

ÍNDICO SEGUROS, S.A.

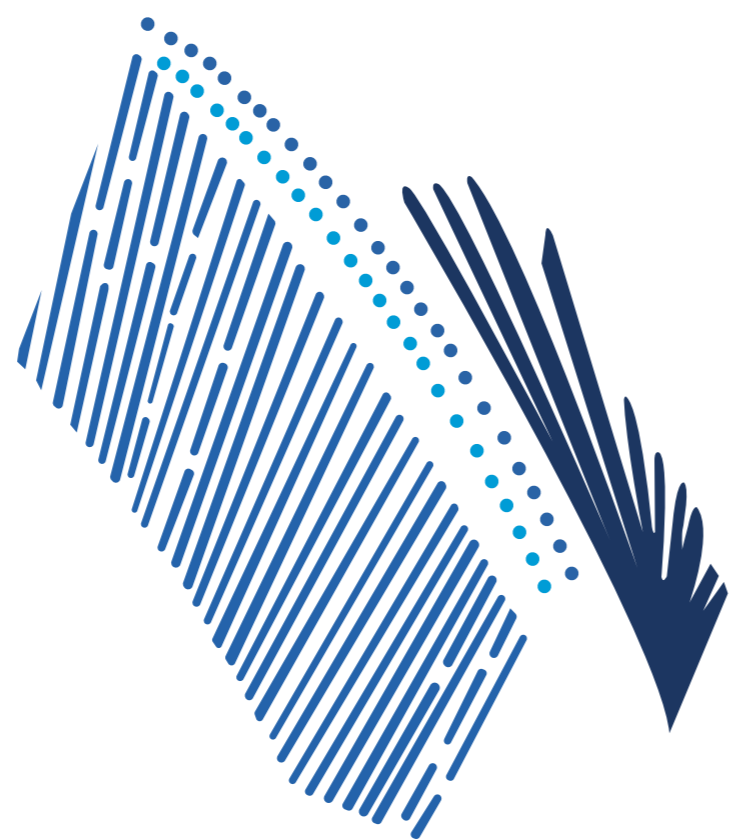
# RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE



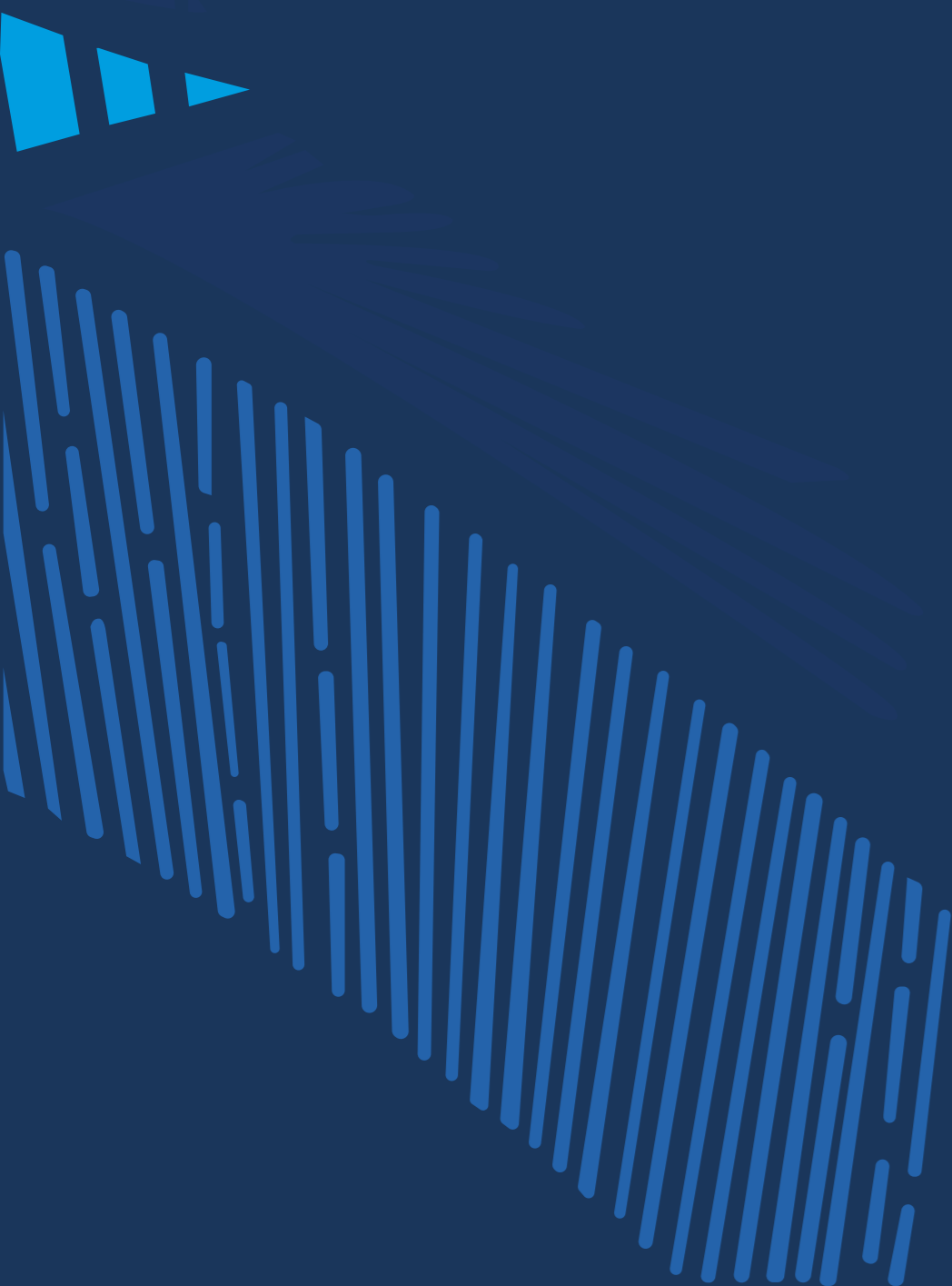
2021

# ÍNDICE

01	<b>MENSAGEM DO CEO</b>	07
02	<b>QUEM SOMOS NÓS</b>	09
03	<b>OS MARCOS DA NOSSA HISTÓRIA</b>	11
04	<b>AS NOSSAS AGÊNCIAS</b>	13
05	<b>NÚMEROS DE DESTAQUE EM 2021</b>	14
06	<b>NEGÓCIO SUSTENTÁVEL</b>	19
	O NOSSO CONTRIBUTO PARA A AGENDA 2030	19
	A DIGITALIZAÇÃO DOS NOSSOS PROCESSOS	21
	RESPOSTA À PANDEMIA DA COVID-19	21
07	<b>NEGÓCIO RESPONSÁVEL</b>	25
	SISTEMA DE CONTROLO INTERNO	27
08	<b>GOVERNAÇÃO CORPORATIVA</b>	29
	SISTEMA DE GESTÃO DE <i>COMPLIANCE</i> E ÉTICA	32
	CARTA DE COMPROMISSO DE SUSTENTABILIDADE	39
09	<b>AS NOSSAS PESSOAS</b>	43
	SOBRE AS NOSSAS PESSOAS	44
	DISTRIBUIÇÃO POR REGIÃO	44
10	<b>OS NOSSOS CLIENTES</b>	51
	NOVOS PRODUTOS	52
	INOVAÇÃO DOS NOSSOS PRODUTOS	52
11	<b>RESPONSABILIDADE SOCIAL CORPORATIVA</b>	57
12	<b>O NOSSO FUTURO</b>	69
	A COMISSÃO EXECUTIVA	70
13	<b>SÍNTESE DOS INDICADORES</b>	75



# O NOSSO PRESENTE



## MENSAGEM DO CEO

***“Começamos o ano de 2021 envoltos na quarta vaga da Covid-19 que se assomou aos ciclones e ao Terrorismo.”***

Neste contexto, tomamos decisões difíceis, arrojadas e com alto nível de incerteza para proteger os nossos colaboradores e clientes, adoptando procedimentos de resiliência e continuidade de negócio.

Mesmo em contexto de incertezas, aceleramos a nossa responsabilidade social corporativa promovendo, desenvolvendo e apoiando iniciativas de bem-estar e melhoria das condições de vida das comunidades através da FUNDAÇÃO ÍNDICO.

Implementamos com sucesso a política de protecção do meio ambiente concretizada, a nível conjuntural, pela redução do papel (paperless) através da aquisição de sistemas de assinatura electrónica que nos permite rever e assinar documentos sem necessidade de impressão. Ainda com o mesmo objectivo, juntamo-nos à iniciativa de plantio de árvores para a protecção costeira da marginal da Cidade de Maputo.

Mesmo vivendo num cenário adverso e cheio de incertezas, implementamos com o sucesso o Seguro de Saúde que, mais do que um “simple produto” no nosso portfólio, é um produto que contribuiu para a protecção das empresas e famílias, numa altura em que a busca por assistência médica aumentou de forma assinalável, por conta da covid-19.

A nossa capacidade de resiliência e de superação continuará a ser chamada para enfrentar os desafios conjunturais e estruturais que a situação actual nos coloca: a recuperação pós-covid 19, os choques climáticos, o terrorismo e o aumento da inflação.

Estes desafios vão, certamente, exigir de nós muita criatividade, responsabilidade e resiliência.

*Viva Sem Medo!*



# QUEM SOMOS NÓS

Somos uma seguradora moçambicana que há mais de uma década é inspirada em servir aos clientes, parceiros e todas as partes interessadas nas suas necessidades de seguros Não Vida. A nossa actuação é alicerçada nos mais altos padrões de integridade, equidade, transparência, responsabilidades, princípios basilares e internacionais de Governação Corporativa conducentes a sustentabilidade.



## A Nossa Visão

Servir e ser relevante para a sociedade.



## A Nossa Missão

Proteger as famílias e as empresas através do pagamento justo e célere das suas perdas.



## Os Nossos Valores

- **Honestidade:** Agimos sempre com verdade, justiça, transparência, integridade e sinceridade.
- **Excelência:** Não nos conformamos com o bom e acreditamos que o perfeito ainda pode ser aperfeiçoado.
- **Consistência:** Pensamos e agimos de forma disciplinada preservando o nosso legado e elevando cada vez mais os nossos padrões de serviço.
- **Resiliência:** Adaptamo-nos habilmente e contornamos os obstáculos agilmente, tornando-nos cada vez mais fortes e determinados.



## As Nossas Práticas

- Servir do que ser servido;
- Ouvir mais, do que ser ouvido;
- Compreender, que ser compreendido;
- Dar, do que receber; e
- Fazer sempre o correcto.



## Os nossos Compromissos

Somos uma empresa cidadã, comprometida com o desenvolvimento socioeconómico e ambiental sustentável, geradora de valor a longo prazo para os clientes, parceiros, investidores, comunidade e para todas as partes interessadas.



# OS MARCOS DA NOSSA HISTÓRIA



## 2011

- Início de Actividades
- Abertura do balcão de Ressano Garcia
- Abertura do balcão Ponta D'Ouro

## 2012

- *International Golden Star for Quality (Paris)*
- Abertura da Agência de Chimoio
- Abertura do Balcão de Machipanda
- Abertura do Balcão de Zóbwé
- Abertura do Balcão de Cuchamano
- Abertura do balcão de Cassacatiza

## 2013

- *Platinum Award for Excellence and Business Prestige (Nova York)*
- *ESQR'S Quality Achievement Award (Londres)*
- Atribuição do Selo *Made in Mozambique*
- Abertura da Agência da Beira
- Afiliação na Organização Africana de Seguradoras
- Abertura do balcão de Goba
- Abertura do Balcão de Expungabeira

## 2014

- *Century Quality Era Award (Genebra)*
- Abertura da Agência de Nacala
- Abertura da Agência de Nampula
- *Superbrand Moçambique (2013-2014)*
- Abertura do Balcão de Milange
- Lançamento e disponibilidade da plataforma "software" de gestão de seguros aos parceiros de negócio
- Abertura do Balcão de Namaacha

## 2015

- Abertura da Agência de Quelimane
- Abertura da Agência de Pemba
- *Superbrand Moçambique (2014-2015)*
- Lançamento da plataforma de participação de sinistros online
- Afiliação na Associação Moçambicana de Seguradoras

## 2016

- Abertura da Agência de Maxixe
- Mudança para a nova Sede
- Lançamento do alerta "SMS" para notificações automáticas aos nossos clientes

## 2017

- Lançamento do Seguro de Responsabilidade Civil nos postos de combustível
- Abertura da Agência de Tete

## 2018

- Abertura da Agência de Xai-Xai
- Lançamento da App (android e IOS)
- Serviço USSD (\*315#)
- Lançamento do seguro de desemprego
- Criação de Centro Integrado de Gestão de Riscos

## 2019

- Abertura da Agência de Vilankulo
- Abertura da Agência de Lichinga
- Lançamento da App (android e IOS)
- Serviço da plataforma USSD (\*315#)
- *Claims Paying Ability* pela Agência de *Rating GCR*
- Certificação nos Sistema de Gestão de Qualidade na norma ISO 9001:2015 pela APCER

## 2020

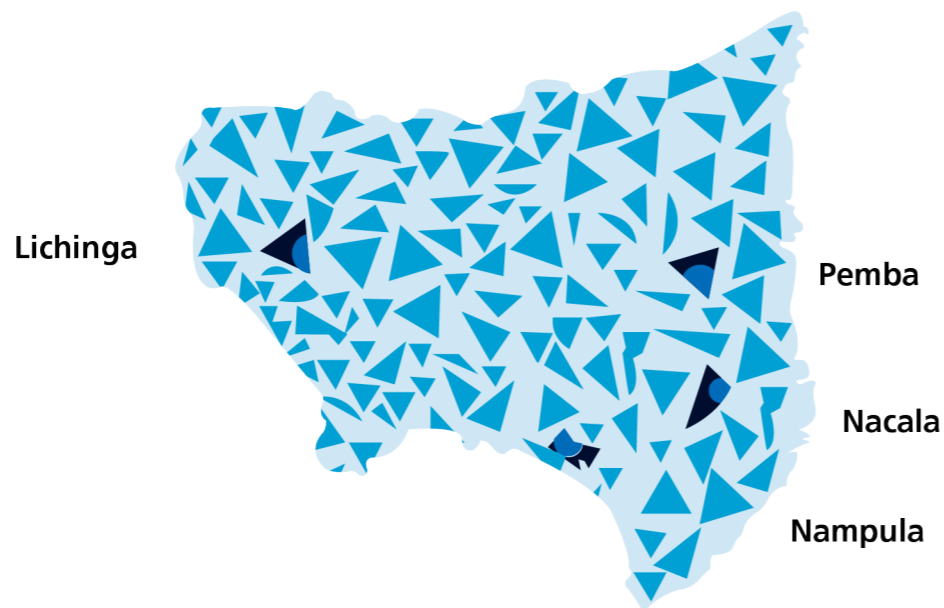
- Lançamento da Agência Móvel
- Abertura da Unidade de atendimento ao Cliente na sede
- Criação de novos Produtos (Automóvel e Acidentes de Trabalho)
- Melhor Seguradora pela pesquisa das 100 Maiores - KPMG
- Maior quota de mercado no seguro automóvel

## 2021

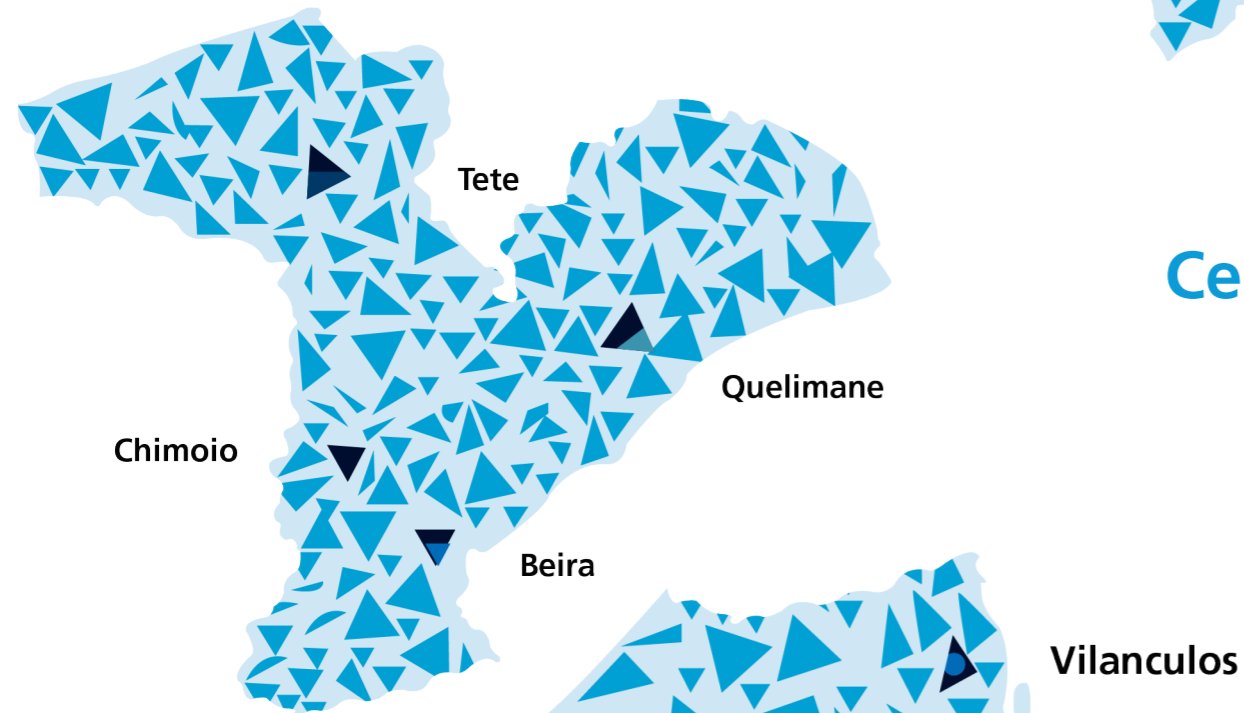
- Lançamento do Seguro de Saúde
- Abertura da Agência e Centro de Formação da Matola
- Abertura da Agência da Manhiça
- Abertura do *Contact Center*
- Certificação na norma ISO 27001
- Aumento do Capital Social para MZN 300,000,000.00

# AS NOSSAS AGÊNCIAS

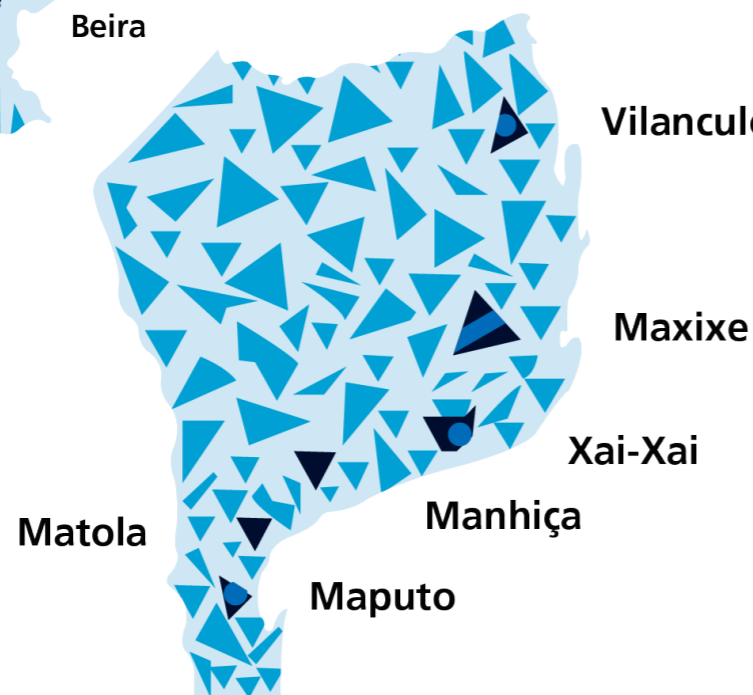
## Norte



## Centro



## Sul



# NÚMEROS DE DESTAQUE EM 2021



**52 590**

Total de Clientes



**MZN 215M**

Comissões pagas aos  
Mediadores



**2 370**

Horas de Formação  
dos colaboradores



**MZN 961M**

Total confiado pela  
sociedade



**239**

Canais de distribuição



**MZN 158M**

Custo com  
colaboradores




**14**  
Número de Agências



**170**  
Mediadores



**MZN 582M**  
Volume de Investimentos



**988**  
Chamadas Inbound

**20 034**  
Chamadas Outbound



**MZN 186M**  
Custo com fornecedores



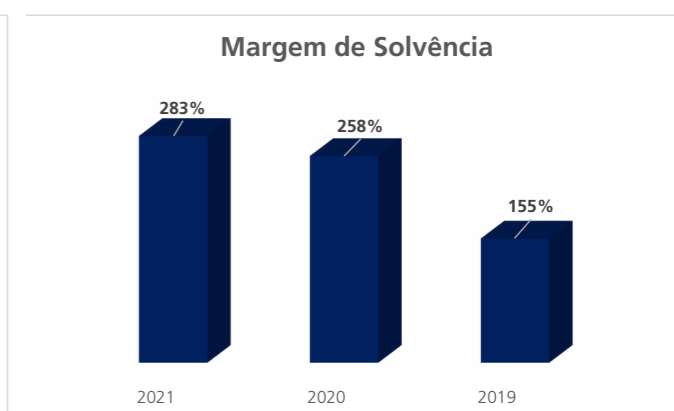
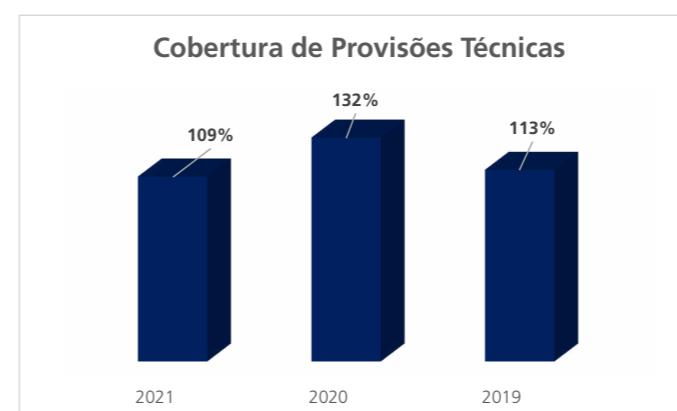
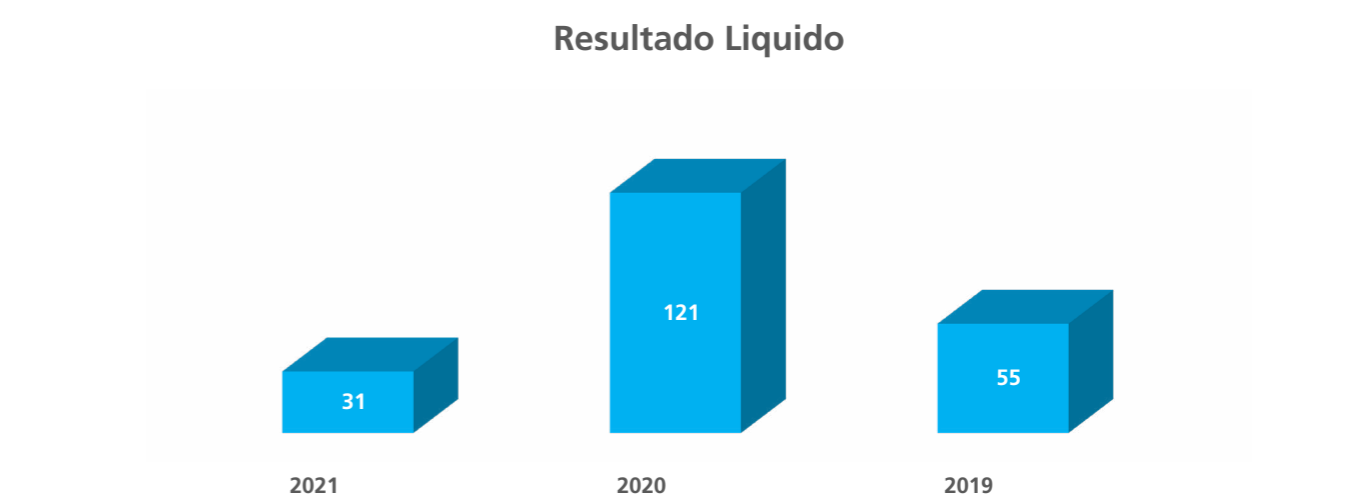
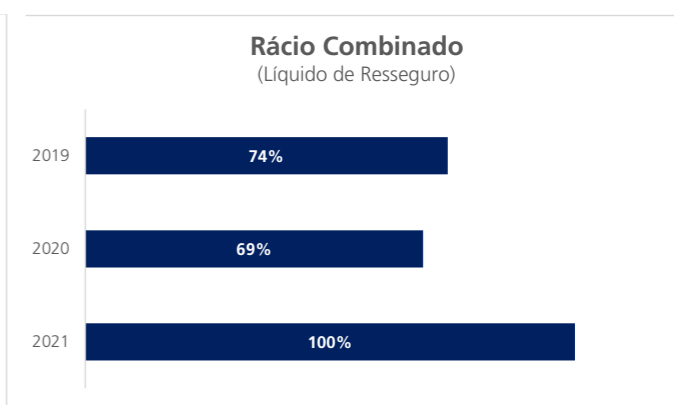
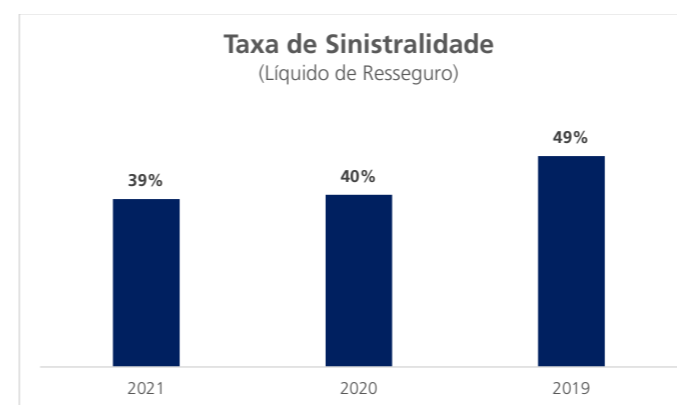
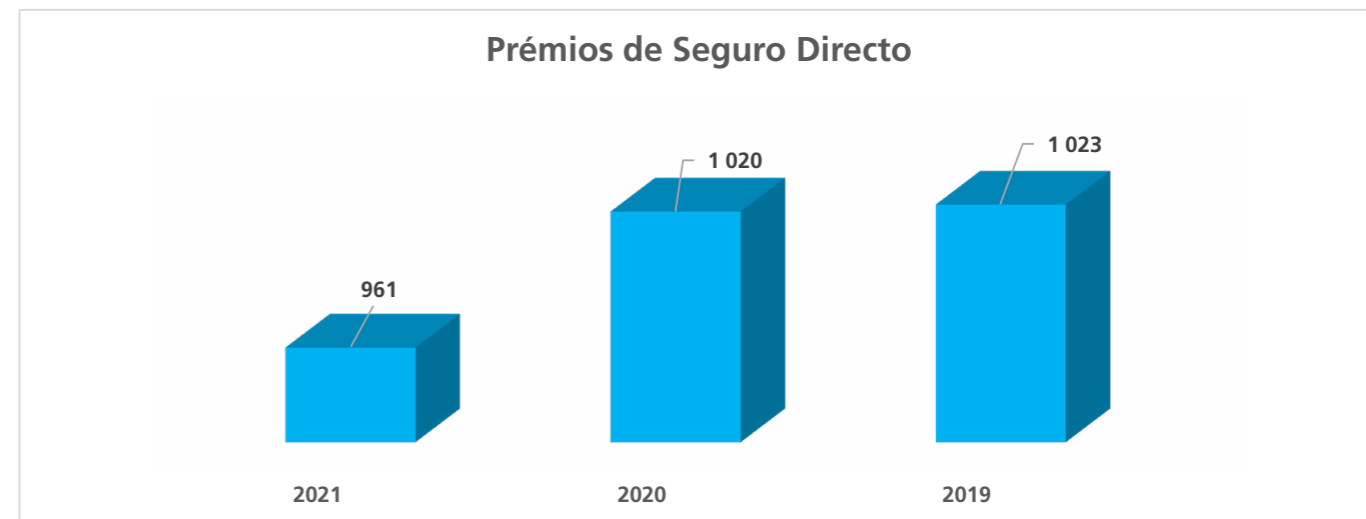
**MZN 137M**  
Pago ao Estado



**MZN 361M**  
Pagos às famílias e as empresas

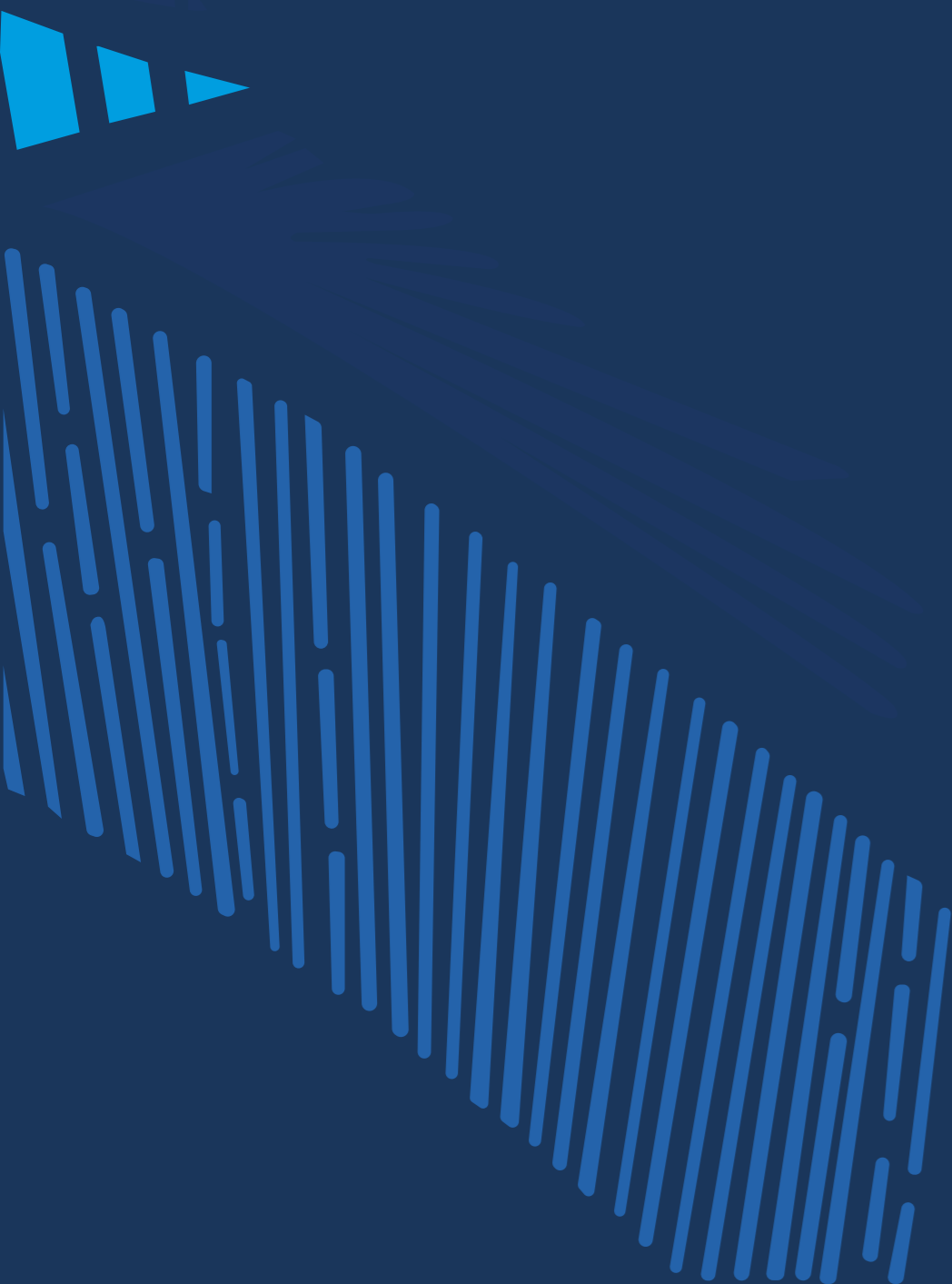


**5 025**  
Interações nas redes sociais





# NEGÓCIO SUSTENTÁVEL



# NEGÓCIO SUSTENTÁVEL

## O NOSSO CONTRIBUTO PARA A AGENDA 2030

Operamos numa sociedade em constantes transformações, onde as dinâmicas e técnicas de negócio se aprimoram dia-após-dia. A disputa pela notoriedade das organizações quer em volume quer em qualidade tem trazido impactos à esfera mundial. Não nos podemos distanciar destes impactos e, por conta disto, abraçamos com zelo e dedicação a alargada e ambiciosa Agenda de Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas, dando o nosso contributo essencialmente em quatro objectivos:

### ERRADICAR A FOME



Partilhamos o que temos com os que mais precisam, pessoas mergulhadas na angústia e sofrimento pela falta de alimento. Apoiamos os mais carenciados e pessoas que vivem em situação de vulnerabilidade, através da nossa Fundação. Apoiamos mais de 150 famílias com cestas básicas, numa base trimestral, em parceria com a Paróquia de Santo António da Polana, desde Setembro de 2021.

Oferecemos refeições aos sem-abrigo (crianças e idosos) na cidade de Maputo, em parceria com a Comunidade de Sant'Egídio Maputo. Oferecemos cestas básicas às famílias afectadas pelo terrorismo em

Cabo-Delgado, em parceria com a Comunidade de Sant'Egídio Norte.

Apoiamos aos idosos carenciados residentes no Lar Nossa Senhora dos Desamparados na Cidade de Maputo.

Estamos cientes de que o desafio ainda é de dimensão indesejável, mas continuamos e continuaremos a dar o nosso contributo para que aqueles que mais precisam encontrem consolo na nossa mão amiga.

### EDUCAÇÃO DE QUALIDADE



Olhamos para a educação como a chave para o desenvolvimento da nossa comunidade. Neste contexto, demos o nosso contributo para o desenvolvimento da sociedade através do apoio na construção de oito (8) salas de aulas na Escola Secundária São Gabriel Arcanjo da Matola.

Apoiamos a mesma instituição de ensino com o apetrechamento com material informático, pois acreditamos que com as Tecnologias de Informação e Comunicação inseridas no processo de ensino e aprendizagem, o desenvolvimento dos nossos futuros profissionais

é mais acelerado.

Ainda nesta instituição de ensino, concedemos bolsas de estudo aos estudantes com melhor aproveitamento académico no ensino secundário e universitário. Aliamo-nos aos pais na orientação vocacional ministrando uma Palestra com intuito de os estudantes na decisão sobre o curso a seguir. Apoiamos crianças afectadas pelo terrorismo com material escolar, na província de Cabo-Delgado, e crianças desfavorecidas na província de Nampula.

### IGUALDADE E GÊNERO



O nosso modelo de gestão é inclusivo e o critério de decisão é baseado no mérito, independentemente do género, raça, confissão religiosa, idade e outros. Orgulhamo-nos de desenvolver quadros de qualidade e ao nível das exigências do mercado.

Garantimos a participação plena e efectiva das mulheres e a igualdade de oportunidades para a liderança em todos os níveis de tomada de decisão na nossa organização, representando 61% do nosso quadro de gestores.

A inclusão do género é, para nós, mais do que um simples acto administrativo, é a demonstração do nosso compromisso com o desenvolvimento profissional e humano das nossas pessoas, Homens e Mulheres.

### PROTEGER A VIDA TERRESTRE



Embora não estejamos na linha da frente como emissores de gases poluentes e outras práticas nocivas ao meio-ambiente, reconhecemos a nossa contribuição para a sua degradação. Como resposta, levamos a cabo diversas iniciativas para a conservação do meio, a começar pela implementação do *paperless*, uma decisão que visa reduzir a quantidade de papel impresso nas nossas actividades. Do universo de mais de 100 processos que culminavam com a impressão de documentos, reduzimos para 24 processos em 2021. Ainda não nos sentimos satisfeitos com este número de processos, pois,

pretendemos reduzir para menos de 10 processos nos próximos 24 meses.

Implementamos um sistema de assinatura digital que, para além de garantir-nos maior segurança na autenticidade dos documentos que produzimos, também contribui para a minimização da impressão do papel. Implementamos, igualmente, um sistema que permite-nos fazer a Gestão Documental em formato digital.

Acreditamos que é possível atingir os mesmos resultados, e ainda maiores, sem que "uma árvore seja sacrificada".

## A DIGITALIZAÇÃO DOS NOSSOS PROCESSOS



No nosso processo de busca pela eficácia dos processos e uso sustentável dos recursos, digitalizamos vários processos, o que tornou cômoda a nossa interação interna e externamente.

Implementamos um **Sistema de Gestão Integrada (SGI)** que, dentre outros, permite-nos capturar, registrar e acompanhar as reclamações e sugestões de melhoria deixadas pelos nossos clientes e parceiros de negócio. Este passo no nosso SGI deu-nos maior garantia de que, independentemente da fonte de reclamação, a mesma terá o devido acompanhamento pelas unidades relevantes.

Migramos de um processo de **backup** de dados em disco para **backup** em nuvem. Reduzimos desta forma a intervenção humana na conservação dos nossos dados e dados dos nossos clientes. Com esta migração, garantimos: maior e melhor protecção de dados através da criptografia; escalabilidade; acesso remoto à informação; agilidade; e maior foco no negócio.

Passamos de um processo de gestão de pessoas em formato manual, para um processo digitalizado e que confere maior celeridade e confiabilidade de informação, com o feedback em tempo real.

## RESPOSTA À PANDEMIA DA COVID-19

O mundo viveu tempos difíceis desde a emergência da Covid-19, vivemos tempos de tensão e incertezas generalizadas, quer a nível empresarial assim como social. O nosso *Modus Vivendi* sofreu transformações em resultado dos impactos da pandemia.

As variantes Ómicron e Delta assolaram o País em 2021 e, por conta disto, tivemos de tomar decisões atípicas para a nossa adaptação, protecção das nossas pessoas e continuidade das



nossas operações. Criamos uma Comissão Gestão de Crise para dar resposta a todas necessidades e mudanças em função do desenvolvimento da Pandemia.

A economia e a sociedade moçambicana foram severamente afectadas, vários foram os empreendimentos que encerraram as portas, diversas as pessoas que perderam os seus postos de trabalho, variados negócios que reduziram a sua lucratividade e o sistema de saúde que quase atingiu o colapso. O mercado segurador não esteve alheio aos impactos da pandemia, com a redução da capacidade económica no mercado, o volume de prémios para algumas classes de negócio reduziu consideravelmente.

No entanto, para continuar a servir aos nossos clientes mas, em simultâneo proteger as nossas pessoas, implementamos o **Teletrabalho**, uma medida que permitiu continuar com as actividades de forma remota e mais segura. Contudo, cientes de que o contacto presencial é crucial na nossa actividade, mantivemos o atendimento presencial nas nossas agências, todavia, reduzimos o número de profissionais no atendimento ao cliente. **Instituímos o uso obrigatório das máscaras, a desinfecção das mãos de colaboradores e clientes, e o distanciamento de pelo menos 1.5 metros.**

Nas relações externas, em linha com a tendência do mundo, demos a natural primazia e espaço aos encontros virtuais, o que nos permitiu continuar de laços interlaçados com clientes e parceiros de negócio.

Assumimos o custo da testagem da covid-19 das nossas pessoas e seus agregados. Como resultado, não registamos casos críticos de infecção na Companhia, não tivemos qualquer colaborador internado em unidades sanitárias nem registo de óbitos.

Olhando para as necessidades dos nossos clientes, incluímos no nosso seguro de saúde, coberturas ligadas à Covid-19, desde as testagens até a medicação. Embora não tivéssemos certezas sobre os contornos desta pandemia, decidimos dar o nosso contributo.

A digitalização dos processos foi uma das decisões chave para dar resposta aos tempos que vivíamos. Reduzimos a circulação de papel, que era um veículo de transmissão, mas continuamos a fornecer os nossos produtos e serviços ao nível das exigências do mercado. Podemos afirmar que, de forma “inconsciente”, por imposição da pandemia, demos o “ponta pé de saída” para a transição global para o **desenvolvimento sustentável**.

Ainda neste contexto, por reconhecer os desafios enfrentados pelos nossos clientes, tomamos a decisão de suspender o cancelamento de apólices por falta de pagamento, passando a tolerar por períodos mais alargados, a mora no pagamento de prémios. Permitimos ainda o fraccionamento de prémios (mensais, trimestrais e semestrais), por compreender as limitações do mercado em virtude da pandemia.

Hoje, muito se pode dizer sobre a pandemia e os seus impactos disruptivos no tecido económico-social, por um prisma. Por outro, destacamos a transformação e o foco na sustentabilidade dos negócios: a necessidade de análise da ociosidade das operações, a capacidade de resposta a eventos disruptivos, a habilidade de protecção das pessoas e suas famílias, a redução do papel e investimento em plataformas digitais do futuro, foco no cliente e muito mais.

# NEGÓCIO RESPONSÁVEL



OR

# NEGÓCIO RESPONSÁVEL

## INTEGRIDADE



Agimos sempre com verdade, sinceridade e honestidade na relação com os nossos colaboradores, clientes e parceiros de negócio, accionistas e demais partes interessadas.

Adoptamos princípios éticos transversais e asseguramos a sua divulgação às nossas partes interessadas, permitindo desta forma uma interacção consciente entre estas e a Companhia, bem como a salvaguarda das suas expectativas.

Mais ainda, somos íntegros na obtenção e tratamento da informação que recebemos dos nossos clientes e parceiros de negócio, em especial, a protecção de dados. Usamos tal informação para o propósito para o qual foi obtida.

## TRANSPARÊNCIA



Asseguramos que os nossos colaboradores, clientes, fornecedores, accionistas, o Estado e o público em geral obtêm tempestivamente, informações relevantes de forma clara, concisa e objectiva.

Disponibilizamos nos diversos meios de comunicação, informações relativas à nossa actividade, nossa organização, nossa estratégia, nosso desempenho financeiro, oportunidades de recrutamento, entre outros, para conhecimento geral, com abertura para consultas e esclarecimentos.

## INVESTIMENTO SUSTENTÁVEL



Somos detentores de uma carteira de investimentos que nos garante o cumprimento das nossas obrigações de curto prazo, mantidos dentro dos limites legais de caucionamento. À 31 de Dezembro a nossa carteira de investimentos totalizava MZN 583 M diversificada entre Títulos de Dívida Pública, Depósitos a Prazo, Participações Societárias e Propriedades de Investimentos.

Para a selecção de investimentos sustentáveis, temos um Comitê

(Comitê de Investimentos) composto por membros executivos com vasta experiência e conhecimento em matérias de aplicação e gestão de investimento. Contamos igualmente com parceiros estratégicos que operam no mercado de investimentos e prestam assessoria para assegurar a rentabilidade dos investimentos.

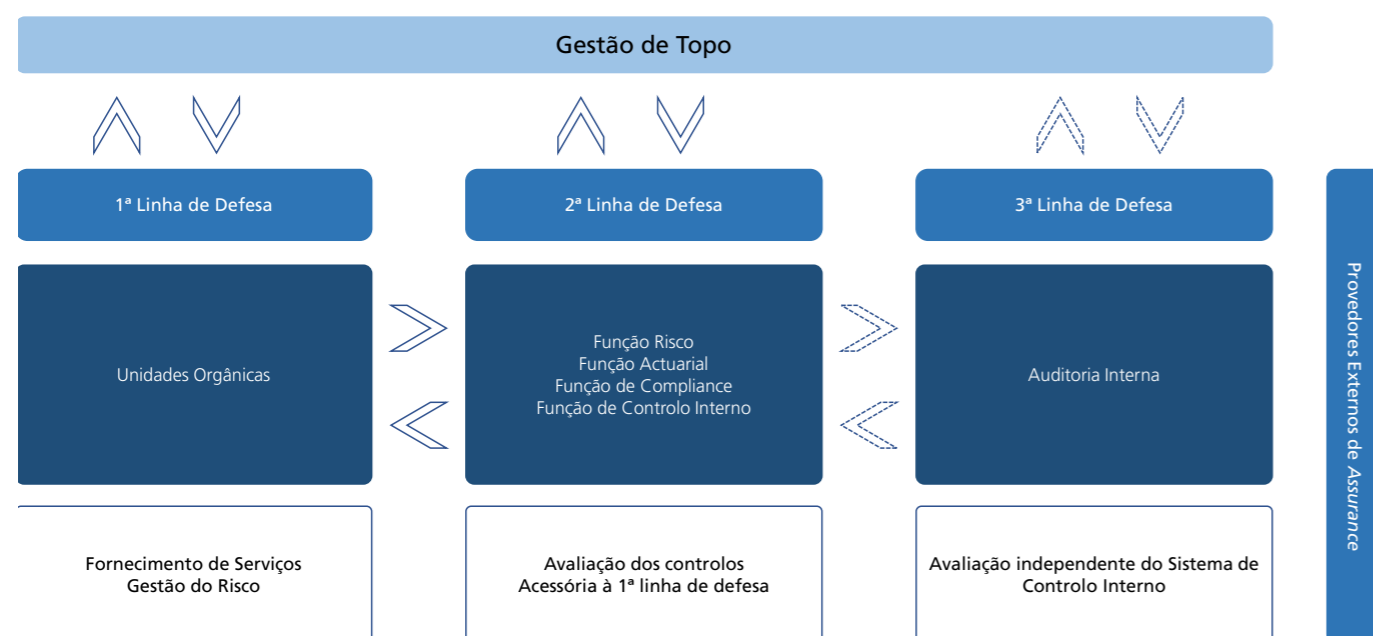
A nossa decisão de investimento em Títulos de Dívida Pública passa pelo apoio ao Estado na melhoria da condição de vida das comunidades, num contexto de calamidade pública, crise económica generalizada e impactos das alterações climáticas.

## SISTEMA DE CONTROLO INTERNO

O nosso modelo de gestão é o principal responsável pela promoção de um ambiente de controlo interno adequado e que confere garantias para o alcance dos objectivos estratégicos. O Sistema de controlo da Companhia observa os princípios *Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO)* e tem por objectivos:

- Garantir a eficácia e eficiência dos recursos
- Garantir fiabilidade da informação financeira
- Assegurar o cumprimento das leis e normas estabelecidas
- Possibilitar a prevenção e detecção de erros e fraudes

O nosso sistema de controlo interno é baseado no modelo das três linhas de defesa onde:



A **1ª Linha de Defesa** reporta funcionalmente à Gestão de Topo e é composta pelas Unidades Orgânicas que são os responsáveis pela operacionalização dos planos estratégicos. São igualmente os principais responsáveis pela Gestão do Risco e implementação dos controlos estabelecidos pela Gestão de Topo. Estruturalmente, as seguintes actividades estão na alçada da primeira linha de defesa:

- Operacionalizar os Planos Estratégicos
- Executar os Planos de Negócio
- Identificar, avaliar e gerir os riscos de negócio
- Reportar à Gestão de Topo todos os aspectos relacionados com Controlo Interno e Gestão de Riscos

A **2ª Linha de Defesa** é constituída pelas funções de Controlo Interno, *Compliance*, Gestão de Riscos e Actuariado. Cada uma destas áreas dá o seu contributo à gestão e asseguram de que os controlos internos, leis e regulamentos são cumpridos integralmente. Compete a 2ª linha de defesa:

- Supervisionar as acções da 1ª linha de defesa
- Identificar, desenvolver e aprimorar ferramentas e técnicas de Gestão de Riscos
- Auxiliar a Gestão na definição da apetência ao risco
- Garantir o cumprimento dos requisitos das entidades reguladoras
- Sistematizar e disseminar Normas, Políticas e Procedimentos internos
- Avaliar a eficácia dos controlos estabelecidos pela Gestão
- Garantir a melhoria continua do Sistema de Controlo Interno

A **3ª linha de Defesa** é composta pela função de Auditoria Interna que, de entre outras, tem as seguintes competências:

- Avaliar, de forma independente, o Sistema de Controlo Interno e reportar as fragilidades à 1ª e 2ª linha de defesa, e ao Comitê de Auditoria.
- Verificar se as actividades levadas a cabo pela 1ª e 2ª linha de defesa estão de acordo com as normas e procedimentos internos.
- Realizar *gap analysis* para identificar nós de estrangulamentos nos processos internos.
- Recomendar acções de melhoria do Sistema de Controlo Interno.

A Auditoria Interna é uma função independente e de avaliação objectiva e de consultoria, que visa acrescentar valor e a melhorar as operações. Assiste Companhia na consecução dos objectivos, através de uma abordagem sistemática e disciplinada, na avaliação da eficácia dos processos de governação, de gestão de risco e do controlo.

# GOVERNAÇÃO CORPORATIVA



De forma harmonizada ao nosso propósito, adoptamos um modelo de Governação Corporativa que espelha a abordagem inclusiva e integrada dos interesses das nossas pessoas, clientes, sociedade, parceiros de negócio, fornecedores, accionistas, Estado, entre outras partes interessadas.

Com efeito, assumimos como primordiais os interesses da Companhia, prevalecendo sobre os interesses das nossas partes interessadas cujos interesses são considerados de forma equilibrada e igual.

Assumimos como interesses da Companhia, todos aqueles que asseguram a nossa sustentabilidade e que evidenciem o nosso papel como Empresa Cidadã, inserida numa sociedade para a qual contribuimos.

O nosso modelo de Governação Corporativa assenta em 4 princípios elementares, nomeadamente: i) Equidade, ii) Responsabilidade, iii) Responsabilização e iv) Transparência.

## Equidade

Incentivando a adopção de condutas éticas, a integridade e o tratamento justo dos acionistas independentemente da sua participação societária, acautelando os seus direitos e interesses.

## Responsabilidade

Assegurando que aos órgãos a quem compete actuar em nome da Índico Seguros, é atribuída, além da autoridade e respectivos poderes, inteira responsabilidade pelos actos praticados.

## Responsabilização

Garantindo que os órgãos decisores, são responsabilizados pelas suas acções e decisões tomadas. Assim, concebemos o nosso sistema de governação corporativa de modo a permitir que os accionistas tenham acesso ao desempenho do Conselho de Administração, podendo ainda os consultar, obter esclarecimentos, bem assim colocar desafios e metas a alcançar.

## Transparência

Criamos e aperfeiçoamos mecanismos para disponibilizar, de forma clara, objectiva e verdadeira as nossas partes interessadas, informações sobre o nosso desempenho, nossas estratégias, metas a médio e longo prazos, os riscos aos quais estamos expostos e o tratamento que damos a tais riscos, bem assim, demais informação relevante que os permita tomar quaisquer decisões sobre a Índico Seguros.

Tendo esta construção por base, construímos um sistema de governo corporativo estruturado em três níveis, titularidade/detenção, fiscalização e execução.

Compõem estes níveis, as seguintes estruturas:

- a) **Titularidade/Detenção** – Accionistas, detentores de participação social sobre a Companhia, a quem são prestadas contas sobre as estratégias adoptadas, entregas e resultados, e têm o direito de apreciar e se pronunciar a respeito destas e outras matérias.

A nossa estrutura acionista é composta pelas seguintes entidades:

Accionistas	Nº Acções	%	Capital Realizado
Indico Capitais e Investimentos, S.A.	240,000	80.00%	240,000,000
Capital Corporate Investments, S. A	27,000	9.00%	27,000,000
Vinci - Consultoria e Serviços, S. A	18,000	6.00%	18,000,000
Activa – Gestão de Risco, S. A	15,000	5.00%	15000000
<b>TOTAL</b>	<b>300,000</b>	<b>100%</b>	<b>300,000,000</b>

Por forma a minimizar as questões decorrentes de potenciais conflitos de agência, asseguramos a existência de uma Comissão de Remunerações, composta por membros totalmente independentes e alheios ao dia-a-dia da Companhia e que asseguram a adopção de critérios e fórmulas adequadas ao contexto e necessidades, de composição, funcionamento, remuneração e incentivos ao Conselho de Administração.

**b) Fiscalização** – Fiscal Único, que de forma permanente, independente e isenta, fiscaliza e controla as contas da Companhia, os actos dos administradores e o cumprimento dos deveres legais e estatutários e, portanto, com papel sonante na sustentabilidade da Companhia.

Actua na fiscalização, também o nosso Conselho de Administração, através da definição de estratégias e orientações gerais de actuação.

O nosso Conselho de Administração é composto por 5 membros, dos quais três desempenham funções executivas.

Coadjuvando o Conselho de Administração nesta preponderante missão, criamos estruturas de suporte: Comité de Auditoria e Comité de Compliance.

O Comité de Auditoria é responsável pela análise das demonstrações financeiras, fiscalização das auditorias quer internas, como externas, avaliação da adequação dos controlos, gestão de riscos de forma integrada e estratégica.

O Comité de Compliance, por seu turno, assegura a conformidade na actuação responsável da Companhia, fiscalizando e avaliando os controlos de compliance da Companhia, incluindo as suas obrigações.

**c) Execução** – A Comissão Executiva e toda a sua estrutura, a qual compete a gestão quotidiana e corrente da Companhia, compete a executa as estratégias e orientações gerais estabelecidas pelo Conselho de Administração.

Como forma de viabilizar o funcionamento destas estruturas, criamos mecanismos laterais de ordem procedimental e estatutário, sendo os principais, a avaliação periódica do Conselho de Administração, pelo Comité de Remunerações, bem assim, a adopção de normativos reguladores de Transacções com Partes Relacionadas, Funcionamento da Comissão Executiva, *Compliance*, Gestão de Riscos, Investimentos, entre outros aspectos relevantes.

## SISTEMA DE GESTÃO DE COMPLIANCE E ÉTICA

Os nossos objectivos, a nossa estratégia, as nossas acções e todos os aspectos ligados à gestão, assentam sempre no nosso propósito.

Por acreditarmos e encararmos o “fazer o que é correcto” como uma das nossas práticas mais importantes, investimos seriamente na conformidade e na ética, criando e avaliando constantemente a eficácia dos respectivos controlos e indicadores.

Para nós, é através do *compliance* e da ética que se fortalece a relação de confiança com as nossas partes interessadas, o que se traduz na sustentabilidade objectivada.

Por esta razão, adoptamos um Código de Ética e Conduta com uma abordagem virada as partes interessadas e, paralelamente, uma Política e Programa de *Compliance*, inclinado a vincar a nossa actuação e compromisso com o “fazer o que é correcto”.

O nosso sistema de gestão de *compliance* está fortemente ligado à nossa cultura, tanto na vertente organizacional, assim como individual.

Assim, não apenas consciencializamos as nossas pessoas acerca das práticas e procedimentos de conformidade, mas incutimos nelas a necessidade de viver tais princípios, aplicando-nos no seu dia-a-dia.

Mais, o nosso sistema de gestão de *compliance* foi concebido numa perspectiva de suporte ao negócio, auxiliando na prevenção, identificação, tratamento e correcção de riscos e situações de non-compliance às quais a Companhia e os seus colaboradores estão expostos.

Através do nosso sistema de gestão de *compliance*, criamos canais de comunicação funcionais que permitem o reporte de situações de *non-compliance*, assegurando sempre, a confidencialidade e a correcta protecção aos denunciante.

Ainda por via do nosso sistema de gestão de *compliance*, criamos mecanismos e procedimentos de interação com as diferentes entidades estatais perante as quais temos deveres de comunicação, reporte e outros.





## O Nosso Código de Ética e Conduta



O nosso Código de Ética e Conduta é um dos principais guardiões da nossa identidade corporativa.

Respeitamos a identidade, liberdade, escolhas e individualidade de cada uma das nossas pessoas, parceiros de negócio, fornecedores e outras partes interessadas. Contudo, não ignoramos a necessidade de criar uma “única língua”, um conjunto de regras que nos conduzissem ao entendimento e harmonia, com todas as nossas

partes interessadas. É nesta ideologia que o nosso Código de Ética e Conduta foi concebido.

Com efeito, ao integrar o quadro de pessoas, independentemente da categoria, formação e especialização, cada colaborador é formado em matéria de Ética e Conduta. Cada parceiro ou fornecedor contratado, é exposto ao nosso Código, assumindo cumprir os princípios aplicáveis.

O nosso Código de Ética e Conduta congrega princípios de respeito aos direitos humanos, organização do trabalho, protecção de dados pessoais e confidencialidade, responsabilidade social, tratamento e gestão de documentos, relacionamento com clientes, relacionamento com parceiros e fornecedores de negócio, relacionamento com a comunicação social e regras de publicidade e concorrência, tratamento de brindes, corrupção, gestão e tratamento de reclamações, entre outros aspectos.

## Corrupção e Fraude

Por acreditarmos na conformidade e praticarmos o correcto ainda que tal nos prejudique, não toleramos actos de corrupção e/ou fraude, dando a conhecer às autoridades estatais competentes, conhecimento de quaisquer indícios, independentemente de quem os pratique.

Mais do que possuir normativos e procedimentos que previnam tais práticas, cada acção nossa

neste contexto, é suportada por evidências e justificação.

Os normativos referentes a estas matérias são de conhecimento obrigatório geral, sendo todos os colaboradores submetidos à formações e avaliações.

Em 2021, foram formados com sucesso e aproveitamento, 51 colaboradores num universo de 107.



## Combate e Prevenção ao Branqueamento de Capitais



Cumprimos as directrizes legais, prevenindo operações com indicadores de branqueamento de capitais e procedendo todas as comunicações obrigatórias.

Asseguramos que os nossos colaboradores estão preparados e têm acesso a sistemas que permitem o screening de cliente, mitigando o risco, a partir da contratação.

SGI



## SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADA (SGI)

O nosso crescimento sustentável assenta nas boas práticas, o que nos reconduz a prestar mais e melhor atenção aos nossos clientes e parceiros de negócio, às suas necessidades, à qualidade dos produtos e serviços que oferecemos, aos nossos tempos de resposta, à segurança dos seus dados e à nossa capacidade de resposta à eventos disruptivos.

Neste contexto, até 2021, implementamos um Sistema de Gestão Integrada assente em três referenciais, nomeadamente:

- Sistema de Gestão de Qualidade - SGQ (ISO 9001) – Certificado pela APCER
- Sistema de Gestão de Segurança de Informação - SGSI (ISO 27001) - Certificado pela APCER
- Sistema de Gestão de Gestão de Risco Empresarial ou Enterprise Risk Management - ERM (ISO 31000)

Para a ISO 9001 e ISO 27001, somos a única seguradora certificada em Moçambique.



**Sistema de Gestão de Qualidade (ISO 9001)**

Implementado em 2019, o Sistema de Gestão de Qualidade garante-nos a adequação dos nossos produtos e serviços ao dispor do mercado, e busca a satisfação dos nossos clientes e todas as partes interessadas. Anualmente, fazemos a revisão e avaliação do nosso Sistema de

Gestão de Qualidade para assegurar que o mesmo responde às necessidades dos nossos clientes. Identificamos oportunidades de melhoria ao sistema, implementamos e comunicamos a todas as partes interessadas.



**Sistema de Gestão de Segurança de Informação (ISO 27001)**

ficam expostas a sérios riscos de crimes cibernéticos, podendo colocar em causa informações críticas que podem culminar, nalguns casos, em interrupção prolongadas das suas actividades.

Com os avanços tecnológicos registados nos últimos tempos e a sistematização do *doing business*, as empresas procuram a automatização dos seus processos através de infraestruturas de tecnologia de informação, acessibilidade aos dados, partilha destes mesmos em diversos cenários e aplicações. Nesta senda, as empresas

É neste contexto que, no processo de melhoria contínua, decidimos harmonizar os processos de **Segurança de Informação**, tendo como referência a **Norma Internacional ISO 27001**.

Esta foi uma decisão estratégica, dado o volume de informação crítica e sensível que a Companhia manuseia, combinado com a necessidades de

satisfação dos nossos clientes no que se refere à continuidade e segurança dos nossos sistemas.

Esta certificação demonstra total e inteiro compromisso com a Segurança da Informação nos três principais pilares dos nossos sistemas: i) Confidencialidade; ii) Disponibilidade; e iii) Integridade da informação.

Com esta certificação, a Companhia passa a adotar práticas, processos e procedimentos internacionais de gestão e de segurança de informação.

Com a obtenção da certificação neste referencial, potencializamos a segurança de dados e mitigamos riscos relacionados com a Segurança de Informação. Oferecemos aos nossos clientes, parceiros, fornecedores e outras partes interessadas, maior garantia de segurança no tratamento, manuseio e arquivo dos seus dados em nossa posse, bem como a disponibilidade de informação, sempre que for necessário, através da gestão sistémica de segurança de informação. Estamos comprometidos com as boas práticas, nacional ou internacionalmente aceites e, por isso, ao obtermos esta certificação, tomamos em consideração os seguintes aspectos:

- **Conformidade** com a legislação de segurança de informação actualmente vigente.
- **Mitigação de riscos** através da avaliação de risco de segurança de informação e identificação de medidas de mitigação.
- **Redução de Custos** com foco na sustentabilidade através da optimização e sistematização dos processos.
- **Organização Interna**, que aumenta o comprometimento e aderência dos colaboradores às questões de segurança de informação.

- **Melhoria Continua**, através da implementação do ciclo PDCA que permite identificar aspectos de melhoria e remediá-los, para aprimorar a segurança de informação.

Este referencial (ISO 27001) permite-nos maior preparo, fortalecendo as nossas defesas e reduzindo os impactos de eventos disruptivos ou incidentes de segurança de informação com impactos nos nossos activos, mormente, fenómenos naturais (ciclones, incêndios naturais, enchentes, terremotos, tempestades, poluição), ciberataques, factores humanos, factores tecnológicos (malwares, vírus, etc.), pandemias, factores físicos (falta de gerador e infraestruturas redundantes “equipamento e comunicações”), etc.

Com a obtenção desta certificação, solidificamos as nossas bases do servir, oferecendo maior conforto aos nossos clientes, parceiros, fornecedores e outras partes interessadas, garantindo-os maior resiliência e segurança dos nossos processos produtivos.



### Sistema de Gestão de Risco Empresarial ou Enterprise Risk Management- ERM (ISO 31000)

Em 2021, implementamos um modelo de Gestão de Riscos (*Enterprise Risk Management - ERM*) que permite-nos ter uma visão detalhada dos principais riscos que perigam o alcance dos nossos objectivos.

Estabelecemos níveis de tolerância (apetite) aos riscos do negócio e, em função destes níveis,

iniciamos o processo de identificação e avaliação dos riscos quanto ao seu nível de impacto e a probabilidade de ocorrência, dando desta forma visibilidade à Gestão, o nível de esforço a ser empreendido para a redução da exposição.

Assim, produzimos anualmente uma Matriz de Riscos que indica as áreas em que a Gestão deve despende maior número de recursos para a mitigação dos riscos identificados.

As principais “mais-valias” da adopção e implementação do *Enterprise Risk Management* resumem-se em:

- Auxílio à Gestão no processo de tomada de decisão e prestação de contas
- Alinhamento da tolerância ao risco com a estratégia organizacional
- Gestão de Riscos parte integrante da cultura organizacional
- Eficácia na comunicação entre a Gestão Estratégica e Operacional
- Auxílio no cumprimento das normas e procedimentos
- Uma Gestão ciente da necessidade de gerir os riscos transversais à Companhia
- Auxílio no fortalecimento da credibilidade e a imagem da Companhia

Para os próximos anos, a nossa planificação tomará em consideração os riscos identificados na nossa Matriz, orientando os nossos gestores a direccionar os seus recursos para as áreas de maior ameaça, de modo a prevenir a sua materialização.

Implementamos também o **Sistema de Gestão de Continuidade de Negócios (ISO 22301)** pois, nos dias de hoje, as empresas estão cientes de que as suas actividades podem ser

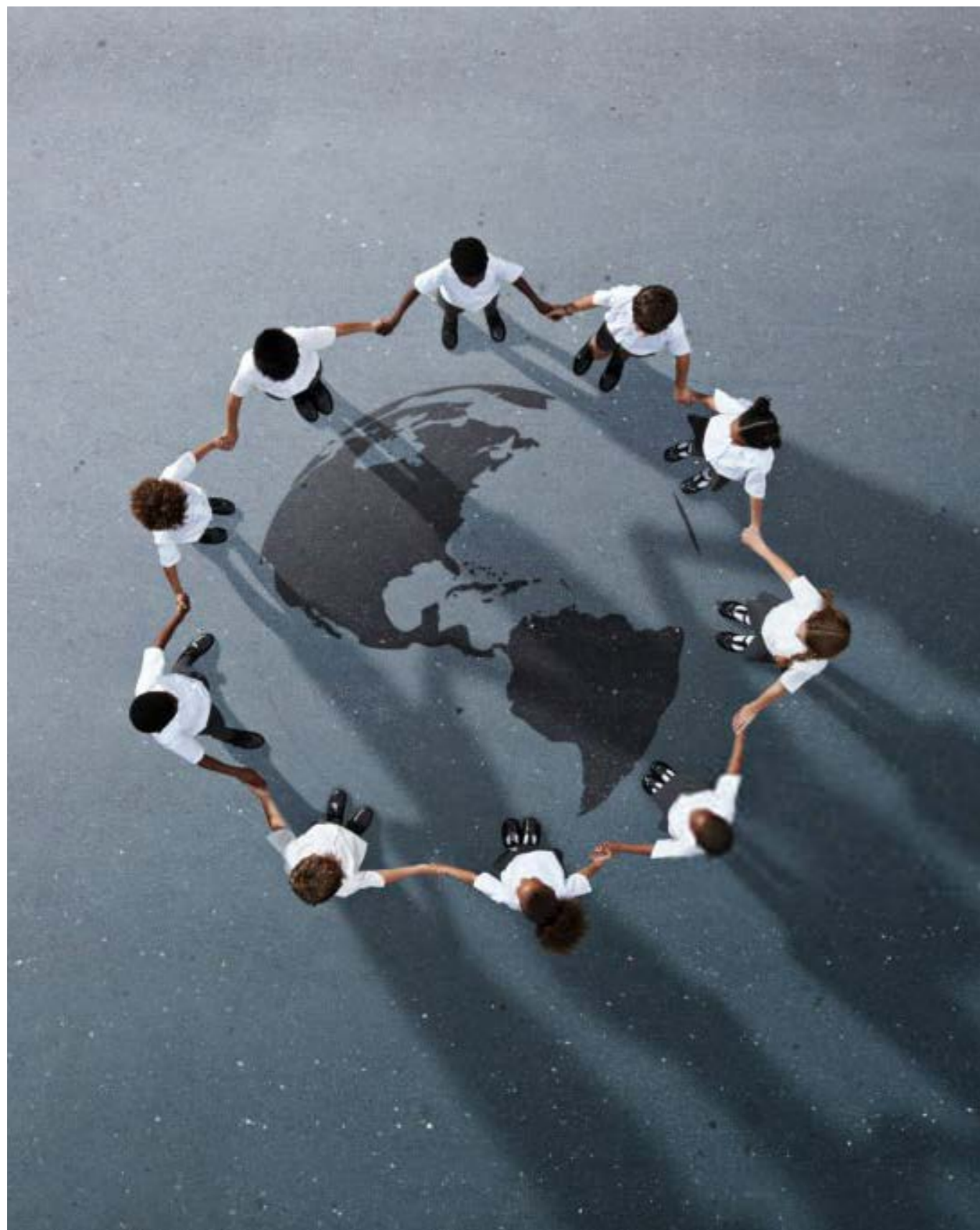
interrompidas pela ocorrência de diversos eventos como: i) Ciclones; ii) Pandemias; iii) Incêndios; iv) Ataques Cibernéticos; v) Vandalizações; vi) Terrorismo; etc. Desta forma, surge a necessidade de encontrar mecanismos para dar resposta às disrupções causadas por estes eventos e continuar a fazer chegar os bens e serviços aos clientes a níveis aceitáveis, até que a situação normal seja restaurada. Contudo, é preciso que as Empresas adoptem uma abordagem sistemática e disciplinada para que elas possam operar mesmo em caso de disrupções e os clientes não sintam os impactos de tais disrupções.

Com base numa minuciosa Análise de Impacto no Negócio (Business Impact Analysis), definimos diversas estratégias, planificamos diversos recursos e operacionalizamos variados planos que permitem operar a níveis aceitáveis e restabelecer os serviços à normalidade no menor espaço de tempo possível, garantindo desta forma resposta às necessidades dos clientes de forma contínua.

Com a implementação deste sistema asseguramos:

- Uma gestão focalizada nos processos críticos.
- Reação atempada à grandes incidentes, através do estabelecimento de medidas de resposta adequadas.
- Minimização de perdas resultantes de disrupções de processos críticos para os clientes.
- Adopção de medidas de prevenção à disrupções de processos críticos.
- Compreensão holística da organização promovendo a melhoria contínua.

# CARTA DE COMPROMISSO DE SUSTENTABILIDADE



Os desafios que o nosso país tem enfrentado nos últimos tempos, nomeadamente os choques climáticos, guerras e terrorismo, volatilidade macroeconómica, conduziram-nos a reflectir profundamente sobre o nosso papel no mercado aonde operamos. Desta forma, assumimos o nosso compromisso com a sustentabilidade e definimos os seguintes pilares:

- Adoptamos práticas de governação corporativa inegociáveis, baseadas no *"comply and explain"*
- Priorizamos a excelência na forma como fazemos o negócio
- Celebramos parcerias sustentáveis
- Desempenhamos um papel activo junto da nossa comunidade

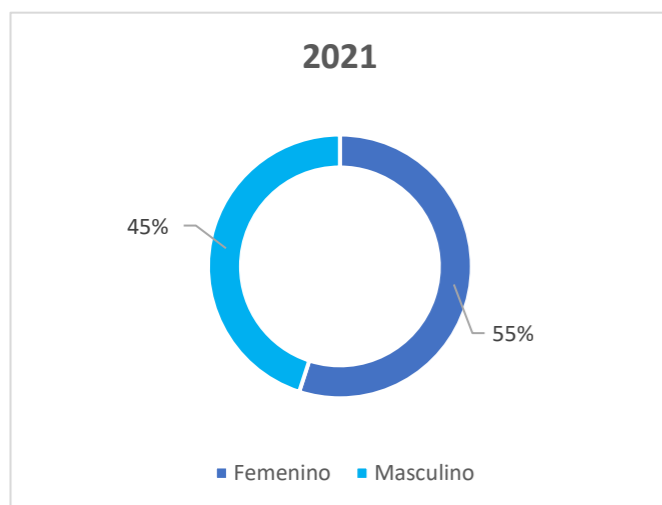
Para nós, o ESG não representa uma mera monitoria dos nossos indicadores, nem a forma como fazemos o nosso negócio, é a demonstração do nosso propósito e do seu impacto na sociedade. Enfim, representa a forma responsável como lidamos com o Meio Ambiente, a nossa contribuição para o Desenvolvimento e Equilíbrio Social através da adopção de Boas Práticas de Governação.

# AS NOSSAS PESSOAS

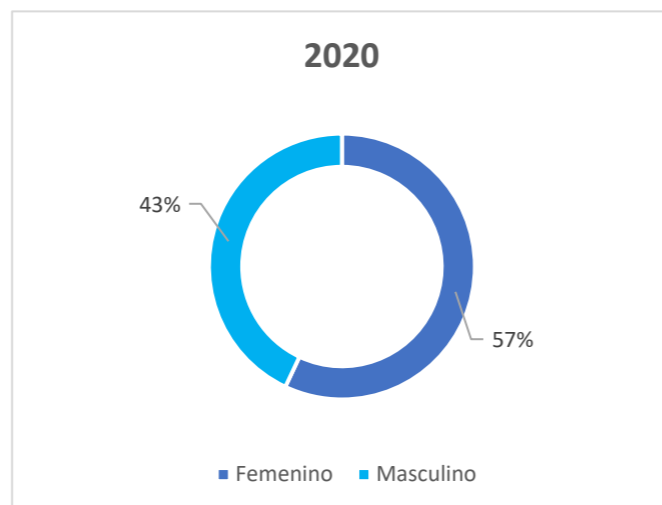


# AS NOSSAS PESSOAS

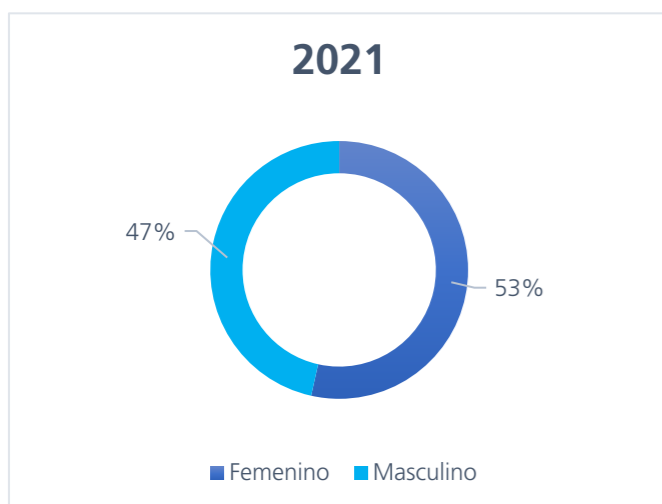
**2021** 107  
PROFISSIONAIS



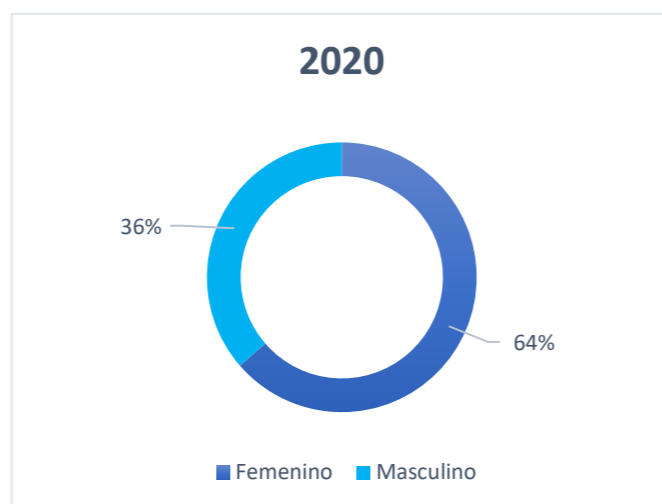
**2020** 75  
PROFISSIONAIS



**2021** 43  
ADMISSÕES



**2020** 11  
ADMISSÕES

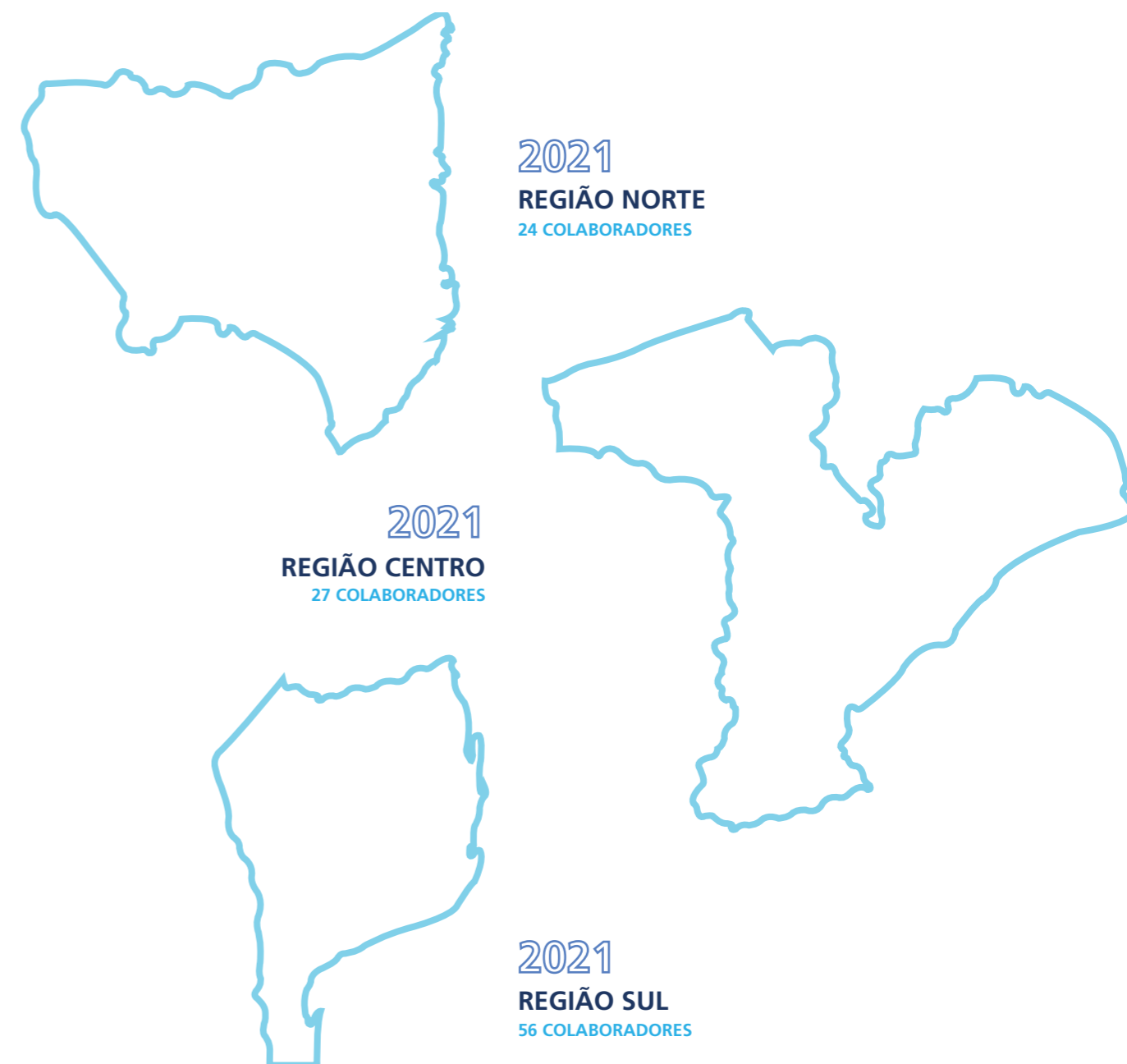


**2021** 8.58%  
SATISFAÇÃO INTERNA

# SOBRE AS NOSSAS PESSOAS

As nossas pessoas constituem o activo mais valioso, sendo os principais aliados para a concretização dos nossos objectivos e a salvaguarda da nossa ideologia empresarial. Assim, pretendemos continuar a investir na identificação, desenvolvimento e retenção de talentos através capacitações, formações, certificações, bem como na sua qualidade de vida e bem-estar. Pretendemos também dotar as nossas pessoas de competências e de ferramentas que contribuam para a flexibilização e melhoria dos processos de trabalho.

## DISTRIBUIÇÃO POR REGIÃO



Em 2021 registou-se um aumento de contratações e de admissões para o quadro efectivo de pessoal, com maior enfoque para o género Feminino.

Contratações	2021	2020
Feminino	23	7
Masculino	20	4
<b>Total</b>	<b>43</b>	<b>11</b>

Passagem definitiva ao quadro de pessoal	2021	2020
Feminino	23	7
Masculino	20	4
<b>Total</b>	<b>43</b>	<b>11</b>

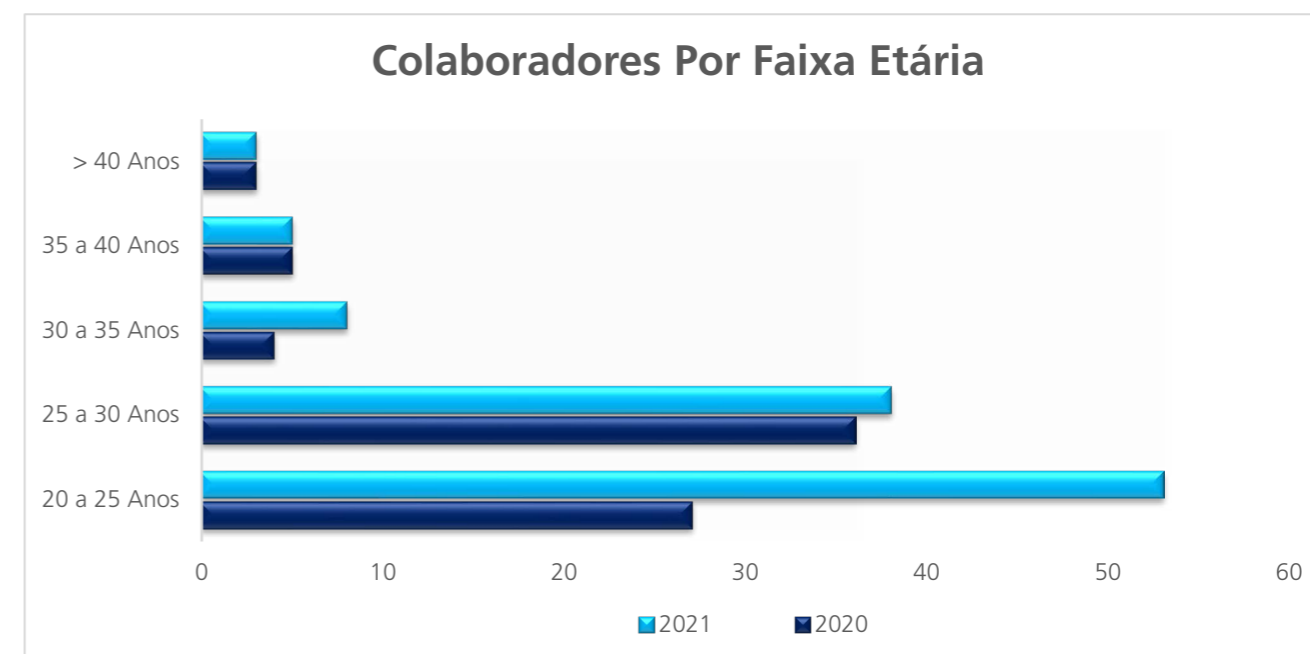
Distribuição por posição	2021	2020
Administradores	3	3
Directores	13	13
Gerentes	12	11
Supervisores	5	6
Assistentes	57	35
Estagiários	17	7
<b>Total</b>	<b>107</b>	<b>75</b>

Relativamente a inclusão de género na nossa pirâmide de gestão, encontramos um cenário bastante equilibrado em 2021, onde temos mulheres em todos os níveis de gestão na companhia. Pretendemos continuar a olhar para o equilíbrio do género de forma prioritária, mas valorizando sempre as competências e o mérito.

Distribuição por posição		2021	2020
Administradores	Homens	2	2
	Mulheres	1	1
Directores	Homens	4	3
	Mulheres	10	6
Gerentes	Homens	5	3
	Mulheres	6	4
Supervisores	Homens	3	2
	Mulheres	4	2
Assistentes	Homens	30	20
	Mulheres	32	23
Estagiários	Homens	4	2
	Mulheres	6	7
<b>Total</b>		<b>107</b>	<b>75</b>

## FAIXA ETÁRIA

A nossa equipa de trabalho caracteriza-se, de um modo geral, por uma distribuição diferenciada de faixas etárias, o que favorece a heterogeneidade e diversidade de conhecimentos e experiências.



## HABILITAÇÕES LITERÁRIAS E FAIXA ETÁRIA

Estabelecemos um objectivo de, até 2025, ter todos os colaboradores com pelo menos com nível superior. Assim, temos investido na formação das nossas pessoas, patrocinando bolsas de estudo e feito um acompanhamento contínuo e regular do desempenho académico para assegurar que este objectivo é alcançado.

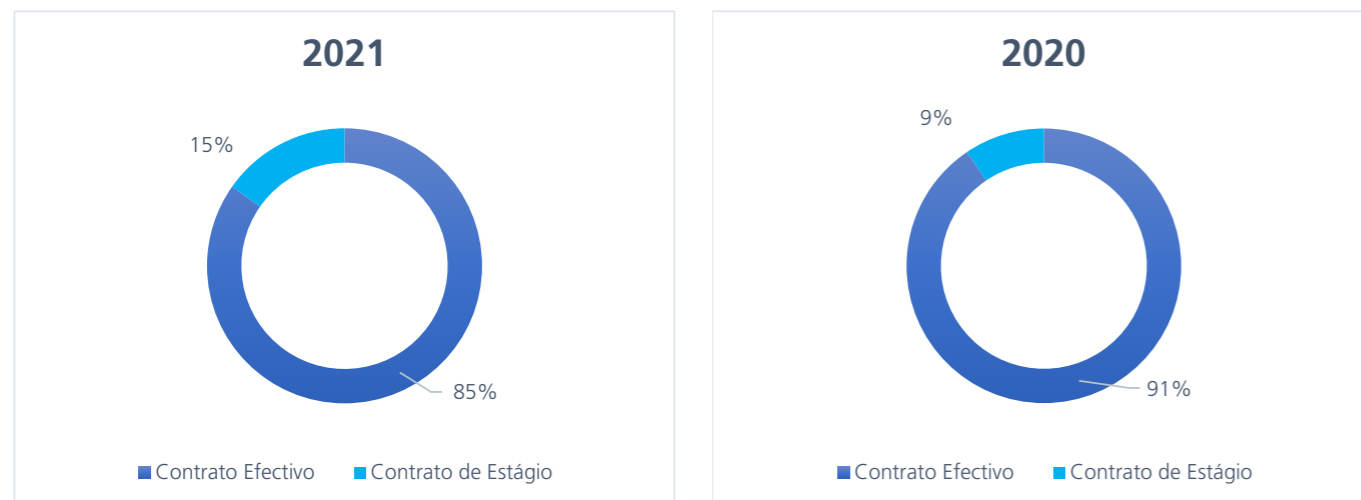
Os nossos Qualificadores de Carreira Técnico-profissional e de Gestão foram desenvolvidos de forma clara e objectiva, considerando os *soft skills* e *hard skills* que as nossas pessoas devem possuir para que possam progredir. Nesta última componente, colocamos a formação académica (contínua) em primeira linha.

Em 2021, cerca de 89% dos colaboradores possuía pelo menos o nível superior (Licenciados e Mestres), cifra que consideramos positiva, considerando o nosso horizonte.

Número de trabalhadores por Nível Académico	2021	2020
Quadros superiores	95	69
Quadros médios	9	5
Outros	3	1
<b>Total</b>	<b>107</b>	<b>75</b>

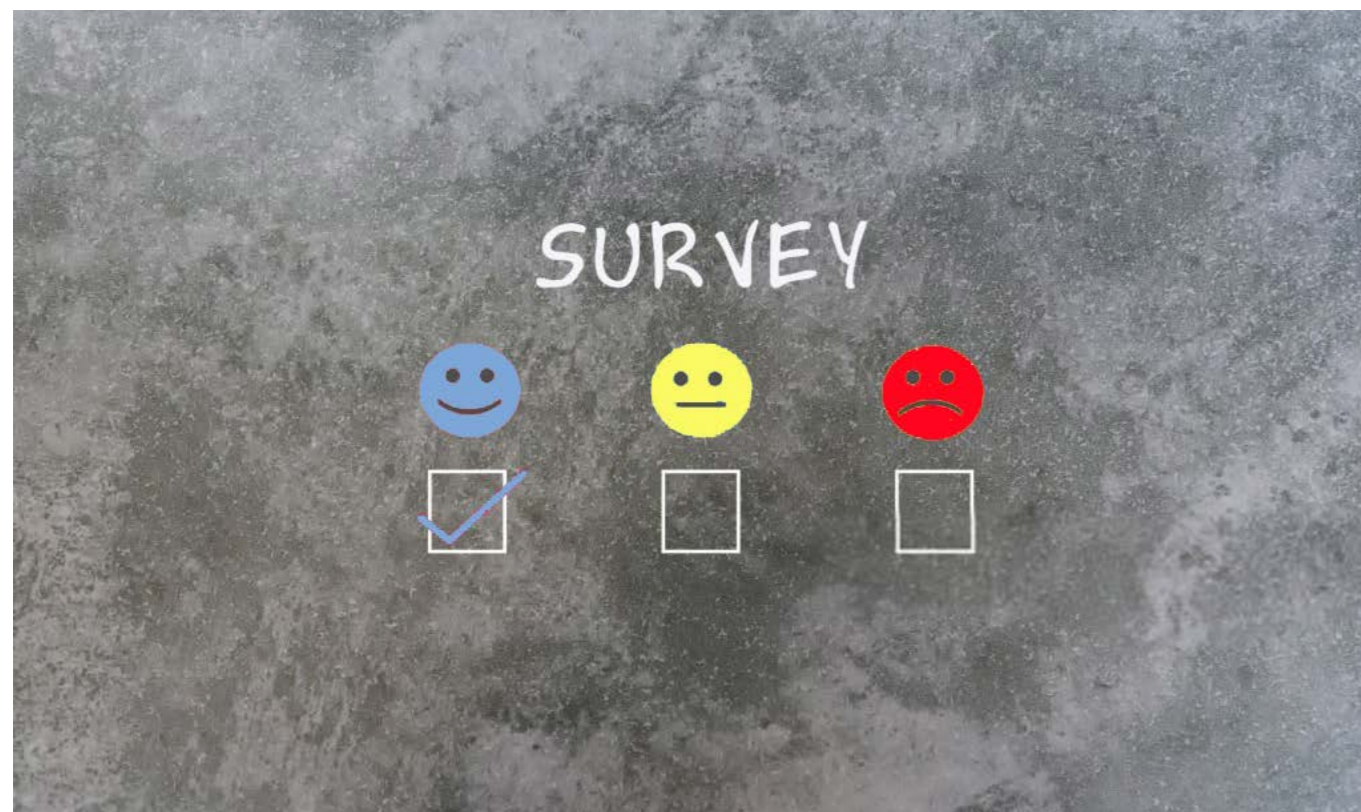
## VÍNCULO CONTRATUAL

Privilegiamos relações de trabalho estáveis e duradouras com as nossas pessoas. Assim, em 2021, cerca de 85% por cento das nossas pessoas possuía contratos efectivos por tempo indeterminado.



## AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DE AMBIENTE DE INTERNO

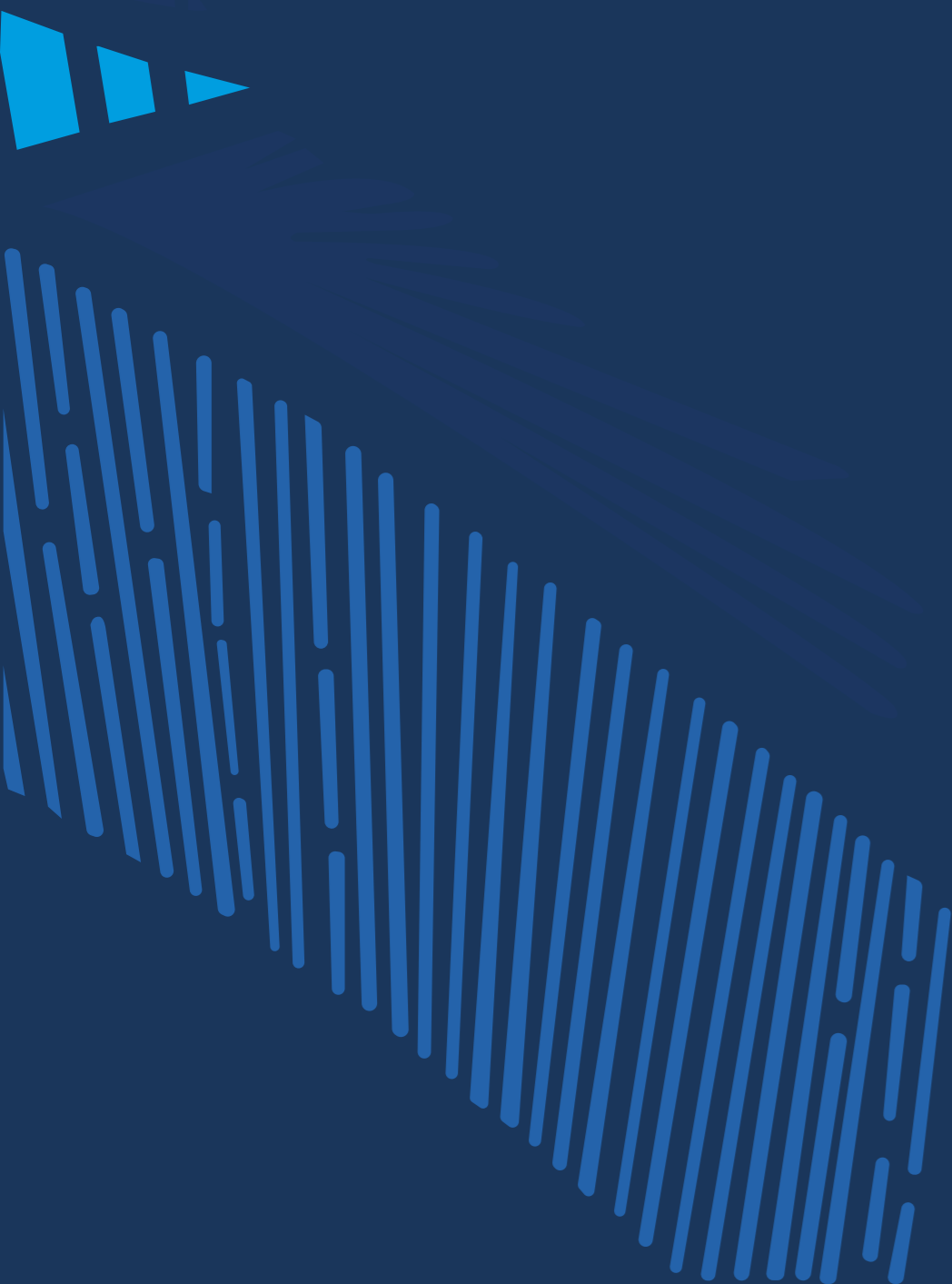
No âmbito da valorização das nossas pessoas, e com vista a identificar oportunidades de melhoria no nosso ambiente de trabalho, aumentar a produtividade e manter a nossa competitividade no mercado, realizamos uma avaliação periódica de satisfação do ambiente interno. O resultado desta avaliação em 2021 foi de **8.58%** numa escala de 0% – 10%.





OS NOSSOS CLIENTES

05



## OS NOSSOS CLIENTES

Os nossos clientes são a razão da nossa existência e o motivo pelo qual buscamos a excelência na nossa actuação. Em 2021, cerca de 52 590 clientes confiaram a nós os seus activos. Queremos ser um verdadeiro parceiro, um parceiro mais próximo e que apresente as melhores soluções de seguros.

O ano de 2021 foi de enormes desafios para as famílias e empresas, desde a instabilidade e incertezas na saúde pública até a redução de receita (empresas), em resultado da pandemia da Covid-19. Nesta altura, procuramos fazer parte da solução e implementamos o nosso Seguro de Saúde para permitir o acesso a serviços clínicos de qualidade.

Num ano igualmente marcado por desastres naturais que advém das mudanças climáticas (ciclone Eloise), estivemos perto das famílias e empresas para dar a nossa resposta como empresa de cidadã. Registamos e pagamos sinistros na ordem de 14.5M em resultado das perdas dos nossos clientes como consequência do ciclone Eloise. Com a vulnerabilidade climática que se tem registado ao longo dos últimos anos, somos chamados ainda mais a proteger os nossos clientes e a comunidade em geral. Temos aprimorado os nossos produtos e capacidade de resposta para servir ainda melhor ao mercado.

Durante o ano de 2021, analisamos o comportamento da nossa carteira de clientes e tomamos decisões ousadas para assegurar a sustentabilidade e longevidade das nossas operações. Decidimos não manter na nossa carteira, clientes que registavam índices de sinistralidade elevados em três anos consecutivos. Ao materializar esta decisão, associado a outros factores do negócio, vimos a nossa carteira reduzir em cerca de 8% de 2020 para 2021.

Apesar de termos reduzido a nossa carteira de

clientes, o nosso negócio continuou sustentável, com um índice de sinistralidade de 39% em 2021, representando uma redução de 1pp comparativamente a 2020. Os Prémios Brutos reduziram de 1.020 milhões de Meticais em 2020 para 961 milhões de Meticais em 2021, uma redução na ordem de 6%.

Contudo, a nossa decisão não se limitou no ajustamento do nosso portfólio de clientes, desenvolvemos uma política restritiva e criteriosa de avaliação e selecção do risco, permitindo-nos dar início à construção de uma carteira de negócios sustentável. Trabalhamos juntos dos nossos clientes e apoiamos-los, nas suas operações, a implementar de medidas de prevenção ao risco, para reduzir a sua exposição e, conseqüentemente, a sua sinistralidade. Este é um exercício contínuo e que queremos continuaremos a levar a cabo para, primeiro, partilhar com os nossos clientes a importância da prevenção e gestão do risco e, segundo, reduzir o índice de sinistralidade na nossa carteira.

Agência (2021)	Número de clientes
Maputo	25 578
Matola	4 813
Tete	3 777
Beira	3 338
Chimoio	2 973
Quelimane	2 916
Maxixe	2 173
Nampula	1 799
Pemba	1 636
Xai-Xai	1 441
Nacala	767
Lichinga	707
Vilanculos	462
Manhiça	210
<b>Total</b>	<b>52 590</b>

Agência (2020)	Número de clientes
Maputo	38 976
Tete	3 476
Beira	2 770
Quelimane	2 751
Chimoio	2 356
Maxixe	1 453
Nampula	1 404
Xai-Xai	1 184
Pemba	1 108
Nacala	729
Lichinga	529
Vilanculos	207
Baixa	40
Manhiça	210
<b>Total</b>	<b>56 983</b>

Queremos continuar a consolidar a nossa carteira de clientes, aceitando prudentemente os riscos e apoiando aos nossos clientes na implementação de mecanismos para a redução da exposição ao risco, para construirmos um negócio ainda mais sustentável.

## NOVOS PRODUTOS

Em Abril de 2021, em plena pandemia da COVID-19, lançamos o seguro de saúde que, para além de ser mais um produto no nosso portfólio, foi um produto que serviu para ajudar a responder às necessidades do mercado num contexto de Calamidade Pública. Mesmo o produto estando numa fase embrionária e índice de sinistralidade deste produto acima do comum, a Gestão decidiu incluir coberturas para a Covid-19, como forma de dar o contributo na luta contra esta pandemia.



## INOVAÇÃO DOS NOSSOS PRODUTOS

### Acidentes de Trabalho e Doenças Profissionais

Melhoramos o nosso seguro de **Acidentes de Trabalho e Doenças Profissionais** em 2021 para criar maior comodidade e oportunidade de escolha aos nossos clientes.

Os Acidentes de Trabalho e Doenças Profissionais representam cerca de 7.1% na quota do Ramo Não Vida. Por isso, tornamos o produto mais leve e subdividimo-lo em 3 pacotes:

- **Acidentes de trabalho Básico**

- **Acidentes de trabalho Executivo**
- **Acidentes de trabalho Elite**

Com esta padronização e divisão de pacotes, o produto tornou-se mais cómodo e atrativo aos clientes, tendo em conta as suas necessidades e o poder de investimento.

Esta padronização e divisão tinha como objectivos:

- Uniformizar a venda do produto a nível nacional
- Garantir a sustentabilidade e rentabilidade do produto
- Conferir oportunidade de escolha aos clientes, tendo em conta as suas necessidades e possibilidades
- Descortinar as coberturas e exclusões do produto

## Automóvel

Revitalizamos o nosso principal produto, o Automóvel, que representa cerca de 66% da actual carteira total da Índico Seguros e cerca 20% da quota do mercado no Não Vida. Padronizámos os nossos Termos e Condições a nível nacional e lançamos o Produto Auto Índico, segregado em três (3) pacotes para a cobertura de Danos Próprios e Responsabilidade Civil, nomeadamente:

- **Auto Índico Básico**
- **Auto Índico Clássico**
- **Auto Índico Exclusivo**

## O NOSSO PORTFÓLIO DE PRODUTO

Classes de Riscos	Número de clientes 2021
Responsabilidade Civil Automóvel	43523
Danos Próprios Automóvel	5784
Acidentes de Trabalho e Doenças Profissionais	1764
Seguro de Crédito	754
Diversos	240
Incêndio	176
Responsabilidade Civil Geral	120
Outras Classes	229

## OS NOSSOS PARCEIROS

Estamos cientes de que a operacionalização das nossas actividades não dependem exclusivamente de nós, daí que mantemos uma vasta rede de parceiros para a distribuição e protecção do nosso negócio.



170  
Número de Mediadores



23  
Resseguradoras Tratado e  
Facultativo

## GESTÃO DE RECLAMAÇÕES

Encerramos as reclamações como uma forma de melhoria dos nossos serviços. Por isso, temos diversos canais para o registo de reclamações dos nossos clientes e parceiros, por onde obtemos o *feedback* sobre a qualidade dos nossos produtos e serviços.

Comparados os anos de 2020 e 2021, nota-se uma redução no fluxo das reclamações na ordem de 62%. Embora tenhamos registado uma redução de um ano para o outro, sentimos que ainda podemos melhorar os níveis de satisfação.

	2020	2021	%Var
Reclamações	258	97	-62%
Rácio de Reclamações por Apólice	0.57%	0.11%	-81%
Rácio de Reclamações por Sinistro	6%	2%	-64%

# RESPONSABILIDADE SOCIAL CORPORATIVA



## RESPONSABILIDADE SOCIAL CORPORATIVA

Inscrevemos no nosso propósito, ser relevante para a Comunidade onde estamos inseridos.

Cumprimos a nossa responsabilidade social corporativa através da **FUNDAÇÃO ÍNDICO** que tem como objecto:

- A promoção e desenvolvimento de iniciativas de apoio social
- A promoção e defesa dos direitos humanos
- A promoção e desenvolvimento da educação

As actividades da **FUNDAÇÃO ÍNDICO** são desenvolvidas em parceria com 4 instituições religiosas, nomeadamente:

- Paróquia de Santo António da Polana
- Paróquia São Gabriel Arcanjo da Matola
- Comunidade de Sant'Egídio
- Lar Nossa Senhora dos Desamparados

### Promoção de Iniciativas de Apoio Social e Defesa dos Direitos Humanos

No âmbito da promoção de iniciativas de apoio social e defesa dos direitos humanos, a FUNDAÇÃO ÍNDICO ofereceu durante o mês de Setembro de 2021 mais de 150 cestas básicas à famílias carenciadas das seguintes comunidades da Paróquia de Santo António da Polana:

- Comunidade Sede
- Comunidade Nossa Senhora da Consolata
- Comunidade São Francisco de Assis
- Comunidade Rainha da Paz

As nossas pessoas são voluntários e dão corpo às acções da Fundação, participando no processo de distribuição das cestas básicas, nas quatro Comunidades acima mencionadas, conforme ilustram as imagens.



Comunidade Nossa Senhora da Consolata



Comunidade Nossa Senhora da Consolata



Comunidade Nossa Senhora da Consolata



Comunidade São Francisco de Assis

No mesmo mês, e com igual propósito, a Fundação apoiou ao **Lar Nossa Senhora Dos Desamparados**, Lar que acolhe e cuida de idosos carenciados. São cerca de 95 idosos sob seus cuidados.

Este Lar é dirigido pela Congregação das Irmãs das Anceiras Desamparados (entidade da Igreja católica).

Sem dúvida, um pequeno gesto de carinho faz uma grande diferença na vida destes idosos, que precisam de sentir o nosso afecto.



Lar Nossa Senhora Dos Desamparados

As várias actividades realizadas durante o mês de Setembro deram uma visão geral e realística dos desafios abraçados pela Fundação, bem como o caminho a ser percorrido.

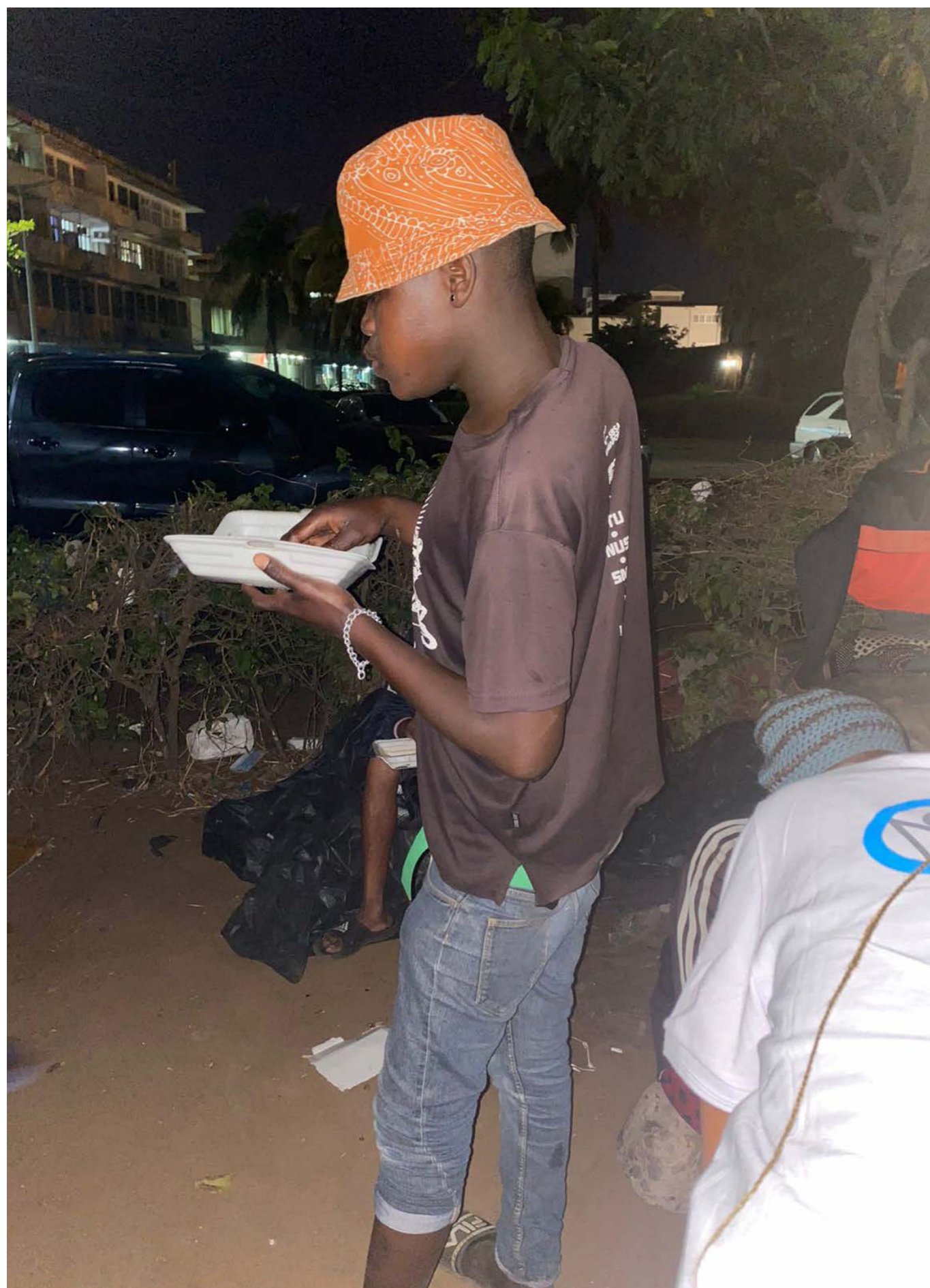
As necessidades das pessoas foram agravadas pela pandemia, o que resultou no aumento do número de pessoas vivendo em condições de extrema pobreza.

Se antes da pandemia as pessoas carenciadas recebiam ajuda de algumas pessoas de boa vontade, actualmente, estas pessoas já não têm as mesmas condições para continuarem a dar o seu apoio, o que agrava ainda mais a vida das pessoas necessitadas.

Por isso, é importante que se crie uma consciência solidária na sociedade para que possamos aprender a ajudar com o que for possível para cada um.

Ainda no âmbito da promoção de iniciativas de apoio social e defesa dos direitos humanos, a FUNDAÇÃO INDICO, em parceria com a Comunidade de Sant'Egídio, ofereceu **300 refeições** à moradores de rua da Cidade de Maputo.





## PROMOÇÃO DA EDUCAÇÃO

No mês de Outubro, a Fundação Índico dirigiu-se à Escola Secundária São Gabriel Arcanjo da Matola, instituição de ensino pertencente à igreja Católica, frequentada maioritariamente por crianças desfavorecidas, e ofereceu 6 computadores para apoiar no processo de ensino e aprendizagem dos alunos desta escola.



Ainda no âmbito deste objectivo, a FUNDAÇÃO ÍNDICO concedeu uma bolsa de estudos à uma estudante de 16 anos de idade frequentando a 12ª classe, com um percurso e desempenho académico vistoso.

Estamos cientes de que este número ainda não é expressivo, pretendemos nos próximos tempos continuar a estimular e acompanhar o desempenho académico de jovens com potencial e, quiçá, incorporá-los no nosso ambiente laboral.

A Fundação ofereceu ainda 450 sacos de cimento à Escola, para apoiar na construção de 8 salas de aulas. Este era um dos principais desafios enfrentados pela Direcção, Professores e Alunos, no entanto, sentimo-nos bastante agraciados por ter feito parte da solução.

### PRNATAL SOLIDÁRIO

A Fundação deu uma atenção especial ao mês de Dezembro por ser a altura do ano em que se celebra o Natal.

O Natal representa uma época de festiva e de celebração, é, no entanto, um período sensível para as pessoas carenciadas, pessoas que muitas vezes passam este dia “em branco” e sem garantia nenhum de alimento para a ceia.

Foi dentro deste contexto que a Fundação foi aquecer, com amor e esperança, os corações das pessoas que mais precisam.



Cestas Básicas para o Natal às vítimas de Terrorismo em Cabo – Delgado



Cestas Básicas para o Natal às vítimas de Terrorismo em Cabo – Delgado



Cestas Básicas para o Natal às vítimas de Terrorismo em Cabo – Delgado



Cerca de 600 Refeições servidas à moradores de rua no Natal



Cerca de 600 Refeições servidas à moradores de rua no Natal





Cerca de 600 Refeições servidas à moradores de rua no Natal

Em Chimoio, a Fundação ofereceu material escolar e produtos alimentares aos meninos do Infantário Provincial de Manica.



A nossa Responsabilidade Social Corporativa representa o nosso compromisso com a sociedade, vai para além de questões económicas, transparece o nosso papel como empresa cidadã.

Somos uma empresa preocupada com a preservação do meio ambiente e iniciativas de carácter social, sendo por esta razão que as nossas acções procuram sempre gerar impacto positivo na sociedade e ao nosso redor.

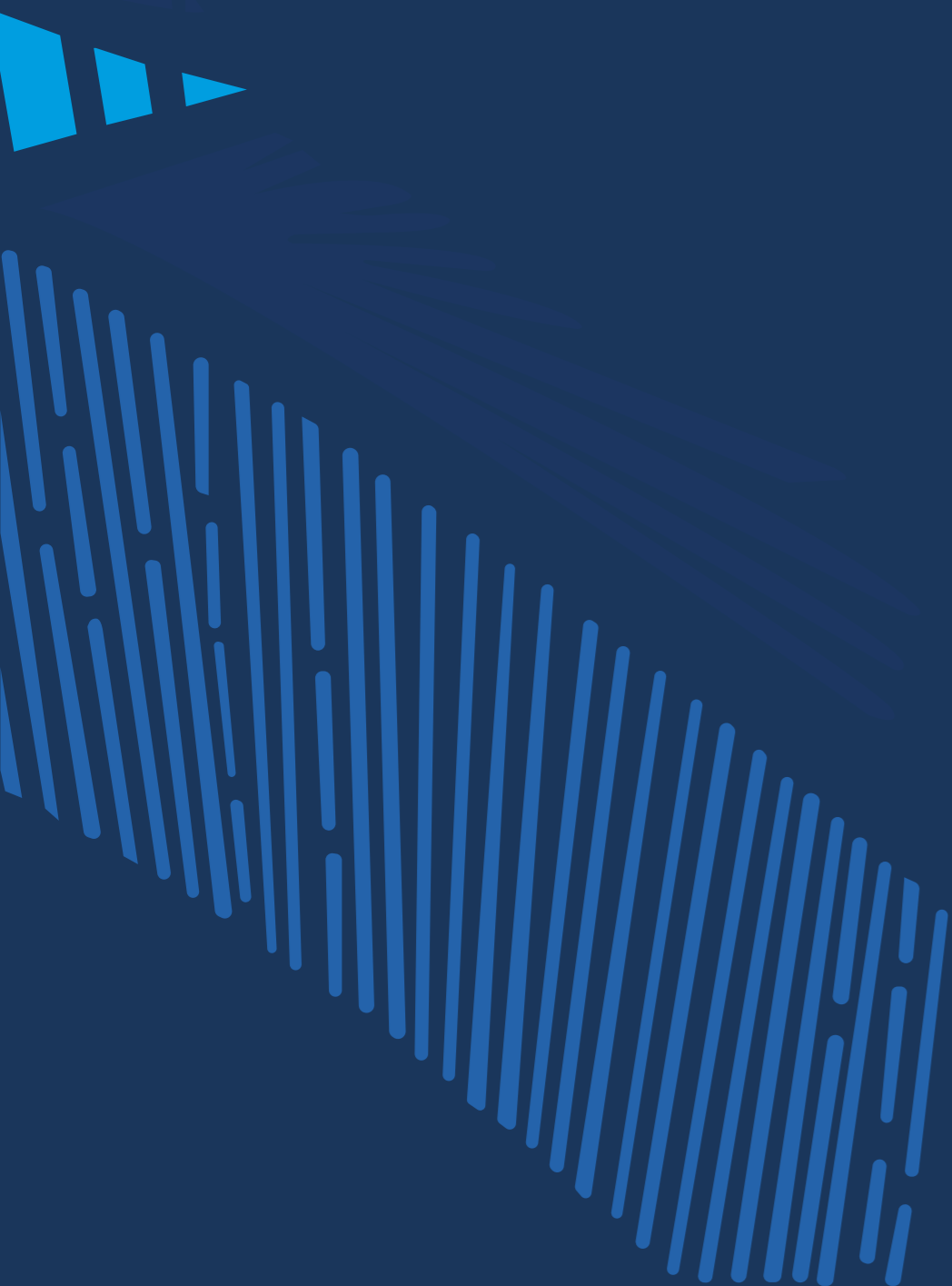
As acções de solidariedade através da Fundação Índico consubstanciam o **amor** ao **próximo**, promovem a empatia, o voluntariado que é alegremente praticado pelas pessoas da Índico Seguros, estando sempre prontos e dispostos a apoiar toda e qualquer iniciativa desta Fundação.

Os desafios são enormes, mas a nossa busca incansável pela significância social galvaniza-nos e enche-nos de energia e esperança, fazendo-nos acreditar que com o nosso contributo, as nossas comunidades poderão sorrir e acreditar num mundo **justo** e **sustentável** para todos.

*Viva Sem Medo!*

O NOSSO FUTURO

07



## O NOSSO FUTURO

Estamos cientes de que operamos num mercado emergente, ainda com desafios de raiz, agudizados pelos impactos da pandemia e pela crise financeira que se apodera do mundo, mas queremos continuar a construir um negócio sustentável, com impacto positivo no planeta, nas famílias e empresas que protegemos, na nossa comunidade e nas gerações vindouras.

Pretendemos continuar a consolidar os nossos processos internos de Gestão de Riscos, Governação Corporativa, Ética e Conduta, Controlo Interno e SGI, de modo a oferecer garantias sustentáveis aos nossos clientes, parceiros de negócio e as demais partes interessadas.

A criação da Fundação Indico foi um marco memorável na história da Indico Seguros, deu início a um compromisso social mais expressivo e com responsabilidades acrescidas. Estamos orgulhosos por este feito! Através da Fundação, apesar de saber que o desafio é grande e audacioso, queremos dar ainda maior contributo para a minimizar a fome na nossa comunidade e aumentar as oportunidades de formação para crianças e jovens, bem assim, apoiar iniciativas de promoção dos direitos humanos, contribuindo desta forma para a dignidade do ser humano em todos os aspectos da sua vida.

O compromisso com o desenvolvimento das nossas pessoas continuará a ser a “palavra de ordem” nas abordagens da Gestão. Temos a certeza que o investimento que fazemos e o que continuaremos a fazer nas nossas pessoas, trará benefícios para a Indico Seguros, e não só, contribuirá para o crescimento profissional de cada colaborador.

Pensar num negócio sustentável, para nós, deixou de ser somente “números”, entres Prémios e Sinistros, está agora além dos nossos resultados, é, acima de tudo, o impacto que temos na nossa comunidade e forma como nos relacionamos com o Planeta, as nossas pessoas, os nossos clientes e parceiros de negócio, pois, acreditamos que o sucesso da nossa organização é resultado da boa combinação destes elementos.

**Juntos por um planeta saudável e um negócio sustentável!**

## A COMISSÃO EXECUTIVA

A nossa estratégia empresarial, desde cedo, procurou responder de forma ágil e relevante às expectativas e necessidades dos seus clientes, parceiros e das demais partes interessadas, consubstanciado por uma actuação assente nos altos padrões de integridade, equidade, transparência e responsabilidade, sendo princípios basilares e internacionais de Governação Corporativa. Ademais, o modelo de negócios relacional e centrado nas Pessoas, é alicerçado pela qualidade dos produtos e serviços oferecidos aos clientes e parceiros, melhoria contínua dos processos internos, constante inovação, desenvolvimento contínuo do seu capital humano e gestão dos seus talentos.

A materialização dos pilares deste Modelo de Negócios reflecte-se no foco na satisfação e superação das expectativas dos clientes, procurando sempre servir com significância e contribuir na construção de uma sociedade mais próspera e inclusiva.

Num mercado cada vez mais competitivo, a busca constante pela excelência, a prossecução da estratégia de se posicionar como Empresa sempre à frente do seu tempo do ponto de vista do uso das novas tecnologia de informação e comunicação, a busca contínua pela inovação, a estratégia de economia de escala na classe com maior quota da sua carteira de negócios, o ramo automóvel, a estratégia de diferenciação dos produtos e serviços, bem assim, a arte de se concentrar nas classes com maior rentabilidade técnica operacional, constituem factores preponderantes para o crescimento sólido e sustentável, à médio e longo prazo, e, por conseguinte, gerador de valor em toda a cadeia produtiva.

A nossa gestão sempre teve no cerne da sua estratégia de investimentos, a prudência e segurança, a adequada diversificação e dispersão, bem assim, a gestão de carteira de investimentos baseada nos riscos, com enfoque ao risco de liquidez, salvaguardando o *compliance* regulamentar e a rentabilidade da carteira.

A liderança da Companhia acredita que na busca do “Servir e ser significativa para a sociedade”, deve ser materializado o compromisso com a sustentabilidade e geração de valor a médio e longo prazo, alicerçado por investimentos responsáveis e que integrem factores ambientais, sociais, e de governação (ESG), conducentes a protecção do futuro dos seus clientes, parceiros, accionistas, trabalhadores e das demais partes interessadas.



## Ruben Chivale

### Administrador-Delegado

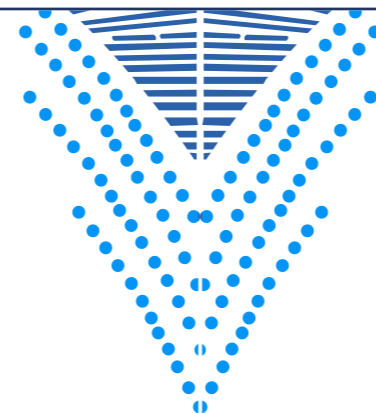
Fundador e Administrador-Delegado da Índico Seguros.

É Mestre em Ciências Jurídicas e Licenciado em Direito pela Universidade Eduardo Mondlane.

Ocupou várias posições de gestão e liderança no sector financeiro não monetário (Seguros).

Actualmente, é Presidente do Conselho de Direcção da Associação Moçambicana de Seguradoras (AMS) e Vice-Presidente do Pelouro de Política e Serviços Financeiros da Confederação das Associações Económicas de Moçambique (CTA).

É membro da Ordem dos Advogados de Moçambique há 20 anos e Docente Universitário há mais de 15 anos.



## Olivio Melembe

### Administrador Financeiro

Com mais de 15 anos de experiência, Olivio é Administrador do Pelouro de Administração e Finanças.

É Mestre em Gestão e Administração de Negócios, Finanças e Sustentabilidade pela University of Cumbria (UK).

É Licenciado em Contabilidade e Auditoria pelo Instituto Superior de Contabilidade e Auditoria de Moçambique (ISCAM).

Possui o Diploma em Seguros (Dip. CII) pelo Chartered Insurance Institute (UK).

É Contabilista Certificado pela Ordem dos Contabilistas de Moçambique (OCAM).

É Vogal da Associação Moçambicana das Seguradoras (AMS) e tem dado o seu contributo para melhoria do sector de seguros em Moçambique.



## Nasma Omar

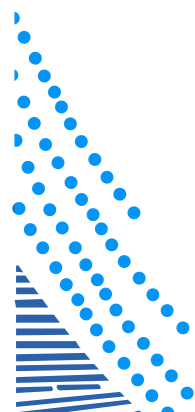
### Administradora de Operações

Nasma é Administradora do Pelouro de Operações.

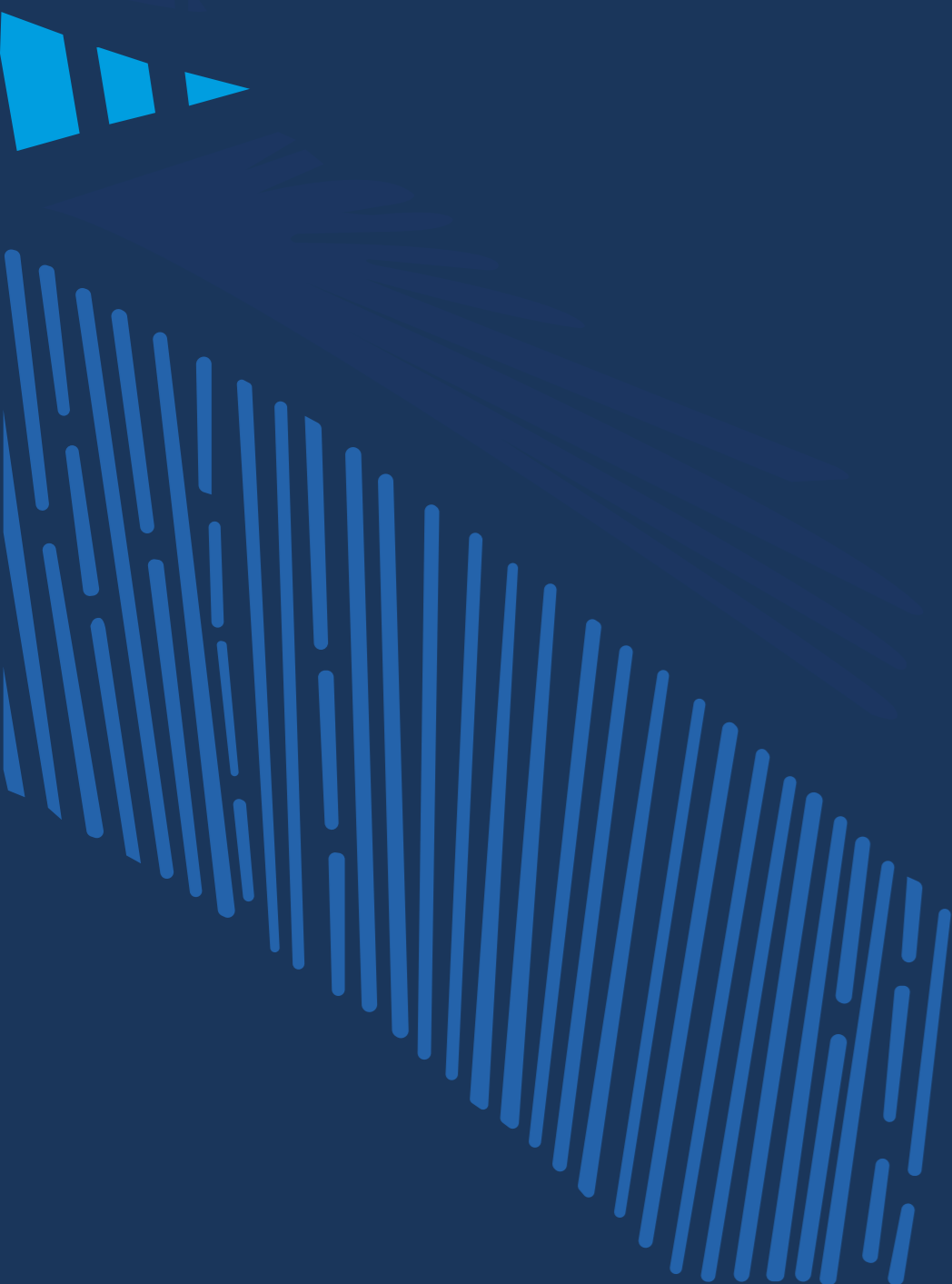
É licenciada em Ciências Jurídicas pela Universidade Técnica de Moçambique e, actualmente, está a frequentar o curso de Mestrado em Gestão e Administração de Negócios (MBA).

Possui o Certificado (Cert. CII) e Diploma em Seguros pelo Chartered Insurance Institute (UK).

É membro da Comissão Técnica de Seguros da Associação Moçambicana das Seguradoras (AMS) e tem contribuído para a melhoria do sector.



# SÍNTESE DOS INDICADORES



OR

# SÍNTESE DOS INDICADORES

## AS NOSSAS PESSOAS

<b>Total de Colaboradores</b>	<b>107</b>
<b>Distribuição por Género</b>	
Feminino	59
Masculino	48
<b>Faixa Etária</b>	
20 a 25 Anos	53
25 a 30 Anos	38
30 a 35 Anos	8
35 a 40 Anos	5
> 40 Anos	3
<b>Distribuição por Região</b>	
Região Sul	56
Regia Norte	24
Região Centro	27
<b>Habilitações Literárias</b>	
Quadros superiores	95
Quadros médios	9
Outros	3
<b>Distribuição por Posição</b>	
Administradores	3
Directores	13
Gerentes	12
Supervisores	5
Assistentes	57
Estagiários	17

<b>Género Por Categoria</b>		
Administradores	Homens	2
	Mulheres	1
Directores	Homens	4
	Mulheres	10
Gerentes	Homens	5
	Mulheres	6
Supervisores	Homens	3
	Mulheres	4
Assistentes	Homens	30
	Mulheres	32
Estagiários	Homens	4
	Mulheres	6
<b>Custos com Colaboradores</b>		<b>158 M</b>
<b>Horas de Formação</b>		<b>2 370</b>
<b>Avaliação de Satisfação de Ambiente de Interno</b>		<b>8.58%</b>

## OS NOSSOS CLIENTES

<b>Total de Clientes</b>	<b>52 590</b>
<b>Clientes por Região</b>	
Norte	4 909
Centro	13 004
Sul	34 677
<b>Inquérito de Satisfação Geral de Clientes</b>	<b>8.6%</b>

## DANDO DE VOLTA À SOCIEDADE

<b>Custos com Sinistros</b>	<b>361 566 385</b>
<b>Pagamentos ao Estado</b>	<b>137 M</b>
<b>Investimento à Comunidade</b>	<b>600 500</b>
<b>Horas de Voluntariado</b>	<b>80 H</b>

**JUNTOS POR UM PLANETA SAUDÁVEL E UM  
NEGÓCIO SUSTENTÁVEL!**

**COMPANHIA ÍNDICO SEGUROS S.A.**

---

SIGA-NOS **ÍNDICO SEGUROS**



LINHA VERDE **84 / 82 5533**