



Transcrição da Teleconferência do 4T14 – Q&A – SULAMÉRICA

Operador

Iniciaremos agora a seção de perguntas e respostas. Nossa primeira pergunta vem do Sr. José Luís, do BTG Pactual. Sr. José, pode prosseguir.

José Luís Rizzardo (BTG Pactual)

Bom dia, pessoal. Eu tenho duas perguntas, vou fazer a primeira e em seguida eu faço a segunda. Minha primeira pergunta, olhando o resultado de vocês, um dos principais destaques positivos na nossa visão foi a melhora de sinistralidade no ano contra ano do grupal. Eu queria que vocês falassem um pouco disso, o que estava no planejamento de vocês que efetivamente ia melhorar e o quanto foi uma surpresa positiva. Ainda nessa linha, queria que vocês falassem um pouco do primeiro trimestre. O que vocês estão vendo, se essa melhora está sendo mantida, se piorou um pouco. Se pudessem dar um pouco mais de cor nisso. Em seguida eu faço a minha segunda pergunta. Obrigado.

Mauricio Lopes (Vice-Presidente de Saúde e Odontológico)

Oi José Luís, tudo bem? Obrigado pela pergunta.

Eu acho que o que a gente está enxergando no comportamento do grupal agora, e a expectativa é que transite para outras carteiras, é a maturação do conjunto de ações que estava sendo desenvolvido ao longo dos últimos anos. Nessas várias frentes, na questão de gestão de saúde, na gestão de sinistros, na questão do *underwriting*.

Na gestão de sinistros especificamente, tentando falar das três, não na mesma ordem, mas tentando falar das três, o volume de ações que foram colocadas em curso ao longo de 2013 e de 2014, cada uma com seu diferente grau de maturação, é muito grande. Desde compra direta, que hoje a gente está com quase 130 hospitais dos principais hospitais do país, já esticando para outras regiões, estamos entrando na Bahia, posteriormente também com compra direta, até a questão da segunda opinião médica. Toda a reforma que a área de operações fez no conceito de segunda opinião, no processo de segunda opinião, no processo de junta médica, está dando mais aderência ao nosso beneficiário e ao médico, no que é o processo correto, mais o encaminhamento para os programas específicos, seja programa de coluna, seja programa de obesidade, seja

programa de diabetes. Então, esse composto de gestão de sinistros *lato sensu* mais a questão de gestão de saúde da primeira base, que seja *wellness*, até a parte mais complexa que é a gestão de crônicos, sendo amarrado no mesmo contínuo de cuidado, ou seja, ofertando para o nosso cliente uma solução onde ele possa ter um autocuidado logo no começo com *wellness*, até uma intervenção muito pontual, na gestão de crônicos e na gestão de complexos, que também têm diferentes graus de maturação, estão dando resultados. Com isso, a gente trabalha grande parte de sinistros e da parte de saúde.

Na questão de precificação, a gente também teve um ano bastante complexo, um ano onde a gente trabalhou bastante, conseguiu trazer uma quantidade de recursos muito relevante, acertou o *underwriting* e isso faz muito diferença no grupal, porque a gente manteve o volume de vendas do grupal que a gente tinha expectativa de ter, e não teve um *churn* muito elevado, ou seja, o ajuste do *underwriting* foi bom. Acho que o composto dessas coisas todas, que vale para todas as carteiras, mas a gente enxergou com mais força no grupal esse ano, explica essa grande queda do quarto trimestre.

Gabriel Portella (Presidente)

Luís, vou passar também para o Carlos Alberto Trindade, já que você fez uma pergunta geral de sinistralidade, que é responsável pelas carteiras de automóvel, vida, previdência e ramos elementares.

Carlos Alberto Trindade (Vice-Presidente de Automóveis, Ramos Elementares, Vida e Previdência)

Bom dia, José Luís. Bom dia a todos.

Começando pelo automóvel, eu acho que todas as informações que a gente tem passado mostram que a nossa política foi de privilegiar resultado e de ter um bom controle sobre a sinistralidade, que é o principal fator de resultado nessa área. É um mercado de varejo muito competitivo e acho que a gente foi bastante feliz no ano, porque não acompanhou os movimentos de preços no setor de caminhões, extremamente agressivos, o que fez com que a gente perdesse um pouco de *market share* no geral, mas a gente teve um crescimento de 16% no segmento de passeio, o que demonstra uma boa política de precificação, mas mantendo uma excelente competitividade. Aonde a gente não teve competitividade foi porque a gente não quis ter competitividade, que foi a questão dos caminhões, e que no ciclo ele retorna, então dá para imaginar momentos mais favoráveis no futuro.

Na gestão da sinistralidade, fora toda a *expertise* de precificação, que foi chave, teve um esforço muito grande na parte da gestão do sinistro, que é uma característica que a Companhia vem ficando cada vez mais forte em

todas as áreas. Então, fornecimento de peças, ressarcimento, toda a gestão de salvados, tudo isso no final afeta diretamente a linha de sinistralidade.

A margem do lucro de automóvel no ano acabou sendo um pouco menor, vale lembrar, por um movimento contrário de despesas ligadas à comercialização que foram para a linha de custos de comercialização, saíram de DA para custos de comercialização. Isso fez essa pequena queda, mas esse efeito se estabiliza no tempo, então dá para também antever uma melhora nesse sentido.

Nos ramos elementares, o destaque é que as carteiras de transportes, de cascos, tiveram excelente desempenho. A gente conseguiu uma sinistralidade um pouco menor, mas ainda é nosso alvo baixar mais alguns pontos, independentemente da margem bruta do segmento ter se sustentado ali nos 21%, que é uma margem bruta bastante atrativa. Na gestão de sinistralidade dos ramos elementares, a questão da gestão de portfólio é chave nesse processo, independentemente da *expertise* de precificação.

Em vida e acidentes pessoais, o foco foi realmente precificação e gestão de portfólio. A gente fez essa melhora que hoje se reflete numa estabilidade muito forte na casa de 45%. A margem bruta elevada de 23% contribui bastante para a Companhia e o *driver* agora é de crescimento, mas preservando esse resultado. Quando a gente vê, por exemplo, a participação da carteira de vida individual no portfólio, de 16%, essa é uma carteira que a gente investiu ao longo do ano na troca de produtos, lançamento de novos produtos bastante competitivos e bem montados, e isso já está refletindo no aumento de vendas e a rentabilidade desse segmento é bem mais favorável do que a média. Então, esse crescimento certamente vai manter o nosso controle de sinistralidade e espaço de competitividade.

José Luís Rizzardo (BTG Pactual)

Obrigado, pessoal. Se me permitirem fazer a segunda pergunta, a gente aqui tem olhado o setor e tem visto nos últimos anos reajustes acima de 10%, *double digits*, em preços para seguro de vida e para seguro saúde grupal. Recentemente, tiveram algumas notícias nos jornais falando de um reajuste esperado em torno de 18% para 2015. Então minha pergunta é se esse número é alguma coisa que faz sentido e como vocês veem esse número para 2015, porque apesar de a economia já não ter vindo bem em 2014, 2015 parece ser um ano ainda pior. Então, como vocês veem a capacidade de repassar outro aumento alto para fazer frente à pressão inflacionária, maior utilização? Se vocês pudessem falar um pouco sobre isso. Obrigado.

Mauricio Lopes (Vice-Presidente de Saúde e Odontológico)

José Luís, a gente tem acompanhado já o VCMH há bastante tempo e a questão dos reajustes também. A percepção que a gente tem é que o mercado como um todo continua, oriundo da mesma questão estrutural, que é uma questão que a gente acompanha, tendo o mesmo *driver* de comportamento, que é um movimento de reprecificação das apólices. As apólices que a gente tem conseguido, tanto quanto as apólices que a gente tem perdido, têm caminhado numa linha de precificação bastante mais homogênea em relação ao mercado, porque existe a questão estrutural que todo mundo está reprecificando junto. Baseado nisso, a gente acredita que sim, a gente continua tendo um movimento de reprecificação do portfólio que é contínuo, que depende de apólice para apólice, por obviedade, mas vai continuar tendo um *underwriting* bastante responsável, como tem sido nos últimos três anos. A gente não imagina abaixar a guarda na questão do *underwriting* nem um minuto nos próximos anos. Então, se o VCMH continuar elevado, a gente vai continuar fazendo um VCMH elevado. Se ele abaixar, a gente deve fazer alguma redução por conta disso. Estamos acompanhando e reajustando de acordo com os movimentos do VCMH, basicamente.

José Luís Rizzardo (BTG Pactual)

Obrigado, pessoal.

Operador

Nossa próxima pergunta vem da Sra. Renata Cabral, do Santander. Sra. Renata, pode prosseguir.

Renata Cabral (Santander)

Bom dia, pessoal. Obrigada pela oportunidade.

Ainda falando sobre sinistralidade, a minha pergunta é se vocês já mapearam ou sentiram algum impacto positivo em relação à sinistralidade, devido às investigações sobre fraudes que a gente viu no comércio de próteses?

Mauricio Lopes (Vice-Presidente de Saúde e Odontológico)

Renata, obrigado pela pergunta. Bom dia.

A gente acompanha a questão das órteses e próteses já há bastante tempo, ela não é novidade para o mercado segurador em absoluto, tanto que a quantidade de programas que a gente colocou de pé na área de operações da SulAmérica nos últimos três anos é enorme. A segunda opinião médica, junta de opinião médica. No ano de 2013, a gente colocou uma ação de pé que era um programa de coluna que tem como objetivo fazer uma captação

de pacientes que a gente acredita que têm má indicação para cirurgia de coluna, que foi o grande boom das órteses e próteses, começando no ano de 2011 e 2012, para direcionamento para alguns hospitais de grande porte e de excelente qualidade e colheu resultados de um bom pedaço disso.

Lateralmente a essa questão, a gente começou o programa de compra direta de materiais no final do ano de 2011, de maneira muito tímida ainda, mas deu uma acelerada forte no programa agora nos anos de 2013 e 2014, dando esses 130 hospitais que eu te falei de grande porte no final do ano de 2014 e crescendo. Para você ter uma ideia, hoje a gente já está fazendo compra direta para praticamente todos os materiais vinculados à coluna, à ortopedia, no tocante a quadril, joelho e ombro, em endovascular, em hemodinâmica e em bucomaxilo, que são os grandes pontos fortes da compra de materiais, no que são os materiais especiais.

Então a gente acha que tem um problema sim, a gente está, via federações, incentivando bastante o aumento das investigações e a busca de um trabalho contínuo do governo federal de, em todas as frentes possíveis, disciplinar a questão das órteses e próteses, de modo que a sociedade seja mais beneficiada. Mas do lado de cá, internamente, a gente não está parado em absoluto. A gente viu esse problema vindo pela frente há alguns anos e fez um conjunto grande de ações. Isso quando a gente fala de itens de grande porte.

Na questão dos itens de pequeno porte, que são, exemplificando, agulha, bolinhas de algodão, seringa, cateter, trocater, essas coisas que custam muito pouco e têm uma frequência de utilização muito alta, a gente também, desde o ano de 2011, tem feito uma força tarefa enorme na quantidade de assuntos voltados para esse tipo de produto, seja na transposição de margens de materiais, fazendo a incorporação nas diárias globalizadas ou nas diárias específicas desses materiais de pequeno porte, seja no desenvolvimento de ferramentas eletrônicas de auditoria médica, dentro da casa, pela área de operações e pela área de informática, que visam trabalhar item a item desses produtos de pequeno custo e alta frequência, que quando você trabalha com eles em atacado sem tê-los tratados eletronicamente, fica muito difícil de auditar.

Então, eu acho que a gente está bem nos dois lados. A gente está bem encaminhado para ter um trabalho bom. Se a gente tiver uma ajuda forte do governo federal e da sociedade em fazer o entendimento da questão de maneira mais ampla, que inclusive ajuda a gente a ter mais efetividade na segunda opinião médica, na junta, que traz benefícios para o segurado, dando para ele a possibilidade de ter várias opiniões tocantes ao mesmo problema de coluna que ele tem, ao mesmo problema cirúrgico que ele tem, deixando ele decidir com mais maturidade, a sociedade como um todo vai ser beneficiada e nós enquanto operadora também. Então existe uma grande expectativa e vamos trabalhar forte nesse assunto.

Renata Cabral (Santander)

Entendido, está certo. Obrigada

Operador

Próxima pergunta vem do Sr. Gabriel, do Bradesco. Sr. Gabriel, pode prosseguir.

Gabriel Gusan (Bradesco)

Oi, bom dia. A minha pergunta também é na parte de saúde. Sobre a utilização de aportes como meio de mitigar a parte dos reajustes, um aporte por uma empresa que é cliente de vocês. Existem dúvidas de vários lados que esse recurso tem sido mais utilizado, queria entender um pouco mais como funciona a contabilidade desse aporte, se ele entra reduzindo o sinistro, como isso funciona. E como foi a utilização desse recurso dentro da SulAmérica no quarto trimestre, se vocês também viram um aumento dessa utilização. Muito Obrigado.

Mauricio Lopes (Vice-Presidente de Saúde e Odontológico)

Gabriel, bom dia. Obrigado pela pergunta.

A gente tem privilegiado nos últimos anos, dado que a gente tem a visão de que a questão do VCMH é estrutural, sempre focar em reajustes e não nos aportes. Então, o grande volume de trabalho que tem sido feito, a tônica principal do que a gente faz, é com foco em reajuste.

A questão do aporte entra para a gente pontualmente em algumas contas, notadamente contas de grande porte, que acreditam que tiveram algum descolamento potencial e onde o cliente aceita ou aposta com a gente que vai ter algum tipo de alteração no perfil da conta dele num futuro próximo, mas ainda é residual.

A gente tem feito muito mais do que já fez no passado, por obviedade, mas não é a tônica principal da casa. Hoje, o aporte ainda está entrando, na contabilidade, com vistas a fazer o composto inteiro da sinistralidade e ajudar nos próximos anos. Mas, de novo, o foco continua sendo sempre em colocar o reajuste no ar, porque é o reajuste que vai dar para a gente uma solução estrutural.

Gabriel Gusan (Bradesco)

Perfeito, muito obrigado.

Operador

Próxima pergunta vem do Sr. Gustavo, do Bank of America Merrill Lynch. Sr. Gustavo, pode prosseguir.

Gustavo Schroden (Bank of America Merrill Lynch)

Bom dia, pessoal. Obrigado pela oportunidade e parabéns pelo belo resultado. Mas justamente a respeito desse belo resultado que eu queria explorar com vocês a sustentabilidade disso daqui pra frente. A gente conseguiu ver o efeito dessas medidas que vocês têm tomado nos últimos anos, o efeito positivo disso apareceu agora. Mas se vocês pudessem dar um pouco de perspectiva para a gente daqui pra frente, o quanto vocês ainda conseguem manter esse nível de sinistralidade, principalmente em saúde, daqui para frente.

Vou voltar um pouco na capacidade que vocês têm de reprecificar, porque eu acho que são as duas frentes, uma são as iniciativas com hospitais e os médicos e a outra é o ajuste de preços. Então, se vocês pudessem colocar para a gente, em qual estágio estão nas negociações com os hospitais e com os médicos, se a gente ainda deve esperar resultados positivos desse processo daqui para frente nesse processo de negociação com os hospitais e com os médicos e a capacidade de vocês de continuar reprecificando. Mais para tentar entender se isso foi um excelente trimestre isolado ou se isso é realmente estrutural e a gente pode ter conforto de que essas medidas vão continuar apresentando resultados positivos. Esse é o primeiro ponto que eu queria falar com vocês e depois eu faço a segunda pergunta.

Arthur Farne (Vice-Presidente de Controle e Relações com Investidores)

Você fez uma pergunta de vários aspectos, eu vou me ater talvez a um que tenha característica de ordem mais fundamental, Gustavo. Você perguntou se a gente vê se esses resultados são sustentáveis. A resposta é sim.

A Companhia vem aprimorando, na medida que tem espaço nas suas políticas de subscrição, mas o que a gente vem falando no saúde e em outras áreas é também um processo de gestão de sinistros cada vez mais eficaz. Todas essas medidas que a gente falou nos últimos trimestres com vocês, os investimentos e projetos em todas essas linhas, eles visam exatamente atacar a questão do sinistro na sua origem. O espaço da sinistralidade medida como índice, obviamente em consideração ao nosso espaço para trabalhar preços e esse espaço para a indústria como um todo, falando de saúde, tem existido porque a indústria precisa desse nível de reajuste que tem sido praticado, como foi objeto de comentários anteriores aqui e de perguntas de alguns outros que estão nos acompanhando.

Acho que as medidas positivas são de ordem estrutural, não só em termos de eficiência administrativa, como também na ponta superior, na nossa capacidade de fazer a receita crescer. A gente tem feito a receita crescer, tem diversificado a base de receita, a capitalização é um dos exemplos, a previdência, a operação de gestão de ativos e a própria gestão de planos

administrados de pós pagamento também representa o esforço da Companhia de desconcentrar essas operações. Tudo que a gente vem fazendo, obviamente a gente não mira nenhum trimestre e tem exatamente esse objetivo de característica mais sustentável. Pontualmente, a resposta pode adquirir cores diferentes dependendo da carteira que a gente esteja falando. O saúde, a gente ainda continua com espaço nas carteiras, onde há discricionariedade da Companhia para passar os reajustes que o mercado vem necessitando; no automóvel, a exemplo do que aconteceu em 2014, a gente está bastante confortável com a qualidade da carteira que está na casa, o que prenuncia um 2015 positivo nesse sentido; e as outras carteiras passaram pelos reajustes que tiveram que passar. O Mauricio comentou, se não aqui, em outras oportunidades, que a despeito dos níveis de reajustes estarem sendo entendidos como elevados, talvez se comparados com uma inflação, a Companhia vem tendo um crescimento de carteira. O *churn*, ou melhor, a retenção das carteiras que a gente quer reter, tem se preservado. A Companhia tem historicamente mantido um alto índice de renovação.

Acho que são todas as características, tentando simplificar um pouco a resposta de uma pergunta que é bastante abrangente, que sim, apontam para um resultado sustentável.

Gustavo Schroden (Bank of America Merrill Lynch)

Está ótimo, Arthur. Obrigado.

A minha segunda pergunta é também um pouco mais ampla e um pouco mais relacionada ao ambiente macro. A gente tem visto um aumento ainda marginal, mas a gente acha que deve intensificar, um aumento no nível de desemprego. E a gente também tem alguma dúvida da sustentabilidade ou do tempo de vida de algumas pequenas e médias empresas. Como vocês estão vendo isso? Vocês têm se preparado para isso? Porque a gente sabe que quando tem um aumento no desemprego, normalmente também tem um aumento na sinistralidade, principalmente em saúde. Então eu queria saber como vocês estão vendo isso, se vocês têm se preparado, qual o plano que vocês têm para esse potencial aumento de desemprego, para manter esse nível de sinistralidade em saúde que vocês tiveram agora.

Gabriel Portella (Presidente)

Gustavo, é o Gabriel falando. Vou te responder.

Primeiro, uma das características de uma empresa multilinha é atuar em vários segmentos e poder continuar tendo um crescimento sustentável, como o Arthur falou, mesmo que você tenha uma dificuldade ou outra dentro de algum segmento ou alguma linha de negócio e acho que essa tem sido a consolidação do nosso modelo. Eu não sei qual seria o fator mais importante, se um aumento no nível de desemprego, que é só uma expectativa ou ainda a baixa penetração que a gente tem no mercado de

seguros, ampliando ainda mais as nossas possibilidades em todas as linhas de negócio. A maturidade do nosso relacionamento com a base de corretores no Brasil, o treinamento permanente, foram mais de 25 mil treinamentos no ano passado, para toda essa base de corretores, o índice de penetração no mercado, ainda são *drivers* ou direcionadores muito mais fortes para a gente acreditar que mesmo que possa ter algum efeito, se é que vai ter, em relação ao desemprego, qual é a influência disso no nosso negócio. Eu acho que as influências positivas do cenário brasileiro, da atividade de seguros em particular, ainda são muito mais positivas e, dependendo do segmento, a influência disso pode ser praticamente nenhuma.

Já vivemos momentos onde tivemos algum aumento de desemprego, já vivemos momentos e são os mais fortes e mais frequentes, o nível de desemprego do Brasil ainda num nível bem baixo. Então, eu não acredito que isso seja um fator de influência que tenha uma dificuldade adicional a todas as dificuldades que a gente tem e a todas as oportunidades, que se sobrepõem às dificuldades que nós temos no nosso negócio.

Gustavo Schroden (Bank of America Merrill Lynch)

Está ótimo. Obrigado pelas respostas e parabéns pelo resultado.

Operador

Próxima pergunta vem do Sr. Gabriel, do Bradesco. Sr. Gabriel, pode prosseguir.

Gabriel Gusan (Bradesco)

Obrigado por aceitar mais uma pergunta. Saindo um pouco da parte de saúde e auto, sobre outros ramos elementares, a gente viu a sinistralidade num patamar ainda acima do mesmo trimestre de 2013, mesmo com menos participação de DPVAT e mais de massificado, que a gente imaginaria que deveria reduzir essa sinistralidade. Vocês poderiam dar um pouco mais de cor no que está acontecendo com esse segmento? Muito obrigado.

Carlos Alberto Trindade (Vice-Presidente de Automóveis, Ramos Elementares, Vida e Previdência)

Obrigado pela pergunta, Gabriel.

Nos ramos elementares, a gente vem também fazendo uma gestão de portfólio, trabalhando as carteiras. No ano, você vê uma redução na sinistralidade como um todo.

A gente teve na parte de massificados uma sinistralidade acima da esperada, por questão de alguns eventos mais severos e por isso ela não

desceu tanto, mas uma série de ações têm sido tomadas nesses segmentos, no produto empresarial, no condomínio, e a minha perspectiva é já de melhora nesse ano e uma continuidade na queda. Lógico que quando você tira o DPVAT também, acaba mexendo com esses números, porque houve toda essa redistribuição do DPVAT, mas o grande destaque é o segmento de cascos e transportes que foi muito bem e o patrimonial.

Para a sinistralidade, os pontos-chave são os dos produtos massificados, que estão tendo um crescimento bastante forte, são muito bem aceitos pelos consumidores. Os corretores têm dado um apoio extraordinário a esses produtos, assim como todos os outros produtos de varejo da Companhia têm tido um suporte muito grande do canal corretor. Então, a minha perspectiva é de contínua melhora.

Gabriel Gusan (Bradesco)

Perfeito, entendido. Muito obrigado.

Operador

Não havendo mais perguntas, retorno a palavra ao Sr. Gabriel Portella, para as suas considerações finais.

Gabriel Portella (Presidente)

Obrigado. Eu queria fazer um agradecimento especial a toda equipe SulAmérica pelo comprometimento, responsabilidade e engajamento para que a gente alcançasse esse resultado recorde de 2014. Queria agradecer também a todos que participaram dessa conferência, desejando um bom dia a todo mundo. Obrigado.

Operador

A teleconferência de resultados da SulAmérica está encerrada. Obrigado e bom dia a todos.