

**NOSSA**  
S E G U R O S

RELATÓRIO SOBRE

# Estrutura Organizacional e os Sistemas de Gestão de Risco e Controlo Interno

---

2024

<b>1 Índice</b>	
<b>2 Glossário</b>	3
<b>3 Introdução</b>	4
3.1 Enquadramento	4
3.2 Estrutura Acionista	5
3.3 Desenvolvimento do Sistema de Controlo Interno	5
<b>4 Estratégia</b>	6
4.1 Introdução	6
4.2 Balanço do WIN2023	6
4.3 Principais Objectivos Estratégicos de Negócios, Suporte e Controlo	7
<b>5 Organização Interna</b>	9
5.1 Principais Alterações ao nível da Estrutura Organizacional	9
5.2 Organograma	10
5.3 Caracterização de Efectivo	11
5.4 Modelo de Governação	12
5.5 Assembleia Geral dos Accionistas	14
5.6 Remuneração dos Órgãos Sociais	14
5.7 Principais Órgãos do Sistema de Controlo Interno	14
5.7.1 Conselho de Administração	15
5.7.2 Comissão Executiva	16
5.7.3 Comissão de Auditoria e Controlo Interno	18
5.7.4 Comissão de Gestão do Risco	19
5.8 Comitês da Comissão Executiva	21
5.9 Comissão de Gestão de Recursos Humanos	23
5.10 Descrição das Funções de cada Unidade de Estrutura	24
5.11 Áreas Funcionais	24
5.12 Breve descrição das funções das UE	25
5.13 Políticas e Processos no Âmbito da Governação Corporativa e Sistema de Controlo Interno	28
5.13.1 Contabilidade, Políticas e Processos	28
5.13.2 Conflitos de Interesses	31
5.13.3 Transações Com Partes Relacionadas	31
5.13.4 Remuneração	32
5.13.5 Princípios Éticos (Código De Conduta)	32
5.13.6 Transparência e divulgação de informação	32
5.13.7 Política de Compliance	32
5.13.8 Política de Anti-fraude	33
5.14 Sistemas de informação e comunicação	33

5.14.1 Principais alterações ao nível do sistema de informação e canais de comunicação.....	33
5.14.2 Estratégia para os sistemas e seu alinhamento face à estratégia global da instituição.....	33
5.14.3 Controlo de acessos .....	35
5.14.4 Processos e aplicações utilizados, designadamente na recolha, tratamento e divulgação dos riscos .....	35
<b>5.15 Plano de continuidade de negócios .....</b>	<b>36</b>
<b>5.15.1 Continuidade e recuperação da informação em caso de contingência/sinistro .....</b>	<b>37</b>
<b>6 Sistema de Gestão de Risco .....</b>	<b>38</b>
<b>6.1 Enquadramento da Função de Gestão de Risco .....</b>	<b>38</b>
6.1.1 Principais alterações ao nível dos procedimentos de gestão de risco .....	38
6.1.2 Descrição das atribuições da Função de Gestão de Risco.....	38
<b>6.2 Descrição do processo de gestão do risco: identificação, avaliação, controlo, acompanhamento e reporte .....</b>	<b>40</b>
<b>6.3 Linhas de Defesa .....</b>	<b>41</b>
6.3.1 Comissão Gestão de Risco  Principais actividades realizadas em 2024 .....	42
<b>7 Função Actuarial.....</b>	<b>44</b>
<b>8 Função de Compliance.....</b>	<b>46</b>
8.1.1 Descrição das atribuições da Função de Compliance .....	46
8.1.2 Principais alterações ao nível dos procedimentos de compliance .....	47
8.2 Identificação de clientes e diligências .....	47
8.3 Meios de verificação da identidade.....	48
8.4 Monitorização de clientes e transações .....	48
8.5 Programa de formação dos colaboradores sobre matérias de compliance.....	48
8.6 Regulamentos e reportes do compliance .....	49
8.7 Avaliação do risco institucional .....	49
<b>9 Auditoria Interna.....</b>	<b>52</b>
9.1 Descrição das Atribuições da Função de Auditoria Interna.....	52
9.2 Plano anual das actividades de auditoria interna .....	52
9.3 Formação e Capacitação .....	54
9.4 Descrição das acções de seguimento relativamente às deficiências detectadas nas acções de auditoria com menção explícita dos resultados obtidos .....	55
9.5 Comissão de Auditoria e Controlo Interno .....	58
<b>10 Declaração Do Orgão De Administração .....</b>	<b>59</b>

## 2 Glossário

AG	Assembleia Geral
CA	Conselho de Administração
ARSEG	Agência Angolana de Regulação e Supervisão de Seguros
BNA	Banco Nacional de Angola
CACI	Comissão de Auditoria e Controlo Interno
CE	Comissão Executiva
CF	Conselho Fiscal
CGR	Comissão de Gestão de Risco
CGRH	Comissão de Gestão de Recursos Humanos
CR	Comissão de Remuneração
CROS	Conselho de Remuneração dos Órgãos Sociais
DCI	Deficiência de Controlo Interno
GAIN	Gabinete de Auditoria Interna
NOSSA	Nova Sociedade de Seguros em Angola
PBCFT/	Prevenção e Combate ao Branqueamento de Capitais, Financiamento do Terrorismo e Proliferação de Armas de Destruição em Massa
SCI	Sistema de Controlo Interno
UE	Unidade de Estrutura (Gabinete /Direcção)

### 3 Introdução

#### 3.1 Enquadramento

De acordo o disposto no artigo 73.º da Lei 18/22 de 07 de julho, sobre a actividade Seguradora e Resseguradora, que versa sobre a Estrutura Organizacional e os Sistemas de Gestão de Riscos e Controlo Interno, e considerando as directrizes estabelecidas no artigo 8º da Norma Regulamentar 3/2024 , relativa as Regras e Princípios de Governação Corporativa a serem implementadas pelas Empresas de Seguros e Resseguros, bem como na alínea b) do artigo 5º da Norma Regulamentar 2/23, ambas emitidas pela Agência Angolana de Regulação e Supervisão de Seguros (doravante ARSEG), a Nova Sociedade de Seguros de Angola, S.A. (doravante “Seguradora” ou “NOSSA Seguros”), elabora o presente Relatório sobre a Estrutura Organizacional e os Sistemas de Gestão de Risco e Controlo Interno referente ao exercício 2024.

O presente relatório foi preparado tendo por base a Norma Regulamentar 3/24 da ARSEG que define as condições mínimas para a definição e implementação da Estrutura Organizacional e dos Sistemas de Gestão de Risco e Controlo Interno que as seguradoras devem adoptar para operarem de forma segura e eficiente. A referida Norma Regulamentar 3/24 também define os requisitos mínimos de construção deste relatório, nomeadamente um resumo explicativo das principais alterações ocorridas durante o exercício a que se refere, ao nível da estrutura organizacional, sistemas de informação e canais de comunicação, principais procedimentos de compliance e de gestão de risco, principais procedimentos de controlo interno, procedimentos específicos para o combate ao branqueamento de capitais, financiamento ao terrorismo e proliferação de armas de destruição em massa e Práticas do governo societário.

Neste contexto, o presente relatório visa não só descrever a estrutura organizacional da NOSSA Seguros, mas também evidenciar as práticas adoptadas pela organização no que respeita à gestão de riscos e ao controlo interno, conforme as diretrizes e exigências da ARSEG.

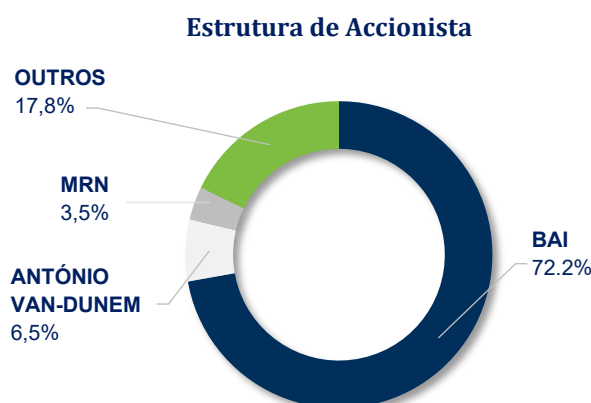
O presente relatório abrange as práticas adoptadas pela NOSSA Seguros para a gestão de risco e controlo interno, detalhando as estruturas de governação, as políticas e os procedimentos implementados, bem como os mecanismos de monitorização e avaliação contínua que asseguram a eficácia e a adaptabilidade do sistema face a possíveis desafios ou mudanças no ambiente regulatório e de mercado.

### 3.2 Estrutura Accionista

A NOSSA Seguros tem um capital social de AOA 5 000 000 000,00 (cinco mil milhões de Kwanzas), integralmente realizado em dinheiro, dividido e representado por 2 000 000 (dois milhões) de acções, cada uma, com o valor nominal de AOA 2 500 (dois mil e quinhentos Kwanzas).

Nos termos do n.º 1 do artigo 7.º dos Estatutos da Sociedade, o capital social da sociedade só pode ser aumentado mediante competente deliberação da Assembleia Geral. A transmissibilidade das acções depende do consentimento da Sociedade, sendo que os accionistas têm direito de preferência. A Sociedade deteve acções próprias até 2018, data em que procedeu à alienação das mesmas, o que resultou na entrada de um novo accionista.

A estrutura accionista é a que se ilustra no quadro abaixo:



### 3.3 Desenvolvimento do Sistema de Controlo Interno

O Sistema de Controlo Interno ("SCI") é um conjunto integrado de políticas, processos e procedimentos implementados pela Seguradora com carácter permanente e transversal a toda organização, cujo desenho e implementação são da responsabilidade do Conselho de Administração com os seguintes objectivos:

- Desempenho eficiente e rentável das suas actividades e controlo de risco;
- Existência de informação financeira e de gestão;
- Respeito pelas disposições legais e regulamentares.

Em alinhamento com os objectivos definidos e de forma a assegurar a qualidade e eficácia do sistema de controlo interno, a Seguradora procura garantir:

- Um ambiente de controlo interno adequado, tendo em conta o seu código de conduta e as políticas definidas;
- Uma gestão sã e prudente dos riscos a que a Seguradora se encontra exposta;
- A solidez dos sistemas de gestão de risco, através de um conjunto integrado de políticas e processos, incluindo controlos e procedimentos;
- A eficiência do sistema de informação e comunicação;
- A efectividade e eficácia dos processos de monitorização do SCI.

## 4 Estratégia

### 4.1 Introdução

Com o encerramento do ciclo estratégico **WIN2023**, a NOSSA Seguros iniciou um novo plano estratégico, de modo a orientar a Seguradora nos próximos anos. Considerando as mudanças no contexto económico, tornou-se imperativo reavaliar o respectivo posicionamento estratégico, de forma a garantir a relevância e a adequação dos seus objectivos aos desafios do mercado.

Ao longo de 2024 a NOSSA Seguros conduziu um processo estruturado de reflexão e elaboração do **Plano Estratégico 2024-2027**, com o objectivo de assegurar a continuidade operacional, um posicionamento estratégico robusto e a preparação para os desafios futuros.

### 4.2 Balanço do WIN2023

A NOSSA tem vindo a considerar, entre os seus pilares estratégicos, o reforço e a modernização do Sistema de Controlo Interno. A título de exemplo, no ciclo estratégico **WIN2023**, foi definida em 2020, como iniciativa prioritária, **a preparação da Companhia para a adoção das melhores práticas internacionais decorrentes do Regime de Solvência II (SII)**.

Neste âmbito, foi realizado um exercício de apuramento simplificado do rácio de Solvência II, com referência a 31 de dezembro de 2021. Os resultados demonstraram que a NOSSA se encontra solvente, tendo apresentado um rácio de **309%**, significativamente acima do mínimo exigido de **100%**. Este resultado evidencia que a Seguradora está bem capitalizada, garantindo a robustez financeira necessária para fazer face às exigências do sector, e transmitindo, assim, uma imagem de confiança e estabilidade junto dos seus stakeholders.

Como parte desse processo, foi realizado um balanço interno do ciclo **WIN2023**, do qual decorreram resultados significativos para a NOSSA Seguros, que contribuíram directamente para o fortalecimento do Sistema de Controlo Interno da Seguradora. Entre os principais impactos destacam-se:

- **A melhoria da imagem da NOSSA Seguros e o reconhecimento por parte dos clientes**, decorrentes de iniciativas de *marketing* mais eficazes, e que reforçaram a confiança no posicionamento da marca e a gestão do risco reputacional;
- Melhor alinhamento e foco das equipas, alcançado através **da reestruturação das áreas de negócio e suporte, revisão dos modelos de governação e definição de novas funções** (como, por exemplo a Função de Marketing), fortaleceram a clareza nas responsabilidades e a eficácia dos mecanismos de controlo;
- A evolução significativa a nível de **organização, processos e uniformização de documentos**, promoveu maior consistência operacional, rastreabilidade e fiabilidade na execução das actividades críticas;
- **Maior foco na satisfação do cliente** e desenvolvimento de produtos consoante as suas necessidades, que resultou num *feedback* mais positivo por parte dos clientes e reforçou a monitorização e adaptação contínua dos processos comerciais;
- **Evolução significativa no canal de *bancassurance***, através da definição de uma estratégia direccionada para este canal, o que permitiu um controlo mais eficaz da rede de distribuição e maior alinhamento com os objectivos comerciais da Seguradora;
- **Reforço da cultura organizacional da Seguradora**, através de uma visão mais clara sobre os objectivos, avaliação e progressão de carreira e reforço da formação, consolidou um ambiente de maior responsabilização e transparência;

- **Revitalização dos canais digitais**, criação da *APP* e fortalecimento das parcerias com os Corretores/Mediadores, ampliaram a capacidade de monitorização das interações com clientes e parceiros;
- Estabelecimento de um **Modelo de Governo eficaz**, que permite uma delegação ágil e aprovações mais céleres, aumentando a eficiência dos processos de decisão e reforçando os mecanismos de supervisão.

#### 4.3 Principais Objectivos Estratégicos de Negócios, Suporte e Controlo

A idealização e identificação do universo de Planos de Acção propostos para o ciclo estratégico 24-27, teve por base um conjunto de áreas de foco críticas para a Seguradora, identificadas na fase de diagnóstico, nomeadamente: experiência e fidelização do cliente, canais de distribuição, negócio, pessoas e tecnologia.

Numa perspetiva de continuidade, procurou-se **assegurar transversalmente no Plano Estratégico 24-27** a continuidade das iniciativas estruturantes do **WIN2023** e a manutenção do foco em iniciativas **quick wins** para obtenção de resultados no curto prazo.

O **Plano Estratégico da NOSSA Seguros para o ciclo 24-27** abrange **6 Eixos Estratégicos (3 eixos de negócio e 3 eixos de suporte ao negócio)** e **28 Planos de Acção**, que visam dotar a NOSSA Seguros das condições necessárias para desafiar a liderança de mercado.



Importa destacar que, as dimensões de governação e controlo interno se encontram integradas de forma transversal no **Plano Estratégico da NOSSA Seguros para o ciclo 24-27**, com especial destaque nos seguintes eixos:

- **Eixo 4 – Aposta nas Pessoas:** Contempla iniciativas que promovem a valorização dos colaboradores, o reforço da cultura organizacional e o desenvolvimento de competências críticas para um do sistema de controlo interno mais robusto, com ênfase na ética, integridade e responsabilização.
- **Eixo 5 – Sustentabilidade do Modelo de Negócio:** Integra acções voltadas para a resiliência organizacional, continuidade de negócio, gestão de risco, *compliance* e auditoria interna, como elementos essenciais para uma boa governação.
- **Eixo 6 – Suporte à Transformação Tecnológica:** Contempla acções para a modernização das infra-estruturas tecnológicas, a automatização de processos operacionais, a digitalização de fluxos críticos



e a adopção de ferramentas de gestão e avaliação de risco. Essas iniciativas visam fortalecer o sistema de controlo interno, potenciar a monitorização contínua, assegurar maior transparência e rastreabilidade, e consolidar uma estrutura eficiente e escalável que sustente o crescimento da organização.

Como reforço do compromisso com a maturidade do sistema de controlo interno, a NOSSA Seguros definiu igualmente e de forma paralela três planos de acção específicos, que demonstram o comprometimento da Seguradora com a melhoria contínua e com as boas práticas de governação:

- **Modernização do Sistema de Controlo Interno:** Com foco na revisão e automatização dos processos, no reforço dos mecanismos de monitorização e na actualização de políticas e procedimentos, com o objectivo de aumentar a eficácia, a transparência e a eficiência do sistema de controlo interno.
  - **Robustecimento da Função de Gestão de Risco:** Com destaque para autonomização da função de gestão de risco, através da separação do actual Gabinete de Planeamento, Controlo e Risco e da criação de uma unidade dedicada, com reporte directo ao Conselho de Administração ou ao Comité de Risco. Esta segregação visa reforçar a segunda linha de defesa, em conformidade com o modelo das "Três Linhas", consolidar a cultura de risco em toda a organização e aumentar a capacidade de antecipação, avaliação e mitigação de riscos que possam impactar a solvência, reputação e continuidade da seguradora.
- **Desenvolvimento da Função Actuarial:** Com foco na avaliação dos riscos, provisões técnicas e na adequação dos produtos.
- **Soluções de Mitigação de Riscos e Fraude:** Através da adopção de ferramentas de monitorização preventiva, análise de dados, iniciativas de sensibilização e formações internas.

## 5 Organização Interna

### 5.1 Principais Alterações ao nível da Estrutura Organizacional

A NOSSA Seguros promoveu no período em análise, uma reestruturação da sua estrutura organizacional com o objectivo de reforçar a eficiência operacional, promover uma maior especialização funcional, assegurar clareza na definição de funções e responsabilidades, fortalecer o modelo de controlo interno através da adequada segregação de funções e alinhar a organização com os requisitos legais e regulamentares em vigor.

As alterações incluíram a extinção de unidades existentes, a criação de novas direcções e reestruturação de áreas específicas, reflectindo o compromisso contínuo da Seguradora com a eficiência, a boa governação e a melhoria dos serviços prestados.

Neste contexto, destaca-se a **transformação do Gabinete de Resseguro em Direcção de Resseguro**, o que representa não apenas uma mudança estrutural, mas também um reforço do papel estratégico desta função dentro da Seguradora. Esta evolução permitiu dotar a área de Resseguro de maior robustez técnica, melhor capacidade de resposta às exigências regulatórias e uma actuação mais integrada na gestão dos riscos da companhia, consolidando assim o modelo de governação e controlo interno da NOSSA Seguros.

Apresentam-se abaixo as principais alterações implementadas no período em análise, as quais reflectem o compromisso da Seguradora na consolidação do seu modelo de governação e no reforço da capacidade de resposta face aos desafios do negócio e as exigências do regulador.

	UE	SIGLA	Normativo Interno
<b>Extinção</b>	Direcção de Emprestas e Particulares	DEP	Despacho Nº 009/CE/24
	Direcção de Capital Humano e Organização	DCHO	Despacho Nº 022/CE/24
	Gabinete de Resseguro	GRES	Despacho Nº 022/CE/24
<b>Criação</b>	Direcção de Agências e Protocolos	DAP	Despacho Nº 009/CE/24
	Direcção de Empresas e Instituições	DEI	Despacho Nº 009/CE/24
	Direcção de Capital Humano	DCH	Despacho Nº 023/CE/24
	Direcção de Organização e Qualidade	DOQ	Despacho Nº 023/CE/24
	Direcção de Resseguro	DRE	Despacho Nº 023/CE/24
<b>Reestruturação</b>	Centro de Reclamações	CRE	Despacho Nº 023/CE/24

Estas alterações constituem a base do organograma actualmente em vigor, apresentado na secção seguinte.

## 5.2 Organograma

Organograma da NOSSA Seguros, incluindo todas as unidades de estrutura e identificação dos respectivos responsáveis:



Para reforçar a estrutura de governação e fortalecer o sistema de controlo interno da NOSSA Seguros, foi nomeada uma equipa de apoio à Comissão Executiva (CE), composta por dois (2) Directores Coordenadores. Esta medida visa complementar a actuação da CE, que é constituída por apenas três (3) administradores, garantindo uma supervisão mais eficaz, maior especialização e agilizando a tomada de decisões estratégicas e operacionais. Com este reforço, a organização assegura um acompanhamento mais rigoroso dos processos internos e uma gestão de riscos mais robusta, alinhada com as melhores práticas de governação corporativa.

### 5.3 Caracterização de Efectivo

O quadro de pessoal em 2024 passou a totalizar **188** colaboradores, o que representa um aumento de 9% em relação ao período homólogo, distribuídos por unidade de estrutura, conforme o quadro abaixo:

#	Unidade de Estrutura	Responsável da Área	Categoria	Comissão Executiva	Controlo	Negócio	Suporte ao Negócio	Suporte ao Transversal	Total
1	Centro de Reclamações	Celestino Miguel Essanjo Kanda	Subdirector do Centro de Reclamações					1	1
2	Comissão Executiva	Alexandre Jorge de Andrade Teles Carreira	Presidente da Comissão Executiva	3					3
3	Direcção de Agências e Protocolos	Valdemar Mário Handanga	Director de Agências e Protocolos			39			39
4	Direcção de Bancasseguros	Kátia Cristiane Silveira	Assessor da Comissão Executiva			7			7
5	Direcção de Capital Humano	Nuno Paulino Barroso	Director de Capital Humano					5	5
6	Direcção de Contabilidade	João Manuel Martins	Director de Contabilidade					5	5
7	Direcção de Corretagem	Silvio Renato Pranga Correia	Director de Corretagem			11			11
8	Direcção de Empresas e Instituições	Bruno Miguel Fançony Tristão	Director de Empresas e Instituições Públicas			13			13
9	Direcção de Experiência de Clientes	Paulo Jorge da Costa	Subdirector de Experiência de Clientes				5		5
10	Direcção de Investimentos e Tesouraria	Wilson Ventura Francisco	Director de Investimentos e Tesouraria					6	6
11	Direcção de Marketing e Comunicação	Neusa Cristina Pires Silva Correia	Subdirectora de Marketing e Comunicação				4		4
12	Direcção de Organização e Qualidade	Walik António Rodrigues Rocha	Director de Organização e Qualidade					3	3
13	Direcção de Património e Serviços	Sónia Margarida Ferreira Carvalho Soares	Director de Património e Serviços					12	12
14	Direcção de Resseguro	Firmino Cândido da Silva Macuácu	Director Coordenador				4		4
15	Direcção de Saúde	Noémia da Conceição Baptista Monteiro	Directora de Saúde				13		13
16	Direcção de Sinistros	Paulo Benedito Cambali	Director de Sinistros				17		17
17	Direcção de Sistemas de Informação	Abel Diógenes Montes Lelo	Director de Sistemas de Informação					8	8
18	Direcção de Vida e Fundos de Pensões	Albertina Solange da Silva Napita	Directora de Vida e Fundos de Pensões				6		6
19	Direcção Jurídica e Contencioso	Wilma Gizela da Cruz Mbumba	Director do Jurídico e Contencioso					4	4
20	Direcção Técnica	Cláudio Bruno Fernandes Pinto	Director da Técnica				6		6
21	Gabinete de Auditoria Interna	-	-		2				2
22	Gabinete de Compliance	-	-		2				2
23	Gabinete de Gestão Estratégica	Marília do Rosário Balbino Guilherme	Assessor da Comissão Executiva					4	4
24	Gabinete de Inovação Tecnológica	Hélder Bento Quipipa	Director de Inovação Tecnológica					1	1
25	Gabinete de Planeamento, Controlo e Risco	Osvaldo Gomes Cangunga	Director de Planeamento, Controlo e Risco		3				3
26	Gabinete de Segurança da Informação	Nvunda Mikanda Quimbanga Ferreira	Director de Segurança de Informação		2				2
27	Suporte a Comissão de Administração	-	-				1		1
28	Suporte a Comissão Executiva	-	-				1		1
<b>TOTAL</b>				<b>3</b>	<b>9</b>	<b>70</b>	<b>57</b>	<b>49</b>	<b>188</b>

## 5.4 Modelo de Governação

A NOSSA Seguros adoptou um modelo de governação com uma estrutura adequada ao exercício das competências dos diferentes Órgãos Sociais, promovendo o equilíbrio das funções de supervisão com as funções de gestão, através da composição de um Conselho de Administração com membros não executivos e independentes e com Comissões especializadas de suporte ao processo de decisão.

Como base de estrutura do seu modelo de governação corporativa, a NOSSA implementou o Modelo das Três Linhas de Defesa (3LoD), alinhado com as melhores práticas internacionais em matéria de controlo interno e gestão de riscos. Este modelo define claramente as responsabilidades e interações das diferentes funções dentro da seguradora, garantindo um sistema de controlo integrado e eficiente e reforçando a eficácia dos mecanismos de supervisão, a responsabilização das diferentes áreas e a solidez do sistema de controlo interno.

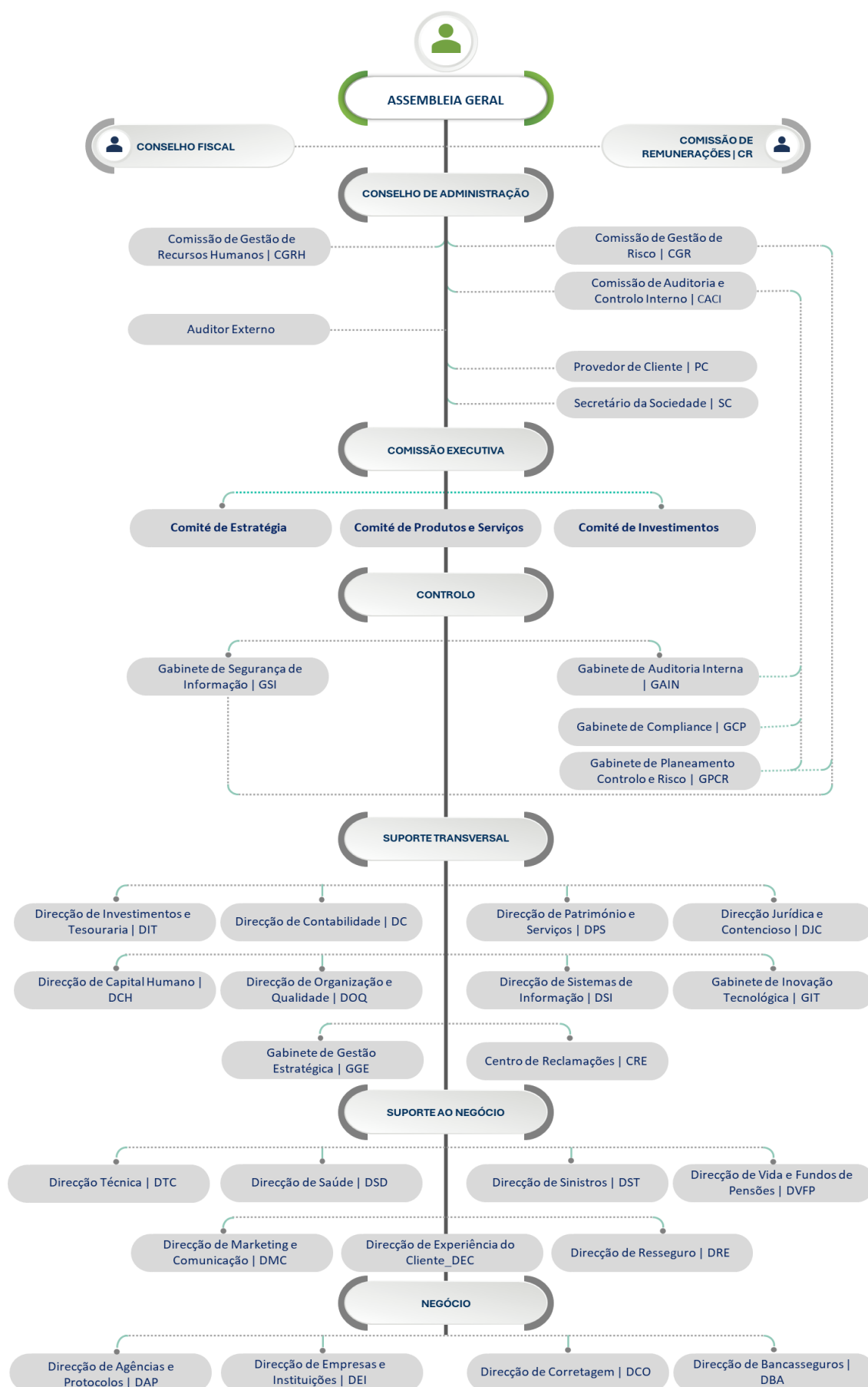
As três linhas estão estruturadas da seguinte forma:

1. Primeira Linha de Defesa – Gestão e Controlos Operacionais: a primeira linha de defesa é composta pelas unidades de negócio e as funções de suporte transversal. Estas unidades têm a responsabilidade directa de identificar, avaliar, controlar e mitigar os riscos dentro dos seus processos diários.
2. Segunda Linha de Defesa – Inclui funções especializadas de controlo, como a Gestão de Riscos, o Compliance, Função Actuarial e a Segurança de informação. Estas funções suportam e monitorizam a execução dos controlos pela primeira linha, oferecendo expertise e supervisão adicionais.
3. Terceira Linha de Defesa – Constituída pela função de Auditoria Interna, que avalia de forma independente e objectiva a eficácia do SCI. Esta função realiza auditorias periódicas e avaliações sistemáticas dos controlos internos e dos processos de gestão de riscos, reportando directamente ao Conselho de Administração através da Comissão de Auditoria e Controlo Interno.

O modelo de governação definido está apto para dar resposta aos diversos desafios socio-económicos, por meio da adopção de rigorosos controlos de gestão dos riscos e da permanente monitorização dos mesmos, tendo por base o cumprimento escrupuloso das obrigações legais e regulamentares, bem como das boas práticas internacionais.

Através dos seus órgãos de administração e fiscalização, a Seguradora avalia permanentemente a adequação do modelo vigente à dimensão da Seguradora e à complexidade dos riscos inerentes à sua actividade, promovendo a melhoria contínua dos seus procedimentos e regulamentos internos.

## Modelo de Governação



## 5.5 Assembleia Geral dos Accionistas

Nos termos do disposto no artigo 13.º dos Estatutos da NOSSA Seguros, a Mesa da Assembleia Geral é constituída pelos accionistas e dirigida por uma mesa composta por um Presidente e por um Secretário que podem ser accionistas ou não.

Compete à Assembleia Geral, entre outras actividades, eleger e destituir os membros dos órgãos sociais, deliberar sobre o relatório de gestão e contas, sobre a aplicação de resultados, sobre a alteração dos Estatutos, sobre os aumentos de capital social e sobre as matérias que lhe sejam atribuídas por lei ou pelos Estatutos.

A composição da Mesa da Assembleia Geral para o mandato 2024 – 2027 é a seguinte:

- **Presidente** – Mário Alberto dos Santos Barber;
- **Secretária** – Márcia Rodrigues da Costa.

A Assembleia Geral reúne-se anualmente, em sessão ordinária, até ao final do primeiro trimestre de cada ano. Podem ser convocadas reuniões extraordinárias por decisão do Presidente da Mesa ou a pedido do Conselho de Administração, do Conselho Fiscal ou por um ou mais accionistas possuidores de acções correspondentes a pelo menos 5% do capital.

À data, a AG reuniu-se uma (1) vez. Desta reunião foi produzida a acta correspondente que se encontra arquivada na sede da Sociedade.

As deliberações da Assembleia Geral são tomadas por maioria absoluta dos votos presentes.

## 5.6 Remuneração dos Órgãos Sociais

A Comissão de Remunerações dos Membros dos Órgãos Sociais tem por missão definir a política e os objectivos societários relativo à fixação das remunerações dos membros dos diversos Órgãos Sociais. É constituída por três membros independentes de qualquer outro órgão estatutário da NOSSA.

Para o mandato 2024 – 2027 foram eleitos os seguintes membros:

- **Presidente** – António P. Mendes De Campos Van-Dúnem;
- **Vogal** – José Carlos Castilho Manuel;
- **Vogal** – Irisolange A. Soares de Menezes Verdades.

A Comissão de Remunerações reúne-se, pelo menos, uma vez por ano. O seu mandato coincide com o mandato dos Órgãos Sociais.

## 5.7 Principais Órgãos do Sistema de Controlo Interno

O Sistema de Controlo Interno da NOSSA Seguros assenta numa estrutura organizacional clara, composta por órgãos com atribuições específicas de supervisão, implementação, monitorização e avaliação dos mecanismos de controlo.

A estrutura tem como base os princípios de segregação de funções, independência funcional e responsabilização, em conformidade com as boas práticas de governação e com as exigências da ARSEG.

### 5.7.1 Conselho de Administração

O Conselho de Administração é o órgão responsável pela gestão da NOSSA Seguros, pela sua representação e pela prática de todos os actos necessários ou convenientes à prossecução do seu objecto social, desde que não sejam da competência de outros órgãos. O CA é o responsável máximo por assegurar a implementação de um sistema de controlo interno adequado e efectivo. As competências do Conselho de Administração são as estabelecidas na lei, nos Estatutos e no respectivo Regulamento, das quais se destacam as seguintes:

- a) Garantir uma estratégia focada na definição de uma estrutura organizacional transparente com a adequada segregação de funções para a tomada, gestão e controlo dos riscos, proporcional à natureza, escala e complexidade das actividades que desenvolve;
- b) Garantir a avaliação contínua da adequação e eficácia do sistema de controlo interno ao longo do tempo e assegurar a correcção das deficiências detectadas através da Comissão de Auditoria e Controlo Interno;
- c) Garantir a efectiva implementação das suas orientações e recomendações no sentido de introduzir correcções e/ou melhorias no sistema de controlo interno;
- d) Estabelecer um sistema de gestão de riscos que permita a identificação, avaliação, acompanhamento e controlo de todos os riscos, tendo em vista obter uma compreensão fundamentada da sua natureza e magnitude;
- e) Definir funções de controlo interno independentes e efectivas que assegurem a sua actuação com a autoridade suficiente, e dotadas de meios humanos com a competência e experiência adequadas;
- f) Promover a implementação de uma cultura organizacional que promova comportamentos de acordo com os princípios reconhecidos nesta Política.

Os seus membros são eleitos pela Assembleia Geral de Accionistas e em caso de impedimento temporário ou definitivo de qualquer Administrador, o Conselho de Administração procederá à sua substituição por via de cooptação, ficando a cooptação sujeita à ratificação, pelos accionistas, na primeira reunião da Assembleia Geral, subsequente, que se realizar.

O Conselho de Administração da NOSSA Seguros é composto por três Administradores Executivos e quatro Administradores Não Executivos, dos quais um Independente.

No exercício findo a 31 de Dezembro de 2024, o Conselho de administração da NOSSA aprovou o plano estratégico para o mandato 2024-2027, aprovou o plano financeiro e as demonstrações financeiras anuais e realizou o seu acompanhamento trimestral, apreciou e aprovou políticas internas, fez o acompanhamento dos sistemas de controlo interno e de gestão de riscos, bem como da actividade da função de auditoria interna e preparou propostas de assuntos para apreciação da Assembleia Geral, nomeadamente sobre a aplicação dos resultados.



Para o mandato 2024 – 2027 foram eleitos os seguintes membros do Conselho de Administração:

Membros de C.A	Cargo
Hélder Jasse de Aguiar	PCA
Alexandre Teles Carreira	PCE
Cristina Maria Gil Do Nascimento	ADME
Marcelo Leite Perdigão	ADME
Carlos Amorim Guerra	ADMNE
Victor Manuel Couto	ADMNE Independente
Celestino Eliseu Kanda	ADMNE

Durante o exercício de 2024 a Administradora Cristina Maria Gil do Nascimento renunciou às suas funções, tendo o Conselho de Administração procedido à sua substituição por cooptação do Administrador Miguel Ângelo Rodrigues Guerreiro. Neste sentido, em 31 de Dezembro de 2024, o Conselho de Administração apresentava a seguinte composição:

Membros de C.A	Cargo
Hélder Jasse de Aguiar	PCA
Alexandre Teles Carreira	PCE
Marcelo Leite Perdigão	ADME
Miguel Ângelo Rodrigues Guerreiro	ADME
Carlos Amorim Guerra	ADMNE
Victor Manuel Couto	ADMNE Independente
Celestino Eliseu Kanda	ADMNE

### 5.7.2 Comissão Executiva

No contexto do Sistema de Controlo Interno, a Comissão Executiva assume, por delegação do Conselho de Administração, as seguintes actividades:

- Assegurar a adequada implementação e manutenção da estrutura organizacional da NOSSA Seguros, rever e apresentar propostas neste âmbito ao Conselho de Administração;
- Promover uma cultura de controlo interno sustentada nos códigos de conduta que abranja todos os Colaboradores da NOSSA, assegurando que todos os Colaboradores compreendem o seu papel no sistema implementado de forma a poderem contribuir de forma efectiva para o controlo interno;
- Garantir que os cargos de gestão de topo são em número suficiente e que possuem, individual e colectivamente, os níveis de conhecimento, competência, integridade, experiência e prudência necessários, assegurando uma aplicação coerente e adequada do Sistema de Controlo Interno aos restantes colaboradores da NOSSA Seguros;

- d) Tomar as providências necessárias caso sejam identificadas quaisquer deficiências na estrutura organizacional, quaisquer incumprimentos da cultura organizacional ou desvios face à estratégia aprovada;
- e) Garantir a efectiva implementação das recomendações no sentido de introduzir correcções e/ou melhorias no sistema de gestão do risco e controlo interno;
- f) Definir e rever as políticas de recursos humanos, nomeadamente ao nível de recrutamento e selecção, avaliação, promoção, compensação e formação, bem como o quadro de medidas disciplinares aplicáveis em caso de incumprimento das suas obrigações e deveres, tendo em conta as políticas aprovadas pelo Conselho de Administração.

A Comissão Executiva é responsável pela gestão corrente da NOSSA Seguros, com excepção das matérias que por lei ou pelos Estatutos estejam reservadas ao Conselho de Administração. É composta por três membros nomeados pelo Conselho de Administração para o mandato 2024-2027. No exercício de 2024 a Comissão Executiva apresentava a seguinte composição:

- Presidente da Comissão Executiva – Alexandre Jorge de Andrade Teles Carreira;
- Administrador Executivo – Miguel Ângelo Rodrigues Guerreiro;
- Administrador Executivo – Marcelo Valdir Leite Perdigão.

No exercício de 2024, a Comissão Executiva realizou 12 reuniões. No quadro seguinte é apresentada a distribuição dos pelouros pelos 3 membros da CE:

Nome e Função	Sigla	Negócio	Suporte	Suporte Transversal	Controlo
<b>Alexandre Carreira – Presidente da Comissão Executiva</b>					
Direcção de Sistema de Informação	DSI			X	
Gabinete de Inovação Tecnológica	GIT			X	
Direcção de Património e Serviços	DPS			X	
Direcção de Capital Humano	DCH			X	
Direcção de Organização e Qualidade	DOQ			X	
Gabinete de Compliance	GCP				X
Gabinete de Auditoria Interna	GAIN				X
Gabinete de Gestão Estratégica	GGE			X	
Gabinete de Segurança de Informação	GSI				X
Centro de Reclamações	CRE			X	

Nome e Função	Sigla	Negócio	Suporte	Suporte Transversal	Controlo
<b>Miguel Guerreiro – Administrador Executivo</b>					
Direcção de Contabilidade	DC			X	
Direcção de Investimento e Tesouraria	DIT			X	
Direcção Técnica	DTC		X		
Direcção de Sinistro	DST		X		
Direcção de Saúde	DSD		X		
Direcção de Vida e Fundo De Pensões	DVFP		X		
Direcção de Resseguro	GRES		X		
Direcção Jurídica e Contencioso	DJC		X		
Gabinete de Planeamento, Controlo e Risco	GPCR				X

Nome e Função	Sigla	Negócio	Suporte	Suporte Transversal	Controlo
<b>Marcelo Perdígão – Administrador Executivo</b>					
Direcção de Agências e Protocolos	DAP	X			
Direcção de Empresas e Instituições	DEI	X			
Direcção de Corretagem	DCO	X			
Direcção de Bancaseguros	DBA	X			
Direcção de Marketing e Comunicação	DMC	X			
Direcção de Experiência do Cliente	DEC	X			

### 5.7.3 Comissão de Auditoria e Controlo Interno

Compete à Comissão de Auditoria e Controlo Interno, proceder à avaliação contínua do Sistema de Controlo Interno, por forma a identificar necessidades de melhoria de controlos e propor planos de acção, monitorizar a evolução das deficiências de controlo interno detetadas, através do acompanhamento dos indicadores-chave de controlos (ICC) e evolução dos planos de acção definidos, bem como avaliar os relatórios emitidos pelo auditor externo.

A Comissão de Auditoria e Controlo Interno é constituída por Administradores não Executivos e por Administradores Independentes e tem, entre outras, as seguintes competências:

- Emitir parecer sobre as funções e responsabilidade das unidades de controlo e efectuar o seu acompanhamento;
- Propor, rever e assegurar a correcta implementação da Política de Controlo Interno, revendo as actuações das diferentes unidades de controlo e o que se encontra definido;

- c. Assegurar a integridade dos sistemas de informação, incluindo os controlos financeiros e operativos e supervisionar o processo e sistemas internos de divulgação da informação financeira e não financeira;
- d. Fiscalizar a independência e a eficácia da actuação das funções de gestão do risco, actuarial, de compliance e de auditoria interna;
- e. Supervisionar a actividade e monitorizar e avaliar a independência dos auditores externos, estabelecendo um canal de comunicação eficaz com o objectivo de avaliar a eficácia das suas acções;
- f. Reportar ao Conselho de Administração todas as conclusões da sua actividade, incluindo a comunicação atempada de todos os riscos ou preocupações que possam intervir na actividade da Seguradora.

É constituída pelos seguintes membros:

- **Presidente – Carlos Manuel Flora Amorim Guerra;**
- **Membro – Victor Manuel Ribeiro Do Couto;**
- **Membro – Celestino Eliseu Kanda;**
- **Membro Permanente – Alexandre Jorge de Andrade Teles Carreira.**

A Comissão de Auditoria e Controlo Interno reúne trimestralmente de acordo com o calendário a estabelecer ou extraordinariamente sempre que convocada pelo seu presidente ou por solicitação de qualquer um dos seus membros, que devem propor data e agenda para o efeito.

---

#### **5.7.4 Comissão de Gestão do Risco**

A Comissão de Gestão do Risco é constituída por um mínimo de dois membros, que devem possuir conhecimentos e experiência em matéria de gestão do risco. O responsável pelo Gabinete de Planeamento, Controlo e Risco participa das reuniões como convidado.

A Comissão de Gestão do Risco tem as seguintes competências:

- I. Aconselhar o Conselho de Administração no que respeita à estratégia do risco tomando em consideração:
  - a. A situação financeira da NOSSA Seguros;
  - b. A natureza, dimensão e complexidade da sua actividade;
  - c. A sua capacidade para identificar, avaliar, monitorizar e controlar os riscos;
  - d. Todas as categorias de riscos relevantes na NOSSA Seguros, designadamente os riscos de crédito, de mercado, de liquidez, operacional, específico de seguros, estratégico, de concentração, projecto e reputacional;
- II. Supervisionar a implementação da estratégia do risco por parte da NOSSA Seguros; e
- III. Supervisionar a actuação da função de gestão do risco conforme previsto em Norma de Serviço.

É constituída pelos seguintes membros:

- **Presidente – Victor Manuel Ribeiro do Couto;**
- **Membro – Carlos Manuel Flora Amorim Guerra;**
- **Membro – Celestino Eliseu Kanda.**

Reúne no mínimo trimestralmente, de acordo com um calendário a estabelecer, ou extraordinariamente, sempre que convocada pelo presidente. No exercício de 2024 realizou (quatro) reuniões e teve como principais actividades a análise dos indicadores de risco e a monitorização da implementação dos planos de acção para mitigação de riscos top 10.

## 5.8 Comitês da Comissão Executiva

### ❖ Comité de Estratégia

O Comité de Estratégia tem como objectivos:

- i. Deliberar sobre a adequada implementação do planeamento das iniciativas estratégicas, traduzidas em planos de acção, respeitando o cumprimento rigoroso dos entregáveis, seus prazos e orçamento associado;
- ii. Deliberar sobre o cronograma/"roadmap" dos planos de acção e actividades;
- iii. Avaliar e acompanhar o processo de implementação das iniciativas, assegurando que as mesmas estão devidamente documentadas.

Apresenta a seguinte composição:

- **Presidente – Alexandre Jorge de Andrade Teles Carreira;**
- **Membro Permanente – Marcelo Valdir Leite Perdigão;**
- **Membro Permanente – Miguel Ângelo Rodrigues Guerreiro;**
- **Membros Ocasionais – Responsáveis pelas distintas unidades de estrutura com iniciativas a seu cargo;**
- **Coordenadora – Marília Guilherme.**

### ❖ Comité de Investimentos

Ao Comité de Investimentos compete, entre outros:

- i. Analisar as políticas de investimentos da NOSSA Seguros e dos Fundos de Pensões sob a sua gestão, podendo propor ajustes e adequações;
- ii. Avaliar, aprovar e emitir parecer sobre propostas de investimentos e desinvestimentos; e
- iii. Cumprir outras funções relacionadas com a gestão dos investimentos, por determinação da Comissão Executiva.

É constituído pelos três membros da Comissão Executiva, pelos responsáveis das áreas de Investimentos, Gestão dos Riscos, Técnica e de Resseguro, devendo todos possuir conhecimentos relativo às áreas de gestão de investimentos. Reúne, ordinariamente, pelo menos uma vez por trimestre.

É constituído pelos seguintes membros:

- **Presidente – Alexandre Jorge de Andrade Teles Carreira;**
- **Membro – Marcelo Valdir Leite Perdigão;**
- **Membro – Miguel Ângelo Rodrigues Guerreiro;**
- **Membro – Osvaldo Cangunga;**
- **Membro – Cláudio Pinto;**
- **Membro – Firmino Macuacua;**
- **Coordenador – Wilson Francisco.**

## ❖ **Comité de Produtos e Serviços**

O Comité de Produtos e Serviços é o órgão responsável pela gestão integrada do ciclo de vida de produtos e serviços da Seguradora.

Tem, entre outras, as seguintes atribuições:

- iv. Decidir sobre as propostas de criação, alterações ou descontinuação de produtos e serviços e respectivas campanhas comerciais;
- v. Aprovar o desenho e o preço dos produtos;
- vi. Análise da comercialização de produtos e/ou serviços nas diversas fases do respectivo ciclo de vida, procurando manter o alinhamento com a estratégia de negócio;
- vii. Corrigir características dos produtos/serviços, ou retirá-los do circuito comercial; e
- viii. Assegurar a adequação do processo de implementação e de comercialização de produtos e serviços com a política de gestão do risco definida.

O Comité de Produtos e Serviços tem a seguinte constituição:

- **Presidente – Alexandre Jorge de Andrade Teles Carreira;**
- **Membro Permanente – Marcelo Valdir Leite Perdigão;**
- **Membro Permanente – Miguel Ângelo Rodrigues Guerreiro**
- **Membro Permanente – Sílvio Correia;**
- **Membro Permanente – Bruno Tristão;**
- **Membro Permanente – Cláudio Pinto;**
- **Membro Permanente – Abel Lelo;**
- **Membro Permanente – Osvaldo Cangunga;**
- **Membro Ocasional – Firmino Macuacua;**
- **Membro Ocasional – Márcia Costa;**
- **Membro Ocasional – Walik Rocha;**
- **Membro Ocasional – João Martins;**
- **Membro Ocasional – Wilson Francisco;**
- **Coordenadora – Celma Silva.**

## 5.9 Comissão de Gestão de Recursos Humanos

Nos termos do Regulamento, a Comissão de Gestão de Recursos Humanos é constituída por um mínimo de 2 membros, que devem possuir conhecimentos e experiência em matéria de gestão de recursos humanos. O Director de Capital Humano da NOSSA participa das reuniões como convidado.

A Comissão de Gestão de Recursos Humanos tem as seguintes competências:

- I. Avaliar todas as políticas e processos de capital humano a implementar, efectuar recomendações de melhoria e monitorar o cumprimento dos mesmos;
- II. Emitir parecer, sob proposta da Comissão Executiva, sobre a nomeação de colaboradores para funções de direcção;
- III. Avaliar e supervisionar a definição e condução do processo de avaliação dos colaboradores;
- IV. Apreciar e emitir pareceres sobre as políticas e processos de capital humano propostos pela Comissão Executiva, antes de os mesmos serem submetidos à aprovação pelo Conselho de Administração.

A 31 de Dezembro de 2024, a Comissão de Gestão de Recursos Humanos apresentava a seguinte constituição:

- **Presidente – Hélder Miguel Paleje Jasse de Aguiar;**
- **Membro – Alexandre Jorge De Andrade Teles Carreira;**
- **Membro – Carlos Manuel Flora Amorim Guerra;**
- **Membro – Celestino Eliseu Kanda;**
- **Membro – Irene Graça.**

A Comissão de Gestão de Recursos Humanos reúne, no mínimo, uma vez por trimestre, podendo reunir extraordinariamente, sempre que convocada pelo presidente. No exercício de 2024 foram realizadas 4 (quatro) reuniões. Das actividades desenvolvidas destacaram-se o acompanhamento da evolução dos indicadores de recursos humanos, o acompanhamento das actividades da Direcção de Recursos Humanos e Organização e a monitorização da implementação das actividades enquadradas no plano estratégico.



### 5.10 Descrição das Funções de cada Unidade de Estrutura

Descrição das funções de cada UE com separação entre as áreas de negócio, suporte ao negócio, suporte transversal e de controlo.

### 5.11 Áreas Funcionais

Áreas Funcionais	Breve Descrição
<b>Negócio</b>	Corresponde às UE com funções directamente ligadas à actividade principal ou negócio central da NOSSA Seguros, que dependem hierárquica e funcionalmente da CE, sendo a sua acção de âmbito nacional de acordo com a natureza específica das atribuições que lhes são acometidas.
<b>Suporte ao Negócio</b>	Corresponde às UE com responsabilidade de fornecerem serviços e recursos necessários para o funcionamento das áreas de negócio.
<b>Suporte Transversal</b>	Corresponde às UE com responsabilidade de fornecerem apoio a toda Seguradora, não se concentrando num processo específico, mas auxiliando a Seguradora como um todo.
<b>Controlo</b>	Correspondem às UE com responsabilidades de monitorar a conformidade da actuação da NOSSA Seguros com a legislação, regulamentação e normativos internos, gerir e monitorar o risco a que a NOSSA Seguros está ou venha a estar exposta, realizando avaliações e análises objectivas, de forma independente e fiável, bem como o reporte dos seus exames aos órgãos de gestão. Dependem hierarquicamente da CE e funcionalmente do CA.

## 5.12 Breve descrição das funções das UE.

EU	Tipologia	Breve descrição das Funções
<b>Direcção de Agências e Protocolos</b>	<b>Negócio</b>	Contribuir para o desenvolvimento do negócio e da actividade seguradora, planeando eficazmente, a comercialização e distribuição dos produtos da NOSSA Seguros, nos canais presenciais e não presenciais (remotos), tendo como principal objetivo a captação e fidelização dos clientes, de modo a atingir as metas e os objectivos de vendas estabelecidos.
<b>Direcção de Corretagem</b>	<b>Negócio</b>	Assegurar e liderar o desenvolvimento da actividade comercial junto dos parceiros (corretores e mediadores), de acordo com a estratégia definida pela Administração, de forma a maximizar as vendas, a rentabilidade e a fidelização dos clientes.
<b>Direcção de Bancaseguros</b>	<b>Negócio</b>	Assegurar e liderar o desenvolvimento da actividade de seguros, no canal bancário, de acordo com a estratégia definida pela Comissão Executiva, com vista a atingir os objectivos previamente definidos.
<b>Direcção Técnica</b>	<b>Suporte</b>	Garantir um serviço de aconselhamento técnico de excelência na gestão da carteira de apólices dos ramos não vida e emitir apólices, atas e recibos de prémio e estorno com eficiência e qualidade, dinamizando as ações que tenham em vista estabelecer uma adequada política de gestão e de regularização de sinistros.
<b>Direcção de Sinistro</b>	<b>Suporte</b>	Regularizar os sinistros de forma célere e eficaz, assegurando a satisfação/fidelização dos clientes existentes e a captação de novos clientes /parceiros.
<b>Direcção de Marketing e Comunicação</b>	<b>Suporte</b>	Definição, planeamento, coordenação e controlo da implementação da estratégia de marketing, comunicação e imagem da NOSSA Seguros, garantindo o posicionamento da marca no mercado, bem como, a organização de eventos corporativos e ações de responsabilidade social.
<b>Direcção de Experiência do Cliente</b>	<b>Suporte</b>	Oferecer a melhor experiência ao cliente (de acordo com a cultura da NOSSA Seguros), de forma a impulsionar o crescimento e a fidelização à marca e garantir a sua notoriedade, através do uso estratégico de análise de dados e da sua transformação em informação acionável, identificar as necessidades, desejos e preferências dos clientes, antecipar as suas expectativas e fornecer soluções personalizadas e inovadoras que atendam às suas necessidades.
<b>Direcção de Vida e Fundo de Pensões</b>	<b>Suporte</b>	Garantir um serviço técnico e de apoio ao negócio de excelência, através da gestão da carteira de apólices, compreendendo-se como tal a subscrição, emissão, anulação e alterações das apólices dos ramos de vida, e gestão eficiente dos fundos de pensões, de acordo com os planos definidos pelos associados e/ou participantes alinhada com as melhores práticas de regulação prudencial, assegurando a qualidade dos serviços prestados aos clientes, bem como, a transparência, na gestão dos fundos entregues de forma célere e eficaz.

<b>Direcção de Saúde</b>	<b>Suporte</b>	Garantir um serviço técnico e de apoio ao negócio de excelência, através da gestão de carteira de apólices, compreendendo-se como tal a subscrição, emissão, anulação e alterações das apólices do ramo de saúde, de forma célere e eficaz, assegurando a qualidade dos serviços prestados aos clientes internos e externos.
<b>Direcção de Resseguro</b>	<b>Suporte</b>	Orientar, coordenar e garantir a implementação da política de resseguro e de co-seguro superiormente definida pelo Conselho de Administração (CA), bem como garantir uma exposição adequada aos grandes riscos da carteira.
<b>Direcção de Contabilidade</b>	<b>Suporte</b>	Garantir o registo contabilístico de todas as operações de acordo com as políticas contabilísticas em vigor, contribuir para o processo de decisão e monitorização do negócio através de informação de gestão adequada, assegurando o controlo e o desempenho optimizados dos serviços da direcção.
<b>Direcção de Investimento e Tesouraria</b>	<b>Suporte</b>	Gerir os recursos financeiros da Seguradora, otimizar a relação rentabilidade/risco na colocação dos excedentes, na obtenção de fundos, bem como promover o incremento e rentabilização de negócios no âmbito dos mercados de capitais, cambial e monetário e na correta gestão e controlo das cobranças e pagamentos.
<b>Direcção de Capital Humano e Organização</b>	<b>Suporte</b>	Implementar a estratégia de gestão integrada de capital humano e organização, promovendo a valorização do desenvolvimento pessoal e profissional dos colaboradores e assegurar a correta definição, qualidade e monitorização, no âmbito da normalização de regras, princípios e processos institucionais.
<b>Direcção de Património e Serviços</b>	<b>Suporte</b>	Planeamento, coordenação e gestão de todo o património da NOSSA Seguros e de toda a documentação interna e externa, bem como, assegurar o acompanhamento dos recursos materiais e serviços logísticos, necessários ao bom funcionamento da NOSSA Seguros.
<b>Direcção de Sistemas de Informação</b>	<b>Suporte</b>	Gerir e implementar as melhores soluções de sistema de informação, assegurando o seu alinhamento com a estratégia do negócio, através da estreita ligação da gestão e monitorização das infra-estruturas e das aplicações, contribuindo para o desenvolvimento de soluções inovadoras, que promovam a eficiência e eficácia dos processos de toda a organização.
<b>Gabinete de Inovação Tecnológicas</b>	<b>Suporte</b>	Acompanhar o mercado e promover a implementação de novas soluções tecnológicas, de forma a potenciar os serviços de suporte ao negócio e ao cliente, bem como liderar o plano de transformação digital, em articulação com as áreas da NOSSA Seguros e respectivos fornecedores externos contratados.
<b>Gabinete de Gestão Estratégica</b>	<b>Suporte</b>	Apoiar a Comissão Executiva na coordenação, implementação e monitorização das iniciativas estratégicas que constam no plano estratégico da NOSSA Seguros, tendo em conta a metodologia de trabalho da referida unidade de estrutura.

<b>Gabinete de Segurança de Informação</b>	<b>Suporte</b>	Controlo de processos e procedimentos, que garantam uma adequada confidencialidade, integridade e disponibilidade da informação, assim como, monitorizar a sua implementação e gestão, bem como a coordenação da segurança de informação ao mais alto nível na NOSSA Seguros.
<b>Direcção Jurídica e Contencioso</b>	<b>Controlo</b>	Dar tratamento a todos os aspectos jurídicos e de contencioso assente nos dispositivos legais em vigor e normativos internos, assegurando a defesa dos interesses legítimos da NOSSA Seguros.
<b>Gabinete de Auditoria Interna</b>	<b>Controlo</b>	Avaliar o funcionamento adequado do Sistema de Controlo Interno, incluindo a gestão de risco, bem como a eficiência e eficácia da implementação dos controlos e acções de mitigação, reportando hierarquicamente à Comissão de Auditoria e Controlo Interno e funcionalmente ao PCE.
<b>Gabinete de Planeamento, Controlo e Risco</b>	<b>Controlo</b>	Controlar e assegurar o cumprimento do plano anual de actividades definido pela NOSSA Seguros, contribuindo para o processo de decisão e monitorização do negócio, através da informação e de um sistema de gestão de riscos adequados, assegurando deste modo, alcance das metas e objetivos da Seguradora.
<b>Gabinete de Compliance</b>	<b>Controlo</b>	Dar tratamento a todos os aspectos jurídicos e de contencioso, bem como aos aspetos referentes ao compliance, assentes nos dispositivos legais e regulamentares em vigor, bem como nos normativos internos, assegurando deste modo, a defesa dos interesses legítimos da NOSSA Seguros.

### 5.13 Políticas e Processos no Âmbito da Governação Corporativa e Sistema de Controlo Interno

De forma a garantir a continuidade do negócio e a assegurar o cumprimento das obrigações legais e regulamentares, a NOSSA Seguros implementou um conjunto de políticas, normas e procedimentos com aplicação transversal a toda a organização. Estes documentos visam reforçar a solidez do modelo de governação corporativa e do Sistema de Controlo Interno, assegurando uma actuação consistente, eficiente e em conformidade com as melhores práticas do sector.

- **Código de Conduta;**
- **Política de Gestão do Risco;**
- **Política Anti-fraude;**
- **Política de Conflito de Interesses;**
- **Política de Combate à Corrupção;**
- **Política de Combate ao Branqueamento de Capitais e Financiamento ao Terrorismo;**
- **Política de Compliance**
- **Política de Remunerações;**
- **Política de Subscrição;**
- **Política de Resseguro;**
- **Política de Investimentos;**
- **Política de Gestão de Reclamações, Provedor do Cliente;**
- **Política de Controlo Interno;**
- **Política de Tratamento dos Tomadores de Seguros;**
- **Política de Privacidade e de Protecção de Dados Pessoais;**
- **Política de Continuidade de Negócio;**
- **Política de Externalização; e**
- **Transações com Partes Relacionadas.**

Estas políticas estão formalmente aprovadas pelos órgãos competentes, são objecto de comunicação interna sistemática e encontram-se disponíveis no intranet da Seguradora, assegurando a sua acessibilidade e aplicação pelas diferentes áreas da Seguradora. Adicionalmente, a estrutura organizacional observa o princípio da segregação de funções, garantindo uma clara segregação entre as actividades de execução, supervisão e controlo — factor essencial para a robustez e integridade dos processos internos. Em conformidade com a **Norma Regulamentar n.º 7/23 da ARSEG**, a Seguradora disponibilizou no seu site institucional o Código de Conduta e a Política de Identificação e Mitigação de Conflitos de Interesses.

#### 5.13.1 Contabilidade, Políticas e Processos

As políticas contabilísticas adoptadas pela NOSSA Seguros encontram-se definidas no relatório e contas mais recente, publicado no *website* da Seguradora após aprovação pelo CA. Estas políticas, em conjunto com normas específicas definidas pela NOSSA Seguros, visam normalizar o processo de preparação e divulgação de informação financeira, incluindo a adequação das estimativas, dos julgamentos, das divulgações relevantes e sua aplicação consistente entre exercícios, de forma devidamente documentada e comunicada.

As políticas contabilísticas adoptadas na preparação das demonstrações financeiras respeitam a ordem estabelecida no Plano de Contas para as Empresas de Seguros (PCES), conforme o disposto no ponto 7 da Norma Regulamentar n.º 5/23, de 20 de Janeiro de 2023.

As principais actividades da Direcção de Contabilidade incluem reporte financeiro e regulamentar, reconciliações, fiscalidade, gestão de activos.

### Reporte Financeiro e Regulamentar

Este processo compreende os reportes contabilísticos referentes a:

- Balancetes diários, mensais, trimestrais e anuais;
- Demonstrações Financeiras e Notas às Contas Mensais, Trimestrais, Semestrais e Anuais;
- Informações Obrigatórias Periódicas (lops) mensais, trimestrais e anuais;
- Relatório e Contas anual;
- Reconciliações de listagens técnicas, bancárias, caixa, fornecedores correntes, devedores e credores diversos, pessoal, impostos;
- Saldos intra-grupo;
- Mapa de Imobilizado e Amortizações e meios Tangíveis e Intangíveis.

### Fiscalidade

Compreende os processos manuais relativo ao processamento de impostos correntes e do Imposto do Valor Acrescentado (IVA), operações realizadas pela NOSSA Seguros em seu nome próprio e dos seus clientes, de acordo com a legislação fiscal em vigor, bem como garantir o pagamento de todos os impostos a que a Seguradora está sujeito, AGT e o acompanhamento das inspecções realizadas por esta.

### Controlo e execução de pagamentos

Compreende os processos relativo à definição dos procedimentos de controlo e pagamento a fornecedores da Seguradora, de acordo com os serviços por estes prestados.

As políticas contabilísticas bem como as diversas normas ou instruções de serviço são actualizados sempre que necessário nos casos em que ocorram alterações.

### Sistemas de informação utilizados na preparação da informação financeira e contabilística

As ferramentas informáticas para o tratamento, controlo e produção da informação contabilística são:

Sistema de Informação	Breve descrição
Mygis – Contabilidade	Sistemas de Contabilidade
OCSNET	Sistemas de extracção de informações financeiras, técnicas e mapas de suporte a auditoria
EGIS	Sistema de informação técnica e financeira
Primavera	Sistema para emissão de facturas de apólices de cosseguro não líder.

## Reconciliações Mensais

A Direcção de Contabilidade é interveniente no processo e responsável por elaborar as reconciliações de contas de forma manual, no que se refere aos recebimentos e pagamentos. As reconciliações contabilísticas são efectuadas manualmente, o controlo é diário.

A DC elabora as reconciliações diárias e mensais com vista a garantir a consistência e integridade da informação contabilística, abrangendo as seguintes rubricas:

1. Fornecimentos e serviços de terceiros;
2. Custos com pessoal;
3. Prémios SD e RD
4. Rendimentos;
5. Indemnizações SD e RC;
6. Comissões SD e RC;
7. Provisões técnicas SD e RC;
8. Fornecedores;
9. Imobilizado;
10. Caixa e Bancos;
11. Pessoal;
12. Impostos;
13. Prémios em Cobrança.

## Encerramentos Contabilísticos

O processo de fecho contabilístico mensal visa garantir a integridade, fiabilidade e tempestividade da informação financeira, de gestão e prudencial em determinado período e inclui as seguintes actividades principais:

1. Execução dos controlos de encerramento contabilístico
  - a. Preenchimento e monitorização da Checklist de fecho;
  - b. Análise de variação de balancete mensal;
  - c. Apuramento e lançamento de ajustamentos de fecho;
  - d. Execução dos processos de encerramento contabilístico.
2. Reporte
  - a. Reportes prudenciais;
  - b. Informação financeira e de gestão;
3. Arquivo.

As actividades do processo de encerramento contabilístico ocorrem entre a última semana do mês de referência e a primeira do mês subsequente. O encerramento contabilístico dos meses de Junho e Dezembro coincidem com os períodos de relato semestral e anual, respectivamente. Nestes casos, a fase de execução de controlos de fecho inclui a actividade de ajustamentos de auditoria.

## Divulgações obrigatórias

A Direcção de Contabilidade prepara as divulgações obrigatórias em conformidade com o exigido pelo regulador na norma regulamentar e normas internas aplicáveis, nomeadamente:

1. Política de transparência e divulgação de informação;
2. Norma Regulamentar n.º 5/23, de 20 de janeiro de 2023.

### **Arquivo**

Os suportes documentais dos registos efectuados de carácter contabilístico são mantidos digitalmente e arquivados na pasta da rede.

### **Validação e Aprovação das Demonstrações Financeiras**

Os processos de definição e aplicação de políticas, tratamento e preparação da informação contabilística e financeira são apreciados e aprovados pelos diferentes órgãos da NOSSA Seguros conforme a sua atribuição:

1. Conselho de Administração (CA) : Aprovação das demonstrações financeiras;
2. Conselho Fiscal (CF): Verificação e fiscalização dos registos, das políticas contabilísticas bem como do processo de preparação das demonstrações financeiras;
3. Auditor Externo (Ex): Auditoria às demonstrações financeiras.

---

#### **5.13.2 Conflitos de Interesses**

A NOSSA Seguros tem vindo a adoptar medidas de carácter organizacional, administrativo e informativo necessárias e adequadas para identificar, evitar ou reduzir o risco de ocorrência de situações de conflitos de interesses.

Com vista a garantir a prevenção, identificação, gestão e controlo dos possíveis conflitos de interesses, a Política de Conflitos de Interesses define as seguintes medidas a serem adoptadas pela Seguradora:

1. Segregação de funções;
2. Estabelecimento de procedimentos específicos para a realização de operações com partes relacionadas;
3. Estabelecimento de uma política de remuneração específica para determinadas funções.

Adicionalmente, com o objectivo de assegurar a independência nas votações e aprovações de operações, a NOSSA tem instituídos procedimentos claros que regulam estas deliberações, nomeadamente em situações que possam configurar potenciais conflitos de interesses. Prevê-se a obrigatoriedade de declaração de impedimento e consequente abstenção por parte de colaboradores ou membros dos órgãos sociais que detenham, directa ou indirectamente, qualquer interesse na matéria em análise.

---

#### **5.13.3 Transações Com Partes Relacionadas**

A Política de transações com partes relacionadas tem como objetivo estabelecer regras e consolidar os procedimentos a serem observados pela NOSSA Seguros na realização de transações com partes relacionadas, assegurando a igualdade de tratamento e a transparência, de modo a garantir o cumprimento dos requisitos legais e regulamentares aplicáveis às partes relacionadas e prevenir eventuais conflitos de interesses.



---

#### 5.13.4 Remuneração

A Política de Remuneração da NOSSA Seguros estabelece os seguintes princípios:

- ❖ Garantir que a Política de Remuneração está alinhada com a visão, missão e valores da NOSSA Seguros, promovendo comportamentos e desempenhos que contribuam para o sucesso e crescimento sustentável da seguradora.
- ❖ Atrair e reter profissionais qualificados e alinhados com os valores e objectivos da NOSSA Seguros, através de uma Política de Remuneração competitiva, benefícios atractivos, oportunidades de desenvolvimento profissional e um ambiente de trabalho positivo.
- ❖ Assegurar que o modelo de compensação e benefícios esteja em conformidade com todas as leis e regulamentos aplicáveis, evitando riscos legais e financeiros.

---

#### 5.13.5 Princípios Éticos (Código De Conduta)

A NOSSA Seguros reconhece a extrema importância da ética no contexto da actividade actual da Seguradora e a importância da sua prática para o sector de seguros. Com auxílio da Direcção de Recursos Humanos, tem sensibilizado os colaboradores para a aplicação dos referidos princípios éticos nas sessões de acolhimento realizadas. Adicionalmente, a NOSSA promove a realização de webinars temáticos bem como a divulgação regular de conteúdos informativos através de canais internos de comunicação. Essas acções visam assegurar uma consciencialização contínua e transversal sobre a importância da conduta ética, reforçando a cultura organizacional e o compromisso com os valores da instituição. O Código de Conduta contém as linhas de actuação e os princípios fundamentais do exercício de funções por parte de todos os colaboradores da NOSSA Seguros, com vista à obtenção de elevados e rigorosos padrões éticos e deontológicos.

---

#### 5.13.6 Transparência e divulgação de informação

A Política de Transparência e Divulgação de Informação visa:

- ❖ Assegurar que a NOSSA Seguros dispõe e promove processos adequados de tratamento e divulgação da informação prevista na legislação e regulamentação, nomeadamente na Lei da Actividade Seguradora e Código das Sociedades Comerciais, entre outras, que permitam o cumprimento das suas obrigações perante terceiros, incluindo as obrigações de reporte às autoridades de supervisão.
- ❖ Garantir a publicação de informação completa, fiável, actual, tempestiva, consistente e compreensível, que possibilite uma visão abrangente da estratégia, do perfil de risco, da situação financeira e do comportamento do sector de seguros a todas as partes interessadas.
- ❖ Garantir o acompanhamento e a avaliação regular da eficácia dos procedimentos referentes à divulgação de informação adoptados para a sua implementação e a correcção atempada de eventuais deficiências detectadas.

---

#### 5.13.7 Política de Compliance

Estabelecer um conjunto de orientações adequadas à garantia da conformidade com as políticas e diretrizes internas, bem como os requisitos legais e regulamentares aplicáveis à atividade da NOSSA Seguros, com o intuito de garantir a segurança do negócio, prestar um serviço diferenciado e de excelência aos seus clientes, visando a satisfação dos seus colaboradores e a criação de valor para os seus acionistas.

### 5.13.8 Política de Anti-fraude

A Política Anti-fraude tem como objetivo reforçar o compromisso da NOSSA Seguros em desenvolver o seu negócio fornecendo produtos e serviços da mais elevada qualidade através de boas práticas de integridade e ética dos seus colaboradores e parceiros comerciais estabelecendo diretrizes que visam a prevenção e o combate à fraude.

## 5.14 Sistemas de informação e comunicação

### 5.14.1 Principais alterações ao nível do sistema de informação e canais de comunicação

A NOSSA Seguros promoveu no período em análise, uma reestruturação ao nível dos sistemas de informação e dos canais de comunicação, com o objectivo de fortalecer e alinhar os objectivos de negócio, aumentar a eficiência operacional, mitigar riscos e reforçar a experiência do cliente.

As alterações incluíram a implementação de novas ferramentas, reflectindo o compromisso contínuo da Seguradora com a eficiência, a boa governação e a melhoria dos serviços prestados. Destacam-se de seguida as principais alterações e projectos:

#### ❖ Controlo de acessos

1. Implementação de uma solução de gestão de identidades (**Manage Engine EndPoint Central**) e monitorização de acessos a rede;
2. Reforço dos requisitos de complexidades das palavras-passe, incluindo definições específicas de critérios mínimos e periodicidade obrigatória de alteração;
3. Implementação de autenticação Multifactor nas ferramentas de produtividade da Microsoft através da aplicação Microsoft Authenticator;
4. Aplicação de novos controlos de segurança em conformidade com as políticas internas de segurança de informação em vigor.

#### ❖ Aplicações

1. Início da implementação de workflows de pagamentos, visando a automatização e rastreabilidade dos processos;
2. Promoção de sessões de formação e campanhas de sensibilização sobre segurança de informação, através da plataforma **KnowBe4**;
3. Implementação de um sistema de gestão de continuidade de negócios, com vista a garantir a resiliência operacional da Seguradora;
4. Desenvolvimento e disponibilização de relatórios de gestão essenciais ao suporte das operações de negócios, com recurso à solução **Power BI**.

### 5.14.2 Estratégia para os sistemas e seu alinhamento face à estratégia global da instituição

Seguindo as boas práticas, as soluções tecnológicas utilizadas pela NOSSA Seguros, assim como os processos associados estão alinhados com a estratégia corporativa da Seguradora.

A estratégia corporativa da NOSSA Seguros está consubstanciada nos planos estratégicos que acompanham os mandatos da comissão executiva (CE). Neste sentido, durante o ano de 2024 os sistemas de informação

da NOSSA Seguros serviram de suporte à implementação do plano estratégico WIN2023 bem de base à elaboração do novo plano estratégico 27-24.

Na execução do plano estratégico WIN2023, as áreas tecnológicas, para além do suporte indirecto às outras áreas, responderam pelo “Eixo 6 - Tecnologia e Digitalização”. Neste sentido, em 2024, continuaram a ser prosseguidos um conjunto de projectos que visam suportar os objectivos de negócio, dos quais se destacam:

- **Soluções de suporte aos canais:** foram desenvolvidos projectos tecnológicos para suportar os canais de distribuição (presenciais e digitais). As iniciativas desenvolvidas incidiram tanto nas ferramentas próprias da NOSSA Seguros, como nas ligadas ao Bancassurance BAI;
- **Implementação do CRM:** deu-se início à implementação de uma solução com vista a centralizar as interações com os clientes;
- **Automatização de pagamentos:** este projecto visou gerar maior eficiência interna bem como a redução do risco operacional no que diz respeito aos processos de pagamentos de indemnizações e fornecedores;
- **Arquitetura de integração:** trabalhou-se no desenho da arquitetura de integração para responder aos fluxos aplicacionais de ecossistemas internos e externos, visando maior segurança e redução do *time to market*;
- **Arquitetura de dados:** deu-se início à implementação de repositório de dados e *analytics* com vista a melhorar a qualidade de informação de gestão.

Estas iniciativas estratégicas são suportadas nos órgãos, nas estruturas e nos fóruns abaixo indicados:

- **Comissão Executiva (CE):** órgão delegado do Conselho de Administração em que os temas tecnológicos são levados para apreciação e deliberação dos respectivos membros;
- **Comité de Tecnologia:** fórum em que os temas tecnológicos são levados para apreciação com maior detalhe, pelos membros da CE, definindo orientações, avaliando os riscos e eliminando os obstáculos ou outros impedimentos à boa execução de iniciativas estratégicas;
- **Direcção de Sistemas de Informação:** unidade responsável por disponibilizar as ferramentas e soluções tecnológicas que dão suporte às operações de negócio, assim como suportar a implementação de projectos;
- **Gabinete de Gestão Estratégica:** unidade de estrutura que dá suporte PMO aos projectos de implementação das iniciativas estratégicas;
- **Gabinete de Inovação Tecnológica:** unidade de estrutura responsável por fazer a ponte entre o negócio e tecnologia, idealizando propostas de novas ferramentas tecnológicas e processos associados para alavancar o negócio;
- **Gabinete de Segurança de Informação:** responde pelos controlos de segurança de modo a garantir que ferramentas tecnológicas e processos são desenhados e implementados de acordo com as boas práticas e que mitigam riscos;
- **Comité de Tecnologia:** fórum para acompanhamento e desbloqueio de impedimentos à execução adequada de projectos/iniciativas tecnológicas com impacto no Bancassurance. Participam neste fórum Administradores e equipas tecnológicas de direcção e gestão do BAI e NOSSA Seguros;
- **Colégio de Harmonização de Segurança e Sistemas de Informação:** fórum em que as equipas tecnológicas das participadas do Grupo BAI, nomeadamente a NOSSA Seguros, partilham as boas práticas para governo de sistemas e segurança de informação.

Os desenvolvimentos dos projectos tecnológicos, em alinhamento com a estratégia definida pela CE, são efetuados de acordo com as boas práticas de gestão de projectos (preditivos e ágeis) assim como tendo por base *software* seguro.

---

#### 5.14.3 Controlo de acessos

A NOSSA Seguros dispõe de uma Política Global de Segurança de Informação, conjugada com a Política de Gestão de Acessos e Identidades e os procedimentos de gestão de espaços físicos, que estabelecem e garantem as directrizes para a segurança da informação e a conformidade regulatória da gestão efectiva dos controlos de acessos aos sistemas, aplicações e recursos da Seguradora, ajustado a uma Matriz de Acessos e de Segregação de Funções, complementada com a Política de Proteção de Dados.

Nesta perspectiva, ao nível dos acessos lógicos, garante-se que os acessos são atribuídos em função do perfil do utilizador e sempre no princípio de privilégio mínimo, mitigando os incidentes com origem em erros, fraudes ou acessos indevidos que possam afetar a integridade, disponibilidade e confidencialidade dos activos dos sistemas da NOSSA Seguros.

Ao nível dos acessos físicos estão definidas áreas restritas e públicas, estando garantido que o acesso às primeiras é feito apenas por pessoas devidamente autorizadas.

Tanto para os acessos lógicos como físicos existe um processo de revisão periódica, por forma a identificar situações de acessos inadequados ou não atualizados em função das saídas ou movimentações.

---

#### 5.14.4 Processos e aplicações utilizados, designadamente na recolha, tratamento e divulgação dos riscos

Com base em *framework* ISO/IEC 27001 e NIST foi efectuada a análise de vulnerabilidades dos activos críticos da rede corporativa. Este processo é executado pela equipa interna com base numa *checklist*. Esta prática é ainda complementada pela contratação de serviços especializados de auditoria e *assessment* aos activos de rede da NOSSA Seguros.

Nesta perspectiva, por exemplo, em 2024, foi contratado um serviço externo que visou identificar problemas de *performance* e segurança dos dispositivos *routers* e *switches*.

Por forma a tratar e monitorar os riscos de IT, a Seguradora actua nos eixos de controlos, políticas e procedimentos de segurança.

Na vertente das funcionalidades que melhoram os controlos de segurança, há que destacar a implementação de sistemas de duplo factor de autenticação (MFA) em ferramentas de produtividade; o uso de protocolos seguros na comunicação entre activos de rede; a garantia do funcionamento correto da solução *endpoint protection*; a implementação de sistemas de detecção e prevenção de instruções nas *firewalls*.

Ao nível das políticas há que destacar a operacionalização contínua da Política Global de Segurança de Informação, de Backup e de Resposta a Incidentes.

No que diz respeito à vertente de procedimento para além das auditorias e avaliações de segurança, há que destacar aspectos como a *awareness* em temas de segurança, operacionalizada através de uma *newsletter* periódica e atualização dos activos da rede corporativa com os pacotes de segurança.

A divulgação dos riscos de IT é feita ao nível da Administração através dos pontos de situação regulares do estado da segurança ao Administrador do pelouro bem como à Comissão Executiva, sempre que aplicável.

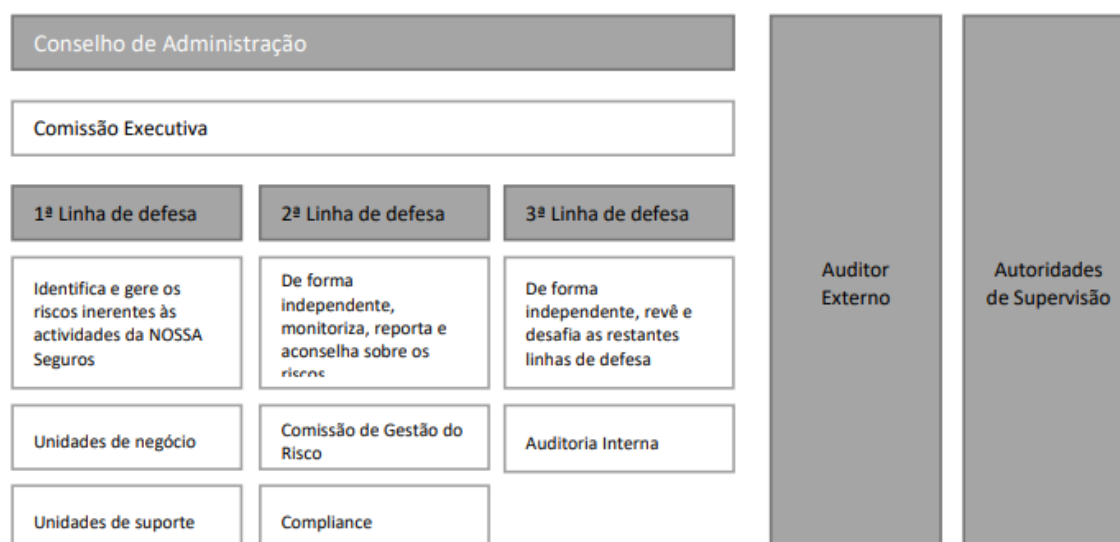
Existem outros mecanismos de divulgação sejam eles emergenciais através de comunicação em *broadcast* à Seguradora, sobre um potencial risco, ou a concretização de um risco.

A divulgação é também feita recorrendo a um *workshop* periódico mensal “a nossa hora”, onde são também levados temas associados ao risco de IT.

### 5.15 Plano de continuidade de negócios

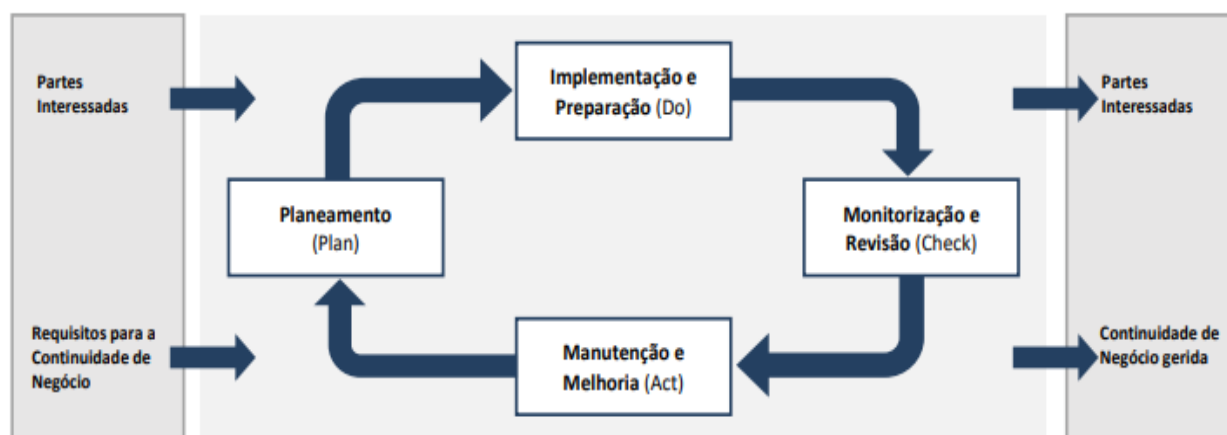
Compreende o conjunto integrado de políticas e procedimentos que visam assegurar o funcionamento normal da Seguradora, ou a recuperação atempada da sua actividade, em caso de ocorrência de eventos susceptíveis de perturbar o normal desenrolar e funcionamento do negócio.

O modelo das três linhas de defesa associado ao Sistema de Gestão de Continuidade de Negócio (SGCN) da NOSSA Seguros segue o princípio da segregação de funções e responsabilidades, nomeadamente no que diz respeito às áreas de negócio e suporte (primeira linha), áreas de gestão, monitorização e controlo (segunda linha) e áreas de revisão independente (terceira linha), conforme está ilustrado na figura em baixo:



De forma a sistematizar a implementação e melhoria contínua do SGCN, a NOSSA Seguros adopta um modelo de gestão interactivo que tem por base o ciclo PDCA (dos termos em inglês: *plan - do - check - act*), assegurando o alinhamento com os seus objetivos estratégicos e as expectativas das diferentes partes interessadas, ao longo de todo o ciclo de vida do SGCN.

Nesse sentido, o modelo de gestão segue o diagrama apresentado abaixo:



### 5.15.1 Continuidade e recuperação da informação em caso de contingência/sinistro

A NOSSA Seguros, como empresa participante do pacto global da ONU ([NOSSA Seguros sa | un global compact](#)), comprometida com os objectivos de desenvolvimento sustentável (ODS) e adopção das boas práticas de ESG (*Environmental, Social and Governance*), tem desenvolvido e implementado um conjunto de medidas de sustentabilidade e resiliência, assentes em sistemas de controlo, como a governação corporativa, gestão corporativa de riscos e controlo interno, bem como o *compliance* e auditoria, segurança de informação e proteção de dados. No que à gestão de risco diz respeito e para mitigar possíveis impactos dos riscos que afectariam a continuidade de negócio da NOSSA Seguros, foi desenvolvido e implementado um controlo preventivo por meio de um Sistema de Gestão de Continuidade de Negócio (SGCN), que implementa as boas práticas com base na Norma ISO 22301: 2019, por meio de políticas, estratégias, processos e pessoas.

Adicionalmente, para materialização dos processos do SGCN, foi implementado um ambiente tecnológico de *Data Center* alternativo (DRS - *Disaster Recovery Site*) em lugar diferente ao *site* principal, bem como um manual de procedimentos que descreve os passos necessários para activação do DRS para cada um dos vários cenários de sinistros, incorporando deste modo uma maior robustez (sustentabilidade) na continuidade operacional do negócio da NOSSA Seguros.

Complementando a continuidade do negócio, como requisito da Política Global de Segurança da Informação, está implementado um sistema de *backup offline* e *offsite*, que permite a salvaguarda diária da informação corporativa e armazenada em um lugar situado fora do *Data Center* principal e do DRS.

## 6 Sistema de Gestão de Risco

### 6.1 Enquadramento da Função de Gestão de Risco

O Gabinete de Gestão de Risco é responsável por identificar, avaliar, monitorizar, controlar e prestar informações sobre todos os riscos relevantes para a actividade desenvolvida pela NOSSA Seguros, conforme o previsto na legislação e regulamentação em vigor.

Para a gestão do risco, a Seguradora dispõe de uma Política de Gestão do Risco devidamente formalizada e documentada que define o Perfil de Risco para cada risco material, visando a proteção da solidez, bem como as respectivas linhas de orientação para a implementação de um Sistema de Gestão do Risco que permita a identificação, avaliação, acompanhamento, controlo e reporte de todos os riscos inerentes à sua actividade.

#### 6.1.1 Principais alterações ao nível dos procedimentos de gestão de risco

No período em análise, a função de gestão de risco da NOSSA Seguros registou avanços significativos no reforço do seu modelo de governação e na consolidação dos seus processos internos. As acções desenvolvidas reflectem um compromisso contínuo com a identificação, avaliação, mitigação e monitorização eficaz dos riscos a que a Seguradora está exposta, bem como com o alinhamento às exigências regulamentares em vigor.

Neste contexto, destacam-se as principais alterações introduzidas nos procedimentos de gestão de risco:

1. **Revisão e Actualização da Matriz de Riscos**, com o envolvimento das diversas unidades da Seguradora em exercícios de autoavaliação e redefinição dos principais riscos.
2. **Monitorização Contínua dos Riscos Críticos**, com acompanhamento dos planos de mitigação e dos principais indicadores de risco (KRIs).
3. **Reforço da Gestão de Continuidade de Negócios**, incluindo o desenvolvimento de manuais operacionais, metodologias de análise de risco e impacto, e realização de exercícios com áreas-chave.
4. **Realização de Testes de Stress Financeiros**, com ênfase nos riscos de liquidez e cambial, para avaliação da robustez financeira da organização em cenários adversos.

#### 6.1.2 Descrição das atribuições da Função de Gestão de Risco

Enquanto segunda linha de controlo, a Função de Risco tem como atribuições identificar, avaliar, monitorizar, controlar e prestar informações de todos os riscos relevantes da actividade desenvolvida pela Seguradora, conforme o previsto na legislação e regulamentação em vigor que podem impactar os objetivos estratégicos, operacionais, financeiros ou de conformidade da Seguradora.

##### Perfil de Risco

A NOSSA Seguros adopta um Perfil de Risco conservador para todos os riscos materiais assumidos e consequentemente um grau de tolerância baixo face ao risco, garantindo assim a continuidade do negócio em termos de rentabilidade e de solvabilidade em qualquer situação. Este perfil foi determinado com base na estratégia de negócio definida e no enquadramento macroeconómico em que actua.



## As categorias de risco a que a NOSSA Seguros se encontra exposta são:

- **Risco específico de seguros** é o risco inerente à comercialização de contratos de seguro, associado ao desenho de produtos e a respectiva tarificação, ao processo de subscrição e de provisionamento das responsabilidades e à gestão dos sinistros e do resseguro.
- **Risco de mercado** está relacionado com movimentos adversos no valor dos activos da empresa de seguros relacionados com a variação dos mercados de capitais, dos mercados cambiais, das taxas de juro e do valor do imobiliário. O risco de mercado está fortemente relacionado com o *mismatching* entre activos e responsabilidades.
- **Risco de crédito** consiste numa categoria de riscos derivados de incumprimento ou de alteração na qualidade creditícia dos emitentes de valores mobiliários aos quais a Seguradora está exposta, bem como dos devedores, mutuários, mediadores, tomadores do seguro e resseguradores;
- **Risco de liquidez** advém da possibilidade dos activos não terem liquidez suficiente para suportar os pagamentos a que a seguradora está obrigada face aos vencimentos das responsabilidades assumidas com os tomadores do seguro e outros credores;
- **Risco operacional** resulta da inadequação ou falhas nos processos, sistemas, de erros humanos. Incluem-se também os riscos resultantes de eventos externos. Estes riscos estão subdivididos em grupos e subgrupos de risco, nomeadamente:
  - Fraude Interna;
  - Fraude Externa;
  - Colaboradores e Inconformidade com Normas de Saúde e Segurança;
  - Danos a activos físicos;
  - Interrupção das actividades ou falhas nos sistemas de IT;
  - Clientes, produtos e negócios;
  - Execução, entrega e gestão de actividades.
- **Risco estratégico** consiste na probabilidade de ocorrência de impactos negativos nos resultados ou no capital, decorrentes de decisões estratégicas inadequadas, da deficiente implementação das decisões ou da incapacidade de resposta a alterações no meio envolvente (risco da estratégia do negócio), bem como de alterações no ambiente de negócios da NOSSA Seguros (risco de alterações no meio envolvente).
- **Risco de concentração** resulta de uma elevada exposição a determinadas fontes de risco, tais como categorias de activos, linhas de negócio ou clientes, com potencial de perda suficientemente grande para ameaçar a situação financeira ou de solvência da empresa de seguros. Pode resultar, entre outros, do risco específico de seguros, do risco de mercado, do risco de crédito, do risco de liquidez ou de combinações ou interações entre riscos.
- **Risco reputacional** pode ser definido como o risco de a empresa de seguros incorrer em perdas resultantes da deterioração da sua reputação ou posição no mercado devido a uma percepção negativa da sua imagem entre os clientes, contrapartes, acionistas ou autoridades de supervisão, assim como do público em geral.
- **Risco de compliance** consiste na probabilidade de ocorrência de impactos negativos nos resultados ou no capital e na reputação da Seguradora, decorrentes de violações ou da não conformidade relativamente a leis, regulamentos, determinações específicas, contratos, regras de conduta e de relacionamento com clientes, práticas instituídas ou princípios éticos, que se materializem em sanções



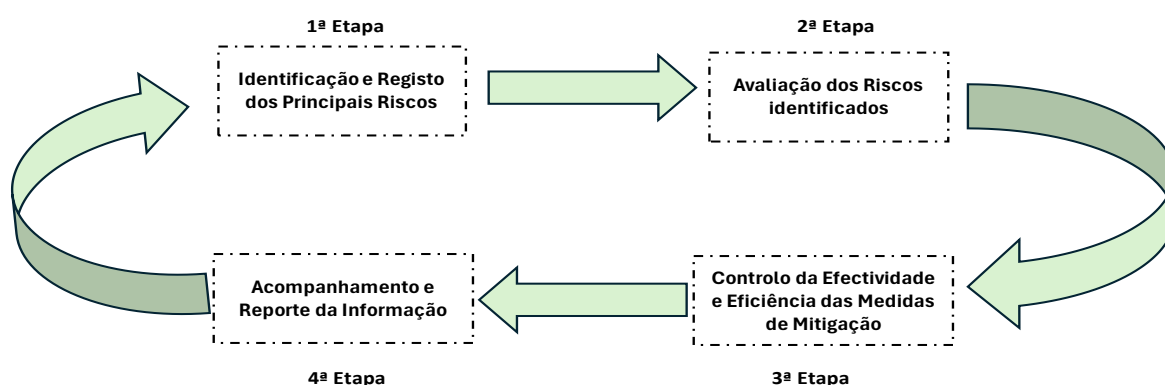
de carácter legal e regulamentar, na limitação das oportunidades de negócio, na redução do potencial de expansão ou na impossibilidade de exigir o cumprimento de obrigações contratuais.

- **Risco de IT** consiste na possibilidade de falha dos sistemas de IT tendo impacto na fiabilidade e disponibilidade da informação e nos serviços da Seguradora.

## 6.2 Descrição do processo de gestão do risco: identificação, avaliação, controlo, acompanhamento e reporte

No âmbito da Política de Gestão do Risco, a Função de Gestão do Risco identifica os fatores de risco internos e externos, avalia a respectiva probabilidade de ocorrências com base na informação relevante existente, controla se os objectivos definidos são atingidos adequadamente, acompanha a exposição de cada categoria de risco e elabora reportes periódicos de gestão.

Os pontos que seguem apresentam as fases de gestão do risco:



Fases	Breve descrição
<b>1.º Identificação</b>	Nesta fase, é efectuada a identificação inicial dos factores de risco, internos e externos, que em relação a cada categoria de risco possam ter um impacto material na capacidade da Seguradora de implementar a sua estratégia e atingir os objectivos definidos. A Seguradora considera que os riscos de crédito, cambial, taxa de juro da carteira, liquidez e concentração são os principais riscos financeiros em que incorre, gerindo cada um de acordo com a sua respectiva especificidade. Adicionalmente, a Seguradora identifica os riscos não-financeiros que são tratados de forma autónoma nomeadamente: risco estratégico, específico de seguros, operacional, <i>compliance</i> , IT e reputacional. Anualmente, ou sempre que exista uma alteração relevante no meio envolvente ou ambiente de negócios, deverá ser efetuada uma revisão dos principais fatores de risco.
<b>2.º Avaliação</b>	Corresponde à avaliação da probabilidade de ocorrência de perdas e da respectiva magnitude em relação a cada categoria de risco. Com base nos factores de risco identificados, é efetuado o acompanhamento da evolução dos mesmos, com o objetivo de identificar alterações que possam ter impacto na probabilidade de ocorrência de perdas ou na sua magnitude, exigindo assim uma reavaliação da situação.

<b>3.º Controlo</b>	<p>Para garantir que os objectivos definidos são atingidos e que são tomadas as acções necessárias para responder adequadamente aos riscos previamente identificados. As medidas de controlo são definidas de acordo com a tipologia da categoria de risco, nomeadamente:</p> <p>a) Risco financeiro: os limites devem ser definidos, com base no perfil de risco determinado pelo CA e os limites regulamentares em vigor;</p> <p>b) Risco não financeiro: são definidas medidas de controlo para cada um destes riscos com o objetivo de os manter dentro do perfil de risco determinado pelo CA.</p>
<b>4.º Acompanhamento e Reporte</b>	<p>O acompanhamento da exposição de cada uma das categorias de risco é efetuado através da recolha de informação adequada e tempestiva das áreas tomadoras dos riscos e da elaboração de relatórios periódicos de gestão a documentar esse acompanhamento</p>

### 6.3 Linhas de Defesa

As responsabilidades endereçadas a cada um dos intervenientes no Sistema de Gestão do Risco são operacionalizadas por uma estrutura de controlo interno e avaliação organizada em três linhas de defesa, suportadas em fóruns de apoio especializados sobre a dependência do CA.

## 7 Linhas de defesa

1.º linha de defesa	2.º linha de defesa	3.º linha de defesa
<p>Inclui as unidades de negócio e de suporte ao negócio, responsáveis pelas seguintes acções:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificação do risco;</li> <li>- avaliação e medição de risco;</li> <li>- Aceitação do risco;</li> <li>- Monitorização do risco.</li> </ul>	<p>Inclui o GPCR, GC e o GSI que são responsáveis pelas seguintes acções:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Efectuar a análise independente dos controlos de gestão das unidades de negócio e suporte;</li> <li>- Garantir a efetividade do sistema de gestão do risco (SGR).</li> </ul>	<p>Inclui o GAIN que é responsável por avaliar regularmente as políticas, metodologias e procedimentos, internos de controlo e gestão de risco.</p>

### 7.1.1 Comissão Gestão de Risco| Principais actividades realizadas em 2024

Durante o ano de 2024 o Gabinete de Planeamento, Controlo e Risco reportou à CGR, mantendo ainda uma linha de reporte directo a um Administrador de pelouro. Foram realizadas 4 reuniões da Comissão de Gestão do Risco, que contaram com a presença de todos os membros nas sessões em que foram abordados os seguintes temas:

- Revisão e actualização do catálogo dos principais riscos da Seguradora, nomeadamente: **a)** revisão da matriz de riscos atual da Seguradora; **b)** definição e aprovação da matriz de riscos revista; **c)** dinamização do exercício de auto-avaliação de riscos (*workshops*), envolvendo as diversas unidades da Seguradora de acordo com a aplicabilidade dos diversos riscos.
- Análise e acompanhamento das medidas implementadas e planos de acção de mitigação do top 10 de riscos identificados;
- Acompanhamento dos indicadores para os principais riscos da seguradora – KRIs;
- Elaboração do plano de continuidade de negócio (PCN), nomeadamente:
  - ✓ Dinamização do exercício, suporte e validação das metodologias de base do PCN: i) metodologia de análise de risco; ii) metodologia de análise de impacto no negócio; iii) manual de gestão da continuidade de negócio (pré-desastre); iv) manual de gestão de crise (pós-desastre); v) materiais de suporte às interações com as áreas envolvidas.
- Avaliação do impacto da nova legislação nas actuais contas de provisões e na margem de solvência;
- Análise de **teste de stress de risco de liquidez**, visando avaliar a capacidade da Seguradora em honrar suas obrigações financeiras em cenários adversos. Esse tipo de análise é essencial para identificar vulnerabilidades na gestão de liquidez e garantir a resiliência da Seguradora face a condições extremas.
- Acompanhamento do risco de mercado no que toca à **exposição cambial**, nomeadamente, a **análise de teste de stress de risco cambial** com a finalidade de avaliar a exposição da Seguradora às flutuações adversas nas taxas de câmbio. Esse tipo de análise é essencial para identificar vulnerabilidades, mitigar perdas potenciais e fortalecer a resiliência face a cenários extremos no mercado cambial. Avaliar a sensibilidade da Seguradora a variações bruscas nas taxas de câmbio e, igualmente, identificar exposições não protegidas (*hedge*) ou inadequada gestão em moedas estrangeiras, assim como qual o respectivo impacto no nível de cobertura das provisões técnicas.
- Face às alterações regulamentares registadas no mercado com a implementação da nova Lei da Atividade Seguradora e Resseguradora, a Comissão de Gestão do Risco procedeu ao

acompanhamento das acções que visam dar cumprimento aos vários requisitos relativo aos Sistemas de Gestão de Riscos e Controlo Interno, nomeadamente:

- ✓ Condições gerais do Sistema de Governação (estrutura, perfis e responsabilidades);
- ✓ Sistema de Controlo Interno e Funções de Controlo;
- ✓ Código de Conduta, Reporte e Divulgação Pública de Informação;
- ✓ Prestação de informações obrigatórias e periódicas da atividade de gestão;
- ✓ Tecnologias de Informação e Comunicação;
- ✓ Conduta de Mercado e Tratamento de Reclamações, através da análise dos diplomas relevantes.

## 8 Função Actuarial

Em conformidade com os requisitos regulamentares definidos pela ARSEG, encontra-se em curso a implementação da Função Actuarial na NOSSA Seguros, cuja obrigatoriedade visa assegurar uma adequada avaliação das provisões técnicas, a validação de modelos e pressupostos actuariais, bem como o parecer sobre o processo de subscrição, à política de resseguro e suporte à análise e mensuração no âmbito da gestão de riscos e solvência.

De forma a garantir a integral implementação desta função de segunda linha no prazo estipulado pela regulação, a NOSSA com recurso à ajuda de consultores externos, encontra-se actualmente a desenvolver um conjunto de actividades que visam implementar um modelo de governo, análises e ferramentas que permitam dar resposta ao requerido.

Neste sentido, a função actuarial encontra-se em fase de desenvolvimento, com foco na definição dos seus processos, responsabilidades e mecanismos de reporte, alinhados às melhores práticas do sector e aos princípios estabelecidos no regime prudencial em vigor. Esta fase inclui, ainda, a identificação e afetação de recursos qualificados, com o objectivo de garantir a sua operacionalização plena e independente dentro dos prazos definidos pela autoridade de supervisão.

Os trabalhos com suporte a um consultor externo (KPMG), com presença e conhecimento do mercado Angolano, e em particular da NOSSA, iniciaram-se em Abril do presente ano e irão decorrer até ao mês de Outubro. De seguida apresenta-se o plano desenhado de implementação da Função Actuarial:

#	Actividades	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro
0	Acompanhamento e Planeamento							
0	Análise da informação actual							
1	Definição e implementação do modelo de governo e descrição de funções							
1.1	Enquadramento no organograma da Função Actuarial							
1.2	Elaboração do manual de processo inerente à Função Actuarial							
2	Implementação de análises e cálculos das Provisões Técnicas							
2.1	Revisão da Política/ Manual Documentação Provisões Técnicas							
2.2	Desenvolvimento de modelos Melhor estimativa							
2.3	Revisão dos cálculos/ controlos das restantes provisões							
2.4	Revisão da política Qualidade de Dados							
2.5	Implementação do processo de Qualidade de Dados							
3	Implementação de análises âmbito Subscrição, Pricing e Resseguro							
3.1	Revisão das políticas de Subscrição e Resseguro							
3.2	Revisão do processo de Pricing							
3.3	Desenvolvimento e implementação de análises e indicadores							
4	Implementação de análises Gestão de Riscos							
4.1	Identificação dos riscos de subscrição mais significativos							
4.2	Desenho de cenários que stresse os riscos identificados							
4.3	Mensuração dos cenários definidos em 4.2.							
4.4	Elaboração do documento com a análise do risco de subscrição							
5	Reportes							
5.1	Prototipo Relatório Anual							
5.2	Informação suporte ao relatório de Controlo Interno							
5.3	Desenvolvimento de processo de acompanhamento da lista de recomendações							
6	Formação							

À data de emissão do presente relatório, e em linha com o plano exposto, estão já a ser desenvolvidas algumas actividades no âmbito da Função Actuarial, nomeadamente:

- Plano de formação à NOSSA efectuada pela empresa de consultoria;
- Identificação de um conjunto de pessoas internas com formação actuarial e que estão a acompanhar todo o projecto de implementação;
- Análise de benchmark de possíveis modelos de governo a seguir para implementação desta função chave, encontrando-se em curso junto da ARSEG, o processo de registo do responsável pela Função Actuarial;

- Desenvolvimento de análises das Provisões Técnicas, através de ferramentas e análises que permitam aferir a adequabilidade das provisões existentes, bem como dos pressupostos e modelos utilizados.

Face ao exposto, a NOSSA em 2026 estará em condições de cumprir o requerido pela legislação no âmbito da Função Actuarial.

## 9 Função de *Compliance*

### 9.1.1 Descrição das atribuições da Função de *Compliance*

No cumprimento dos requisitos legais e no âmbito da entrada em vigor da Lei n.º 18/22, foi criado de forma independente no início do ano 2024 o Gabinete de *Compliance*. Até a esta data, a função *Compliance* encontrava-se acoplada ao Gabinete Jurídico e *Compliance*.

O Gabinete de *Compliance* tem a missão de assegurar a conformidade e integridade, efectuando o controlo e a monitorização do cumprimento da legislação, regulamentação, políticas, normativos internos e externos a que a NOSSA Seguros esteja sujeita, no sentido de serem acautelados os riscos sancionatórios e reputacionais, bem como os prejuízos financeiros originados pelo seu não cumprimento.

#### Modelo Orgânico e Funcional

O modelo orgânico e funcional do Gabinete de *Compliance* apresenta-se conforme na estrutura a seguir:



Actualmente, estrutura é composta por duas colaboradoras, correspondendo à Função de *Compliance Officer* e uma gestora de *compliance*. Esta prevista a entrada de mais dois colaboradores que deverão iniciar as funções em Maio e Junho, respectivamente

Neste sentido, a função de *compliance* é responsável por:

- Elaborar relatórios de deficiências detectadas no âmbito da conformidade, bem como propor e monitorar a implementação de medidas correctivas para eventuais desvios;
- Acompanhar e avaliar os processos de controlo interno em matéria de prevenção e detecção de actividades criminosas, incluindo a prevenção do BC/FT/PADM;
- Elaborar estudos e emitir pareceres relacionados com cumprimento da legislação, regras, políticas internas que pautam a actividade da NOSSA Seguros no âmbito do BC/FT/PADM;
- Monitorar o cumprimento das políticas de conformidade da NOSSA Seguros, nomeadamente, *Fit and Proper*, Conflito de Interesses, Código de Conduta, entre outras;
- Assegurar a elaboração, revisão e manutenção do registo permanente e actualizado dos normativos internos, políticas e legislação;
- Conduzir uma avaliação global do risco de *compliance* de acordo com os tipos de riscos e perfil de risco da NOSSA Seguros.

### 9.1.2 Principais alterações ao nível dos procedimentos de compliance

Durante o período em análise, a função de Compliance da NOSSA Seguros foi alvo de reforços estruturais e operacionais, visando garantir a conformidade com o quadro legal e regulamentar aplicável, promover a ética corporativa e fortalecer a cultura de cumprimento transversal à organização.

Neste contexto, destacam-se as principais alterações e iniciativas implementadas:

1. **Revisão e Actualização da Política de Compliance**, alinhando-a às novas exigências da Lei da Actividade Seguradora e Resseguradora.
2. **Desenvolvimento e implementação do plano anual de compliance**, com actividades específicas de monitorização, reporte e controlo do cumprimento legal e regulamentar.
3. **Promoção de Formação e Sensibilização Interna**, foram realizadas duas sessões formativas sobre prevenção e combate ao BC/FT/FP, para todos os colaboradores da NOSSA Seguros, incluindo directores e colaboradores com funções de gestão relevantes. Igualmente neste período o Gabinete de Compliance participou em sessões de formação para capacitação dos seus colaboradores, realizadas por entidades externas.
4. **Reportes semanais de transações em numerário para a UIF** com conhecimento da ARSEG;
5. **Relatório de avaliação de risco institucional** em sede de BC/FT/FP com a classificação do Risco Médio.

## 9.2 Identificação de clientes e diligências

A Prevenção do Branqueamento de Capitais e Combate ao Financiamento ao Terrorismo é um importante factor estratégico para a sustentabilidade, reputação e estabilidade da Seguradora e, por este facto a NOSSA Seguros tem implementado na sua estrutura de função de *compliance*, com o propósito de efectuar a gestão do risco de branqueamento de capitais e financiamento ao terrorismo decorrente da sua actividade de negócio, tendo em conta os clientes, tipo de transações, produtos comercializados e serviços prestados, definindo para o efeito os meios e procedimentos de controlo que se mostrem adequados para mitigação do risco.

Na subscrição e durante a vigência do contrato de clientes deverá ser dada especial atenção aos factores de risco que poderão constituir porta de entrada para a prática de BC/FT/TP que são:

- Tipo de cliente de acordo com a actividade que desempenha;
- Tipo de produtos e serviços que pretende aderir;
- Canal de adesão do produto ou serviço;
- A localização geográfica da entidade;
- As pessoas associadas directamente com a entidade, no caso, beneficiários efectivos;
- Informações adversas sobre a entidade nos *media*;
- Informações sobre a entidade nas listas internacionais de sanções.

O nível de diligência a aplicar, seja simples ou reforçada, dependerá do fluxo de informação que estará disponível sobre a entidade e o conhecimento que a NOSSA Seguros tiver sobre o mesmo.



A NOSSA Seguros recusa-se a iniciar ou manter relações de negócio nas seguintes situações:

- Na impossibilidade de exercer o dever de identificação e diligência;
- A entidade se encontrar em listas de sanções internacionais;
- A entidade esteja relacionada com a prática de crimes, actividades ilícitas e/ou em que os fundos advenham de fonte reconhecidamente ilegal.

Os motivos para recusa de início de relação de negócio são sempre analisados pelo Gabinete de *Compliance* que, sempre que necessário, efectua os reportes legalmente previstos para a situação em causa.

Relativamente ao parecer sobre o estabelecimento de relação de negócio com pessoas expostas politicamente e titulares de outros cargos políticos ou públicos ou clientes cujos beneficiários efectivos sejam pessoas expostas politicamente e titulares de cargos políticos ou públicos, dependem sempre de prévia autorização de um membro do Conselho de Administração da NOSSA Seguros.

### **9.3 Meios de verificação da identidade**

A verificação da identidade das entidades é feita mediante apresentação de documentação que ateste a informação. Os documentos a apresentar variam de acordo com o tipo de entidade (pessoa singular ou pessoa colectiva) e a actividade desenvolvida pela entidade.

### **9.4 Monitorização de clientes e transações**

O procedimento para a monitorização de clientes e transacções encontra-se em elaboração. Neste normativo interno, serão previstas as medidas que devem ser tomadas pelas várias áreas intervenientes para um melhor e eficiente acompanhamento dos clientes e das transações realizadas no âmbito da execução dos contratos de clientes com os mesmos.

No período em referência foi registada uma (1) operação suspeita de BC/FT/FP e quatro (4) operações suspeitas de fraude.

### **9.5 Programa de formação dos colaboradores sobre matérias de compliance**

A NOSSA Seguros aposta na sensibilização dos seus colaboradores para a importância da prevenção e combate ao BC/FT/FP, promovendo, para tal, acções formativas destinadas a dotar os seus colaboradores de competências adequadas à aplicação de controlos rigorosos nesta matéria. As sessões de formação são abrangentes aos órgãos de gestão da NOSSA Seguros, assim como, aos mediadores, corretores e demais parceiros.

Em 2024, foram realizadas duas sessões de formação sobre prevenção e combate ao BC/FT/FP. As sessões decorreram nos dias 20 e 27 de Julho, das 9h às 12h, no Auditório Grande da Academia BAI, Edifício SAESP e foram abordados os seguintes temas:

- ✓ Conceitos sobre branqueamento de capitais, financiamento do terrorismo e proliferação de armas de destruição em massa;
- ✓ Etapas do branqueamento de capitais;
- ✓ Enquadramento legal;
- ✓ Abrangência e conformidade;
- ✓ Identificação de clientes, seus representantes e/ou beneficiários efectivos;

- ✓ Aceitação, recusa e abstenção de clientes;
- ✓ Monitorização de clientes e transacções;
- ✓ Comunicações suspeitas;
- ✓ Formação e consciencialização dos riscos de BC/FT/FP e responsabilidade e sanções.

## 9.6 Regulamentos e reportes do compliance

O Gabinete de *Compliance* actualmente tem os seguintes documentos internos:

- Política de *Compliance*: define os elementos essenciais para a adequada gestão e controlo do risco de *compliance* na NOSSA Seguros, bem como o papel dos responsáveis pela implementação do sistema de *compliance*, complementada por outras políticas e normativos internos.
- Política de Prevenção do BC/FT/FP: estabelece directrizes e procedimentos corporativos para evitar que a NOSSA Seguros e os seus produtos e serviços sejam utilizados para o BC/FT/FP, para que cumpra com todas as obrigações legais e regulamentares aplicáveis como Seguradora e como entidade gestora de Fundos de Pensões.
- Manual de procedimentos de Prevenção do BC/FT/FP: objectiva dar a conhecer aos colaboradores e parceiros os procedimentos e medidas a serem tomadas para a Prevenção e o Combate ao BC/FT/FP através da implementação de medidas internas que possibilitem o conhecimento do cliente e consequentemente, de forma preventiva, seja possível detectar casos suspeitos de BC/FT/FP.
- Manual de estrutura do Gabinete de *Compliance*: indica a caracterização, missão, objectivos, indicadores de gestão, organização e principais atribuições do Gabinete de *Compliance*.

Em termos de reportes, o Gabinete de *Compliance* tem a responsabilidade de preparar as seguintes informações obrigatórias legalmente:

Tipo de Reporte	Periodicidade	Entidade a Reportar
Reporte de operações suspeitas de BC/FT/FP	Trimestre	ARSEG
Reporte de operações suspeitas de fraude	Trimestre	ARSEG
Reporte de transacções em numerário de valor igual ou superior ao equivalente a USD 15 000,00	Semanal	ARSEG
Relatório de avaliação de risco institucional no âmbito do BC/FT/FP	Semanal	ARSEG
Relatório de prevenção e combate ao branqueamento de capitais	Anual	ARSEG
Reporte FATCA	Anual	AGT

## 9.7 Avaliação do risco institucional

Em 2024, foi elaborado o relatório de avaliação de risco institucional em sede de BC/FT/FP referente ao exercício do ano 2023, onde o resultado global apurado da avaliação de risco residual de BC/FT/FP e sanções do negócio da NOSSA Seguros foi classificado em médio e, apesar de existir um programa de PBC/FT/FPADM e *compliance* face a sanções, o sistema de controlo interno de CBC/FT/FP e *compliance* foi classificado como necessitando de melhorias, particularmente ao nível do robustecimento dos processos de investigação e reporte, da adaptação de sistemas de monitorização e *screening* de clientes e transacções e da calibração destes sistemas.

**Classificador | clientes, no final de 2023**

- 168 mil clientes particulares sem informação de nacionalidade;
- 178 mil clientes sem informação de profissão;
- Mais de 12 mil pessoas colectivas sem informação relativa ao CAE.

**Classificador | produto, serviço, operação ou canal de distribuição** - estes comportam um maior risco residual, tendo em conta que estão relacionados com:

- Produtos ou operações susceptíveis de favorecerem o anonimato;
- Desconhecimento sobre padrões de actividade e comportamentos dos clientes;
- Relações de negócio com terceiros e subcontratadas de procedimentos e controlos.

No que refere ao sistema de controlo interno (SCI), foram detectadas as seguintes situações:

#### **Necessita de melhorias**

- Monitorização e controlo;
- *Due diligence*;
- Pessoal chave de PBC/FT/FPADM;
- Outros controlos necessários.

#### **Controlos Inadequados**

- Investigação e Reporte;
- *Screening* de Clientes e Transacções;
- Monitorização de Clientes e Transacções;
- Calibração De Sistemas.

Conforme indicado no relatório de avaliação de risco institucional 2023, as sanções destas deficiências deverá ser implementada até ao segundo trimestre do ano 2025.

Ao longo de 2024, foram identificadas deficiências de controlo interno resultantes da avaliação de risco institucional de BC/FT/PADM, bem como das auditorias/inspecções externas efectuadas pela empresa-mãe (Banco BAI) e pelo CSSF (Conselho de Supervisores do Sistema Financeiro). Abaixo elencamos as principais falhas e as respectivas medidas tomadas para colmatar as deficiências:

- Implementação de sistemas de monitorização e filtragem de clientes e operações que permitam a geração de alertas que permitam detectar situações suspeitas de BC/FT/PADM.
  - Medida: Está em curso o processo de análise de soluções informáticas que visam tornar mais eficiente a gestão de risco para a prevenção e combate ao BC/FT/FP, tendo sido analisadas as seguintes ferramentas:
    - Acuris
    - DCS – Client
    - KeepComply
    - Risk Narrative
- A NOSSA Seguros deve garantir que é realizado um Plano de Formação Anual.
  - Medida: Foi elaborado um plano anual de actividades onde está igualmente previsto o plano de formação anual para o Gabinete de *Compliance*.

- Deverá ser formalizado o procedimento a seguir para a realização de investigações de operações suspeitas de BC/FT/PADM.
  - Medida: Está actualmente em curso a actualização do Manual de procedimentos de BC/FT/PADM, bem como a elaboração de fichas de processo para o Gabinete de *Compliance* com o objectivo de se estabelecer procedimentos internos para a investigação de operações suspeitas de BC/FT/PADM, bem como para a comunicação destas operações.
- Garantir o reporte eficiente e regular de operações à UIF, mesmo não existindo suspeitas.
  - Medida: Actualmente são feitos reportes semanais de transações em numerário para a UIF com conhecimento da ARSEG.

## 10 Auditoria Interna

### 10.1 Descrição das Atribuições da Função de Auditoria Interna

O Gabinete de Auditoria Interna (GAIN), como terceira linha de defesa, tem por missão avaliar de forma independente e autónoma os processos de negócio, de suporte e de controlo da NOSSA Seguros. Durante o exercício de 2024, o GAIN manteve o foco contínuo em prestar um serviço independente e objectivo, com o intuito de agregar valor, melhorar as operações da Seguradora e em assessorar a Administração da NOSSA Seguros.

Através de um conjunto de procedimentos, o GAIN analisa processos e desenvolve planos de acção que apoiam a seguradora em tornar o seu sistema de controlo interno mais robusto. Este trabalho contribui para a melhoria dos processos e para a identificação do risco a que a seguradora se encontra exposta, com o objectivo de agregar valor e otimizar as operações da NOSSA Seguros.

Adicionalmente, o Gabinete de Auditoria Interna é responsável por avaliar a eficiência da gestão administrativa e dos resultados alcançados, assim como a eficácia dos processos de governação e do sistema de controlo interno. O objectivo é garantir uma resposta eficaz aos riscos que a seguradora se encontra exposta, a salvaguarda dos activos, a fiabilidade dos relatórios financeiros e a conformidade com as leis e regulamentações vigentes.

No decorrer do exercício de 2024, o GAIN teve aprovado o plano anual de Auditoria Interna em sede de Comissão de Auditoria e Controlo Interno (CACI) em Janeiro de 2024, e no decorrer do exercício executou as acções previstas e os diversos exercícios previstos no plano.

Em consonância com o crescimento e desenvolvimento contínuo da Seguradora e do mercado, o GAIN está atento às diversas incertezas económicas, políticas e às expectativas globais. Apesar dos desafios crescentes, o modelo de actuação do GAIN tem-se mostrado eficaz, proporcionando uma abordagem positiva nas acções de previsão e diagnóstico. Isso tem contribuído significativamente para uma melhor compreensão dos riscos actuais e emergentes, impulsionando a implementação de melhorias tanto na metodologia de trabalho quanto na execução das actividades.

### 10.2 Plano anual das actividades de auditoria interna

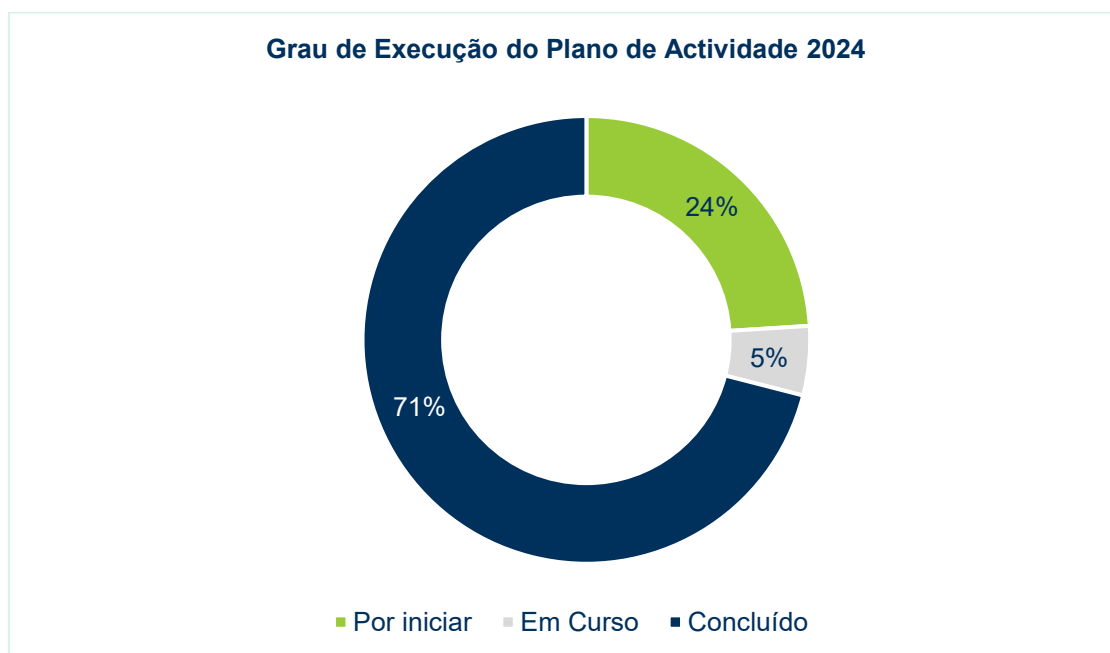
O Plano Anual de Atividades de Auditoria Interna 2024 foi elaborado com base na abordagem de risco, considerando os seguintes critérios:

- ☐ Plano estratégico;
- ☐ Avaliação do sistema de controlo interno;
- ☐ Salvaguarda dos recursos;
- ☐ Observância das leis, regulamentos e normas em vigor;
- ☐ Histórico e anteriores resultados das auditorias.

O âmbito das actividades do Plano Anual de Auditoria Interna incluía vinte (20) trabalhos planeados para o exercício de 2024, distribuídos entre:

- ❑ Auditorias aos processos;
- ❑ Confirmação de saldos;
- ❑ *Follow-up* | matriz de deficiências de controlo interno;
- ❑ Outras atividades e iniciativas internas.

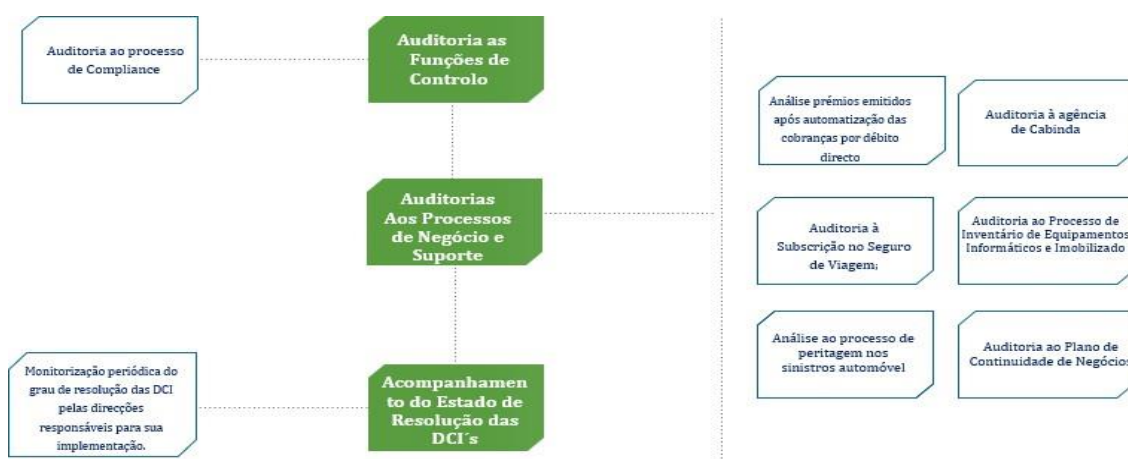
Todavia, no decurso do exercício de **2024** foi efectuada uma auditoria não programada referente ao plano de continuidade de negócios, em razão do incêndio ocorrido na sede da NOSSA Seguros em Fevereiro do referido ano. Esta auditoria não programada foi adicionada às atividades planeadas pelo GAIN, resultando num grau de execução de **71%**.



## Descrição Das Acções Realizadas Ao Longo Do Exercício De 2024

Durante o exercício de 2024, O Gabinete de Auditoria Interna realizou quinze (15) actividades seguindo uma metodologia consolidada, nomeadamente:

- Sete (7) acções de auditorias, que incluem uma (1) auditoria a função de controlo, três (3) auditorias as unidades de suporte, três (3) auditorias as unidades de negócio;
- Cinco (5) actividades de controlo interno referente a monitorização das DCI's e controlo da circularização de saldos de clientes;
- Três (3) actividades de gestão referente a elaboração do Plano de Actividades e Relatório de auditoria referente ao exercício de 2024, bem como a elaboração do Plano Estratégico de Auditoria 2024-2027.



### 10.3 Formação e Capacitação

Durante o ano, os colaboradores do GAIN beneficiaram de 127 horas de formação, distribuídas da seguinte forma:

- **Conferência anual de auditoria interna com duração de (8) horas:** Organizado pelo IIA, com objectivo de actualizar os conhecimentos sobre as melhores práticas em auditoria interna e as novas tendências do mercado.
- **Práticas de detecção de fraudes em seguros com duração de (48) horas;** Realizado pela ASAN, com objectivo de aprofundar as estratégias para detectar e prevenir fraudes no sector de seguros, proporcionado aos auditores internos ferramentas para fortalecer os mecanismos de controlo.
- **IAS/IFRS módulos ii,iii,iv com duração de (39) horas:** Realizado com objectivo de fornecer aos auditores internos conhecimentos sobre as normas internacionais de contabilidade, IAS/IFRS, garantindo a aplicação correcta das práticas de contabilidade internacional.
- **Preparação para o teste CIA com duração de 32 horas:** Realizado com objectivo de fornecer treinamento aos auditores internos para certificação em CIA ( Certified Internal Auditor).

#### 10.4 Descrição das acções de seguimento relativamente às deficiências detectadas nas acções de auditoria com menção explícita dos resultados obtidos

De acordo com o Plano Anual de Actividades do GAIN 2024, realizaram-se diversas acções de acompanhamento do estado de resolução das deficiências de controlo interno (DCI), resultantes de acções de auditoria interna, externa, seguindo a seguinte metodologia de trabalho:

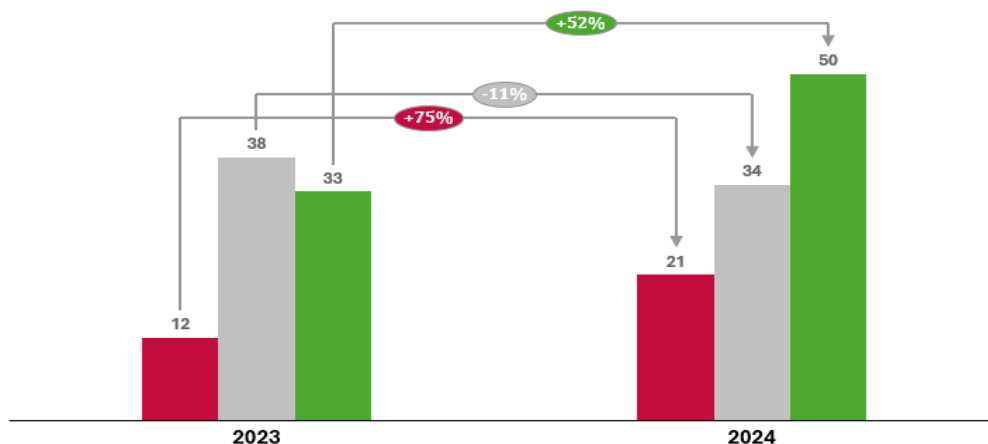
- Acompanhamento trimestral do grau de resolução das DCI pelas várias direcções responsáveis;
- Realização de reuniões com as .UE com o propósito de proceder á revisão e melhoria dos planos de acção e esclarecimentos das DCI;
- Realização de testes de efectividade das DCI's reportadas como "**Fechadas**" Pelas Direcções;
- Consolidação da informação com base nos resultados obtido e actualização os planos de acção e estado de resolução das DCI's na base de dados (Matriz de Deficiências de Controlo Interno).

As DCIs apresentam os seguintes Status:

- **Abertas** – Quando a DCI é identificada e a EU ainda não iniciou uma acção no sentido de resolvê-la;
- **Em Curso** – Quando as acções propostas pela EU já iniciaram;
- **Fechadas** – Quando o plano de acção foi implementado pelo auditado e testado pela Auditoria Interna.

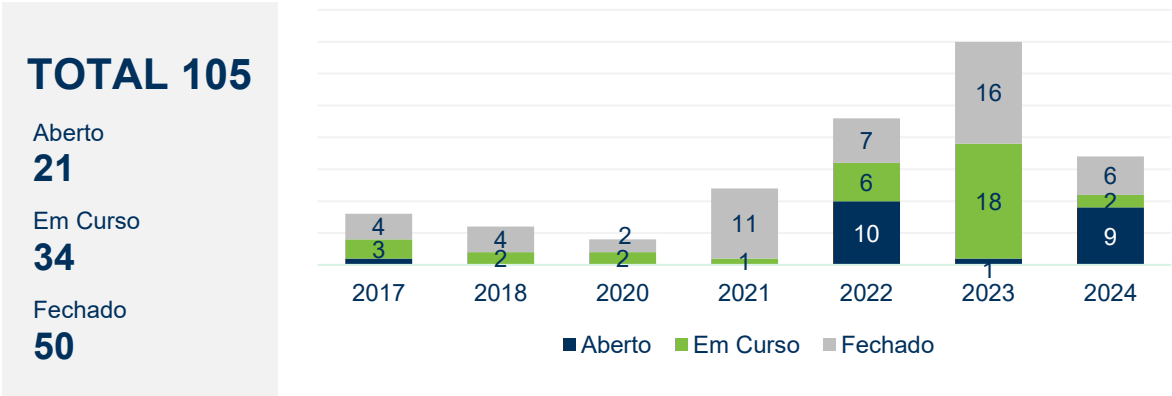
A 31 de Dezembro de 2024, encontravam-se em stock cento e cinco (105) DCI, comparativamente a 2023, houve um aumento de mis vinte e duas (22) DCI's. Este número inclui o incremento da identificação de novas DCI's no âmbito das auditorias realizadas em 2024 pelo GAIN, BAI e BNA.

Balanço anual das DCI- Visão geral (nº de DCI)

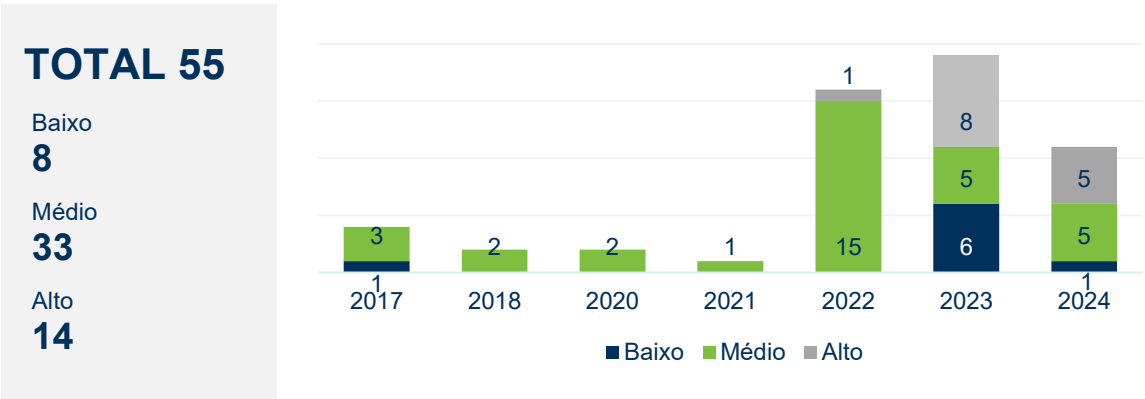




Como resultado dos exames efectuados, apresentamos no gráfico abaixo o nível de resolução das DCI com referência á 31 de Dezembro de 2024, descritas em função do ano de detecção e do respectivo estado (Aberto, Fechado e Em Curso).



No gráfico seguinte é apresentado as DCI’s abertas por ano e por criticidade:



Não obstante se verificar uma evolução positiva na resolução das deficiências de risco elevado, o seu número é ainda relevante, mantendo-se como objectivo prioritário no plano de actividades das UE, cujo cumprimento será levado em conta na avaliação de desempenho dos seus responsáveis.

A 31 de Dezembro de 2024, a matriz apresentava **52%** (55/105) das DCI pendentes de resolução, dos quais vinte e um (**21**) com estados “Aberto” e trinta e quatro (**34**) “Em Curso”) apresentam os seus planos de acção associados conforme indicados na tabela infra:

Descrição	N.º DCI	Peso	Risco Baixo	Risco Médio	Risco Alto
Controlos	21	20%	24%	57%	19%
Elaboração e Execução de Planos	10	10%	20%	20%	60%
Formalização de Contratos	6	6%	33%	50%	17%
Incumprimento Legislação ARSEG	3	3%	0%	33%	67%
Manuais, Políticas e Procedimentos	38	36%	24%	58%	18%
Medidas de Gestão	1	1%	0%	100%	0%
Recrutamento	1	1%	0%	0%	100%
Reportes	8	8%	13%	63%	25%
Riscos	7	7%	14%	57%	29%
Sistemas	10	10%	10%	80%	10%
Total	105	100%	-	-	-

Os quadros seguintes apresentam as DCI por nível de risco e estado de resolução por unidade de estrutura m 21 de Dezembro de 2024:

Número de DCI de risco **elevado** em função do estado de resolução:

U.E	Aberto	Em curso	Fechado	Total
DCF			1	1
DOQ	1		3	4
DPS/DJC		1	1	2
DPS7DSI7DC	1			1
DSI			1	1
DSI/GIT			1	1
DST	1			1
GAIN		4	2	6
GC		4	2	6
GCP	2			2
GRES			1	1
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>9</b>	<b>12</b>	<b>26</b>

Número de DCI de risco **Médio** em função do estado de resolução:

U.E	Aberto	Em curso	Fechado	Total
CA		3		3
DCF		1	6	7
DCHO		2		2
DCHO/DPS		1		1
DCHO/DPS/GC			1	1
DCHO/DSI/GIT		1		1
DCHO/GC/DMC		1		1
DCO			1	1
DEP			1	1
DEP/DSI			1	1
DIT			1	1
DJC/GC			1	1
DPS	2			2
DPS/DJC		1		1
DS		1		1
DSI	7			7
DSI/DCHO		1		1
DSI/DJC	1			1
DSI/GSI/DCHO	1			1
DST	1			1
DT			1	1
DTI		1		1
GAIN		2	3	5
GAIN /GSI	1			1
GC	1		5	6
GC/DCHO/DPS		1		1
GCM			1	1
GOQ		1		1
GPCR		1	2	3
GRES			1	1
GSI/DSI/DCHO/GIT		1		1
<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>19</b>	<b>25</b>	<b>58</b>

Número de DCI de risco **Baixo** em função do estado de resolução:

U.E	Aberto	Em curso	Fechado	Total
CA		1		1
DBA/DSI/GC/DVFP/DEP		1		1
DCF			2	2
DCO		1		1
DEP	2		1	3
DEP/DCO			1	1
DPS			2	2
DSI		1		1
DVFP		1		1
GAIN		1	3	4
GC			2	2
GCM			1	1
GRES			1	1
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>13</b>	<b>21</b>

### 10.5 Comissão de Auditoria e Controlo Interno

Durante o exercício de 2024, o Gabinete de Compliance e o Gabinete de Auditoria Interna reportaram à **Comissão de Auditoria e Controlo Interno (CACI)**, mantendo, em paralelo, uma linha de reporte directo a um Administrador com o pelouro das matérias de controlo.

Neste período, a CACI reuniu em quatro sessões, nas quais desempenhou um papel relevante na avaliação, supervisão e reforço do modelo de controlo interno da Seguradora. Entre as principais actividades levadas a cabo, destacam-se:

- A análise das deficiências de controlo interno identificadas pelas várias fontes, assim como a avaliação das medidas correctivas implementadas;
- O acompanhamento das actividades do Gabinete de Compliance, nomeadamente nas matérias de conformidade regulatória, prevenção de branqueamento de capitais e combate ao terrorismo, assim como nas acções de sensibilização junto das equipas;
- O acompanhamento das actividades do Gabinete de Auditoria Interna, apreciando os relatórios, os planos anuais de trabalho e a eficácia das auditorias realizadas, visando proporcionar uma avaliação independente do modelo de controlo.

Com base nas matérias apreciadas, a CACI emitiu um conjunto de recomendações, que estão a ser implementadas pelas diferentes áreas envolvidas, contribuindo para o permanente robustecimento do sistema de controlo interno, a eficácia na gestão de riscos e a conformidade com o quadro regulatório vigente.

## 11 Declaração Do Órgão De Administração

Nos termos do disposto no artigo 73.º da Lei 18/22 de 07 de julho, conjugados com os artigos 8º da Norma Regulamentar 3/2024 e com artigo 5º da Norma Regulamentar 2/23, que versam sobre a actividade Seguradora e Resseguradora, a NOSSA Seguros executou, em 2024, um conjunto de acções visando a reavaliação da adequação e modelo de Governação e Sistema de Controlo Interno.

Durante o ano de 2024, a Seguradora implementou melhorias significativas que vêm reforçar o modelo de governação e o controlo interno, aumentando a eficácia na avaliação e mitigação de riscos, na supervisão independente e na conformidade regulatória. Entre as iniciativas destacam-se a autonomização da função de Compliance (anteriormente integrada na Direcção Jurídica), o reforço da equipa de Auditoria Interna, a reestruturação organizativa com a autonomização do Centro de Reclamações, a elevação do Gabinete de Resseguros a Direcção, e a reestruturação da Direcção de Capital Humano e Organização (originando duas Direcções autónomas), aumentando a especialização, a eficácia e a clareza de responsabilidades nas actividades de controlo.

Todavia, a Seguradora enfrenta desafios específicos relacionados com as exigências da nova Lei n.º18/22, nomeadamente o reforço de equipas, a atracção de quadros, a avaliação permanente dos mecanismos de controlo, bem como a consolidação da cultura de controlo interno. Estes desafios já estão a ser abordados através de iniciativas incorporadas no Plano Estratégico 2024-2027, destacando-se a valorização das pessoas e o fortalecimento da cultura ética e de responsabilização (Eixo 4); a sustentabilidade do modelo de negócio, com foco na gestão de risco, compliance e auditoria (Eixo 5); e o suporte à transformação tecnológica, visando a modernização de infraestruturas, a digitalização de processos e a adopção de ferramentas de avaliação e controlo (Eixo 6).

A NOSSA Seguros dispõe de uma estrutura de governação corporativa em fase de consolidação, que tem demonstrado capacidade para enfrentar, de forma robusta e eficaz, os desafios de um ambiente cada vez mais exigente e complexo. Através desta declaração, o Conselho de Administração reafirma o seu compromisso com a transparência e a boa governação, reforçando a confiança dos seus clientes, accionistas, colaboradores, parceiros e reguladores.

Assim, o Conselho de Administração considera que o modelo de governo, os sistemas de controlo interno e a gestão de riscos da NOSSA Seguros são adequados ao actual estágio de maturidade da organização, sem prejuízo do seu aprimoramento contínuo, garantindo a integridade, sustentabilidade e confiança no modelo de negócio da Seguradora.

## 12 Anexos

### 12.1 Matriz das deficiências de Controlo Interno

Descrição	Data de Detecção	Unidade Orgânica que Detectou	Unidade Orgânica a que Respeitam	Grau de Risco	Plano de Acção	Prazo para Implementação	Grau de Intervenção SCI
Verificámos que, no momento da subscrição dos produtos (onboarding) e no âmbito da validação de idoneidade do cliente, a NOSSA não procede à validação dos nomes dos clientes e beneficiários, incluindo BEFs, através do recurso às listagens externas de sanções existentes no mercado para o efeito (e.g. worldcheck e worldcompliance). Esta validação apenas é efectuada mensalmente na rotina de filtragem periódica da base de clientes contra as referidas listas.	2017	Auditoria Externa	GC	Médio	Existe a ferramenta que é utilizada no âmbito do processo relacionado com as operações suspeitas de BC (Screening) que cruza os dados dos clientes com a base de dados. Está actualmente em curso a pesquisa de soluções informáticas para que seja possível a classificação da idoneidade do cliente no momento da subscrição de seguro	4º Trimestre 2025	Médio
Verificámos que existem alguns manuais de unidade de estrutura que se encontram desactualizados, nomeadamente, das seguintes Direcções: Direcção de Sinistros, Gabinete de Planeamento, Controlo e Risco, Gabinete de Organização e Qualidade e Gabinete Jurídico e Compliance.	2017	Auditoria Externa	GOQ	Médio	Face ao processo contínuo de actualização da estrutura decorrente do plano estratégico da empresa, bem como da nova lei da actividade seguradora, está a decorrer neste momento um processo de revisão dos manuais de estrutura. Será efectuada um plano de acção.	3º Trimestre 2025	Médio
Verificamos que o processamento salarial é efectuado por um software que não comunica directamente com o módulo contabilístico do GIS. Este facto obriga a que o processamento salarial seja integrado manualmente em GIS, o que poderá levar a inconsistências e/ou erros durante o processo.	2018	Auditoria Externa	DCHO/DSI/GIT	Médio	Foi seleccionado o sistema SAP e concluído o processo de selecção do fornecedor que irá disponibilizar o software, o mesmo irá fazer face às necessidades de automatização dos processos.	4º Trimestre 2025	Médio

Descrição	Data de Detecção	Unidade Orgânica que Detectou	Unidade Orgânica a que Respeitam	Grau de Risco	Plano de Acção	Prazo para Implementação	Grau de Intervenção SCI
A Companhia tem imóveis registados no seu activo, nas rubricas "Investimentos em Imóveis", para os quais ainda não dispõe de registo de propriedade, embora disponha, em alguns casos, dos contratos de compra ou outra informação de suporte. Aquando dos procedimentos de auditoria verificou-se que, não obstante a Seguradora ter o controlo dos imóveis actualizado, os processos de legalização de alguns imóveis ainda se encontram em curso	2020	Auditoria Externa	DPS/DJC	Médio	A maior parte dos processos de legalização de imóveis temos apenas contratos promessa, a sugestão é indicar pelo menos um prazo de 2 a 3 anos. Camama- Execução de escritura Pública Masuíka- Separação das Fracções em conservatória( Fundo e Nossa). Luanda Leste- Efectuar registo predial Morro Bento- Por iniciar Ondjiva- Por iniciar Dundo Soyo- Por iniciar Menongue- Actualizar Modelo 5 Namibe- Por iniciar	2º Trimestre de 2025	Baixo
A dificuldade no cumprimento do plano de auditoria definido e a existência de objectos auditáveis sem acções de auditoria planeadas são elementos que indiciam que o número dos colaboradores afectos à Direcção de Auditoria Interna é insuficiente.	2022	Auditoria Externa	GAIN	Médio	Foi partilhado o plano de Auditoria Interna. E está em curso o processo de contratação de dois recursos para o GAIN.	1º Trimestre 2025	Baixo

Descrição	Data de Detecção	Unidade Orgânica que Detectou	Unidade Orgânica a que Respeitam	Grau de Risco	Plano de Acção	Prazo para Implementação	Grau de Intervenção SCI
No âmbito do processo de gestão de riscos de AML, a Seguradora deverá adoptar procedimentos e políticas referentes à avaliação dos fornecedores no âmbito da prevenção contra os riscos de branqueamento de capitais, financiamento do terrorismo e sanções, bem como a definição das informações obrigatórias e os requisitos e os níveis de aprovação a cumprir para qualificação de fornecedores, de forma a permitir a realização de relações comerciais no fornecimento de bens e prestação de serviços à Companhia. No entanto, constatámos a inexistência de tais procedimentos.	2022	Auditoria Externa	GC/DCHO/DPS	Médio	Está a ser elaborado um manual de branqueamento de capitais. Processo de avaliação de fornecedores foi elaborado, normalizado e validado pelos intervenientes do processo. No entanto, aguarda a aprovação a validação pelos membros da CE, com a previsão de conclusão no 1º trimestre de 2024.	1º Trimestre 2025	Baixo
Não existem procedimentos formalizados de actualização de informação dos clientes da Companhia, que impliquem a revisão periódica da respectiva informação.	2022	Auditoria Externa	DSI/DCHO	Médio	O Manual de processos e gestão de titulares de apólices, e utilizadores, já se encontram normalizados. DCHO, encontra-se a actualizar o documento com base nos últimos contributos e a proceder alargamento do âmbito.	2º Trimestre 2025	Baixo
Inexistência de uma Matriz de definição, atribuição de acessos no sistema.	2021	Auditoria Interna	GSI/DSI/DCHO/GIT	Médio	A DSI já obteve as propostas dos fornecedores, encontrando-se em fase de aprovação do esforço de actualização da Matriz. Assim sendo, foram definidas as seguintes datas: Revisão da Matriz até 31 de Março de 2025; Operacionalização da nova Matriz: 30 de Junho de 2025.	2º Trimestre 2025	Baixo

Descrição	Data de Detecção	Unidade Orgânica que Detectou	Unidade Orgânica a que Respeitam	Grau de Risco	Plano de Acção	Prazo para Implementação	Grau de Intervenção SCI
Necessidade de criação de Políticas e Manuais do Departamento de Saúde. A Companhia possui a Norma de Serviço N°002/DHO/16 Política de Subscrição, que dá suporte a subscrição do seguro de Saúde. Entretanto para além do Seguro de saúde esta norma engloba outras matérias e produtos da companhia, neste sentido, verificamos que o Departamento de saúde, não possui uma política de subscrição orientada para as especificidades do produto.	2022	Auditoria Interna	DS	Médio	Actualizar a política de subscrição por incluir a especificidade do produto seguro de saúde.	1º Trimestre 2025	Baixo
Necessidade de Normativo Formalizado para aquisição de imóveis:  Sobre a listagem de imóveis próprios e arrendados solicitamos as Certidões prediais ou documento equivalente e contratos de arrendamento. Os documentos em parte foram obtidos do Gabinete Jurídico, e outra parte foi disponibilizada, pela Direcção de Património. De acordo ao levantamento efectuado, identificamos alguma inconsistência, sobre qual dos gabinetes está entregue a responsabilidade do registo dos imóveis junto das entidades públicas.	2022	Auditoria Interna	DPS/DJC	Alto	Está em elaboração o documento de Gestão de Imobilizado, que irá contemplar as normas e procedimentos que deverão ser executados para mitigar os riscos sobre as deficiências identificadas, no âmbito da aquisição e arrendamentos de imóveis.	1º Trimestre 2025	Baixo
Inexistência de uma ficha de procedimentos do Gabinete Jurídico e Compliance	2023	BAIAO	GC	Alto	Estão em curso a elaboração de 2 fichas de processos para o gabinete de Compliance, nomeadamente sobre a gestão do canal de denúncias e sobre a monitorização de transações e clientes.	4º Trimestre 2024	Baixo



Descrição	Data de Detecção	Unidade Orgânica que Detectou	Unidade Orgânica a que Respeitam	Grau de Risco	Plano de Acção	Prazo para Implementação	Grau de Intervenção SCI
De acordo com o ponto 6, do artigo 5.º do Aviso nº 3/21 de 6 de Dezembro da ARSEG, as entidades sujeitas devem realizar, sempre que necessário, testes periódicos, regulares ou extraordinários, às suas medidas, políticas e procedimentos de prevenção do risco de branqueamento de capitais, de financiamento do terrorismo e de proliferação de armas de destruição em massa. Contudo, verificamos que a referida actividade não é realizada.	2023	BAIAO	GC	Alto	Com a elaboração do manual de procedimentos de BC/FT, pretende-se colocar em prática estas medidas. Manual elaborado já validado pela CE, será remetido a Comissão de Controlo Interno para posterior pela aprovação do CA.	4º Trimestre 2024	Baixo
De acordo as análises efectuadas aos questionários do Aviso n.º 3/21 de 6 de Dezembro Regras de impol. da Lei 5/20 de 27 de Janeiro - Sobre a Prevenção e o Combate ao Branqueamento de Capitais, do Financiamento ao Terrorismo e da Proliferação de Armas de Destruição em Massa, verificamos incumprimento na sua totalidade dos dispostos nos artigos nº13 - Mecanismos de identificação do beneficiário efectivo até o artigo nº30 avaliação da eficácia do sistema de prevenção do Risco.	2023	BAIAO	GC	Alto	Os testes estão a ser efectuados com base nos critérios definidos no aviso n.º 3/21 da Arseg	4º Trimestre 2024	Baixo

Descrição	Data de Detecção	Unidade Orgânica que Detectou	Unidade Orgânica a que Respeitam	Grau de Risco	Plano de Acção	Prazo para Implementação	Grau de Intervenção SCI
De acordo a análise efectuada aos questionários do Aviso n.º 3/21 de 6 de Dezembro, verificamos o incumprimento parcial dos dispostos nos artigos: Art.º 05, Art.º 07, Art.º 08, Art.º 09, Art.º 10, Art.º 12, Art.º 19, Art.º 20, Art.º 24, Art.º 25, Art.º 26, Art.º 28, Art.º 29, Art.º 31, Art.º 32, Art.º 33, Art.º 34, Art.º 35, Art.º 36	2023	BAIAO	GC	Alto	Os testes estão a ser efectuados com base nos critérios definidos no aviso n.º 3/21 da ARSEG.	4º Trimestre 2024	Baixo
Apólices resultantes de certificados provisórios emitidos sem pagamento do prémio.	2023	Auditoria Interna	DEP	Baixo	Procedimento implementado, é feita a monitorização regular e a emissão das respectivas apólices no sistema.	N/A	Baixo
Apólices Subscritas sem identificação do Beneficiário: Défice no cumprimento dos artigos 11/35/36 da Lei 5/20 Lei da prevenção de Combate ao branqueamento de Capitais, Obrigação de Identificação e Diligência; Beneficiários de apólices de Seguro de Vida; Pessoa Politicamente Exposta como beneficiária da apólice de seguro de vida.	2023	Auditoria Interna	DBA/DSI/GC/DVFP/DEP	Baixo	Serão realizadas formações no âmbito da Lei 5/20, artigo 11/35/35. Serão definidos mecanismos para identificação dos beneficiários.	2 Trimestre de 2025	Baixo
Incumprimento da Instrução nº 06/CMC/04-23 no ponto 1.3.3, relativamente a nomeação de um responsável pela FAI.	2023	BAIAO	CA	Médio	Será incluído no orçamento do GAIN a necessidade de recrutamento	1º Trimestre 2025	Baixo
Verificamos que o GAIN não está dotada de meios humanos e materiais suficientes para a persecução dos seus objectivos.	2023	BAIAO	GAIN	Alto	Processo de recrutamento do GAIN encontra-se em curso, estamos nesse momento em fase de identificação de candidatos "seniores"	1º Trimestre 2025	Baixo

Descrição	Data de Detecção	Unidade Orgânica que Detectou	Unidade Orgânica a que Respeitam	Grau de Risco	Plano de Acção	Prazo para Implementação	Grau de Intervenção SCI
A FAI não elabora anualmente um relatório sobre a eficácia do sistema de controlo interno.	2023	BAIAO	GAIN	Alto	A obrigatoriedade da elaboração e envio do relatório sobre o sistema de controlo interno para o Regulador será em 2025 tendo como referência o ano 2024. A NOSSA antecipou este processo tendo enviado em 2024. O referido relatório encontra-se em fase de elaboração.	1º Trimestre 2025	Baixo
A política de remuneração dos colaboradores da equipa de auditoria interna deve ser adequada para atrair profissionais qualificados e experientes e ser determinada, independentemente do desempenho das áreas de negócios, de forma a não gerar conflitos de interesses.	2023	BAIAO	GAIN	Médio	DCH vai regulamentar a remuneração das áreas de controlo.	1º Trimestre 2025	Baixo
Verificamos a inexistência de um manual de procedimentos que descreve as actividades da FAI.	2023	BAIAO	GAIN	Baixo	O manual de procedimentos do GAIN já foi elaborado, aguarda aprovação.	1º Trimestre 2025	Baixo
Verificamos a inexistência de um plano estratégico aprovado pelo órgão de administração	2023	BAIAO	GAIN	Alto	O plano estratégico de Auditoria Interna está a ser elaborado e será submetido para aprovação até final de dezembro.	1º Trimestre 2025	Baixo
A FAI não tem formalizados os critérios subjacentes à avaliação da conformidade/cumprimento das políticas e processos utilizados.	2023	BAIAO	GAIN	Alto	Os critérios de avaliação do cumprimento das políticas e os respectivos processos utilizados serão contemplados no manual de procedimentos que está a ser elaborado conforme ponto nº 70	1º Trimestre 2025	Baixo
4.2 Défice no controlo das percentagens de comissões; Identificamos um total de 30 situações numa amostra de 70, em que o sistema não se encontrava alinhado, as tabelas anexadas no processo do mediador.	2023	Auditoria Interna	DSI	Baixo	As necessidades de alterações de comissões serão formalizadas por Adenda pelo DCJ e a DCO. Em casos de comissões não conforme, o director da DCO notificará a administração no sentido de ressarcir os parceiros.	4º Trimestre 2024	Baixo

Descrição	Data de Detecção	Unidade Orgânica que Detectou	Unidade Orgânica a que Respeitam	Grau de Risco	Plano de Acção	Prazo para Implementação	Grau de Intervenção SCI
Necessidade de uniformização das Tabelas de comissões;	2023	Auditoria Interna	DCO	Baixo	A DCO, Direcção de Marketing e DSI irão trabalhar na parametrização das tabelas de comissões.	1º Trimestre 2025	Baixo
Défice no processo de regularização de adiantamentos a colaboradores; Falta de domínio da Instrução de serviço N° 001/CE/2018; Facturas não aceites fiscalmente; Reconciliação irregular das contas correntes dos Colaboradores;	2023	Auditoria Interna	DCF	Médio	Foram efectuadas sessões de esclarecimento. Reconciliações actualizadas. Facturas não aceites fiscalmente existe um processo de controlo e de validação.	1º Trimestre 2025	Baixo
Necessidade de actualização da instrução de serviço, N°001/CE/2018;  Actualmente o montante a nível nacional de consumo estabelecido é de 16.000 AOA; Actualmente o montante de adiantamento é solicitado a DIT (Direcção de investimento e Tesouraria) e mesma apenas transfere o montante na conta do colaborador; Actualmente a DPS não entrega dinheiro aos solicitantes, pois já não são feitos adiantamentos em cash. Actualmente a validação de facturas é feita apenas pela direcção de contabilidade.	2023	Auditoria Interna	DCHO/DPS	Médio	Será actualizado a norma de serviço, revisão/ desenho do processo e procedimentos de ajuda de custos.	1º Trimestre 2025	Baixo
Na sequência da nossa avaliação à Política Global de Segurança de informação da Nossa, verificamos que a mesma não é revista desde 2016	2022	Auditoria Externa	DSI/GSI/DCHO	Médio	Actualizar a política Global de Segurança de Informação.	2º trimestre de 2024	Baixo

Descrição	Data de Detecção	Unidade Orgânica que Detectou	Unidade Orgânica a que Respeitam	Grau de Risco	Plano de Acção	Prazo para Implementação	Grau de Intervenção SCI
Na sequência da nossa avaliação aos contratos relacionados com prestadores de serviços ao nível dos STI, que suportam os processos contabilístico-financeiros assim como prestação de serviços e equipamentos de infraestrutura de STI, verificamos que os mesmos não incluem as seguintes cláusulas: ● Níveis de serviços; ● Penalizações. ● Confidencialidade. Por conseguinte, não existe um procedimento de monitorização do cumprimento dos contratos	2022	Auditoria Externa	DSI/DJC	Médio	Revisar os contratos dos fornecedores de STI de modo a validar e incluir as cláusulas específicas e necessárias para prestação de serviços de STI (ex. cláusulas de níveis de serviços e penalizações por incumprimento dos níveis de serviço).	3º trimestre de 2024	Baixo
Na sequência da nossa avaliação, verificamos que não foi realizada qualquer auditoria aos STI no período em âmbito.	2022	Auditoria Externa	GAIN /GSI	Médio	Realizar ações de auditoria aos sistemas de informação com o apoio do Gabinete de Segurança de informação com a mínima periodicidade anual.	1º trimestre de 2025	Baixo
Na sequência da nossa avaliação sobre o processo de revogação de acessos, verificamos as seguintes situações: ● Atraso na comunicação da remoção dos acessos por parte do Direcção de Recursos Humanos à DSI;	2022	Auditoria Externa	DSI	Médio	Assegurar que em caso de saída de um colaborador, a mesma seja comunicada atempada e formalmente à DSI, para a remoção dos acessos. Recomendamos que a DSI remova atempadamente os utilizadores logo após a sua comunicação para que não existam acessos activos indevidamente.	1º trimestre de 2025	Baixo
Na sequência da nossa avaliação, verificámos a existência de uma biblioteca crítica de produção, que não está com os níveis de autorização devidamente configurado, ou seja, perfil "Public" não se encontra devidamente restrito (como *EXCLUDE ou *AUTL).	2022	Auditoria Externa	DSI	Médio	Restringir o acesso a todas as bibliotecas críticas da NOSSA.	4º Trimestre de 2024	Baixo

Descrição	Data de Detecção	Unidade Orgânica que Detectou	Unidade Orgânica a que Respeitam	Grau de Risco	Plano de Acção	Prazo para Implementação	Grau de Intervenção SCI
<p>Na sequência da nossa análise a configuração e monitorização dos audit log do Active Directory, verificamos que nem todos os parâmetros estão devidamente configurados, não permitindo assim guardar o maior número de acontecimentos no sistema. Esses parâmetros são:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Audit account logon events;</li> <li>• Audit policy change;</li> <li>• Audit privilege use;</li> <li>• Audit process tracking;</li> <li>• Audit system events.</li> </ul> <p>Por fim, verificámos que não existe uma prática instituída que garanta uma revisão dos logs de auditoria numa base periódica, para os utilizadores com privilégios de administração nos sistemas de informação da NOSSA</p>	2022	Auditoria Externa	DSI	Médio	Configurar os parâmetros de Audit logs, de acordo com as melhores práticas, que permita geração e armazenamento do maior número de acontecimentos no sistema.	1º Trimestre de 2024	Baixo
<p>Na sequência da nossa avaliação ao procedimento de gestão de alterações da NOSSA, verificamos as seguintes situações:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• O procedimento não é revisto desde 2016;</li> </ul>	2022	Auditoria Externa	DSI	Médio	Actualizar o Procedimentos de gestão de alterações	3º Trimestre de 2025	Baixo
<p>Na sequência da nossa avaliação, verificámos que não existe um Plano de Continuidade de Negócio e um Plano de Recuperação em caso de Desastre.</p>	2022	Auditoria Externa	DSI	Médio	Já foi elaborado o plano de continuidade de negócios, encontrando-se em falta o plano de recuperação de desastres	3º trimestre de 2024	Baixo

Descrição	Data de Detecção	Unidade Orgânica que Detectou	Unidade Orgânica a que Respeitam	Grau de Risco	Plano de Acção	Prazo para Implementação	Grau de Intervenção SCI
4.1 Défice no cumprimento dos objectivos do Gabinete - Necessidade de elaboração de um plano de actividades; -Défice na elaboração de relatórios; -Défice no acompanhamento regular da adequação e eficácia das medidas e procedimentos adoptados.	2024	Auditoria Interna	GCP	Alto	Elaborar um plano de actividades Os relatórios serão elaborados numa base mensal Processos e procedimentos em fase de actualização	1º trimestre de 2025	Médio
4.2 Défice no asseguramento de Compliance dos requisitos previstos no Aviso 3/06 de 21 de Dezembro  4.2.1.1 Artigo 5º Procedimentos de auto-avaliação de Risco nº6 4.2.1.2 Artigo 29º Responsabilidade do Compliance Officer nº1, alíneas J, k	2024	Auditoria Interna	GCP	Alto	Esta ser elaborado em conjunto com a KPMG de controlos da função de compliance que incluirá a Matriz de avaliação de risco conforme previsto no Aviso 3/06 de 21 de Dezembro	1º trimestre de 2025	Médio
<u>4.2 Oportunidades de melhoria ( Operações com Mediador):</u> Actualmente a companhia detém o controlo da agência, pelo que o prestador em causa, apenas assume a posição de mediador de seguros. Entretanto verificamos que o apuramento das comissões do mediador, é diferenciado dos demais mediadores, na medida que é sobre a produção total da agência, e não apenas sobre a produção obtida pelo mediador.	2024	Auditoria Interna	DEP	Baixo	Actualização do contrato que firma a parceria com o mediador Feliciano Tavares.	1º trimestre de 2025	Médio
<u>4.1 Défice no controlo do mobiliário</u> Solicitamos a listagem de imobilizado da agência, para inventariação e fomos informados que actualmente a informação de imobilizado, não possui a classificação dos móveis por agência.	2024	Auditoria Interna	DPS	Médio	O processo de inventariação das agências e Siac's encontra-se em curso	1º trimestre de 2025	Médio

Descrição	Data de Detecção	Unidade Orgânica que Detectou	Unidade Orgânica a que Respeitam	Grau de Risco	Plano de Acção	Prazo para Implementação	Grau de Intervenção SCI
<u>4.2 Inexistência do Fundo de Maneio:</u> Verificamos que a agência não tem um fundo de maneio, as despesas mínimas necessárias ao funcionamento da agência são suportadas pelo colaborador da agência. Reforçamos a necessidade de promovermos a equidade entre as nossas agências independentemente da sua localização.	2024	Auditoria Interna	DPS	Médio	DPS em conjunto com a DTI irão analisar a necessidade da agência no sentido de se criar um fundo de maneio.	1º trimestre de 2025	Médio
Que a NOSSA Seguros, garanta que a política de investimento cumpra com todas as exigências da norma, uma vez que não leva em conta a segregação da carteira, conforme estabelecido no n.º 2 do artigo 7.º, bem como, não estão definidas as políticas de investimento para a carteira do ramo de acidentes de trabalho e investimentos livres	2024	BNA	DTI	Médio	Revisão da Política de Investimentos existentes na NOSSA com objectivo de separar a gestão da Carteira de Não Vida, entre Acidentes de Trabalho (AT) e Outros Ramos (Ex. petroquímica, multi-risco, construções e cauções, etc.).	1º Trimestre de 2025	Baixo
Que a NOSSA Seguros apresente evidências que atestem a aprovação dos mecanismos de controle, designadamente, o manual de gestão, matriz e sistema de gestão de risco.	2024	BNA	GPCR	Médio	A NOSSA já possui um Sistema de Gestão de Risco implementado, o qual contempla a função de Gestão de Risco. Existe uma política de Gestão de Risco, aprovada em CA, assim como uma Comissão de Gestão do Risco que acompanha as actividades da função de gestão risco. Adicionalmente gostaríamos de referir que a NOSSA já possui uma matriz de riscos a qual contempla KRI's, contudo o manual de gestão de risco encontra-se a ser elaborado.	3º trimestre de 2025	Baixo



Descrição	Data de Detecção	Unidade Orgânica que Detectou	Unidade Orgânica a que Respeitam	Grau de Risco	Plano de Acção	Prazo para Implementação	Grau de Intervenção SCI
Não existe um programa anual de exercício e testes, de forma a rever e validar a eficácia das suas estratégias, e do Plano de Continuidade de Negócio ao longo do tempo de acordo com os requisitos definidos no plano de Exercícios e Testes.	2024	Auditoria Interna	DOQ	Alto	Elaborar um programa anual para realização de simulacros conforme previsto no regulamento e política de continuidade de negócios em vigor.	4º Trimestre de 2024	Baixo
Verificámos que a NOSSA tem um Qualificador Ocupacional onde são definidos os princípios da estrutura de remuneração fixa. No entanto, verificámos que não existe uma política de remuneração formal de colaboradores, nomeadamente no que respeita à periodicidade e competências de revisão e aprovação. Adicionalmente verificámos que apesar de não existir uma política de remuneração dos órgãos sociais e de fiscalização, a remuneração dos mesmos é aprovada anualmente em Assembleia Geral. Não existe também detalhe suficiente sobre os princípios que norteiam a atribuição de remuneração variável pelo que não é possível avaliar se estes se encontram adequadamente equilibrados no sentido de não incentivar a tomada excessiva de risco e de não potenciar conflitos de interesses (i.e. um aspecto a considerar neste âmbito é a necessidade de assegurar que a remuneração variável das funções de controlo interno é independente da performance ou da tomada de riscos por parte da instituição).	2017	Auditoria Externa	CA	Baixo	A NOSSA dispõe de uma Política de Remuneração de Órgãos Sociais e de fiscalização, aprovada e em vigor desde 2019, que inclui Incentivos Comerciais, Prémios de Desempenho, Bónus CA. A data, está em elaboração com o suporte da EY a Política de remuneração formal de colaboradores.	1º Trimestre 2025	Baixo

Descrição	Data de Detecção	Unidade Orgânica que Detectou	Unidade Orgânica a que Respeitam	Grau de Risco	Plano de Acção	Prazo para Implementação	Grau de Intervenção SCI
A NOSSA está sujeita à supervisão da ARSEG e às diversas normas que orientam e regulam a actividade das seguradoras em Angola. Assim não existem normas que obriguem a NOSSA à realização de testes de esforço. Não obstante, verificámos que a NOSSA procede à realização de alguns testes de risco/esforço, nomeadamente análise ALM (mensal) e análise de sensibilidade de pressupostos de cálculo das provisões matemáticas de acidentes de trabalho (ad-hoc). Não foi, no entanto, possível verificar que a NOSSA proceda a análises que permitam controlar e acompanhar a sua exposição a riscos de mercado como alteração do valor dos imóveis ou alterações de taxa de juro e riscos operacionais.	2017	Auditoria Externa	CA	Médio	A NOSSA Seguros efectua testes de esforço de liquidez e de mercado, com acompanhamento regular pela comissão de gestão do risco e comité de investimentos. Foi criado o Disaster recovery site e serão efectuados testes de esforço de risco operacional no âmbito BCP concluído em janeiro do corrente ano.	2º Trimestre 2025	Elevado

<p>Pesar das práticas instituídas na gestão diária da operação, verificamos que as áreas funcionais da NOSSA não dispõem actualmente de manuais de procedimentos formalizados e aprovados para as principais áreas de negócio. Encontra-se, não obstante, a decorrer um projecto na Companhia que responde a este ponto, havendo para o efeito o envolvimento de todas as áreas da Companhia. O objectivo do mesmo é a formalização e actualização das políticas e manuais de procedimentos das principais áreas de negócio.</p>	2020	Auditoria Externa	DCHO	Médio	<p>Os manuais de processos e procedimentos para as principais áreas de negócio, alguns já estão elaborados e aprovados. Outros encontram-se em fase de elaboração:</p> <p>DCHO: Processo de Formação, Procedimentos de adiantamento de Salário;</p> <p>GC: Processo de Monitorização de Transações e Clientes; Processo de Gestão de Canal de Denúncia; Processo de Articulação com Entidades de Supervisão; Procedimentos de Origens de Fundos;</p> <p>Procedimentos de Branqueamento de Capitais.</p> <p>DIT: Processo de Gestão de Cobrança.</p> <p>DEP: Manual de Utilizador- Procedimentos para Criação e Manutenção de Apólices;</p> <p>Processo de Gestão de Titulares de Apólices.</p> <p>DVFP: Processo de Gestão de Fundos de Pensões;</p> <p>Processo de Gestão de Vida.</p> <p>DST: Processo de Gestão de Sinistros-</p> <p>DSD: Processo de Pagamento de Indemnização.</p> <p>GAIN: Processos Emissão de Credenciais; Processo de Auditoria Interna; Processo de Auditoria de Processos;</p> <p>Processos de Investigação de Irregularidades e Fraudes.</p> <p>DPS: Processo de Gestão de Procurement; Processo de Consulta Analise e Selecção de Fornecedores; Gestão de Fundo de Maneio; Processo de Gestão de Imobilizado.</p>	1º Trimestre 2025	Baixo
--	------	-------------------	------	-------	--	-------------------	-------

Descrição	Data de Detecção	Unidade Orgânica que Detectou	Unidade Orgânica a que Respeitam	Grau de Risco	Plano de Acção	Prazo para Implementação	Grau de Intervenção SCI
<p>De acordo com os pontos 2,3 e 4 do art.º 58 a Lei 18/22 de 7 de Julho - Lei Da Actividade Seguradora e Resseguradora, constatamos as situações descritas abaixo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Inexistência de uma política interna de selecção e avaliação da adequação dos membros dos órgãos da administração e fiscalização, incluindo os administradores não executivos, directores de topo e os responsáveis pelas funções relevantes, da qual constem, pelo menos, a identificação dos responsáveis na empresa pela avaliação da adequação, os procedimentos de avaliação adaptados, os requisitos de adequação exigidos, as regras sobre prevenção, comunicação e sanção de conflitos de interesses e os meios de formação profissional disponibilizados;</li> <li>- Falta de apresentação da declaração escrita previamente à designação dos responsáveis, com todas as informações relevantes e necessárias para a avaliação da sua adequação, incluindo as que forem exigidas no âmbito do processo de registo junto do Organismo de Supervisão da Actividade Seguradora;</li> <li>- Incumprimento da exigência da comunicação dos responsáveis à Instituição, de quaisquer factos supervenientes à designação ou ao registo que alterem o conteúdo da declaração escrita apresentada antes da sua designação.</li> </ul>	2023	BAIAO	DCHO	Médio	Política elaborada e em fase de revisão para acomodação de oportunidades de melhorias identificadas pelo CA.	1º Trimestre 2025	Baixo
Défi ce no controlo do imobilizado Constatamos que o registo contabilístico do imobilizado, tem desvios face ao registo das áreas responsáveis pela aquisição e manutenção dos bens. Encontramos desvios sobre a generalidade dos itens, pelo que do ponto de vista da nossa análise, não é possível garantir a existência de todos os bens listados na contabilidade.	2024	Auditoria Interna	DPS7DSI7DC	Alto	Efectuar inventariação conjunta e imediata entre a (Direcção de Contabilidade, Património, e de Sistemas de Informação). Uniformizar o registo contabilístico, e catalogação dos bens do activo com a Direcção de Património e de Sistemas de Informação.	1º trimestre de 2025	Médio

Descrição	Data de Detecção	Unidade Orgânica que Detectou	Unidade Orgânica a que Respeitam	Grau de Risco	Plano de Acção	Prazo para Implementação	
No decorrer das nossas análises às contas com referência a 31.12.2023 verificámos, por meio das respostas recebidas aos nossos pedidos de confirmação externa dos bancos com os quais a Seguradora mantém relações comerciais, que a Seguradora ainda possui na lista de assinaturas das pessoas autorizadas a movimentar as contas bancárias, antigos colaboradores (procuradores).	2024	Auditoria Externa	Direcção de Tesouraria e Investimentos	Médio	Recomendamos que a Seguradora envie esforços no sentido de conseguir manter a lista de assinantes ou assinaturas autorizadas a movimentar as contas bancárias actualizadas de acordo com as políticas internas definidas.	4º trimestre de 2025	Baixo
Verificámos a existência de colaboradores contratados durante o exercício de 2023 para os quais ainda não existem contratos de trabalho devidamente assinados por ambas as partes, NOSSA e Colaboradores. De acordo com o DCHO, os contratos encontram-se pendentes da assinatura pela Comissão Executivo (CE), sendo este, o órgão com competência necessária para assinatura dos mesmos.	2024	Auditoria Externa	Direcção de Capital Humano e Organização (DCHO)	Médio	Recomenda-se que a Seguradora acelere o processo de elaboração e assinatura de contratos de trabalho, garantindo que todos os funcionários tenham uma compreensão clara de seus termos de emprego e protecções legais. Em algumas situações, enquanto os contratos formais estão sendo finalizados, a Seguradora deverá fornecer aos colaboradores acordos provisórios ou cartas confirmando seus termos de emprego. Isso pode oferecer algum nível de garantia e clareza em relação a suas funções e benefícios.	4º trimestre de 2025	Baixo
A companhia não adotou mecanismo sistemático de previsão de fluxo de caixa, nem implementou um calendário para a elaboração de previsões de caixa (semanal, mensal ou trimestral), estimativa de entradas e saídas de caixa são feitas sem base histórica, nem são utilizados modelos ou ferramentas que permitam simular diferentes cenários financeiros.	2024	Auditoria Externa	Conselho de Administração	Médio	A companhia deve implementar com urgência um processo formal de previsão de caixa, com periodicidade definida, integração com os sistemas de gestão financeira e participação das áreas-chave. A utilização de ferramentas tecnológicas e a definição de cenários de stress financeiro também são recomendadas para fortalecer a gestão de tesouraria e a tomada de decisão estratégica.	4º trimestre de 2025	Baixo

Descrição	Data de Detecção	Unidade Orgânica que Detectou	Unidade Orgânica a que Respeitam	Grau de Risco	Plano de Acção	Prazo para Implementação	Grau de Intervenção SCI
A Companhia não possui um processo formalizado e recorrente para a elaboração e aprovação das reconciliações bancárias nem realiza de forma sistemática as reconciliações bancárias, em desacordo com práticas recomendadas de controlo interno o que pode comprometer a exactidão das informações financeiras e o controle interno sobre os saldos bancários.	2024	Auditoria Externa	Direcção de Contabilidade	Médio	Recomenda-se que a Companhia implemente controles internos adequados para garantir a elaboração periódica das reconciliações bancárias, com posterior revisão e aprovação por responsável designado, assegurando a confiabilidade das informações financeiras.	4º trimestre de 2025	Médio
Durante os procedimentos de auditoria, foi constatado que o mapa de imobilizado é preenchido manualmente, sem evidência de revisão nem existe suporte de sistema informatizado de gestão patrimonial. Observou-se, ainda, que diversos campos essenciais como tempo de vida útil data de aquisição encontram-se em branco ou preenchidos de forma incompleta. Essa situação compromete a integridade e a confiabilidade das informações patrimoniais, além de dificultar o controle efetivo dos ativos.	2024	Auditoria Externa	Direcção de Contabilidade	Médio	Recomenda-se que a Companhia implemente um sistema informatizado de gestão de patrimonial, realize a revisão e atualização completa do mapa de imobilizado e estabeleça rotinas periódicas de atualização dos dados patrimoniais.	4º trimestre de 2025	Médio
A Companhia, não efetuou a comunicação dos tratados de resseguro celebrados à Agência Angolana de Regulação e Supervisão de Seguros (ARSEG), conforme previsto no artigo 19.º da Norma Regulamentar n.º 4/24, de 9 de setembro.	2024	Auditoria Externa	Direcção de Resseguro	Médio	Recomenda-se que a Companhia implemente mecanismos de controle e acompanhamento que garantam a comunicação tempestiva e completa de todos os tratados de resseguro à ARSEG, em conformidade com a legislação aplicável.	4º trimestre de 2025	Médio
A Companhia usa um modelo de gestão de reclamações que apresenta limitações significativas em termos de modernidade, eficácia e alinhamento com as melhores práticas do setor. Os processos são maioritariamente manuais, sem inclusão de indicadores de desempenho (KPIs) e sem implementação de mecanismo de feedback a quão da resolução dos problemas que motivaram as reclamações.	2024	Auditoria Externa	Centro de Reclamações	Médio	A Companhia deverá priorizar a implementação de um sistema digital de gestão de reclamações, com funcionalidades de automação, análise de dados e integração com os canais de atendimento ao cliente, de forma a garantir maior transparência, rastreabilidade e eficiência no tratamento das reclamações.	4º trimestre de 2025	Baixo

Descrição	Data de Detecção	Unidade Orgânica que Detectou	Unidade Orgânica a que Respeitam	Grau de Risco	Plano de Acção	Prazo para Implementação	Grau de Intervenção SCI
No decorrer dos trabalhos de auditoria, foram identificadas fragilidades relevantes nos controlos relacionados aos processos de Acidente de Trabalho e Assistência Vitalícia como, Ausência de Prova de Vida e dificuldade no controle histórico dos processos.	2024	Auditoria Externa	Direcção de Sinistros	Médio	A Companhia deverá instituir um procedimento formal e recorrente de prova de vida, com cronograma definido, critérios claros e mecanismos de controle.	4º trimestre de 2025	Médio
Durante a auditoria, foi identificado que a seguradora comunica frequentemente com o CEO da corretora MDS, sendo que este, por vezes, utiliza o seu e-mail pessoal (jalvadia@gmail.com) em vez do e-mail corporativo (joao.alvadia@mdsgroup.com) para tratar de assuntos profissionais. Esta prática não está alinhada com as boas práticas de segurança da informação e controlo interno, especialmente considerando a natureza sensível das informações trocadas entre as partes.	2024	Auditoria Externa	Direcção de Produção	Médio	Apresentamos as recomendações abaixo: <b>Formalização de Canais de Comunicação:</b> Estabelecer e reforçar a obrigatoriedade de utilização exclusiva de e-mails corporativos para todas as comunicações institucionais. <b>Política de Comunicação:</b> Actualizar ou criar uma política interna que defina claramente os canais autorizados para comunicação com entidades externas.	4º trimestre de 2025	Baixo
Durante os procedimentos de auditoria, constatou-se a inexistência de uma matriz de controlo interno formalmente estruturada e documentada. A matriz de controlo interno é essencial para garantir o monitoramento das actividades, a responsabilização dos intervenientes e a conformidade com as normas e regulamentos aplicáveis.	2024	Auditoria Externa	Áreas de Negócios	Médio	Recomenda-se à entidade a implementação urgente de uma matriz de controlo interno, que contemple os seguintes elementos mínimos: 1. Identificação dos processos-chave; 2. Riscos relacionados a cada processo; 3. Controlos existentes ou a implementar; 4. Responsáveis pelos controlos; 5. Frequência e forma de monitorização; 6. Políticas e manuais associados a cada controlo	4º trimestre de 2025	Médio

Descrição	Data de Detecção	Unidade Orgânica que Detectou	Unidade Orgânica a que Respeitam	Grau de Risco	Plano de Acção	Prazo para Implementação	Grau de Intervenção SCI
Durante os procedimentos de auditoria, foram identificadas inconsistências no processamento de comissões e prémios, com registos efetuados de forma indevida, sem a devida observância aos critérios estabelecidos em políticas internas ou acordos contratuais. Em alguns casos, os lançamentos ocorreram sem documentação comprobatória adequada ou sem validação por instâncias competentes.	2024	Auditoria Externa	Direcção Técnica	Médio	Recomendamos que a companhia revise os processos de concessão e pagamento de comissões, realize auditoria interna periódica e implemente controles automatizados e segregação de funções.	4º trimestre de 2025	Baixo
Em conformidade com os requisitos estabelecidos na Lei n.º 18/22, de 07 de julho, que regula a atividade seguradora e resseguradora em Angola, nomeadamente no que se refere à obrigatoriedade de implementação das funções-chave de governação, a companhia devia implementar, na sua estrutura organizacional, a função de gestão de risco.	2024	Auditoria Externa	Conselho de Administração	Médio	Recomendamos que a companhia implemente a Função de Gestão de Risco.	4º trimestre de 2025	Baixo





***Relatório de garantia limitada de fiabilidade emitido pelo auditor externo sobre o Relatório sobre a Estrutura Organizacional e os Sistemas de Gestão de Riscos e de Controlo Interno previsto no n.º 1 do artigo 73.º da Lei n.º 18/22, de 7 de Julho***

Exmo. Conselho de Administração da NOSSA - Nova Sociedade de Seguros de Angola, S.A.

***Introdução***

Fomos contratados pela Administração da NOSSA - Nova Sociedade de Seguros de Angola, S.A. (adiante designada por “Seguradora”) para a realização de um trabalho de garantia limitada de fiabilidade sobre o Relatório anual sobre a Estrutura Organizacional e os Sistemas de Gestão de Riscos e de Controlo Interno (“Relatório”), no âmbito do requerido no n.º 1 do artigo 73.º da Lei n.º 18/22, de 7 de Julho (Lei da Actividade Seguradora e Resseguradora “LASR”), relativo ao exercício findo em 31 de Dezembro de 2024, preparado pela Seguradora para efeitos de reporte à ARSEG.

***Responsabilidades do Conselho de Administração***

É da responsabilidade do Conselho de Administração a preparação do Relatório anual sobre a Estrutura Organizacional e os Sistemas de Gestão de Riscos e de Controlo Interno de acordo com os requisitos descritos no n.º 2 do artigo 73.º da Lei n.º 18/22, de 7 de Julho (LASR) e do artigo 8.º da Norma Regulamentar n.º 3/24, de 9 de Setembro (“NR n.º 3/24”), da ARSEG (adiante designados por normativo aplicável).

O Conselho de Administração é também responsável pela definição e implementação de um modelo de estrutura organizacional em linha com os princípios definidos na LASR e na NR n.º 3/24 e pela implementação e manutenção de um sistema de controlo interno adequado e eficaz que, respeitando os princípios definidos na LASR e na NR n.º 3/24, garanta o cumprimento dos objectivos estabelecidos na LASR e na NR n.º 3/24.

***Responsabilidades do auditor***

A nossa responsabilidade consiste em emitir um relatório de garantia limitada de fiabilidade, profissional e independente, baseado nos procedimentos realizados e especificados no parágrafo abaixo.

O nosso trabalho foi efectuado de acordo com a Norma Internacional sobre Trabalhos de Garantia de Fiabilidade que Não Sejam Auditorias ou Revisões de Informação Financeira Histórica - (ISAE) 3000 (Revista), emitida pelo *International Auditing and Assurance Standards Board* da *International Federation of Accountants* e cumprimos as demais normas e orientações técnicas da - Ordem dos Contabilistas e Peritos Contabilistas de Angola (OCPA), as quais exigem que o nosso trabalho seja planeado e executado com o objectivo de obter garantia limitada de fiabilidade de que nada chegou ao nosso conhecimento que nos leve a concluir que o Relatório anual sobre a Estrutura Organizacional e os Sistemas de Gestão de Riscos e de Controlo Interno não cumpre, em todos os aspectos materialmente relevantes com os requisitos do normativo aplicável.

---

**PricewaterhouseCoopers (Angola), Limitada**

Torre X – Rua Manuel Fernandes Caldeira, n.º 5, 10º andar – Bairro dos Coqueiros, Luanda - República de Angola

Direct: (+244) 227 286 109/11 | [www.pwc.com/ao](http://www.pwc.com/ao)

Cons. Reg. Com. Matrícula Nr. 1998.57, NIF: 5401042426, Capital Social: 4.000.000,00

PricewaterhouseCoopers (Angola), Limitada. Todos os direitos são reservados. Neste documento, "PwC" refere-se à PricewaterhouseCoopers (Angola), Limitada, a qual é uma firma membro da PricewaterhouseCoopers International Limited, sendo cada uma das firmas que a compõem uma entidade legal independente.

Para tanto o referido trabalho consistiu nos seguintes procedimentos:

- a) Compreensão do modelo de governação corporativa e dos sistemas de gestão de riscos e controlo interno da empresa de seguros nas áreas mais relevantes e avaliação dos riscos de que a informação do Relatório possa estar materialmente distorcida;
- b) Apreciação sobre se a informação contida no Relatório contempla os aspectos previstos no n.º 2 do artigo 73.º da LASR e artigo 8.º da NR n.º 3/24;
- c) Leitura e apreciação da documentação que sustenta as principais estratégias, políticas e processos descritos no Relatório, que regulamentam o modo como a empresa de seguros é dirigida, administrada e controlada, tendo em conta o previsto na LASR e na NR n.º 3/24;
- d) Obtenção de prova corroborativa para apreciação das bases de implementação e efectiva aplicação das estratégias, políticas internas e processos identificados nos documentos que formalizam os princípios de gestão de riscos e os princípios de controlo interno adoptados pela empresa de seguros e descritos no Relatório; e
- e) Identificação de eventuais deficiências detectadas na estrutura organizacional e nos sistemas de gestão de riscos e controlo interno, adicionais ou complementares às reportadas no Relatório.

Os procedimentos efectuados dependem do nosso conhecimento sobre o cumprimento com os requisitos estabelecidos na LASR e na NR n.º 3/24 e de outras circunstâncias relacionadas com o trabalho, incluindo a nossa avaliação de áreas onde é provável que possam surgir matérias consideradas materialmente relevantes.

Os procedimentos realizados num trabalho de garantia limitada de fiabilidade são diferentes na natureza, oportunidade e extensão, sendo mais limitados que aqueles executados num trabalho de garantia razoável de fiabilidade. Consequentemente, o nível de segurança obtido num trabalho de garantia limitada de fiabilidade é substancialmente inferior à segurança que poderia ser obtida caso um trabalho de garantia razoável de fiabilidade tivesse sido realizado.

Consideramos que os procedimentos efectuados proporcionam uma base aceitável para a expressão da nossa conclusão.

### **Qualidade e independência**

Aplicamos a Norma Internacional de Gestão de Qualidade ISQM 1, a qual requer que seja desenhado, implementado e mantido um sistema de gestão de qualidade abrangente que inclui políticas e procedimentos sobre o cumprimento de requisitos éticos, normas profissionais e requisitos legais e regulamentares aplicáveis.

Cumprimos com os requisitos de independência e ética do código de ética (incluindo as Normas Internacionais de Independência) emitido pelo *International Ethics Standards Board for Accountants* (IESBA) e do código de ética da OCPCA.

### **Conclusão**

Com base no trabalho efectuado, nada chegou ao nosso conhecimento que nos leve a concluir que o Relatório anual sobre a estrutura organizacional e os sistemas de gestão de riscos e de controlo interno referente ao exercício findo em 31 de Dezembro de 2024, preparado pela Seguradora não cumpre, em todos os aspectos materialmente relevantes, com os requisitos do normativo aplicável.

## **Outras matérias**

Tendo em conta a normal dinâmica de qualquer sistema de controlo interno, a conclusão apresentada relativamente à estrutura organizacional e aos sistemas de gestão de riscos e controlo interno não deverá ser utilizada para efectuar qualquer projecção para períodos futuros, na medida em que poderão existir alterações aos processos e controlos analisados e no seu grau de eficácia. Por outro lado, dadas as limitações inerentes ao sistema de controlo interno, irregularidades, fraudes ou erros podem ocorrer sem serem detectados.

A definição e implementação de um modelo de governação corporativa e de um sistema de controlo interno obedece a vários aspectos do contexto em que a empresa de seguros opera, não estando definidos critérios concretos para aferir a veracidade e adequação desse modelo e sistema. Assim, esta avaliação assume um carácter subjectivo e é susceptível de interpretações alternativas. Adicionalmente, não se encontram definidos os procedimentos concretos de revisão a realizar no sentido de assegurar uma avaliação profissional razoavelmente consistente.

O memorando anexo ao presente parecer inclui informação mais detalhada sobre os aspectos identificados (deficiências de grau de risco elevado, médio ou baixo) pelo auditor externo da Seguradora que carecem de melhoria ao nível do seu modelo de estrutura organizacional e dos sistemas de gestão de riscos e controlo interno para o cumprimento das disposições definidas na LASR e na NR n.º 3/24 da ARSEG. Encontram-se também descritos os comentários do Conselho de Administração da Seguradora e, quando aplicável, o correspondente plano para superar as deficiências detectadas.

A nossa conclusão não é modificada em relação a estas matérias.

## **Restrições na distribuição e uso**

Este relatório é emitido unicamente para informação e uso do Conselho de Administração da Seguradora e da ARSEG para a finalidade mencionada na secção “Introdução”, pelo que não deverá ser utilizado para quaisquer outras finalidades, nem ser distribuído a outras entidades.

7 de Outubro de 2025

PricewaterhouseCoopers (Angola), Limitada  
Registada na Ordem dos Contabilistas e Peritos Contabilistas de Angola com o nº E20170010  
Representada por:

*Ricardo Santos*

Ricardo Santos, Perito Contabilista Nº 20120086

**Anexo:** Memorando sobre a estrutura organizacional e os sistemas de gestão de riscos e de controlo interno previsto no n.º 1 do artigo 73.º da Lei n.º 18/22, de 7 de Julho.