

RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE



2022

ÍNDICE

01	A NOSSA IDENTIDADE CORPORATIVA	03
02	A NOSSA SUSTENTABILIDADE	11
03	O NOSSO COMPROMISSO COM A SUSTENTABILIDADE	28
04	AS NOSSAS PESSOAS	30
05	OS NOSSOS CLIENTES	35
06	OS NOSSOS PARCEIROS	39
07	A NOSSA RESPONSABILIDADE SOCIAL CORPORATIVA	42
08	O NOSSO FUTURO	47
09	SÍNTESE DOS INDICADORES	49

A NOSSA IDENTIDADE CORPORATIVA

01



MENSAGEM DO CEO

Protegemos as famílias e as empresas através do pagamento justo e célere das suas perdas alicerçados nas melhores práticas em todas as nossas operações e decisões, criando valor de longo prazo para os nossos stakeholders.

Por isso, em 2022, não foi diferente pois aprimoramos o nosso compromisso de servir e ser significativo para a sociedade, com o objectivo de contribuir para uma sociedade saudável, resiliente e sustentável.

Por outro lado, mais uma vez os ciclones e tempestades assolaram as nossas comunidades e as crises económicas, conflitos políticos e terrorismo continuaram a fustigar o nosso país.

A nossa estratégia de sustentabilidade está cada vez mais integrada ao nosso modelo de negócio, o que nos permite enfrentar os grandes desafios globais, gerindo riscos e oportunidades e, ao mesmo tempo, inovando nas soluções de seguros que beneficiam as famílias e as empresas.

Continuamos a assumir um papel social determinante e relevante, mesmo diante de incertezas, com impacto na sustentabilidade do planeta e sem descurar do nosso compromisso com a responsabilidade social corporativa promovendo, desenvolvendo e apoiando iniciativas de bem-estar e melhoria das condições de vida das comunidades através da FUNDAÇÃO ÍNDICO. Neste contexto, estivemos aliados e engajados na defesa dos direitos humanos, no desenvolvimento da educação e iniciativas de apoio social.

A nossa abordagem sobre a continuidade do negócio, assegurou que as nossas operações fossem ininterruptas e resilientes a eventos extremos com a certificação na norma ISO 22301 referente a Gestão da Continuidade do Negócio.

Enfim, ajustamos e implementamos novos processos e modelos de negócios para abordar os riscos e oportunidades na nossa actividade desde a transformação digital, transição energética, protecção de dados, humanização dos produtos e processos, o meio ambiente, responsabilidade social, governação corporativa e sustentabilidade e preparamo-nos para abordar os novos riscos cibernéticos, pandémicos e climáticos com sabedoria, ousadia e prudência.

Para concluir, importa destacar que só viveremos sem medo se estivermos na linha da frente na gestão de riscos fundada na sustentabilidade em toda a extensão e domínios aplicáveis.





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.

As Nossas Práticas

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

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.

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 Atividades
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 (trezentos milhões de meticais)

2022

Lançamento do Seguro de Saúde em parceria com VHI
Lançamento do primeiro produto da banca seguros com o Banco Letshego
Certificação na norma ISO 22301 pela APCER



PRINCIPAIS INDICADORES 2022

TÓPICOS DA DIVULGAÇÃO DA SUSTENTABILIDADE E SUAS MÉTRICAS

Os indicadores de sustentabilidade foram baseados no SASB - **Sustainability Accounting Standard Board** desenvolvida na base do conjunto de padrões contabilísticos de sustentabilidade específicos dos sectores categorizados e incluindo quaisquer suposições sobre o negócio predominante. Os padrões SASB incluem:

1. TÓPICOS DE DIVULGAÇÃO

Um conjunto mínimo de tópicos de divulgação específicos do sector com probabilidade razoável de constituir material informativo e uma breve descrição de como a gestão ou má gestão de cada tema pode afectar a criação de valor.

2. MÉTRICAS CONTABILÍSTICAS

Um conjunto de métricas contabilísticas quantitativas e/ou qualitativas destinadas a medir o desempenho em cada tópico.

3. PROTOCOLOS TÉCNICOS

Cada métrica contabilística é acompanhada de um protocolo técnico que orienta sobre definições, escopo, implementação, compilação e apresentação, todos destinados a constituir critérios adequados para garantia de terceiros.

4. MÉTRICAS DE ACTIVIDADE

Um conjunto de métricas que quantificam a escala dos negócios de uma empresa e se destinam ao uso em conjunto de métricas contabilísticas para normalizar os dados e facilitar a comparação.

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

Indicador/Tópicos de divulgação	Expressão/Métricas contabilísticas	Medida		SASB Code
		2022	2021	
Informação Transparente	Rácio das reclamações por sinistros	2,2%	2%	FN-IN-270a.2
Conselho Justo para Clientes	Taxa de retenção de clientes	73%	76%	FN-IN-270a.3
Fatores de Gestão de Investimento	Total de activos investidos por sector e classe de activos	535 M	538 M	FN-IN-410a.1.
Exposição ao Risco Ambiental	Perda Máxima Provável (PML) de produtos segurados relacionados com eventos de catástrofes	32 594 M	25 783 M	FN-IN-450a.1.
	Montante total de perdas monetárias atribuíveis para pagamentos de seguro de catástrofes naturais	42 M	14 M	FN-IN-450a.2
Quantidade de apólices vigentes - Propriedade e acidentes		56 K	58 K	FN-IN-000.A

NOTAS EXPLICATIVAS

FN-IN-270a.2

1. A companhia divulga o rácio de reclamações/sinistros.
2. A companhia calcula o índice como o número de reclamações que a companhia recebeu em todos os segmentos de seguros e regiões durante o período do relatório/ (número total de sinistros registados ao longo do período - os 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".1. A companhia divulga o valor dos benefícios pagos ao segurado e sinistros incorridos durante o período de relatório como resultado de perdas de apólice incorridas.

FN-IN-270a.3

1. A Companhia deve divulgar sua taxa de retenção de clientes.
2. A taxa é calculada pela fórmula:
$$\text{Negócio Renovado} / (\text{Negócio Renovado} + \text{Negócio por Renovar}).$$

FN-IN-410a.1.

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

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 de perigo natural.

1.1. 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 divulga 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 Número de apólices por segmento:

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

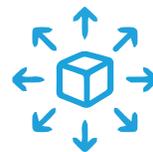
NÚMEROS DE DESTAQUE EM 2022



49 842
TOTAL DE CLIENTES



12
ANOS DE EXPERIÊNCIA



259
CANAIS DE DISTRIBUIÇÃO



2370
HORAS DE FORMAÇÃO
DOS COLABORADORES



MZN 159 Milhões
CUSTO COM COLABORADORES



MZN 845 Milhões
TOTAL CONFIADO
PELA SOCIEDADE



14
NÚMERO DE AGÊNCIAS



MZN 119 Milhões
PAGO AO ESTADO



MZN 199 Milhões
CUSTO COM FORNECEDORES



173
MEDIADORES



MZN 2 Milhões
RESPONSABILIDADE SOCIAL



127
NÚMERO DE
COLABORADORES



MZN 556
Milhões

PAGOS ÀS FAMÍLIAS
E AS EMPRESAS



MZN 847
Milhões

PRÉMIOS DE SEGURO DIRECTO



8626
CHAMADAS
INBOUND



91 054
CHAMADAS
OUTBOND



22 560
INTERACÇÕES NAS
REDES SOCIAIS



99%

RÁCIO COMBINADO



43%

TAXA DE SINISTRALIDADE
(LIQUIDO DE RESSEGURO)



MZN 7
Milhões
RESULTADO LÍQUIDO



109%
COBERTURA DE
PROVISÕES TÉCNICAS



277%
MARGEM DE
SOLVÊNCIA



39%
RÁCIO DE
ALAVANCAGEM



MZN 374
Milhões
CAPITAIS PRÓPRIOS



MZN 964
Milhões
ACTIVOS TOTAIS



MZN 535
Milhões
VOLUME DE
INVESTIMENTOS



MZN 182
Milhões
COMISSÕES PAGAS
AOS MEDIADORES

A NOSSA
SUSTENTABILIDADE

02



O NOSSO CONTRIBUTO PARA A AGENDA 2030



Associamo-nos e prosseguimos com os Objectivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), centrado ao apelo global à acção para acabar com a pobreza, proteger o meio ambiente e o clima e garantir que as pessoas, em todos os lugares, possam desfrutar de paz e de prosperidade.

A nossa contribuição para os ODS se materializa através da execução das acções de Sustentabilidade e do exercício da Governação Corporativa.

Os desafios que se enfrentam diante da sustentabilidade, preocupam o mundo no seu todo, atendendo as constantes transformações das indústrias, emissão de gás carbónico com impactos severos nas mudanças climáticas. Diante deste cenário, não nos podíamos ser indiferentes a estes 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 seis objectivos:

ERRADICAR A FOME



Erradicar a fome e garantir o acesso de todas as pessoas, em particular os pobres e pessoas em situações vulneráveis, incluindo crianças e idosos, a alimentos seguros, culturalmente adequados, saudáveis e suficientes é um dos objectivos da agenda 2030. Nós e na nossa medida ajudamos os mais carenciados e pessoas que vivem em situação de vulnerabilidade, oferecendo, através da Fundação Indico, cerca de 349 cestas básicas mensais em parceria com a Paróquia de Santo António da Polana.

Oferecemos refeições 5000 refeições aos sem-abrigo (crianças e idosos) na Cidade de Maputo, em parceria com a Comunidade de Sant’Egídio.

Apoiamos aos idosos carenciados residentes no Lar Nossa Senhora dos Desamparados e realizamos um Natal solidário, em parceria com a Comunidade de Sant’Egídio nas Cidades de Maputo e Lichinga.

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

EDUCAÇÃO DE QUALIDADE



Assegurar a educação inclusiva e equitativa e de qualidade, e promover oportunidades de aprendizagem ao longo da vida para todos. A nossa contribuição para o desenvolvimento da educação equitativa e inclusiva foi através da nossa contribuição para a construção de oito (8) salas de aulas da Escola Secundária São Gabriel.

Por outro lado, oferecemos 4 Bolsas de Estudo, sendo 3 alunos do nível secundário geral (Escola Secundária São Gabriel Arcanjo da Matola) e 1 do ensino superior.

No âmbito da celebração do Dia Internacional da Criança, oferecemos cerca de 600 kits de material escolar a um total de 600 crianças, sendo 300 afectadas pelo terrorismo em Cabo-Delgado e 300 em situação de vulnerabilidade em Nampula.

IGUALDADE E GÊNERO



Acabar com todas as formas de discriminação contra as mulheres, é um dos objectivos da agenda 2030. Neste propósito, implementamos um modelo de gestão inclusivo baseado no mérito, independentemente do género, raça, confissão religiosa, idade e outros. Orgulhamo-nos de desenvolver profissionais 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, sendo que as mulheres representam 60% do total de gestores de nível estratégico, tático e operacional.

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

REDUÇÃO DAS DESIGUALDADES



Uma grande parte da riqueza do mundo encontra-se nas mãos de um grupo pequeno pessoas. Geralmente isto leva a discriminação financeira e social. Para que as nações floresçam, a riqueza tem de estar disponível para todos, independentemente do sexo, da raça, da crença religiosa ou do estatuto social. Quando todos indivíduos forem auto-suficientes todo mundo ira prosperar.

A nossa identidade centra-se na construção de um ambiente de trabalho mais diversificado, assegurando a igualdade de oportunidades e de inclusão. Por outro lado, incluímos nas nossas formações e ministramos um curso sobre “Os princípios e caminhos do sucesso e prosperidade” baseado no livro de Napoleon Hill “Pensa e Enriqueça” e incentivamos à leitura de livros sobre a riqueza, prosperidade, investimento e poupança.

PROTEGER A VIDA TERRESTRE



Uma vida florescente na terra é o fundamento da nossa vida neste planeta. Fazemos todos parte do ecossistema do planeta e causámos danos graves no mesmo, através da desflorestação, perda de habitats naturais e degradação dos solos.

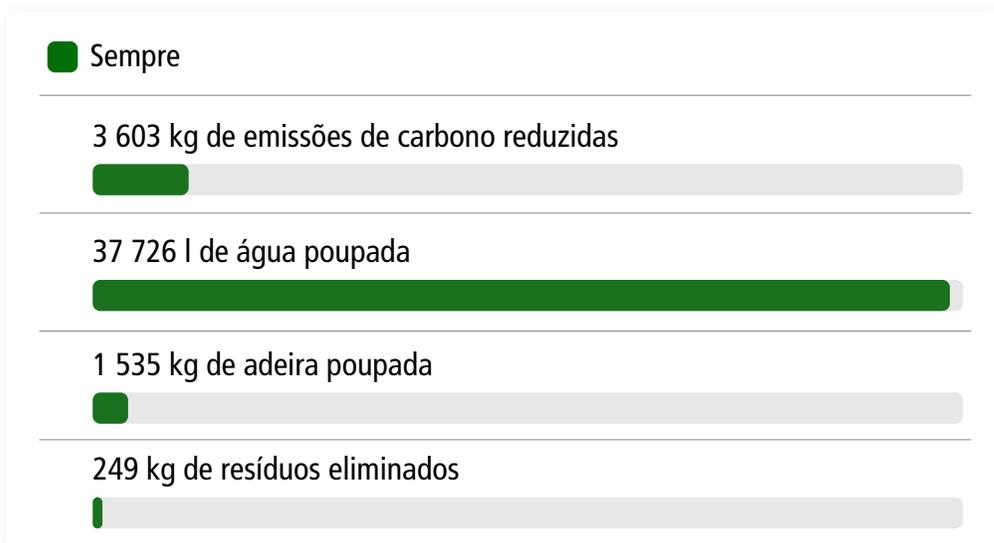
A promoção de uma utilização sustentável dos nossos ecossistemas e a preservação da biodiversidade não é uma causa, mas sim a chave da própria sobrevivência.

Estamos empenhados em reduzir o impacto no nosso meio ambiente, com a implementação de práticas ambientalmente responsáveis e eficientes, procurando melhorar continuamente as nossas operações e assim minimizar o impacto no meio ambiente, para conter os efeitos das mudanças climáticas. Para

garantir o cumprimento deste objectivo, implementamos o processo de digitalização e adquirimos sistemas que permitem a redução das impressões no papel e aliámo-nos a campanha Business Ambition for 1,5°C. Isto significa que estamos comprometidos em reduzir pela metade as emissões de gás carbónico até 2030 e atingir o nível zero até 2050. 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.

Da implementação do sistema de assinatura digital (DocuSign), obtivemos cerca de 3 603 Kg de emissão de carbono reduzida, 37 726lt de água poupada, 1535 kg de madeira poupada e 249 kg de resíduos eliminados e que equivale a protecção de 10 árvores.

Com esta tendência de melhoria continua na gestão de processos, acreditamos que é possível atingir os mesmos resultados, e ainda maiores, sem que nenhuma árvore seja sacrificada.



ACÇÃO CONTRA MUDANÇA GLOBAL DO CLIMA



As alterações climáticas são uma ameaça real e inegável para toda a civilização. Os efeitos já são visíveis e serão catastróficos a não ser que tomemos medidas urgentes. Através da educação, inovação e adesão aos nossos compromissos climáticos, poderemos fazer as alterações necessárias para proteger o planeta. Estas alterações também nos proporcionam excelentes oportunidades para modernizar infraestruturas, criando empregos e promovendo maior prosperidade em todo globo.

Adoptamos as melhores práticas para mitigar os riscos climáticos nas áreas de subscrição e gestão de riscos.

Neste contexto, implementamos a Política e o Manual de Subscrição, que orienta a selecção critérios na avaliação e subscrição de riscos. E para dar resposta as acções contra a mudança global de clima, a Companhia excluiu os riscos danosos do Ambiental, Poluição e Contaminação, Protecção Marinha e Violência Política e Terrorismo (PVT).

Por outro lado, criamos a segregação de produtos com base nas coberturas, destacando as coberturas para fenómenos naturais e desenvolvemos soluções de seguros que permitem aos nossos clientes reduzir os riscos e aumentar as oportunidades que decorrem das alterações climáticas. Foi neste contexto que adoptamos a criação de produtos diferenciados de acordo com a natureza das coberturas e exposição do risco.



A DIGITALIZAÇÃO DOS NOSSOS PROCESSOS

A nossa maior aposta consiste na optimização de processos através da transformação digital, inovação tecnológica e consequente redução de consumos de papel, água, combustível e electricidade.

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

O mundo está cada vez mais conectado e, conseqüentemente, a disrupção tecnológica pode causar uma descontinuidade nas operações, com perdas financeiras imediatas e danos reputacionais. Neste contexto, migramos de um processo de gestão de processos e pessoas do formato manual para processo digital e garantimos melhor eficiência dos sistemas, construindo melhorias aos sistemas e conferindo maior celeridade e confiabilidade de informação, com o feedback em tempo real.

Garantimos a manutenção de um Sistema de Gestão Integrada (SGI) que, dentre outros, permite-nos:

- Alavancar os processos internos e permanecer competitivos no mercado
- Atingir os grandes padrões internacionais
- Melhorar os processos através da identificação de ineficiências

No âmbito do SGI, migramos o sistema de backup do físico para cloud, desta forma, acreditamos que em caso de disrupção nos permitirá restaurar as informações, garantir a continuidade dos negócios e se defender contra as diversas e devastadoras crises de TI.

Estamos cientes do elevado nível de crimes cibernéticos que assolam o mundo e desta forma acreditamos que na maior e melhor protecção de dados através da criptografia; escalabilidade; acesso remoto à informação; agilidade; e maior foco no negócio.



Em 2022, a pandemia de COVID-19 trouxe-nos impactos significativos na sustentabilidade em várias áreas:

Economia: A pandemia afectou negativamente a economia de Moçambique, resultando em quedas na produção industrial, no comércio e no turismo. A diminuição da actividade económica influenciou os investimentos em projectos de desenvolvimento sustentável e na implementação de políticas e práticas ambientalmente responsáveis.

Recursos naturais: Moçambique é rico em recursos naturais, incluindo minerais e grandes reservas de gás natural. A queda nos preços das comodidades no mercado internacional devido à pandemia afectou a exploração dos recursos e por outro diminuiu a capacidade do governo de investir em projectos de sustentabilidade ambiental.

Segurança alimentar: A pandemia afectou a produção agrícola e a segurança alimentar do país. As restrições na circulação de pessoas e bens e as dificuldades económicas com interrupções nas cadeias de suprimentos de alimentos e impacto severos nas comunidades rurais que dependem da agricultura para sobreviver.

Mudanças climáticas e desastres naturais: A pandemia afectou a capacidade de Moçambique de lidar com os efeitos das mudanças climáticas e os desastres naturais, como ciclones tropicais. Recursos limitados e foco na resposta à pandemia

que reduziram os esforços de adaptação e mitigação às mudanças climáticas. Entretanto, foi neste contexto que o Governo contratou o seguro soberano para riscos paramétricos como forma de proteger as infraestruturas do domínio público e as suas responsabilidades em caso de eventos climáticos severos.

Acesso a serviços básicos: A pandemia sobrecarregou o sistema de saúde o que tornou mais difícil o acesso a serviços básicos, como água potável e saneamento adequado, impactando a qualidade de vida das pessoas e a sustentabilidade das comunidades.

Diante de várias acções registadas assistimos cerca de 3 fases de vacinação para milhares de Moçambicanos, facto que contribui para melhorias significativas no âmbito das infecções e alastramento do Covid-19. Mesmo assim, as incertezas continuavam no seio da sociedade e as economias continuaram devastadas.

A nível da Companhia, registaram-se diversos impactos, nomeadamente:

1. O aumento do custo com sinistros: a pandemia aumentou o número de sinistros, com incremento de 15% a nível de custos com seguro de saúde comparativamente ao igual período do ano anterior.
2. Mudanças no comportamento do consumidor: com as incertezas económicas e de saúde associadas à pandemia, os consumidores sentiram-se na obrigação de rever suas prioridades e padrões de gastos, o que afectou a demanda por certos tipos de seguro. Assistimos uma redução de clientes em 5% em consequência de cancelamentos de apólices de seguro por não ser considerado um serviço essencial, enquanto outros puderam buscar produtos adicionais para cobrir novos riscos emergentes.
3. Impacto nos investimentos: A volatilidade dos mercados financeiros causou a queda nos mercados por força dos menores retornos sobre os investimentos e, portanto, afectou a capacidade das seguradoras de pagar indemnizações e manter reservas adequadas. A nível da Companhia assistiu-se uma queda de investimentos em 1% face ao período anterior.
4. Desafios operacionais e digitais: A pandemia ensinou-nos a readaptarmo-nos rapidamente a novas formas de trabalho tendo acelerado a digitalização e a adopção de tecnologias para o atendimento ao cliente.



NEGÓCIO RESPONSÁVEL

INTEGRIDADE

Agimos sempre com verdade, sinceridade e honestidade na relação com os nossos stakeholders, garantindo o respeito aos direitos dos segurados em cumprimento das nossas obrigações contratuais de maneira justa e célere, especialmente a nível do pagamento indenizações e gestão de reclamações.

Garantimos o cumprimento da conduta ética dos nossos colaboradores com a cultura organizacional imposta no seio da Companhia o que nos permite promover a integridade. Os colaboradores são incentivados a agir com ética e integridade em todas as interações com todas partes interessadas.

TRANSPARÊNCIA

Somos transparentes em relação às nossas políticas, práticas, custos e condições dos produtos oferecidos aos clientes. Com a clareza nas informações garantimos que os clientes possam tomar decisões informadas e assim evitamos práticas enganosas.

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

Investimentos sustentáveis referem-se à prática de alocar recursos financeiros em projectos ou activos que promovam o desenvolvimento sustentável e considerem factores ambientais, sociais e de governança (ESG) nas decisões de investimento.

Esta abordagem de investimentos permitiu conciliar metas financeiras com preocupações relacionadas à sustentabilidade e responsabilidade corporativa.

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 de 2022 a nossa carteira de investimentos totalizava cerca de MZN 535 M diversificada entre Títulos de Dívida Pública, Depósitos a Prazo, Participações Societárias e Propriedades de Investimentos.

Para a selecção de investimentos sustentáveis, observamos todos critérios e bases regulamentares por forma a garantir a conformidade a nível dos indicadores prudenciais.



GOVERNAÇÃO CORPORATIVA

O nosso modelo de Governação Corporativa é baseado em princípios e directrizes que promovam a transparência, responsabilização, equidade e responsabilidade. Com a implementação da governação corporativa garantimos a nossa actuação de forma ética assente na protecção dos interesses de todas as partes interessadas por forma a alcançarem resultados sustentáveis a longo prazo.

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 contribuímos.

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

EQUIDADE

A equidade refere-se ao tratamento justo e imparcial de todos os accionistas e stakeholders. Incentivamos a adopção de condutas éticas, a integridade e o tratamento justo dos accionistas 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.

Em resposta a sustentabilidade, agimos de maneira social e ambientalmente responsável, levando em consideração os impactos de as nossas actividades na sociedade e no meio ambiente.

TRANSPARÊNCIA

Garantimos a transparência nas nossas operações ao divulgar informações importantes às partes interessadas, nomeadamente, accionistas, investidores, clientes, funcionários e comunidades onde operamos. A transparência ajuda-nos a construir a confiança e a credibilidade da nossa Empresa.

Criamos e aperfeiçoamos mecanismos para disponibilizar, de forma clara, objectiva e verdadeira às 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 accionista é composta pelas seguintes entidades:

Acionistas	Nº Acções	%	Capital Realizado
Índico 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%	15,000,000
TOTAL	300,000	100%	300,000,000

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.

Actuam 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, executa as estratégias e orientações gerais estabelecidas pelo Conselho de Administração.

Como forma de viabilizar o funcionamento das 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.

Garantimos assim a implementação da política de compliance constituída por normas, procedimentos e práticas por forma a garantir o cumprimento de todas as leis, regulamentos e padrões éticos aplicáveis à indústria seguradora. O objectivo principal da política de compliance é mitigar riscos legais, operacionais e reputacionais, bem como promover a transparência e a integridade nas operações da seguradora.

Incluimos elementos-chave que importam destacar:

Conformidade regulatória: A política de compliance aborda o cumprimento de todas as leis e regulamentos relevantes que regem a indústria seguradora, e inclui regulamentos específicos do sector de seguros, legislação fiscal, leis trabalhistas e outras normas aplicáveis.

Prevenção de lavagem de dinheiro e financiamento do terrorismo: implementamos procedimentos para identificar e relatar actividades suspeitas de lavagem de dinheiro e financiamento do terrorismo, em conformidade com as leis e regulamentos de combate a esses crimes.

Combate à corrupção: A política de compliance proíbe práticas de corrupção em todas as nossas operações e estabelece medidas para prevenir, detectar e relatar casos de corrupção, suborno ou extorsão.

Protecção dos dados pessoais: A política estabelece mecanismos de protecção e de privacidade dos dados pessoais dos clientes e funcionários, garantindo que a Empresa esteja em conformidade com as leis de protecção de dados aplicáveis e em vigor.

Treinamento e conscientização: Fornecemos o treinamento adequado em compliance e divulgação apropriada para os nossos colaboradores, para que estejam cientes de suas responsabilidades e obrigações em relação ao cumprimento das políticas e regulamentos.

Monitoria: A política de compliance estabelece procedimentos para monitorar a conformidade contínua com as normas estabelecidas e realizar auditorias internas para identificar possíveis áreas de risco e melhorar os processos.

Canais de denúncia: estabelecemos um canal de denúncia confidencial, no qual os colaboradores e outras partes interessadas possam relatar suspeitas de irregularidades ou violações de compliance sem medo de retaliação.

Responsabilidade e sanções: A política de compliance implementada define as responsabilidades das partes envolvidas na implementação do programa e estabelecer as sanções para violações das políticas de conformidade.

Para além dos aspectos acima mencionados, a Administração demonstrou um forte compromisso com a conformidade e a ética, para que a cultura de compliance fosse disseminada em toda a organização.



SISTEMA DE GESTÃO DE COMPLIANCE E ÉTICA

A implementação do sistema de gestão de compliance e ética é um processo contínuo, no qual temos efectuado revisões e actualizações regulares para garantir que estejamos alinhados com as mudanças regulatórias e as melhores práticas do sector. Além disso, promovemos uma cultura organizacional ética, onde a conformidade e a ética são valorizadas e incentivadas em todos os níveis da organização.

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

A implementação de um sistema de gestão de compliance e ética trouxe-nos os seguintes benefícios:

Conformidade com a legislação: Um sistema de gestão de compliance ajudou-nos no cumprimento de todas as leis e regulamentos aplicáveis ao sector de seguros, reduzindo o risco de enfrentar penalidades e multas por não estar em conformidade com as normas legais.

Protecção da reputação: A conformidade e a ética são fundamentais para a construção e manutenção de uma boa reputação, uma reputação positiva pode atrair mais clientes, investidores e parceiros de negócios, contribuindo para o crescimento e sucesso da Companhia.

Redução de riscos: A adopção de práticas de compliance e ética culminou com a mitigação de riscos legais, operacionais e reputacionais. A identificação e tratamento precoce de riscos reduzem a probabilidade de problemas mais graves no futuro.

Aumento da confiança do cliente: A confiança do cliente é um factor-chave para a retenção de clientes existentes e para a aquisição de novos.

Melhoria na governança corporativa: O sistema de gestão de compliance reforça a governança corporativa, estabelecendo papéis claros, responsabilidades e controles internos.

Prevenção de fraudes: A implementação de práticas de compliance e ética ajudou-nos na redução do risco de fraudes dentro da Companhia.

Controles internos adequados e canais de denúncia eficazes podem ajudar a detectar e prevenir actividades fraudulentas.

Melhoria do ambiente de trabalho: Um ambiente de trabalho ético e de conformidade tende a atrair e reter talentos, melhorando a moral dos colaboradores promovendo uma cultura organizacional saudável.

Vantagem competitiva: Garantimos o destaque no mercado, demonstrando aos clientes e investidores que estamos comprometidos em conduzir os negócios de forma responsável e transparente.

O Nosso Código de Ética e Conduta

O nosso Código de Ética e Conduta é um dos principais guilhões para orientar o comportamento ético e profissional a todos os envolvidos na Companhia, é o componente fundamental de um Sistema de Gestão de Compliance e Ética, pelas seguintes vantagens:

Orientação e Referência: O Código de Ética serve como um guia claro e abrangente para todos os membros da organização sobre os valores, princípios e padrões éticos esperados. Com a implementação do código, garantimos que as acções e decisões dos colaboradores, tenham uma referência para o comportamento adequado em diversas situações.

Promoção da Integridade: O Código de Ética enfatiza a importância da integridade e da honestidade nas práticas diárias. Criamos um ambiente em que os colaboradores se sentem incentivados a agir de forma ética e apropriada, mesmo em situações desafiadoras.

Prevenção de Condutas Inadequadas: Ao estabelecer padrões claros de conduta, o Código de Ética garantimos a prevenção de comportamentos inadequados, como corrupção, suborno, fraude e outras práticas antiéticas.

Construção de uma Cultura Organizacional Positiva: O Código de Ética contribui para a construção de uma cultura organizacional baseada em valores éticos e responsabilidade. Acreditamos na melhoria e no engajamento dos colaboradores em defesa da reputação Companhia.

Conformidade com a Lei e Regulamentos: O Código de Ética orienta os colaboradores a agirem em conformidade com as leis, regulamentos e normas aplicáveis, por forma a evitar problemas legais e possíveis penalidades.

Criação de Confiança e Credibilidade: Demonstramos um compromisso sério com a ética e a responsabilidade ganha na confiança e a credibilidade dos clientes, fornecedores, investidores e da sociedade em geral.

Mitigação de Riscos: Com vista a mitigar riscos éticos e de conformidade que podem afetar negativamente a Companhia, implementamos matrizes de riscos em resposta a gestão de riscos de compliance

Retenção de Talentos: Promovemos uma cultura ética e um ambiente de trabalho positivo mais propensas a atrair e reter talentos qualificados, pois os colaboradores se sentem orgulhosos e satisfeitos em fazer parte de uma organização responsável.

Em suma, o Código de Ética é uma ferramenta essencial para promover a integridade, a transparência e a responsabilidade em uma organização, contribuindo para uma cultura corporativa saudável e ética, de maneira sustentável e respeitosa.

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.

Sistema de Gestão Integrada (SGI)



O Sistema de Gestão Integrada é uma ferramenta poderosa para alinhar a gestão de Companhia, com princípios de sustentabilidade, buscando equilíbrio entre o desenvolvimento económico, a protecção do meio ambiente e o bem-estar social. Ao promover uma abordagem coordenada e coerente, o SGI impulsiona a sustentabilidade como uma parte essencial da cultura corporativa e contribui para um futuro mais resiliente e responsável.

É uma abordagem estratégica que integra diferentes sistemas de gestão relacionados à qualidade, meio ambiente, saúde e segurança ocupacional, responsabilidade social e outros aspectos relevantes. A seguir, destacam-se as principais razões pelas quais o SGI é importante para a sustentabilidade:

Visão Holística: O SGI permitiu-nos uma visão abrangente das práticas e processos de uma organização, identificando interações e impactos entre diferentes áreas, e neste contexto ajudou-nos a entender como as decisões em uma área podem afectar a sustentabilidade global da empresa.

Consistência e Eficiência: A integração de sistemas de gestão reduziu a duplicação de esforços e promoveu a eficiência operacional. Isso resultou em economia de recursos, menor desperdício e maior produtividade, contribuindo para a sustentabilidade financeira da Companhia.

Foco na Melhoria Contínua: O SGI impulsionou a implementação de cultura de melhoria contínua, incentivando a busca por práticas mais sustentáveis em todas as áreas da Companhia.

Engajamento dos Stakeholders: Garantimos o envolvimento a todos os níveis da Companhia considerando das expectativas e necessidades dos stakeholders, como clientes, fornecedores, comunidades locais e investidores. Isso promove a responsabilidade social corporativa e fortalece o relacionamento com as partes interessadas.

Gestão de Riscos: Implementamos um modelo de Gestão de Riscos (Enterprise Risk Management) que permite-nos ter uma visão detalhada dos principais riscos que perigam o alcance dos nossos objectivos.

RELATÓRIO | SUSTENTABILIDADE 2022

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 despender maior número de recursos para a mitigação dos riscos identificados.

Credibilidade e Competitividade: Com a implementação do SGI garantimos o compromisso da organização com a sustentabilidade, aumentando com isso a credibilidade perante clientes, investidores e parceiros comerciais, ao mesmo tempo em que confere uma vantagem competitiva no mercado, onde a conscientização sobre a sustentabilidade está em crescimento.

Neste contexto, a Companhia, se aliou a melhoria contínua com a implementação assente em três referenciais ISO 9001, ISO 22301 e ISO 27001:

- **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 Continuidade do Negócio - SGSI (ISO 22301)**
Certificado pela APCER





Sistema de Gestão de Qualidade - SGQ (ISO 9001)

Certificado pela APCER

Implementado em 2019, o Sistema de Gestão de Qualidade, uma ferramenta fundamental para melhorar a eficiência, a competitividade e a qualidade dos produtos e serviços da Companhia, onde o cliente no centro das operações, promoveu a cultura de melhoria contínua, impulsionando o sucesso e a sustentabilidade do negócio no longo prazo.

Acreditamos com isso, no alcance da excelência na qualidade de seus produtos, através da revisão e avaliação anual do nosso Sistema de Gestão de Qualidade para assegurar que o mesmo responde às necessidades dos nossos clientes. Identificamos riscos e oportunidades do sistema, implementamos e comunicamos a todas as partes interessadas.



Sistema de Gestão de Segurança de Informação - SGSI (ISO 27001)

Certificado pela APCER

Com o crescente aumento de ataques cibernéticos registados nos últimos tempos e a nível mundial, a Companhia viu a necessidade de garantir a melhor protecção e segurança para a mitigação de riscos ligados as TICs. Neste contexto, em 2022 a Companhia foi certificada na norma ISO 27001 com o objectivo de proteger todas as informações da Companhia, incluindo dados confidenciais, informações de clientes, informações financeiras, propriedade intelectual e outros dados sensíveis por forma a evitar violações de segurança, vazamentos de informações e acessos não autorizados.

Com a certificação ao SGSI, garantimos a Protecção contra Ameaças Cibernéticas, pois esta fornece uma estrutura abrangente para identificar e mitigar ameaças cibernéticas, tais como ataques de hackers, ransomware, phishing e outras formas de ciberataques.

Uma das nossas preocupações reside na Confidencialidade e Privacidade de Dados, e com a implementação da norma ISO 27001 garantimos a confidencialidade das informações, protegendo dados sensíveis e sigilosos contra acesso não autorizado. Asseguramos assim a manutenção da privacidade dos clientes, parceiros e colaboradores da organização.

Por outro lado, garantimos a Integridade dos Dados, com a implementação do SGSI assegurando que os dados da Companhia fossem precisos e confiáveis, evitando alterações não autorizadas ou corrupção de informações importantes.

Garantir a disponibilidade contínua da informação é essencial para as nossas operações face a prevenção e gestão de incidentes que possam afectar a disponibilidade dos recursos de informação.

O outro requisito fundamental é a Conformidade com Leis e Regulamentos relevantes e relacionados à segurança da informação, protecção de dados e privacidade.

Temos por outro lado a o objectivo e compromisso com a satisfação dos clientes e por isso, nos aliamos a norma por forma a garantir a Confiança dos Clientes e Parceiros, fortalecendo a reputação da marca e aumentando a confiança dos clientes e parceiros comerciais.

Redução de Riscos e Custos: A adopção do SGSI ajudou-nos a reduzir o risco de violações de segurança, minimizando o potencial impacto financeiro e reputacional associado a esses incidentes, concretizando-se assim um dos objectivos da implementação da norma.

Promovemos a cultura de melhoria contínua em relação à segurança da informação, em diversas áreas de aprimoramento e implementamos acções correctivas para fortalecer sua postura de segurança.

Criamos também uma equipe de continuidade, para dar resposta a resiliência e Continuidade dos Negócios. Cientes que o preparo para incidentes de segurança, é que pode garantir uma rápida recuperação e minimização do tempo de inactividade em casos de ciberataques ou desastres relacionados à segurança.



Sistema de Gestão de Continuidade do Negócio - SGSI (ISO 22301)

Certificado pela APCER

O Sistema de Gestão de Continuidade de Negócios (SGCN) baseado na norma ISO 22301 é um conjunto de práticas e directrizes que visa garantir a capacidade da Companhia de continuar suas operações durante e após situações de interrupção ou desastre, sejam eles causados por eventos naturais, falhas técnicas, ciberataques, crises econômicas, entre outros.

O SGCN é fundamental para garantir a preparação a eventos de crise ou desastres, minimizando os impactos e permitindo que as operações continuem ou sejam retomadas de forma eficiente.

Face as adversidades assistidas nos dias hoje, como é o caso dos Ciclones que fustigam o País ano após ano, o Terrorismo na zona Norte, Pandemias do Covid-19, Incêndios, Ataques Cibernéticos, Vandalizações, etc, surge a necessidade dar resposta a possíveis interrupções.

Assim, para dar resposta às disrupções causadas por estes eventos implementamos vários mecanismos e metodologias do SGCN como é o caso da (i) Análise e Avaliação de Riscos; (ii) Análise de impacto de negócio; (iii) Estratégias e Soluções de Continuidade (iv) Planos de Continuidade de Negócio; (v) Exercícios de planos de continuidade de negócio; (vi) Monitoria e Avaliação dos mesmos.

Ao decidirmos implementar esta norma, os nossos objectivos foram além da continuidade do negócio, mas acima de tudo, foi pensando em servir o cliente sem interrupções no atendimento as suas necessidades, destacam-se assim, as principais razões para a implementação:

Resiliência Empresarial: Garantimos o preparo para enfrentar situações de crise ou desastres, minimizando os impactos e permitindo que as operações continuem ou sejam restauradas o mais rápido possível.

Redução de Riscos: Ao identificar e avaliar os riscos que podem afectar a continuidade dos negócios, tomamos medidas preventivas para reduzir a probabilidade de ocorrência de incidentes e mitigar seus efeitos.

Atendimento a Requisitos Legais e Regulatórios: Com a implementação da norma, garantimos a conformidade com os requisitos legais e regulatórios relacionados à continuidade de negócios, evitando multas e penalidades em caso de incidentes.

Protecção da Reputação da Marca: Com o plano de continuidade de negócios implementado definimos as bases de protecção da reputação da marca da Companhia, mostrando a clientes, parceiros e outras partes interessadas que a empresa é resiliente e está preparada para enfrentar adversidades.

Garantia de Fornecimento de Produtos e Serviços: Com SGCN asseguramos a continuidade do fornecimento de produtos e serviços, evitando a insatisfação dos clientes e minimizando a perda de receitas.

Melhoria Contínua: Promovemos a cultura de melhoria contínua em relação à continuidade de negócios, com a revisão e actualização regular do plano de continuidade, levando em conta mudanças no ambiente de negócios e lições aprendidas com incidentes anteriores.

Engajamento dos Colaboradores: A preparação para a continuidade de negócios envolveu todos os colaboradores da Companhia, foi neste contexto que se criou senso de pertencimento e responsabilidade, aumentando o engajamento e o comprometimento com a protecção do negócio.

Competitividade: Conseguimos garantir a prova de que plano eficaz de continuidade de negócios pode ser um diferencial competitivo, especialmente em sectores sensíveis à resiliência e confiança do cliente.

O NOSSO COMPROMISSO COM
SUSTENTABILIDADE

03.





CARTA DE COMPROMISSO DE SUSTENTABILIDADE

Reconhecemos a importância da sustentabilidade como um pilar fundamental para o nosso crescimento responsável e a criação de valor a longo prazo. Comprometemo-nos a agir de forma ética, socialmente responsável e ambientalmente consciente em todas as nossas operações e actividades.

Acreditamos que a sustentabilidade é essencial para preservar o meio ambiente, fortalecer a sociedade e assegurar o bem-estar das gerações futuras. Neste sentido, assumimos o seguinte compromisso:

Responsabilidade Ambiental: Comprometemo-nos a adoptar práticas sustentáveis em nossas operações para minimizar os impactos ambientais negativos. Buscamos a eficiência ambiental, a redução do consumo de recursos naturais e a gestão responsável de resíduos.

Inclusão Social e Respeito aos Direitos Humanos: Valorizamos a diversidade e a inclusão em nossa empresa, promovendo um ambiente de trabalho justo e respeitoso para todos os colaboradores. Comprometemo-nos a respeitar os direitos humanos em todas as nossas actividades e cadeia de valor.

Transparência e Ética: Agimos com transparência e integridade em todas as nossas interações com colaboradores, clientes, parceiros comerciais e outras partes interessadas. Não toleramos práticas corruptas ou antiéticas.

Protecção e Bem-Estar dos Colaboradores: Comprometemo-nos a garantir a segurança, saúde e bem-estar de nossos colaboradores, fornecendo um ambiente de trabalho seguro e saudável.

Envolvimento da Comunidade: Buscamos activamente contribuir para o desenvolvimento das comunidades onde operamos, apoiando iniciativas sociais, culturais e educacionais que promovam o crescimento sustentável.

Governança Corporativa: Mantemos uma governança corporativa sólida, baseada em princípios de responsabilidade, prestação de contas e transparência.

Mudança Climática e Conservação do Meio Ambiente: Comprometemo-nos a contribuir para a mitigação das mudanças climáticas e a conservação da biodiversidade, por meio de acções e investimentos voltados para a protecção do meio ambiente.

Assumimos esse compromisso de sustentabilidade como um guia para nossas acções e decisões futuras. Reconhecemos que alcançar nossas metas de sustentabilidade requer esforços contínuos e a colaboração de todos os envolvidos. Faremos o possível para garantir que nossas actividades sejam conduzidas com responsabilidade, sempre buscando o equilíbrio entre os aspectos económicos, sociais e ambientais.

Agradecemos e encorajamos a todos a se unirem a nós nesta jornada em direcção a um futuro mais sustentável.

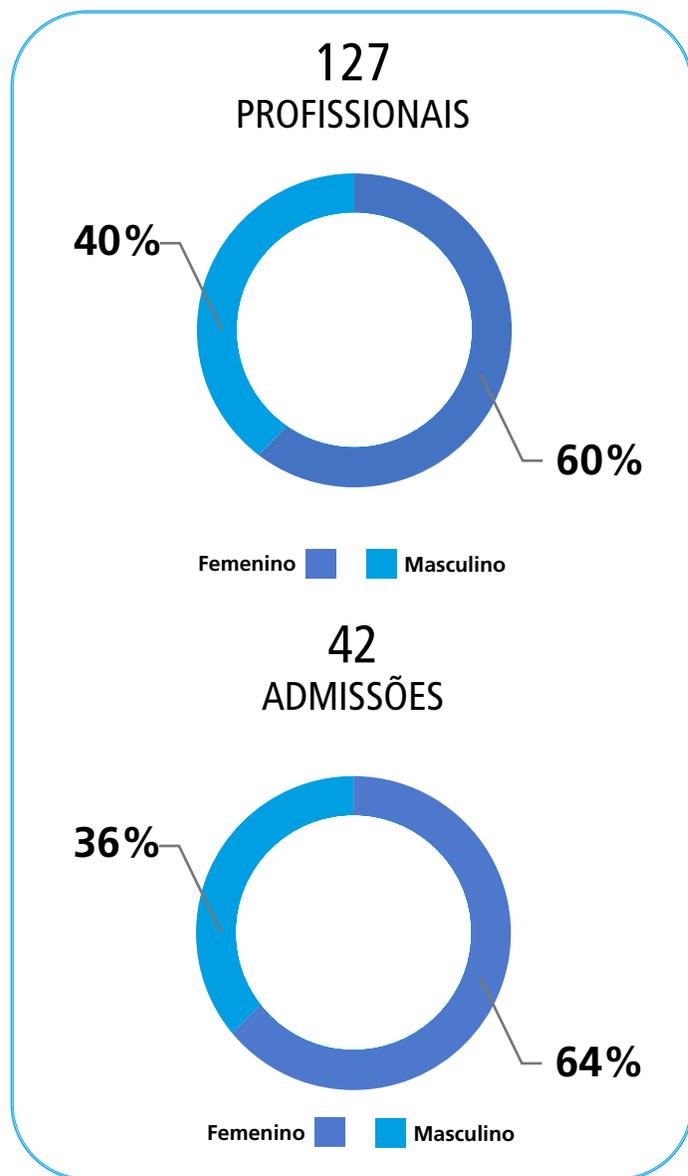
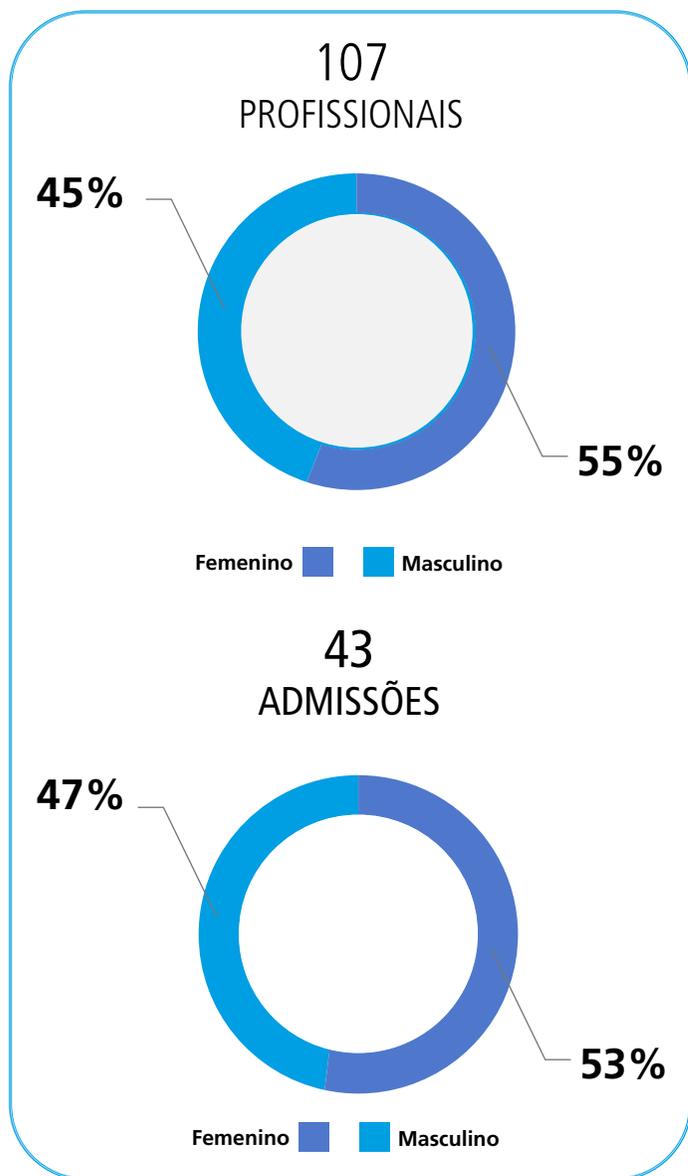
AS NOSSAS
PESSOAS

04



2021

2022



SATISFAÇÃO DO AMBIENTE INTERNO

2021
7.7
Satisfação Interna
2022
7.5
Satisfação Interna

SOBRE AS NOSSAS PESSOAS

As nossas pessoas são os construtores da nossa Empresa em todas as dimensões, sendo os principais aliados para a concretização dos nossos objectivos e a salvaguarda da nossa ideologia. Assim, pretendemos continuar a investir na identificação, desenvolvimento e retenção de talentos através de capacitações, formações, coaching, mentoria, 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.

Em 2022 registou-se um aumento de contratações e de admissões para o quadro efectivo de pessoal, com maior enfoque para o género Feminino.

Contratações	2022	2021
Feminino	27	23
Masculino	15	20
Total	42	43

Passagem definitiva ao quadro de pessoal	2022	2021
Feminino	15	23
Masculino	8	20
Total	23	43

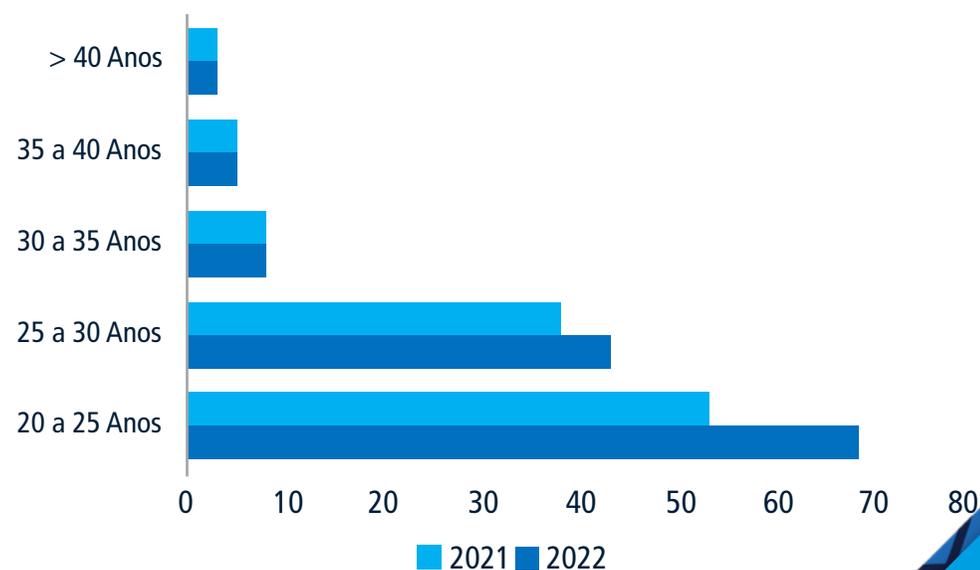
Distribuição por posição	2022	2021
Administradores	3	3
Directores	16	13
Gerentes	13	12
Supervisores	11	5
Técnicos	68	57
Estagiários	16	17
Total	127	107

Relativamente a inclusão de género na nossa pirâmide de gestão, encontramos um cenário bastante equilibrado em 2022, onde temos mulheres em todos os níveis de gestão. Pretendemos continuar a promover e assegurar o equilíbrio do género de forma prioritária, mas valorizando sempre as competências e o mérito.

Género Por Categoria		2022	2021
Administradores	Homens	2	2
	Mulheres	1	1
Directores	Homens	5	4
	Mulheres	11	10
Gerentes	Homens	5	5
	Mulheres	8	6
Supervisores	Homens	5	3
	Mulheres	6	4
Técnicos	Homens	29	30
	Mulheres	39	32
Estagiários	Homens	7	4
	Mulheres	9	6
Total		127	107

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.



DISTRIBUIÇÃO POR REGIÃO

NORTE

2022

16 COLABORADORES

2021

24 COLABORADORES

CENTRO

2022

23 COLABORADORES

2021

27 COLABORADORES

SUL

2022

88 COLABORADORES

2021

56 COLABORADORES

Habilitações Literárias e Faixa Etária

Temos investido na formação das nossas pessoas, patrocinando bolsas de estudo e feito um acompanhamento contínuo e regular do desempenho acadêmico 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 na carreira. Nesta última componente, colocamos a formação académica (contínua) em primeira linha.

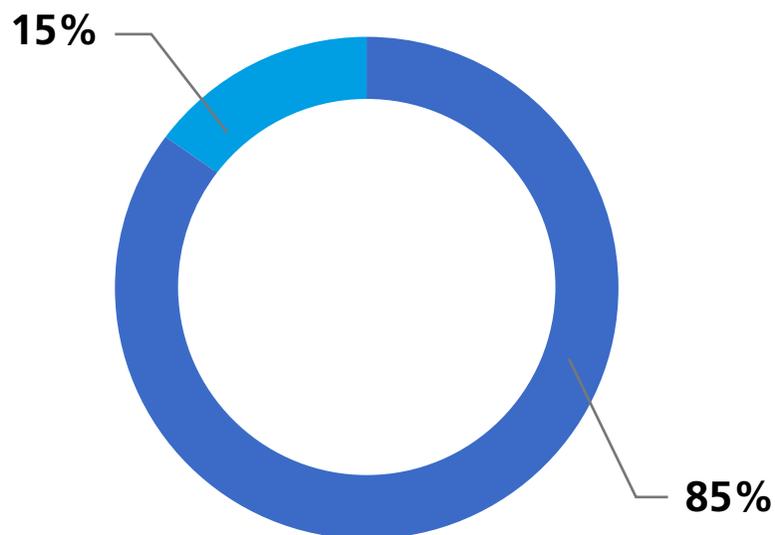
Em 2022, cerca de 95% dos colaboradores possuía pelo menos o nível superior (Licenciados e Mestres), cifra que consideramos positiva, considerando o nosso horizonte.

Número de trabalhadores por Nível Académico	2022	2021
Quadros superiores	120	95
Quadros médios	6	9
Outros	1	3
Total	127	107

Vínculo Contratual

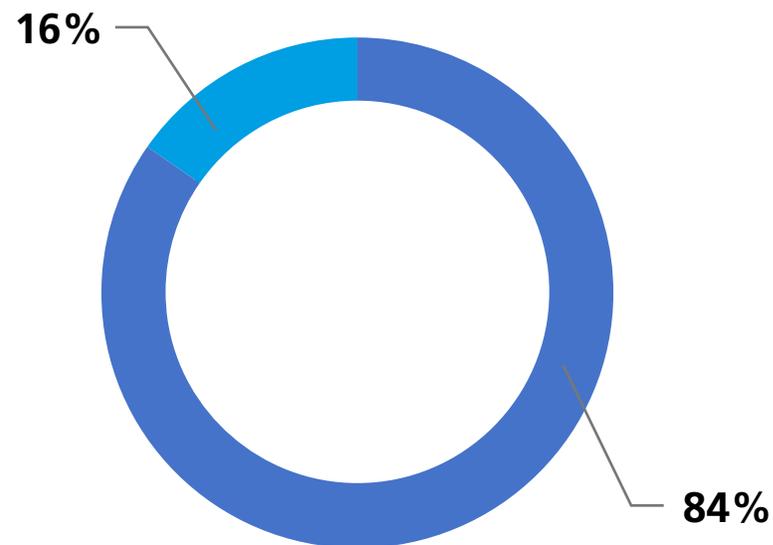
Privilegiamos relações de trabalho estáveis e duradouras com as nossas pessoas. Assim, em 2022, cerca de 84% por cento das nossas pessoas possuía contratos efectivos por tempo indeterminado.

2021



Contrato Efectivo  Contrato Estágio 

2022



Contrato Efectivo  Contrato Estágio 

AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO AMBIENTE 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 2022 foi de 7.5 numa escala de 0 a 10 pontos.

OS NOSSOS
CLIENTES

05





OS NOSSOS CLIENTES

Estamos comprometidos em adoptar práticas de negócios responsáveis e ecologicamente correctas. Buscamos constantemente aprimorar nossos processos, produtos e serviços, considerando o impacto ambiental e social.

Em 2022, cerca de 49 842 clientes confiaram a nós os seus activos. Estamos cientes que a nossa jornada para um futuro mais sustentável, só se pode efectivar, se o compromisso for mútuo. Acreditamos que, juntos, podemos fazer a diferença e contribuir para a construção de um mundo melhor e mais responsável.

O ano de 2022 foi de enormes desafios para as famílias e as empresas, desde a instabilidade e incertezas na saúde pública, mudanças climáticas e crises económicas

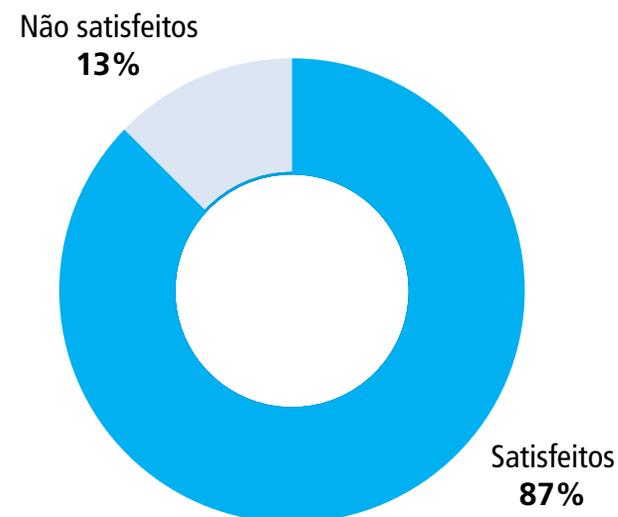
e, por isso, procuramos fazer parte da solução aprimorando o nosso Seguro de Saúde em parceria com a VHI (Vitality Health International) e criando o produto Incêndio mais segmentado e padronizado para permitir o acesso a maioria das pessoas.

Num ano igualmente marcado por desastres naturais que advém das mudanças climáticas (ciclone Gombe), estivemos perto das famílias e empresas para dar a nossa resposta como empresa cidadã. Registamos e pagamos sinistros na ordem de 556M em resultado das perdas das famílias e empresas.

Apesar de termos reduzido a nossa carteira de clientes, o nosso negócio continuou sustentável, com um índice de sinistralidade de 43% em 2022 representando um aumento de 4% comparativamente a 2021.

Procedemos com o inquérito de satisfação dos clientes para compreender as suas necessidades e expectativas, por forma a melhorar os nossos processos, produtos e serviços tendo obtido a pontuação de 87% da satisfação:

REPARTIÇÃO DA SATISFAÇÃO



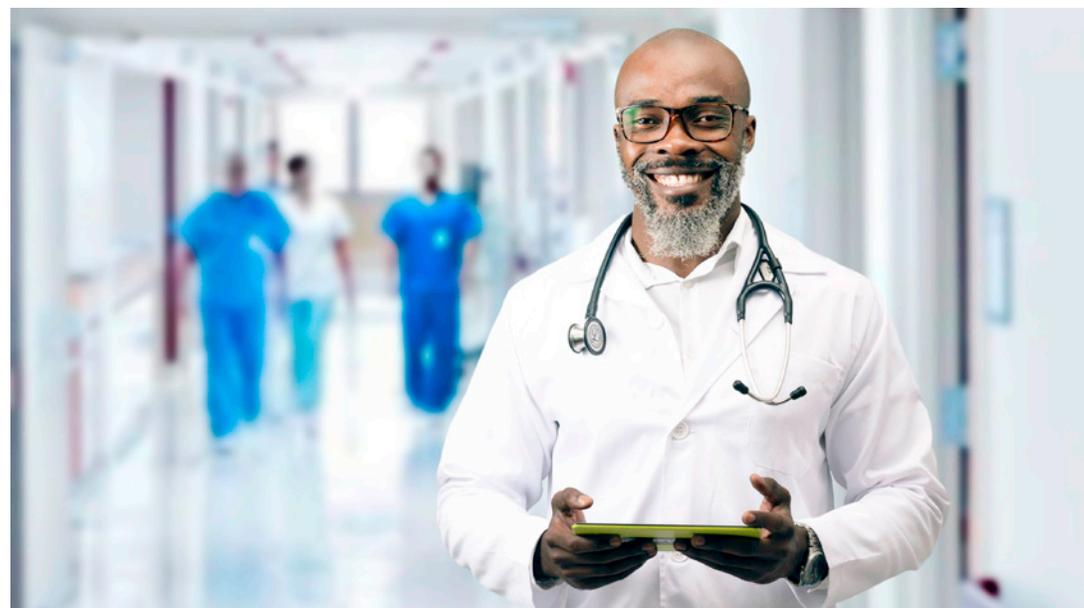
O nosso objectivo continua firme, com o foco na melhoria contínua. Acreditamos que o nosso serviço irá garantir o aumento da fidelização e a satisfação geral dos clientes e, por consequência, impulsionará o nosso sucesso.

Agência	Nº de Clientes (2022)	Nº de Clientes (2021)
Maputo	19,488	25,578
Matola	5,663	4,813
Manhiça	465	210
Xai-Xai	1,584	1,441
Maxixe	2,310	2,173
Vilanculos	688	462
Beira	3,726	3,338
Chimoio	3,648	2,973
Tete	3,608	3,777
Quelimane	2,961	2,916
Nampula	2,236	1,799
Pemba	1,554	1,636
Nacala	896	767
Lichinga	1,015	707
Total	49,842	52,590

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 e mitigação do risco, para construirmos um negócio ainda mais sustentável.

Novos Produtos

Ao implementar o seguro de saúde em 2021, tínhamos como propósito atender às necessidades do mercado no acesso a assistência médica imediata. Foi neste âmbito que, ciente da importância da garantia de acesso a cuidados médicos e tratamentos necessários para preservar a vida e o bem-estar, demonstramos a preocupação com a sustentabilidade da saúde das famílias.



Para garantir a melhoria contínua, em 2022 buscamos parcerias estratégicas com a Vital Health Internacional (VHI), uma empresa experiente no seguro de saúde à escala mundial implementando uma abordagem colaborativa para alcançar ganhos mútuos. A finalidade da parceria centra-se em garantir melhorias operacionais e troca de experiência, o que pode levar a práticas mais sustentáveis e eficientes no sector de seguros de saúde em Moçambique.

A parceria com a VHI, amplia nossa abrangência e competência no seguro de saúde através do acesso à vasta experiência e capital intelectual desenvolvidos ao longo de mais de 20 anos em todo o mundo.

Com esta abordagem, garantimos atender às necessidades de um público diversificado e assegurar que os serviços de saúde sejam acessíveis independentemente da localização geográfica, mas, sempre de forma sustentável.

O nosso seguro de saúde, no âmbito da parceria estabelecida, proporciona aos beneficiários um plano de saúde com 4 (quatro) opções de subscrição, como abaixo:

- a) Dentro do País;
 - i) Core – Limite de 100 000 USD;
 - ii) Plus – Limite de 600 000 USD;
- b) Roaming na África incluindo Índia da África de Leste; e
- c) Todo mundo excluindo Estados Unidos da América.

Inovação dos Nossos Produtos



No âmbito da sustentabilidade e questões climáticas, temos trabalhado arduamente para oferecer soluções cada vez mais adequadas e responsáveis para os nossos segurados.

Em 2022, demos um passo importante ao promover formações sobre o seguro de incêndio com coberturas de riscos climáticos, tais como ciclones, depressões tropicais e outros fenômenos naturais que podem causar grandes prejuízos. Essa iniciativa foi um marco, pois reconhecemos a urgência e a importância de nos prepararmos para os desafios climáticos que enfrentamos globalmente.

Além disso, implementamos uma política de subscrição ousada, que agora exige a realização de surveys abrangentes. Essas avaliações incluem recomendações personalizadas para os segurados implementarem garantias que minimizem a exposição a grandes perdas em caso de sinistro. Dessa forma, não apenas protegemos nossos clientes, mas também os capacitamos a adotar medidas pro-activas para enfrentar os riscos climáticos com mais segurança e resiliência.

A nossa preocupação com os riscos climáticos conduziu-nos também a implementarmos produtos do risco de incêndio, Multi-risco Habitação e Comércio e Serviços com os seguintes pacotes

1. Básico
2. Clássico
3. Executivo

Para a construção dos produtos levamos em consideração o apetite ao risco dos seguros com exposição a eventos climáticos, permitindo a distribuição das coberturas de acordo com as particularidades de cada cliente e da sua localização, incentivando assim práticas mais sustentáveis e conscientes.

Também criamos um pacote exclusivo para os seguros automóvel com cobertura específica contra fenômenos da natureza com exclusão de franquias. Através deste pacote, reforçamos nosso compromisso com a prevenção e proteção dos nossos segurados, garantindo-lhes uma abordagem completa e abrangente para lidar com os desafios impostos pelas mudanças climáticas.

O Nosso Portfólio de Produtos

Classes de Riscos	Número de Clientes 2022	Número de Clientes 2021
Responsabilidade Civil Automóvel	41 920	43 523
Danos Próprios Automóvel	5 000	5 784
Acidentes de Trabalho e Doenças Profissionais	1 686	1 764
Seguro de Crédito	692	754
Diversos	125	240
Incêndio	132	176
Responsabilidade Civil Geral	95	120
Outras Classes	192	229

OS NOSSOS
PARCEIROS

05





OS NOSSOS PARCEIROS

A sustentabilidade é uma responsabilidade compartilhada e um caminho essencial para um futuro melhor. Como parceiros neste sector, temos o poder de influenciar positivamente a sociedade e o meio ambiente, promovendo práticas sustentáveis em nossas operações e serviços.

Acreditamos que a sustentabilidade não é apenas uma tendência passageira, mas sim uma abordagem fundamental para o sucesso a longo prazo. Nossas acções hoje têm um impacto duradouro nas gerações futuras, e é nosso dever agir de forma responsável para preservar os recursos naturais e contribuir para a melhoria do bem-estar social.

Temos o compromisso de integrar a sustentabilidade em todas as áreas de nossos negócios. Isso inclui promover uma cultura interna que valorize a ética, a transparência e a responsabilidade social, além de adoptar práticas de negócios que sejam ecologicamente correctas.

As nossas parcerias são fundamentais nesse processo. Juntos, podemos criar um impacto significativo ao:

Fomentar a Conscientização: Podemos educar nossos clientes e colaboradores sobre a importância da sustentabilidade, incentivando a adopção de práticas responsáveis em suas vidas cotidianas.

Desenvolver Produtos Sustentáveis: Trabalhando em conjunto, podemos oferecer soluções de seguros que incentivem a prevenção e a mitigação de riscos ambientais, encorajando uma maior resiliência frente às mudanças climáticas e outras ameaças.

Promover a Transparência: Compartilhar informações sobre nossos esforços de sustentabilidade e resultados alcançados, sendo transparentes sobre nossas acções e metas.

Inovar para o Futuro: Investir em tecnologias e práticas que reduzam nosso impacto ambiental e social, buscando soluções inovadoras para os desafios da sustentabilidade.

Engajar Stakeholders: Juntos, podemos engajar nossos clientes, fornecedores e a comunidade em geral, criando uma rede de parcerias sustentáveis para um impacto ainda maior.

DISPONÍVEL 24/7

LIGUE 84/82 5533



Gestão de Reclamações

Dispomos de canais directos de registo e gestão de reclamações porque encaramos as reclamações como uma oportunidade de melhoria dos nossos serviços. O nosso Contact Center dispõe de uma linha directa, grátis e disponível 24/7 para o registo de reclamações para além do sistema de avaliação pós-serviço Thermometer e o livro de reclamações. Os clientes dispõem ainda do Gabinete de Qualidade, Provedor do Cliente e do ISSM como última instância e são devidamente informados sobre a existência destes meios.

Todas as reclamações são registadas, tratadas e geridas no nosso sistema WeMake e parametrizadas de modo a tirar ilações sobre as áreas que merecem melhoria e prioridade.

Comparados os anos de 2021 e 2022, nota-se uma manutenção no fluxo das reclamações na ordem de 2% rácio geral, o que constitui ainda uma preocupação com relação a melhoria do serviço e níveis de satisfação.

	2022	2021	%Var
Rácio de reclamações	2%	2%	0%

PARA MAIS INFORMAÇÕES LIGUE GRÁTIS

84 / 82 5533

www.indicoseguros.co.mz



Viva Sem Afedo

A NOSSA RESPONSABILIDADE
SOCIAL CORPORATIVA

07



RESPONSABILIDADE SOCIAL CORPORATIVA

O nosso propósito é ser relevante para a Comunidade onde estamos inseridos e temos esse desiderato na nossa identidade e cultura.

Através da **Fundação INDICO** temos cumprido a nossa responsabilidade social corporativa, tendo como objecto o seguinte:

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

Durante o ano de 2022, as actividades desenvolvidas foram alinhadas 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

Em Abril de 2022, a **Fundação Índico** ofereceu mais de 145 Cestas Básicas ao mesmo número de famílias, beneficiando cerca de 725 pessoas (considerando que cada família tem cerca de 5 membros) pertencentes às Comunidades carenciadas da Paróquia de Santo António da Polana.

A maior parte das famílias beneficiadas é constituída por crianças órfãs de pais e que estão sob a responsabilidade dos avós.

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



Oferta de cestas básicas as comunidades da Paróquia de Santo António da Polana

RELATÓRIO | SUSTENTABILIDADE 2022

No mês de Setembro de 2022, no âmbito das celebrações do Dia Internacional do Idoso, que se comemora a 1 de Outubro, a Fundação Índico visitou o Lar Nossa Senhora Dos Desamparados, contribuindo com bens da primeira necessidade, com destaque de fraldas descartáveis para adultos.



Entrega de bens da 1ª necessidade ao Lar Nossa Senhora Dos Desamparados



Distribuição de sopas pelas ruas da Cidade de Maputo

No mês de Outubro, a Fundação Índico continuou com as suas contribuições para a mitigação da fome, tendo distribuído cerca de 600 sopas para as pessoas que vivem ao relento pelas ruas da cidade de Maputo.

NATAL SOLIDÁRIO

Na sequência dos eventos do Natal Solidário, no dia 20 de Dezembro, a Fundação Índico em parceria com a Paróquia de Santo António ofereceu 160 Cestas Básicas para o mesmo número de famílias, beneficiando cerca de 800 pessoas (considerando que cada família tem cerca de 5 membros) pertencentes às seguintes comunidades daquela Paróquia:

RELATÓRIO | SUSTENTABILIDADE 2022

- Comunidade Sede - 04 Cestas Básicas;
- Comunidade Nossa Senhora da Consolata - 40 Cestas Básicas;
- Comunidade são Francisco de Assis - 45 Cestas Básicas;
- Comunidade Rainha da Paz - 71 Cestas Básicas.

Adicionalmente, a Fundação ainda apoiou à Comunidade de Sant'Egídio Maputo para a realização do almoço do Natal para os sem-abrigo, que decorreu no dia 25 de Dezembro, na Sé Catedral de Maputo.

Além disso, as acções de solidariedade da Fundação Índico chegaram à Província de Niassa em parceria com a Comunidade de Sant'Egídio Norte, tendo a Fundação Índico doado produtos para a preparação de Cestas Básicas e ainda para a preparação do almoço de Natal para as pessoas carenciadas.



Almoço de Natal a Comunidade de Sant'Egídio Maputo

PROMOÇÃO DA EDUCAÇÃO:

A Fundação Índico iniciou o ano tendo como foco trabalhar no processo de selecção de 3 (três) estudantes do ensino secundário e 1 do ensino superior, que reunissem condições para se beneficiarem de Bolsas de Estudo, no âmbito da materialização de um dos seus objectivos que é a promoção e desenvolvimento da educação.

Os seleccionados beneficiaram-se de inscrições e pagamento de propinas para o curso de Engenharia Civil no IPS- Instituto Politécnico Superior.

No mês de Abril, a Fundação Índico fez um donativo para apoiar a construção de 8 salas de aulas na Escola Secundária São Gabriel Arcanjo da Matola.

No âmbito da celebração do Dia Internacional da Criança, a Fundação Índico ofereceu 600 kits de material escolar a um total de 600 crianças, sendo 300 em Cabo-Delgado e outras 300 em Nampula.



Oferta de Material Escolar em Murrebué - Cabo-Delgado



Oferta de Material Escolar em Nampula

Em Agosto de 2022, os representantes da Fundação Índico procederam com a entrega de 4 Bolsas de Estudo, e os respectivos Contratos aos Beneficiários, na Escola Secundária São Gabriel Arcanjo da Matola

A Fundação Índico encerrou o ano 2022 financiando 4 Bolsas de Estudo, sendo 3 alunos (da Escola Secundária São Gabriel Arcanjo da Matola) e 1 do ensino superior.

A nossa preocupação aumentou com as actividades de ajuda ao próximo, ao vivenciar o sofrimento dos que tem fome, temos assim a consciência de que não se trata apenas de ajuda alimentar, mas também de amor e carinho ao próximo. O desamparo também constitui uma das preocupações a esta camada desfavorecida, e percebemos que as acções de voluntarismo nas acções sociais podem melhor o sofrimento dos mais desfavorecidos.

Os desafios continuam enormes, pois a pobreza é multidimensional, porem nos mantemos firmes em servir o próximo, aumentando a nossa capacidade de amar e nos tornando menos egoístas e fazendo acreditar que com o nossas acções de solidariedade podem impactar na vida de muitos, acreditando num mundo melhor e sustentável para todos.

O NOSSO
FUTURO

08





O NOSSO FUTURO

Enfrentamos actualmente a crise climática, a perda da biodiversidade, a poluição e o esgotamento dos recursos naturais. A crise climática é um dos desafios mais urgentes que enfrentamos, e não nos distanciamos desta preocupação. Por isso, implementamos políticas e acções que estão enviesadas à criação de uma economia sustentável e socialmente responsável para garantir o desenvolvimento. Esperamos garantir o suprimento das necessidades actuais da sociedade sem comprometer o futuro das novas gerações.

As mudanças se fazem necessárias com o crescimento dos padrões de produção e consumo actuais e, neste quesito, apostamos na inovação tecnológica, reaproveitamento de materiais, redução do consumo de recursos naturais, entre outros processos sustentáveis.

Apostamos na melhoria contínua e resiliência com uso de sistemas e tecnologias. Acompanhamos o desenvolvimento do país e do mundo por forma a garantir a redução de desperdícios de matérias-primas e insumos, além de promover a utilização de ferramentas eficazes para minimizar os impactos negativos que o crescimento e o desenvolvimento da sociedade podem causar à natureza.

Todas acções tendentes a melhoria do volume de prémios, do custo com sinistros e da rentabilidade embora sejam os objectivos mais críticos, consideramos que as mesmas só podem ser alcançadas mediante acções sustentáveis.

Neste contexto, espera-se uma transição para um futuro sustentável com sociedades mais resilientes, para dar resposta aos eventos extraordinários, como pandemias e desastres naturais, afectando a saúde e a segurança das pessoas.

Os objectivos de sustentabilidade que almejamos devem atender às necessidades do presente, sem comprometer a capacidade das gerações futuras de atender às próprias necessidades.

As escolhas que fazemos hoje definem o mundo em que viveremos amanhã!

SÍNTESE DOS INDICADORES

09



As Nossas Pessoas

	2022	2021
Total de Colaboradores	127	107
Distribuição por Género		
Feminino	76	59
Masculino	51	48
Faixa Etária		
20 a 25 Anos	68	53
25 a 30 Anos	43	38
30 a 35 Anos	8	8
35 a 40 Anos	5	5
> 40 Anos	3	3
Distribuição por Região		
Região Sul	24	56
Regia Norte	16	24
Região Centro	23	27
Habilitações Literárias		
Quadros superiores	120	95
Quadros médios	6	9
Outros	1	3
Distribuição por Posição		
Administradores	3	3
Directores	16	13
Gerentes	13	12
Supervisores	11	5
Assistentes	68	57
Estagiários	16	17

		2022	2021
Género Por Categoria			
Administradores	Homens	2	2
	Mulheres	1	1
Directores	Homens	5	4
	Mulheres	11	10
Gerentes	Homens	5	5
	Mulheres	8	6
Supervisores	Homens	5	3
	Mulheres	6	4
Assistentes	Homens	29	30
	Mulheres	39	32
Estagiários	Homens	7	4
	Mulheres	9	6
Custos com Colaboradores		159 M	158 M
Horas de Formação		2 370	2 370
Avaliação de Satisfação de Ambiente de Interno		7.7	7.5

Os Nossos Clientes

Total de Clientes	49 842	52 590
Clientes por Região		
Norte	5 701	4 909
Centro	13 943	13 004
Sul	30 198	34 677
Inquérito de Satisfação Geral de Clientes	8.7	8.6

Impacto Económico e Social

Custos com Sinistros	361.9 M	374.9 M
Pagamentos ao Estado	119 M	137 M
Responsabilidade Social	2 M	1.1 M



Comissão Executiva



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), Presidente do Pelouro de Seguros da Confederação das Associações Económicas de Moçambique (CTA) e Membro do Conselho de Administração do Instituto Moçambicano de Governação Corporativa. É membro da Ordem dos Advogados de Moçambique há 21 anos e Docente Universitário há mais de 16 anos.



Nasma Omar

Administradora de Operações

Com mais de 12 anos de experiência, é Administradora do Pelouro de Operações. É mestre em Gestão e Administração de Negócios (MBA) pela Universidade A Politécnica. Licenciada em Ciências Jurídicas pela Universidade Técnica de Moçambique. Possui o Certificado (Cert. CII) e a concluir o o Diploma em Seguros pelo Chartered Insurance Institute (UK). É membro da Comissão Técnica de Seguros da Associação Moçambicana das Seguradoras (AMS).



Olivio Melembe

Administrador Financeiro

Com mais de 15 anos de experiência, 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) e pelo Institute of Certified Management Accountants of Australia (CMA). É Vogal da Associação Moçambicana das Seguradoras (AMS).



 84 / 82 5533

Viva Sem Medo