



**Relatório sobre a estrutura
organizacional e os sistemas de gestão
de risco e controlo interno**

2022

ÍNDICE

1. INTRODUÇÃO	3
2. ACTIVIDADES DA EMPRESA EM 2022	4
3. MODELO DE GOVERNAÇÃO	6
4. MODELO DE GESTÃO DOS RISCOS NA ROYAL SEGUROS.....	10
5. PERSPECTIVAS E RECOMENDAÇÕES.....	21
6. CONCLUSÕES.....	22

1. INTRODUÇÃO

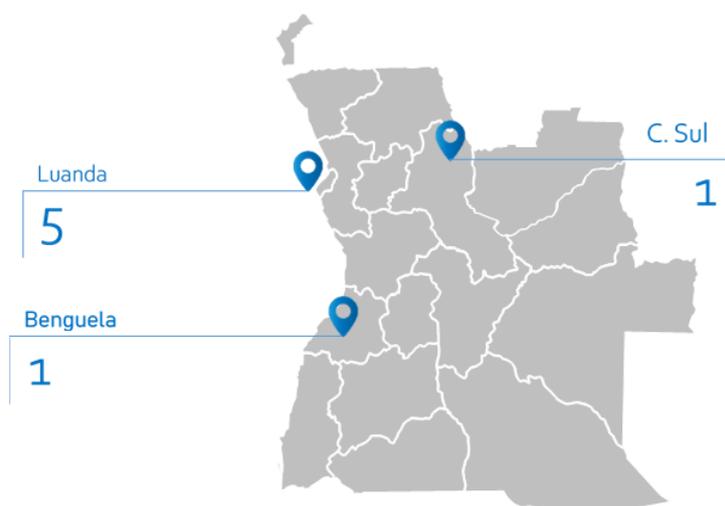
O regime jurídico de acesso e exercício da atividade seguradora e resseguradora, aprovado pela Lei n.º 18/22, de 7 de Julho, exige que as empresas de seguros divulguem publicamente um **relatório anual sobre a estrutura organizacional e os sistemas de gestão de risco e controlo interno**, acompanhado do parecer do auditor externo, tendo em consideração as informações requeridas no n.º 5 do artigo anterior e respeitando os princípios definidos no n.º 6 do mesmo artigo.

Este documento tem o seu respaldo legal na Norma Regulamentar Nº 7/23 de 11 de Agosto, que estabelece os documentos e as informações que devem ser publicados pelas empresas de seguros, bem como define os meios, os termos e os prazos de publicação dos documentos de prestação de contas.

Para o presente documento, a referida norma define a sua publicação numa base anual.

2. ACTIVIDADES DA EMPRESA EM 2022

A Royal Seguros opera no mercado angolano através das suas agências e parceiros que a representam pelas mais diversas províncias do país. Em termos de agência próprias, a Royal Seguros conta com 5 (cinco) unidades de negócio em Luanda, 1 (uma) na província do Cuanza –Sul e 1 (uma) na província de Benguela.



No ano de 2022 a companhia atingiu um volume de produção (Prémios Adquiridos) no valor de Kz 921.428.291 o que representa um crescimento expressivo de 118,3% quando comparado com a produção de 2021. Este crescimento é totalmente explicado pelo desempenho do ramo não vida, uma vez que o ramo vida não registou qualquer actividade.

O **rácio combinado** registou uma melhoria significativa face ao período homólogo motivada pela redução generalizada dos níveis de sinistralidade e pelos ganhos de eficiência medidos, respectivamente, pelos Rácios de Sinistralidade e pelo Rácio de Despesas.

Tabela nº 1: Evolução do Rácio Combinado.

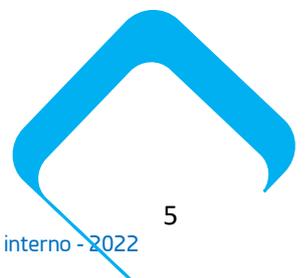
Indicadores	2022	2021	Variação
Rácio de Comissionamento	2,6%	1,8%	0,8%
Rácio de Sinistralidade	22,0%	46,9%	-24,8%
Rácio de Despesas	37,1%	60,1%	-23,0%
Rácio Combinado	61,7%	108,8%	-47,1%

No final de 2022 os activos da Royal Seguros ascendiam os 5.919.730.085 de Kwanzas, um aumento expressivo de 4.255.336.022 de Kwanzas, se comparado com o activo de 2021. Este aumento é explicado exclusivamente pelo aumento da rubrica "imóveis", como resultado do reconhecimento, no património da Royal Seguros, de um imóvel de uso próprio registado em capital e avaliado nesta dimensão.

Apesar dos ganhos de eficiência referidos anteriormente, a companhia efectuou um conjunto de ajustamentos e conformação ao cálculo das provisões para prémios não adquiridos, o que resultou num aumento dos custos e, consequentemente, na diminuição do Resultado Líquido do Exercício, que passou de um lucro 3.950.778 Kwanzas, em 2021, para um prejuízo de 55.829.975 Kwanzas em 2022.

O nível de representatividade dos investimentos nas provisões técnicas foi bastante significativo de 2021 para 2022, tendo o rácio de cobertura das provisões por investimentos, atingido, no final do período, o valor de 848,1%, mais 561,1% em relação ao valor observado em 2021. Este reforço é explicado pelo já referido registo dos imóveis na conta da companhia em contrapartida do aumento do capital próprio.

O nível de capital da companhia esteve ajustado ao perfil de risco de balanço, tendo o Rácio de Solvência atingido um valor de 99,8% no fim de 2022.



3. MODELO DE GOVERNAÇÃO

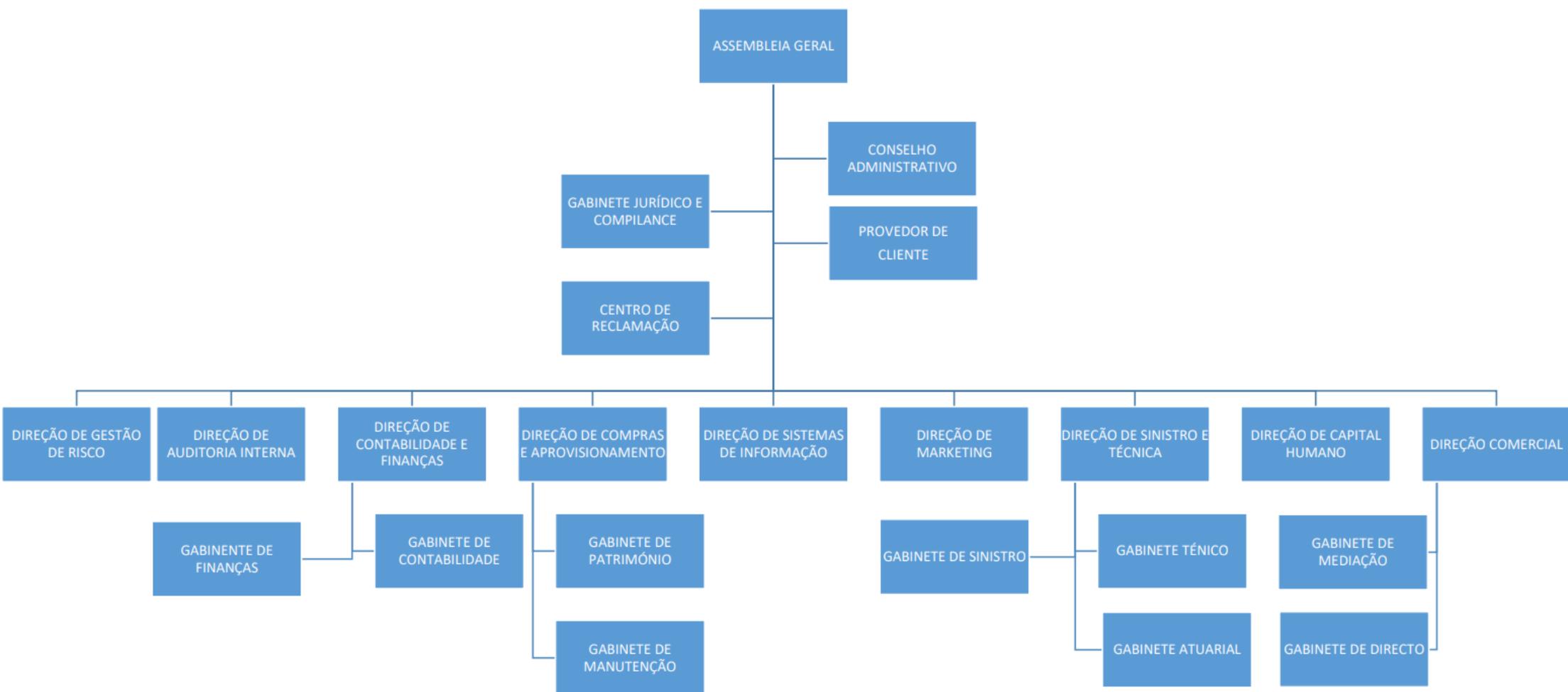
A Royal Seguros possui estrutura de governo societário e de governação interna bem definidas e adequadas à sua estratégia de negócio e à dimensão das suas operações. Estão estabelecidos, de forma clara, mecanismos de delegação de competências, canais de comunicação e atribuição de funções.

As funções de gestão de riscos e de auditoria interna, fazem parte da agenda institucional e da estratégia que está a ser implementada (Plano de Financiamento e Recuperação). Tendo em conta a elevada exigência para coordenar uma destas funções, em termos de perfil profissional e idoneidade, bem como, uma vez identificado este perfil, a exigência remuneratória para um destes cargos, a Royal Seguros tem esta função subcontratada, enquanto identifica os profissionais para fazerem parte do seu quadro de colaboradores.

ÓRGÃOS SOCIAIS

De acordo com os estatutos da Royal Seguros, são órgãos de Governo da Royal Seguros, a Assembleia Geral de Accionistas, o Conselho Fiscal, o Conselho de Administração.

Figura 1: Estrutura do Modelo de Governação



ASSEMBLEIA GERAL DE ACCIONISTAS

A Assembleia Geral de Accionistas é o órgão que, entre outras atribuições, elege e destitui os membros dos Órgãos Sociais. É constituída pelos accionistas com direito a voto e delibera sobre todos os assuntos sobre os quais tem competência à luz da lei dos Estatutos da seguradora.

Compete à Assembleia Geral de Accionistas:

- Eleger os membros da Mesa de Assembleia Geral, do Conselho de Administração e do Conselho Fiscal e designar os respectivos presidentes;
- Aprovar o relatório de gestão e as demonstrações financeiras de cada exercício, bem como o parecer do Conselho Fiscal;
- Deliberar sobre os aumentos de capitais propostos pelo Conselho de Administração.

CONSELHO FISCAL

O Conselho Fiscal é o órgão que fiscaliza a sociedade, é integrado por três membros efectivos e tem como principais atribuições:

- Fiscalizar a administração da sociedade;
- Zelar pela observância da lei e dos Estatutos da sociedade;
- Verificar a regularidade dos registos contabilísticos e documentos que lhes servem de suporte;
- Elaborar um relatório anual sobre a sua acção fiscalizadora e emitir parecer sobre o relatório e contas e propostas apresentadas pelo Conselho de Administração.

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

O Conselho de Administração é o órgão de gestão relevante da Seguradora a quem compete exercer os mais amplos poderes de gestão e de representação tendo, entre outras, as seguintes atribuições:

- Aprovar as políticas gerais da seguradora e de todas as sociedades que com ele, a qualquer momento, estejam em relação de domínio;
- Aprovar o Plano Estratégico e os Orçamentos, tanto anuais como plurianuais, e as suas alterações, acompanhando periodicamente a sua execução;
- Aprovar os documentos de prestação de contas e a proposta de aplicação de resultados a apresentar a Assembleia Geral;

- Propor alterações aos Estatutos e aumentos de capital;
- Gestão da actividade diária da seguradora, garantindo o cumprimento de toda legislação e regulamentação aplicável;
- Elaborar o Código de Conduta;
- Contratar e gerir a força de trabalho;
- Constituir mandatários com os poderes que julgar convenientes;

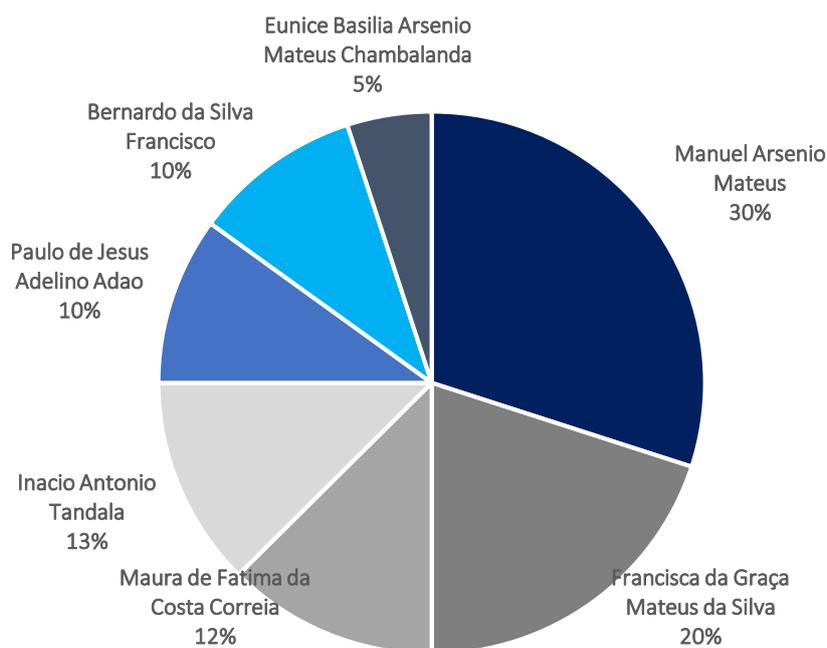
Exercer as demais competências que lhe sejam atribuídas por lei ou pelos Estatutos, e deliberar sobre quaisquer outros assuntos que não caibam na competência dos outros órgãos da seguradora.

ESTRUTURA DE CAPITAL

A 31 de Dezembro de 2022, a Royal Seguros apresentava em Balanço um Capital Social de Kzs 1.400.000.000 (Mil e Quatrocentos Milhões de Kwanzas) e um Capital Próprio de Kzs 5.211.264.094 (Cinco Mil, Duzentos e Onze Milhões e Quatro e Noventa e Quatro Kwanzas).

Neste período, a estrutura accionista da Royal Seguros não registou alterações em relação ao período anterior, sendo composta por 7 (sete) membros, apresentados abaixo:

Gráfico n. 14: Distribuição do Capital Social



4. MODELO DE GESTÃO DOS RISCOS NA ROYAL SEGUROS

A gestão dos riscos é da responsabilidade da Direcção de Risco e Compliance, criada em 2022, órgão supervisionado directamente pelo Conselho de Administração, para quem deve reportar periódica e sistematicamente, os principais riscos da actividade, bem como indicar/propor estratégias de mitigação, auxiliando, deste modo, o Conselho de Administração, na tomada de decisões.

O modelo de governação dos riscos, definidos pela Royal Seguros compreende as seguintes etapas:

Figura nº 2: Governação dos Riscos



- a) **Fixação de Objectivos:** nesta etapa são definidas as metas de negócio (prémio e sinistralidade, investimentos, etc) a que a seguradora está disposta a assumir durante um determinado exercício económico. Estas metas são definidas dentro do orçamento anual de negócio bem como do Plano de Recuperação e Financiamento, podendo ser revista e ajustada, sempre que os pressupostos que as sustentem mostrarem-se desactualizados.

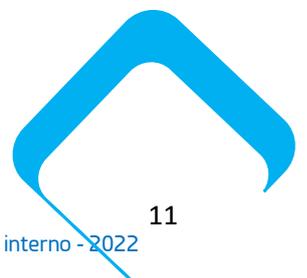
- b) **Identificação dos Riscos:** nesta fase, todas as unidades da seguradora, partilham a responsabilidade de identificar os eventos de riscos, de acordo com os critérios definidos. O papel das áreas comerciais é fundamental nesta etapa, uma vez que constituem a primeira linha de defesa.

- c) **Avaliação de Riscos:** os eventos identificados são avaliados com base na possibilidade de ocorrência e no impacto esperado nos domínios financeiro, operacional, legal e reputacional.

- d) **Respostas aos Riscos:** etapa de definição da melhor estratégia para manter os riscos dentro da tolerância definida, tendo em atenção os custos e benefícios associados.

- e) **Informação e Comunicação:** as informações pertinentes são identificadas, colectadas e comunicadas de forma coerente, a fim de permitir que as pessoas cumpram, em tempo útil, com as suas responsabilidades.

- f) **Monitoramento:** A gestão de riscos é monitorada mediante acompanhamento contínuo e avaliações independentes. As deficiências na gestão de riscos são reportadas regularmente ao Conselho de Administração.



PRINCIPAIS RISCOS DA ACTIVIDADE

Os principais riscos da actividade da Royal Seguros, são identificados a partir da análise interna, com recurso a dados estatísticos internos e externos. Após identificado, cada risco é categorizado e quantificado, permitindo uma compreensão mais clara do seu impacto potencial na estrutura patrimonial da Royal, e se o mesmo se encontra dentro da tolerância assumida pelo Conselho de Administração.

Assim, a Royal Seguros identificou e define os principais riscos conforme espelhado abaixo:

- a) **Risco de subscrição:** esse risco está relacionado com a possibilidade de a seguradora fazer uma avaliação inadequada dos riscos que assume ao emitir apólices (selecção adversa). A avaliação incorreta dos riscos e a consequente definição de preços inadequados, podem gerar perdas significativas para a companhia.
- b) **Risco de mercado:** refere-se às flutuações nos mercados financeiros que podem afetar os investimentos da Royal Seguros. Investimentos em ações, títulos e outras classes de activos estão sujeitos a mudanças de preços e das condições de mercado.
- c) **Risco Moral:** possibilidade de o segurado adoptar um comportamento imprudente e descuidado, ante aos riscos a que está exposto, pelo facto de já ter “transferido” a responsabilidade em caso de sinistro à seguradora.
- d) **Risco de liquidez:** é a possibilidade de a seguradora não possuir, num determinado momento, recursos suficientes para cumprir suas obrigações financeiras quando necessário. A falta de liquidez pode afetar a capacidade da seguradora de pagar sinistros e outras despesas.
- e) **Risco operacional:** está relacionado com falhas em processos, sistemas, fraudes, pessoas ou eventos externos que podem resultar em perdas financeiras ou danos à reputação da seguradora.

A Royal Seguros está ciente de que a sua actividade está exposta a muitos outros riscos, mas os seleccionados acima são os que, de momento, tem capacidade de

monitoramento, sem prejuízo de cobrir mais riscos à medida que for amadurecendo e consolidando esta função dentro da companhia.

ACTIVIDADES REALIZADAS NO ÂMBITO DA GESTÃO DOS RISCOS

Durante o exercício de 2022, no âmbito da gestão e acompanhamento dos principais riscos, a Royal Seguros desenvolveu as seguintes actividades.

Risco de subscrição

Com vista a prevenção do risco de subscrição, em 2022, o Conselho de Administração, por recomendação da Direcção de Risco e Compliance, implementou a estratégia de **difusão das boas práticas a serem observadas pelos agentes comerciais**, no acto de avaliação dos riscos propostos. Basicamente foram realizados encontros de trabalhos e reuniões técnicas com os responsáveis, no sentido de uniformizarem a abordagem a este risco. No essencial as medidas incluem:

- a) As propostas de seguro devem incluir um conjunto de perguntas que permitam uma correcta avaliação dos riscos em causa e a eventual despistagem de situações de selecção adversa, ou seja, de aceitação de riscos que não deveriam ser aceites ou de subavaliação dos riscos, o que acontece quando se avaliam como bons riscos que são efectivamente maus.
- b) No caso das empresas deve ser objecto duma particular atenção a análise da sua situação financeira e do sector em que se insere. Uma grave crise financeira, eventualmente motivadora de práticas fraudulentas, pode ser suficiente para se recusar um risco que, tecnicamente, possa ser considerado bom.
- c) Foi reforçada a necessidade de exigir a apresentação de exames médicos e análises clínicas para algumas apólices de seguro de saúde.
- d) Fez-se o esclarecimento do conceito e do funcionamento das franquias, para reforçar o conhecimento dos comerciais, quanto a este tipo de

estratégia de prevenção. Apesar de não se ter registado, no período em análise, qualquer operação que justifique a adopção desta estratégia, a companhia tem como uma das principais medidas de mitigação de riscos maus, o estabelecimento de franquias.

Risco de mercado

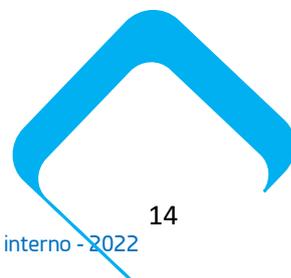
O risco de mercado mereceu, em 2022, uma particular atenção do Conselho de Administração, tendo em conta o impacto imediato que determinadas variáveis desempenham no Balanço e na reputação da companhia.

A obrigatoriedade de acompanhar, trimestralmente, a implementação do Plano de Recuperação e Financiamento da companhia, induziu a recolha periódica de um conjunto de variáveis macroeconómicas que permitiram perfilar o risco a que os investimentos estão expostos.

Dentre as principais variáveis e medidas de acompanhamento deste risco destacam-se:

- a) Acompanhamento da evolução da taxa de inflação: mensalmente foram recolhidos dados sobre o índice de Preços do Consumidor, no site do INE (Instituto Nacional de Estatística) e avaliados o impacto da evolução nos custos operacionais, com destaque para as despesas com Fornecimentos e Serviços de Terceiros com contratos variáveis.

- b) Controlo do comportamento das Taxas de Juros: em 2022, cerca de 11,3% dos investimentos da companhia estavam compostos por Activos Financeiros, designadamente, Depósitos em Instituições de Crédito e Títulos de Rendimentos Fixos, no valor global de 294.283.887,00 de Kwanzas e 286.779.134,34 de Kwanzas, respectivamente. Mensalmente a área financeira efectua o levantamento das taxas de juros directoras, no site do BNA, bem como nos preçários dos Bancos onde a Royal Seguros tem os seus investimentos domiciliados. Este acompanhamento permitiu ao Conselho de Administração decidir periodicamente sobre o tipo de aplicação e as respectivas maturidades, para beneficiar das melhores remunerações disponíveis no mercado.



- c) **Controlo da Evolução da Taxa de Câmbio:** o Balanço da Royal Seguros está pouco exposto à variação da taxa de câmbio, pelo facto de a companhia deter poucos activos e passivos expressos em moeda externa ou indexados. Ainda assim, tendo em conta o impacto que esta variável desempenha no contexto macroeconómico, a Royal Seguros monitora periodicamente a evolução deste indicador pois, para operações maiores e estruturantes, como a petroquímica e o resseguro, esta variável é de elevada importância.

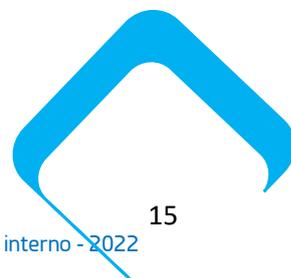
- d) **Alteração Regulamentar:** as alterações das leis e normativos provocam impactos consideráveis na operativa das seguradoras. Foi o caso da entrada em vigor da Lei 18/22, que trouxe alterações significativas nos limites e composição dos investimentos das seguradoras, na composição do sistema de governação e controlo interno, bem como nos diferentes reportes regulamentares. Com a publicação da referida Lei, a Royal Seguros, efectuou um estudo profundo da mesma, afim de apurar as principais mudanças e inovações, tendo divulgado estas conclusões a todas as partes interessadas. Outra medida, que se encontra em curso, é a adequação dos recursos internos (pessoas, sistemas e equipamentos) para darem respostas a estes desafios dentro dos prazos definidos.

Risco Moral

O risco moral sempre esteve presente na actividade seguradora e a sua monitorização é bastante desafiadora do ponto de vista operacional. Apesar de desafiante a Royal Seguros procurou implementar algumas medidas para mitigar este risco, com destaque para:

- a) **Comunicação de medidas preventivas:** a companhia realizou campanhas de comunicações e mensagens aos segurados, incentivando-os a adoptarem medidas prudentes e preventivas nas suas mais diversas actividades.

- b) **Franquias:** A companhia realizou internamente acções de esclarecimentos sobre o funcionamento das franquias e o impacto que as mesmas desempenham na mitigação do risco moral.



- c) Exclusões: os contratos de seguro da Royal Seguros, com destaque para o seguro automóvel, contempla uma cláusula de exclusões, com vista a regular alguns comportamentos dos segurados, de que são exemplos a condução sobre efeito de álcool ou outra substância e o excesso de velocidade.

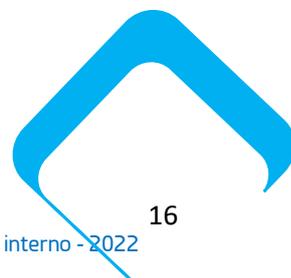
Risco de Liquidez

O controlo do Risco de Liquidez é feito mensalmente, com base nos recursos disponíveis e nas perspectivas do negócio, nomeadamente, prémios a arrecadar e sinistros a pagar. As medidas adoptadas para mitigar este risco, em 2022, foram as seguintes:

- a) Plano de Mensal de Tesouraria: a Royal Seguros implementou, em 2022, o processo de previsão de tesouraria mensal, afim de acautelar verbas para determinadas responsabilidades com Clientes e Fornecedores no mês a seguir.

No mês anterior ao mês planificado, são enviados templates às unidades de estrutura que intervêm no processo de compra e na liquidação de sinistros, onde estes indicam as previsões das facturas e os sinistros a serem pagas no mês seguinte, para que se tenha noção da necessidade de liquidez. Por outro lado, a área financeira apresenta as previsões de entrada de fluxos financeiros no período, como vencimentos de juros e capital, para investimentos financeiros, e propõe a devida aplicação ou distribuição. Adicionalmente, a área comercial indica as perspectivas de captação de prémios para o período e a Direcção de Recursos Humanos, os salários e remunerações para o período.

- b) Política de Investimentos: a companhia ainda não tem aprovada a Política de Investimentos. Todavia, a gestão financeira é feita com base no objectivo de assegurar o equilíbrio financeiro, entre liquidez e rentabilidade. A Royal Seguros tem garantido que as suas aplicações estejam parcialmente mobilizáveis para acudir situações imprevistas de tesouraria. Isto tem sido feito com base na aplicação com maturidades curtas assegurando um casamento (match) entre os recursos e aplicações.



Risco Operacional

O risco operacional apresenta uma maior frequência na actividade diária da seguradora. Sobretudo na área comercial, a companhia registou alguns eventos de risco operacional resultante quer de falha humana, como insuficiência dos sistemas informáticos.

As linhas de monitorização do risco operacional na Royal Seguros passou pelas seguintes acções:

- a) Controlo dos saldos diários de tesouraria das agências: em 2022, sob orientação do Conselho de Administração, foi implementado um sistema de fecho das agências, para assegurar a reconciliação entre os saldos das agências e os registados no sistema.

- b) Melhorias no sistema informático: foi efectuado o levantamento das necessidades de evolução do sistema core, actividade estratégica e também incluída no Plano de Recuperação e Financiamento. Foram efectuados levantamentos dos requisitos adicionais para a melhoria do sistema, por forma a cumprir com os preceitos fundamentais de segurança, disponibilidade e fiabilidade. Neste tema, foram definidos alguns KPI's (Key Performance Indicator).

Quadro nº 1: Indicadores de desempenho dos Sistemas Informáticos

Indicadores - Chaves dos Sistemas Informáticos	Definição
Tempo de resposta	Mede o tempo que o sistema leva para responder a uma solicitação do Tempo de resposta usuário. Um tempo de resposta rápido é geralmente desejado para garantir a eficiência e a satisfação do usuário.
Disponibilidade do Sistema	Mede o tempo em que o sistema está disponível e funcionando corretamente em relação ao tempo total. Uma alta disponibilidade é importante para evitar períodos de inatividade que possam impactar negativamente os usuários e a produtividade.
Taxa de Erros	Mede a frequência e a gravidade dos erros e bugs encontrados no sistema. Manter uma baixa taxa de erros é essencial para garantir a confiabilidade e a qualidade do software.
Número de Acessos/Transações	Mede o número total de acessos ou transações realizadas no sistema em um determinado período. Isso pode ser útil para acompanhar a carga e o uso do sistema ao longo do tempo.

- c) **Gestão das Reclamações:** as reclamações constituem um forte sistema de alerta sobre o nível de satisfação dos clientes e reflectem a qualidade dos níveis de serviços que a Royal Seguros presta aos seus clientes. A companhia entende que o bom desempenho deste indicador não é aferido apenas pela eficiência nas resoluções, mas, fundamentalmente, nas reduções contínuas dos números de reclamações.

Em 2022, a companhia disponibilizou vários canais para que os clientes consigam apresentar as suas reclamações de forma fácil, segura e independente, tendo por isso aberto 6 (seis) canais para o efeito, apresentados abaixo:

- Agências;
- Linha telefónica;
- Correio
- Email;
- WhatsApp
- Carta

Quadro nº 2: Indicadores de desempenho para as reclamações

Indicadores - Chave para as Reclamações	Definição
Taxa de Resolução das Reclamações	Mede a eficácia na resolução das reclamações apresentadas pelos clientes, dividindo as reclamações classificadas como fechadas ou resolvidas pelo total de reclamações recebidas.
Redução das Reclamações	Acompanha a variação do número de reclamações recebidas durante um período de tempo. Quanto menor for melhor é este indicador.
Índice de Satisfação do Cliente após Resolução	Mede a satisfação do cliente após a resolução da reclamação. Isso pode ser medido por meio de pesquisas de satisfação ou feedback direto do cliente.
Taxa de Recorrência de Reclamações	Mede a proporção de clientes que fazem reclamações repetidas dentro de um determinado período de tempo. Uma alta taxa de recorrência pode indicar problemas subjacentes que precisam ser abordados.

O quadro abaixo apresenta alguns indicadores de performance na gestão das reclamações, adoptados pela Royal Seguros.

Mapa nº 2: Indicadores de desempenho para as reclamações

Reclamações dos Clientes (Por tipo de produto)	Previsão (2022)	Real (2022)	Grau de Realização
Vida	24	11	45,8%
Acidentes, Doença e viagens Incêndio e Elementos da Natureza	0	0	0,0%
Outros danos em coisas	0	0	0,0%
Automóveis	45	28	62,2%
Transportes	0	0	0,0%
Outros	0	0	0,0%
Diversos	1	0	0,0%
Total de Eventos	70	39	55,7%

No período em análise, a seguradora recebeu 39 reclamações de clientes, tendo sido todas resolvidas, o que correspondeu a uma taxa de resolução de 100%. Apesar deste indicador, verificou-se que um índice de insatisfação do cliente, após resolução, de 67%, pelo facto de se registar algum desfecho de reclamações cuja avaliação não correspondeu às expectativas do cliente.

A companhia continua a trabalhar para melhorar a comunicação com os clientes e esclarecer algumas particularidades dos contratos de seguro, que não seja do domínio destes.

- d) Controlo de Fraudes: as fraudes representam perdas potenciais ou imediatas e tangíveis nas contas da seguradora. Por isso, a Royal Seguros adoptou como estratégia para a prevenção, monitorização deste risco, as seguintes medidas:

Para fraudes externas resultantes de falsas declarações dos clientes, quer em relação a narrativa dos acontecimentos em caso de sinistro, como em relação aos danos reais, a exigência de comprovativos dos eventos, a validação da apólice, em diligência reforçada, confrontando as datas de subscrição ou renovação, com a data de ocorrência dos sinistros, bem como a realização de entrevistas independentes, conduzidas por peritos, aos sinistrados e ao segurado.

Para fraudes internas, o controlo do risco realizou formações aos comerciais, sobre como devem preencher e registar as vendas em sistema e fora dele, para

posterior reconciliação. Na sequência, foram realizadas visitas pela área financeira, em que validou a reconciliação entre os mapas de produção e os registos no sistema, tendo sido detectados 2 (dois) casos de inconsistências, que foram reencaminhados pela área jurídica para a devida medida disciplinar.

Mapa nº 3: Indicadores de controlo de eventos de fraudes

Fraudes Internas	Previsão (2022)	Real (2022)	Grau de Realização
Desvios de Fundos	0	2	0,0%
Fraude Contabilística	0	0	0,0%
Falsificação de Reembolsos	0	0	0,0%
Corrupção	0	0	0,0%
Roubo de Informação	0	0	0,0%
Confidencial	0	0	0,0%
Conflito de Interesses	0	0	0,0%
Total de Eventos	0	2	0,0%

Apesar destes controlos, o controlo e prevenção de fraudes na Royal, ainda é insuficiente, quer pela necessidade de evolução do sistema informático (que deve gerar alertas quando detectar inconsistências) como pela falta de pessoal para acompanhar as reconciliações em tempo oportuno, uma vez que estes eventos acima descritos foram detectados com *delays* de pelo menos 1 (um) mês.

5. PERSPECTIVAS E RECOMENDAÇÕES

A Royal Seguros continuará a efectuar a monitorização dos riscos a que está exposto, sendo que com a implementação de algumas medidas estratégicas, esta função poderá amadurecer e cobrir mais riscos que hoje não constam do pipeline da companhia.

O sistema actual de gestão de risco está ainda em fase embrionária, pelo que, para a sua elevação, recomenda-se a implementação de algumas iniciativas como as que se seguem:

1. Maior divulgação dos riscos da actividade seguradora à todas as unidades de estrutura e partilha das medidas de mitigação para que a companhia tenha uma abordagem única e coordenada para combater estes riscos;
2. Aumento do investimento na evolução do sistema core, para que possa facilitar a actividade dos comerciais e dos financeiros, no registo das actividades comerciais e na geração de alertas em tempo oportuno;
3. Contratação de mais pessoal qualificado em matéria de gestão de risco, para reforçar e expandir a actividade desta função dentro da companhia;
4. A criação da política de investimentos e a implementação de mais instrumentos de gestão de riscos financeiros, para apreciação periódica do Conselho de Administração;
5. A distribuição formal dos responsáveis pela identificação e prevenção dos riscos (da primeira à terceira linha de defesa) para posterior responsabilização numa lógica de objectivos destas Unidades.

6. CONCLUSÕES

Face ao apresentado ao longo deste relatório, a seguradora demonstrou um comprometimento sólido com a identificação, análise e mitigação dos riscos inerentes às suas operações. Através de uma abordagem abrangente e proactiva, a empresa demonstrou sua dedicação em garantir a sustentabilidade, a solidez financeira e a proteção dos interesses de seus segurados e acionistas.

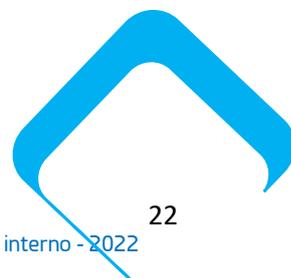
Através da implementação de práticas eficazes de gestão de risco, a seguradora conseguiu enfrentar um ambiente desafiador, caracterizado por incertezas e volatilidades nos mercados financeiros e um cenário de mudanças regulatórias. O monitoramento contínuo dos riscos possibilitou a adoção de medidas corretivas e preventivas, evitando potenciais impactos negativos aos negócios e garantindo a conformidade com as normas e regulamentos do sector.

A integração das melhores práticas de gestão de risco em todas as áreas da companhia fortaleceu sua resiliência, permitindo que respondesse de forma ágil e eficiente a eventos inesperados, preservando assim a confiança de seus clientes e parceiros de negócios.

O enfoque na cultura de risco também se destacou como um fator crítico para o sucesso, incentivando a conscientização e o engajamento de todos os colaboradores em relação à importância da gestão de risco. Isso resultou em uma organização mais proactiva, capaz de identificar e mitigar os riscos em seus estágios iniciais, além de fomentar a inovação e a busca por oportunidades de crescimento sustentável.

Por fim, este relatório reafirma o compromisso contínuo do Conselho de Administração da seguradora com aprimoramentos constantes na sua abordagem de gestão de risco. Através da aprendizagem com as experiências passadas e da adaptação às mudanças futuras, a empresa estará preparada para enfrentar os desafios que o mercado lhe apresentar e, ao mesmo tempo, buscará oportunidades para se destacar e prosperar no sector altamente competitivo de seguros.

Com uma gestão de risco eficaz como base sólida, a seguradora está bem posicionada para enfrentar o futuro com confiança e excelência, mantendo-se como uma parceira confiável para seus segurados, colaboradores e acionistas.



ROYAL SEGUROS

Rua José Pedro Tuca | Nº 41 Edifício Pirâmide| Bairro dos
Coqueiros| Luanda - Angola

www.royalseguros.ao

Call Center: +244 931201000