

RELATÓRIO SOBRE **ESTRUTURA ORGANIZACIONAL E OS SISTEMAS DE GESTÃO DE RISCO E CONTROLO INTERNO**

2025



NOSSA
SEGUROS

1	Índice	
1	Índice.....	2
2	Glossário	5
3	Sumário Executivo	6
4	Introdução.....	7
4.1	Enquadramento	7
4.2	Estrutura Accionista	8
4.3	Sistema de Controlo Interno	8
5	Estratégia.....	9
5.1	Introdução	9
5.2	Principais Objectivos Estratégicos de Negócios, Suporte e Controlo	9
5.3	Balanço da execução do Plano Estratégico 24 – 27	12
6	Organização Interna.....	13
6.1	Principais alterações ao nível da Estrutura Organizacional	13
6.2	Organograma	14
6.3	Caracterização de Efectivo	15
6.4	Modelo de Governação	16
6.4.1	Descrição do modelo de governação	16
6.4.2	Principais Órgãos do Sistema de Controlo Interno	17
6.5	Órgãos Sociais	18
6.5.1	Assembleia Geral	18
6.5.2	Conselho Fiscal	18
6.5.3	Conselho de Administração	19
6.6	Comissões especializadas do Conselho de Administração	20
6.6.1	Comissão de Auditoria e Controlo Interno.....	20
6.6.2	Comissão de Gestão de Risco	22
6.6.3	Comissão de Remunerações.....	22
6.6.4	Comissão de Gestão de Recursos Humanos.....	23
6.7	Comissão Executiva	24
6.8	Comités de Gestão com competências delegadas pela Comissão Executiva	26
6.8.1	Comité de Estratégia.....	26
6.8.2	Comité de Investimentos	26
6.8.3	Comité de Produtos e Serviços.....	27
6.9	Descrição das Funções de cada Unidade de Estrutura	28
6.9.1	Áreas Funcionais	28
6.9.2	Breve descrição das funções das Unidades de Estrutura	29

6.10	Políticas e Processos no Âmbito da Governação Corporativa e Sistema de Controlo Interno	33
6.10.1	Princípios Éticos (Código de Conduta)	34
6.10.2	Política de Controlo Interno	34
6.10.3	Política de <i>Compliance</i>	34
6.10.4	Política de Anti-fraude	34
6.10.5	Política de Conflitos de Interesses	35
6.10.6	Política de Transacções com Partes Relacionadas	35
6.10.7	Política de Transparência e Divulgação de Informação	35
6.10.8	Política de Remuneração	36
6.10.9	Contabilidade	36
6.11	Sistemas de informação e comunicação	39
6.11.1	Principais alterações ao nível do sistema de informação e canais de comunicação	39
6.11.2	Estratégia para os sistemas e o seu alinhamento face à estratégia global da Seguradora	40
6.11.3	Controlo de acessos	41
6.11.4	Processos e aplicações utilizados, designadamente na recolha, tratamento e divulgação dos riscos	41
6.12	Plano de continuidade de negócios	42
6.12.1	Continuidade e recuperação da informação em caso de contingência/sinistro	43
7	Sistema de Gestão do Risco	44
7.1	Enquadramento da Função de Gestão do Risco	44
7.1.1	Descrição das atribuições da Função de Gestão do Risco	44
7.1.2	Principais alterações ao nível dos procedimentos de gestão do risco	45
7.2	Descrição do processo de gestão do risco: identificação, avaliação, controlo, acompanhamento e reporte	45
7.3	Identificação das principais categorias de risco	47
8	Função Actuarial	51
9	Função de <i>Compliance</i>	54
9.1	Enquadramento da Função de <i>Compliance</i>	54
9.1.1	Descrição das atribuições da Função de <i>Compliance</i>	54
9.1.2	Principais alterações ao nível dos procedimentos de <i>compliance</i>	55
9.2	Regulamentos e reportes do <i>compliance</i>	55
9.3	Identificação de clientes e diligências	57
9.4	Monitorização de clientes e transacções	58
9.5	Avaliação do risco institucional	58
9.6	Programa de formação dos colaboradores sobre matérias de <i>compliance</i>	59
10	Auditoria Interna	60

10.1	Enquadramento da Função de Auditoria Interna	60
10.1.1	Descrição das Atribuições da Função de Auditoria Interna	60
10.2	Metodologia de auditoria interna	61
10.3	Plano anual das actividades de auditoria interna	61
10.3.1	Descrição das acções realizadas ao longo do exercício de 2025	62
10.4	Descrição das acções de seguimento relativamente às deficiências detectadas nas acções de auditoria com menção explícita dos resultados obtidos	63
10.5	Formação e Capacitação.....	66
11	Declaração do Órgão de Administração	67

2 Glossário

Sigla	Designação
AG	Assembleia Geral
ALM	<i>Asset Liability Management</i>
ARSEG	Agência Angolana de Regulação e Supervisão de Seguros
BC/FT/PADM	Prevenção e Combate ao Branqueamento de Capitais, Financiamento ao Terrorismo e Proliferação de Armas em Destrução em Massa
BNA	Banco Nacional de Angola
CA	Conselho de Administração
CE	Comissão Executiva
CACI	Comissão de Auditoria e Controlo Interno
CGR	Comissão de Gestão do Risco
CGRH	Comissão de Gestão de Recursos Humanos
CR	Comissão de Remunerações
CROS	Conselho de Remuneração dos Órgãos Sociais
DCI	Deficiência de Controlo Interno
DRS	<i>Disaster Recovery Site</i>
GAIN	Gabinete de Auditoria Interna
GCP	Gabinete de <i>Compliance</i>
GPCR	Gabinete de Planeamento, Controlo e Risco
IOPs	Informações Obrigatórias Periódicas
NOSSA	Nova Sociedade de Seguros em Angola
NAC	<i>Network Access Control</i>
PMO	<i>Project Management Office</i>
PCES	Plano de Contas para as Empresas de Seguros
PCN	Plano de Continuidade de Negócio
RC	Resseguro Cedido
RD	Resseguro Directo
SCI	Sistema de Controlo Interno
SGCN	Sistema de Gestão de Continuidade de Negócio
SD	Seguro Directo
UE	Unidade de Estrutura (Gabinete/ Direcção)

3 Sumário Executivo

Em 2025, a NOSSA Seguros registou um avanço significativo na consolidação do seu sistema de controlo interno, no âmbito da execução do Plano Estratégico 2024–2027. Destaca-se a modernização de políticas, processos e mecanismos de monitorização, bem como o reforço estrutural da organização, incluindo o aumento de colaboradores, a reestruturação de áreas e a clarificação de responsabilidades. Verificou-se, igualmente, uma evolução relevante do modelo das três linhas de defesa, com reforço das funções de controlo, nomeadamente risco, compliance, actuarial e segurança da informação.

De referir também o desenvolvimento de iniciativas estruturantes que contribuíram para o aumento da transparência, rastreabilidade e eficácia dos processos internos, nomeadamente a implementação de ferramentas de controlo de riscos de BC/FT/PADM e a criação de um portal de denúncias.

Não obstante os progressos alcançados, a Companhia mantém exposição significativa a: (i) riscos regulatórios e de compliance, decorrentes de potenciais incumprimentos de normas aplicáveis; (ii) risco de fraude, associado a falhas de controlo e monitorização; (iii) risco de segurança da informação, ligado a vulnerabilidades tecnológicas e ciberameaças; (iv) riscos operacionais, resultantes de ineficiências de processos e dependência de sistemas; (v) risco reputacional e (vi) riscos financeiros, relacionados com eventuais pressões de solvência, gestão de liquidez e volatilidade de mercado.

No que respeita às deficiências de controlo interno, verifica-se que a 31 de Dezembro de 2025, permanecia um número significativo de situações em aberto (176), incluindo deficiências de elevada criticidade, decorrentes essencialmente do reforço do nível de maturidade da Função de Auditoria Interna. As referidas deficiências incidem, essencialmente, sobre fragilidades em políticas e normativos, insuficiente segregação de funções, lacunas em processos contabilísticos e fiscais, limitações ao nível de compliance e deficiências em sistemas de segurança da informação e controlos IT. Regista-se ainda a necessidade de reforço da formalização de procedimentos, automatização de controlos e melhoria da qualidade da documentação e rastreabilidade dos processos.

Durante o exercício foram, contudo, implementadas diversas medidas correctivas e estruturais, destacando-se a revisão e actualização de normativos internos, o reforço das equipas de controlo, a implementação de mecanismos tecnológicos de segurança (incluindo controlos de acesso e autenticação), o desenvolvimento de ferramentas de monitorização de risco, bem como o investimento na formação e capacitação dos colaboradores. Estas acções refletem o compromisso da Seguradora com a melhoria contínua e o alinhamento com as boas práticas e requisitos regulatórios.

Relativamente aos principais objectivos da Companhia para 2026, encontram-se definidas como prioridades estratégicas a consolidação da estrutura de controlo interno e a execução das iniciativas já iniciadas. Destacam-se, em particular, a conclusão da segregação da Função de Gestão do Risco, a formalização da Função Actuarial, a implementação do modelo de segurança da informação e a realização de testes de continuidade de negócio. Paralelamente, será dada prioridade à redução do *stock* de deficiências de controlo interno, ao reforço da *framework* de compliance (nomeadamente BC/FT/PADM), à implementação de soluções tecnológicas de monitorização e automação de controlos, bem como à formalização e divulgação de políticas e procedimentos pendentes.

Em síntese, a NOSSA Seguros apresenta um nível crescente de maturidade no seu modelo de governação e controlo interno, evidenciando progressos relevantes ao longo de 2025, e demonstrando a sua intenção de continuar a robustecer a eficácia do seu sistema de controlo interno ao longo de 2026.

4 Introdução

4.1 Enquadramento

Nos termos do disposto no artigo 73.º da Lei n.º 18/22, de 7 de Julho, que regula a actividade Seguradora e Resseguradora (Lei da Actividade Seguradora e Resseguradora – “LASR”), relativo à Estrutura Organizacional e os Sistemas de Gestão do Risco e de Controlo Interno, tendo em consideração as directrizes estabelecidas no artigo 8.º da Norma Regulamentar n.º 3/24, de 9 de Setembro, sobre as Regras e Princípios de Governação Corporativa a serem implementadas pelas Empresas de Seguros e Resseguros (“Norma Regulamentar n.º 3/24”), bem como o disposto na alínea b) do artigo 5.º da Norma Regulamentar n.º 2/23, de 16 de Janeiro, sobre a prestação de informações obrigatórias e periódicas das empresas de seguros (“Norma Regulamentar n.º 2/23”), ambas emitidas pela Agência Angolana de Regulação e Supervisão de Seguros (doravante designada por “ARSEG”), a Nova Sociedade de Seguros de Angola, S.A. (doravante designada por “Seguradora” ou “NOSSA Seguros”), elabora o presente Relatório sobre a Estrutura Organizacional e os Sistemas de Gestão do Risco e de Controlo Interno referente ao exercício 2025 (“Relatório”).

Assim, o presente Relatório foi preparado tendo com base a Norma Regulamentar n.º 3/24, a qual estabelece os requisitos mínimos para a definição e implementação de uma Estrutura Organizacional e dos Sistemas de Gestão do Risco e de Controlo Interno adequados, a observar pelas empresas de seguros no exercício da sua actividade, de modo a assegurar uma actuação segura e eficiente. Nos termos do artigo 8.º da referida Norma, são igualmente definidos os conteúdos mínimos a incluir na construção deste relatório, designadamente a inclusão de um resumo explicativo das principais alterações ocorridas durante o exercício de referência, ao nível (i) da estrutura organizacional, (ii) dos sistemas de informação e canais de comunicação, (iii) dos principais procedimentos de *compliance* e de gestão do risco, (iv) dos principais procedimentos de controlo interno, (v) dos procedimentos específicos para o combate ao branqueamento de capitais, financiamento ao terrorismo e proliferação de armas de destruição em massa e (vi) das práticas do governo societário.

O presente Relatório tem como objectivo descrever a estrutura organizacional da NOSSA Seguros, bem como evidenciar as práticas efectivamente adoptadas pela organização no âmbito da gestão do risco e do controlo interno, em conformidade com as directrizes e exigências da ARSEG.

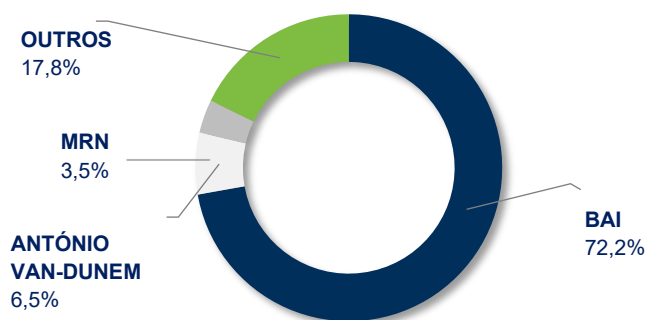
Neste contexto, o Relatório abrange, de forma detalhada, as práticas adoptadas pela NOSSA Seguros para a gestão do risco e controlo interno, incluindo a caracterização das estruturas de governação, das políticas e dos procedimentos implementados, bem como dos mecanismos de monitorização e avaliação contínua que asseguram a eficácia e a adaptabilidade do sistema de controlo interno implementado face aos riscos a que a Seguradora se encontra exposta e a possíveis desafios ou mudanças no ambiente regulatório e de mercado.

4.2 Estrutura Accionista

No que respeita à estrutura accionista da NOSSA Seguros, a mesma dispõe de um capital social de AOA 5 000 000 000,00 (cinco mil milhões de Kwanzas), integralmente realizado em numerário, 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).

Importa salientar que, nos termos do n.º 1 do artigo 7.º dos Estatutos da Sociedade, qualquer aumento do capital social depende de deliberação da Assembleia Geral (“AG”). A transmissibilidade das acções está sujeita ao consentimento da Sociedade, assistindo aos accionistas o correspondente direito de preferência.

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



4.3 Sistema de Controlo Interno

No que respeita ao Sistema de Controlo Interno (“SCI”) da Companhia, o mesmo é composto por um conjunto integrado e articulado de políticas, processos e procedimentos, implementados de forma permanente e transversal a toda a organização da NOSSA Seguros, sendo o seu desenho, implementação e monitorização da responsabilidade do Conselho de Administração (“CA”), visando a prossecução dos seguintes objectivos:

- Assegurar a eficiência e a rentabilidade das actividades desenvolvidas, bem como um adequada gestão e controlo dos riscos;
- Garantir a existência de informação financeira e de gestão fiável, relevante e atempada;
- Assegurar o cumprimento das disposições legais e regulamentares aplicáveis.

Face ao exposto, a NOSSA Seguros, em alinhamento com os objectivos definidos e de forma a assegurar a qualidade e a eficácia do sistema de controlo interno, 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 do risco, através de um conjunto integrado de políticas e processos, incluindo controlos e procedimentos;
- A eficiência dos sistemas de informação e comunicação em vigor; e
- A efectividade e eficácia dos processos de monitorização do SCI.

5 Estratégia

5.1 Introdução

A NOSSA Seguros, no passado exercício de 2024, definiu e implementou o seu plano estratégico, o qual estipula um conjunto de iniciativas a desenvolver pela Seguradora até 2027 (“TOP24–27”), de forma a garantir a relevância e a adequação dos seus objectivos aos desafios do mercado. O plano estratégico em vigor tem como objectivo assegurar a continuidade operacional, um posicionamento estratégico robusto e a preparação para os desafios futuros enfrentados pela Seguradora.

5.2 Principais Objectivos Estratégicos de Negócios, Suporte e Controlo

O plano estratégico contempla um conjunto de objectivos estratégicos de natureza de negócio, suporte e controlo, pelo que a NOSSA Seguros definiu e idealizou um universo de planos de acção para o ciclo estratégico 24 – 27, tendo por base a identificação de áreas de foco críticas para a Seguradora, as quais identificadas na fase de diagnóstico da definição do TOP24-27, nomeadamente: experiência e fidelização do cliente, canais de distribuição, negócio, pessoas e tecnologia.

Assim, o **Plano Estratégico da NOSSA Seguros para o ciclo 24 – 27** inclui **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.



Neste sentido, e no que respeita especificamente às dimensões de governação e controlo interno, importa salientar que as mesmas se encontram integradas de forma transversal no **Plano Estratégico definido 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 sistema de controlo interno mais robusto, com ênfase na ética, integridade e responsabilização;
- **Eixo 5 – Sustentabilidade do modelo de negócio:** integra acções direccionadas para a resiliência organizacional, continuidade de negócio, gestão do 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 da NOSSA Seguros, potenciar a monitorização contínua, assegurar maior transparência e rastreabilidade, bem como consolidar uma estrutura eficiente e escalável que sustente o crescimento da organização.

Em complemento, e como reforço do compromisso com a maturidade do sistema de controlo interno, a NOSSA Seguros definiu igualmente e de forma paralela quatro (4) 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:** a revisão e automatização dos processos, nomeadamente no que respeita ao reforço dos mecanismos de monitorização e à actualização de políticas e procedimentos, ocorrida durante o exercício de 2025. Esta é uma preocupação constante da Seguradora, pelo que será dada continuidade a este processo, nomeadamente ao nível do acompanhamento e monitorização da qualidade do SCI e da implementação dos planos de acção das DCIs identificadas, com o objectivo de aumentar de forma sustentada a eficácia, a transparência e a eficiência do sistema de controlo interno;
- **Robustecimento da Função de Gestão do Risco:** com destaque para a autonomização da Função de Gestão do 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. Neste sentido, durante o exercício de 2025, importa destacar a preocupação da NOSSA Seguros no recrutamento de pessoas especializadas em matérias de gestão do risco, bem como o reforço da respectiva equipa, assegurando assim as condições para a efectiva segregação e autonomização da Função de Gestão do Risco a ocorrer futuramente;
- **Desenvolvimento da Função Actuarial:** com foco na avaliação dos riscos, provisões técnicas e na adequação dos produtos. Durante o exercício de 2025, a NOSSA Seguros procurou assegurar o amadurecimento da Função, nomeadamente com o robustecimento das competências internas, da constituição do Gabinete Actuarial e da definição do modelo de governo a adoptar;
- **Soluções de Mitigação de Riscos de Prevenção de do Branqueamento de Capitais, do Financiamento do Terrorismo e da Proliferação de Armas de Destruição em Massa ("BC/FT/PADM") e de Fraude:** desenvolvimentos ao nível da implementação da ferramenta de gestão dos riscos de BC/FT/PADM utilizada pela NOSSA Seguros, a qual tem como objectivo assegurar o cumprimento das disposições regulamentares em matérias de BC/FT/PADM, e permite (i) a identificação e avaliação de potenciais ameaças; (ii) a monitorização contínua de transacções, com foco na detecção de actividades suspeitas; (iii) a verificação de perfis de risco e (iv) a emissão de relatórios. De referir ainda, durante o exercício de 2025, a criação de um portal de denúncias seguro e acessível para utilizadores externos e internos, que permite reforçar os processos de mitigação de riscos e de prevenção e combate a situações de fraude. O desenvolvimento deste portal está assente em cinco pilares robustos, que incluem: (i) interface intuitiva, que facilita o acesso e envio de informações por parte dos utilizadores; (ii) gestão centralizada que assegura a eficiência no apuramento e resolução de denúncias; (iii) fluxos automatizados, os quais reduzem o tempo de resposta e aumentam a consciência dos processos; (iv) segurança de dados, através da garantia da

confidencialidade das denúncias e dos denunciantes; e (v) produção de relatórios analíticos, que permitem a monitorização contínua e o aprimoramento dos controlos internos.

Numa perspectiva de continuidade, procurou-se **assegurar transversalmente a implementação das iniciativas do Plano Estratégico 24 – 27** definidas para o exercício de 2025, bem como a manutenção do foco em iniciativas *quick wins* para obtenção de resultados no curto prazo. Neste sentido, durante o exercício de 2025, foram realizadas as actividades apresentadas na tabela infra para cada um dos eixos definidos.

Eixo 1	Eixo 3	Eixo 4	Eixo 5	Eixo 6
• Revisão da proposta de valor e posicionamento • Análise sectorial e revisão dos sectores prioritários de clientes • Revisão de políticas e processos do Fundo de Pensões, tendo em vista o reforço da oferta de valor aos clientes	• Revisão das tipologias de Agência físicas • Definição de Iniciativas Estratégicas, para o <i>Bancassurance</i>	• Reforço da aposta nas pessoas, através da revisão do plano de formação para o próximo triénio	• Implementação do plano de IT <i>Disaster Recovery Plan</i> e da estratégia de recuperação • Construção e robustecimento do novo modelo do sistema de controlo interno • Reforço das equipas de controlo interno • Preparação para o <i>compliance</i> com a legislação da ARSEG ao nível da Função Actuarial	• Conclusão da Fase 1 do projecto de CRM, com impacto ao nível da Gestão Comercial • Actualizado Modelo Operativo das Áreas Tecnológicas • Aposta em dashboards de gestão • Arranque da automação de <i>workflows</i> • Capacitação da segurança cibernética da NOSSA Seguros • Reforço de mecanismos AML e implementação de um portal de denúncias

5.3 Balanço da execução do Plano Estratégico 24 – 27

No que respeita ao balanço da execução do TOP24-27 referente ao exercício de 2025, a NOSSA Seguros demonstrou, entre os seus pilares estratégicos, e em linha com as iniciativas anteriormente referidas, uma preocupação crescente com o reforço e a modernização do seu sistema de controlo interno.

Neste sentido, durante o referido exercício, a NOSSA Seguros desenvolveu um conjunto de medidas que contribuíram directamente para o fortalecimento do sistema de controlo interno da Seguradora, tendo-se verificado que a aplicação dessas medidas traduziu-se em impactos directos e relevantes no funcionamento da NOSSA Seguros, dos quais se destacam:

- Melhor alinhamento e foco das equipas, alcançado através **do reforço das equipas das áreas de negócio e suporte, bem como da reestruturação de algumas áreas**, 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;
- **Reforço da cultura organizacional da Seguradora**, através de uma visão mais clara sobre os objectivos, avaliação e progressão de carreira e reforço de formação, consolidou um ambiente de maior responsabilização e transparência, assim como a revisão global do plano de formação, com maior inclusão de matérias de controlo interno;
- Revisão da matriz de segregação de funções, promovendo um **modelo de governo mais eficaz**, que permite uma delegação ágil e aprovações mais céleres, aumentando a eficiência dos processos de decisão e reforçando os mecanismos de supervisão;
- Preocupação crescente da componente de **segurança de informação**, nomeadamente através da definição, estruturação e formalização de um modelo de segurança de informação, que incluiu a criação de processos, mecanismos de governação, instrumentos de controlo e referenciais de acompanhamento. Durante o exercício de 2026, a Seguradora pretende iniciar o processo de implementação, em particular através da operacionalização do modelo definido, do envolvimento das Unidades de Estrutura com responsabilidade na sua execução e do estabelecimento de evidências regulares que devem resultar deste processo.

6 Organização Interna

6.1 Principais alterações ao nível da Estrutura Organizacional

No período em análise, a NOSSA Seguros promoveu um conjunto de alterações ao nível da sua estrutura organizacional, com o objectivo de reforçar a eficiência operacional, fomentar uma maior especialização funcional, clarificar a definição de funções e responsabilidades, fortalecer o modelo de controlo interno através de uma adequada segregação de funções e assegurar o alinhamento da organização com os requisitos legais e regulamentares em vigor.

Face ao exposto, as alterações introduzidas ao nível da estrutura organizacional da Seguradora incidiram, essencialmente e em linha com o verificado em períodos anteriores, na reestruturação de áreas já existentes, reflectindo o compromisso contínuo da Seguradora com a melhoria da sua eficiência, com a adopção de boas práticas de governação e com o incremento da qualidade dos serviços prestados aos seus clientes.

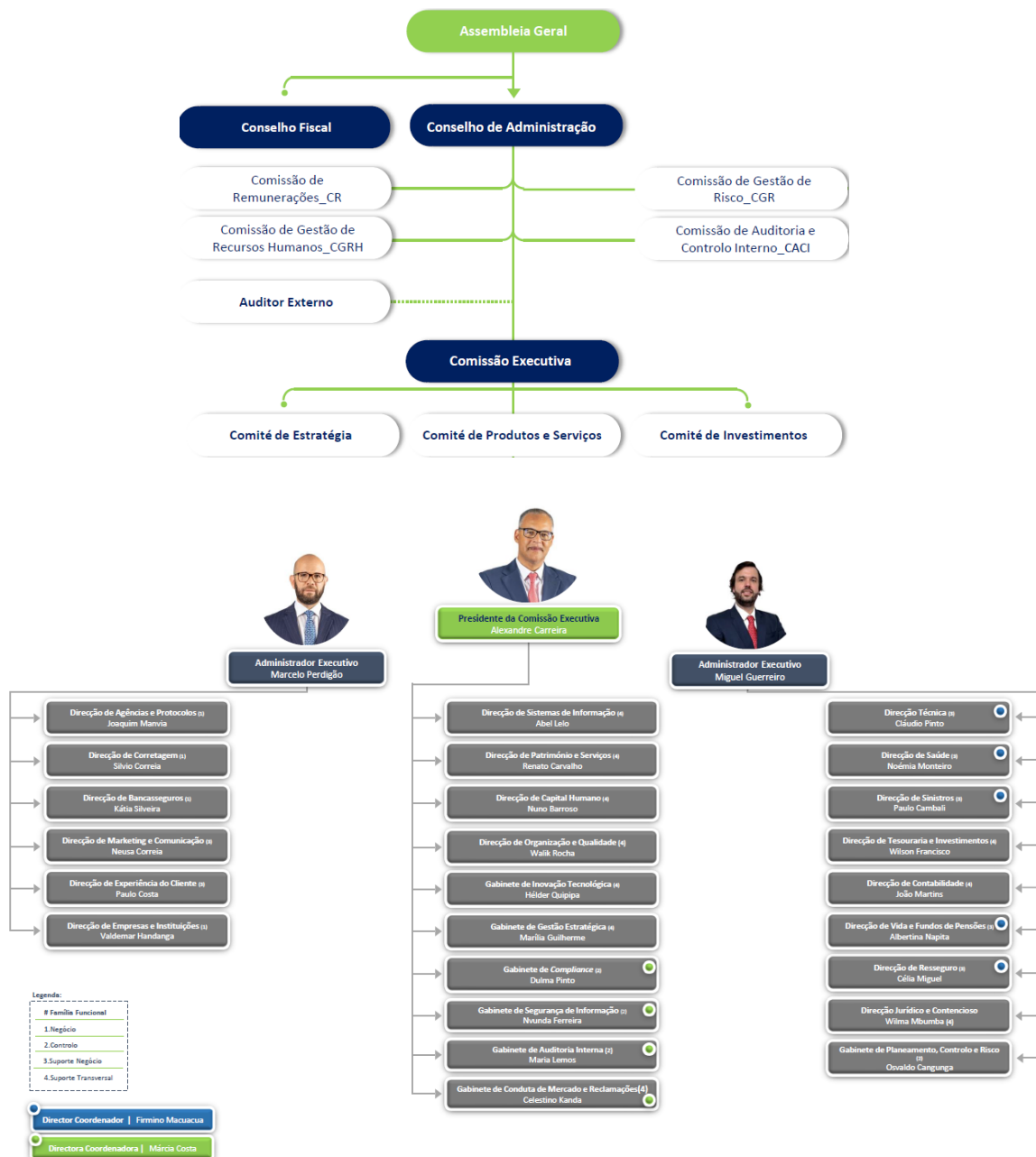
Para reforçar a estrutura de governação e fortalecer o sistema de controlo interno da NOSSA Seguros, na reunião de Março de 2026 da Assembleia Geral, foi aprovada a nomeação dos dois (2) directores coordenadores – Márcia Costa e Firmino Macuacua – como administradores executivos da Seguradora. Esta medida visa reforçar a composição do Conselho de Administração da Seguradora, garantindo uma supervisão mais eficaz, maior especialização e agilizando a tomada de decisões estratégicas e operacionais. Com este reforço, a NOSSA Seguros assegura um acompanhamento mais rigoroso dos processos internos, uma gestão do risco mais robusta, alinhada com as melhores práticas de governação corporativa, e reafirma a sua preocupação com o princípio de segregação de funções, transversal às Comissões especializadas do Conselho de Administração e aos Comitês de gestão existentes na Seguradora.

Adicionalmente, e em conformidade com a Norma Regulamentar n.º 3/25, de 7 de Março, sobre conduta de mercado e tratamento de reclamações (“Norma Regulamentar n.º 3/25”), destaca-se a **transformação do Centro de Reclamações no Gabinete de Conduta de Mercado e Reclamações**. Esta alteração, concretizada em Junho de 2025, na sequência da publicação da referida Norma, representa não apenas uma mudança estrutural, mas também um claro alinhamento da Seguradora com a regulamentação do sector. Não obstante este Gabinete ainda se encontrar numa fase de desenvolvimento, a sua constituição visa reforçar a capacidade da NOSSA Seguros em dar resposta às exigências regulatórias, bem como em promover uma actuação mais integrada na gestão dos riscos da Companhia, contribuindo para a consolidação do seu modelo de governação e sistema de controlo interno. Esta alteração encontra-se reflectida no organograma actualmente em vigor, apresentado na secção seguinte.

Por outro lado, os desenvolvimentos verificados ao nível da consolidação da Função Actuarial, nomeadamente a realização, durante o exercício de 2025, de um conjunto de actividades preparatórias à implementação efectiva desta Função na Seguradora, conforme apresentado no capítulo 7, bem como a intenção da NOSSA Seguros de, até ao final do 1º Semestre de 2026, segregar o Gabinete de Risco da vertente de Planeamento e Controlo, demonstram o compromisso da Seguradora no robustecimento do seu modelo de governação, em particular em matéria de segregação de funções, e no reforço da capacidade de resposta face aos desafios do negócio e as exigências do regulador.

6.2 Organograma

Apresentamos abaixo o organograma da NOSSA Seguros, com a respectiva distribuição de Pelouros e incluindo todas as unidades de estrutura e identificação dos respectivos responsáveis:



6.3 Caracterização de Efectivo

No que diz respeito à composição do quadro de pessoal da NOSSA Seguros, o mesmo, em 31 de Dezembro de 2025, é composto por duzentos e trinta e dois (232) colaboradores (188 em 2024), o que representa um aumento de cerca de 23% em relação ao período homólogo, distribuídos por Unidade de Estrutura ("UE"), conforme o quadro abaixo:

Sigla	Unidade de Estrutura	Família Funcional	# Colaboradores
CE	Comissão Executiva	-	3
GAIN	Gabinete de Auditoria Interna	Controlo	4
GCP	Gabinete de <i>Compliance</i>	Controlo	4
GPCR	Gabinete de Planeamento, Controlo e Risco	Controlo	5
GSI	Gabinete de Segurança de Informação	Controlo	3
DAP	Direcção de Agências e Protocolos	Negócio	46
DBA	Direcção de Bancasseguros	Negócio	8
DCO	Direcção de Corretagem	Negócio	11
DEI	Direcção de Empresas e Instituições	Negócio	13
DEC	Direcção de Experiência de Clientes	Suporte ao Negócio	8
DMC	Direcção de <i>Marketing</i> e Comunicação	Suporte ao Negócio	7
DRE	Direcção de Resseguro	Suporte ao Negócio	5
DSD	Direcção de Saúde	Suporte ao Negócio	15
DST	Direcção de Sinistros	Suporte ao Negócio	17
DVFP	Direcção de Vida e Fundos de Pensões	Suporte ao Negócio	8
DTV	Direcção Técnica Não Vida	Suporte ao Negócio	9
DJC	Direcção Jurídica e Contencioso	Suporte Transversal	3
DCH	Direcção de Capital Humano	Suporte Transversal	6
DC	Direcção de Contabilidade	Suporte Transversal	6
GIT	Gabinete de Inovação Tecnológica	Suporte Transversal	2
DIT	Direcção de Investimentos e Tesouraria	Suporte Transversal	9
DOQ	Direcção de Organização e Qualidade	Suporte Transversal	6
DPS	Direcção de Património e Serviços	Suporte Transversal	15
DSI	Direcção de Sistemas de Informação	Suporte Transversal	10
GCR	Gabinete de Conduta de Mercado e Reclamações	Suporte Transversal	1
GGE	Gabinete de Gestão Estratégica	Suporte Transversal	5
SCE	Suporte à Comissão Executiva	Suporte Transversal	3
			232

6.4 Modelo de Governação

6.4.1 Descrição do modelo de governação

No que respeita ao modelo de governação definido e implementado na NOSSA Seguros, o mesmo apresenta-se como um modelo de governação estruturado e ajustado ao exercício eficaz das competências dos diferentes Órgãos Sociais, promovendo o equilíbrio adequado entre as funções de supervisão e de gestão. Este equilíbrio é assegurado através da constituição de um Conselho de Administração composto por membros executivos, não executivos e independentes, complementado pela existência de Comissões especializadas.

Assim, a Seguradora considera que o modelo de governação definido encontra-se apto a responder aos diversos desafios de natureza socioeconómica, por meio da adopção de rigorosos mecanismos de controlos de gestão dos riscos e da sua permanente monitorização. Este enquadramento assenta no cumprimento escrupuloso das obrigações legais e regulamentares aplicáveis, bem como das melhores práticas internacionais.

Por outro lado, através dos seus órgãos de administração e fiscalização, a NOSSA Seguros avalia, de forma permanente, a adequação do modelo de governação vigente na Seguradora, tendo em consideração a sua dimensão e a complexidade dos riscos inerentes à sua actividade. Este processo pretende promover a melhoria contínua dos seus procedimentos e regulamentos internos.

Como pilar do seu modelo de governação corporativa, a NOSSA Seguros utiliza o Modelo das Três Linhas de Defesa (3LoD), alinhado com as melhores práticas internacionais em matéria de controlo interno e gestão do risco. Este modelo estabelece, de forma clara, as responsabilidades e interações das diferentes funções da Seguradora, garantindo um sistema de controlo integrado, coerente e eficiente, ao mesmo tempo que reforça a eficácia dos mecanismos de supervisão, a responsabilização organizacional e a solidez do sistema de controlo interno.

Face ao exposto, o Modelo das Três Linhas de Defesa implementado, encontra-se estruturado da seguinte forma:

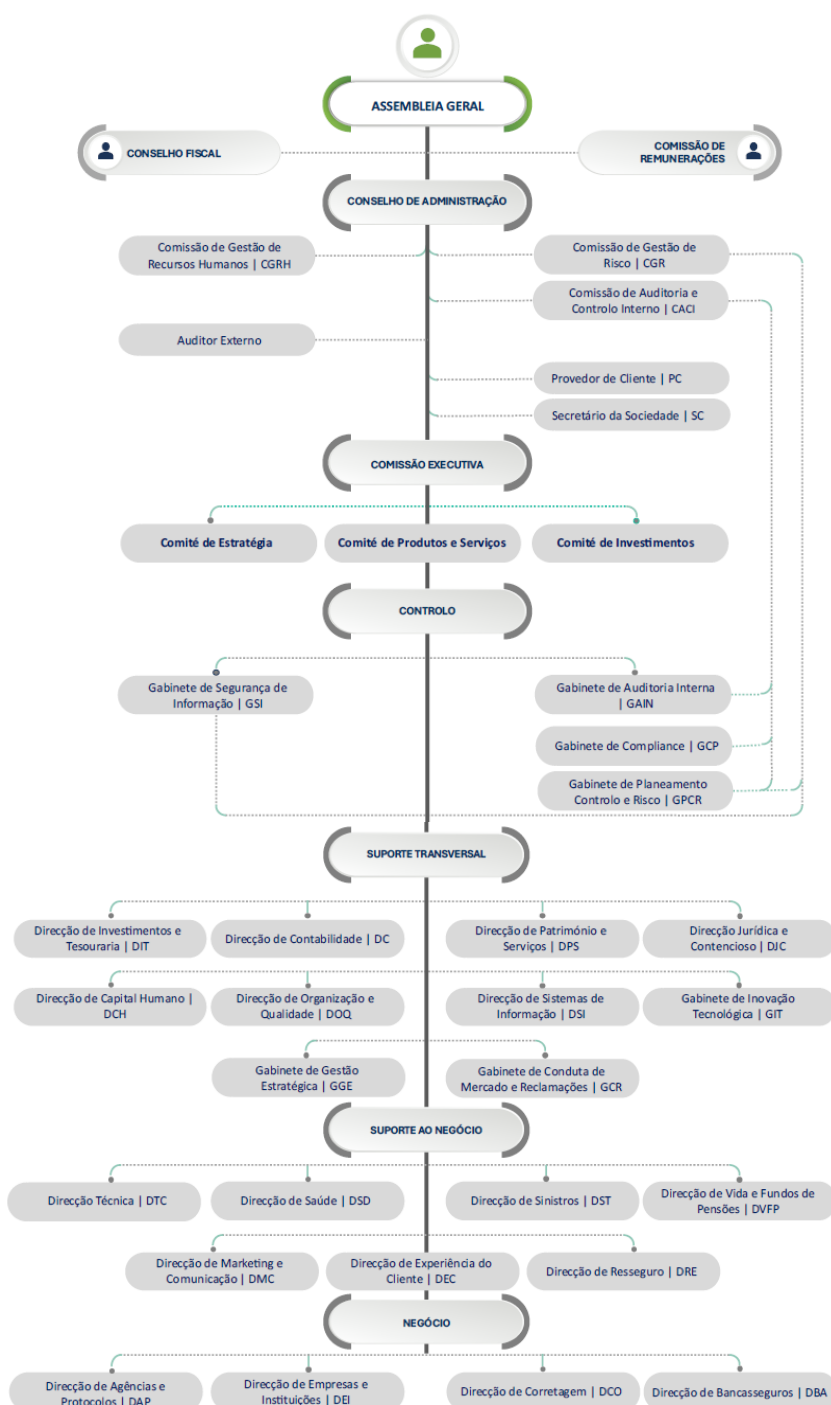
1. **Primeira Linha de Defesa** – Esta linha é constituída pelas unidades de negócio e pelas funções de suporte transversal, que assumem a qualidade de áreas tomadoras de risco da Seguradora. Compete-lhes a responsabilidade directa da identificação, avaliação, aceitação, controlo e mitigação dos riscos no âmbito das suas actividades operacionais diárias;
2. **Segunda Linha de Defesa** – A segunda linha integra funções especializadas de controlo, designadamente a Gestão do Risco, o *Compliance*, a Função Actuarial e a Segurança de Informação. Estas funções têm como principal objectivo suportar e monitorizar a actuação da primeira linha de defesa, fornecendo conhecimento especializado e supervisão adicional, através da realização de análises independentes, e assegurando a efectividade do sistema de gestão do risco;
3. **Terceira Linha de Defesa** – Esta linha é constituída pela Função de Auditoria Interna, responsável por avaliar, de forma independente e objectiva, a eficácia do sistema de controlo interno. Esta função realiza auditorias periódicas e avaliações sistemáticas dos controlos internos e dos processos de gestão do risco, reportando directamente ao Conselho de Administração, através da Comissão de Auditoria e Controlo Interno.

6.4.2 Principais Órgãos do Sistema de Controlo Interno

Em linha com as considerações descritas nas secções anteriores, o Sistema de Controlo Interno da NOSSA Seguros assenta numa estrutura organizacional devidamente definida, a qual é composta por órgãos com atribuições específicas de supervisão, implementação, monitorização e avaliação dos mecanismos de controlo.

Esta estrutura é sustentada pelos princípios de segregação de funções, da independência funcional e da responsabilização, em conformidade com as melhores práticas de governação e com as exigências da ARSEG.

Modelo de Governação



6.5 Órgãos Sociais

Este subcapítulo tem como objectivo apresentar a descrição, de forma sucinta, dos órgãos sociais em vigor na NOSSA Seguros, incluindo, entre outros aspectos: (i) as principais competências de cada órgão, (ii) a sua composição, (iii) a periodicidade de reunião definida, bem como o número de reuniões efectivamente realizadas durante o exercício de 2025 e (iv) a identificação e breve descrição das principais decisões tomadas por cada órgão ao longo do último exercício.

6.5.1 Assembleia Geral

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 (“CF”) ou por um ou mais accionistas possuidores de acções correspondentes a pelo menos 5% do capital.

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

6.5.2 Conselho Fiscal

O Conselho Fiscal é o órgão responsável pela fiscalização da actividade da Seguradora, o qual exerce as funções que resultam da legislação aplicável e dos Estatutos da Companhia. É eleito pela Assembleia Geral, para mandatos com duração de quatro anos, renováveis por uma ou mais vezes. É composto por um número mínimo de três membros efectivos e dois suplentes, devendo pelo menos um membro efectivo e um suplente serem peritos contabilistas.

A composição do Conselho Fiscal a 31 de Dezembro de 2025 era a seguinte:

- **Presidente** – Victor Fabrício Guimarães Benedito;
- **Vogal** – Dula Maria Brito Pereira dos Santos;
- **Vogal** – Sof Consulting;
- **Vogal Suplente** – António Manuel Ventura;
- **Vogal Suplente** – Pinto Arsénio Quizanga.

O Conselho Fiscal reúne-se pelo menos uma vez por trimestre e as deliberações são tomadas por maioria simples, devendo ser lavradas em acta e assinadas por todos os membros.

Tem, entre outras, as seguintes responsabilidades:

- a) Fiscalizar a administração da Seguradora;
- b) Zelar pela observância da lei e dos estatutos da sociedade;
- c) Verificar a regularidade dos livros, dos registos contabilísticos e dos documentos que lhe servem de suporte;
- d) Verificar a exactidão do balanço e da demonstração dos resultados.

Para o desempenho das referidas competências, o CF analisa e acompanha temas como as demonstrações financeiras, os indicadores de performance, os investimentos financeiros, os sinistros, os indicadores de risco, as provisões, as cobranças, temas de âmbito fiscal, entre outros.

6.5.3 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. As competências do Conselho de Administração são as estabelecidas na lei, nos Estatutos da Companhia e no respectivo Regulamento, das quais se destacam as seguintes:

- a. Assegurar a gestão corrente da Seguradora;
- b. Elaborar a estratégia geral da actividade e respectivos planos de acção da Seguradora;
- c. Elaborar os relatórios e contas anuais do exercício e submetê-los à apreciação do Conselho Fiscal e à aprovação da Assembleia Geral; e
- d. Exercer outras competências definidas por lei ou pelos Estatutos da Companhia.

Adicionalmente, o CA é o responsável máximo por assegurar a implementação de um sistema de controlo interno adequado e efectivo.

Os membros do Conselho de Administração são eleitos pela Assembleia Geral de Accionistas, não se encontrando definidas regras especiais relativas à substituição dos administradores, aplicando-se a lei nestas matérias. O Conselho de Administração da NOSSA Seguros é composto, a 31 de Dezembro de 2025, por três administradores executivos e quatro administradores não executivos, dos quais um independente.

No exercício findo a 31 de Dezembro de 2025, o Conselho de Administração da NOSSA Seguros reuniu em seis (6) sessões e procedeu ao acompanhamento da implementação do plano estratégico para o mandato 2024-2027, aprovou o plano financeiro e as demonstrações financeiras anuais, e efectuou o seu acompanhamento regular, procedeu ao acompanhamento dos temas referentes ao sistema de controlo interno e preparou propostas dos temas sujeitos à aprovação da Assembleia Geral, nomeadamente sobre a aplicação dos resultados.

A 31 de Dezembro de 2025 o Conselho de Administração apresentava a seguinte composição:

- **Presidente do Conselho de Administração** – Hélder Miguel Palege Jasse Aguiar;
- **Presidente da Comissão Executiva** – Alexandre Jorge de Andrade Teles Carreira;
- **Administrador Executivo** – Marcelo Valdir Leite Perdigão;
- **Administrador Executivo** – Miguel Ângelo Rodrigues Guerreiro;
- **Administrador Não Executivo** – Carlos Manuel Flora Amorim Guerra;

- **Administrador Independente** – Vítor Manuel Ribeiro do Couto;
- **Administrador Não Executivo** – Celestino Eliseu Kanda.

Todos os membros do Conselho de Administração obtiveram parecer favorável para o início do exercício de funções, por parte da Agência Angolana de Regulação e Supervisão de Seguros.

De referir ainda que o Secretário da Sociedade é designado pelo Conselho de Administração, coincidindo a duração das suas funções com a do mandato do Conselho de Administração que o designe, podendo renovar-se por uma ou mais vezes. No exercício de 2025, a função de Secretária da Sociedade foi exercida por Márcia Costa, que em 2026 será designada como administradora executiva, conforme referido anteriormente.

6.6 Comissões especializadas do Conselho de Administração

O Conselho de Administração da NOSSA Seguros apresenta instituídas quatro (4) Comissões especializadas, as quais têm como principais objectivos:

- Apoiar o Conselho de Administração através da análise de matérias específicas, permitindo assim que o CA tome decisões mais informadas;
- Reforçar a supervisão e controlo do CA, através de um acompanhamento especializado de áreas críticas da Companhia e assegurando a existência de mecanismos de controlo interno eficazes;
- Assegurar a transparência e credibilidade, procurando reforçar e melhorar a qualidade e informação produzida pela Companhia; e
- Melhorar a eficiência do CA, através do reforço do controlo e garantindo decisões mais informadas e alinhadas com as boas práticas de governação.

Face ao exposto, neste subcapítulo apresentamos a descrição, de forma sucinta, das Comissões especializadas do CA em vigor na NOSSA Seguros, incluindo, entre outros aspectos: (i) as principais competências de cada Comissão, (ii) a sua composição, (iii) a periodicidade de reunião definida, bem como o número de reuniões efectivamente realizadas durante o exercício de 2025 e (iv) a identificação e breve descrição das principais decisões tomadas ao longo do último exercício.

6.6.1 Comissão de Auditoria e Controlo Interno

Compete à Comissão de Auditoria e Controlo Interno (“CACI”), 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 detectadas, através do acompanhamento dos indicadores-chave de controlos 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 interferir na actividade da Seguradora.

É constituída pelos seguintes membros:

- **Presidente** – Carlos Manuel Flora Amorim Guerra (Não Executivo);
- **Membro Independente** – Victor Manuel Ribeiro Do Couto;
- **Membro** – Celestino Eliseu Kanda.

A CACI reúne bimensalmente, 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.

Durante o exercício de 2025, o Gabinete de *Compliance* (“GCP”) e o Gabinete de Auditoria Interna (“GAIN”) reportaram funcionalmente à Comissão de Auditoria e Controlo Interno, mantendo, em paralelo, uma linha de reporte hierárquica directa a um administrador de pelouro das matérias de controlo.

Neste período, a CACI reuniu em seis (6) 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, durante o exercício de 2025, a CACI emitiu um total de vinte (20) recomendações direccionadas para a actividade do Gabinete de Auditoria Interna (quinze (15) recomendações) e do Gabinete de *Compliance* (cinco (5) recomendações), com o objectivo de contribuir para o permanente robustecimento do sistema de controlo interno, a eficácia na gestão do risco e a conformidade com o quadro regulatório vigente. Do total de recomendações emitidas, apenas cinco (5) se encontram por implementar com referência a 31 de Dezembro de 2025, estando maioritariamente relacionadas com o tratamento de DCIs e com o acesso atempado de informações.

6.6.2 Comissão de Gestão do Risco

A Comissão de Gestão do Risco (“CGR”) 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 nas reuniões como convidado.

A Comissão de Gestão do Risco tem, entre outras, 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 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 interna da Seguradora.

A CGR é constituída pelos seguintes membros:

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

Durante o exercício de 2025, o Gabinete de Planeamento, Controlo e Risco (“GPCR”) reportou funcionalmente à CGR, mantendo, em paralelo, uma linha de reporte hierárquica directa ao Administrador de Pelouro.

Reúne no mínimo bimensalmente, de acordo com um calendário a estabelecer ou, extraordinariamente, sempre que convocada pelo presidente.

No exercício de 2025, a CGR realizou seis (6) reuniões e teve como principais actividades, a análise dos indicadores de risco, a monitorização da implementação dos planos de acção para mitigação de riscos Top 10 e o acompanhamento dos temas referentes à segurança da informação. Neste sentido, a CGR durante o exercício de 2025 emitiu um total de vinte e nove (29) recomendações, as quais com o objectivo contribuir para o permanente robustecimento do sistema de controlo interno, a eficácia na gestão do risco e a conformidade com o quadro regulatório vigente. Das recomendações emitidas, catorze (14) ainda se encontram por implementar a 31 de Dezembro de 2025, estando as mesmas, na sua maioria, relacionadas com as seguintes temáticas: matriz de riscos, limites e alertas de indicadores de risco, KPIs e formalização de políticas.

6.6.3 Comissão de Remunerações

A Comissão de Remunerações (“CR”) dos membros dos Órgãos Sociais tem por missão definir a política e os objectivos societários relativos à fixação das remunerações dos membros dos diversos órgãos sociais. É constituída por três (3) membros independentes de qualquer outro órgão estatutário da NOSSA Seguros.

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. Em 2025, a Comissão de Remunerações reuniu no dia 12 de Junho, tendo definido as remunerações dos Órgãos Sociais da Companhia e, durante todo o exercício, assegurou o cumprimento da política estabelecida na NOSSA Seguros.

6.6.4 Comissão de Gestão de Recursos Humanos

Nos termos do Regulamento, a Comissão de Gestão de Recursos Humanos (“CGRH”) é constituída por um mínimo de dois membros, que devem possuir conhecimentos e experiência em matéria de gestão de recursos humanos. O Director de Capital Humano da NOSSA Seguros 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 2025, a CGRH apresentava a seguinte constituição:

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

A Comissão de Gestão de Recursos Humanos reúne, no mínimo, de dois (2) em dois (2) meses, podendo reunir extraordinariamente, sempre que convocada pelo presidente. No exercício de 2025 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.

6.7 Comissão Executiva

A Comissão Executiva (“CE”) é responsável pela gestão corrente da NOSSA Seguros, com excepção das matérias que por lei ou pelos Estatutos da Seguradora, estejam reservadas ao Conselho de Administração. É composta por três (3) membros nomeados pelo Conselho de Administração para o mandato 2024 – 2027. No exercício de 2025, 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 contexto do sistema de controlo interno, o qual é responsabilidade do Conselho de Administração da Companhia, a CE assume, por delegação do CA, as seguintes actividades:

- a) Assegurar a adequada implementação e manutenção da estrutura organizacional da NOSSA Seguros, rever e apresentar propostas neste âmbito ao Conselho de Administração;
- b) Promover uma cultura de controlo interno sustentada nos códigos de conduta que abranja todos os Colaboradores da NOSSA Seguros, assegurando que todos os Colaboradores compreendem o seu papel no sistema implementado, de modo a poderem contribuir de forma efectiva para o controlo interno;
- c) 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.

No exercício de 2025, a Comissão Executiva realizou 14 reuniões, nas quais foram abordados os temas relativos às matérias anteriormente referidas. No quadro seguinte é apresentada a distribuição dos pelouros pelos três (3) membros da CE:

Nome e Função	Sigla	Negócio	Suporte	Suporte Transversal	Controlo
Alexandre Carreira – Presidente da Comissão Executiva					
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 <i>Compliance</i>	GCP				X
Gabinete de Auditoria Interna	GAIN				X
Gabinete de Gestão Estratégica	GGE			X	
Gabinete de Segurança de Informação	GSI				X
Gabinete de Conduta de Mercado e Reclamações	GCR			X	

Nome e Função	Sigla	Negócio	Suporte	Suporte Transversal	Controlo
Miguel Guerreiro – Administrador Executivo					
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
Marcelo Perdigão – Administrador Executivo					
Direcção de Agências e Protocolos	DAP	X			
Direcção de Empresas e Instituições	DEI	X			
Direcção de Corretagem	DCO	X			
Direcção de Bancasseguros	DBA	X			
Direcção de Marketing e Comunicação	DMC		X		
Direcção de Experiência do Cliente	DEC		X		

6.8 Comitês de Gestão com competências delegadas pela Comissão Executiva

A Comissão Executiva da NOSSA Seguros apresenta instituídos três (3) Comitês de Gestão, os quais têm como principais objectivos:

- Apoiar a tomada de decisão executiva, através da preparação de análises de matérias específicas e mais operacionais;
- Apoiar na implementação da estratégia definida pela Companhia, nomeadamente na execução efectiva da estratégia e acompanhamento dos vários planos de acção definidos;
- Monitorizar o desempenho do negócio da Companhia, através do acompanhamento de indicadores e métricas específicas por área; e
- Apoiar a gestão do dia-a-dia da Companhia, através do acompanhamento e monitorização dos vários riscos e coordenação das várias áreas.

Face ao exposto, neste subcapítulo apresentamos a descrição, de forma sucinta, dos Comitês de Gestão em vigor na NOSSA Seguros, incluindo, entre outros aspectos: (i) as principais competências de cada Comité, (ii) a sua composição, (iii) a periodicidade de reunião definida, bem como o número de reuniões efectivamente realizadas durante o exercício de 2025 e (iv) a identificação e breve descrição das principais decisões tomadas ao longo do último exercício.

6.8.1 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 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.

Durante o exercício de 2025, o Comité de Estratégia realizou um total de oito (8) reuniões.

6.8.2 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 (3) membros da Comissão Executiva, pelos responsáveis das áreas de Investimentos, Gestão dos Risco, Técnica e de Resseguro, devendo todos possuir conhecimentos relativos 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.

Durante o exercício de 2025, o Comité de Investimentos realizou quatro (4) reuniões, tendo sido as principais decisões tomadas reflectidas na aquisição de instrumentos financeiros, na revisão do modelo de apresentação do *Cash Flow*, no adiantamento das contribuições da NOSSA Seguros para reforço do Fundo de Pensões NOSSA Reforma, no acompanhamento da matéria de *Asset Liability Management* ("ALM") e na revisão da rentabilidade dos Fundos de Pensões.

6.8.3 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:

- i. Decidir sobre as propostas de criação, alterações ou descontinuação de produtos e serviços e respectivas campanhas comerciais;
- ii. Aprovar o desenho e o preço dos produtos;
- iii. 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;
- iv. Corrigir características dos produtos/ serviços, ou retirá-los do circuito comercial; e
- v. 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** – Firmino Macuacua;
- **Membros Ocasionais** – Responsáveis pelas diversas Unidades de Estrutura com iniciativas a seu cargo;

- **Coordenadora** – Marília Guilherme;
- **Coordenadora** – Maria Henrique.

No exercício de 2025, o Comité de Produtos e Serviços realizou um total de sete (7) reuniões.

6.9 Descrição das Funções de cada Unidade de Estrutura

Neste subcapítulo apresenta-se a descrição das funções de cada Unidade de Estrutura com separação entre as áreas de negócio, suporte ao negócio, suporte transversal e de controlo.

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.

6.9.1 Áreas Funcionais

A tabela seguinte contém as áreas funcionais da Seguradora e uma breve descrição da sua actuação e funcionamento.

Áreas Funcionais	Breve descrição
Negócio	Correspondem às UE com funções directamente ligadas à actividade principal ou negócio central da NOSSA Seguros, sendo as responsáveis pela gestão do risco. Estas áreas 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.
Suporte ao Negócio	Correspondem às UE com responsabilidade de fornecer serviços e recursos necessários para o funcionamento das áreas de negócio.
Suporte Transversal	Correspondem às UE com responsabilidade de fornecer apoio a toda Seguradora, não se concentrando num processo específico, mas auxiliando a Seguradora transversalmente como um todo.
Controlo	Correspondem às UE com responsabilidades de monitorizar a conformidade da actuação da NOSSA Seguros com a legislação, regulamentação e normativos internos, assim como controlar e monitorizar o risco a que a NOSSA Seguros está ou venha a estar exposta. Neste sentido, realizam avaliações e análises objectivas, de forma independente e fiável, bem como o reporte dos seus exames aos órgãos de gestão, encontrando-se dependentes hierarquicamente da CE e funcionalmente do CA.

6.9.2 Breve descrição das funções das Unidades de Estrutura

As Unidades de Estrutura da Seguradora, que compõem as áreas anteriormente identificadas, e as suas funções encontram-se descritas na tabela seguinte.

UE	Tipologia	Breve descrição das Funções
Direcção de Agências e Protocolos	Negócio	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 objectivo a captação e fidelização dos clientes, de modo a atingir as metas e os objectivos de vendas estabelecidos.
Direcção de Corretagem	Negócio	Assegurar e liderar o desenvolvimento da actividade comercial junto dos parceiros (correctores e mediadores), de acordo com a estratégia definida pela Administração, de forma a maximizar as vendas, a rentabilidade e a fidelização dos clientes.
Direcção de Empresas e Instituições	Negócio	Assegurar e impulsionar o desenvolvimento da actividade comercial junto do segmento de Empresas e Instituições Públicas, através da identificação de oportunidades de negócio, acompanhamento próximo dos clientes, apresentação de soluções de seguros adequadas e promoção da fidelização, garantindo o cumprimento dos objectivos comerciais definidos e o alinhamento com as políticas estratégicas da organização.
Direcção de Bancaseguros	Negócio	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.
Direcção Técnica	Suporte	Garantir um serviço de aconselhamento técnico de excelência na gestão da carteira de apólices dos ramos não vida e emitir apólices, actas e recibos de prémio e estorno com eficiência e qualidade, dinamizando as acções que tenham em vista estabelecer uma adequada política de gestão e de regularização de sinistros.
Direcção de Sinistro	Suporte	Regularizar os sinistros de forma célere e eficaz, assegurando a satisfação/ fidelização dos clientes existentes e a captação de novos clientes / parceiros.
Direcção de Marketing e Comunicação	Suporte	Definição, planeamento, coordenação e controlo da implementação da estratégia de <i>marketing</i> , comunicação e imagem da NOSSA Seguros, garantindo o posicionamento da marca no mercado, bem como, a organização de eventos corporativos e acções de responsabilidade social.
Direcção de Experiência do Cliente	Suporte	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 accionável. Adicionalmente, identificar as necessidades, desejos e preferências

		dos clientes, antecipar as suas expectativas e fornecer soluções personalizadas e inovadoras que atendam às suas necessidades.
Direcção de Vida e Fundo de Pensões	Suporte	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.
Direcção de Saúde	Suporte	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.
Direcção de Resseguro	Suporte	Orientar, coordenar e garantir a implementação da política de resseguro e de co-seguro definida pelo Conselho de Administração, bem como garantir uma exposição adequada aos grandes riscos da carteira.
Direcção de Contabilidade	Suporte	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.
Direcção de Investimento e Tesouraria	Suporte	Gerir os recursos financeiros da Seguradora, optimizar 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 correcta gestão e controlo das cobranças e pagamentos.
Direcção de Capital Humano e Organização	Suporte	Implementar a estratégia de gestão integrada de capital humano e organização, promovendo a valorização do desenvolvimento pessoal e profissional dos colaboradores e assegurar a correcta definição, qualidade e monitorização, no âmbito da normalização de regras, princípios e processos institucionais.
Direcção de Património e Serviços	Suporte	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.
Direcção de Sistemas de Informação	Suporte	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.
Gabinete de Inovação Tecnológicas	Suporte	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.
Gabinete de Gestão Estratégica	Suporte	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.
Direcção de Organização e Qualidade	Suporte	Apoiar a Comissão Executiva na definição e implementação das melhores práticas nacionais e internacionais na gestão de normativos internos, na manutenção da melhoria contínua do sistema de gestão da qualidade que se reflecte na satisfação dos clientes, colaboradores, parceiros e accionistas da NOSSA Seguros.
Gabinete de Conduta de Mercado e Reclamações	Suporte	Assegurar a gestão, análise, tratamento e acompanhamento das reclamações apresentadas pelos clientes, garantindo o cumprimento dos requisitos regulamentares aplicáveis, bem como monitorizar a conduta de mercado, promovendo a transparência, a proteção dos direitos dos clientes e a melhoria contínua dos processos, contribuindo para a mitigação de riscos e salvaguarda da reputação da NOSSA Seguros.
Direcção Jurídica e Contencioso	Suporte	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.
Gabinete de Segurança de Informação	Controlo	Controlar processos e procedimentos, garantindo uma adequada confidencialidade, integridade e disponibilidade da informação, assim como monitorizar a sua implementação e gestão e a coordenação da segurança de informação ao mais alto nível na NOSSA Seguros.
Gabinete de Auditoria Interna	Controlo	Avaliar o funcionamento adequado do sistema de controlo interno, incluindo a gestão do 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 Presidente da Comissão Executiva, na qualidade de Administrador de Pelouro.
Gabinete de Planeamento, Controlo e Risco	Controlo	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 do risco adequado, assegurando deste modo, alcance das metas e objectivos da Seguradora.

**Gabinete de
Compliance**

Controlo

Assegurar a conformidade e integridade das actividades da NOSSA Seguros, através da monitorização e controlo do cumprimento da legislação, regulamentação, políticas e normativos internos e externos aplicáveis, contribuindo para a mitigação dos riscos sancionatórios, reputacionais e financeiros associados ao incumprimento.

6.10 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 dispõe de um conjunto de políticas, normas e procedimentos com aplicação transversal a toda a Seguradora. 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 Controlo Interno;**
- **Política de *Compliance*;**
- **Política de Gestão do Risco;**
- **Política Antifraude;**
- **Política de Conflito de Interesses;**
- **Política de Transacções com Partes Relacionadas;**
- **Política de Transparência e Divulgação de Informação;**
- **Política de Combate à Corrupção;**
- **Política de Combate ao Branqueamento de Capitais e Financiamento do Terrorismo;**
- **Política de Ofertas e Entretenimento;**
- **Política de Remuneração;**
- **Política de Subscrição;**
- **Política de Resseguro;**
- **Política de Investimentos;**
- **Política de Gestão de Reclamações;**
- **Política de Tratamento dos Tomadores de Seguros;**
- **Política de Privacidade e de Protecção de Dados Pessoais;**
- **Política de Continuidade de Negócio; e**
- **Política de Externalização.**

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 NOSSA Seguros.

No decorrer do exercício de 2025, no âmbito da norma internacional de sistema de gestão de qualidade – ISO 9001:2015 – *Quality management systems* –, a NOSSA Seguros procedeu à revisão dos seus processos e políticas/ normativos internos, com o objectivo de robustecer o nível de cumprimento dos requisitos da referida norma. É objectivo da Seguradora dar continuidade a este processo nos exercícios seguintes, assegurando a consolidação dos requisitos de qualidade ao nível dos processos em vigor na NOSSA Seguros. Adicionalmente, de referir o trabalho que se encontra em curso na Seguradora, levado a cabo pela Direcção de Organização e Qualidade, relativo à obtenção de certificações relacionadas com a ISO 9001 por parte dos seus colaboradores, reforçando o compromisso da Seguradora com a melhoria contínua e qualidade nos trabalhos desenvolvidos.

6.10.1 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.

6.10.2 Política de Controlo Interno

A Política de Controlo Interno estabelece os princípios gerais do respectivo sistema de controlo interno e do funcionamento e gestão do mesmo. Adicionalmente, esta Política visa fomentar uma cultura organizacional, de gestão do risco e de controlo interno, assente na transparência, na responsabilidade, e na eficácia e eficiência operacional entre todos os colaboradores da NOSSA Seguros.

O sistema de controlo interno tem como principal objectivo garantir a gestão e o controlo efectivo dos riscos inerentes à actividade da NOSSA, sendo que compete ao Conselho de Administração garantir um sistema de controlo interno eficiente através de sistemas, procedimentos, e controlos que assegurem que cada unidade de estrutura, incluindo as funções de controlo interno, as actividades subcontractadas e os canais de distribuição de produtos, cumprem com as disposições legais e regulamentares aplicáveis em vigor.

Compete à Comissão de Auditoria e Controlo Interno da NOSSA, enquanto órgão de apoio e supervisão, e por delegação do Conselho de Administração, acompanhar, monitorizar e emitir recomendações sobre o funcionamento do Sistema de Controlo Interno.

6.10.3 Política de *Compliance*

A Política de *Compliance* da Seguradora estabelece um conjunto de orientações adequadas à garantia da conformidade com as políticas e directrizes internas, bem como os requisitos legais e regulamentares aplicáveis à actividade 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 accionistas.

A referida política define os elementos essenciais para a adequada gestão e controlo do risco de *compliance*, procurando prevenir, detectar e corrigir riscos a que a Seguradora se encontra exposta.

6.10.4 Política de Anti-fraude

A Política Anti-fraude tem como objectivo 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 directrizes que visam a prevenção e o combate à fraude.

6.10.5 Política de 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. Aplicação do princípio de segregação de funções, sempre que possível;
2. Estabelecimento de procedimentos específicos para a realização de operações com partes relacionadas; e
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 Seguros 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.

6.10.6 Política de Transacções com Partes Relacionadas

A Política de Transacções com Partes Relacionadas tem como objectivo estabelecer regras e consolidar os procedimentos a serem observados pela NOSSA Seguros na definição, identificação, aprovação, monitorização e divulgação de transacções com partes relacionadas, assegurando a igualdade de tratamento e a transparência, de modo a garantir o cumprimento dos requisitos legais e regulamentares aplicáveis e prevenir eventuais conflitos de interesses.

6.10.7 Política de 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; e
- ❖ 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.

6.10.8 Política de 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; e
- ❖ Assegurar que o modelo de compensação e benefícios esteja em conformidade com todas as leis e regulamentos aplicáveis, evitando riscos legais e financeiros.

6.10.9 Contabilidade

As políticas contabilísticas adoptadas pela NOSSA Seguros encontram-se definidas no relatório e contas da Seguradora e publicadas no *website*, 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, que aprova o Plano de Contas para as empresas de Seguros ("Norma Regulamentar n.º 5/23").

As principais actividades realizadas pela Direcção de Contabilidade incluem reporte financeiro e regulamentar, reconciliações, fiscalidade e gestão de activos. De referir que se encontra em curso a transição da responsabilidade da realização da actividade relacionada com as reconciliações bancárias para a Direcção de Tesouraria e Investimento, com o objectivo de melhorar a operativa do processo, não obstante o acompanhamento contínuo da Direcção de Contabilidade sobre os itens em aberto.

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 ("IOPs") 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 dos imobilizados tangíveis e intangíveis.

Fiscalidade

Compreende os processos manuais relativo ao processamento de impostos correntes e do Imposto do Valor Acrescentado, 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 com relação com a 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
Core Cleva	Sistema <i>core</i>
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, sendo este controlo realizado diariamente.

Com vista a garantir a consistência e integridade da informação contabilística, a Direcção de Contabilidade elabora reconciliações diárias e mensais a diversas rubricas contabilísticas constantes nas Demonstrações Financeiras da NOSSA Seguros, nomeadamente: Fornecimentos e serviços de terceiros; Custos com pessoal; Prémios SD e RD; Rendimentos; Indemnizações SD e RC; Comissões SD e RC; Provisões técnicas SD e RC; Fornecedores; Imobilizado; Caixa e Bancos; Impostos e 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. As principais actividades que compõem o processo de fecho contabilístico são as seguintes:

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;

- d. Execução dos processos de encerramento contabilístico.
2. Realização de reportes prudenciais e elaboração de informação financeira e de gestão; e
3. Arquivo da informação.

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.

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: aprovação das demonstrações financeiras;
2. Conselho Fiscal: verificação e fiscalização dos registos, das políticas contabilísticas, bem como do processo de preparação das demonstrações financeiras; e
3. Auditor Externo: auditoria às demonstrações financeiras.

6.11 Sistemas de informação e comunicação

6.11.1 Principais alterações ao nível do sistema de informação e canais de comunicação

No decorrer do exercício de 2025, a NOSSA Seguros procurou continuar a desenvolver as actividades iniciadas no período anterior, promovendo uma melhoria contínua ao nível dos sistemas de informação e dos canais de comunicação, com o intuito de fortalecer e alinhar os objectivos de negócio, aumentar a eficiência operacional, mitigar riscos e reforçar a experiência do cliente.

Os principais desenvolvimentos 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 relacionados com esta temática:

❖ Controlo de acessos

1. Revisão da matriz de segregação de funções e, consequentemente, da atribuição de acessos a cada colaborador, em função do respectivo perfil funcional – estando em curso o processo de implementação efectiva desta matriz no sistema *core* (Cleva GIS) da Seguradora;
2. Implementação de um NAC (*Network Access Control*) na ferramenta que efectua a gestão de acesso à área corporativa da Seguradora, permitindo a aplicação de controlos adicionais sobre a componente de acessos a sistemas;
3. Melhoria na segurança e gestão do sistema de impressão (Piloto PaperCut), de modo a assegurar uma impressão segura, em que os documentos para impressão apenas são acessíveis por quem indicou a respectiva ordem.

❖ Aplicações

1. Conclusão da implementação de *workflows* de pagamentos, visando a automatização e rastreabilidade dos processos;
2. Entrada em produção de uma ferramenta CRM, que pretendeu desenvolver uma solução de canais para clientes empresariais, com o intuito de facilitar o acompanhamento da sua carteira de seguros, bem como a realização de qualquer pedido que se revele necessário;
3. Promoção de sessões de formação e campanhas de sensibilização sobre segurança de informação, através da plataforma **KnowBe4**;
4. Desenvolvimento de um portal de denúncias da Seguradora, cuja entrada em produção se encontra prevista para o exercício de 2026;
5. Desenvolvimento e disponibilização de relatórios de gestão essenciais ao suporte das operações de negócios, com recurso à solução **Power BI**.

6.11.2 Estratégia para os sistemas e o seu alinhamento face à estratégia global da Seguradora

Seguindo as boas práticas, as soluções tecnológicas utilizadas pela NOSSA Seguros, bem como os processos associados, encontram-se alinhados com a estratégia corporativa da Seguradora.

A estratégia corporativa da NOSSA Seguros encontra-se consubstanciada nos planos estratégicos que acompanham os mandatos da Comissão Executiva. Neste sentido, durante o exercício de 2025, as iniciativas de transformação tecnológica contribuíram de forma positiva para a concretização das iniciativas previstas no plano, promovendo a modernização da Seguradora e a experiência do cliente, bem como para suportar ganhos de eficiência, melhoria da qualidade da informação e reforço da capacidade de suporte ao negócio.

Na execução do plano estratégico 24 – 27, as áreas tecnológicas, para além do suporte indirecto às outras áreas, respondem pelo “Eixo 6 – Suporte à Transformação Tecnológica”. Neste sentido, em 2025, 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, nomeadamente melhorias ao nível da *mobile app*, da plataforma “Portal Empresas”, dos portais de venda e do processo de pagamento de seguros, as quais incidiram tanto nas ferramentas próprias da NOSSA Seguros, como nas ligadas ao *Bancassurance* BAI;
- **Implementação do CRM:** concluiu-se a implementação de uma solução com vista a centralizar as interações com os clientes;
- **Automatização de pagamentos:** verificou-se a conclusão da fase de desenvolvimento do projecto de uma solução tecnológica de suporte às vendas nos sistemas de pagamento, com o objectivo de melhorar a eficiência operacional e o processo de reconciliação;
- **Arquitectura de integração:** trabalhou-se no desenho da arquitectura de integração para responder aos fluxos aplicacionais de ecossistemas internos e externos, visando maior segurança e redução do *time to market*, tendo em 2025 sido concluída a implementação da 1ª fase deste projecto;
- **Arquitectura de dados:** registaram-se desenvolvimentos ao nível da implementação de um 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:** órgão delegado do Conselho de Administração em que os temas tecnológicos são levados para apreciação e deliberação dos respectivos membros;
- **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 de *Project Management Office* (“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 as ferramentas tecnológicas e os processos são desenhados e implementados de acordo com a boas práticas e que mitigam os riscos identificados;
- **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 efectuados de acordo com as boas práticas de gestão de projectos (preditivos e ágeis) assim como tendo por base *softwares* seguros.

6.11.3 Controlo de acessos

A NOSSA Seguros dispõe de uma Política Global de Segurança de Informação que, conjuntamente com a Política de Gestão de Acessos e Identidades e a Política de Protecção de Dados, estabelecem e garantem as directrizes para a segurança da informação e a conformidade regulatória de gestão efectiva dos controlos de acesso aos sistemas, aplicações e recursos da Seguradora. Para além do referido, os procedimentos de gestão de espaços físicos e a matriz de acessos e de segregação de funções são instrumentos fundamentais no que respeita ao tema de controlo de acessos.

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 afectar a integridade, disponibilidade e confidencialidade dos activos dos sistemas da NOSSA Seguros.

Ao nível dos acessos físicos estão definidas áreas restritas e públicas, as quais asseguram que o acesso às primeiras é realizado apenas por pessoas devidamente autorizadas. No que respeita a este aspecto, foi implementado, durante o exercício de 2025, um controlo de segurança adicional, em complementaridade com o NAC, sobre o nível de acesso à rede corporativa da Seguradora.

Tanto para os acessos lógicos como físicos existe um processo de revisão periódica, de forma a identificar situações de acessos inadequados ou não actualizados em função das saídas ou movimentações que ocorram na Seguradora.

6.11.4 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 da NOSSA Seguros, durante o exercício de 2025. Este processo foi executado pela equipa interna com base numa *checklist*, sendo esta prática ainda complementada pela contratação de serviços especializados de auditoria e *assessment* aos activos de rede da NOSSA Seguros.

Por forma a tratar e monitorizar os riscos de IT, a Seguradora actua nos eixos de controlos, políticas e procedimentos de segurança, sendo de realçar as melhorias efectuadas ao nível de procedimentos relacionados com a gestão de alterações, autorização de *logs* e 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 corporativas, assim como de uma

ferramenta de *Service Manager* que tem como objectivo monitorizar os sistemas de informação utilizados e efectuar a correlação de eventos.

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

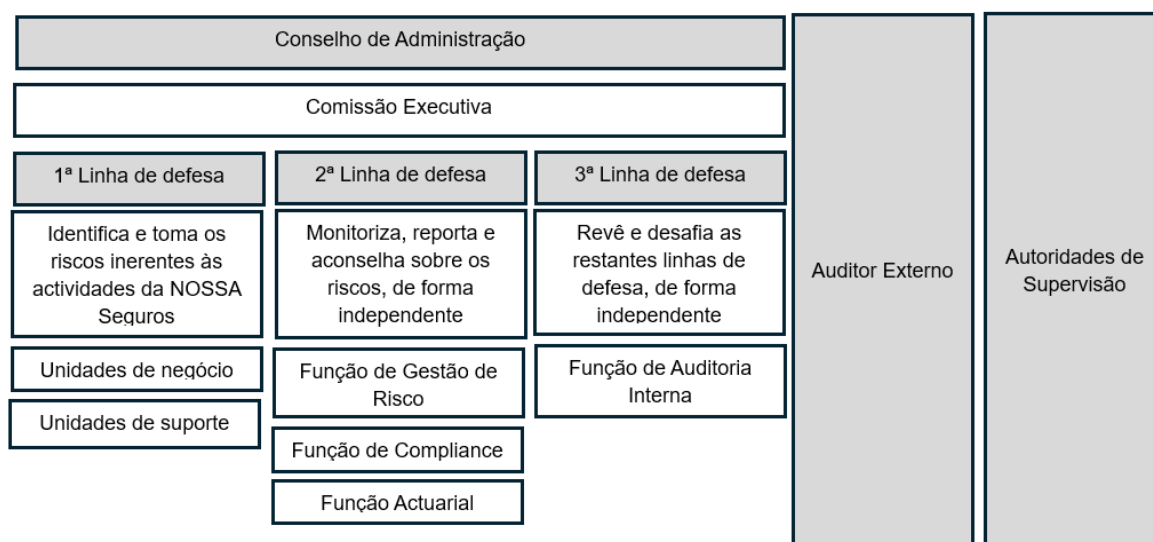
No que diz respeito à vertente de procedimento para além das auditorias e avaliações de segurança, importa salientar aspectos como a *awareness* em temas de segurança, a qual operacionalizada através de uma *newsletter* periódica e actualização dos activos da rede corporativa com os pacotes de segurança.

A divulgação dos riscos de IT é realizada ao nível do Conselho de Administração da NOSSA Seguros através dos pontos de situação regulares do estado da segurança ao Administrador de Pelouro, bem como à Comissão Executiva, sempre que aplicável. Existem outros mecanismos de divulgação emergenciais, através de comunicação em *broadcast* à Seguradora, sobre um potencial risco, ou a concretização de um risco. A divulgação é também realizada recorrendo a um *workshop* periódico mensal “a nossa hora”, no qual são também levados temas associados ao risco de IT.

6.12 Plano de continuidade de negócios

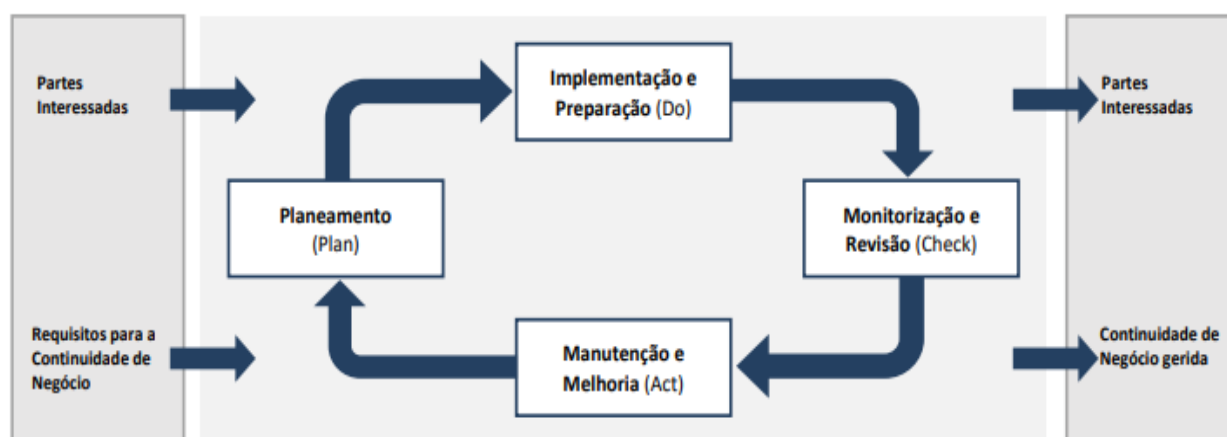
O Plano de continuidade de negócios em vigor na NOSSA Seguros, compreende o conjunto integrado de políticas e procedimentos que visam assegurar o funcionamento normal da Seguradora, bem como a recuperação atempada da sua actividade em caso de ocorrência de eventos susceptíveis de perturbar o normal desenvolvimento e funcionamento do negócio.

Neste sentido, 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 (i) áreas de negócio e suporte (primeira linha), (ii) áreas de gestão, monitorização e controlo (segunda linha) e (iii) áreas de revisão independente (terceira linha), conforme 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 objectivos 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:



De referir ainda que, durante o exercício de 2025, ocorreram desenvolvimentos sobre uma das vertentes inerentes ao Plano de Continuidade de Negócio (“PCN”) da Seguradora. O PCN inclui 5 vertentes, nomeadamente: (i) plano de gestão de crise, (ii) plano de comunicação, (iii) plano de continuidade operacional, (iv) plano de recuperação de desastre e (v) plano de emergência. As três primeiras componentes referidas já se encontravam desenvolvidas em exercícios anteriores, tendo a vertente (iv) sido esquematizada no decurso do exercício de 2025, estando prevista a realização de testes e simulacros ao ambiente de recuperação de desastre no próximo exercício.

6.12.1 Continuidade e recuperação da informação em caso de contingência/sinistro

A NOSSA Seguros, como entidade participante do pacto global da ONU (NOSSA Seguros sa | un global compact), comprometida com os objectivos de desenvolvimento sustentável e tendo como prática a 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 risco e controlo interno, bem como o *compliance* e auditoria, segurança de informação e protecção de dados. No que à gestão do 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, que assegura as boas práticas com base na Norma ISO 22301: 2019, por meio de políticas, estratégias, processos e pessoas.

Adicionalmente, para a materialização dos processos do SGCN, foi implementado um ambiente tecnológico de *Data Center* alternativo – *Disaster Recovery Site* (“DRS”) – 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. Importa referir que se encontra prevista, durante o exercício de 2026, a realização de testes ao DRS.

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

7 Sistema de Gestão do Risco

7.1 Enquadramento da Função de Gestão do Risco

O Gabinete de Planeamento, Controlo e Risco tem como principal responsabilidade assegurar a identificação, avaliação, monitorização, controlo e prestação de informações sobre todos os riscos relevantes para a actividade desenvolvida pela NOSSA Seguros, em conformidade com o enquadramento legal e regulamentar aplicável.

Neste sentido, a NOSSA Seguros dispõe de uma Política de Gestão do Risco devidamente formalizada e documentada, na qual se encontra estabelecido o perfil de risco para cada uma das tipologias de risco material, visando a protecção da solidez, bem como a definição das respectivas linhas de orientação necessárias para a implementação de um Sistema de Gestão do Risco robusto que permita a identificação, avaliação, acompanhamento, controlo e reporte de todos os riscos inerentes à sua actividade.

Durante o exercício de 2025, o Gabinete de Planeamento, Controlo e Risco reforçou o número de recursos do Gabinete, com a integração de dois (2) novos elementos, um dos quais afectos à área de risco, sendo o Gabinete actualmente composto por um total de cinco (5) elementos, o que demonstra a constante preocupação da Seguradora em robustecer a Função de Gestão do Risco, com o número de recursos adequado e recursos com capacidade especializada em matérias de Gestão do Risco.

No que respeita ao modelo de reporte, durante o exercício de 2025, o GPCR manteve uma linha de reporte funcional à Comissão de Gestão do Risco, bem como uma linha de reporte hierárquica directa ao Administrador de Pelouro.

Como perspectivas de evolução para o próximo exercício, mais concretamente até ao final do 1º Semestre de 2026, o Gabinete de Planeamento, Controlo e Risco encontra-se a operacionalizar a separação das respectivas áreas, com o intuito de formar uma Função de Gestão do Risco autónoma e independente, em linha com as melhores práticas e com o princípio da segregação de funções.

7.1.1 Descrição das atribuições da Função de Gestão do Risco

Enquanto elemento da segunda linha de defesa, a Função de Risco tem como principais atribuições identificar, avaliar, monitorizar, controlar e prestar informação de todos os riscos relevantes da actividade desenvolvida pela Seguradora. Estes riscos podem impactar o alcance dos objectivos estratégicos, operacionais, financeiros ou de conformidade da Seguradora, conforme previsto na legislação e regulamentação em vigor.

7.1.2 Principais alterações ao nível dos procedimentos de gestão do risco

No que respeita às principais alterações ao nível dos procedimentos de gestão do risco da Seguradora, no período de referência, é de salientar que a Função de Gestão do Risco da NOSSA Seguros verificou avanços significativos no reforço do seu modelo de governação e na consolidação dos seus processos internos. As acções desenvolvidas reflectem o contínuo compromisso com a identificação, avaliação, mitigação e monitorização dos riscos a que a Seguradora está exposta, bem como com o alinhamento face às exigências regulamentares em vigor.

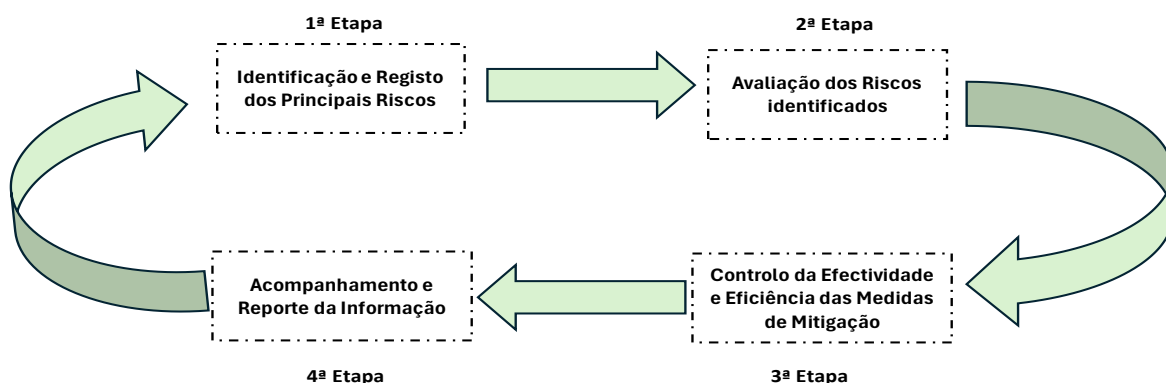
Neste contexto, destacam-se as principais alterações introduzidas nos procedimentos de gestão do risco:

1. **Revisão e actualização da Matriz de Riscos**, através do desenvolvimento de análises regulares sobre eventuais riscos a que a Seguradora se encontra exposta e cujo acompanhamento não se encontre previsto na referida Matriz;
2. **Monitorização contínua dos riscos críticos**, com acompanhamento dos planos de mitigação e dos principais indicadores de risco (KRIs), considerando a matriz desenvolvida pelo Gabinete, a qual reflecte os limites de alerta e aceitação dos riscos a que a NOSSA Seguros se encontra exposta;
3. **Ferramenta de registos de eventos de riscos operacionais**, cujo desenvolvimento teve início no exercício de 2025 e tem como objectivo aumentar a eficácia do trabalho operacional desenvolvido, bem como a proximidade junto das restantes Direcções da Seguradora;
4. **Melhorias na integração entre as diversas linhas de controlo**, em particular através do alinhamento de métodos utilizados, assim como na uniformização dos manuais e normativos internos existentes.

7.2 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 factores de risco internos e externos, avalia a respectiva probabilidade de ocorrência 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.

Abaixo apresentam-se as várias etapas do processo de gestão do risco implementado na Seguradora:



Etapas	Breve descrição
1.º Identificação	Nesta etapa, 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, de mercado, de liquidez e de 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: 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 efectuada uma revisão dos principais factores de risco.
2.º Avaliação	O processo de avaliação do risco é composto por uma componente qualitativa e uma componente quantitativa. A avaliação qualitativa corresponde ao acompanhamento mensal da evolução dos principais factores de risco identificados, sendo que no processo de avaliação quantitativa, os riscos são avaliados em termos de frequência e severidade, o que os permite posicionar na matriz de risco. Os resultados desta avaliação são remetidos à Comissão de Gestão do Risco.
3.º Controlo	Através da actividade de controlo, realizada mensalmente, a Função de Gestão do Risco pretende 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, reportadas à Comissão de Gestão do Risco, são definidas de acordo com a tipologia da categoria de risco, nomeadamente: a) Risco financeiro: os limites devem ser definidos, com base no perfil de risco determinado pelo CA e os limites regulamentares em vigor; b) Risco não financeiro: são definidas medidas de controlo para cada um destes riscos com o objectivo de os manter dentro do perfil de risco determinado pelo CA.
4.º Acompanhamento e Reporte	O acompanhamento da exposição de cada uma das categorias de risco é efectuado através da recolha de informação adequada e tempestiva das áreas tomadoras dos riscos e da elaboração de relatórios bimensais de gestão a documentar esse acompanhamento, os quais são remetidos posteriormente para a Comissão de Gestão do Risco.

7.3 Identificação das principais categorias de risco

O Conselho de Administração definiu como objectivo global a adopção de um perfil de risco conservador para todos os riscos materiais, garantindo a continuidade do negócio em termos de rentabilidade e de solvência em qualquer situação. A NOSSA aceita que alguns riscos são inerentes à sua actividade, procurando o melhor equilíbrio entre o custo de redução do risco e o custo de o suportar, considerando sempre os impactos directos (multas, sinistralidade) e indirectos (reputação, oportunidades de negócio).

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 tarifação, ao processo de subscrição e de provisionamento das responsabilidades e à gestão dos sinistros e do resseguro;
- **Risco de mercado** está relacionado com os movimentos adversos no valor dos activos da empresa de seguros, os quais se prendem com a variação do mercado de capitais, do mercado cambial, 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 risco relacionada com o incumprimento ou a 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 ou 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 desconformidade com Normas de Saúde e Segurança;
 - Danos em 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 Seguradora. 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 interacções entre riscos;

- **Risco reputacional** pode ser definido como o risco da Seguradora 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, accionistas ou autoridades de supervisão, assim como do mercado 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.

O RAS (*Risk Appetite Statement*) da Companhia é operacionalizado através dos KRIs (*Key Risk Indicators*) aprovados pelo CA, os quais são reportados bimensalmente à CGR pela FGR. O accionamento do limiar âmbar desencadeia uma revisão formal por parte da FGR com reporte à CGR na reunião bimensal seguinte ou, se necessário, de forma extraordinária. O accionamento do limiar vermelho desencadeia uma escalada imediata ao CA para tomada de decisão. O RAS é revisto pelo CA no mínimo anualmente, articulado com o planeamento estratégico e o orçamento plurianual. Os limiares foram definidos com base na experiência histórica da NOSSA e nos objectivos do Plano Estratégico, e encontram-se detalhados na tabela abaixo.

Categoria	Indicador-Chave (KRI)	Limiar âmbar	Limiar vermelho	Frequência
RISCO DE NEGÓCIO / ESTRATÉGIA				
<i>Risco Estratégico</i>	Margem de solvência	< 150% e > 120%	120%	Anual
<i>Risco Estratégico</i>	Cobertura de provisões técnicas (incl. resseguro)	< 150% e > 120%	120%	Anual
<i>Risco Estratégico</i>	ROE	< 30%	≤ 20%	Anual
<i>Risco Estratégico</i>	Resultado Técnico	≤ 25%	≤ 20%	Mensal
<i>Risco Estratégico</i>	Rácio de Despesas	≥ 37%	≥ 40%	Mensal
<i>Risco Estratégico</i>	Rácio Combinado	≥ 74%	≥ 80%	Mensal
<i>Risco Estratégico</i>	Crescimento de PBEs	≤ 30%	≤ 20%	Anual
RISCO ESPECÍFICO DE SEGUROS				
<i>Risco de Seguros</i>	Contratos > 150M AOA sem resseguro	0	0	Mensal
<i>Risco de Seguros</i>	Taxa de Cedência de Resseguro	≤ 20%	≤ 15%	Mensal
<i>Risco de Seguros</i>	Rácio de Comissionamento	≥ 9%	≥ 12%	Mensal
<i>Risco de Seguros</i>	Rácio de Sinistralidade	≥ 37%	≥ 40%	Mensal
RISCO DE CRÉDITO				
<i>Risco de Crédito</i>	Cobertura de prémios em cobrança por provisões	≥ 15%	≥ 20%	Mensal
<i>Risco de Crédito</i>	Taxa de Cobrança (PBEs do ano)	≥ 75%	≥ 70%	Anual

RISCO DE CONCENTRAÇÃO				
<i>Risco de Concentração</i>	Concentração TOP 20 clientes (% PBE)	≥ 40% e ≤ 50%	> 50%	Mensal
<i>Risco de Concentração</i>	Concentração máxima por cliente (% PBE)	≥ 10% e ≤ 15%	> 15%	Mensal
<i>Risco de Concentração</i>	Concentração máxima — Ramo Saúde (% PBE)	≥ 20% e ≤ 25%	> 25%	Mensal
RISCO OPERACIONAL				
<i>Risco Operacional</i>	Rotatividade de pessoal	> 7% e ≤ 9%	10%	Trimestral
<i>Risco Operacional</i>	Nº DCI de criticidade elevada	> 10% e ≤ 15%	> 15%	Mensal
<i>Risco Operacional</i>	Perdas de risco operacional (% Resultado Técnico)	> 3% e < 7,5%	7,5%	Mensal
<i>Risco Operacional</i>	Nº reclamações em aberto	> 10% e < 15%	> 15%	Mensal
RISCO DE COMPLIANCE E IT/CIBERSEGURANÇA				
<i>Risco Compliance</i>	Perdas por incumprimento regulamentar (% RT)	> 3% e < 7,5%	7,5%	Mensal
<i>Risco IT/Ciber</i>	Ataques cibernéticos com sucesso / Incidentes	0	0	Mensal

Mensalmente, o Gabinete de Planeamento, Controlo e Risco efectua uma análise ao perfil de risco da Seguradora, de acordo com os *Thresholds* definidos para cada tipologia de risco e respectivo indicador. Considerando os limites de alerta definidos pela Seguradora, os indicadores que apresentam uma situação de preocupação, por proximidade ou quebra dos *Thresholds* estabelecidos, são alvo de análise detalhada por parte do Gabinete de Planeamento, Controlo e Risco, sendo acompanhado o seu comportamento nos meses seguintes, bem como desenhados planos de acção que permitam assegurar o cumprimento dos respectivos indicadores por cada área afectada, os quais são aprovados pelo administrador de pelouro da respectiva área.

As conclusões obtidas para o exercício de análise dos indicadores realizado com referência a Dezembro de 2025, reflecte o excesso de limite de 33% dos indicadores analisados (7 em 21), assim como o seu cumprimento para 57% dos indicadores (12 em 21) e apenas uma situação de alerta (ROE – Rentabilidade).

Na sequência da análise do perfil de risco realizada, o Gabinete de Planeamento, Controlo e Risco avalia a exposição da Seguradora a cada um dos riscos anteriormente mencionados, concluindo sobre a razoabilidade dos controlos implementados para a sua mitigação. Neste sentido, no âmbito da análise e validação efectuada ao perfil de risco da NOSSA Seguros, com referência a 31 de Dezembro de 2025, foram definidos planos de acção para os dez (10) riscos analisados pelo Gabinete e considerados como tendo necessidade de acompanhamento adicional. Desta forma, a tabela abaixo apresenta os principais planos de acção estabelecidos, e cuja conclusão da sua implementação se encontra prevista para o exercício de 2026, com o intuito de assegurar a cobertura da NOSSA Seguros aos riscos a que se encontra exposta.

Tipologia do Risco	Risco Associado	Risco Residual	Plano de Acção	UE
Risco de Compliance	i) Não cumprimento dos procedimentos internos e requisitos regulamentares de monitorização de operações relacionadas com pessoas expostas politicamente	Médio	1. Identificar um parceiro que possua uma base de dados, mecanismos de actualização e acompanhamento regular de PEP's; 2. Implementar uma ferramenta de conformidade de risco de Branqueamento de Capitais, financiamento ao Terrorismo e Proliferação de Armas de Destruição em Massa.	GCP
Riscos Específicos de Seguro	i) Erros na aceitação / aceitação indevida de riscos; Cúmulos de risco superiores ao definido nos tratados;	Médio	1. Segregação de funções na comercialização e emissão/registo da apólice; 2. Política de Subscrição e Resseguro.	DT/DRES
Riscos Específicos de Seguro	i) Tarifas desadequadas que possam representar prejuízos significativos para a Companhia.	Médio	1. Revisão da tarifa com alguma frequência; 2. Política de descontos; 3. Análise de rentabilidade; 4. Avaliação actuarial; 5. Benchmark de Mercado.	DT/DRES
Risco de Compliance	i) Não divulgação da informação obrigatória; ii) Não cumprimento dos normativos regulamentares e publicados pelas entidades competentes que afectam directamente a NOSSA	Médio	1. Definir rotina mensal de consulta dos canais de publicação disponíveis para validar a existência ou inexistência de publicações que afectem directamente a NOSSA.	GCP
Risco de Mercado	i) Desvalorização cambial do Kwanza	Médio	1. Análise regular das contas correntes de Resseguradores e Fornecedores (Ver moeda de origem). 2. Análise do Cash Flow de Moeda Estrangeira	DIT
Risco de Liquidez	i) Incapacidade de venda de activos financeiros ii) Atraso no pagamento de prémios (PBEs) de 6 meses dos clientes empresariais (DEP e Corretagem) iii) Inadequada previsão das necessidades de liquidez.	Médio	1. Elaborar e analisar o mapa de disponibilidade semanal. 2. Carteira de investimentos adequada ao perfil de responsabilidade da NOSSA Seguros (ALM) 3. Definição de objectivos de target de liquidez em função do perfil do negócio. 4. Análise regular do Cash Flow (mapa de cash flow elaborado no final de cada ano e fazer o acompanhamento mensal).	DIT
Risco de Concentração	i) Concentração em reduzido número de clientes ii) Perda do maior agente/mediador/corretor da Companhia.	Alto	1. Análise e acompanhamento do Top 30 de Clientes; 2. Incluir no plano estratégico iniciativas de desenvolvimento do negócio no segmento PMES e particulares e diversificação dos canais de distribuição; 3. Fazer a gestão mensal da(o)s 5 empresas, agentes/mediadores/corretores estratégicos com maior peso/carteira em termos de PBEs pela unidade de suporte.	Comercial
Risco Operacional	i) Inadequado nível de serviço dos prestadores contratados (e.g. Advance Care Angola, Advance Care Portugal, Cleva, Medi link, etc.)	Médio	1. Sessões de steering mensais com principais prestadores contratados (acompanhamento de negócio e SLAs); 2. Monitorização regular dos SLAs definidos.	DSI
Risco de IT	i) Paragem dos sistemas informáticos críticos ao negócio decorrentes da ausência de resposta dos providers de IT.	Médio	1. Processo de monitorização de todos os sistemas; 2. Avaliação de performance e definição dos planos de acção para os sistemas; 3. Definição de procedimentos de monitorização dos controlos efetuados por Outsourcers; 4. Validação do âmbito das medidas de salvaguarda necessárias cobertas pelas Cláusulas contratuais com Outsourcers.	DSI
Risco de IT	i) Intrusão externa nos sistemas da Companhia (Ciberataque) com acesso a informação confidencial dos clientes e divulgação nos meios de comunicação social.ii) Roubo ou destruição de informação por via de hackers, pirataria informática, vírus informáticos.	Baixo	1. Política Global de Segurança de Informação (revisão) 2. Política de Gestão de Identidades e Acessos 3. Política de Seg. na Operação e Monitorização de SI 4. Política de Resposta a Incidentes 5. Política de Segurança de Redes 6. Política de Gestão de Ativos	DSI/GSI

8 Função Actuarial

Com o objectivo de assegurar a conformidade com os requisitos regulamentares definidos pela ARSEG, durante o exercício de 2025, a NOSSA Seguros deu continuidade ao processo de implementação formal da Função Actuarial, 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 e a política de resseguro e suporte à análise e mensuração no âmbito da gestão do risco e solvência.

Neste sentido, durante o exercício de 2025, foi assegurada por parte da NOSSA Seguros a conclusão de um conjunto de actividades de preparação à implementação da Função Actuarial, realizadas com apoio a um consultor externo (KPMG), as quais corresponderam, entre outras, (i) ao desenvolvimento de um modelo de governo, (ii) à definição de análises e (iii) ao desenvolvimento de ferramentas internas para suporte às actividades a desenvolver pelo Gabinete Actuarial, encontrando-se estas últimas em fase de aprovação. Adicionalmente, a Função iniciou a definição dos seus processos, responsabilidades e mecanismos de reporte, alinhados com as melhores práticas do sector e aos princípios estabelecidos no regime prudencial em vigor.

Por outro lado, e de forma a garantir a integral implementação desta função de segunda linha de defesa no prazo estipulado pela regulação, foi também estabelecida a estrutura da Função Actuarial, a qual, apesar de ainda se encontrar em desenvolvimento, será composta por um actuário sénior, um actuário júnior e um analista de dados, com o intuito de assegurar a operacionalização plena e independente da Função. Neste âmbito, a Seguradora procedeu ao registo, junto da ARSEG, do responsável pela Função Actuarial da Seguradora (estando o processo de aprovação em curso) e elaborou um conjunto de documentação inicial (a qual se encontra em maior detalhe na tabela abaixo), com o apoio de um consultor externo, de suporte à constituição da Função.

Assim, a Função Actuarial encontra-se a desenvolver as actividades estabelecidas no *roadmap* definido para a implementação integral do Gabinete, durante o exercício de 2026, de acordo com os objectivos definidos no plano estratégico da Seguradora, e cujos principais aspectos se encontram apresentados na tabela abaixo.

Actividades Exclusivas na Criação do Gabinete		
Actividade	Ficheiros	Notas
Constituição do Gabinete Actuarial e inícios dos seus trabalhos	-	<u>Pressuposto</u> : Gabinete a ser constituído em Março por uma equipa de 3 elementos: 2 membros técnicos juniores e o responsável pelo Gabinete Actuarial
Nomeação oficial pela ARSEG do Responsável da Função Actuarial	-	
Entrada em vigor do Manual de Estrutura do Gabinete Actuarial	NS_005_Manual de Estrutura do Gabinete Actuarial.docx	Documento sujeito a aprovação
Entrada em vigor do regulamento da Comissão de Gestão de Risco	Regulamento da Comissão de Gestão do Risco_RevisãoKPMG_vf.docx	Documento sujeito a aprovação
Entrada em Vigor da Política de Provisionamento	NOSSA_Política de Risco de Provisionamento.docx	Documento sujeito a aprovação
Entrada em Vigor da Política de Qualidade de Dados	NOSSA_Política Governo, Linhagem e Qualidade de Dados_vf.docx	Documento sujeito a aprovação
Entrada em Vigor da Política de Resseguro	POLÍTICA DE RESSEGURO_revisãoKPMG_vf.docx	Documento sujeito a aprovação
Entrada em Vigor da Política de Subscrição	Política de Subscrição de Saúde_revisãoKPMG_vf.docx POLITICA SUBSCRIÇÃO_revisãoKPMG_vf.docx	Documento sujeito a aprovação

A tabela seguinte ilustra as principais iniciativas a levar a cabo pelo Gabinete Actuarial durante o primeiro exercício das suas funções, o qual terá lugar em 2026, assim como actividades a desenvolver de forma regular, como é o caso da elaboração de reportes e acompanhamento de recomendações:

Actividades para operacionalização do Gabinete				
Actividade	Mês	Duração	Ficheiros	Periodicidade
Monitorização da carteira de produtos existente, com análise de vários KPIs e realização de testes de rentabilidade aos produtos existentes e novos produtos	Mês 1	1 semana	NOSSA_Análise Indicadores Subscrição & Resseguro.xlsx	Mensal
Cálculo das Provisões Técnicas	Mês 1	1 mês	-	-
• Provisão para Sinistros IBNER	-	-	NOSSA_Construção_Triângulo.xlsx NOSSA_Prov_Sinistros.xlsx	Trimestral
• Provisão para Sinistros IBNR	-	-	NOSSA_IBNR.xlsx	Anual
• <i>Expense Reserve</i>	-	-	NOSSA_Expense Reserve.xlsx	Anual
• Provisão para Compromisso de Taxas (Exercício LAT)	-	-	NOSSA_LATcalculator_TAR_Vida.xls m NOSSA_LATPressupostos.xlsx	Anual
• Provisão AT IBNR	-	-	NOSSA_PM_AT_IBNR.xlsx	Anual
Validação das provisões técnicas calculadas pelo sistema core ou departamento financeiro	Mês 1	2 semanas	-	-
• Provisão Matemática Vida	-	-	NOSSA_PM_Vida.xlsx NOSSA_Provisão_AV.xlsx	Trimestral
• Provisão Prémios Não Adquiridos	-	-	NOSSA_PPNA.xlsx	Trimestral
• Provisão Desvios de Sinistralidade	-	-	NOSSA_Provisão Desvios Sinistralidade.xlsx	Trimestral
• Provisão Riscos em Curso	-	-	PRC.xlsx	Trimestral
• Provisão Matemática AT	-	-	NOSSA_PM_AT.xlsx NOSSA_PM_AT_IBNR.xlsx	Trimestral
Reconciliação entre montantes técnicos/apurados e contabilísticos	Mês 1	2 semanas	NOSSA_RelatórioInterno_Provisões Técnicas.docx	Trimestral
Elaboração do Reporte de Provisões Técnicas para apresentação em Comissão de Gestão de Risco	Mês 2	2 semanas	NOSSA_RelatórioInterno_Provisões Técnicas.docx	Trimestral
Acompanhamento das Recomendações de Função Actuarial	Mês 2	3 dias	NOSSA_Lista_Recomendações.xlsx	Trimestral
Participação na Comissão de Gestão de Risco e apresentação dos resultados do Reporte de Provisões Técnicas	Mediante calendário da Comissão	3 dias	-	Trimestral

Actividades para operacionalização do Gabinete				
Actividade	Mês	Duração	Ficheiros	Periodicidade
Acompanhamento da evolução das melhores estimativas apuradas no âmbito das provisões técnicas com os valores reais observados de pagamentos de indemnizações (<i>backtesting</i>)	Mês 2	2 semanas	NOSSA_Suporte_Relatório_Função Actuarial.xlsx	Anual
Executar Controlos Qualidade de Dados e respetivo tratamento	Mês 3	1 semana	NOSSA_Template_QDD.xlsx	Semestral
Revisão de controlos e implementação dos mesmos que avaliem a qualidade dos dados	Mês 6	1 semana	NOSSA_Template_QDD.xlsx	Anual
Revisão e actualização da Política e Manual de Provisionamento (se aplicável)	Mês 8	2 dias	NOSSA_Política de Risco de Provisionamento.docx NOSSA_Manual de Provisionamento.docx	Anual
Acompanhamento dos desenvolvimentos da Política de Subscrição, e a pertinência das medidas tomadas em matérias de Resseguro	Mês 8	2 dias	Política de Subscrição de Saúde_revisãoKPMG_vf.docx POLITICA SUBSCRIÇÃO_revisãoKPMG_vf.docx POLÍTICA DE RESSEGURO_revisãoKPMG_vf.docx	Anual
Colaboração na actualização da Política de Qualidade de Dados	Mês 8	2 dias	NOSSA_Política Governo, Linhagem e Qualidade de Dados_vf.docx	Anual
Participação na elaboração do Relatório de Função Actuarial	Mês 10	1 mês		Anual
Preparação pelo Responsável da Função Actuarial do Relatório Anual da Função Actuarial	Mês 10	2 meses	NOSSA_Relatório_FunçãoActuarial_Protótipo.docx NOSSA_Suporte_Relatório_Função Actuarial.xlsx	Anual
Análise das Renegociações de Resseguro pelo Responsável da Função Actuarial	Mês 10	2 semanas		Anual
Análise de novos produtos e ajustes tarifários pelo Responsável da Função Actuarial	Mês 11	2 semanas		Anual
Elaboração anual do estudo de adequação dos custos médios de abertura dos sinistros de Não Vida, definindo a necessidade de revisão dos mesmos e respectiva articulação com a Direcção de Sinistros	Mês 11	1 semana		Anual
Adequação do relatório anual de controlo interno na componente de Função Actuarial	Mês 11	1 semana	NOSSA_Suporte Controlo Interno_vf.docx	Anual

Face ao exposto, através da definição das principais actividades a desenvolver pela NOSSA Seguros no âmbito da constituição e operacionalização da Função Actuarial, a Seguradora demonstra o seu compromisso com o alinhamento dos requisitos da legislação.

9 Função de *Compliance*

9.1 Enquadramento da Função de *Compliance*

O Gabinete de *Compliance* tem a missão de assegurar a conformidade e integridade da actividade da NOSSA Seguros, através do acompanhamento, controlo e monitorização do cumprimento da legislação, regulamentação, políticas, normativos internos e externos aplicáveis à Companhia, incluindo no que respeita à prevenção do Branqueamento de Capitais, do Financiamento do Terrorismo e da Proliferação de Armas de Destruição em Massa. Neste sentido, pretende-se acautelar os riscos de natureza sancionatórios e reputacionais, bem como eventuais impactos prejuízos financeiros decorrentes de situações de incumprimento.

Neste sentido, a Seguradora dispõe de uma Política de *Compliance*, formalmente definida e devidamente documentada, que estabelece um conjunto de princípios e orientações destinados a assegurar a conformidade com os normativos e directrizes internas, bem como com os requisitos legais e regulamentares aplicáveis à actividade Seguradora, visando garantir a segurança e sustentabilidade do negócio, através da prevenção, detecção e mitigação de riscos de *compliance*.

Durante o exercício de 2025, o Gabinete de *Compliance*, manteve uma linha de reporte directa à Comissão de Auditoria e Controlo Interno, assim como ao Administrador de Pelouro, o qual é responsável pela validação e apreciação dos relatórios produzidos pela Função, dentre outras responsabilidades associadas à sua supervisão e monitorização. De realçar ainda o reforço da equipa de *Compliance*, através da integração de dois (2) novos colaboradores em 2025, o que permitiu que a composição actual do Gabinete corresponda a um total de quatro (4) elementos. Este reforço evidencia o compromisso da NOSSA Seguros em assegurar a sua conformidade com os requisitos internos e externos, encontrando-se prevista a contratação de elementos adicionais no próximo exercício.

9.1.1 Descrição das atribuições da Função de *Compliance*

No âmbito das suas responsabilidades, a Função de *Compliance* assegura:

- A elaboração de relatórios relativos a deficiências identificadas em matéria de conformidade, bem como a proposta e o acompanhamento da implementação de medidas correctivas destinadas a mitigar os desvios detectados;
- O acompanhamento e a avaliação dos processos de controlo interno associados à prevenção e detecção de actividades ilícitas, incluindo as relacionadas com o BC/FT/PADM;
- A realização de análises e a emissão de pareceres no âmbito do cumprimento das disposições legais, regulamentares e das políticas internas que regem a actividade da NOSSA Seguros, em particular no domínio do BC/FT/PADM;
- A monitorização do cumprimento das políticas internas de conformidade, designadamente nas áreas de *Fit and Proper*, Conflitos de Interesses, Código de Conduta, entre outras;
- A garantia da elaboração, revisão e actualização contínua do repositório de normativos internos, políticas e legislação aplicável;
- A condução de avaliações globais do risco de *compliance*, tendo em consideração a tipologia de riscos e o perfil de risco da NOSSA Seguros.

De referir que, considerando o estágio de maturidade da Companhia, durante o exercício de 2025, a Seguradora procurou, de um modo geral, desenvolver e robustecer a sua documentação interna durante,

alinhado com a intenção do Gabinete de *Compliance* em reforçar, durante o exercício de 2026, o seu foco na vertente de análise e monitorização do cumprimento dos normativos internos e externos aplicáveis ao sector segurador.

9.1.2 Principais alterações ao nível dos procedimentos de *compliance*

No que respeita às principais alterações, durante o exercício de 2025, ao nível dos procedimentos de *compliance* da Companhia, é de salientar que a Função de *Compliance* 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. **Desenvolvimento de formulários** que permitem realizar diligências junto de prestadores de serviços, mediadores e correctores que mantêm relação com a Seguradora;
2. **Elaboração de um plano de remediação de dados de clientes**, assim como consideração sobre a necessidade de construção de uma Política de Aceitação de Clientes;
3. **Reforço de controlos com partes relacionadas**, através da criação de um ficheiro de registo e análise de todas as transacções efectuadas com este tipo de contraparte;
4. **Apresentação de proposta de KPIs** relacionados com actividades desenvolvidas pelo Gabinete e com inclusão dos principais indicadores de risco associados;
5. **Desenvolvimento de matriz de risco** para incorporação na ferramenta de AML;
6. **Implementação da ficha de reporte de ofertas e entretenimentos** para alinhamento e estruturação das ofertas de negócio da NOSSA Seguros;
7. **Criação e implementação do formulário de auto-declaração de conflitos de interesse**, alinhado com as boas práticas de mercado, assegurando a comunicação de situações desta natureza;
8. **Realização de actividades de sensibilização** relacionadas com a vertente de *compliance*, assim como criação de uma *newsletter* que contemple conteúdos mais dinâmicos sobre a temática de BC/FT/PADM.

9.2 Regulamentos e reportes do *compliance*

O Gabinete de *Compliance* actualmente dispõe dos seguintes documentos internos:

- **Manual de estrutura do Gabinete de *Compliance***: indica a caracterização, missão, objectivos, indicadores de gestão, organização e principais atribuições do Gabinete de *Compliance*;
- **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/PADM**: estabelece directrizes e procedimentos corporativos para evitar que a NOSSA Seguros e os seus produtos e serviços sejam utilizados para este tipo de actividades, para que cumpra com todas as obrigações legais e regulamentares aplicáveis como Seguradora e como entidade gestora de Fundos de Pensões;
- **Política de Transacções com Partes Relacionadas**: tem como objectivo estabelecer as regras relativas à definição, identificação, aprovação, monitorização e divulgação de transacções com partes

relacionadas, e garantir o cumprimento dos requisitos legais e regulamentares aplicáveis a transacções com partes relacionadas, de modo a salvaguardar os interesses da NOSSA em situações de potenciais conflitos de interesses;

- **Política de Conflitos de Interesses:** fundamental para orientar comportamentos, definir limites, estabelecer critérios de actuação, identificar, avaliar, gerir e mitigar situações de conflitos de interesses reais, potenciais ou aparentes, com vista a mitigar os riscos e a assegurar que todas as operações e decisões sejam tomadas com foco no interesse institucional e em conformidade com as normas legais e regulamentares;
- **Política de Ofertas e Entretenimento:** define regras claras sobre a entrega, promessa e recepção de ofertas e entretenimentos, reforçando o seu compromisso com a transparência, a integridade, a imparcialidade e a boa governação, promovendo um ambiente de negócios ético;
- **Manual de Processos do Compliance:** tem como objectivo descrever os subprocessos pertencentes ao Gabinete de *Compliance*, nomeadamente: **(i)** Avaliação do Risco Institucional de Branqueamento de Capitais, Financiamento do Terrorismo e Proliferação de Armas de Destruição em Massa; **(ii)** Identificação e Aceitação de Clientes; **(iii)** Monitorização de Clientes; **(iv)** Monitorização de Transacções; **(v)** Gestão do Canal de Denúncias; **(vi)** Monitorização das Obrigações de Reporte; e **(vii)** Prestação de Informação e Reporte aos Órgãos de Supervisão.

De referir que no decorrer do exercício de 2025, foi iniciada a elaboração de um manual de procedimentos do Gabinete de *Compliance*, assim como um Manual de Procedimentos de Avaliação Institucional de Risco de BC/FT/PADM e o Manual de Procedimentos de Prevenção de BC/FT/PADM, cuja conclusão está prevista para o exercício de 2026.

Em termos de reportes, o Gabinete de *Compliance* tem a responsabilidade de preparar as seguintes informações obrigatórias em termos legais e regulamentares:

Tipo de Reporte	Periodicidade	Entidade a Reportar
Reporte de operações suspeitas de BC/FT/PADM	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/PADM	Anual	ARSEG
Questionário de auto-avaliação de risco ao branqueamento de capitais, financiamento ao terrorismo e proliferação de armas de destruição em massa	Anual	ARSEG
Formulário de identificação de pessoas colectivas	Anual	ARSEG
Reporte FATCA - AGT	Anual	AGT

9.3 Identificação de clientes e diligências

A Prevenção do Branqueamento de Capitais, do Financiamento do Terrorismo e da Proliferação de Armas de Destruição em Massa é um importante factor estratégico para a sustentabilidade, reputação e estabilidade da Seguradora. Neste sentido, a NOSSA Seguros tem implementado na sua estrutura, uma Função de *Compliance*, com o propósito de efectuar a gestão do risco de BC/FT/PADM, tendo em conta os clientes, tipo de transacções, produtos comercializados e serviços prestados, definindo para o efeito os meios e procedimentos de controlo que se mostrem adequados para mitigação do referido 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/PADM 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. A verificação da identidade das entidades é realizada 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.

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.

9.4 Monitorização de clientes e transacções

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 transacções realizadas no âmbito da execução dos contratos de clientes com os mesmos.

Adicionalmente, de referir que complementarmente ao referido normativo, encontra-se em curso a realização de análises complementares sobre diligência de informação do cliente, com o intuito de promover uma melhoria na qualidade de base de dados de clientes e, conseqüentemente, permitir a implementação integral de uma ferramenta de gestão do risco de AML, que facilite a monitorização de transacções de clientes.

No período em referência não foi registada nenhuma operação suspeita de BC/FT/FP. Relativamente às operações suspeitas de fraude, o GCP procedeu à identificação e registo de um único caso.

9.5 Avaliação do risco institucional

Em 2026, foi elaborado o relatório de avaliação de risco institucional em sede de BC/FT/FP referente ao exercício do ano 2025, onde o resultado global apurado da avaliação de risco residual de Branqueamento de Capitais e Sanções do Negócio da NOSSA Seguros foi classificado como médio, e para o risco de Financiamento ao Terrorismo classificado como baixo. Todavia, apesar de existir um programa de PBC/FT/FPADM e compliance face a sanções, o sistema de controlo interno de PBC/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 2025

- 54.594 clientes particulares sem informação de nacionalidade;
- 113.297 clientes sem informação de profissão;
- 2.489 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;
- 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 2025, a debelação destas deficiências deverá ser implementada até ao segundo semestre do ano 2026.

Ao longo de 2025, foram identificadas deficiências de controlo interno resultantes da avaliação de risco institucional de BC/FT/PADM, bem como das auditorias/inspecções efectuadas pela GAIN e pelo Auditor Externo. 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: O processo de implementação da ferramenta informática que visa tornar mais eficiente a gestão do risco para a prevenção e combate ao BC/FT/FP, encontra-se na sua fase final de implementação.
- 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 já são realizados reportes semanais de transacções em numerário para a UIF com conhecimento da ARSEG.

9.6 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/PADM, 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, correctores e demais parceiros.

Durante o exercício de 2025, foram realizadas diversas sessões de formação, com duração total de duzentas e setenta (270) horas, as quais relacionadas com as vertentes de *compliance*, controlo interno, fraude, conflitos de interesse e prevenção e combate ao BC/FT/PADM. Complementarmente, de referir que alguns elementos do Gabinete iniciaram acções de formações, com o intuito de obtenção de certificações internacionais, encontrando-se previsto o alargamento gradual para os restantes membros.

10.1 Enquadramento da Função de Auditoria Interna

Enquanto terceira linha de defesa, o Gabinete de Auditoria Interna tem como principal missão avaliar de forma independente e autónoma os processos de negócio, de suporte e de controlo da NOSSA Seguros. Durante o exercício de 2025, o GAIN manteve o foco contínuo na prestação de um serviço independente e objectivo, com o intuito de gerar valor acrescentado, contribuir para uma melhoria nas operações da Seguradora e apoiar o Conselho de Administração da NOSSA Seguros no cumprimento das suas responsabilidades.

Neste sentido, no decorrer do exercício de 2025, o GAIN procurou reforçar a sua estrutura interna com a integração de dois (2) novos elementos, passando a contar actualmente com uma equipa constituída por quatro (4) elementos, o que demonstra a contínua preocupação do Gabinete em aumentar a sua capacidade produtiva, otimizar os seus recursos e garantir um maior nível de cobertura dos processos e riscos a serem auditados, em linha com o plano estratégico para o Gabinete. Importa referir que este processo de reforço estrutural ainda se encontra em desenvolvimento, estando previsto o recrutamento adicional de mais dois (2) elementos até ao exercício de 2027, com o objectivo de consolidar a eficiência operacional e a qualidade dos serviços prestados pelo GAIN.

Por fim, relativamente ao modelo de reporte, durante o exercício de 2025 o GAIN reportou (i) funcionalmente à Comissão de Auditoria e Controlo Interno, através de um procedimento trimestral de reporte formal e (ii) hierarquicamente ao Administrador de Pelouro (Presidente da Comissão Executiva).

10.1.1 Descrição das Atribuições da Função de Auditoria Interna

No que respeita à descrição das atribuições da Função de Auditoria Interna da NOSSA Seguros, importa referir que o GAIN, através de um conjunto de procedimentos, procede à análise de processos e à definição de planos de acção que visam robustecer o sistema de controlo interno da Companhia. Este trabalho contribui para a optimização dos processos, bem como para a identificação e avaliação dos riscos a que a Seguradora se encontra exposta, com o objectivo de agregar valor e promover a eficácia operacional da NOSSA Seguros.

Por outro lado, o Gabinete de Auditoria Interna é ainda responsável por avaliar a eficácia dos processos de governação e do sistema de controlo interno, assim como a eficiência da gestão administrativa e dos resultados alcançados. Neste contexto, o Gabinete procura assegurar uma resposta adequada aos riscos a 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 que se refere ao exercício de 2025, o plano anual de Auditoria Interna foi aprovado em sede de Comissão de Auditoria e Controlo Interno em Dezembro de 2024, tendo o GAIN, ao longo do exercício de 2025, assegurado a execução das acções e exercícios previstos no referido plano.

Em alinhamento com o crescimento e desenvolvimento contínuo da Seguradora e do mercado envolvente, o GAIN tem mantido uma atenção às diversas incertezas económicas, políticas e às expectativas globais. Apesar dos desafios crescentes, o modelo de actuação do GAIN tem demonstrado eficácia, proporcionando uma abordagem proactiva nas acções de previsão e diagnóstico. Esta abordagem tem contribuído significativamente para uma melhor compreensão dos riscos actuais e emergentes, impulsionando a implementação de melhorias quer ao nível das metodologias de trabalho, quer na execução das suas actividades.

10.2 Metodologia de auditoria interna

No decurso do exercício de 2025, o GAIN procurou definir as suas metodologias e procedimentos numa instrução de serviço, a qual se encontra em processo de formalização, e pretende sistematizar as práticas de Auditoria Interna, assegurar o alinhamento da Função com os princípios reconhecidos, assim como dotar os auditores de ferramentas que lhes permitam desenvolver a sua actividade.

Na referida instrução de serviço estão definidas as principais responsabilidades do GAIN, assim como os princípios e normas pelos quais esta Função se rege. Adicionalmente, são abordadas as actividades de planeamento desenvolvidas pelo Gabinete, nomeadamente no que respeita ao plano plurianual de auditoria e ao plano anual de actividades, o qual é aprovado no final do ano anterior à sua execução.

Relativamente às acções de auditoria realizadas, é apresentada a metodologia adoptada para a selecção de auditorias a efectuar, a qual assenta em procedimentos baseados no risco. Este processo inicia-se com a identificação do universo auditável, seguido da avaliação anual do risco de cada componente auditável, e da avaliação dos recursos disponíveis, o que permite concluir quanto aos resultados finais de cada objecto auditável e da selecção para análise.

Após definição das acções de auditoria a realizar, e previamente ao início do trabalho de campo, o Gabinete define os objectivos e âmbito do trabalho, bem como a composição da equipa responsável pela sua concretização. Para além disso, efectua uma estimativa de esforço sobre o desenvolvimento das actividades a realizar, procura compreender, de forma preliminar, os procedimentos auditáveis, identifica os principais riscos relacionados com o objecto de auditoria e elabora o respectivo programa de trabalho.

Por último, e de forma a iniciar os trabalhos a desenvolver, é realizada uma reunião de início dos trabalhos com o auditado, na qual são confirmados os entendimentos obtidos e avaliados o desenho e operacionalidade dos controlos associados ao(s) procedimento(s) em análise. São ainda definidos e realizados os testes que suportem as conclusões das acções de auditoria realizadas pelo GAIN, identificados os *findings* e redigidas as recomendações a reportar ao auditado, previamente à preparação do relatório de auditoria final.

10.3 Plano anual das actividades de auditoria interna

O Plano anual de actividades de Auditoria Interna referente ao exercício de 2025 foi elaborado com base na abordagem de risco, considerando os seguintes critérios:

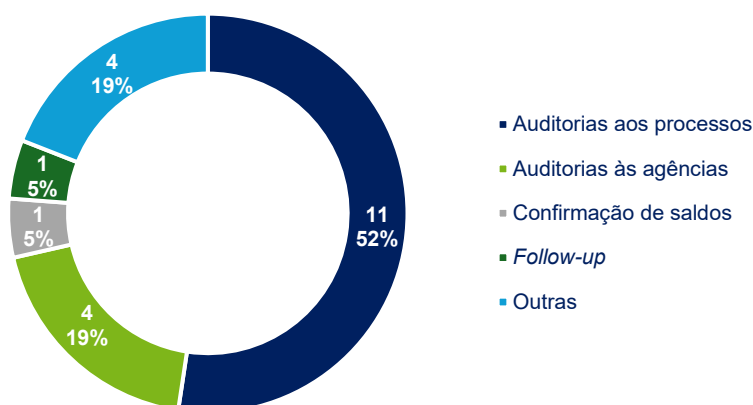
- ☐ Plano estratégico definido para o GAIN;
- ☐ Avaliação do sistema de controlo interno;
- ☐ Salvaguarda dos recursos;
- ☐ Observância das leis, regulamentos e normas em vigor; e
- ☐ Histórico e anteriores resultados das auditorias.

O âmbito das actividades do Plano anual de Auditoria Interna incluía vinte (21) actividades planeadas para o exercício de 2025, distribuídos entre:

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

O Plano anual de Auditoria Interna referente ao exercício de 2025 verificou um grau de execução de 100%, apresentando a seguinte distribuição em termos de tipologias de actividades:

Execução do plano de actividades 2025



10.3.1 Descrição das acções realizadas ao longo do exercício de 2025

Durante o exercício de 2025, o Gabinete de Auditoria Interna realizou vinte (20) actividades seguindo uma metodologia consolidada, nomeadamente:

- Onze (11) acções de auditoria a processos, que incluem duas (2) auditorias a funções de controlo, oito (8) auditorias a unidades de suporte e uma (1) auditoria a uma unidade de negócio (Direcção de Investimentos e Tesouraria);
- Quatro (4) acções de auditoria a agências – Agência Dipanda, Agência Marginal, Agência Onjiva e Agência Namibe;
- Duas (2) actividades de controlo interno referentes a monitorização das Deficiências de Controlo Interno (“DCIs”) e controlo da circularização de saldos de clientes; e
- Três (4) actividades de gestão referentes à realização de formações específicas de temáticas relacionadas com a função, à elaboração do plano de actividades e relatório de auditoria referente ao exercício de 2025, bem como a elaboração do Relatório de Governança Corporativa e Sistema de Controlo Interno.

O diagrama apresentado pretende ilustrar as principais Direcções da Seguradora junto das quais o Gabinete de Auditoria Interna realizou as suas acções durante o exercício de 2025:



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

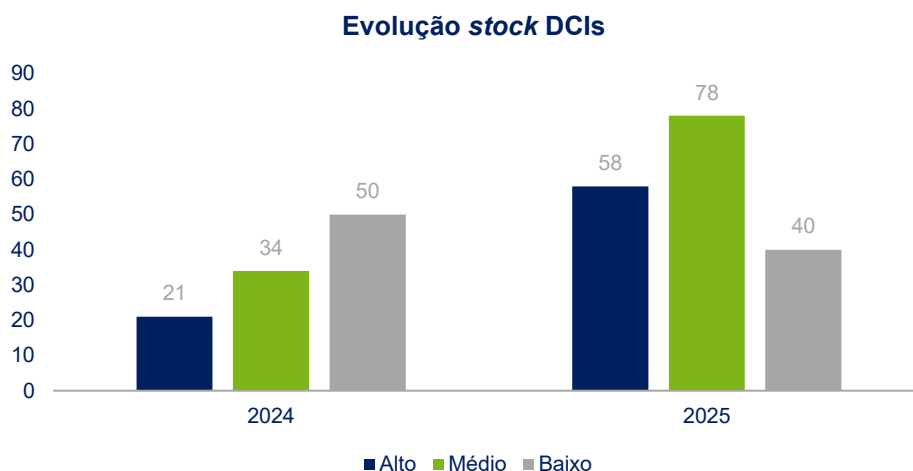
De acordo com o relatório anual de actividades do GAIN referente ao exercício de 2025, realizaram-se diversas acções de acompanhamento do estado de resolução das deficiências de controlo interno, resultantes de acções de auditoria quer interna, quer externa, bem como de consultores externos e entidades reguladoras, seguindo a seguinte metodologia de trabalho:

- Acompanhamento trimestral do grau de resolução das DCIs pelas várias direcções responsáveis;
- Realização de reuniões com as Unidades de Estrutura com o propósito de proceder à revisão e melhoria dos planos de acção e esclarecimentos das DCIs;
- Realização de testes de efectividade das DCIs reportadas como "**Fechadas**" pelas várias Unidades de Estrutura;
- Consolidação da informação com base nos resultados obtidos e actualização dos planos de acção e estado de resolução das DCIs na base de dados (Matriz de Deficiências de Controlo Interno).

As DCIs podem ser classificadas nos seguintes *status*:

- **Abertas** – quando a DCI é identificada e a Unidades de Estrutura ainda não iniciou as acções de mitigação;
- **Em Curso** – quando as acções propostas pelas Unidades de Estrutura já foram iniciadas;
- **Fechadas** – quando o plano de acção já se encontra implementado pelo auditado e testado pelo Gabinete de Auditoria Interna.

A 31 de Dezembro de 2025, encontravam-se em aberto um total de cento e setenta e seis (176) DCIs, o que representa um incremento de setenta e uma (71) DCIs, comparativamente com o *stock* de 2024 (o qual correspondia a cento e cinco (105) DCIs). Relativamente ao aumento do número de DCIs de 2024 para 2025, importa esclarecer que o mesmo resulta, em grande medida, do reforço do nível de maturidade da Função de Auditoria Interna e das demais funções de controlo, traduzido numa maior capacidade de identificação, registo e acompanhamento de deficiências de controlo interno. Com efeito, durante o período em análise, verificou-se um alargamento do âmbito das acções de auditoria realizadas, incluindo iniciativas específicas não previstas inicialmente, para além das acções direccionadas pelo Grupo, a qual representou cerca de 34% das novas DCIs identificadas, o que contribuiu para a identificação de um maior número de situações, conforme o gráfico que se apresenta em seguida.

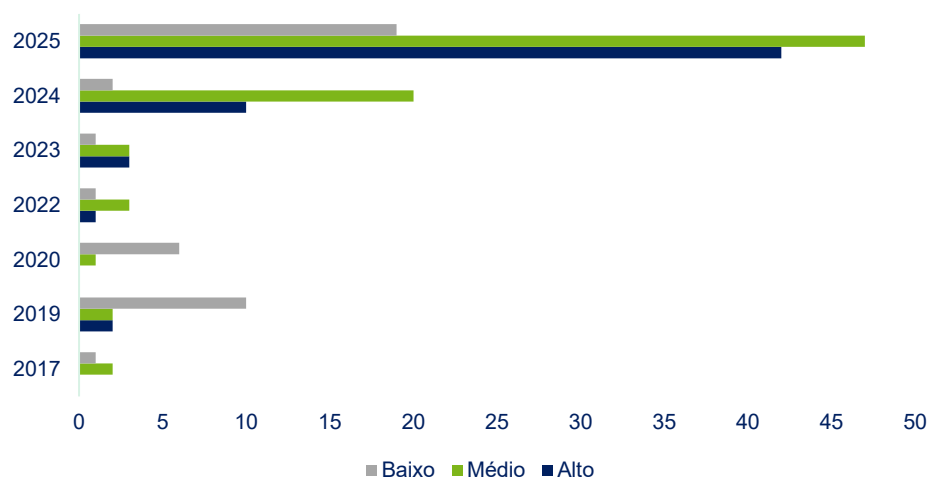


Adicionalmente, importa referir que o universo de DCIs ainda se encontra em fase de calibração, tendo sido identificadas situações similares por diferentes órgãos de controlo, o que contribuiu, pontualmente, para a existência de registos distintos para a mesma tipologia de deficiência, situação que está a ser progressivamente harmonizada.

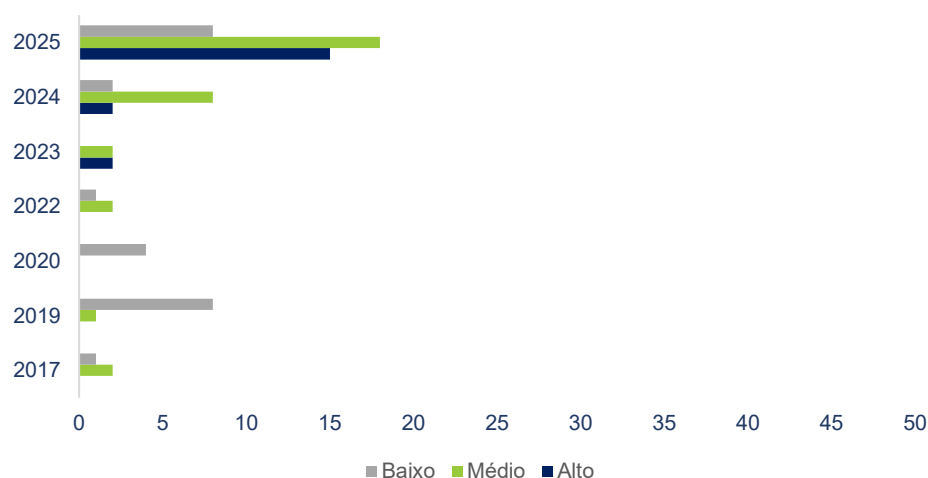
No que respeita aos prazos de implementação, verificaram-se algumas prorrogações, justificadas essencialmente pela complexidade das acções correctivas a implementar, dependência de terceiros (incluindo entidades externas), constrangimentos operacionais e necessidade de garantir a adequada robustez das soluções adoptadas. Não obstante, encontra-se em curso um reforço do acompanhamento das DCIs, com vista à redução progressiva dos prazos e à mitigação do risco associado às situações pendentes.

O quadro seguinte reflecte o *stock* de DCIs abertas, com referência a 31 de Dezembro de 2025, considerando o seu nível de criticidade e o respectivo ano de identificação. O número de deficiências de risco elevado que se encontram em aberto ainda se revela significativo, mantendo-se a sua resolução como objectivo prioritário no plano de actividades das Unidades de Estrutura, cujo cumprimento será levado em conta na avaliação de desempenho dos seus responsáveis.

DCIs por antiguidade e grau de risco



DCIs em atraso por grau de risco e ano de identificação



A NOSSA Seguros demonstrou durante o exercício de 2025, e tal como referido anteriormente, uma preocupação acrescida relativamente à sensibilização das diversas direcções da Seguradora sobre a temática de controlo interno, em particular no que respeita às DCIs identificadas e a importância da sua resolução, sendo um objectivo da Seguradora continuar a desenvolver esta componente e procurar reduzir o número de DCIs pendentes de implementação do respectivo plano de acção.

Adicionalmente, importa salientar a evolução verificada no estado de implementação das situações identificadas como pendentes a 31 de Dezembro de 2025, tendo-se registado o encerramento de 37 DCIs até à data do presente reporte. Importa ainda mencionar que está a ser realizada a reavaliação e actualização dos prazos de implementação para 16 DCIs, em função da necessidade de ajustamento dos respectivos planos de

acção. Não obstante, destacam-se as situações cujo prazo de implementação já se encontrava ultrapassado à data do presente relatório, as quais continuam a merecer acompanhamento prioritário, com vista à sua regularização no mais curto espaço de tempo. sendo que parte destas situações ficaram dependentes da obtenção de parecer favorável de entidades externas para o seu encerramento efectivo.

10.5 Formação e Capacitação

Durante o exercício de 2025, os colaboradores do GAIN beneficiaram de 137 horas de formação, distribuídas da seguinte forma:

- **Conferência angolana de *Compliance* (5.ª edição) com duração de uma (1) hora:** organizado pelo NF-CONFOJUR, com o objectivo de actualizar os conhecimentos sobre as melhores práticas de *compliance* e as novas tendências do mercado;
- **Práticas de detecção de fraudes em seguros com duração de quinze (15) horas:** realizada pela Associação de Seguradores de Angola (“ASAN”), com o 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;
- **Inteligência artificial aplicada ao *Compliance* com duração de três (3) horas:** realizada com o objectivo de fornecer aos auditores internos conhecimentos sobre o impacto da inteligência artificial na componente de *Compliance*;
- **Sistema de controlo interno com duração de quarenta e seis (46) horas:** realizada com o objectivo de alertar os auditores para os principais desafios e oportunidades ao nível do controlo interno;
- **Protecção de dados com duração de quatro (4) horas:** realizada com o intuito de apresentar, sobre a perspectiva de sistemas de informação, as principais problemáticas associadas à protecção de dados na investigação interna, e alertar para as componentes de combate à lavagem de dinheiro e conflitos de interesse;
- **Fundamentos da actividade Seguradora com duração de sessenta e oito (52) horas:** acções de formação organizadas pelo Instituto de Seguros do Zimbabué e pela ASAN, com o objectivo de sensibilizar os auditores para o contexto da actividade Seguradora, no qual se encontram inseridos; e
- **Gestão & Liderança com duração de dezasseis (16) horas:** acção de formação ministrada pela RISE, sobre técnicas e melhores práticas de gestão e liderança.

11 Declaração do Órgão de Administração

Nos termos do disposto no artigo 73.º da Lei n.º 18/22 de 7 de Julho, sobre a actividade Seguradora e Resseguradora, conjugado com os artigos 8.º da Norma Regulamentar n.º 3/24, de 9 de Setembro, e com artigo 5.º da Norma Regulamentar n.º 2/23, de 16 de Janeiro, ambas emitidas pela ARSEG, que versam sobre a actividade Seguradora e Resseguradora, a NOSSA Seguros, durante o exercício de 2025, priorizou a realização de um conjunto de acções e iniciativas que visaram o robustecimento do modelo de governação e sistema de controlo interno da Seguradora.

Durante o **exercício de 2025**, a NOSSA Seguros procurou reforçar o modelo de governação e o controlo interno da Seguradora, aumentando a eficácia na avaliação e mitigação de riscos, na supervisão independente e na conformidade regulatória. Entre as iniciativas destacam-se a reestruturação organizativa do Centro de Reclamações, actualmente designado de Gabinete de Conduta de Mercado e Reclamações, em linha com os requisitos da **Norma Regulamentar n.º 3/25**, de 7 de Março, sobre conduta de mercado e tratamento de reclamações, bem como o reforço das equipas das Funções de Auditoria, Risco e *Compliance*, aumentando a especialização, a eficácia e a clareza de responsabilidades nas actividades de controlo, assim como o desenvolvimento de ferramentas tecnológicas que contribuem para uma maior eficiência do sistema de controlo interno da Seguradora.

Por outro lado, e não obstante os progressos e esforços verificados no exercício de 2025, a NOSSA Seguros continua a enfrentar um conjunto de desafios e oportunidades de melhoria associados essencialmente a exigências regulamentares e à implementação plena e efectiva do seu sistema de controlo interno. Neste sentido, não obstante as actividades preparatórias efectuadas durante o exercício de 2025 para desenvolvimento e implementação da Função Actuarial na Seguradora – em linha com os requisitos da **Norma Regulamentar n.º 3/24** – a constituição formal desta Função apenas se encontra prevista para o exercício 2026. Relativamente à Função de *Compliance*, é do conhecimento do Órgão de Administração o seu principal foco actual na componente de prevenção de Branqueamento de Capitais e combate ao Financiamento do Terrorismo, sendo um objectivo da Seguradora que, em 2026, seja robustecido o seu nível de actuação sobre o cumprimento transversal da regulamentação e dos normativos internos e externos aplicáveis ao sector segurador. Ainda sobre as Linhas de Defesa da NOSSA Seguros, é de salientar o acompanhamento próximo do Conselho de Administração sobre o trabalho desenvolvido pelo Gabinete de Auditoria Interna, em particular ao nível das Deficiências de Controlo Interno identificadas, cuja resolução é do maior interesse da Seguradora e cujo aumento significativo do número de situações se encontra directamente associado ao amadurecimento da Seguradora e ao robustecimento do seu sistema de controlo interno.

Adicionalmente, a NOSSA Seguros continua a enfrentar desafios específicos relacionados com as exigências da Lei n.º 18/22, 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 encontram-se já a ser abordados através de iniciativas incorporadas no Plano Estratégico 2024 – 2027, destacando-se (i) a valorização das pessoas e o fortalecimento da cultura ética e de responsabilização (Eixo 4), (ii) a sustentabilidade do modelo de negócio, com foco na gestão do risco, *compliance* e auditoria (Eixo 5) e (iii) o suporte à transformação tecnológica, visando a modernização de infra-estruturas, 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 do risco da NOSSA Seguros são adequados face ao actual estágio de maturidade da Seguradora, sem prejuízo do seu aprimoramento contínuo, garantindo a integridade, sustentabilidade e confiança no modelo de negócio da Seguradora.



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 2025, 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 (OCPCA), 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.

Para tanto o referido trabalho consistiu nos seguintes procedimentos:

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

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.

- 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 2025, preparado pela Seguradora não cumpre, em todos os aspectos materialmente relevantes, com os requisitos do normativo aplicável.

A nossa conclusão não é modificada em relação a esta matéria.

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.

30 de Junho de 2026

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.