

Transcrição da Teleconferência – Q&A – 1T22

Operador

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

Yan Cesquim (BTG Pactual)

Bom dia pessoal, tudo bom? Queria explorar o tema de crescimento orgânico. Vimos que no primeiro trimestre o crescimento orgânico da Companhia veio um pouco mais pressionado, acho que houve um encerramento de contrato de planos administrados, mas eu queria entender um pouco melhor o que foi que pressionou esse crescimento orgânico. Eu também queria perguntar sobre as perspectivas para o ano, se vocês já esperam uma retomada de crescimento nos níveis que acompanhamos nos últimos trimestres. É isso pessoal, obrigado.

Juliana Caligiuri (Vice-Presidente de Saúde e Odonto)

Oi Yan, aqui é a Juliana. Vou começar te respondendo sobre o crescimento orgânico. Vimos em 2021 um mercado mais agressivo, obviamente nós não entramos em guerra de preços, mas tivemos que fazer algumas defesas táticas de portfólio e, portanto, nós focamos muito em reter as nossas carteiras e crescer de maneira sustentável as vendas novas. Acho que esse ano o mercado continua movimentado, vemos bastante a concorrência se movimentando e tentando também crescer as suas carteiras, mas temos tido bastante solidez em sustentar o nosso crescimento, temos um portfólio que eu acho que atende muito os nossos clientes, um modelo de negócio muito próximo de corretores e clientes. Então, estou bem confiante de que esse ano teremos um espaço de crescimento relevante.

Yan Cesquim (BTG Pactual)

Perfeito, muito obrigado.

Operador

A próxima pergunta vem de Mauricio Cepeda – Credit Suisse.

Mauricio Cepeda (Credit Suisse)

Oi pessoal, Bottas, Juliana, Marcelo e Reinaldo. Bom dia e obrigado pelo espaço. Eu tenho uma pergunta que também é sobre crescimento. Eu queria explorar um pouco a vertente do PME. Vemos que aparentemente o mercado está indo muito bem em PME, vários competidores estão tentando explorar essa vertente também, mas vocês, por enquanto, estão com uma performance melhor nessa linha. Então, eu queria perguntar sobre os planos, como o que vocês pretendem fazer em termos de PME e se vocês pretendem explorar outros canais, como, por exemplo, o canal bancário ou alguma coisa nesse sentido para conseguir usar essa linha mais como uma forma de crescimento orgânico dado a aparente dificuldade que nós vemos no corporativo. Muito obrigado.

Juliana Caligiuri (Vice-Presidente de Saúde e Odonto)

Oi Maurício, obrigada pela pergunta. Claramente o segmento PME é um grande foco da SulAmérica, é um segmento que ainda tem muita oportunidade para explorar. Acho que em termos de portfólio, o Direto veio para se encaixar nesse segmento e ter uma oferta mais acessível, além das demais linhas que nós já tínhamos, e o nosso grande foco de crescimento através de nossos parceiros corretores, nós temos uma proximidade muito grande e

reconhecemos esse canal como um canal fundamental do segmento PME. Acho que esse é um diferencial da SulAmérica, essa proximidade e a capacidade de se relacionar com corretores e vamos manter nessa direção. Vemos também uma oportunidade de crescer bastante o Odonto no PME, nós temos alguns canais diferentes como o balcão. Com certeza o PME está no nosso foco central, mas o canal corretor continua sendo o nosso canal de maior destaque.

Mauricio Cepeda (Credit Suisse)

Perfeito, muito claro. Alguma ideia de algum desenho específico de produto ou alguma coisa além do canal?

Juliana Caligiuri (Vice-Presidente de Saúde e Odonto)

Como eu falei, acho que o Direto, nas diferentes regiões que a gente já lançou, ainda tem bastante oportunidade de crescimento e nós vamos juntar isso na oferta do Direto Nacional, bem focada em São Paulo e no Rio de Janeiro, para dar mais amplitude e mais possibilidades de nós penetrarmos a carteira de PME. Então, eu entendo que o equilíbrio da carteira que nós temos, que consegue acionar PMEs de diferentes tamanhos e segmentos, nos ajuda a estar bem posicionados para atuar nessa faixa de segmento, mas acho que a nossa estratégia de *midticket* é o que mais reforça o caminho no PME.

Mauricio Cepeda (Credit Suisse)

Perfeito, Juliana. Obrigado.

Operador

A próxima pergunta vem de Vinícius Ribeiro – UBS.

Vinícius Ribeiro (UBS)

Pessoal, bom dia a todos. Tenho duas perguntas. A primeira é um pouco sobre a questão de sinistralidade. Acho que não era de se esperar que a sinistralidade ex-COVID-19 já estivesse retomado a níveis de 2019, então eu só queria que vocês nos dessem uma ajuda sobre como vocês esperam que ela se comporte e quais são as variáveis mais importantes, desde reajustes até de fato uma normalização da frequência. A segunda pergunta, para não fugir do tema de crescimento orgânico, se vocês puderem comentar um pouco como é que tem sido a prática de preços no mercado, se já vemos de fato nas negociações de reajuste uma recomposição de ticket a níveis um pouco mais saudáveis ou se a competição, de alguma maneira, continua um pouco mais agressiva como foi em anos passados. Obrigado.

Juliana Caligiuri (Vice-Presidente de Saúde e Odonto)

Oi Vinícius, obrigada pela pergunta. Eu vou começar pela última e depois volto na questão da sinistralidade. A gente vê sim o mercado acompanhando um reajuste em níveis maiores, acho que 2021 foi mais duro, mas esse ano a gente entende, e acho que o mercado compreendeu a necessidade de recomposição. Fizemos um reajuste bastante expressivo e olhamos quase que todos os concorrentes acompanhando, claro que tem alguns mais agressivos, principalmente os menores que querem ganhar mercado, mas a gente entende que essa recomposição é super necessária. Os efeitos dessa recomposição são um pouco mais graduais, então vocês devem conseguir perceber isso mais no segundo semestre, mas a gente tem visto sim o mercado acompanhando. Em relação à sinistralidade, não consigo te antecipar o que vai acontecer no ano, mas ainda percebemos uma frequência mais alta, de fato o COVID-19 tem reduzido e isso é um fator bastante positivo, mas as eletivas continuam numa frequência mais alta. A nossa expectativa é de que vá se normalizando e, obviamente, nós temos várias ações

para ir gerenciando, mas com o efeito do reajuste no segundo semestre e, se tudo continuar parecendo que vai normalizar o ano, é possível sim que a gente veja uma sinistralidade mais controlada.

Vinícius Ribeiro (UBS)

Perfeito Juliana. Você se incomoda de dividir com a gente qual é o nível de reajuste que vocês estão passando? O PME a gente já sabe porque está na ANS, mas e no Corporativo? Só para termos uma ordem de grandeza do que o mercado tem praticado.

Juliana Caligiuri (Vice-Presidente de Saúde e Odonto)

Acho que o PME dita um pouco como vão ser as outras carteiras, mas obviamente que no Corporativo são negociações individuais, então eu não consigo te passar muito detalhe, mas acho que o reajuste do PME é uma *proxy* do que a gente está fazendo nas demais carteiras. Sempre existe um risco de *downgrade* ou perda de vidas, mas a gente tem gerenciado isso com o nosso portfólio, temos opções para reequilibrar. Vale comentar que o nosso *churn* tem sido abaixo do esperado e a nossa visão é que tem tido um entendimento do mercado de que é necessária essa recomposição de preço. Então, o que eu posso te responder é que o PME pode ser uma boa *proxy* para você de outras carteiras.

Vinícius Ribeiro (UBS)

Perfeito, muito obrigado.

Operador

A próxima pergunta vem de Ricardo Boiati – Safra.

Ricardo Boiati (Safra)

Oi, bom dia pessoal. Obrigado pela oportunidade. Na verdade, o meu ponto é um follow-up com relação às perguntas anteriores sobre reajuste. Juliana, só para ficar claro, na visão da Companhia, as recomposições feitas até agora tendem a ser suficientes para conduzir a sinistralidade mais em linha com os patamares históricos da Companhia? Aqui eu já estou tirando da conta e ajustando essa sinistralidade pelos impactos da COVID-19, que a gente imagina que vão se reduzindo ao longo do tempo e também o efeito negativo do reajuste nos planos individuais. Eu queria entender se as recomposições - sabemos que vocês fizeram algumas rodadas de recomposições com os clientes - já parecem ser suficientes e daqui para frente seria mais um reajuste normalizado de preço de carteira ou se ainda tem alguma coisa para acontecer em vista desse ambiente bastante inflacionário que estamos vendo para a economia em geral e para o setor de saúde. Essa é a primeira pergunta, e com relação a isso, tenho uma segunda pergunta: de que maneira vocês vêm o *affordability* das empresas, famílias sendo impactado por esse ambiente inflacionário e essas rodadas de reajuste? Você comentou um pouco sobre o risco de *downgrade* de plano para produtos um pouco mais baratos, vocês estão vendo essa tendência se acelerar, ou seja, *affordability* está começando a ser uma questão mais importante dado que as empresas têm pouco espaço de margem operacional nesse ambiente de demanda da economia em geral um pouco mais fraca e custos em alta? Se eu puder fazer uma última pergunta, gostaria de saber se vocês já têm uma leitura do potencial impacto da proposta de piso salarial para enfermagem. Sei que ainda tem muita coisa para ser discutida para eventualidade da sua proposta ser efetivada e sancionada, mas gostaria de saber se vocês já têm alguma leitura do impacto que isso poderia ter para a SulAmérica e para o setor como um todo. Obrigado pessoal.

Juliana Caligiuri (Vice-Presidente de Saúde e Odonto)

Oi Ricardo, obrigada pelas perguntas. Sobre o reajuste ser suficiente, obviamente ele é gradual, tivemos dois anos de pandemia que impactaram muito a dinâmica desse setor então temos feito reajustes mais importantes, mas gradualmente vamos recompondo essa carteira. Entendo que para chegar a um equilíbrio de sinistralidade, a gente também precisa enxergar uma normalização nas frequências de sinistros que ainda estão acima do normal. Esse é um trimestre sazonal, normalmente o segundo trimestre já é um trimestre mais impactado. A minha expectativa é que sim, vamos chegar a um re-encaixe da nossa carteira, mas ela leva um pouco de tempo, talvez veremos isso mais no 4T22 e no começo de 2023. Então, a minha melhor resposta para você é essa, acho que estamos no caminho da suficiência, mas é uma jornada ainda longa e muito trabalhosa. Sobre o *affordability*, não temos visto um *downgrade* ou uma migração expressiva de planos. O nosso crescimento do Direto, por exemplo, acontece muito mais na venda nova do que em uma troca de planos, mas essa é uma possibilidade que estamos sempre avaliando. Entendemos que a economia está toda pressionada, as empresas estão pressionadas da mesma forma que nós estamos e os nossos prestadores também estão, então esse equilíbrio é importante, não vejo ainda um movimento expressivo nesse sentido, mas também estamos preparados se ele vier. Por último, sobre o piso da enfermagem, obviamente é um tema de muita preocupação, ele não impacta diretamente a gente, mas indiretamente ele pressiona a nossa relação com os prestadores, então estamos acompanhando muito de perto. É uma preocupação grande para o setor todo e precisamos esperar e entender como é que esse tema vai se desenrolar, mas com certeza ele coloca uma pressão adicional no setor.

Ricardo Boiati (Safra)

Muito obrigado, Juliana.

Operador

A próxima pergunta vem de Marcio Osako – Bradesco.

Marcio Osako (Bradesco)

Bom dia a todos. Eu também tenho duas perguntas. A primeira é sobre a frequência de procedimentos eletivos: a dúvida é se esse nível maior que vocês estão vendo *versus* o histórico se ele é generalizado em todos os tipos de produto ou se está tendo uma concentração maior em planos de ticket mais alto, por exemplo. A segunda pergunta é com relação aos reajustes que estão sendo implementados nos contratos corporativos, se vocês estão tendo que fazer mais ajustes no produto *versus* o histórico para eventualmente adequar a sinistralidade a um reajuste menor, como ajuste de rede, introdução de Odonto, duração de contrato. Se isso estiver acontecendo, mais ou menos em quantos pontos percentuais o reajuste acaba ficando menor por conta desse ajuste no produto? Obrigado.

Juliana Caligiuri (Vice-Presidente de Saúde e Odonto)

Oi Osako, obrigada pela pergunta. Falando da frequência, a gente vê de maneira ampla, não é pontual em uma carteira, obviamente que as carteiras de produtos têm comportamentos diferentes. Por exemplo, você observa nos planos mais altos mais uso de reembolso e nos planos menores mais uso da rede de prestadores. Então, acho que são dinâmicas diferentes, mas a frequência de uso de eletivas está elevada em todos os níveis, o que demonstra talvez um comportamento da população pós/meio de pandemia ainda. Sobre os reajustes, obviamente que nós revemos as nossas carteiras de produtos com frequência e, principalmente nos planos empresariais com empresas grandes, a gente adapta a necessidade dos clientes. Então, temos várias alavancas possíveis de pensar em manter o equilíbrio de coparticipação, ajuste de rede ou a modelos diferentes como ambulatórios e outras coisas que possam ajudar a controlar o sinistro, não vejo que isso vá impactar de maneira expressiva o

prêmio, porque são ajustes que a gente faz para ganhar eficiência e não necessariamente para fazer uma redução, por exemplo, de prêmio. A nossa lógica comercial continua sendo de recompor prêmio, mas buscando uma eficiência no uso e no sinistro, acho que temos vários mecanismos para apoiar as empresas nesse sentido.

Marcio Osako (Bradesco)

Obrigado.

“Este documento é uma transcrição com adaptações textuais feitas para facilitar a leitura e entendimento dos discursos nele contidos. O texto depende da qualidade do áudio e da clareza discursiva dos palestrantes, por isso conta com adaptações que aumentam a legibilidade e coerência sem afetar os ideais discursivos dos participantes.

Declarações sobre eventos ou resultados futuros estão baseadas em suposições e análises feitas pela SulAmérica (“Companhia”), representando exclusivamente expectativas de sua administração em relação ao futuro do negócio e ao contínuo acesso a recursos para financiar o plano de negócios da Companhia. Entretanto, os resultados reais da Companhia e de suas controladas dependem, substancialmente, de mudanças nas condições de mercado, regras governamentais, pressões da concorrência, do desempenho do setor e da economia brasileira, entre outros fatores, e podem diferir significativamente daqueles indicados ou implícitos nestas declarações.

Esta transcrição e seu conteúdo são de propriedade da Companhia e, portanto, não devem ser reproduzidas ou disseminadas em sua totalidade ou parcialmente, sem o consentimento da SulAmérica.”