

RELATÓRIO DE
SUSTENTABILIDADE

2023



ÍNDICE

01	A NOSSA IDENTIDADE CORPORATIVA	03
02	A NOSSA SUSTENTABILIDADE	11
03	O NOSSO COMPROMISSO COM A SUSTENTABILIDADE	22
04	OS NOSSOS CLIENTES & PARCEIROS	24
05	A NOSSA RESPONSABILIDADE SOCIAL CORPORATIVA	28
06	O NOSSO FUTURO	32



NOSSA IDENTIDADE CORPORATIVA

01

MENSAGEM DO CEO

Caros Parceiros,

Vivemos tempos de mudança a todos os níveis o que, mais uma vez, nos chama à consciência quanto às nossas acções no que concerne à sustentabilidade e ao contributo da nossa empresa para a comunidade.

É neste contexto que promovemos a diversidade e a inclusão no nosso meio e contexto de trabalho, apostando na optimização de formas e meios de trabalho e na melhoria contínua das nossas operações, passando pela inovação e digitalização dos processos e consequente na redução de custos com o papel, água, combustível e electricidade, com vista a minimizar o impacto no meio ambiente.

Continuamos com o 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 nos domínios da defesa dos direitos humanos, desenvolvimento da educação e de apoio social.

Mantivemos os nossos compromissos com a continuidade do negócio para dar resposta a diversos riscos de disrupção do negócio em situações adversas. Embora a norma ISO 22301 não tenha sido projectada especificamente para abordar a sustentabilidade ambiental, a sua implementação contribuiu na sustentabilidade a partir da resiliência organizacional, eficiência operacional e resposta a mudanças climáticas.

Acreditamos que a nossa acção em 2023 esteve em linha com os objectivos da sustentabilidade organizacional.

Estamos orgulhosos dos progressos que fizemos até então, mas reconhecemos que ainda há muito a ser feito. Com determinação, inovação e colaboração dos nossos *stakeholders*, acreditamos que podemos alcançar os nossos objectivos e construir um futuro mais sustentável para todos.

Viva Sem Medo



FOCO NA SUSTENTABILIDADE

PRINCIPAIS INDICADORES 2023

TÓPICOS DA DIVULGAÇÃO DA SUSTENTABILIDADE E SUAS MÉTRICAS

Os indicadores da Sustentabilidade foram baseados no **SASB - Sustainability Accounting Standard Board** desenvolvidos com base do conjunto em padrões contabilísticos de sustentabilidade específicos para cada sector 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 da empresa e destinam-se ao uso em conjunto com 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		Código SASB
		2023	2022	
Informação Transparente	Rácio das reclamações por sinistros	1,2%	2,2%	FN-IN-270a.2
	Taxa de retenção de clientes	88%	73%	FN-IN-270a.3
Fatores de Gestão de Investimento	Total de activos investidos por sector e classe de activos	502 M	535 M	FN-IN-410a.1.
Exposição ao Risco Ambiental	Perda Máxima Provável (PML) de produtos segurados relacionados com eventos catástrofes	21 194 M	17 429 M	FN-IN-450a.1.
	Montante total de perdas monetárias atribuíveis para pagamentos de sinistros relacionados com catástrofes naturais	37 M	42 M	FN-IN-450a.2
	Quantidade de apólices vigentes - Propriedade e acidentes	56 K	60 K	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 as 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 Companhia 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 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

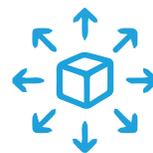
NÚMEROS DE DESTAQUE EM 2023



46 686
TOTAL DE CLIENTES



13
ANOS DE EXPERIÊNCIA



198
CANAIS DE DISTRIBUIÇÃO



924
HORAS DE FORMAÇÃO
DOS COLABORADORES



MZN 146 Milhões
CUSTO COM COLABORADORES



MZN 891 Milhões
TOTAL CONFIADO
PELA SOCIEDADE



14
NÚMERO DE AGÊNCIAS



MZN 81 Milhões
PAGO AO ESTADO



MZN 194 Milhões
CUSTO COM FORNECEDORES



123
MEDIADORES



MZN 1.5 Milhões
RESPONSABILIDADE SOCIAL



115
NÚMERO DE
COLABORADORES



MZN 496
Milhões

PAGOS ÀS FAMÍLIAS
E AS EMPRESAS



MZN 891
Milhões

PRÉMIOS DE SEGURO DIRECTO



12 201
CHAMADAS
INBOUND



92 175
CHAMADAS
OUTBOUND



47 221
INTERACÇÕES NAS
REDES SOCIAIS



107%

RÁCIO COMBINADO



63%

TAXA DE SINISTRALIDADE
(LIQUIDO DE RESSEGURO)



MZN (154)
Milhões
RESULTADO LÍQUIDO



69%
COBERTURA DE
PROVISÕES TÉCNICAS



153%
MARGEM DE
SOLVÊNCIA



21%

RÁCIO DE
ALAVANCAGEM



MZN 220
Milhões
CAPITAIS PRÓPRIOS



MZN 1 070
Milhões
ACTIVOS TOTAIS



MZN 502
Milhões
VOLUME DE
INVESTIMENTOS



MZN 166
Milhões
COMISSÕES PAGAS
AOS MEDIADORES



MZN 3.7
Milhões
ÁGUA E LUZ

A NOSSA ESTRATÉGIA

A sustentabilidade é o nosso instigador para a estratégia de negócios.

Os três pilares da nossa estratégia estão alinhados com as promessas da nossa Carta de Compromisso de Sustentabilidade.

Adoptamos uma Gestão Integrada dos nossos processos, para transmitir às nossas partes interessadas, a confiança e convicção de que estamos comprometidos com o aumento da satisfação dos nossos clientes por meio da garantia da qualidade dos produtos/serviços e melhoria contínua num ambiente competitivo e sustentável.



CRESCIMENTO SUSTENTÁVEL



INVESTIMENTO RENTÁVEL



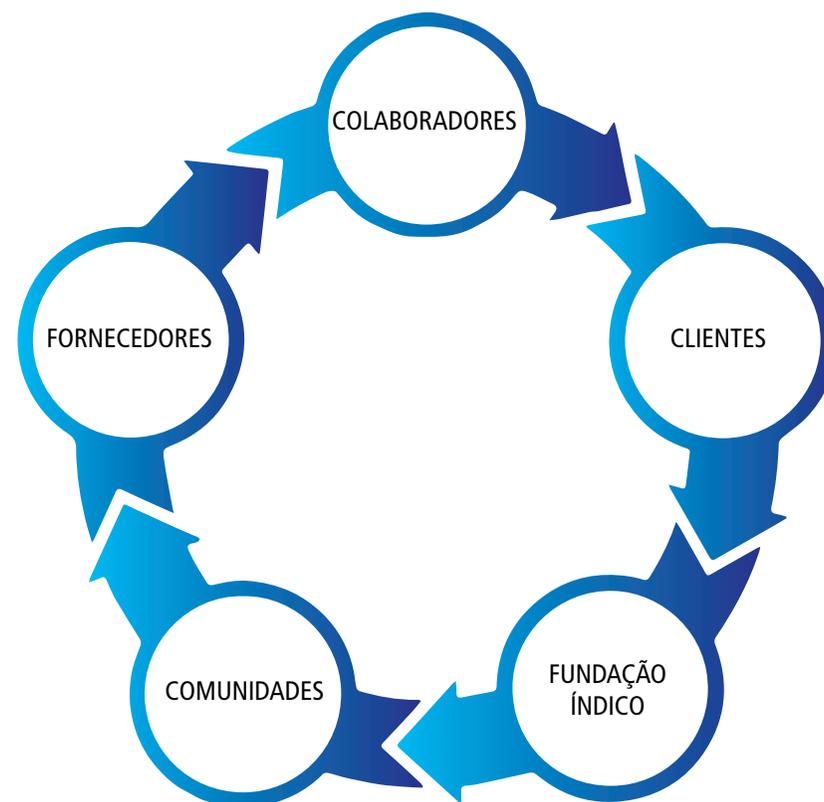
INOVAÇÃO E
TRANSFORMAÇÃO DIGITAL

OS NOSSOS STAKEHOLDERS

Na caminhada da sustentabilidade, os nossos clientes, colaboradores, a Fundação INDICO, fornecedores, comunidade e os restantes intervenientes desempenham um papel central e, por isso, valorizamos a sua confiança e empenho.

Destacamos as principais categorias de *stakeholders* – internos e externos.

Para cada grupo temos canais de comunicação e actividades desenvolvidas pelas diversas áreas corporativas com o objectivo de entender as necessidades e expectativas, comunicar os resultados alcançados e os programas promovidos para garantir o desenvolvimento sustentável.



Nº	Partes Interessadas	Necessidades e Expectativas
1	Clientes	<ol style="list-style-type: none"> 1. Satisfação das necessidades (cobertura de riscos e pagamento de sinistros); 2. Manutenção plena das operações e protecção de seus dados e informações; 3. Estabelecimento de mecanismos de protecção contra eventos disruptivos; 4. Garantir a disponibilidade, integridade, segurança e confidencialidade da informação.
2	Comunidade geral	<ol style="list-style-type: none"> 1. Grau de geração de empregos; 2. Programas de estágios pré-profissionais; 3. Acções de responsabilidade social e patrocínio de eventos; 4. Continuidade e sustentabilidade do negócio da companhia; 5. Acções de literacia financeira em seguro; 6. Promoção e respeito Direitos Humanos e das Comunidades; 7. Garantir a disponibilidade, segurança e confidencialidade da informação.
3	Colaboradores	<ol style="list-style-type: none"> 1. Desenvolvimento pessoal e estabilidade financeira e profissional; 2. Continuidade das operações mesmo em eventos anormais; 3. Disponibilidade de recursos para a retoma das actividades em caso de eventos disruptivos; 4. Fornecimento de mecanismo para protecção e assistência em caso de eventos disruptivos (Cheias, Ciclones, Pandemias, Tumultos, etc.); 5. Fornecimento de equipamentos operacionais para garantir o trabalho remoto em caso de disrupção; 6. Garantia das condições de higiene e segurança no trabalho (HST); 7. Protecção de dados de colaboradores; 8. Garantir a confidencialidade e disponibilidade de informação dos colaboradores.
4	Fornecedores	<ol style="list-style-type: none"> 1. Políticas e procedimentos para a mitigação de riscos de continuidade em caso de verificação de eventos disruptivos (Pandemias, Cheias, Terrorismo, etc.); 2. Pagamento das facturas mesmo em eventos de disrupção; 3. Sustentabilidade das operações da Companhia; 4. Políticas e procedimentos de segurança de informação.
5	Fundação Índico	<ol style="list-style-type: none"> 1. Continuidade das operações; 2. Sustentabilidade das operações; 3. Disponibilização de fundos para a operacionalização das suas actividades; 4. Disponibilidade de pessoas para realização de acções de caridade; 5. Promoção e respeito dos Direitos Humanos e das Comunidades; 6. Garantir a disponibilidade, segurança e confidencialidade da informação.

OS NOSSOS OBJECTIVOS ESTRATÉGICOS

SEGURADORA SUSTENTÁVEL

- Aumentar o volume de vendas de forma consistente e sustentável;
- Assegurar a rentabilidade da conta técnica;
- Reduzir e manter a despesa abaixo de 20% dos PBE's.

EMPREGADORA SUSTENTÁVEL

- Melhorar a Gestão Integrada de Pessoas;
- Melhorar o clima e a cultura organizacional;
- Construir um ambiente de trabalho mais diversificado, igual e inclusivo;
- Continuar a investir na formação e qualificação dos nossos colaboradores.

INVESTIDORA SUSTENTÁVEL

- Integrar plenamente critérios ESG (ambientais, sociais e de governação) nas nossas actividades de investimento;
- Incrementar o investimento na comunidade através da Fundação INDICO.



A NOSSA SUSTENTABILIDADE

O NOSSO CONTRIBUTO PARA A AGENDA



Aliamo-nos à Agenda 2030, entendendo que é um plano de acção para as pessoas, para o planeta, ademais fortalecendo a paz universal com mais liberdade.

Reconhecemos que a erradicação da pobreza em todas as suas formas e dimensões, incluindo a pobreza extrema, é o maior desafio global e um requisito indispensável para o desenvolvimento sustentável dando o nosso contributo essencialmente em sete objectivos:

1. AJUDAR AOS MAIS CARENCIADOS E DESFAVORECIDOS



- Estabelecemos cadeias de ajuda ao próximo, na comunidade onde estamos inseridos;
- Apostamos na educação, pois acreditamos na melhoria da qualidade de vida das pessoas rumo ao desenvolvimento sustentável.

Assim, concretizamos o desenvolvimento de iniciativas de apoio social e de defesa dos direitos humanos em parceria com a nossa Fundação.

Apoiamos a comunidade com cerca de 704 Cestas Básicas para igual número de famílias carenciadas e cerca de 3600 refeições que serviram pessoas carenciadas e vulneráveis.

Contribuímos para o desenvolvimento de uma educação equitativa e inclusiva através da construção de 8 (oito) salas de aulas na Escola Secundária São Gabriel da Matola.

Por outro lado, distribuimos kits de material escolar para beneficiar 172 crianças das famílias deslocadas de Cabo-Delgado para Niassa, assim como das crianças da Escola da Paz da Comunidade de Sant’Egídio de Lichinga (frequentada pelas crianças carenciadas).

Estamos cientes de que as necessidades são inúmeras e o desafio ainda é enorme, mas continuamos determinados a dar o nosso contributo para os mais carenciados e vulneráveis.

2. GARANTIR UM AMBIENTE DE TRABALHO INCLUSIVO E DE SATISFAÇÃO



- Promovemos normas e políticas inclusivas, para garantir que as mulheres tenham as mesmas oportunidades que os homens;
- Desenvolvemos profissionais de qualidade e competentes ao nível das exigências do mercado;
- Estabelecemos uma forte cultura e clima organizacional.

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 55% do total de gestores de nível estratégico, tático e operacional.

Ao advogar pelos direitos iguais, contribuimos para que uma parte da população tenha possibilidade de viver a vida em pleno. A inclusão do género é, para nós, mais do que um simples acto administrativo, é a demonstração do nosso compromisso com o desenvolvimento profissional e humano das nossas pessoas.

Neste contexto, implementamos um modelo de gestão inclusivo baseado no mérito, independentemente do género, raça, confissão religiosa, idade e outros factores. Orgulhamo-nos de desenvolver profissionais de qualidade e competentes, alinhados com as exigências do mercado.

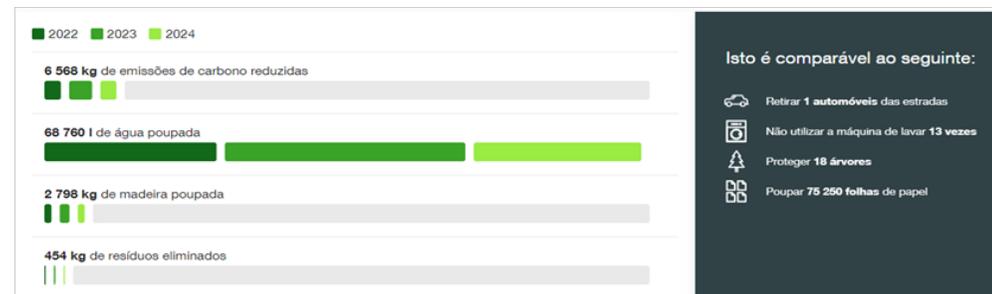
3. CONTRIBUIR PARA UM PLANETA MAIS SUSTENTÁVEL



Adoptamos as melhores práticas para mitigar os riscos climáticos nas áreas operacionais, implementando políticas e procedimento sem resposta as acções contra a mudança climática global. Apostamos na não aceitação de riscos danosos ao Ambiente, Poluição e Contaminação, Proteção Marinha, e Violência Política e Terrorismo (PVT). Assim, contribuimos na melhoria da capacidade de planeamento e gestão em relação a riscos climáticos e desastres naturais nos nossos clientes. Por outro lado, contribuimos para um planeta mais sustentável com a redução das emissões de carbono, utilizando mais energia renovável e incorporando a sustentabilidade nas nossas operações.

Adoptamos um modelo de gestão *paperless*, pois entendemos que “Menos papel = Mais árvores”.

Da implementação do sistema de assinatura digital (*DocuSign*), obtivemos cerca de 6 568 Kg de emissão de carbono reduzida, 68 760lt de água poupada, 2 798 kg de madeira poupada e 454 kg de resíduos eliminados e que equivale a retirar um automóvel poluente das estradas, não utilizar a máquina de lavar 13 vezes, proteção de 18 árvores e poupança de 75 250 folhas de papel. Com esta tendência de melhoria contínua na gestão de processos, acreditamos que é possível atingir os mesmos resultados, e ainda maiores, sem que nenhuma árvore seja sacrificada.



Fonte: DocuSignreport



A DIGITALIZAÇÃO, AUTOMATIZAÇÃO E OPTIMIZAÇÃO DOS NOSSOS PROCESSOS

No contexto empresarial, a transformação digital, desempenha um papel crucial na melhoria da nossa eficiência operacional e competitividade.

DIGITALIZAÇÃO

Apostamos na conversão e otimização de processos, dados e documentos físicos em formatos digitais, por forma a modernizar as operações, facilitar o acesso à informação, e permitir o uso de tecnologias avançadas como a análise de dados e a inteligência artificial. E por isso, mantivemos o nosso acordo no uso da plataforma do *docusign*, como forma de não só melhorar a nossa eficiência operacional, mas também por reconhecer o seu papel essencial na promoção de um futuro mais sustentável.



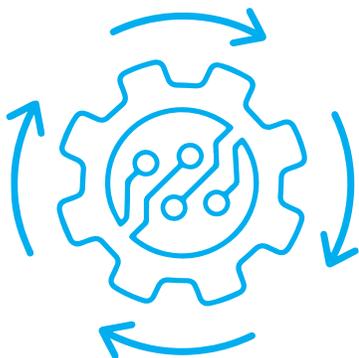
Ao integrar tecnologias digitais nas nossas operações, acreditamos na redução do impacto ambiental, na melhoria da gestão de recursos, e na contribuição significativa para os objectivos globais de sustentabilidade.

Com a criação do *Contact Center* a mais de 3 anos, apostamos no investimento em infraestrutura digital, que nos permitiu avançar em tecnologias de comunicação digital em vez de encontros físicos ou envio de correspondências. Esta acção resultou na redução das emissões de carbono e no consumo de recursos naturais, como papel e combustível.

Ultrapassar os desafios de comunicação deixou um marco importante na nossa história, pois concretizamos elevados níveis de serviço em comunicação, inovação e eficiência, proporcionando uma experiência única de consumo aos clientes.

Com a implementação do *Contact Center* consagramos a redução do custo de impressão, pois todos os clientes passaram a receber toda a documentação da apólice por email, evitando a impressão de mais de 7 milhões de páginas impressas desde 2021, o que nos ajudou a ser mais rápidos e digitais, tendo um impacto muito positivo no ambiente.

AUTOMATIZAÇÃO

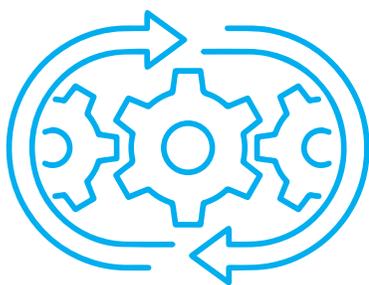


A automatização desempenha um papel vital na promoção da sustentabilidade, ao integrar tecnologias que permitem operações mais eficientes, reduzindo o consumo de recursos, minimizando desperdícios e diminuindo o impacto ambiental.

Ao integrar tecnologias automatizadas nas nossas operações, garantimos um equilíbrio entre desenvolvimento econômico e proteção ambiental, contribuindo significativamente para os Objectivos de Desenvolvimento Sustentável que envolvem o uso de tecnologia para realizar tarefas repetitivas e complexas de forma automática, sem a necessidade de intervenção humana constante. Através da automatização, garantimos a redução de erros, aumento da produtividade e a libertação de recursos humanos para tarefas mais estratégicas e criativas.

Por outro lado, garantimos a escalabilidade dos sistemas, na medida em que os processos digitalizados e automatizados são mais fáceis de escalar, acompanhando o nosso crescimento e permitindo assim uma adaptação rápida às mudanças no mercado.

OPTIMIZAÇÃO DE PROCESSOS



Garantimos o nosso foco na eficiência, redução de desperdícios e melhor gestão de recursos, na perspectiva de melhorar, não só o desempenho econômico, mas também por acreditar na contribuição significativa no âmbito da proteção do meio ambiente e o bem-estar social.

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

Num mundo cada vez mais conectado e, conseqüentemente, em que as disrupções tecnológicas são frequentes e as mesmas podem causar uma descontinuidade nas operações, com perdas financeiras imediatas e danos reputacionais, avançamos com a renovação das certificações nas normas ISO 22301 e ISO 27001 por forma a garantir perdas mínimas em caso de disrupção do negócio. Neste contexto, migramos de um processo de gestão de processos e pessoas no formato manual para o processo digital e garantimos assim melhor eficiência dos sistemas, construindo melhorias aos sistemas e conferindo maior celeridade e confiabilidade de informação, acima de tudo, acelerando os tempos de entrega.



INTEGRIDADE NO **NEGÓCIO**

Mais do que uma obrigação ética, o negócio responsável é para nós, uma estratégia que fortalece a confiança dos *stakeholders*, melhora a nossa reputação e contribui para a longevidade e o sucesso no mercado. Adoptamos a integridade como um valor central para enfrentar desafios e aproveitar as oportunidades num mundo cada vez mais orientado para a sustentabilidade.

Para a sua concretização, integramos os seguintes pilares:

1. TRANSPARÊNCIA E PRESTAÇÃO DE CONTAS

Garantimos a transparência sobre nossas práticas ambientais, sociais e de governança (ESG). Isso inclui a divulgação honesta dos impactos ambientais e sociais, das metas de sustentabilidade e dos progressos realizados.

Asseguramos a publicação regular de relatórios de sustentabilidade, como sendo uma prática que demonstra compromisso com a transparência e permite que *stakeholders* acompanhem o nosso desempenho em relação às metas de sustentabilidade.

2. CONFORMIDADE COM NORMAS E REGULAMENTAÇÕES

Operamos em conformidade com todas as leis e regulamentos ambientais e sociais aplicáveis, evitando práticas que possam prejudicar o meio ambiente ou a sociedade.

3. ENGAJAMENTO E RESPONSABILIDADE SOCIAL

Mantivemos uma comunicação aberta e contínua com todos os *stakeholders*, incluindo colaboradores, comunidades locais e clientes, para entender suas preocupações e integrar suas expectativas nas práticas de negócios.

4. INVESTIMENTO SUSTENTÁVEL

De forma estratégica, investimos em instrumentos financeiros que nos permitiram 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, mantidas dentro dos limites legais de caucionamento. À 31 de Dezembro de 2023 a nossa carteira de investimentos registou cerca de 502 Milhões de Meticais 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.

E porque, a preocupação de investir não se limita em retornos financeiros, também investimos nas nossas comunidades, com cerca de 1.5 milhões de meticais, com o intuito de ajudar aos mais carenciados e desfavorecidos.



SISTEMA DE CONTROLO INTERNO E DE GOVERNAÇÃO

O nosso sistema de controlo interno é uma parte essencial da governança corporativa que garante a eficiência operacional, a confiabilidade das demonstrações financeiras e a conformidade com leis e regulamentos.

Adoptamos uma Estrutura Organizativa assente no modelo das 3 linhas de defesa, que assegura uma clara separação de funções, com os seguintes objectivos:

- Conformidade com as Leis e Regulamentos;
- Gestão de Riscos Ambientais, Sociais e Financeiros;
- Tomada de Decisões Baseada em Dados;
- Transparência e divulgação de relatórios; e
- Fomento à Cultura de Sustentabilidade.



SISTEMA DE CONTROLO INTERNO E DE GESTÃO DE RISCOS



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



GOVERNAÇÃO CORPORATIVA

No contexto da adoção e enraizamento de práticas de governação corporativa, organizamo-nos numa estrutura transparente, pautando pela distribuição devidamente segregada de funções e tarefas entre as diferentes unidades orgânicas.

O sistema de governação da Companhia, comporta três órgãos sociais, nomeadamente: Assembleia Geral, Conselho de Administração e Conselho Fiscal.

Para assessorar os órgãos sociais na tomada de decisões e bem assim no fiel conhecimento da Sociedade, foram instituídos órgãos especializados e independentes: Comité de Auditoria Interna, Comité de Compliance e Comité de Investimentos. O nosso modelo de Governação Corporativa é baseado em princípios e diretrizes que promovam a transparência, responsabilização, equidade e responsabilidade:

1. Relação com os investidores e Partilha de Informações

Companhia e em particular, os seus administradores, lidam de forma adequada e harmoniosa com os accionistas e investidores, assegurando mecanismos e procedimentos para o adequado tratamento e divulgação da informação.

2. Composição dos órgãos sociais

É assegurada a diversidade na composição dos órgãos sociais, incluindo a fixação de critérios de mérito nos processos de indicação dos respectivos integrantes, os quais são de exclusiva competência da Assembleia Geral.

3. Relação entre os órgãos sociais

A conferência das atribuições de cada órgão social é ponderadamente definida na medida das responsabilidades que sobre si recaem, assegurando a eficiência e harmonia com os demais órgãos sociais.

4. Conflito de interesses

A existência de conflitos de interesses aparentes, potenciais ou reais entre os membros das estruturas societárias e comissões internas e a sociedade, é prevenida estabelecendo-se, com efeito, mecanismos claros de impedimentos e suspeições.

5. Tratamento de informação privilegiada

É vedado o uso de informações privilegiadas em benefício próprio ou de terceiros. A todos os integrantes da Companhia, é imposto o dever de lealdade e sigilo profissional relativamente à sociedade.

6. Transacções com partes relacionadas

Todas as transacções realizadas ou a realizar, são motivadas no superior interesse da Companhia e realizadas em condições de mercado, sujeitando-se a princípios de transparência e a adequada fiscalização.



SISTEMA DE GESTÃO DE COMPLIANCE E ÉTICA

Como uma Empresa cidadã e comprometida com o servir, assumimos a conformidade como o pilar sobre o qual construiremos o nosso propósito.

Por esta razão, estabelecemos e mantemos uma cultura de *compliance*, ajustada às necessidades e expectativas das nossas partes interessadas.

A ética dos nossos colaboradores é o garante do adequado e bom desempenho do nosso sistema de gestão de *compliance* na nossa cultura organizacional, por isso, promovemos uma cultura organizacional ética, onde a conformidade e a ética são valorizadas e incentivadas em todos os níveis da organização.

Garantimos práticas de negócio justas nas operações comerciais, sem recorrer a práticas prejudiciais ou abusivas. Por outro lado, desenvolvemos uma política de tolerância zero em relação à corrupção e ao suborno, garantindo que todas as transacções sejam conduzidas de forma ética.

Desde a implementação do sistema de gestão de *compliance*, aperfeiçoamos as nossas responsabilidades, considerando os seguintes princípios:

- Integridade
- Boa Governação
- Proporcionalidade
- Transparência
- Responsabilização
- Independência

Sistema de Gestão Integrada (SGI)



O nosso Sistema de Gestão Integrada (SGI), é a combinação de 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 – SGCN- (ISO 22301) - Certificado pela APCER

O principal objectivo é de fortalecer a sustentabilidade organizacional através da melhoria da eficiência, da protecção das informações críticas e com a garantia da continuidade dos negócios, mesmo diante de desafios significativos.

Sistema de Gestão de Qualidade (ISO 9001:2015)

Em 2019 implementamos o Sistema de Gestão de Qualidade, com o intuito de garantir a eficiência e melhoria contínua, para a sustentabilidade. Promovemos a Satisfação do Cliente, com o objectivo de aumentar a nossa reputação e longevidade no mercado, o que é crucial para a sustentabilidade a longo prazo.

Com esta aliança, garantimos a excelência na qualidade dos nossos produtos e serviços, através da revisão e avaliação anual do nosso Sistema de Gestão de Qualidade para assegurar que o mesmo responde às necessidades dos nossos clientes e a melhoria contínua dos processos.



Sistema de Gestão de Segurança de Informação (ISO 27001)

Em 2021, implementamos o sistema de gestão de segurança de informação, com o objectivo de proteger todas as informações da Companhia, incluindo dados confidenciais, informações de clientes, informações financeiras, propriedade intelectual e, de forma geral, todos 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, Confidencialidade e Privacidade de Dados, Integridade dos Dados, Disponibilidade Contínua. Foi nesta vertente que construímos uma estrutura abrangente para identificar e mitigar ameaças cibernéticas, garantindo ainda a protecção de dados sensíveis e sigilosos contra acesso não autorizado, asseguramos assim a manutenção da privacidade dos clientes, parceiros e colaboradores da organização.



Sistema de Gestão de Continuidade de Negócios
(ISO 22301)

Em 2022, implementamos o Sistema de Gestão de Continuidade de Negócios (SGCN) - ISO 22301:2019, baseado no conjunto de práticas e diretrizes 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.

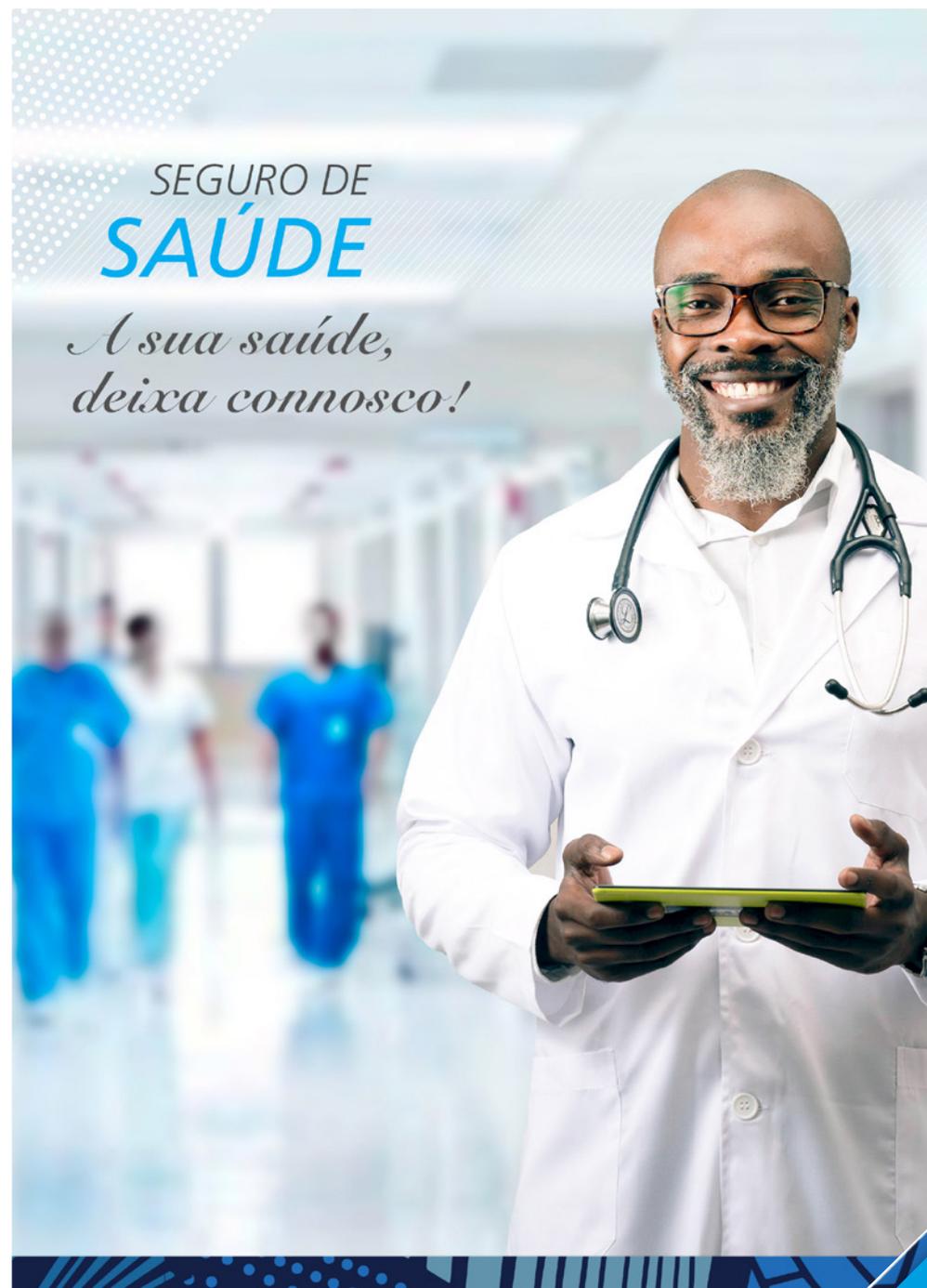
Com o aquecimento global, os impactos assistidos são nefastos, a destacar os ciclones que geralmente ocorrem em todos os anos, com impactos críticos e consequências materiais e humanos.

Em 2023, a Companhia registou custos acima de 37 milhões de meticais em perdas monetárias atribuíveis para pagamentos de seguro de catástrofes naturais.

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 às suas necessidades.





**NOSSO COMPROMISSO COM A
SUSTENTABILIDADE**

03



CARTA DE COMPROMISSO DE SUSTENTABILIDADE

Nosso compromisso com a sustentabilidade é uma prioridade central para a nossa Companhia. Estamos empenhados em implementar práticas que beneficiem nossos stakeholders e contribuam para um mundo mais sustentável.

Comprometemo-nos a agir de forma ética, socialmente responsável e ambientalmente consciente em todas as nossas operações e actividades.

Promovemos a inovação e a responsabilidade em todas as nossas actividades. Foi neste âmbito que assumimos o seguinte compromisso:

Responsabilidade Ambiental: Minimizar a nossa pegada ecológica e promover as práticas que preservem os recursos naturais e promovam a resiliência ambiental.

Ética e Transparência: Operar com integridade e oferecer transparência em todas as nossas práticas e decisões.

Responsabilidade Social: Contribuir positivamente para o bem-estar das comunidades em que actuamos e garantir um ambiente de trabalho inclusivo e seguro de que a sustentabilidade é essencial para preservar o meio ambiente, fortalecer a sociedade e assegurar o bem-estar das gerações futuras.

Queremos garantir que nossas actividades sejam conduzidas com responsabilidade, sempre buscando o equilíbrio entre os aspectos económicos, sociais e ambientais.

Queremos encorajar todos *stakeholders* a abraçarem o propósito rumo a um futuro mais sustentável.



**OS NOSSOS
CLIENTES & PARCEIROS**

04

SOBRE OS NOSSOS CLIENTES

Em 2023, cerca de **46 686** 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.

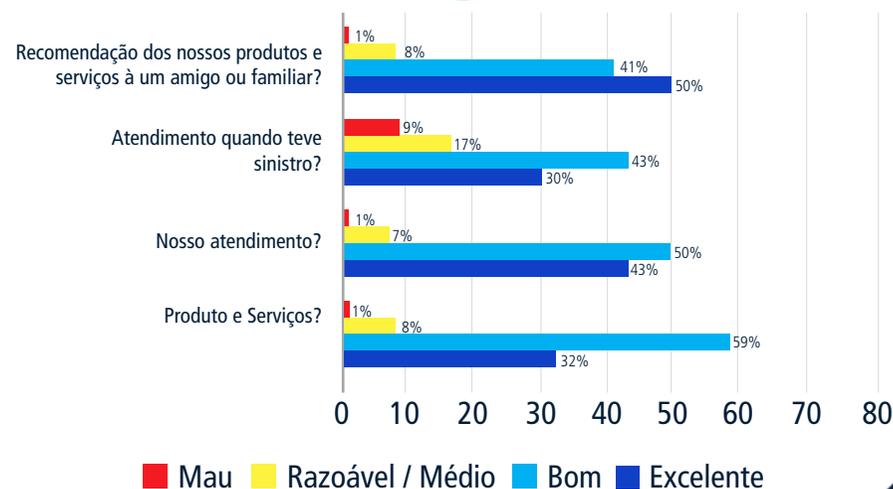
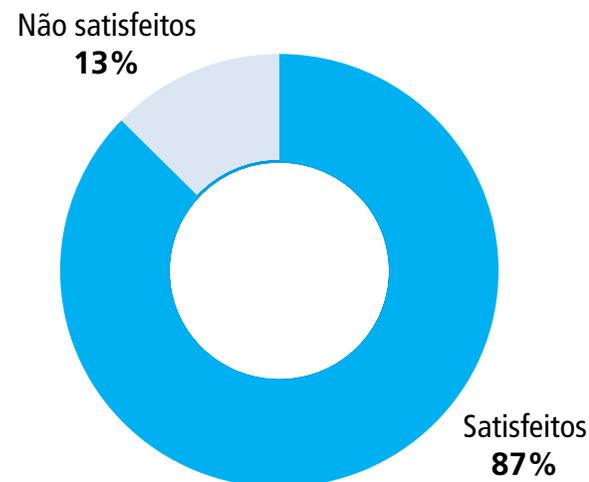
Apostamos nas plataformas digitais em busca da melhoria contínua aos nossos clientes.



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. Nesta perspectiva mantivemos cerca de 86% dos nossos clientes no período de 2023 comparativamente ao período homólogo.

Ainda no ano de 2023, 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	17,074	19,488
Matola	4,633	5,663
Manhiça	546	465
Xai-Xai	1,580	1,584
Maxixe	2,099	2,310
Vilanculos	805	688
Beira	3,914	3,726
Chimoio	3,974	3,648
Tete	3,753	3,608
Quelimane	2,861	2,961
Nampula	2,147	2,236
Pemba	1,363	1,554
Nacala	889	896
Lichinga	1,048	1,015
Total	46,686	49,842

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.

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.

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, pois acreditamos que juntos, podemos criar um impacto significativo fomentando a consciencialização, transparência, inovação e engajamento dos *stakeholders*.

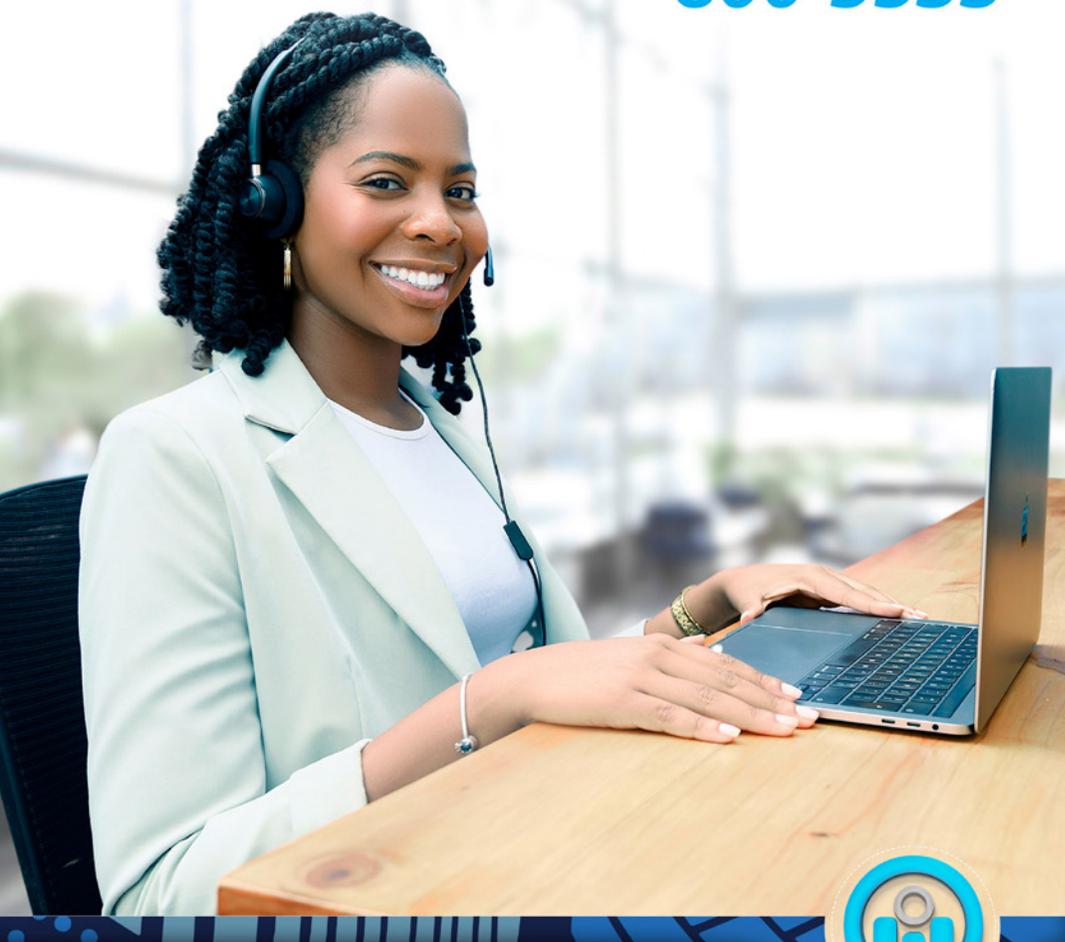


123
MEDIADORES



16
RESSEGURADORAS
TRATADO E
FACULTATIVO

DISPONÍVEL 24/7
LIGUE 84/82 5533
800 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 2023 e 2022, nota-se o fluxo das reclamações na ordem de 1,2% rácio geral, o que constitui uma melhoria do serviço e níveis de satisfação.

	2023	2022	%Var
Rácio de reclamações	1.2%	2%	-40%





**NOSSA RESPONSABILIDADE
SOCIAL CORPORATIVA**

05



O NOSSO CONTRIBUTO NA EQUIDADE E INCLUSÃO SOCIAL

EQUIDADE E IGUALDADE DO GÊNERO

Reconhecendo que as mulheres podem enfrentar desvantagens sociais, econômicas e culturais que exigem medidas específicas para promover a justiça, participação igualitária, a Companhia apostou na inclusão de gênero na nossa pirâmide de gestão, encontramos um cenário bastante equilibrado em 2023 com cerca de 55% do total dos colaboradores, onde temos mulheres em todos os níveis de gestão.

E para enfatizar a celebrações alusivas ao dia 08 de Março, dia Internacional da Mulher e do Outubro Rosa, a Companhia promoveu palestras com temas como "Higiene e Saúde da Mulher" e "Câncer da mama".



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**, cumprimos com a nossa responsabilidade social corporativa, tendo como objecto o seguinte:

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

Durante o ano de 2023, as actividades desenvolvidas foram alinhadas em parceria com 3(três) instituições religiosas, nomeadamente:

- Paróquia de Santo António da Polana;
- 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.



Distribuição de material escolar - Lichinga



Casa da comunidade, Bairro Chirangano - Quelimane



Natal Solidário – XaiXai



Natal Solidário - Tete



Almoço do Natal- 25 de Dezembro na Catedral de Maputo

Estamos cientes que os desafios continuam enormes, pois a pobreza é multidimensional, no entanto, mantemos-nos firmes em servir o próximo, aumentando a nossa capacidade de amar, nos tornando menos egoístas e fazendo acreditar que as nossas acções de solidariedade podem impactar a vida de muitos, pois acreditamos num **mundo melhor e sustentável para todos.**

Viva Sem Medo!



O NOSSO FUTURO

06



O NOSSO FUTURO

A sustentabilidade sempre foi o pilar essencial para garantir um futuro próspero e equilibrado, tanto para as gerações actuais quanto para as futuras, reconhecendo a abrangência na preservação ambiental até a responsabilidade social e o desenvolvimento económico.

Contribuímos para um ambiente melhor, por meio de iniciativas que promovem a redução do consumo de energia e papel, além do apoio às comunidades desfavorecidas e carenciadas, principalmente a crianças e idosos. As nossas acções são publicadas através de relatórios, que contêm informações essenciais para construir a confiança e garantir que as metas de sustentabilidade estão sendo alcançadas.

Na mesma vertente, pretendemos incrementar as práticas que minimizam o impacto ambiental, como a redução do desperdício e gestão eficiente de recursos, colaborando com todas partes interessadas para criar soluções sustentáveis que beneficiem a todos.

Enfrentamos actualmente a crise climática, a perda da biodiversidade, a poluição, guerras, terrorismo e o esgotamento dos recursos naturais. No entanto, não ficamos alheios a essas preocupações, implementamos políticas de continuidade de negócio, certificamo-nos na mesma norma e implementamos 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.

Por isso, contruímos uma empresa resiliente e sustentável, pelo alinhamento comum, partilha de valor económico e social entre os mais diversos *stakeholders*: não apenas accionistas, investidores e clientes, mas também aos colaboradores, aos fornecedores, comunidades locais e a sociedade no seu todo, contribuindo para resultados mais duradouros.

Temos a certeza de que o caminho para um futuro sustentável requiere mudanças significativas em como vivemos, trabalhamos e nos relacionamos com o meio ambiente e com os outros. A adopção de práticas sustentáveis hoje, é o que garantirá um futuro viável e próspero para as próximas gerações, fazendo com que a sustentabilidade seja não apenas uma opção, mas uma necessidade.



84 / 82 5533
800 5533

Viva Sem Medo