



Sus tenta bilidade

Relatório de 2024





ÍNDICE

3 Pág.
Sobre o Relatório

5 Pág.
Mensagem do CEO

6 Pág.
Foco na Sustentabilidade

15 Pág.
Negócio Sustentavel

27 Pág.
Clientes e Parceiros

30 Pág.
Contributo na Inclusão Social

34 Pág.
Conclusão



SOBRE O RELATÓRIO

Relatório de Sustentabilidade apresenta uma visão abrangente das iniciativas em curso para o cumprimento dos compromissos sociais, ambientais e de governança da companhia, bem como os principais destaques operacionais e financeiros do exercício findo a 31 de Dezembro de 2024.

Na sua essência, este Relatório integra indicadores do Sustainability Accounting Standards Board (SASB), específicos para o sector de seguros, além de estar alinhado aos Objectivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS).

Em 2021, a companhia criou a Fundação Indico como o mecanismo de materialização da responsabilidade social corporative consubstanciada no compromisso na defesa dos direitos humanos, desenvolvimento da educação e do apoio social.

Por outro lado, foram estabelecidas diversas parcerias com organizações da sociedade civil, como a Comunidade de Sant'Egídio, a Cáritas e o Jardim do Éden, viabilizando projectos voltados à redução da fome, à melhoria da educação de populações vulneráveis e à proteção costeira, contribuindo para a mitigação dos efeitos das mudanças climáticas.

Neste contexto, a gestão identificou em 2024 como um marco oportuno para reavaliar e reforçar as estratégias de crescimento sustentável, alinhando a geração de valor do negócio às demandas da sociedade e às exigências do planeta.

Assim, o presente relatório reflecte não apenas o compromisso da Indico Seguros com a sustentabilidade, mas também com a excelência operacional, a responsabilidade social e a criação de resultados consistentes, destacando riscos, estratégias, objectivos, metas, indicadores, processos de gestão e as acções concretas implementadas.



MENSAGEM DO CEO

É com orgulho que apresentamos o quarto Relatório de Sustentabilidade da Índico Seguros, uma companhia inovadora e determinada a fazer a diferença no sector de seguros em Moçambique. Desde a nossa criação, actuamos com o propósito de oferecer proteção confiável e soluções especializadas, garantindo o pagamento justo e célere das responsabilidades assumidas, sempre com a clara visão de servir os nossos.

O nosso crescimento sustentável tem sido impulsionado por investimentos em tecnologia, inovação e no fortalecimento da nossa equipe — pilares que sustentam a experiência diferenciada que buscamos entregar. Ao longo de 2024, reflectimos sobre a nossa evolução e reafirmamos o compromisso com a sustentabilidade em todas as suas dimensões.

O portfólio de produtos, com destaque para os ramos de Saúde e Automóvel, foi continuamente desenvolvido para atender diferentes perfis de clientes, alinhando inovação, responsabilidade social e ambiental. Nesse percurso, ampliamos e capacitamos as nossas equipes, colocando

as pessoas no centro de tudo o que fazemos — clientes e colaboradores, que reconhecemos como o nosso maior patrimônio.

Investimos de forma consistente na formação, no bem-estar e no desenvolvimento das equipes, cultivando um ambiente de trabalho positivo, inclusivo e acolhedor. Essa cultura centrada nas pessoas é a base das nossas acções e o alicerce para os avanços conquistados na nossa jornada de sustentabilidade.

Seguimos alinhados aos ODS e ao Pacto Global da ONU, orientando nossas acções em prol de um futuro mais justo, inclusivo e sustentável. Para 2024, renovamos a determinação de continuar a evoluir com responsabilidade, oferecendo valor a clientes, colaboradores, accionistas e à sociedade.

Agradecemos a todos os que caminham connosco nesta jornada e reafirmamos o nosso propósito de fazer a diferença.



**FOCO NA
SUSTENTABILIDADE**

PRINCIPAIS INDICADORES 2024

Tópicos da Divulgação da Sustentabilidade e suas Métricas

Os indicadores de sustentabilidade apresentados neste relatório foram elaborados com base nos referenciais do Sustainability Accounting Standards Board (SASB), que estabelece padrões contabilísticos específicos para cada sector de actividade, considerando inclusive as particularidades do negócio predominante.

De acordo com o SASB, os padrões estão organizados em quatro componentes principais:



Tópicos de Divulgação

Conjunto mínimo de temas específicos do sector, considerados materialmente relevantes, com potencial de impactar a criação de valor.



Métricas Contabilísticas

Indicadores quantitativos e qualitativos utilizados para mensurar o desempenho da Índico Seguros em cada tópico de divulgação.



Protocolos Técnicos

Directrizes que acompanham cada métrica contabilística, oferecendo orientações sobre definições, escopo, implementação, compilação e apresentação, de forma a assegurar consistência e viabilidade de verificação independente.



Métricas de Actividade

Indicadores que expressam a escala e a dimensão do negócio da companhia, permitindo a comparação entre diferentes organizações do mesmo sector.

Neste contexto, adotamos para o presente período as exigências de divulgação como abaixo se descrevem:

Indicador/Tópicos de divulgação	Expressão/Métricas contabilísticas	2024	2024	Código SASB
Informação transparente	Rácio das reclamações por sinistros	1,5%	1,2%	FN-IN-270a.2
	Taxa de retenção de clientes	95%	88%	FN-IN-270a.3
Factores de Gestão de Investimento	Total de activos investidos por sector e classe de activos	425 M	502 M	FN-IN-410a.1.
Exposição ao Risco Ambiental	Perda Máxima Provável (PML) de produtos segurados relacionados com eventos catástrofes	29 040M	21 194 M	FN-IN-450a.1.
	Montante total de perdas monetárias atribuíveis para pagamentos de sinistros relacionados com catástrofes naturais	71M	37M	FN-IN-450a.2
Quantidade de apólices vigentes - Propriedade e acidentes		51 931	59 708	FN-IN-000.A

Notas Explicativas

FN-IN-270a.2

1. A companhia deve divulgar o rácio de reclamações por cada sinistro registado.
2. O rácio é determinado pela razão entre número de reclamações que a companhia recebeu em todos os segmentos de seguros e regiões durante o período do relatório e o número total de sinistros registados ao longo do período, deduzidos dos sinistros cancelados.
3. O escopo da divulgação deve incluir todas as reclamações relatadas por todas unidades orgânicas da seguradora, seja vindo do regulador ou não.
4. O escopo da divulgação inclui apenas reclamações confirmadas, que são definidas como reclamações em que o resultado da resolução do respectivo estado manteve a posição de reclamação do consumidor e exclui reclamações classificadas como "Não Aceites". A companhia deve divulgar o valor dos benefícios pagos ao segurado e sinistros incorridos durante o período de relatório como resultado de perdas incorridas.

FN-IN-270a.3

1. A Índice Seguros deve divulgar sua taxa de retenção de clientes.
2. A taxa é calculada pelo somatório de prémios provenientes do negócio renovado e negócio por renovado período.

FN-IN-410a.1.

A companhia deve divulgar o valor dos seus activos de investimento de curto e longo prazo por classe de activos.

O escopo da divulgação inclui:

- a) Investimentos em acções e títulos;
- b) Depósitos a prazo detidos pela companhia;
- c) Propriedades de investimento e imóveis detidos.

FN-IN-450a.1.

1. A companhia deve divulgar a Perda Máxima Provável (PML) de produtos segurados em eventos catastróficos.
 - 1.1 O PML é definido como o valor antecipado da maior perda monetária que afecta a carteira de seguros da entidade que poderia resultar de catástrofes naturais relacionadas ao clima e é baseado em modelagem de catástrofes e probabilidade de excedência.
 - 1.2 O escopo de divulgação de um evento de catástrofe natural inclui: Ciclones, furacões (tufões), tornados, tsunamis, inundações, secas, calor extremo e clima de inverno."

FN-IN-450a.2

1. A companhia deve divulgar o valor dos benefícios pagos ao segurado e sinistros incorridos durante o período de relatório como resultado de perdas de apólice incorridas.
 - 1.1 O escopo de divulgação de um evento de catástrofe de perigo natural inclui: Ciclones, furacões (tufões), tornados, tsunamis, inundações, secas, calor extremo e clima de inverno."

FN-IN-000.A

A companhia deve divulgar o Número de apólices por segmento:

- (1) Propriedade e acidentes,
- (2) Vida, *
- (3) Resseguro (retido) *

*A companhia não possui apólices do ramo Vida e nem apólices de Resseguro Retido

NÚMEROS DE DESTAQUE EM 2024



14
ANOS DE EXPERIÊNCIA



1.5 Milhões
de Meticais
RESPONSABILIDADE SOCIAL



81 Milhões
de Meticais
PAGO AO ESTADO



227
CANAIS DE DISTRIBUIÇÃO



46.641
CHAMADA INBOUND



777 Milhões
de Meticais
PAGOS ÀS FAMÍLIAS E AS EMPRESAS



40.660
TOTAL DE CLIENTES



123.786
CHAMADA OUTBOUND



131
NÚMERO DE COLABORADORES



1.195 Milhões
de Meticais
TOTAL CONFIADO PELA SOCIEDADE



924
HORAS DE FORMAÇÃO DOS
COLABORADORES



65.963
INTERACÇÕES NAS REDES SOCIAIS



15
NÚMERO DE AGÊNCIAS



168 Milhões
de Meticais
CUSTO COM COLABORADORES



1.195 Milhões
de Meticais
PRÉMIOS DE SEGURO DIRECTO



167
MEDIADORES



218 Milhões
de Meticais
CUSTO COM FORNECEDORES



90%
RÁCIO COMBINADO



45%
TAXA DE SINISTRALIDADE
(LÍQUIDO DE RESSEGURO)



68
RESULTADO LÍQUIDO



68 Milhões
de Meticais
COBERTURA DE PROVISÕES TÉCNICAS



166%
MARGEM DE SOLVÊNCIA



26%
RÁCIO DE ALAVANCAGEM



288 Milhões
de Meticais
CAPITAIS PRÓPRIOS



1.070 Milhões
de Meticais
ATIVOS TOTAIS



427 Milhões
de Meticais
VOLUME DE INVESTIMENTOS



166 Milhões
de Meticais
COMISSÕES PAGAS AOS MEDIADORES



3.7 Milhões
de Meticais
ÁGUA E LUZ

A NOSSA ESTRATÉGIA

Construindo um Futuro Sustentável e Resiliente

Em 2024, reafirmamos o nosso compromisso com a sustentabilidade enquanto um eixo estratégico do negócio, integrando práticas ambientais, sociais e de governação (ESG) em todas as suas operações. Este relatório apresenta as principais acções, resultados e compromissos que reforçam a nossa ambição de proteger, hoje, o futuro de Moçambique.

1. COMPROMISSO AMBIENTAL (E)

Reconhecemos o impacto das nossas operações no meio ambiente e assumimos a responsabilidade de actuar de forma consciente e sustentável. Em 2024, reforçamos as iniciativas de eficiência energética e digitalização de processos, com o objectivo de reduzir o consumo de papel, energia e água em todas as nossas instalações.

Por isso, implementamos diversas iniciativas para reduzir o impacto ambiental das nossas actividades:



Redução do consumo de papel: 28% face a 2023, com a digitalização de processos internos e assinatura eletrónica.



Eficiência energética: reforçamos a racionalização de custos que incluíam campanhas de sensibilização sobre consumo consciente.



Melhoria da Biodiversidade: em 2024, reforçamos as parcerias no programa de compensação de emissões com acções de reflorestamento comunitário.



2. RESPONSABILIDADE SOCIAL E IMPACTO COMUNITÁRIO (S)

No eixo social, continuamos a desempenhar um papel activo na promoção da inclusão e do bem-estar. Ampliamos a oferta de produtos de microseguro, garantindo o acesso à protecção financeira para populações de baixa renda e trabalhadores informais. Além disso, implementamos acções de educação financeira em escolas e comunidades, com o objectivo de fortalecer a literacia financeira.

Por outro lado, também implementamos iniciativas de saúde e bem-estar para os colaboradores, incluindo exames médicos periódicos, palestras sobre saúde mental e programas de equilíbrio entre vida profissional e pessoal.

3. BOA GOVERNAÇÃO E ÉTICA EMPRESARIAL (G)

A governação corporativa continua a ser um pilar central da nossa sustentabilidade. Durante o ano, consolidamos a Política de Integridade e Antifraude, assegurando práticas de negócio éticas, transparentes e alinhadas com os princípios de boa conduta.

A gestão de riscos passou a integrar critérios ambientais, sociais e de governação (ESG), fortalecendo a nossa resiliência e a capacidade de antecipar riscos emergentes, incluindo os climáticos e reputacionais. Reforçamos ainda o compromisso com a transparência na comunicação, publicando indicadores ESG e promovendo um painel interno de monitoria de desempenho sustentável.

Compromisso com o Futuro

Com estas acções, a reafirmamos a nossa convicção de que o crescimento sustentável é aquele que alia a rentabilidade à responsabilidade social e ambiental. O percurso de 2024 demonstra a nossa determinação em transformar desafios em oportunidades, contribuindo para um sector segurador mais inclusivo, transparente e resiliente — ao serviço do desenvolvimento sustentável de Moçambique.





OS NOSSOS OBJECTIVOS ESTRATÉGICOS

Estruturamos a nossa visão de sustentabilidade em três pilares estratégicos — Seguradora Sustentável, Empregadora Sustentável e Investidora Sustentável — que traduzem o nosso compromisso com o crescimento responsável, o desenvolvimento humano e o impacto positivo na sociedade moçambicana.

1. SEGURADORA SUSTENTÁVEL

Objetivo Geral: Assegurar um crescimento rentável e sustentável, com produtos e operações que integrem critérios ambientais, sociais e de boa governação.

Objetivos Estratégicos:

- Aumentar o volume de vendas de forma consistente e sustentável, assegurando o equilíbrio técnico e financeiro.
- Reduzir e manter as despesas operacionais abaixo de 20% dos prémios brutos emitidos (PBE's).
- Promover produtos inovadores e responsáveis, que incluem coberturas para riscos climáticos e energias renováveis.
- Reduzir a pegada ambiental institucional, através da eficiência energética, digitalização e gestão responsável de recursos.
- Integrar fatores ESG na subscrição de riscos e no desenho de produtos, garantindo que as decisões comerciais considerem impactos ambientais e sociais.

Indicadores-Chave:

— Rentabilidade técnica; eficiência operacional; emissões de CO2; consumo de energia e papel.

2. EMPREGADORA SUSTENTÁVEL

Objetivo Geral: Ser reconhecida como seguradora inclusiva, ética e orientada para o desenvolvimento humano e o bem-estar dos seus colaboradores.

Objetivos Estratégicos:

- Fortalecer a Gestão Integrada de Pessoas, promovendo meritocracia, desenvolvimento e retenção de talentos.
- Melhorar o clima e a cultura organizacional, com foco em colaboração, inovação e propósito.
- Construir um ambiente de trabalho diversificado, igual e inclusivo, garantindo que pelo menos 50% dos cargos de liderança sejam ocupados por mulheres.
- Continuar a investir na formação e qualificação dos colaboradores, assegurando um mínimo de 40 horas de capacitação por pessoa/ano.
- Promover programas de saúde, bem-estar e equilíbrio vida-trabalho, reforçando o vínculo e a motivação das equipas.

Indicadores-Chave:

— Taxa de satisfação interna; diversidade de género na liderança; horas de formação; índice de retenção de talentos.

3. INVESTIDORA SUSTENTÁVEL

Objetivo Geral: Gerir os nossos recursos com responsabilidade e impacto positivo, alinhando investimentos e acções sociais aos princípios ESG.

Objetivos Estratégicos:

- Integrar plenamente critérios ambientais, sociais e de governação (ESG) nas decisões de investimento.
- Aumentar a percentagem de investimentos sustentáveis e de impacto positivo no portfólio financeiro.
- Reforçar o investimento social através da Fundação Índico, promovendo programas de educação, resiliência climática e apoio comunitário aos necessitados.
- Garantir transparência e prestação de contas através da publicação anual de relatórios ESG alinhados às normas internacionais (SASB).

Indicadores-Chave:

— N° de beneficiários de programas sociais.

Pilar	Expressão/Métricas contabilísticas	Expressão/Métricas contabilísticas
Seguradora Sustentável	Crescimento rentável, produtos verdes e eficiência operacional	-30% pegada ambiental / <20% despesas abaixo de PBE
Empregadora Sustentável	Clima organizacional, diversidade e desenvolvimento de talentos	50% liderança feminina / 90% satisfação interna
Investidora Sustentável	Investimentos ESG e impacto comunitário via Fundação Índico	> 1.000 beneficiários sociais

**NEGÓCIO
SUSTENTÁVEL**



O NOSSO CONTRIBUTO PARA A AGENDA 2030

Reafirmamos o nosso profundo compromisso com a Agenda 2030 das Nações Unidas, reconhecendo-a como um chamado global à acção a favor das pessoas, do planeta e da prosperidade, acreditando que o verdadeiro desenvolvimento sustentável nasce da inclusão, da solidariedade e da igualdade de oportunidades, valores que inspiram a nossa forma de actuar, de servir e ser significativa para a sociedade.

1. AJUDAR AOS MAIS CARENCIADOS E DESFARECIDOS

Reafirmamos o nosso compromisso em proteger hoje para construir o amanhã, contribuindo para um futuro mais justo, saudável e sustentável para todos.

1 ODS – Erradicação da Pobreza, ao promover a proteção financeira e reduzir vulnerabilidades sociais;

2 ODS – Fome Zero e agricultura sustentável, ao apoiar iniciativas que fortalecem a segurança alimentar e a resiliência económica das comunidades.

3 ODS – Saúde e Bem-Estar, ao desenvolver soluções que garantem mais segurança e tranquilidade às famílias e aos colaboradores;



4 ODS – Educação de Qualidade, ao investir em conhecimento, formação e capacitação, reconhecendo a educação como motor de transformação e progresso.



Compromisso com as Comunidades

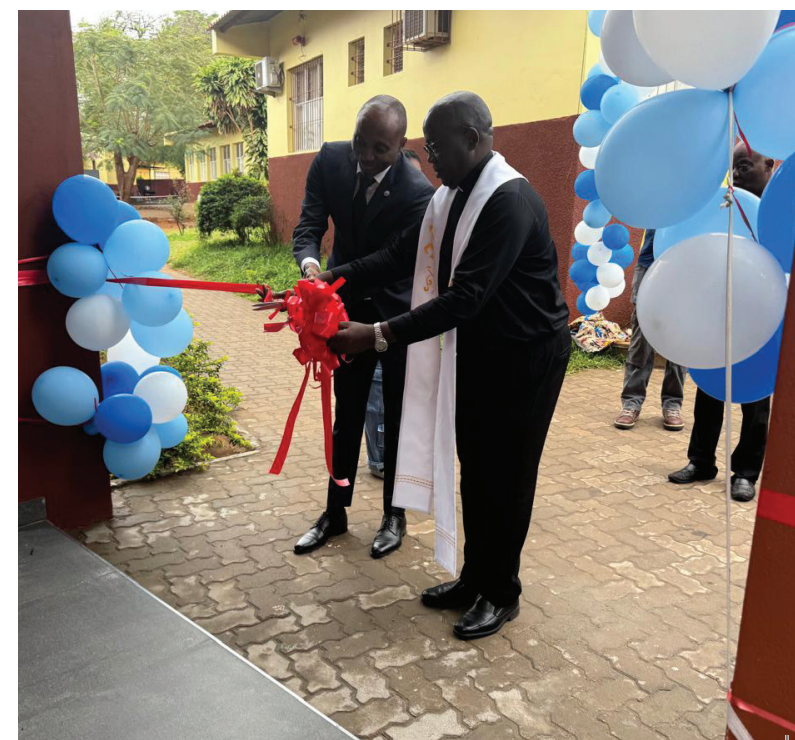
Guiados pelo propósito de cuidar e transformar vidas, temos procurado chegar a quem mais precisa, desenvolvendo acções que promovem o bem-estar social, a inclusão e a melhoria da qualidade de vida nas comunidades onde estamos presentes.

Assistência alimentar

Com o coração voltado à solidariedade, distribuímos cerca de 274 cestas básicas a famílias em situação de vulnerabilidade e garantimos mais de 3.600 refeições a pessoas em risco de insegurança alimentar. Cada entrega representou mais do que um gesto material — foi um sinal de esperança e cuidado.

Educação inclusiva

Acreditamos que a educação é a semente do futuro. Por isso, contribuímos para a construção de oito (8) salas de aula na Escola Secundária São Gabriel da Matola. Quatro (4) dessas salas já estão em funcionamento, acolhendo cerca de 50 alunos cada, e ampliando o acesso à aprendizagem em ambiente mais seguro e confortável.



Apoio a deslocados e crianças vulneráveis

Com especial atenção às crianças e jovens, impactamos diretamente 526 vidas através da atribuição de seis (6) bolsas de estudo e da distribuição de 520 kits escolares. Estes gestos refletem a nossa crença de que investir na infância é investir no futuro.

Parcerias e impacto sustentável

As nossas iniciativas são implementadas em parceria com a Fundação Índico, um pilar essencial no reforço do nosso compromisso com os direitos humanos, a equidade social e a sustentabilidade.

Entre as acções realizadas, destacamos o apoio prestado ao Lar Nossa Senhora dos Desamparados, com a oferta de produtos alimentares e a preparação da quadra festiva do Natal Solidário, levando alegria e dignidade aos idosos.

Reconhecemos que os desafios sociais permanecem significativos, mas seguimos firmes na nossa missão de gerar impacto positivo e duradouro. Cada acção solidária reflecte o nosso propósito de promover o desenvolvimento humano, a inclusão social e a esperança, contribuindo para um amanhã mais justo, solidário e sustentável.

2. GARANTIR UM AMBIENTE DE TRABALHO INCLUSIVO E DE SATISFAÇÃO



Valorização das Pessoas e Promoção da Igualdade

Acreditamos que o nosso maior capital são as pessoas. São elas que dão vida à nossa missão, transformam desafios em oportunidades e constroem, todos os dias, uma organização mais humana, justa e inclusiva.

Promovemos normas e políticas que valorizam a igualdade de género, assegurando que as mulheres tenham as mesmas oportunidades que os homens, tanto no acesso ao emprego como no desenvolvimento de carreira. Acreditamos que a diversidade impulsiona a inovação e fortalece a nossa cultura corporativa.

Em 2024, mantivemos o foco no desenvolvimento e na retenção de talentos, promovendo formações técnicas e comportamentais que fortalecem as competências dos nossos profissionais e alinham-se aos qualificadores de carreira técnico-profissional e de gestão. Assim, cultivamos um ambiente onde o crescimento pessoal e o sucesso colectivo caminham lado a lado.

Aos 31 de Dezembro de 2024, contamos com 131 colaboradores, dos quais 53% são mulheres e 47% homens (2023: 115 colaboradores, 55% mulheres e 45% homens). Estes números reflectem o nosso empenho em promover o equilíbrio de género e a igualdade de oportunidades em todos os níveis da organização.

Mantivemos também a nossa aposta na criação do primeiro emprego, contratando jovens recém-graduados e integrando-os em programas estruturados de formação e capacitação. Este investimento no talento jovem tem permitido renovar o sector com energia, criatividade e novas perspectivas. Actualmente, 51% dos nossos colaboradores têm entre 20 e 25 anos, e 37% entre 25 e 30 anos, o que demonstra o nosso compromisso em formar as futuras gerações do mercado segurador.

A igualdade de género é uma realidade que se reflecte na liderança: as mulheres representam 53% do total de gestores nos níveis estratégico, tático e operacional. Este dado reforça a nossa convicção de que o talento não tem género e que a liderança feminina é essencial para o progresso e o equilíbrio da organização.

Na Índico Seguros, a inclusão vai além das palavras — é um princípio que orienta a forma como pensamos, decidimos e agimos. Defendemos direitos iguais e acreditamos que cada pessoa deve ter a oportunidade de viver o seu potencial em plenitude. O nosso modelo de gestão é inclusivo, meritocrático e respeitador da diversidade, independentemente do género, raça, idade ou crença.

Orgulhamo-nos de desenvolver profissionais competentes, comprometidos e éticos, preparados para responder às exigências de um mercado em transformação, mas, acima de tudo, inspirados a fazer a diferença — dentro e fora da organização.

3. CONTRIBUIR PARA UM PLANETA MAIS SUSTENTAVEL



Compromisso com o Planeta e a Sustentabilidade Ambiental

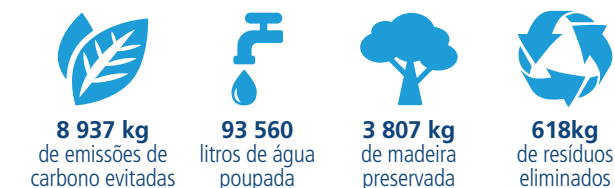
Na Índico Seguros, acreditamos que cuidar do planeta é também proteger o futuro. Por isso, adoptamos as melhores práticas ambientais para mitigar os riscos climáticos e contribuir ativamente para o combate às alterações globais do clima.

Implementamos políticas e procedimentos ambientais responsáveis, que orientam as nossas decisões e operações diárias, privilegiando a não aceitação de riscos danosos ao ambiente, à poluição, à contaminação e à proteção marinha. Assim, fortalecemos a capacidade dos nossos clientes para planear e gerir riscos climáticos e desastres naturais, promovendo uma economia mais resiliente e sustentável.

Mais do que uma obrigação, esta é uma escolha consciente. Apostamos na redução das emissões de carbono, no uso crescente de energias renováveis e na integração da sustentabilidade em todos os nossos processos operacionais.

Em 2024, continuamos com aposta importante com do modelo de gestão “paperless”, sustentado pelo princípio simples, mas poderoso, de que “Menos papel = Mais árvores”.

Através da implementação do sistema de assinatura digital (DocuSign), nos três últimos anos, alcançamos resultados expressivos:



Esses números representam muito mais do que métricas — significam 25 árvores protegidas, o equivalente a retirar um automóvel poluente das estradas e a economizar 113 820 folhas de papel. Pequenas escolhas diárias que geram grandes transformações colectivas.

Com esta trajetória de melhoria contínua e inovação sustentável, acreditamos que é possível atingir resultados cada vez mais significativos sem que nenhuma árvore precise ser sacrificada.

Seguimos firmes no propósito de ser uma companhia mais verde, consciente e responsável, que alia o crescimento à preservação do ambiente e ao bem-estar das gerações futuras.

Ainda em relação ao Compromisso com o Planeta e a Sustentabilidade Ambiental, aos 5 de Junho, data em que o mundo se une em defesa da Terra, em parceria com a Fundação Índico e a Associação EDEN Reforestation Projects, promoveu uma acção simbólica e a: o plantio de mudas e propágulos de mangal na Katembe em Maputo.

A iniciativa reuniu estruturas locais e alunos da Escola de Chamissava, num momento de partilha e aprendizagem sobre o valor da natureza e a urgência de a proteger. Por isso, foram efectuadas palestra educativas sobre a importância das florestas e, em particular, dos ecossistemas de mangal, fundamentais para o equilíbrio ambiental, a proteção costeira e a vida marinha.

Celebrar o Dia Mundial do Meio Ambiente com crianças e jovens estudantes foi uma escolha intencional e carregada de significado. Acreditamos que a mudança começa com a educação e com o exemplo, e que cada gesto de cuidado pode inspirar uma nova geração mais consciente, responsável e comprometida com o planeta.

Ao envolver os mais jovens em acções práticas e reflexões ambientais, contribuimos para plantar as sementes da sustentabilidade — sementes que, com o tempo, florescerão em hábitos de respeito, amor e proteção pela natureza.

Assim, reafirmamos o nosso propósito de proteger hoje para garantir o amanhã, cultivando um futuro onde pessoas e planeta coexistem em harmonia.

A DIGITALIZAÇÃO, AUTOMATIZAÇÃO E OPTIMIZAÇÃO DOS NOSSOS PROCESSOS

TRANSFORMAÇÃO DIGITAL E SUSTENTABILIDADE

Na Índico Seguros, acreditamos que a tecnologia é uma aliada do progresso humano e ambiental. A transformação digital que vivemos não é apenas sobre eficiência — é sobre evoluir com propósito, reduzindo o impacto ambiental e melhorando a experiência de quem confia em nós.

Digitalização com propósito

Ao longo dos últimos quatro (4) anos, digitalizamos processos, documentos e dados, tornando as nossas operações mais ágeis, acessíveis e sustentáveis.

Mantemos o nosso compromisso com a plataforma DocuSign, que nos permite assinar documentos de forma digital, reduzindo o uso de papel e poupando recursos naturais.

Graças a esta mudança, evitamos mais de 8,9 toneladas de emissões de carbono, poupamos 94 mil litros de água, preservamos quase 4 toneladas de madeira e eliminamos 618 kg de resíduos — o equivalente a proteger 25 árvores e retirar um automóvel poluente das estradas.

Por outro lado, criamos há mais de quatro anos, o nosso Contact Center, uma infraestrutura digital que aproximou pessoas, clientes e demais stakeholders e reduziu distâncias de forma geral.



Paramos de imprimir e enviar correspondência física, passando a comunicar por meios eletrônicos — uma decisão que evitou a impressão de milhares de páginas. Esta inovação não só reduziu custos e emissões, como também melhorou a experiência dos nossos clientes, tornando cada interação mais rápida, humana e eficaz.

Automatização e eficiência

A automatização transformou a forma como trabalhamos. Ao integrar tecnologias inteligentes nas nossas operações, reduzimos desperdícios, melhoramos a produtividade e libertamos as nossas equipas para se dedicarem a tarefas mais criativas e estratégicas. Desta forma, conciliamos crescimento económico e proteção ambiental, reforçando o nosso contributo para os Objectivos de Desenvolvimento Sustentável.

Optimização e resiliência

O nosso compromisso é crescer de forma sustentável, aprendendo, melhorando e fazendo mais com menos. Trabalhamos para eliminar desperdícios e tornar cada processo mais eficiente, porque acreditamos que a excelência se constrói passo a passo.

Num contexto desafiante, em que o País enfrentou momentos difíceis após o período eleitoral — com manifestações, greves e instabilidade —, mostramos a nossa força e capacidade de adaptação. A implementação do Home Office foi mais do que uma resposta à crise: foi uma prova de resiliência, união e inovação.

Por outro lado, assistimos ao longo do ano, três fenómenos naturais com graves impactos, como os ciclones Chido, Dikeledi e Jude:



Ciclone Chido: Atingiu Moçambique em dezembro de 2024, causando danos significativos e afetando milhares de pessoas, particularmente nas províncias de Cabo Delgado, Nampula e Niassa.



Ciclone Dikeledi: Atingiu a costa em janeiro de 2025, impactando fortemente a província de Nampula, resultando em graves perdas materiais e mortes humanas.



Ciclone Jude: O terceiro ciclone em quatro meses atingiu Moçambique em março de 2025, agravando a crise humanitária desencadeada pelas tempestades anteriores. Provocou chuvas intensas e inundações em toda a província de Nampula, causando danos generalizados a habitações, infraestruturas públicas e meios de subsistência.

No entanto, diante a adversidades fomos guiados pelas certificações ISO 22301 (Continuidade de Negócio) e ISO 27001 (Segurança da Informação), fortalecendo a nossa capacidade de prevenir disrupções e proteger o que mais importa: as pessoas, os dados, e a confiança dos nossos parceiros e clientes.

Hoje, somos uma Seguradora mais digital, mais ágil e mais verde — pronta para transformar desafios em oportunidades e continuar a construir um futuro mais seguro, sustentável e para todos.





INTEGRIDADE NO NEGÓCIO

Para nós, a integridade não é apenas um princípio — é o coração de tudo o que fazemos. É o que nos permite crescer com confiança, construir relações duradouras e gerar valor real para todos que caminham ao nosso lado.

Agimos com transparência, partilhando desafios e conquistas, e com ética, respeitando leis, pessoas e o planeta. Ouvimos atentamente os nossos colaboradores, clientes, parceiros e comunidades, porque crescer juntos é a melhor forma de fazer a diferença.

Gerimos os nossos recursos com cuidado e propósito. A nossa carteira de investimentos, avaliada em 427 milhões de Meticais, é diversificada e sustentável para o cumprimento das nossas obrigações junto dos nossos clientes e demais stakeholders. No entanto, destinamos 1,5 milhões de Meticais a projetos sociais, apoiando famílias vulneráveis e comunidades locais — porque investir nas pessoas é investir no futuro.

21

Em cada agência, em cada equipe, cultivamos uma cultura de honestidade, consistência, excelência e resiliência. É assim que garantimos um serviço justo, ágil e humano, sempre com a nossa missão em mente: proteger famílias e empresas através do pagamento justo e célere das suas perdas.

SISTEMA DE CONTROLO INTERNO E DE GESTÃO DE RISCOS

Na Índico Seguros, o Controlo Interno é mais do que uma função técnica — é um pilar de confiança e responsabilidade que sustenta a boa governação e o crescimento sustentável. Actua de forma independente e objectiva, avaliando processos, apoiando decisões estratégicas e assegurando que cada acção contribui para um negócio mais transparente, ético e resiliente.

Mesmo em constante interação com outras áreas, a independência e a objectividade do Controlo Interno são preservadas, garantindo análises imparciais e resultados credíveis, reforçando o compromisso com uma cultura de integridade e ética corporativa.

As avaliações realizadas, com base no modelo COSO - Enterprise Risk Management Framework, procuram equilibrar risco e retorno de forma responsável, apoiando a criação de valor sustentável.

O Sistema de Controlo Interno encontra-se num nível de maturidade sólido e monitorado, refletindo um modelo institucionalizado e bem estruturado. Dispomos de políticas, procedimentos e sistemas padronizados, que são testados e actualizados regularmente, assegurando a eficácia e a consistência das operações.

A Gestão de Topo mantém um papel activo e comprometido, incorporando o controlo interno como parte essencial do modelo de governação e gestão de riscos, em linha com os princípios ESG – Ambiental, Social e de Governação.

Mais do que cumprir normas, o nosso foco é criar valor com responsabilidade, promovendo uma cultura de melhoria contínua, transparência e confiança — valores que nos orientam para um futuro mais ético, sustentável e seguro para todos.

O sistema de governação é composto por três órgãos sociais — Assembleia Geral, Conselho de Administração e Conselho Fiscal —, que asseguram o equilíbrio entre decisão estratégica, controlo e fiscalização.

Para apoiar a actuação destes órgãos, estão instituídos comités especializados e independentes:

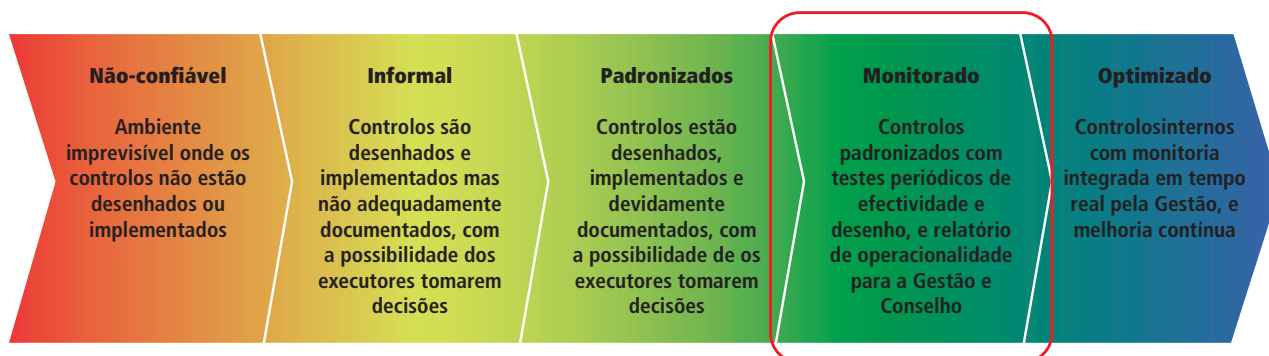


Figura 2 - O modelo do sistema de gestão de riscos vs controlo interno



Comité de Auditoria Interna

Avalia e reforça a eficácia dos controlos e da gestão de riscos;



Comité de Compliance

promove a ética, a conformidade regulatória e a transparência;



Comité de Investimentos

orienta decisões financeiras responsáveis, alinhadas à sustentabilidade e à criação de valor.

GOVERNAÇÃO CORPORATIVA

Compromisso com a Boa Governação

Em 2024, reforçamos o nosso compromisso com uma governação ética, transparente e sustentável, consolidando práticas que fortalecem a confiança e promovem o crescimento responsável.

A nossa estrutura organizacional foi desenhada para assegurar clareza na distribuição de funções e responsabilidades, garantindo uma gestão eficiente e uma supervisão rigorosa.

O modelo de governo assenta em quatro pilares fundamentais: Transparência, Responsabilização, Equidade e Sustentabilidade, que orientam todas as decisões e acções da Índico Seguros.

1. Relação com os Investidores e Partilha de Informação

Mantemos uma relação aberta, próxima e de confiança com os nossos investidores, baseada na transparência e no diálogo contínuo.

A partilha regular de informações assegura que todos os stakeholders tenham acesso a dados claros, completos e oportunos sobre o desempenho e a estratégia.

Mais do que um dever, a comunicação transparente é, para nós, um valor essencial — fortalecendo a confiança mútua e apoiando uma tomada de decisão informada e sustentável.

2. Composição dos Órgãos Sociais

Os nossos órgãos sociais são constituídos por profissionais experientes, íntegros e comprometidos com os valores da Índico Seguros.

Procuramos garantir diversidade de competências e perspetivas, assegurando o equilíbrio entre independência, experiência técnica e visão estratégica.

Esta composição plural reflecte o nosso compromisso com uma governação inclusiva e de elevado desempenho, preparada para responder aos desafios de um mercado em constante evolução.

3. Relação entre os Órgãos Sociais

A relação entre os órgãos sociais é pautada pela cooperação, transparência e respeito institucional.

Cada órgão exerce as suas competências de forma autónoma e complementar, assegurando uma gestão equilibrada, responsável e eficiente.

Este modelo colaborativo garante uma governação sólida e integrada, que reforça a confiança, o alinhamento estratégico e a sustentabilidade de longo prazo.

Integração com os Princípios ESG

A nossa abordagem à governação corporativa está profundamente integrada nos princípios ESG — Ambiental, Social e de Governança:

E (Ambiental): asseguramos que as nossas decisões considerem impactos ambientais e promovam práticas responsáveis na gestão de recursos e investimentos.

S (Social): cultivamos relações éticas e inclusivas com colaboradores, clientes e comunidades, promovendo um ambiente de trabalho justo e de impacto positivo.

G (Governança): fortalecemos continuamente a integridade, a prestação de contas e a transparência, como pilares que sustentam a confiança e a credibilidade da Índico Seguros.

Neste contexto da adopção e enraizamento de práticas de governação corporativa, organizamo-nos numa estrutura transparente, pautando pela distribuição devidamente segregada de funções e tarefas entre as suas diferentes unidades orgânicas.



SISTEMA DE GESTÃO DE COMPLIANCE E ÉTICA

24

Somos uma Seguradora cidadã e comprometida com o serviço à sociedade, a conformidade permanece como o alicerce do nosso propósito. Em 2024, reforçamos o nosso compromisso com o lema "Fraude Zero", garantindo que todas as nossas operações se realizem de forma íntegra, ética e transparente.

Estabelecemos e cultivamos uma cultura de compliance que se ajusta às necessidades e expectativas de todas as nossas partes interessadas. A ética dos nossos colaboradores continua a ser o garante do bom desempenho do nosso sistema de gestão, inspirando ações correctas em todos os níveis da organização.

Promovemos práticas de negócios justas, evitando qualquer acção prejudicial ou abusiva, e mantemos tolerância zero à corrupção e ao suborno, assegurando que todas as transações e decisões sejam conduzidas com integridade.



Desde a implementação do nosso sistema de gestão de compliance, aprimoramos continuamente nossas responsabilidades, guiados pelos seguintes princípios:

Integridade



Agimos com honestidade e coerência em todas as nossas atividades.

Boa Governança



Tomamos decisões responsáveis e alinhadas às melhores práticas de gestão.

Proporcionalidade



Implementamos ações e controles que respondem aos riscos e ao contexto, garantindo eficiência e eficácia.

Transparência



Mantemos clareza e abertura em nossas operações e comunicação.

Responsabilização



Cada colaborador é responsável por suas ações e pelo cumprimento das normas.

Independência



Asseguramos imparcialidade e autonomia na execução das nossas funções de compliance.

Com este compromisso renovado, reafirmamos que cada colaborador é um guardião da ética, e que juntos avançamos rumo a uma organização mais confiável, íntegra e sustentável.

SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADA (SGI)

O nosso Sistema de Gestão Integrada (SGI) combina de forma estratégica três normas internacionais de referência: ISO 9001, ISO 22301 e ISO 27001. Esta integração fortalece a nossa capacidade de entregar valor, proteger informações e garantir a continuidade do negócio, sempre com foco na confiança de clientes, colaboradores e parceiros.

ISO 9001 – Gestão da Qualidade

Esta norma assegura que os nossos processos sejam eficientes, consistentes e centrados na satisfação do cliente, promovendo melhoria contínua e excelência operacional.

ISO 27001 – Segurança da Informação

Com esta norma, protegemos as informações críticas da Índico Seguros, assegurando confidencialidade, integridade e disponibilidade de dados, em alinhamento com as melhores práticas internacionais de cibersegurança.

ISO 22301 – Continuidade de Negócios

A ISO 22301 prepara-nos para responder de forma ágil e organizada a situações adversas, minimizando impactos e garantindo que os serviços essenciais da Índico Seguros se mantenham sempre activos.



Sistema de Gestão de Qualidade
(ISO 9001:2015)



Sistema de Gestão de Segurança
de Informação
(ISO 27001)



Sistema de Gestão de
Continuidade de Negócios
(ISO 22301)



CARTA DE COMPROMISSO DE SUSTENTABILIDADE

Para nós, a sustentabilidade é mais do que uma prioridade: é parte do nosso propósito. Cada decisão, cada operação e cada iniciativa que desenvolvemos reflecte o nosso compromisso de gerar impacto positivo para nossos stakeholders e para o planeta.

Agimos de forma ética, socialmente responsável e ambientalmente consciente, promovendo inovação e responsabilidade em tudo o que fazemos. Acreditamos que cuidar do meio ambiente, fortalecer a sociedade e garantir o bem-estar das gerações futuras é essencial para o sucesso sustentável da Índico Seguros.

Para tornar este compromisso concreto, assumimos três pilares fundamentais:



Responsabilidade Ambiental

Reduzimos os impactos ecológicos e incentivamos práticas que preservem os recursos naturais, promovendo resiliência ambiental e a protecção do planeta.



Ética e Transparência

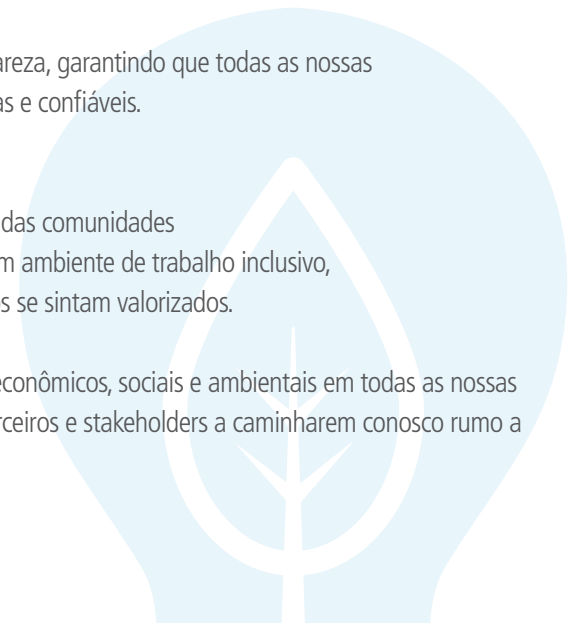
Actuamos com integridade e clareza, garantindo que todas as nossas decisões e práticas sejam abertas e confiáveis.



Responsabilidade Social

Contribuímos para o bem-estar das comunidades onde operamos, promovendo um ambiente de trabalho inclusivo, seguro e saudável, no qual todos se sintam valorizados.

Nosso objectivo é equilibrar os aspectos económicos, sociais e ambientais em todas as nossas actividades, inspirando colaboradores, parceiros e stakeholders a caminharem conosco rumo a um futuro mais sustentável.



A man in a dark blue suit, light blue shirt, and dark tie is holding a large, dark blue umbrella. He is looking upwards and to the right. The background is a solid blue color.

OS NOSSOS CLIENTES E PARCEIROS

SOBRE OS NOSSOS CLIENTES

Em 2024, mais de 40 660 clientes confiaram a nós os seus activos, reforçando a nossa responsabilidade de proteger e gerir o que lhes é mais precioso. Sabemos que a nossa jornada rumo a um futuro mais sustentável só se concretiza quando o compromisso é mutuamente assumido. Acreditamos que, juntos, podemos fazer a diferença e contribuir para um mundo mais responsável, seguro e sustentável.

Reconhecendo que os clientes são um dos principais pilares, definimos claramente as suas expectativas:

Satisfação das necessidades – oferecer cobertura de riscos adequada e garantir o pagamento célere de sinistros.

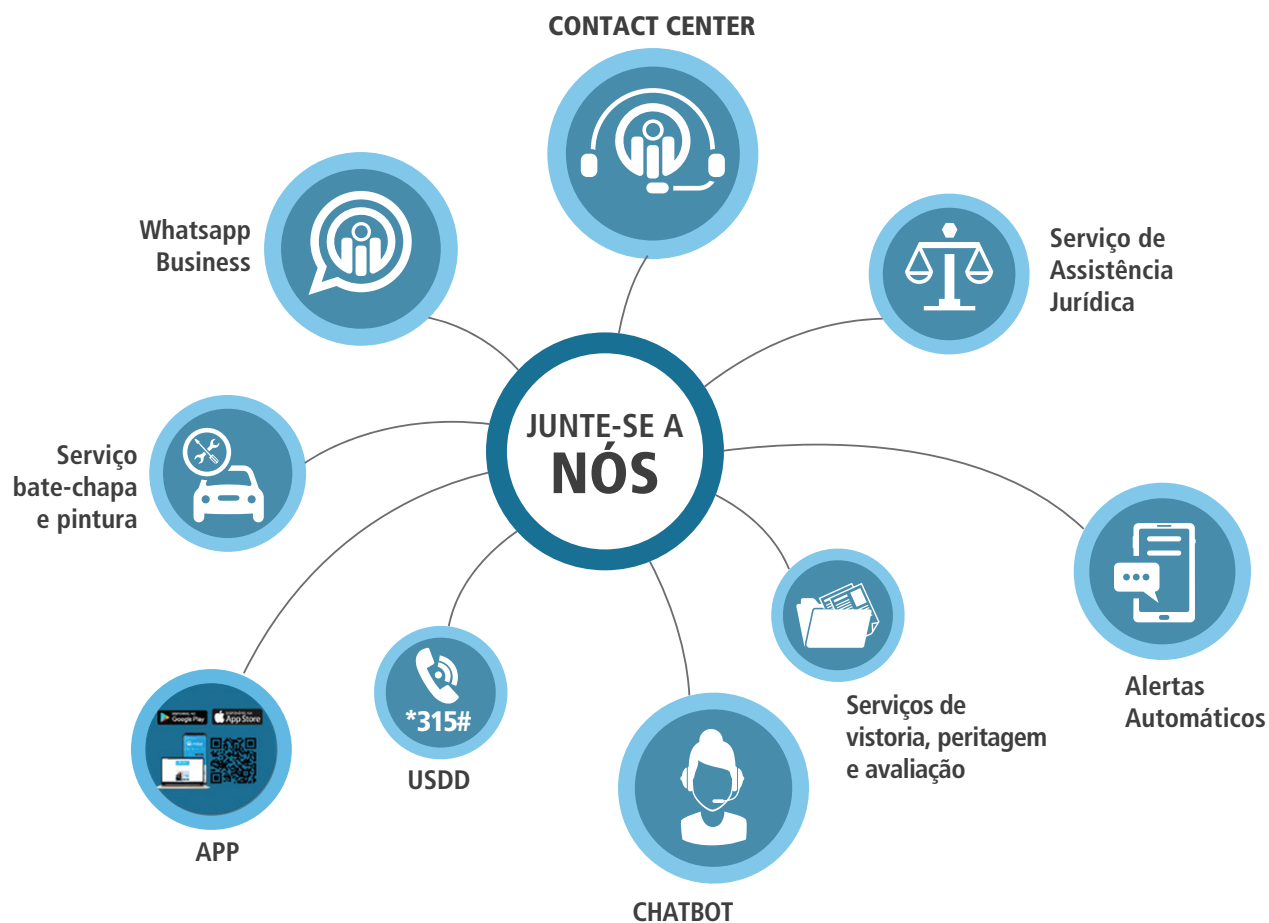
Eficiência e resiliência – emitir apólices e regularizar sinistros mesmo em cenários de interrupção.

Segurança da informação – assegurar a disponibilidade, integridade, confidencialidade e proteção dos dados.

Proteção contra eventos disruptivos – implementar mecanismos que minimizem impactos de eventos inesperados.

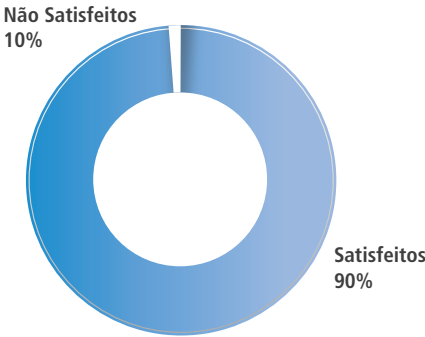
Privacidade dos dados dos clientes – garantir a proteção total dos dados pessoais.

Para responder a estas expectativas, investimos continuamente em plataformas digitais inovadoras, promovendo a melhoria contínua da experiência do cliente fortalecendo a nossa missão de servir e ser significativo para com os nossos, fortalecendo a nossa missão de servir com excelência, confiança e responsabilidade.

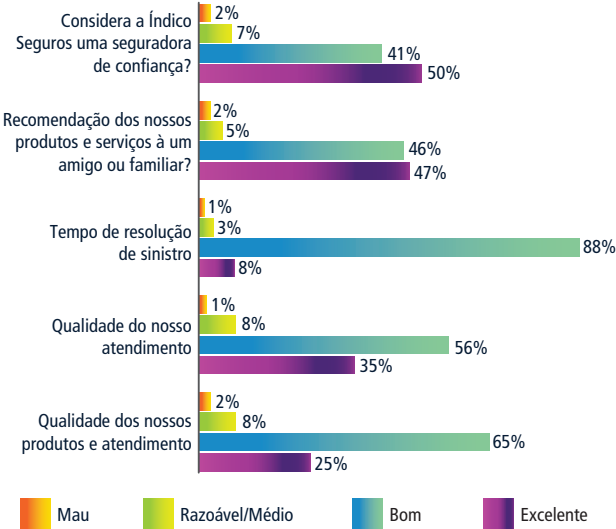


Em 2024, realizámos o Inquérito de Satisfação dos Clientes com o propósito de ouvir, dar, compreender e valorizar as suas necessidades e expectativas. Este exercício permitiu-nos reforçar a nossa escuta activa e identificar oportunidades para melhorar continuamente os nossos processos, produtos e serviços.

O resultado foi motivo de orgulho: alcançámos uma taxa de satisfação de 90%, um reflexo do compromisso da Índico Seguros em colocar o cliente no centro de tudo o que fazemos.



Grau de satisfação



Avaliação da satisfação do cliente

O nosso compromisso mantém-se firme: evoluir continuamente. Acreditamos que, o excelente pode ser aperfeiçoado a cada detalhe do nosso serviço, fortalecemos laços de confiança, aumentamos a fidelização e promovemos a satisfação genuína dos nossos clientes. É através desta relação de proximidade e melhoria constante que impulsionamos o nosso sucesso sustentável:

Agência	Nr de clientes
Maputo- Sede	11965
Matola	4823
Tete	3699
Beira	3576
Chimoio	3765
Quelimane	2884
Maxixe	1909
Nampula	1916
Pemba	1315
Xai-Xai	1575
Nacala	869
Lichinga	864
Vilanculos	927
Manhiça	559
Macia	14
Total	40660

Mantemos o compromisso de consolidar de forma sustentável a nossa carteira de clientes, orientando as nossas decisões por uma gestão prudente, responsável e orientada ao risco.

Mais do que proteger, queremos empoderar os nossos clientes, apoiando-os na adopção de mecanismos de prevenção, redução e mitigação de riscos que reforcem a sua segurança e resiliência.

OS NOSSOS PARCEIROS

Estamos cientes que cada decisão conta — no modo como operamos, nos serviços que prestamos e nas parcerias que cultivamos.

Promovemos uma cultura baseada na ética, transparência, inovação e responsabilidade social, guiando as nossas equipas e parceiros para práticas que geram valor duradouro.

Os Nossos Clientes e Parceiros

Durante o ano, fortalecemos as nossas alianças e parcerias, ampliando o impacto colectivo, inspirando a mudança e envolvendo os nossos stakeholders na criação de um mundo mais equilibrado, justo e sustentável.



167
Número de
Mediadores



15
Resseguradoras
Tratado e Facultativo

GESTÃO DE RECLAMAÇÕES

Nós ouvimos o cliente como parte essencial do processo de melhoria contínua. Cada reclamação é vista não como um obstáculo, mas como uma oportunidade de evoluir, de aperfeiçoar processos e de reforçar a confiança que os nossos clientes depositam em nós.

Dispomos de canais directos e acessíveis para o registo e gestão de reclamações, assegurando uma escuta activa e transparente:

- Contact Center com linha gratuita e disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana;
- Sistema de avaliação pós-serviço Thermometer, que recolhe perceções imediatas da experiência do cliente;
- Livro de Reclamações;
- Gabinete de Qualidade e Provedor do Cliente, que asseguram a mediação justa e imparcial;

E, como instância final, o ISSM, garantindo transparência e confiança no processo.

Todas as reclamações são registadas, tratadas e analisadas no sistema WeMake, o que nos permite identificar tendências, compreender causas e definir prioridades de melhoria.

A análise comparativa entre 2024 e 2023 revelou um rácio geral de reclamações de apenas 1,5% impactado pelo crescimento do volume de vendas em 34%, evidenciando a eficácia dos nossos mecanismos de resposta e o empenho contínuo em servir com qualidade e excelência.

Agência	2024	2023	%Var
Rácio de reclamações	1,5%	1,2%	25%





O NOSSO CONTRIBUTO NA INCLUSÃO SOCIAL

RESPONSABILIDADE SOCIAL CORPORATIVA

Ser relevante para a comunidade onde estamos inseridos é mais do que um compromisso — é parte essencial da nossa identidade e cultura. Acreditamos que o verdadeiro sucesso Índico Segurosrial se mede não apenas pelos resultados que alcançamos, mas também pelo impacto positivo que geramos na vida das pessoas.

O Nosso Contributo na Inclusão Social

Através da Fundação INDICO, damos vida à nossa responsabilidade social corporativa, promovendo ações concretas que contribuem para o desenvolvimento humano e social. A Fundação tem como principais áreas de actuação:

- Promoção e desenvolvimento da educação, como base para um futuro mais justo e sustentável;
- Apoio a iniciativas sociais, voltadas à inclusão, solidariedade e bem-estar das comunidades;
- Promoção e defesa dos direitos humanos, reforçando o respeito e a dignidade de cada indivíduo.

Durante o ano de 2024, as nossas iniciativas foram desenvolvidas em parceria com três instituições religiosas, unindo forças, valores e propósitos em prol de um impacto comunitário mais amplo e transformador.

- Paróquia de Santo António da Polana;
- Comunidade de Sant'Egídio;
- Lar Nossa Senhora dos Desamparados.



Distribuição de cesta básica - Nampula



Comunidade de Sant' Egídio_ Beira_Dondo



Lar Nossa Senhora Dos Desamparados, na cidade de Maputo



Paroquia de Santo Antonio da Polana



Comunidade de Sant' Egídio_ Beira_Dondo



Natal Solidário _ Comunidade de Sant'Egídio Maputo



Paroquia de Santo Antonio da Polana

Entrega dos 225 sacos de Cimento na Escola secundária São Gabriel
Plantio de mudas/ propágulos de mangal na Catembe.

Vivemos tempos desafiantes, mas acreditamos que, mesmo diante das adversidades, o ser humano é capaz de transformar o mundo com gestos simples, coragem e compaixão.

Sabemos que a pobreza é multidimensional — e que o seu combate exige mais do que recursos: exige consciência, empatia e acção colectiva. É por isso que seguimos firmes no nosso propósito de servir e cuidar, de agir com amor e responsabilidade, de fazer a diferença onde estivermos.

Cada acção solidária, por menor que pareça, tem o poder de mudar realidades, inspirar esperança e construir pontes para um futuro melhor.

E é com este espírito que seguimos — com o coração aberto, a visão voltada para o futuro e a convicção de que um mundo mais justo, inclusivo e sustentável é possível.

Juntos, continuaremos a transformar desafios em oportunidades, propósito e esperança em futuro.

Viva Sem Medo

CONCLUSÃO



**Sustentabilidade:****Nosso Compromisso com o Futuro**

A sustentabilidade é o alicerce da nossa visão, guiando-nos para um futuro equilibrado e próspero, onde gerações presentes e futuras coexistem em harmonia.

**Nosso Impacto Social**

Redução do consumo de energia e papel.
Apoio a crianças, idosos e comunidades vulneráveis.

Transparência total: divulgação de ações e resultados para fortalecer confiança.

**Nosso Impacto Ambiental**

Minimização de impactos ambientais.
Redução de desperdícios e otimização de recursos.

Desenvolvimento de soluções sustentáveis em parceria com comunidades e stakeholders.

**Nosso Compromisso com o Futuro**

Adopção de políticas e ações que equilibram necessidades atuais sem comprometer o futuro.

Enfrentamos desafios como crise climática, perda da biodiversidade e escassez de recursos com resiliência e inovação.

**Valor Compartilhado**

Construímos uma Índico Seguros resiliente, que gera valor econômico e social para:

Colaboradores

Investidores

Clientes


Fornecedores

Comunidades e sociedade em geral

Praticar sustentabilidade hoje é garantir o amanhã.

Viva sem medo!



 84 / 82 5533
800 5533

Viva Sem Medo