

Zurich Santander Brasil Odonto Ltda.

CNPJ/MF nº 14.927.215/0001-67

Relatório da Administração

Em cumprimento às disposições legais e estatutárias, a Administração da Zurich Santander Brasil Odonto Ltda., submete à apreciação de V. Sas., o Relatório da Administração, as Demonstrações Financeiras e o Relatório dos Auditores Independentes, referente ao exercício findo em 31 de dezembro de 2019. Os documentos foram elaborados de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil, estabelecidas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), e seguem os critérios estabelecidos pela Resolução Normativa ANS nº 435, de 23 de novembro de 2018.

Conjuntura Econômica

A economia brasileira se manteve em recuperação apresentando crescimento moderado em 2019. Sob ótica da demanda, o consumo das famílias e os investimentos que o país recebeu ao longo do período contribuíram positivamente para este cenário. Por outro lado, a oferta dos setores de serviços e agricultura foram os principais direcionadores deste movimento.

A alta taxa de desemprego e o baixo nível de capacidade instalada da indústria têm permitido uma aceleração no ritmo de atividade econômica, sem pressões inflacionárias. Embora a inflação tenha encerrado o ano no patamar de 4,31%, pressionada por choques pontuais de oferta, as expectativas para 2020 estão abaixo da meta do Banco Central que é de 4,00%.

O fluxo de investimento estrangeiro direto compensou o aumento do déficit em

transações correntes, o que aliado com um alto nível de reservas internacionais, manteve o país numa posição sólida em relação às contas externas.

A Zurich Santander Brasil Odonto

A Zurich Santander Brasil Odonto Ltda. tem a composição acionária de 99% da Zurich Santander Brasil Seguros e Previdência S.A. e 1% da Zurich Santander Brasil Seguros S.A. A empresa foi adquirida em 26 de janeiro de 2017 com o objetivo de oferecer planos odontológicos em todo o país oferecendo atendimentos para prevenção, diagnóstico e tratamento. Ao final do exercício de 2019, a operação contabilizava mais de 48 mil beneficiários.

Desempenho Econômico-Financeiro

A Zurich Santander Brasil Odonto Ltda. atingiu no exercício findo em 31 de dezembro de 2019 um prejuízo no valor de R\$3 milhões (R\$5 milhões em 31 de dezembro de 2018), patrimônio líquido de R\$22 milhões (R\$26 milhões em 31 de dezembro de 2018) e provisões técnicas de R\$3 milhões (R\$1 milhão em 31 de dezembro de 2018). Em 19 de janeiro de 2018 foi efetuado um aporte de Capital no montante de R\$31 milhões.

Política de Reinvestimento de Lucros e Política de Distribuição de Dividendos
Os acionistas terão direito a receber, a título de dividendos, a proporção de sua participação no capital social. A Assembleia Anual dos Acionistas pode deliberar sobre

a declaração de dividendos sobre os lucros auferidos, com base em: (i) balanços patrimoniais ou reservas de lucros existentes no último balanço patrimonial anual ou semestral ou (ii) balanços patrimoniais emitidos em períodos inferiores a seis meses, desde que o total de dividendos pagos em cada semestre do exercício social não exceda o montante das reservas de capital. Esses dividendos são imputados integralmente aos dividendos anuais.

Perspectivas

A Zurich Santander Brasil Odonto Ltda. continuará expandindo seus negócios, aumentando seu volume de venda e mantendo sua forte atuação comercial, sempre com o contínuo foco na qualidade de atendimento aos clientes, na gestão de custos operativos e na qualidade e solidez do balanço. A principal estratégia é o crescimento dos negócios que contribuem de maneira positiva com a sociedade, nossos clientes, acionistas e com o desenvolvimento do mercado brasileiro de planos odontológicos.

Agradecimentos

Agradecemos aos nossos clientes, colaboradores e parceiros de negócios pela confiança nas operações e na administração da Zurich Santander Brasil Odonto Ltda.
São Paulo, 20 de fevereiro de 2020.

A Administração

Balanco Patrimonial (Valores expressos em milhares de reais, exceto quando indicado)

	Nota Explicativa	2019	2018		Nota Explicativa	2019	2018
Ativo Circulante Disponível Realizável	3.1	27.572	27.522	Passivo Circulante		5.072	1.847
		524	30	Provisões Técnicas de Operações de Assistência à Saúde		3.098	1.154
		27.048	27.492	Provisão de Contraprestação Não Ganha – PPCNG	9.1	886	619
Aplicações Financeiras	5	22.237	26.211	Provisão de Eventos a Liquidar – PESSL	9.1	374	226
Aplicações Garantidoras de Provisões Técnicas		3.077	507	Provisão para Eventos Ocorridos e Não Avisados – PEONA	9.1	1.838	309
Aplicações Livres		19.160	25.704	Débitos de Operações de Assistência à Saúde		767	554
Créditos de Operações com Planos de Assistência à Saúde		665	757	Comercialização sobre Operações	10	767	554
Contraprestação Pecuniária a Receber	6	665	757	Tributos e Encargos Sociais a Recolher		510	139
Despesas Diferidas	7	3.129	186	Débitos Diversos		697	–
Créditos Tributários e Previdenciários	8	1.017	338	Passivo não Circulante		122	–
				Provisões		122	–
				Provisões para Ações Judiciais		122	–
				Patrimônio Líquido		22.378	25.675
				Capital Social	12	31.959	31.959
				Prejuízos Acumulados		(9.581)	(6.284)
				Total do Passivo		27.572	27.522
Total do Ativo		27.572	27.522				

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações financeiras

Demonstração das Mutações de Patrimônio Líquido (Valores expressos em milhares de reais, exceto quando indicado)

	Nota Explicativa	Capital Social	Aumento Capital	Prejuízo Acumulado	Total
Saldos em 31 de Dezembro de 2017		59	1.100	(1.035)	124
Aumento de Capital	12	31.900	(1.100)	–	30.800
Resultado Líquido		–	–	(5.249)	(5.249)
Saldos em 31 de Dezembro de 2018		31.959	–	(6.284)	25.675
Resultado Líquido		–	–	(3.297)	(3.297)
Saldos em 31 de Dezembro de 2019		31.959	–	(9.581)	22.378

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações financeiras

Notas Explicativas às Demonstrações Financeiras (Valores expressos em milhares de reais, exceto quando indicado)

1 Contexto Operacional

A Zurich Santander Brasil Odonto Ltda. (antiga DentalSeg Operadora de Planos Odontológicos Ltda.) é domiciliada na Avenida Presidente Juscelino Kubitschek, 2041 e 2235 – Bloco A – 20º Andar – Vila Olímpia – São Paulo-SP e opera em todas as regiões do país, controlada pela Zurich Santander Brasil Seguros e Previdência S.A. Seu objetivo consiste na comercialização de planos privados de assistência odontológica.

2 Apresentação das Demonstrações Financeiras

As demonstrações financeiras foram elaboradas e estão sendo apresentadas de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil, aplicáveis às entidades supervisionadas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS, que incluem os pronunciamentos, as orientações e as interpretações emitidas pelo Comitê de Pronunciamentos Contábeis (CPC), referendados pela ANS através da Resolução Normativa 435/18.

2.1. Base de Elaboração

As referidas demonstrações foram preparadas no pressuposto da continuidade dos negócios em curso normal e compreendem o balanço patrimonial, as demonstrações de resultado, da mutação do patrimônio líquido e do fluxo de caixa e as respectivas notas explicativas.

2.2. Moeda Funcional

A moeda do ambiente econômico principal no qual a Operadora utiliza na preparação das demonstrações financeiras é o Real (R\$). Exceto quando expressamente mencionado, os valores estão apresentados em milhares de reais, arredondados para a casa decimal mais próxima.

2.3. Estimativas e Julgamento

A preparação das demonstrações financeiras de acordo com as normas do CPC, referendados pela ANS, exige que a Administração realize estimativas e utilize premissas que afetam os saldos de ativos e passivos, bem como os montantes divulgados de receitas e despesas de exercícios subsequentes. Os resultados efetivos podem divergir dessas estimativas e premissas. Todas as estimativas e as premissas utilizadas pela Administração são as melhores estimativas realizadas em conformidade com as normas aplicáveis. As estimativas e julgamentos são avaliados em base contínua, considerando a experiência passada e outros fatores significantes.

2.4. Aprovação das Demonstrações Financeiras

As demonstrações financeiras foram aprovadas pela Administração em reunião realizada em 20 de fevereiro de 2020.

3 Descrição das Principais Políticas Contábeis

As principais políticas contábeis aplicadas na preparação destas demonstrações financeiras estão assim definidas:

3.1. Caixa e Equivalente de Caixa

São representados por depósitos bancários sem vencimento que apresentam risco insignificante de mudança de valor justo e são utilizados pela Operadora para o gerenciamento de seus compromissos de curto prazo. Os saldos de R\$524 e R\$30 referem-se a 31 de dezembro de 2019 e 31 de dezembro de 2018, respectivamente.

3.2. Ativos Financeiros

Todos os ativos financeiros devem ser reconhecidos no Balanço Patrimonial e mensurados de acordo com a categoria no qual o instrumento foi classificado. A Operadora classifica seus Ativos nas seguintes categorias:

I. Valor Justo por Meio do Resultado;

II. Disponíveis para Venda;

III. Empréstimos e Recebíveis;

A classificação depende da finalidade para a qual os ativos financeiros foram adquiridos. A Administração determina a classificação de seus instrumentos financeiros no reconhecimento inicial.

I – Valor Justo por Meio do Resultado

Um ativo financeiro é classificado pelo valor justo por meio do resultado se a Operadora gerenciar tais investimentos e tomar decisões de compra e venda baseadas em seus valores justos de acordo com a gestão de riscos e estratégias de investimentos alinhadas ao gerenciamento dos passivos oriundos das operações de odontologia. Esses ativos são registrados pelo valor justo, e as mudanças no valor justo desses ativos são reconhecidas no resultado do exercício.

II – Disponíveis para Venda

São os ativos que podem ser vendidos em resposta ou em antecipações às alterações nas condições de mercado e não classificados em outra categoria de Ativos Financeiros. Os ativos financeiros Disponíveis para Venda são contabilizados pelo seu custo de aquisição, mais o custo de negociação pelo seu valor justo, mais o custo de transação. Os juros, inclusive as amortizações de prêmios e descontos são reconhecidas na Demonstração do Resultado na rubrica Resultado Financeiro.

III – Empréstimos e Recebíveis

A Operadora classifica como Empréstimos e Recebíveis as seguintes rubricas do Balanço Patrimonial: Créditos de Operações com Planos de Assistência à Saúde.

Redução ao Valor Recuperável de Ativos Financeiros

A Operadora avalia no final de cada período de apresentação de relatórios se há evidência objetiva de que um ativo financeiro ou um grupo de ativos financeiros estão registrados pelo seu valor de realização.

3.3. Provisões Técnicas

As provisões técnicas são constituídas e calculadas de acordo com as normas e determinações vigentes.

3.3.1. Provisão de Contraprestações Não Ganhas – PPCNG

Na Provisão de Prêmios ou Contraprestações Não Ganhas-PPCNG são calculados pro rata die, de acordo com a vigência do risco não decorrido, com base nas contraprestações emitidas no mês.

3.3.2. Provisão de Eventos a Liquidar – PESSL

A Provisão de Eventos a Liquidar-PESL são registrados os custos com base nas notificações dos prestadores de serviços da rede credenciada quando da análise da ocorrência dos eventos cobertos pelos planos.

3.3.3. Provisão de Eventos Ocorridos e Não Avisados – PEONA

A Provisão de Eventos Ocorridos e Não Avisados é uma provisão dos eventos que já tenham ocorridos e não foram informados para a Operadora, constituída mensalmente de acordo com a tabela da RN ANS nº 442/18.

3.4. Comercialização sobre Operações de Assistência Odontológica

Comercialização sobre Operações de Assistência Odontológica são os compromissos relacionados a prestadores de serviços que atuam na intermediação de planos.

3.5. Provisões e Passivos Contingentes

As provisões são reconhecidas pela Operadora quando da existência de uma obrigação presente, legal ou não formalizada, resultante de um evento passado; sendo provável que uma saída de recursos seja necessária para liquidar a obrigação supracitada, baseada numa estimativa confiável do valor da obrigação.

3.6. Resultado

O resultado do exercício é apurado pelo regime de competência.

As principais contas são:

• Contraprestações Efetivas de Plano de Assistência à Saúde – Registradas quando da emissão dos respectivos contratos firmados, conforme a vigência.

• Despesas com Eventos Indenizáveis Líquidos – Registro dos procedimentos realizados pelas redes credenciadas aos beneficiários.

• Despesas de Comercialização – Registro dos compromissos relacionados aos prestadores de serviços de intermediação dos planos.

3.7. Imposto de Renda e Contribuição Social

Existem dois componentes na provisão para Imposto de Renda e Contribuição Social: corrente e diferido.

O imposto corrente são os impostos a serem pagos ou recuperados no período aplicável e são registrados no Balanço Patrimonial nas rubricas Tributos e Encargos Sociais a Recolher e Créditos Tributários e Previdenciários, respectivamente.

O imposto diferido representado pelos créditos tributários e as obrigações fiscais diferidas é obtido pelas diferenças entre as bases de cálculos contábil e tributárias dos ativos e passivos no final de cada exercício. Os créditos tributários somente são reconhecidos quando for provável que lucros tributáveis futuros estarão à disposição para sua compensação.

O Imposto de Renda e a Contribuição Social são calculados às alíquotas abaixo apresentadas e consideram para efeito de cálculo as respectivas bases e legislação vigente pertinente a cada encargo:

Imposto de Renda – 15,00%, adicional de Imposto de Renda – 10,00% e Contribuição Social – 9,00%.

4 Gestão de Riscos

A Operadora possui uma estrutura de gestão de riscos que reflete o seu tamanho, natureza e complexidade. Esta estrutura é liderada pelo *Chief Risk Officer*, que é responsável por proporcionar uma visão clara, coesa e especializada quanto às aderências às políticas internas e externas definidas para os negócios, não só diagnosticando, mas também propondo, orientando e acompanhando os planos e as ações junto às áreas, de forma a mitigar os riscos/exposições da unidade de negócios local. A estrutura de gestão de riscos, através de um conjunto de metodologias e ferramentas próprias, permite também identificar e avaliar se há riscos que a Operadora se encontra exposta, que possam estar além do aceitável. Assim, é possível avaliar se há riscos que demandam uma estratégia de mitigação de forma a evitá-los, mitigá-los ou transferi-los.

O processo de gerenciamento de risco envolve diferentes departamentos e conta com a participação de todas as camadas da Operadora que possuem papéis e responsabili-

Demonstração de Resultado (Valores expressos em milhares de reais, exceto quando indicado)

	Nota Explicativa	2019	2018
Contraprestações Efetivas de Plano de Assistência à Saúde		20.226	2.981
Receitas com Operações de Assistência à Saúde		21.652	3.211
Contraprestações Líquidas	13.1	21.652	3.211
(-) Tributos Diretos de Operações com Planos de Assistência à Saúde da Operadora	13.1	(1.426)	(230)
Eventos Indenizáveis Líquidos		(6.379)	(1.088)
Eventos Indenizáveis	13.2	(4.850)	(779)
Variação da Provisão de Eventos Ocorridos e Não Avisados	13.2	(1.529)	(309)
Resultado das Operações com Planos de Assistência à Saúde		13.847	1.893
Outras Receitas Operacionais de Planos de Assistência à Saúde		1.099	–
Outras Despesas Operacionais com Plano de Assistência à Saúde		(6.256)	(5.445)
Outras Despesas de Operações de Planos de Assistência à Saúde	13.4	(6.561)	(5.099)
Provisão para Perdas Sobre Créditos	13.4	305	(346)
Outras Despesas Oper. de Assist. à Saúde Não Rel. com Planos de Saúde da Operadora		(221)	(11)
Resultado Bruto		8.469	(3.563)
Despesas de Comercialização	13.3	(11.352)	(941)
Despesas Administrativas	13.5	(1.493)	(2.309)
Resultado Financeiro Líquido		1.345	1.564
Receitas Financeiras		1.345	1.629
Despesas Financeiras		–	(65)
Resultado antes dos Impostos e Participações		(3.031)	(5.249)
Imposto de Renda		(190)	1
Contribuição Social		(76)	–
Impostos Diferidos		–	(1)
Resultado Líquido		(3.297)	(5.249)

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações financeiras

Demonstração do Resultado Abrangente (Valores expressos em milhares de reais, exceto quando indicado)

	2019	2018
Resultado do Exercício	(3.297)	(5.249)
Outros Resultados Abrangentes	–	–
Ajuste com Títulos e Valores Mobiliários	–	–
Efeitos Tributários	–	–
Resultado Abrangente do Exercício	(3.297)	(5.249)

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações financeiras

Demonstração dos Fluxos de Caixa pelo Método Direto (Valores expressos em milhares de reais, exceto quando indicado)

	Nota Explicativa	2019	2018
Atividades Operacionais			
Recebimento de Planos Odontológicos	6	18.653	2.654
Resgate de Aplicações Financeiras	5.2	17.577	79.743
Recebimento de Juros de Aplicações Financeiras	5.2	1.346	1.628
Outros Recebimentos Operacionais		88	–
Pagamento a Fornecedores/Prestadores de Serviço de Odontologia	(14.684)	(626)	–
Pagamento de Pró-Labore	(5.052)	(554)	–
Pagamento de Serviços Terceiros	(698)	(2.773)	–
Pagamento de Tributos	(2.509)	(387)	–
Pagamento de Promoção/Publicidade	(35)	(311)	–
Aplicações Financeiras	5.2	(12.257)	(103.208)
Outros Pagamentos Operacionais	(1.935)	(6.936)	–
Caixa Líquido das Atividades Operacionais		494	(30.770)
Atividades de Financiamento			
Integralização de Capital em Dinheiro	–	30.800	–
Caixa Líquido das Atividades de Financiamento		30.800	–
Variação de Caixa e Equivalente de Caixa		494	30
Caixa – Saldo Inicial		30	–
Caixa – Saldo Final		524	30
		494	30
Ativos Livres no Início do Exercício	25.735	1.118	–
Ativos Livres no Final do Exercício	19.683	25.735	–
Aumento nas Aplicações Financeiras – Recursos Livres		(6.052)	24.617
Resultado do Exercício		(3.297)	(5.249)
Atividades Operacionais		3.791	(25.521)
Aplicações		3.974	(25.093)
Créditos de Operações com Planos de Assistência à Saúde		92	(757)
Despesas Diferidas	(2.943)	(186)	–
Créditos Tributários e Previdenciários	(679)	(336)	–
Provisões Técnicas de Operações de Assistência à Saúde		1.944	1.154
Débitos de Operações de Assistência à Saúde		213	554
Tributos e Encargos Sociais a Recolher		371	139
Débitos Diversos		697	(996)
Provisões Judiciais		122	–
Caixa Líquido Proveniente (Consumido) nas Atividades Operacionais		494	(30.770)

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações financeiras

lidades relativos à gestão de riscos dentro de suas áreas de atuação. Essa abordagem permite a identificação dos riscos que possam ter um impacto significativo nas suas operações e também no seu desempenho financeiro e econômico. Caso estes riscos venham a se materializar, a Administração tomará as medidas necessárias para restaurar e preservar a continuidade de suas operações e a sua posição financeira. Os principais riscos decorrentes dos negócios da Operadora são os Riscos de Crédito, Mercado, Operacional e Subscrição. A estrutura de Gerenciamento de Risco é descrita mais detalhadamente nas próximas seções.

Zurich Santander Brasil Odonto Ltda.

CNPJ/MF nº 14.927.215/0001-67

... continuação das Notas Explicativas às Demonstrações Financeiras dos exercícios findos em 31 de dezembro de 2019 e 2018
(Valores expressos em milhares de reais, exceto quando indicado)

4.1. Riscos de Assistência

4.1.1. Contratos de Assistência

Pode ser definido como sendo o risco transferido por qualquer contrato que exista a incerteza de que o evento ocorra e onde haja incerteza sobre o valor de indenização. Os contratos transferem risco significativo, onde possuamos a obrigação de desembolso de benefício adicional aos nossos beneficiários. Desta forma todas as áreas envolvidas no processo agem ativamente sobre a gestão de riscos, definição de políticas operacionais e avaliação de processos.

A Operadora tem suas vendas concentradas com foco nos clientes correntistas do Banco Santander.

As indenizações de riscos são devidas aos beneficiários na medida em que os eventos ocorram e a Operadora automaticamente passa ter o dever de efetuar a indenização de todos os eventos cobertos ocorridos durante a vigência do certificado, mesmo que a perda seja descoberta após o término da vigência deste. Como resultado, os eventos são avisados ao longo de um período, seja ele considerado de curto prazo, e parte significativa destes eventos está relacionada à Provisão de Eventos Ocorridos e Não Avisados (PEONA), desenvolvida para absorver riscos inerentes a avisos posteriores a ocorrência do evento indenizável.

4.1.2. Risco de Subscrição

O risco de subscrição consiste principalmente nos riscos de contraprestações e riscos de reserva. Atualmente são realizados estudos de reservas e subscrição que consistem na análise de suficiência de contraprestações perante o passivo atuarial. A gestão de riscos de subscrição é realizada pela área Técnica Atuarial, em conjunto com as áreas de Operações, Compliance, Contabilidade, Produtos e Jurídica. No desenvolvimento, alteração ou extinção de cada um dos produtos, estes são submetidos a um Comitê de Produtos, responsável por aprovar as ações propostas com base no parecer de cada uma das áreas.

O acompanhamento da concentração de riscos é realizado por relatórios gerenciais onde são observados os resultados dos contratos vendidos por região geográfica e segmento de negócio.

4.2. Riscos Financeiros

4.2.1. Risco de Crédito

O Risco de Crédito é definido como sendo o risco de que os emissores de ativos financeiros e/ou contrapartes de transações de investimento. A análise dos títulos que podem compor as carteiras segue fielmente os padrões estabelecidos pelas políticas internas do Grupo que são revisadas quando necessário.

A Operadora está exposta ao risco de crédito por conta de seus ativos financeiros. O gerenciamento de risco de crédito inclui o monitoramento de exposições ao risco de crédito de contrapartes individuais em relação às classificações de crédito dos ativos financeiros por agências de rating notoriamente reconhecidas.

4.2.2. Risco de Mercado

O risco de mercado é o risco de impacto financeiro devido às alterações no valor justo ou nos fluxos de caixa futuros dos instrumentos financeiros, em virtude de flutuações nas taxas de juros, preços e taxas de câmbio, em função do tipo de produto, do montante das operações, do prazo, das condições de controle e da volatilidade subjacente. A medição, controle e o monitoramento da área de risco do mercado são feitos sobre todas as operações nas quais se assume risco patrimonial. Esse risco decorre de variações nos fatores de risco citados acima, e do risco de solvência e liquidez dos produtos e mercados nos quais a Operadora opera.

O controle de risco de mercado abrange todos os instrumentos financeiros constantes da carteira pertencente à Operadora e os processos e controles relevantes relacionados.

As posições são monitoradas mensalmente através de indicadores de risco de mercado que tem o objetivo de detectar possíveis impactos para a Operadora.

4.2.3. Risco de Liquidez

O risco de liquidez está relacionado tanto com a incapacidade de a Operadora saldar seus compromissos, quanto a necessidade de transformação de um ativo em caixa para quitar uma obrigação.

A política da Operadora é manter uma liquidez adequada e liquidez contingente para atender suas obrigações tanto em condições normais quanto de estresse. O gerenciamento do risco de liquidez dos ativos, monitorado pela área de Investimentos é efetuado pela conciliação do fluxo de caixa da carteira de Investimentos com seus respectivos passivos (ALM), onde são aplicados modelos internos.

Os investimentos financeiros são gerenciados ativamente com uma abordagem de balanceamento entre qualidade, diversificação, liquidez e retorno de investimento. O principal objetivo do processo de investimento é otimizar a relação entre taxa, risco e retorno, alinhando os investimentos aos fluxos de caixa dos passivos.

Para tanto, são utilizadas estratégias que levam em consideração os níveis de risco aceitáveis, prazos, rentabilidade, sensibilidade, liquidez, limites de concentração de ativos por emissor e risco de crédito.

4.2.4. Risco Operacional

Risco operacional é o risco de perda resultante de falha, deficiência ou inadequação de processos internos, pessoas e sistemas, ou decorrente de fraudes ou eventos externos, incluindo-se o risco legal e excluindo-se os riscos estratégico e de reputação.

A gestão dos riscos operacionais e controles internos busca aprimorar a eficácia da prevenção, identificação e mitigação dos riscos, a redução dos eventos relevantes e de perdas operacionais e o alinhamento destas práticas ao ambiente de controles internos estabelecidos.

4.3. Outros Riscos

O risco estratégico é definido como a possibilidade de perdas decorrente de mudanças adversas no ambiente de negócios ou de utilização de premissas inadequadas na tomada de decisão.

Utilizamos a metodologia do grupo Zurich, TRP – Total Risk Profiling para identificar, avaliar, gerenciar e monitorar riscos estratégicos que ameaçam a capacidade do Grupo de atingir seus objetivos estratégicos e, por consequência, seus planos.

O TRP é um processo que auxilia os gestores a tomarem riscos calculados mais eficientemente, e os ajuda na determinação daqueles riscos os quais a equipe está ou não preparada para aceitar sem que outras ações de gerenciamento de riscos sejam necessárias.

Esta identificação ocorre anualmente, porém seus planos de ação são monitorados trimestralmente pela equipe de Riscos com cada responsável, mas nada impede que um risco identificado pontualmente durante o ano seja discutido com os gestores e incluído na matriz. Este é um processo ativo na Operadora.

4.4. Gestão de Capital

A gestão do capital considera os níveis regulatórios e econômicos. O objetivo é alcançar uma estrutura de capital eficiente nos termos de custos e compliance, cumprindo os requerimentos do órgão regulador e contribuindo para atingir as metas e expectativas dos investidores. O gerenciamento de capital inclui a gestão da política de pagamento de dividendos, a devolução do capital investido aos cotistas, aumento de capital através da emissão de cotas, dívidas subordinadas e instrumentos híbridos. A fim de gerir adequadamente o capital, é essencial estimar e analisar futuras necessidades, em antecipação das várias fases do ciclo de negócio. Projeções de capital regulatório e econômico são baseadas em projeções financeiras (Balanço Patrimonial, Demonstração dos Resultados, etc.) e em cenários macroeconômicos estimados pelo serviço de pesquisa econômica. Estas estimativas são utilizadas pela Operadora como referência para o plano de ações gerenciais necessários para atingir seus objetivos.

5. Aplicações Financeiras

5.1. Composição por Classificação

A classificação e composição das aplicações financeiras estão detalhadas no quadro a seguir:

Descrição	Percentual da Carteira	2019			Custo Atualizado
		Em até 1 ano ou indeterminado	Valor Contábil	Valor Justo	
Valor Justo por Meio de Resultado	100%	22.237	22.237	22.237	22.237
Títulos Privados		22.237	22.237	22.237	22.237
Cotas de Fundos de Investimentos	100%	22.237	22.237	22.237	22.237
Total		<u>22.237</u>	<u>22.237</u>	<u>22.237</u>	<u>22.237</u>
		2018			
Disponíveis para Venda	100%	5.556	5.556	5.556	5.556
Títulos Privados		5.556	5.556	5.556	5.556
Certificado de Depósito Bancário – CDB	100%	5.556	5.556	5.556	5.556
Valor Justo por Meio de Resultado	100%	20.655	20.655	20.655	20.655
Títulos Privados		20.655	20.655	20.655	20.655
Cotas de Fundos de Investimentos	100%	20.655	20.655	20.655	20.655
Total		<u>26.211</u>	<u>26.211</u>	<u>26.211</u>	<u>26.211</u>

5.2. Movimentação das Aplicações

A movimentação das aplicações financeiras está assim apresentada:

Descrição	2019		2018	
	Saldo em 2018	Aplicações em 2018	Resgates em 2018	Saldo em 2019
Disponível para Venda	5.556	5.000	(10.659)	103
Títulos Privados	5.556	5.000	(10.659)	103
Certificado de Depósito Bancário – CDB	5.556	5.000	(10.659)	103
Valor Justo por Meio de Resultado	20.655	7.258	(6.918)	1.242
Títulos Privados	20.655	7.258	(6.918)	1.242
Cotas de Fundos de Investimentos	20.655	7.258	(6.918)	1.242
Total	<u>26.211</u>	<u>12.258</u>	<u>(17.577)</u>	<u>1.345</u>
		2017		
Disponível para Venda	78.708	78.708	(74.330)	1.178
Títulos Privados	1.118	24.500	(5.414)	451
Certificado de Depósito Bancário – CDB	–	78.708	(74.330)	1.178
Valor Justo por Meio de Resultado	1.118	24.500	(5.414)	451
Títulos Privados	1.118	24.500	(5.414)	451
Cotas de Fundos de Investimentos	1.118	24.500	(5.414)	451
Total	<u>1.118</u>	<u>103.208</u>	<u>(79.744)</u>	<u>1.629</u>

6. Créditos das Operações com Planos de Assistência

6.1. Contraprestações Pecuniárias a Receber – Composição

Os créditos de operações com planos de assistência à saúde são inicialmente reconhecidos pelo valor justo.

Descrição	2019					Total
	Até 30 dias	Até 60 dias	De 31 a 60 dias	Acima de 60 dias	Provisão para Perdas s/ Crédito	
A vencer	213	346	126	22	(42)	665
Total	<u>213</u>	<u>346</u>	<u>126</u>	<u>22</u>	<u>(42)</u>	<u>665</u>
	2018					
A vencer	8	623	257	216	(347)	757
Total Líquido	<u>8</u>	<u>623</u>	<u>257</u>	<u>216</u>	<u>(347)</u>	<u>757</u>

6.2. Movimentação das Contraprestações a Receber

Descrição	2019		2018	
	Saldo no Início do Exercício	Saldo no Fim do Exercício	Saldo no Início do Exercício	Saldo no Fim do Exercício
Contraprestações Emitidas	21.919	3.829	–	–
Contraprestações Canceladas	(3.663)	–	–	–
Recebimentos	(18.653)	(2.654)	–	(71)
Descontos Concedidos	–	(71)	–	–
Reversão (Constituição) de Provisão para Perda s/ Crédito	305	(347)	–	–
Saldo no Final do Exercício	<u>665</u>	<u>757</u>	<u>–</u>	<u>–</u>

7. Despesas Diferidas

Descrição	2019		2018	
	Pró-labore	Despesas Diferidas	Pró-labore	Despesas Diferidas
Total	<u>2.853</u>	<u>186</u>	<u>2.853</u>	<u>186</u>

8. Créditos Tributários e Previdenciários

Descrição	2019		2018	
	IRPJ e CSLL a Compensar	IRRF sobre Aplicação Financeira	IRPJ e CSLL a Compensar	IRRF sobre Aplicação Financeira
Total	<u>445</u>	<u>92</u>	<u>445</u>	<u>92</u>

9. Provisões Técnicas

9.1. Provisões Técnicas

A composição das Provisões Técnicas está assim apresentada:

Descrição	2019		2018	
	Provisão de Contraprestação Não Ganha – PPCNG	Provisão de Eventos a Liquidar – PESL	Provisão de Eventos Ocorridos e Não Avisados – PEONA	Total
Total	<u>886</u>	<u>374</u>	<u>1.838</u>	<u>3.098</u>

9.2. Movimentações das Provisões de Eventos a Liquidar (PESL)

Referem-se aos custos dos serviços odontológicos a liquidar, de acordo com os termos de relações contratuais com a rede de cirurgiões-dentistas e com a remuneração estipulada na tabela de procedimentos vigente.

Descrição	2019		2018	
	Saldo no Início do Exercício	Saldo no Fim do Exercício	Saldo no Início do Exercício	Saldo no Fim do Exercício
Eventos Avisados	5.355	824	–	–
Glosa	(505)	(45)	–	–

Descrição	2019		2018	
	Saldo no Início do Exercício	Saldo no Fim do Exercício	Saldo no Início do Exercício	Saldo no Fim do Exercício
Total	<u>(4.702)</u>	<u>(553)</u>	<u>374</u>	<u>226</u>

10. Comercialização sobre Operações

A comercialização sobre operações refere-se aos valores a serem pagos aos prestadores de serviços pela intermediação na comercialização dos planos.

Descrição	2019		2018	
	Saldo no Início do Exercício	Saldo no Fim do Exercício	Saldo no Início do Exercício	Saldo no Fim do Exercício
Total	<u>554</u>	<u>1.149</u>	<u>6.576</u>	<u>(595)</u>

11. Margem de Solvência e Patrimônio Mínimo Ajustado (PMA)

Descrição	2019		2018	
	Patrimônio Líquido	Patrimônio Líquido Ajustado (PLA)	Patrimônio Líquido	Patrimônio Líquido Ajustado (PLA)
Total	<u>22.378</u>	<u>25.675</u>	<u>(3.129)</u>	<u>(186)</u>

12. Patrimônio Líquido

a) Capital Social

O capital social em 31 de dezembro de 2019 e 31 de dezembro de 2018 são compostos por 31.958.600 cotas, totalizando R\$31.959.

Em 19 de janeiro de 2018 foi efetuado um aporte de Capital no montante de R\$ 30.800 e em 28 de dezembro de 2017 foi efetuado um adiantamento de Capital no montante de R\$1.100.

13. Detalhamento das Contas de Resultado

13.1. Contraprestações Efetivas

Descrição	2019		2018	
	Contraprestações Líquidas	(-) Tributos Diretos de Operações c/ Planos Assist. Saúde da Operadora	Contraprestações Líquidas	(-) Tributos Diretos de Operações c/ Planos Assist. Saúde da Operadora
Total	<u>21.652</u>	<u>(1.426)</u>	<u>3.211</u>	<u>(230)</u>

13.2. Eventos Indenizáveis

Descrição	2019		2018	
	Eventos Indenizáveis	Variação da Provisão de Eventos Ocorridos e Não Avisados	Eventos Indenizáveis	Variação da Provisão de Eventos Ocorridos e Não Avisados
Total	<u>(4.850)</u>	<u>(1.529)</u>	<u>(779)</u>	<u>(309)</u>

13.3. Despesas de Comercialização

Descrição	2019		2018	
	Despesas de Comercialização	Despesas com Encargos Sociais	Despesas de Comercialização	Despesas com Encargos Sociais
Total	<u>(11.352)</u>	<u>(233)</u>	<u>(941)</u>	<u>(36)</u>

13.4. Outras Despesas Operacionais

Descrição	2019		2018	
	Despesas Operacionais (i)	Despesas com Encargos Sociais	Despesas Operacionais (i)	Despesas com Encargos Sociais
Total	<u>(2.654)</u>	<u>(305)</u>	<u>(5.054)</u>	<u>(346)</u>

(i) A queda das Despesas Operacionais refere-se à redução no custo das vendas (telemarketing) e dos números de Atendentes (PA).

(ii) Cancelamento das parcelas dos planos odontológicos por falta de pagamento ou por solicitação do cliente.

13.5. Despesas Administrativas

Descrição	2019		2018	
	Serviços de Terceiros	Localização e Funcionamento	Serviços de Terceiros	Localização e Funcionamento
Total	<u>(851)</u>	<u>(230)</u>	<u>(1.800)</u>	<u>(80)</u>

13.6. Resultado Financeiro

Descrição	2019		2018	
	Receitas Financeiras	Receitas com Cotas de Fundos de Investimentos	Receitas Financeiras	Receitas com Cotas de Fundos de Investimentos
Total	<u>1.345</u>	<u>1.629</u>	<u>103</u>	<u>1.178</u>

14. Partes Relacionadas

Ativo	2019		2018	
	Disponível	Banco Santander (1)	Disponível	Banco Santander (1)
Total	<u>524</u>	<u>30</u>	<u>524</u>	<u>30</u>

15. Novos Pronunciamentos ainda não Adotados

CPC 06 (R2) – "Arrendamentos". A norma estabelece os princípios para reconhecimento, mensuração, apresentação e divulgação de arrendamentos. A norma será aplicada quando referendada pela ANS.

IFRS 17 – "Contratos de Seguro". Emitido em maio de 2017 pelo IASB para substituir o IFRS 4 publicado em 2014. O IFRS 17 prevê que os passivos da Seguradora sejam mensurados a valor justo e forneçam uma abordagem mais uniforme de mensuração e apresentação para todos os contratos de seguro. O IFRS 17 passa vigorar em 01 de janeiro de 2022, sendo permitido a aplicação antecipada. Aguardando aprovação desta norma pela ANS.

IFRS 9 – Inclui orientação revista sobre a classificação e mensuração de instrumentos financeiros, incluindo um novo modelo de perda esperada de crédito para o cálculo da redução ao valor recuperável de ativos financeiros, e novos requisitos sobre a contabilização de hedge. A norma mantém as orientações existentes sobre o reconhecimento e não reconhecimento de instrumentos financeiros da IAS 39. Não referendado pela ANS.

Diretoria Executiva

Alejandro Gabriel Widder

Cesar Alves Vital

Flavio Roberto Andreani Perondi

João Batista Mendes de Angelo

Atuário Responsável Técnico

Flavia Picchioni Tavares – MIBA nº 1166

Responsável Técnico

Ariane Busse

Contador

Ana Paula Lima Petri – CRC 1SP 267.635/O-1

Relatório do Auditor Independente sobre as Demonstrações Financeiras

Aos Administradores e Cotistas
Zurich Santander Brasil Odonto Ltda.

Opinião
Examinamos as demonstrações financeiras da Zurich Santander Brasil Odonto

Zurich Santander Brasil Odonto Ltda.

CNPJ/MF nº 14.927.215/0001-67

... continuação do Relatório do Auditor Independente sobre as Demonstrações Financeiras

normas. Acreditamos que a evidência de auditoria obtida é suficiente e apropriada para fundamentar nossa opinião.

Outras informações que acompanham as demonstrações financeiras e o relatório do auditor

A administração da Operadora é responsável por essas outras informações que compreendem o Relatório da Administração.

Nossa opinião sobre as demonstrações financeiras não abrange o Relatório da Administração e não expressamos qualquer forma de conclusão de auditoria sobre esse relatório.

Em conexão com a auditoria das demonstrações financeiras, nossa responsabilidade é a de ler o Relatório da Administração e, ao fazê-lo, considerar se esse relatório está, de forma relevante, inconsistente com as demonstrações financeiras ou com nosso conhecimento obtido na auditoria ou, de outra forma, aparenta estar distorcido de forma relevante. Se, com base no trabalho realizado, concluirmos que há distorção relevante no Relatório da Administração, somos requeridos a comunicar esse fato. Não temos nada a relatar a este respeito.

Responsabilidades da administração e da governança pelas demonstrações financeiras

A administração da Operadora é responsável pela elaboração e adequada apresentação das demonstrações financeiras de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil, aplicáveis às entidades supervisionadas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) e pelos controles internos que ela determinou como necessários para permitir a elaboração de demonstrações financeiras livres de distorção relevante, independentemente se causada por fraude ou erro.

Na elaboração das demonstrações financeiras, a administração é responsável pela avaliação da capacidade de a Operadora continuar operando, divulgando, quando aplicável, os assuntos relacionados com a sua continuidade operacional e o uso

dessa base contábil na elaboração das demonstrações financeiras, a não ser que a administração pretenda liquidar a Operadora ou cessar suas operações, ou não tenha nenhuma alternativa realista para evitar o encerramento das operações.

Os responsáveis pela governança da Operadora são aqueles com responsabilidade pela supervisão do processo de elaboração das demonstrações financeiras.

Responsabilidades do auditor pela auditoria das demonstrações financeiras

Nossos objetivos são obter segurança razoável de que as demonstrações financeiras, tomadas em conjunto, estão livres de distorção relevante, independentemente se causada por fraude ou erro, e emitir relatório de auditoria contendo nossa opinião. Segurança razoável é um alto nível de segurança, mas não uma garantia de que a auditoria realizada de acordo com as normas brasileiras e internacionais de auditoria sempre detectam as eventuais distorções relevantes existentes. As distorções podem ser decorrentes de fraude ou erro e são consideradas relevantes quando, individualmente ou em conjunto, possam influenciar, dentro de uma perspectiva razoável, as decisões econômicas dos usuários tomadas com base nas referidas demonstrações financeiras. Como parte de uma auditoria realizada de acordo com as normas brasileiras e internacionais de auditoria, exercemos julgamento profissional e mantemos ceticismo profissional ao longo da auditoria. Além disso:

- Identificamos e avaliamos os riscos de distorção relevante nas demonstrações financeiras, independentemente se causada por fraude ou erro, planejamos e executamos procedimentos de auditoria em resposta a tais riscos, bem como obtemos evidência de auditoria apropriada e suficiente para fundamentar nossa opinião. O risco de não detecção de distorção relevante resultante de fraude é maior do que o proveniente de erro, já que a fraude pode envolver o ato de burlar os controles internos, conluio, falsificação, omissão ou representações falsas intencionais.

- Obtemos entendimento dos controles internos relevantes para a auditoria para planejarmos procedimentos de auditoria apropriados às circunstâncias, mas não

com o objetivo de expressarmos opinião sobre a eficácia dos controles internos da Operadora.

- Avaliamos a adequação das políticas contábeis utilizadas e a razoabilidade das estimativas contábeis e respectivas divulgações feitas pela administração.

- Concluimos sobre a adequação do uso, pela administração, da base contábil de continuidade operacional e, com base nas evidências de auditoria obtidas, se existe incerteza relevante em relação a eventos ou condições que possam levantar dúvida significativa em relação à capacidade de continuidade operacional da Operadora. Se concluirmos que existe incerteza relevante, devemos chamar atenção em nosso relatório de auditoria para as respectivas divulgações nas demonstrações financeiras ou incluir modificação em nossa opinião, se as divulgações forem inadequadas. Nossas conclusões estão fundamentadas nas evidências de auditoria obtidas até a data de nosso relatório. Todavia, eventos ou condições futuras podem levar a Operadora a não mais se manter em continuidade operacional.

- Avaliamos a apresentação geral, a estrutura e o conteúdo das demonstrações financeiras, inclusive as divulgações e se essas demonstrações financeiras representam as correspondentes transações e os eventos de maneira compatível com o objetivo de apresentação adequada.

Comunicamo-nos com os responsáveis pela governança a respeito, entre outros aspectos, do alcance planejado, da época da auditoria e das constatações significativas de auditoria, inclusive as eventuais deficiências significativas nos controles internos que identificamos durante nossos trabalhos.

São Paulo, 20 de fevereiro de 2020

**PricewaterhouseCoopers**
Auditores Independentes
CRC 2SP 000.160/O-5**Maria José de Mula Cury**
Contadora
CRC 1SP 192.785/O-4