



PROTTEJA

Relatório e Contas 2020



PROTTEJA SEGUROS

Índice

1. Introdução.....	4
1.1. Apresentação e Identificação da Protteja Seguros	4
2. Mensagem do Presidente do Conselho de Administração.....	5
3. Estrutura Accionista.....	7
3.1. Principais desafios de 2020	7
3.2. Governação Corporativa.....	8
3.2.1 Estrutura do Modelo de Governação	8
3.2.2 Órgãos Sociais	8
3.2.3 Assembleia Geral	9
3.2.4 Conselho Fiscal	9
3.2.5 Conselho de Administração	9
3.2.6 Comitês Especializados do Conselho De Administração	10
3.2.1. Política de Distribuição de Resultados	10
4. Estrutura e Modelo Funcional	11
4.1 Organograma	12
4.1.1 Missão, Visão e Valores	12
4.1.2 Linhas de Orientação Estratégica	13
5. Sistema de Controlo Interno	14
6. Políticas e Procedimentos.....	16
6.1 Código de Conduta e Ética	16
6.1.1 Utilização de Informação Privilegiada	16
6.2 Conflitos de Interesses.....	16
6.3 Combate ao Suborno e Corrupção	17
6.4 Implementação da Provedoria de Clientes	18
6.5 Implementação do Sistema Normativo	18
7. Concorrência Justa e Antitrust	19
8. Contexto Macroeconómico e Financeiro	19
8.1 Contexto Internacional	19
8.2 Contexto Nacional.....	20
8.3 Comércio Externo.....	22
8.4 Performance do Sector 2020	22
9. Principais Marcos de 2020	25
9.1 Rede de Distribuição	26
9.2 Imagem.....	27
9.3 Vendas.....	27



PROTTEJA SEGUROS

9.4 Sinistralidade.....	28
9.5 Cosseguros	28
10. Combate ao Branqueamento de Capitais e Financiamento ao Terrorismo e da Proliferação de Armas de Destruição em Massa	29
11. Protecção de Activos e Dados de Negócio	30
12. Sustentabilidade	31
13. Reclamações e Sugestões de Clientes	31
14. Capital Humano	33
14.1 Abordagem sobre as acções de formação.....	34
14.2 Custos com o pessoal.....	36
14.2.1 Remunerações.....	36
15. Organização e Tecnologias de Informação.....	37
15.1 Suporte ao Negócio e Gestão aplicacional	39
15.2 Suporte ao Negócio e Gestão aplicacional	39
15.3 Website e Redes sociais.....	40
15.4 ConectAPP – App de venda de seguros de massa da Protteja via smartphone.....	41
15.5 Pagamento por referência.....	41
15.6 Business Intelligence.....	Erro! Marcador não definido.
15.7 Actividade de suporte Reconciliador	Erro! Marcador não definido.
15.8 Licenciamento Aplicacional	41
15.9 Infraestrutura.....	Erro! Marcador não definido.
15.10 Perspectivas de Evolução da Actividade	42
16. APROVAÇÃO DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO	42
16.1 Proposta de distribuição de resultados.....	42
16.2 Nota de agradecimento	43

PROTTEJA SEGUROS

1. Introdução

1.1. Apresentação e Identificação da Protteja Seguros

A Protteja Seguros, é uma seguradora de direito Angolano que opera no mercado desde 2012, por iniciativa de um grupo de empreendedores angolanos, que identificaram a existência de um grande potencial no mercado de seguros, e decidiram criar e potenciar a Protteja, que viria a posicionar-se de forma diferenciada no mercado, através da sua abordagem e oferta de produtos e serviços inovadores.

A Protteja Seguros tem como objectivo central da sua actividade criar valor para os seus accionistas, através da adopção de estratégias que garantam o crescimento e a sustentabilidade a longo prazo.

É também seu objectivo, contribuir para o desenvolvimento económico e social do País, o apoio no progresso das pessoas e das empresas, o apoio no crescimento sociocultural das comunidades em que exerce a sua actividade, em estrito respeito pelas regras de ética e deontologia profissional.

Ao longo dos últimos anos, a Protteja tem dado passos significativos no sentido de fortalecer e melhorar a estrutura de governação, alinhada com a sua estratégia de longo prazo, as boas práticas do mercado e os mais altos padrões internacionais, garantindo deste forma o aumento da confiança dos seus accionistas, clientes, colaboradores e demais partes interessadas.

A Protteja prima pelo cumprimento rigoroso da legislação, regulamentação aplicáveis a sua actividade, e presta especial atenção, as regras e normativos emitidos pelas autoridades reguladoras.

Actualmente, a **Protteja** Seguros encontra-se em fase de consolidação da sua estrutura de governação corporativa, de modo a permitir enfrentar de forma eficaz os desafios do mercado, em um ambiente de negócios cada vez mais exigente.

PROTTEJA SEGUROS

2. Mensagem do Presidente do Conselho de Administração

O mercado de seguros angolano, conta hoje com uma grande diversidade de empresas vocacionadas à actividade seguradora, com produtos cada vez mais diversificados e especializados.

A PROTTEJA SEGUROS, apresenta-se como uma referência no mercado de seguros, traduzida na solidez, inovação e qualidade dos serviços que a aporta para os seus clientes e o mercado angolano

Nascida da vontade de empresários angolanos, com o claro objectivo de criar e se manter como uma referência no mercado de seguros, a PROTTEJA SEGUROS, afirmando-se como uma das Líderes do Mercado, tem ao longo do exercício da sua actividade apostado na contínua melhoria da qualidade dos serviços prestados ao Cliente, com fortes bases assentes em princípios que norteiam toda a sua actividade, tais como a liderança da oferta de soluções de seguros distintas e compatíveis com as necessidades do mercado, serviço de atendimento personalizado e, como elemento fundamental para o crescimento da PROTTEJA, a contínua busca pela excelência dos serviços, contribuindo assim para a garantia da segurança e salvaguarda dos interesses do sector.

Assumimos como compromissos fundamentais, a manutenção de um elevado padrão competitivo no âmbito das empresas do sector, garantindo uma forte consolidação económica e financeira, com uma aposta séria na formação e capacitação do Capital Humano e contínuo desenvolvimento de canais de negócio diferenciados.

O ano de 2020 para a PROTTEJA, foi fundamental para a consolidação das suas estruturas humanas, logística, tecnológica e comercial, com particular realce para o investimento tecnológico numa nova Plataforma de Gestão Core e a inicialização do processo de transformação digital como meio adicional e alternativo para realização e manutenção do negócio, canal que terá impacto efectivo nos próximos anos. Em termos comerciais foram reforçadas as competências técnicas e de negócio nos mais diversos níveis, por intermédio da formação e capacitação dos nossos colaboradores, bem como a contratação de novos quadros com experiência comprovada na actividade seguradora. O claro resultado do aumento das competências comerciais traduziu-se no aumento significativo do negócio com as grandes correctoras do mercado de Seguros, tendo possibilitado na captação dos grandes clientes para a PROTTEJA.

A conjuntura económica adversa que o País e o mundo atravessam, levou-nos a manutenção do plano de expansão e contudo, não houvesse uma alteração significativa do ritmo de progressão do anteriormente projectado. Deste modo, a consolidação da

PROTTEJA SEGUROS

marca Protteja no mercado, é um facto consumado com a tradução de uma sólida imagem junto dos nossos stakeholders.

Assim, a PROTTEJA se mantém firme na melhoria contínua e aumento da produtividade dos seus recursos e serviços, factores que irão garantir o seu posicionamento como uma das maiores referências do mercado dos seguros, estando tal pretensão intrinsecamente de acordo com o plano estratégico 2020/2024.

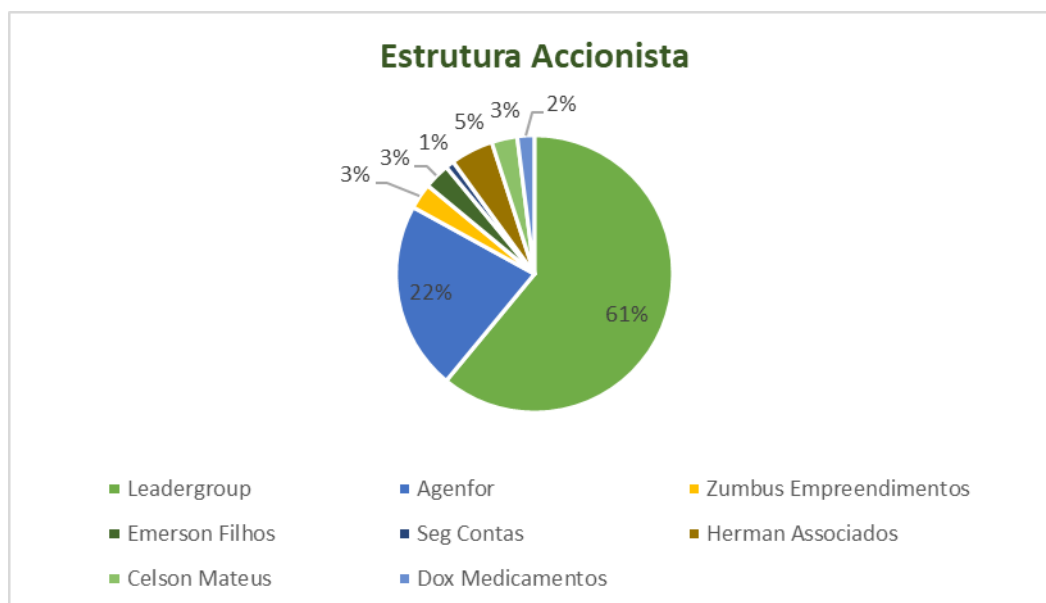
Conte connosco para PROTTEJER o seu futuro

Kianda Trozo

PROTTEJA SEGUROS

3. Estrutura Accionista

A estrutura accionista da Protteja Seguros S.A. é constituída por 8 (oito) entidades nacionais, dos quais 4 são accionistas co-fundadores e os demais emergentes do processo de alienação de acções, no âmbito da captação e financiamento da sociedade. Os dois accionistas maioritários representam 61% e 22% respectivamente e os minoritários entre 1% e 5% cada, de acordo com a informação abaixo:



3.1. Principais desafios de 2020

O ano de 2020, foi marcado pela Pandemia do Covid 19. Nesse cenário de incerteza, o Conselho de Administração da Protteja Seguros, implementou medidas para minimizar impacto dos efeitos da pandemia na organização, apoiando as suas equipas, clientes e fornecedores, na adaptação da nova realidade e a tornarem-se resilientes face ao novo cenário, alinhando as suas operações às novas demandas e identificando novos caminhos para o crescimento e estabilização da receita. Neste cenário difícil, a Protteja Seguros, encara a urgência de implementar medidas para driblar a incerteza do momento, com medidas de reinvenção permanentes, marcar passos para uma jornada de transformação mais ampla.

Para fazer face aos impactos causados pela pandemia Covid-19, a Protteja Seguros, implementou um conjunto de medidas de contingência, com vista a garantir a sua operacionalidade e continuidade do negócio, nomeadamente:

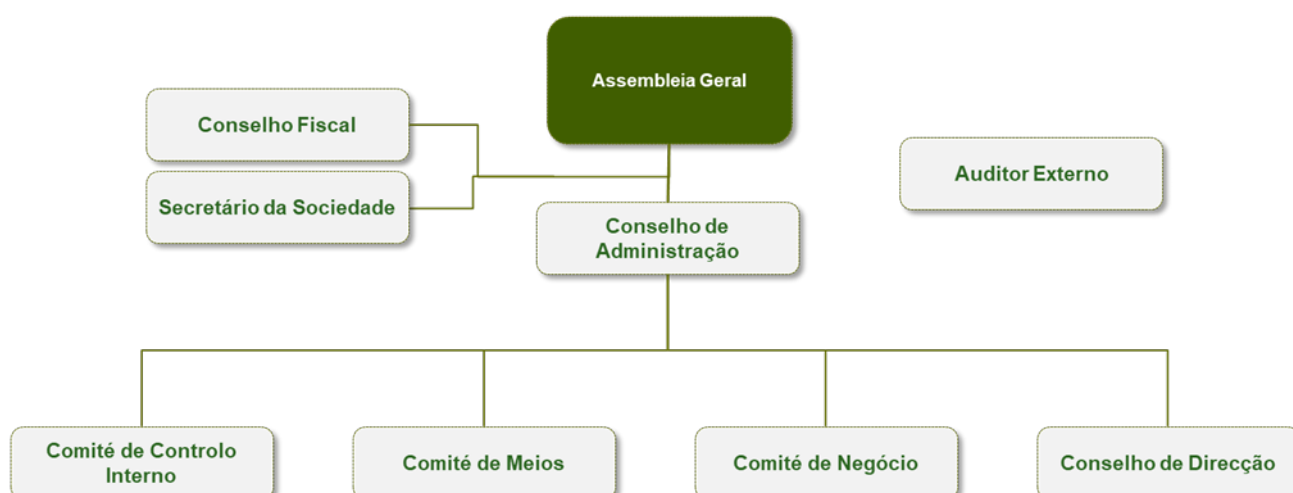
PROTTEJA SEGUROS

- Criação de meios e condições técnicas, para que a organização, continuasse a trabalhar e a servir os seus clientes e parceiros, mantendo a qualidade e os níveis de serviços e produtividade;
- Reorganização da sua estrutura física, com alteração do *lay out*, para assegurar o cumprimento das medidas de distanciamento social e mitigar o risco de contágio de colaboradores e clientes;
- Ajustar a capacidade de resposta dos canais digitais e do *call center*.

Apesar dos efeitos da Pandemia, a Protteja Seguros, envidou todos os esforços no sentido de melhorar os seus rácios de solvência, reforçar a capacidade e garantias financeiras, esforços estes, reconhecidos pela entidade reguladora a ARSEG, que resultou na autorização para reintegrar o regime especial de co-seguro petroquímico

3.2. Governação Corporativa

3.2.1 Estrutura do Modelo de Governação



3.2.2 Órgãos Sociais

Ao abrigo dos estatutos, os órgãos sociais da Protteja Seguros, são: Assembleia Geral, o Conselho de Administração e o Conselho Fiscal.

PROTTEJA SEGUROS

3.2.3 Assembleia Geral

Ao abrigo dos estatutos, a Assembleia Geral é o órgão que representa a universalidade dos acionistas e as suas deliberações são obrigatórias para todos os órgãos sociais.

A Mesa da Assembleia Geral é constituída por um Presidente, um Vice-presidente e por um Secretário, eleitos por períodos de quatro anos, sendo permitida a sua reeleição.

Em 2020, compunham a Mesa os seguintes elementos:

Presidente da Mesa da Assembleia Bernardo António

Presidente do Conselho Jurisdicional José Carlos Burity

3.2.4 Conselho Fiscal

O Conselho Fiscal da Protteja, é constituído por um Presidente e dois vogais, eleitos pela assembleia-geral. Estatutariamente, compete a este órgão, a fiscalização da administração da sociedade.

As funções do conselho fiscal poderão ser confinadas a uma empresa de auditoria ou revisão de contas, por deliberações da assembleia geral.

No período em referência, compunham este órgão, os seguintes elementos:

Presidente do Conselho Fiscal Silvestre Manjolo

1º Vogal do Conselho Fiscal Tavares José

2º Vogal do Conselho Fiscal Eduardo Pedro

3.2.5 Conselho de Administração

Por determinação estatutária, o **Conselho de Administração** é eleito pela Assembleia Geral, que indica na mesma sessão o seu Presidente e seus Vogais.

Em caso de impossibilidade permanente de um membro do Conselho de Administração cumprir o seu mandato, tem este órgão a competência de cooptar um substituto para conclusão do mandato.

De acordo com os Estatutos recentemente alterados, o Conselho de Administração é composto por um número ímpar de membros, no mínimo de três e máximo de sete.

Actualmente, integram este órgão três membros, a saber:

Presidente do Conselho de Administração Kianda Trozo

Administrador Executivo..... Félix Escórcio

Administrador Executivo José Pedro

3.2.6 Comitês Especializados do Conselho De Administração

No âmbito das suas funções, o Conselho de Administração, conta com o auxílio de comitês especializados, delegando-lhes o tratamento, gestão e decisão de temas específicos. Estes comitês regem-se pelas regras definidas nos respectivos regulamentos.

No período em análise, foram instituídos os seguintes comitês:

Comité	Competências
 Controlo Interno	▪ Analisar e decidir as principais alterações regulamentares e do Sistema de Controlo Interno, sob coordenação do Conselho de Administração, bem como as políticas e práticas contabilísticas e financeiras.
 Meios	• Analisar o modelo organizativo da Protteja, alterações dos processos, avaliação da qualidade e performance operacional, evolução dos sistemas de informação e iniciativas de redução de custos.
 Negócio	▪ Analisar o desenvolvimento do negócio e aprovação dos planos de acção, nos diferentes segmentos e linhas de produtos, e análise da concorrência.
 Conselho de Direcção	▪ Reunião de quadros da Protteja com periodicidade semestral, para discutir o grau de implementação da estratégia definida.

3.2.1. Política de Distribuição de Resultados

A Protteja apura anualmente o resultado da actividade e os aprova até ao final do mês de Abril de cada exercício económico, em sede da reunião ordinária da Assembleia Geral de accionistas, mediante os seguintes critérios:

1. Os resultados a distribuir apurados a cada exercício, depois de deduzidas ou reforçadas as reservas impostas por lei, serão propostos pelo Conselho de Administração e terão a aplicação que a Assembleia Geral, por simples maioria, deliberar, podendo os mesmos ser, ou não, no todo ou em parte, distribuídos pelos accionistas;
2. A Assembleia Geral ponderará em cada ano social a conveniência de serem constituídas, reforçadas ou diminuídas reservas destinadas à estabilização de dividendos;

PROTTEJA SEGUROS

3. A Assembleia Geral pode, justificando, deliberar em cada exercício não distribuir dividendos em função da estratégia de continuidade de negócio apresentada pelo Conselho de Administração;
4. A aplicação e distribuição de resultados na Protteja, respeita os limites impostos por lei, garantindo sempre o mínimo para as reservas legais da Companhia;
5. A Protteja não distribui aos accionistas lucros do exercício que sejam necessários para cobrir prejuízos transitados ou para formar ou reconstituir reservas impostas por lei ou mediante outras limitações/ restrições impostas por lei;
6. Sempre que sejam distribuídos dividendos pelos accionistas, a distribuição será realizada de forma proporcional, ou seja, cada accionista terá direito à percentagem do lucro distribuído equivalente à sua quota de acções na Protteja;
7. No decurso de um exercício poderão ser atribuídos aos accionistas adiantamentos sobre os lucros, nos termos legais;
8. Os dividendos serão pagos aos accionistas, depois de deduzidos os impostos legais previstos no código de aplicação de capitais (IAC), vigente.

4. Estrutura e Modelo Funcional

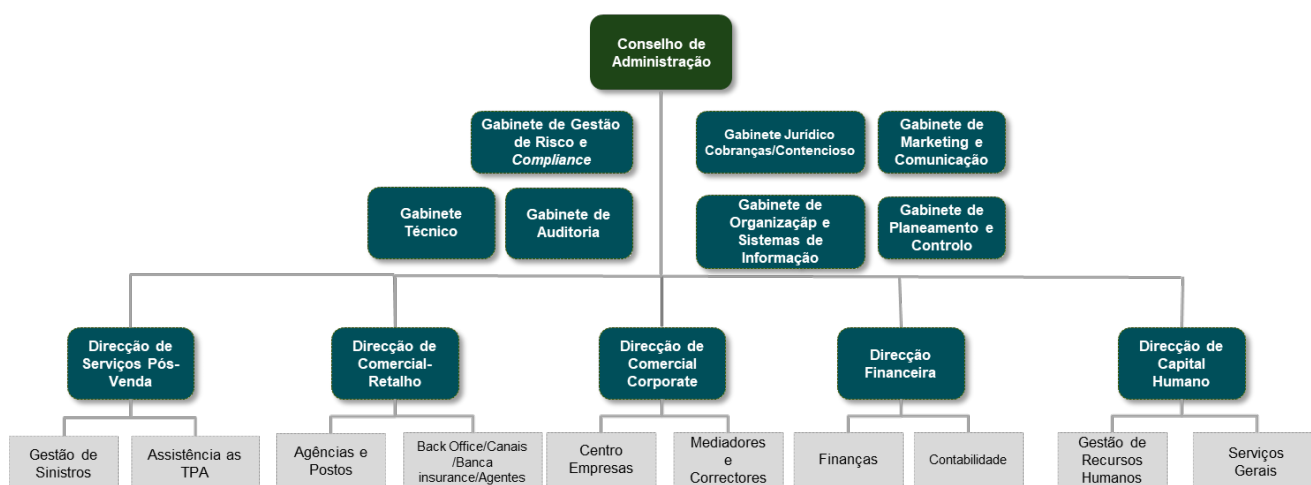
A estrutura organizacional da Protteja, é composta por 5 (cinco) Direcções e 7 (sete) Gabinetes:

O Modelo Organizativo Multi-Especialista da Protteja traduz-se numa organização centrada em segmentos, produtos e canais, a par de funções de suporte bem definidas. A macro-estrutura do modelo, agrega um conjunto de Direcções e Gabinetes, diferenciados pela tipologia de actividades que desenvolvem.

Direcções Comerciais	Estruturas cuja actividade é de natureza comercial. Globalmente, possuem como característica comum o facto de se relacionarem directamente com clientes.
Direcções de Suporte	Inserem-se todas as estruturas, que desenvolvem a sua actividade técnica em apoio directo às Direcções Comerciais.
Direcções Controlo	Inserem-se todas as estruturas, que desenvolvem a sua actividade técnica na implementação e monitorização do sistema de controlo interno da Protteja

PROTTEJA SEGUROS

4.1 Organograma



4.1.1 Missão, Visão e Valores

Missão:

Criar valor para o Cliente através da oferta de produtos e serviços de protecção de qualidade superior nos domínios do aconselhamento, prevenção, cobertura de riscos e gestão de ativos financeiros, observando rigorosos e elevados padrões de conduta e responsabilidade corporativa.

Visão:

A Protteja Seguros pretende posicionar-se como uma seguradora de referência no mercado, através da oferta de produtos inovadores, serviços de excelência e liderança nas soluções de protecção das pessoas e bens, contribuindo deste modo para a melhoria da qualidade de vida dos seus clientes e parceiros.

A Protteja actua com consciência e consequência. Agimos com profissionalismo e ética nos negócios de maneira a garantir a sustentabilidade nos actos da companhia; e procura sempre buscar soluções inovadores e que vão de encontro as necessidades dos nossos clientes.

PROTTEJA SEGUROS

Valores:

O respeito pelo cumprimento das regras de ética e deontologia profissional são valores que todos os colaboradores da Protteja têm de respeitar, garantindo a observância pela absoluta independência entre os interesses da Protteja, dos Clientes e dos Accionistas.

Dentro dos nossos valores, destacamos:

- Confiança;
- Ética e Responsabilidade;
- Integridade;
- Sustentabilidade;
- Conhecimento e Inovação.

Marketing

A Protteja utiliza a comunicação externa como factor fundamental para promover a marca, os valores, os produtos e os serviços prestados.

Qualidade

Proporcionar uma boa experiência no contacto dos clientes com a Protteja, superando as suas expectativas é um dos desígnios da organização. Para o alcance deste objectivo, a Protteja desenha produtos e serviços adaptados às necessidades dos clientes e forma os seus colaboradores para que proporcionem um atendimento excepcional, respondendo a todos os pedidos dos clientes de forma célere e eficaz.

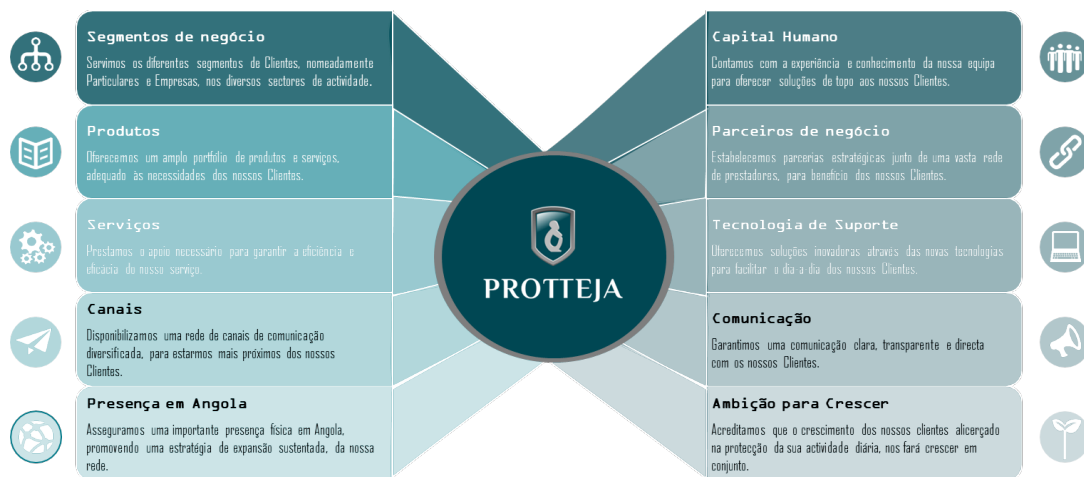
Para auxiliar o incremento da qualidade de serviço e da satisfação dos clientes, a Protteja realiza acções de monitorização do serviço prestado através de inquéritos de satisfação, programas de cliente mistério e medição dos tempos de resposta às diferentes solicitações.

4.1.2 Linhas de Orientação Estratégica

A orientação estratégica da Protteja assenta em 4 pilares fundamentais:

- 1) Garantir o crescimento sustentável por via do alargamento da base de clientes, e pela oferta de produtos e serviços de excelência;
- 2) Ser uma seguradora de referencia e líder na comercialização de produtos e serviços inovadores e diferenciados;
- 3) Potencializar o capital humano para atingir níveis de excelência profissional e elevada satisfação pessoal;
- 4) Actuar com base em princípios de identidade e responsabilidade social corporativa.

Num sector cada vez mais competitivo, a PROTTEJA SEGUROS responde aos desafios exigentes do mercado, através de uma estratégia diferenciada procurando entregar valor a todos os Clientes.



10

5. Sistema de Controlo Interno

O Sistema de Controlo Interno é definido como o conjunto integrado de políticas e processos, com carácter permanente e transversal a toda a organização, realizados pelo CA e demais colaboradores com vista a garantir e salvaguardar:

- Continuidade do negócio;
- Fiabilidade e tempestividade da informação contabilística e de suporte à gestão;
- Cumprimento dos normativos legais e regulamentares.

Neste capítulo a Protteja assegura a adequação aos padrões regulamentares, definidos pela Autoridade Reguladora de Seguros e Resseguros de Angola (ARSEG) e outras entidades reguladoras que lhe sejam aplicáveis, incluindo em outras jurisdições, sempre que atuar em mercados estrangeiros.

Adicionalmente às funções de fiscalização do Conselho Fiscal e do Auditor Independente, a Protteja Seguros, em linha com a regulamentação em vigor, implementou as funções chave do Sistema de Controlo Interno, a saber:

PROTTEJA SEGUROS

Função de Risco

A função de risco visa identificar, avaliar, acompanhar e reportar todos os riscos materialmente relevantes a que a Protteja se encontra sujeita, quer interna, quer externamente, de modo que os mesmos se mantenham em níveis adequados de forma a não afectar negativamente a situação patrimonial da Seguradora.

A principais estruturas que se dedicam à prevenção e controlo dos riscos são o Comité de Controlo Interno, o Gabinete de Gestão de Risco e Compliance, e o Gabinete de Auditoria Interna.

Função de Compliance

O Gabinete de Gestão de Risco e Compliance é responsável por assegurar que a Protteja Seguros, em todas as vertentes de negócio e, cumulativamente, todos os membros dos seus Órgãos Sociais, Directores e Colaboradores, no âmbito das suas funções, cumpram escrupulosamente todas as exigências legais, estatutárias, operacionais, tutelares, éticas e de conduta que, a cada momento, lhes são aplicáveis, dentro do ambiente de controlo e supervisão institucional, pelas entidades reguladoras competentes, a que se encontra sujeito.

É responsável por promover e garantir a política de Compliance da Protteja Seguros, numa perspectiva dinâmica face as suas obrigações legais e directrizes internas.

É também responsável pela avaliação dos processos de prevenção e detecção de actividades criminosas, incluindo a prevenção do branqueamento de capitais e do financiamento de terrorismo e proliferação de armas de destruição massiva (PBC/FT/AM).

Adicionalmente, o Gabinete de Compliance planeia, desenvolve e mantém uma relação efectiva com os Reguladores e outras entidades.

Função de Auditoria Interna

O Gabinete de Auditoria Interna actua de forma permanente e independente de qualquer outra função ou unidade, com a missão de proporcionar ao Conselho de Administração garantia independente sobre a qualidade e eficácia dos processos e sistemas de controlo interno, de gestão dos riscos (atuais ou emergentes) e de governação, contribuindo assim para a protecção do valor da organização, da sua solvência e reputação.

PROTTEJA SEGUROS

6. Políticas e Procedimentos

6.1 Código de Conduta e Ética

A Protteja Seguros, tem como missão criar valor para os Clientes, através da oferta de produtos e serviços inovadores, observando rigorosos padrões de conduta e responsabilidade corporativa, afiançando assim uma gestão transparente e isenta de conflitos de interesse.

No âmbito desta cultura de responsabilidade foi instituído um Código de Conduta, onde estão descritos os princípios e regras de conduta fundamentais a observar no exercício da actividade profissional dos membros dos Órgãos de Administração e de Fiscalização, enquanto promotores de uma cultura ética na Instituição, e demais Colaboradores, no relacionamento com clientes, fornecedores, prestadores de serviços e concorrentes.

Os Colaboradores devem ser profissionais competentes, diligentes, leais, íntegros, bem como comportar-se de forma correcta, conscienciosa, cortês, acessível e disponível.

O acompanhamento do Código de Conduta, no que se refere ao esclarecimento dos colaboradores relativamente ao respectivo conteúdo e aplicação, é efectuado pelo Gabinete *Compliance*, que pode, sempre que necessário, recorrer ao apoio de outras áreas da organização, nomeadamente, Direcção de Capital Humano, Gabinete de Auditoria Interna.

6.1.1 Utilização de Informação Privilegiada

A PROTTEJA SEGUROS toma medidas para prevenir a utilização imprópria de informação privilegiada. Considera-se informação privilegiada toda a informação específica que não é de domínio público, mas que, se tornada pública, pode influenciar o no estado normal das coisas e actividades. Tal informação, estando relacionada com a PROTTEJA SEGUROS, deve ser tratada com estrita confidencialidade e revelada numa base *need-to-know*, em conformidade com as disposições da legislação em vigor. Quando tiverem informação privilegiada, os Colaboradores devem abster-se de a revelar, excepto a colegas que tenham uma válida razão profissional para a receberem. A informação privilegiada também pode ser revelada a terceiros (advogados, auditores, consultores, etc.) que, por uma razão válida, precisem de a conhecer, e tenham assinado acordos de confidencialidade apropriados.

6.2 Conflitos de Interesses

As acções dos Colaboradores devem seguir os interesses da PROTTEJA SEGUROS. O conflito de interesses acontece quando um Colaborador está envolvido em actividades ou relações pessoais que podem interferir com a sua capacidade de agir no melhor interesse da

PROTTEJA SEGUROS

PROTTEJA SEGUROS. Em geral, os conflitos de interesses devem ser evitados e, no caso de um conflito ser inevitável, deve ser gerido de maneira a evitar prejuízos para a PROTTEJA SEGUROS. Os Colaboradores devem estar conscientes dos potenciais conflitos que podem surgir nas actividades diárias na Sociedade e de os relatar ao seu Responsável ou ao Responsável de Compliance. No caso de surgir qualquer dúvida sobre a existência de um conflito de interesses, deverão pedir esclarecimentos aos seus Responsáveis ou à Função de Compliance.

Os Colaboradores devem ainda, abster-se de exercer quaisquer funções fora da PROTTEJA SEGUROS Seguros, S.A., sempre que estas actividades ponham em causa o cumprimento dos seus deveres enquanto Colaboradores da sociedade, ou em entidades cujos objectivos possam colidir ou interferir com os objectivos da sociedade.

6.3 Combate ao Suborno e Corrupção

A PROTTEJA SEGUROS condena e combate todas as formas de suborno e corrupção. Os Colaboradores devem conduzir as suas actividades profissionais de forma honesta e ética. Não será tolerada qualquer forma de corrupção, incluindo o suborno e a extorsão. Assim sendo, os Colaboradores devem abster-se de oferecer ou aceitar pagamentos, presentes, entretenimento ou outros benefícios indevidos. É sempre proibido prometer, dar ou receber ofertas em dinheiro ou métodos de pagamento equivalentes, ou qualquer outro tipo de títulos negociáveis. Presentes, entretenimento, ou outros benefícios só podem ser oferecidos ou aceites se relacionados com a actividade profissional e se comumente considerados normais e apropriados às circunstâncias (i.e., quando forem razoáveis e dentro da legislação em vigor). Posteriormente, A PROTTEJA SEGUROS irá definir o tecto máximo para as ofertas desta natureza.

A natureza dos negócios da PROTTEJA SEGUROS requer a interacção com funcionários públicos, instituições ou autoridades públicas, representantes de partidos políticos e sindicatos. Em tais circunstâncias, os Colaboradores devem abster-se de oferecer ou receber, directa ou indirectamente, seja o que for que não esteja ligado a actividades profissionais normais e no respeito da legislação e dos costumes em vigor. Qualquer presente ou convite para eventos de entretenimento extensível a funcionários públicos requerem a aprovação do Responsável da função *Compliance*. Os Colaboradores devem informar o seu Responsável e a Função de *Compliance* de qualquer tentativa de dar ou receber presentes, divertimentos ou outros benefícios indevidos que possam criar a aparência de influência indevida nas decisões de negócios.

6.4 Implementação da Provedoria de Clientes

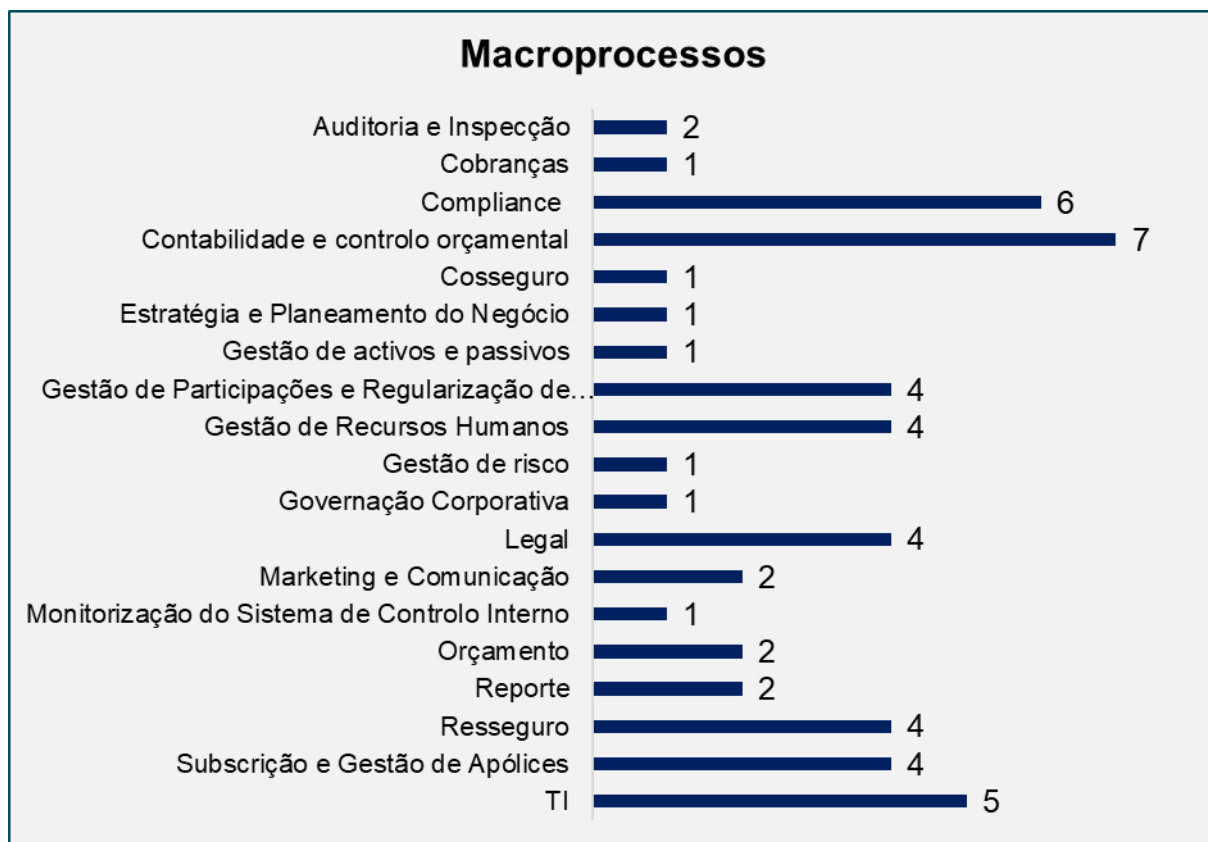
Em cumprimento às recomendações da entidade reguladora ARSEG, foi instituído na Protteja Seguros, a figura de Provedor de Clientes que funciona como um órgão autónomo sob supervisão da ASAN que igualmente apoia a sua implementação com independência e respeito aos interesses do cliente externo.

6.5 Implementação do Sistema Normativo

A Protteja tem em curso a reestruturação do seu Normativo, através da elaboração e revisão das políticas, processos e procedimentos internos, com o apoio de um consultor externo.

O projecto Normativo tem como objectivo dotar a PROTTEJA de capacidade funcional, organizacional e de gestão de mudança necessária para fazer face aos objectivos estratégicos.

No âmbito do referido projecto, foram catalogados 151 processos de 32 macroprocessos, dos quais, 52 se encontram devidamente mapeados.



PROTTEJA SEGUROS

7. Concorrência Justa e Antitrust

A PROTTEJA SEGUROS reconhece o papel fundamental da livre concorrência para aumentar as oportunidades de negócio e a performance da Sociedade e dos seus colaboradores. A concorrência deve basear-se em produtos e serviços de qualidade superior e em práticas comerciais justas.

Os Colaboradores devem ter presentes a legislação aplicável em matéria de concorrência e os regulamentos *antitrust* nas suas interacções com os concorrentes, de forma a evitar condutas impróprias. Para este fim, deverão consultar as funções Jurídica e de *Compliance* a fim de obter esclarecimentos sobre a Constituição e demais legislação.

8. Contexto Macroeconómico e Financeiro

8.1 Contexto Internacional

O ano de 2019 foi bastante desafiante, devido às tensões comerciais entre os Estados Unidos da América (EUA) e a China, tensões entre os EUA e a Europa. Por outro lado, as incertezas à volta da saída do Reino Unido da União Europeia, vieram reforçar o cenário de crise.

As projecções do FMI foram fortemente influenciadas pelo declínio económico acentuado das economias emergentes (Brasil, Índia, México, Rússia e Turquia), bem como pelas tensões comerciais entre os EUA e a China.

Neste contexto, o FMI, no seu relatório *World Economic Outlook* de Janeiro de 2020, reviu em baixa a taxa de crescimento da economia mundial para o ano de 2019 e 2020, devendo as mesmas situarem-se em 2,90% e 3,30%, respectivamente.

No mercado das *commodities*, em 2019, o preço do petróleo bruto reduziu comparativamente ao ano de 2018, em consequência dos aumentos da produção dos EUA e os receios relativamente à evolução da procura mundial, que sobrepuseram as interrupções e quebras da oferta em alguns países membros da OPEP, destacando-se a Arábia Saudita e a Venezuela. Deste modo, o preço médio do Brent fixou-se em 64,20 USD/ barril.

PROTTEJA SEGUROS

8.2 Contexto Nacional

Angola não está isenta dos problemas globais, portanto, neste momento atravessa uma profunda crise económica, justificada fundamentalmente, pela queda acentuada do preço do petróleo nos mercados internacionais e da Pandemia Covid-19.

Por outro lado, Angola está a ter crescentes dificuldades para equilibrar a balança orçamental entre as receitas e as despesas, na sequência da forte pressão na redução das receitas e, em contrapartida, no aumento da despesa, contribuindo desta forma para o desequilíbrio das contas públicas do País.

De forma a contornar os efeitos negativos da economia, provocados pela pandemia do Covid 19, o Executivo angolano lançou um conjunto de estímulos na economia, provocando o aumento da despesa, o incremento dos gastos extraordinários no sector da saúde, no esforço de contenção e mitigação dos efeitos da pandemia.

A projecção de crescimento de 1,4% espelhada na proposta revista, é explicada essencialmente por dois factores:

- a) A continuidade dos baixos níveis de produção de petróleo.
- b) A melhoria da dinâmica da actividade económica não petrolífera em relação ao cenário macroeconómico previsto no OGE 2019.

As Reservas Internacionais Brutas aumentaram em 6,44% (USD 1,04 milhões) quando comparado aos USD 16,17 mil milhões registados em 31 de Dezembro de 2018, atingindo USD 17,21 mil milhões em 31 de Dezembro de 2019. O referido aumento derivou dos ajustamentos efectuados ao regime cambial, desembolsos do Fundo Monetário Internacional, na ordem dos USD 1,50 mil milhões, emissão de *Eurobonds* no valor de USD 3,00 mil milhões em Novembro de 2019, bem como da transferência de USD 1 000 milhões provenientes do Fundo Soberano de Angola (FSDEA) em Agosto de 2019, no âmbito do Plano Integrado de Intervenção nos Municípios (PIIM).

No âmbito das políticas monetária e cambial, o Banco Nacional de Angola (BNA) no ano de 2019, adoptou um conjunto de medidas. Estas permitiram atingir a inflação 16,90% em 2019.

A produção petrolífera cifrou-se em 129,3 milhões de barris.

Em Dezembro de 2019, a taxa de câmbio do kwanza face ao dólar foi de Kz 378,03/USD, ao passo que a taxa de câmbio do kwanza face ao euro foi de Kz 412,82/Eur. Neste cenário, prevê-se que o Kwanza irá continuar a desvalorizar, pressionando o aumento da taxa de inflação e das taxas de juro.

PROTTEJA SEGUROS

O Banco Nacional de Angola efetuou venda de divisas de EUR 39 milhões e USD 2,5 mil milhões. O coeficiente das reservas obrigatórias para os depósitos do sector privado, do Governo Central, em moeda nacional, foi de 17% a 31.12.2019.

No III Trimestre de 2019, o efeito da combinação da política fiscal monetária e cambial resultou em uma contracção da Base monetária de 4%

- Quadro 1 – Evolução da Base Monetária em 2019
- (Em Percentagem)

Impacto da Coordenação das Políticas sobre a Base Monetária	III T	II T	I T
Operações do Tesouro	51%	25%	46%
Política Fiscal	30%	7%	29%
Operações de Dívida e Regularizações	21%	19%	17%
Política Monetária (Impacto Instrumental)	-5%	8%	-15%
Operações de Mercado Aberto	-4%	9%	-12%
Facilidades Permanentes de Liquidez	0%	0%	-3%
Redesconto	-1%	0%	0%
Política Cambial	-50%	-31%	-29%
Efeito Combinado das Políticas Fiscal, Monetária e Cambial	-4%	3%	3%

- Fonte: BNA.

A gestão da liquidez da economia contou igualmente com a habitual coordenação das políticas fiscal e monetária, veiculadas nos instrumentos da Programação Financeira do Tesouro e da Programação Monetária do BNA, por forma a garantir o controlo da evolução dos determinantes da base monetária.

No que concerne aos instrumentos de gestão da política monetária, o Banco Nacional de Angola pautou-se pela fixação da taxa de juro da economia (Taxa BNA) em 15,50%.

O coeficiente das reservas obrigatórias para os depósitos do sector privado, do governo central e dos Governos locais, em moeda nacional, também não sofreu nenhuma alteração, mantendo-se em Setembro em 17%.

No âmbito da execução financeira, o OGE 2019 apresenta uma estimativa de receita e despesa autorizada no valor de Kz 10,4 biliões.

O orçamento do exercício económico de 2019 apresentou um superavit de Kz 336,28 mil milhões, o que reflectiu um grau de execução de 54,36% abaixo do estimado (Kz 618,55 mil milhões).

PROTTEJA SEGUROS

Adicionalmente, é expectável uma revisão em baixa do PIB angolano para o corrente ano e as perspectivas para o próximo ano e seguintes, apresentam-se muito desafiantes, sendo expectável para 2021 um cenário não muito diferente do actual.

8.3 Comércio Externo

Em 31.12.2019, o valor aduaneiro das exportações cifrou-se em Kz 3,5 biliões, representando um aumento na ordem de 5% face ao período homólogo.

Óleos brutos de petróleo ou de minerais betuminosos (petróleo bruto) foram a principal mercadoria exportada com um contributo de Kz 2,6 biliões representando um aumento de 4% face ao ano de 2018.

A China foi o principal destino das mercadorias angolanas, com um contributo de Kz 1,5 biliões, representando uma diminuição de 1% face ao período homólogo.

8.4 Performance do Sector 2020

Em 2020 a actividade seguradora, foi realizada num contexto económico bastante desafiador devido o impacto causado pela pandemia da Covid -19, agravando ainda mais as condições sociais e o ambiente económico, o que contribuiu negativamente para o sector. Destacamos como principais impactos e desafios, a nível operacional, a adequação de processos, nomeadamente ao regime de teletrabalho e medidas de biossegurança.

A nível da posição financeira, no que diz respeito à liquidez e solvência, realçamos os impactos da redução do volume de vendas registados em algumas linhas de negócio, dificuldades e atrasos nos pagamentos de prémios por parte dos clientes.

No final de 2020 o sector dos seguros era composto por 24 Seguradoras, 1.234 mediadores e 8 entidades gestoras de fundos pensões.

Continua-se a assistir uma elevada concentração no mercado de seguros sendo que as 5 maiores seguradoras de acordo com a amostra da Associação de Seguradoras de Angola representam cerca de 76,8%.

De acordo com os dados apresentados pela ASAN, 16 das 24 seguradoras que operaram no mercado em 2020, representaram 97,4% em 2019, o volume de prémios estimado para o conjunto do mercado foi de 231.674 milhões de Kwanzas, representando um crescimento de 23,9% relativamente ao ano anterior. O ramo que mais contribuiu para o crescimento foi o Petroquímico com 126,2%, se excluirmos este ramo que faz parte do Cosseguro obrigatório o crescimento seria de 12%.



PROTTEJA SEGUROS

Os ramos de Saúde, Petroquímica, Acidentes de Trabalho e Automóvel, continuam a ser os mais representativos do mercado de seguros, com pesos relativos de 39,7%, 19,1%, 10,8% e 9,2% respectivamente. A taxa de sinistralidade relativa a amostra de seguradoras que representavam 97,4% do mercado em 2019 manteve-se estável face a 2020 atingido cerca de 42,5%. Destaca-se a redução da taxa de sinistralidade do ramo automóvel de 46,4% para 39,9%.

A taxa de penetração dos seguros (Prêmios/PIB) manteve-se a um nível muito baixo, registando, todavia, uma ligeira evolução positiva em 2020 (de 0,60% em 2019 para 0,73% em 2020) como consequência de uma evolução percentual do volume de prémios superior à estimativa de crescimento do PIB nominal em kwanzas.

Em 2020 a actividade seguradora, foi realizada num contexto económico bastante desafiador devido o impacto causado pela pandemia da Covid -19, agravando ainda mais as condições sociais e o ambiente económico, o que contribuiu negativamente para o sector segurador.

Destacamos como principais impactos e desafios, a nível operacional, a adequação de processos, nomeadamente ao regime de teletrabalho e medidas de biosegurança. A nível da posição financeira, no que diz respeito à liquidez e solvência, realçamos os impactos da redução do volume de vendas registados em algumas linhas de negócio, dificuldades e atrasos nos pagamentos de prémios por parte dos clientes.

No final de 2020 o sector dos seguros era composto por 24 seguradoras, 1.234 mediadores e 8 entidades gestoras de fundos pensões.

Continua-se a assistir uma elevada concentração no mercado de seguros sendo que as 5 maiores seguradoras de acordo com a amostra da Associação de Seguradoras de Angola representam cerca de 76,8%.

De acordo com os dados apresentados pela ASAN, 16 seguradoras das 24 seguradoras que operaram no mercado em 2020, representaram 97,4% em 2019, o volume de prémios estimado para o conjunto do mercado foi de 231.674 milhões de Kwanzas, representando um crescimento de 23,9% relativamente ao ano anterior.

O ramo que mais contribui para o crescimento foi o Petróquímica. 126,2%. Se excluirmos este ramo que faz parte do Co-seguro obrigatório o crescimento seria de 12%.

Os Ramos de Saúde, petroquímica, Acidentes de trabalho e Automóvel, continuam a ser os mais representativos do mercado segurador com pesos relativos de 39,7%, 19,1%, 10,8% e 9,2% respectivamente. Seguem-se com maior peso os ramos outros danos em coisas, o incêndio e o Transporte com um conjunto de 15%. A taxa de sinistralidade relativa a amostra de seguradoras que representavam 97,4% do mercado em 2019 manteve-se estável face a

PROTTEJA SEGUROS

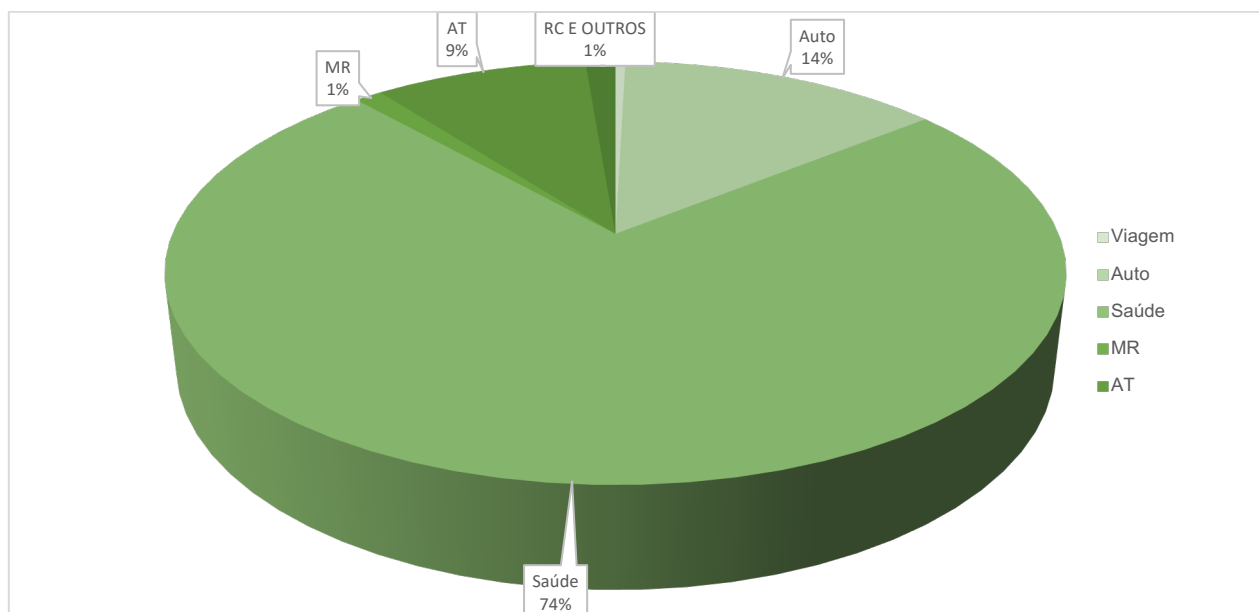
2020 atingido os 42,5%. Destaca-se a redução da taxa de sinistralidade do ramo automóvel de 46,4% para 39.9%.

A taxa de penetração dos seguros (Prêmios/PIB) manteve-se a um nível muito baixo, registando, todavia, uma ligeira evolução positiva em 2020 (de 0,60% em 2019 para 0,73% em 2020) como consequência duma evolução percentual do volume de prêmios superior à estimativa de crescimento do PIB nominal em kwanzas.



A nossa performance no que respeita a prémios brutos emitidos em 2020 cifrou-se numa quota de mercado de 2,58% + 0,51 p.p. que em 2019. O Segmento Não Vida tem em primordial relevância em quatro principais produtos – Acidentes de Trabalho, Saúde, Automóvel e Multirriscos. Estes produtos tiveram uma performance positiva ao longo do ano 2019, destacando-se a performance dos Acidentes de Trabalho com um crescimento de 50%, pelo que este Produto apresentou pelo quarto ano consecutivo um crescimento de dois dígitos, demonstrando a posição competitiva da Protteja ao nível da capacidade de resposta, serviço, qualidade dos produtos e reputação no segmento corporate.

O produto Auto continua a ser, a seguir ao Saúde, o ramo com maior peso no Segmento Não Vida, atingindo um peso de 14%. Apesar de se tratar de um ramo com bastante concorrência a sua performance foi francamente positiva. Por seu lado, a produção de Saúde manteve-se também numa trajetória ascendente, consolidando a posição de produto principal.

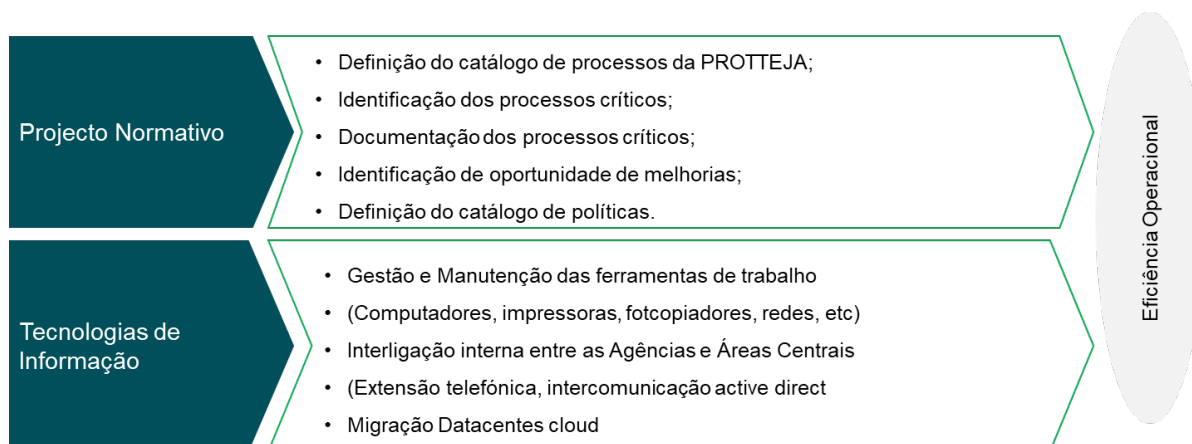


9. Principais Marcos de 2020

Em 2020 a Protteja Seguros efectuou um processo de reflexão e revisão do seu plano Estratégico para o quadriénio 2021-2024, que assegura por um lado, a continuidade do plano estratégico anterior e, por outro, o adequado posicionamento da companhia e dos seus objectivos estratégicos face à ambição de disputar a liderança do mercado, posicionando-se entre top 5 das seguradoras, proporcionando melhor qualidade de serviço aos seus clientes.

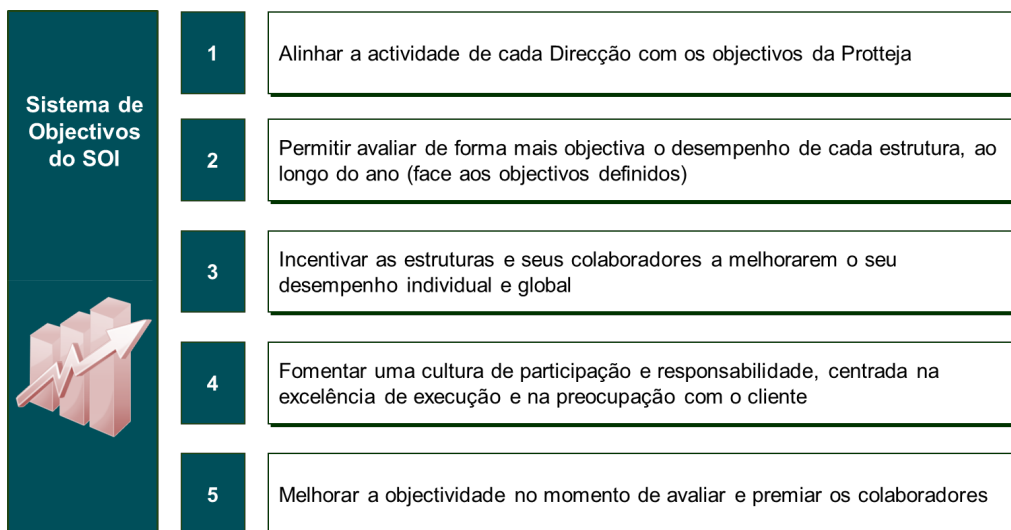
2020 foi igualmente marcado por eventos impactantes e dignos de realce, como sendo:

- Plano de transformação operacional, composto por dois pilares estratégicos. Projecto a ser desenvolvido com apoio de uma entidade externa;



PROTTEJA SEGUROS

- Definição e implementação do Modelo de objectivos e incentivos, baseado nos cinco pilares;



- Alcance da meta dos 15.000 Clientes;
- Criação das condições de reintegração no regime especial de cosseguro petroquímico por via do reforço das garantias financeiras e melhoria dos rácios de solvência;
- Conclusão das obras das Agências Lubango e Ndalatando;
- Implementação da plataforma de gestão SISE, para gestão integral do ramo Automóvel.

9.1 Rede de Distribuição

Protteja Seguros possui uma rede de distribuição diversificada e adaptada aos seus segmentos de clientes.

Em 2020 reforçamos o nosso posicionamento com objectivo de alavancar a produção, melhorar a eficiência no serviço e redinamizar a relação com os diferentes canais.

A rede física é composta actualmente por 9 (nove) unidades (Patriota, Samba, Maianga, Coqueiros, Benfica, Lobito, Lubango, Ndalatando Unidade Móvel e "Call center"). Em adição, por via do acordo de parceria com os Correios de Angola a Protteja conta com a presença física com Posto de atendimentos, em Cacuaco, Zango e Viana.

Adicionalmente e por formas a estender a nossa rede distribuição e de poder estar mais próximo as necessidades dos clientes, foram apresentadas propostas de Banco *Insurance*

PROTTEJA SEGUROS

aos Bancos Yetu e BDA, que aguardamos expectantes pela concretização destas parcerias.

9.2 Imagem

A Protteja de forma sustentada vem consolidando a sua marca e imagem institucional, o que se reflete numa maior expansão e visibilidade da marca e símbolos, traduzindo o nível e dimensão que a Protteja aspira enquanto companhia jovem; com claras ambições em se tornar uma referência e companhia de eleição no mercado segurador nacional.

A imagem da Protteja transmite ao mercado confiança, qualidade de serviço, capacidade de resposta e inovação, articulando-se com a visão e os valores da companhia.

A nossa estratégia de marketing e publicidade tem sido direccionada para a consolidação da marca junto dos clientes e do mercado em geral.

O Ano de 2020, no que concerne as actividades de Marketing da Protteja Seguros, ficou marcado pela Pandemia causada pela Covid -19. A Estratégia para o reforço do posicionamento da nossa marca e aumento da sua notoriedade teve de ser revisitada.

Em virtude do panorama vivido, foram reforçadas as acções nas redes sociais, o que conferiu maior visibilidade a companhia.

9.3 Vendas

As acções implementadas no processo de reestruturação da companhia, do ponto de vista processual e de competências a nível do capital humano, contribuiriam positivamente para o alcance aproximadamente o volume de PBE's de 5.818.000.000,00 o que representa uma crescimento acima de 100% comparativamente ao período homologo

Em 31 de Dezembro de 2020, o volume de vendas/Recebimentos da Protteja ascendeu à 3.647.779.440,84 o que comparado com o volume de vendas realizado em 2019 de 2.385.173.549,80, traduz-se num aumento correspondente à 35%.

Ramo não Vida	2020	2019
Acidentes, Doenças e Viagem	3 215 153 538,00	1 986 421 324,00
Incêndios e elementos da natureza	2 707 904,00	21 588 535,00
Outros danos em Coisas	42 689 585,84	16 758 278,80
Automóvel	324 947 516,00	84 203 047,00
Transportes	485 960,00	72 500 787,00
Petroquímica	0,00	175 858 406,00
RCG e Diversos	61 794 937,00	27 843 172,00

Total	<u>3 647 779 440,84</u>	<u>2 385 173 549,80</u>
--------------	-------------------------	-------------------------

9.4 Sinistralidade

O rácio de sinistralidade manteve-se ao nível do ano passado essencialmente suportado pela evolução da receita no ramo Doenças que ficou significativamente acima da evolução dos custos com sinistros.

A taxa de sinistralidade de 51% obtida pela Protteja ficou significativamente abaixo dos 60% da taxa estimada para o mercado de acordo com os dados da ASAN baseados numa amostra de Seguradoras que representavam 97,4% do mercado em 2019.

O Ramo automóvel registou uma taxa de sinistralidade de 17% enquanto que o ramo saúde registou uma taxa de 48%, sendo que se equiparou bastante à estimativa da associação ASAN.

1- SAÚDE

Sinistralidade – Saúde	2020	2019
Saúde	1 950.266 736,00	783 655 595,00
Total	1 950 266 736,00	783 655 595,00

2- AUTO

Sinistralidade – Auto	2020	2019
Auto	56 676 872,00	131 601 995,00
Total	56 676 872,00	131 601 995,00

9.5 Cosseguros

O processamento de cosseguros resultou nos seguintes dados:



PROTTEJA SEGUROS

PARCEIRO	VALOR PAGO	%	POR PAGAR	%	TOTAL
A MUNDIAL	20.420.820,66	8	7.413.928,50	3	27.834.749,16
ENSA	157.658.508,30	63	64.974.365,79	26	222.632.874,09
TOTAL	178 079 328,96		72 388 294,29		250 467 623,25



10. Combate ao Branqueamento de Capitais e Financiamento ao Terrorismo e da Proliferação de Armas de Destruição em Massa

A PROTTEJA SEGUROS está fortemente empenhada na luta internacional contra o branqueamento de capitais e ao financiamento ao terrorismo, para cumprir as leis e regulamentos de sanções, opondo-se a qualquer comportamento que possa ser interpretado como um apoio a estes crimes financeiros. Os Colaboradores com cargos relevantes devem adquirir e manter o devido conhecimento dos clientes e das transacções sujeitas aos padrões da PROTTEJA SEGUROS e à legislação aplicável. Sempre que algum Colaborador suspeite que a contraparte esteja a tentar utilizar produtos ou serviços da PROTTEJA SEGUROS para finalidades ilegais, como o branqueamento de capitais ou financiamento ao terrorismo, deve prontamente informar sobre a situação ao Responsável da função de Compliance. Os

PROTTEJA SEGUROS

Colaboradores devem ter um conhecimento completo e atualizado das medidas restritivas relevantes adoptadas pela União Europeia, Nações Unidas, Estados Unidos da América e legislação local contra certos países, indivíduos, ativos ou serviços.

11. Protecção de Activos e Dados de Negócio

Os ativos tangíveis da PROTTEJA SEGUROS, incluindo imóveis, equipamento e materiais, devem ser protegidos de danos e utilização incorrecta e devem ser utilizados exclusivamente para fins de trabalho, excepto nas situações devidamente autorizadas. As informações relativas à actividade da Sociedade, incluindo qualquer informação adquirida no desenvolvimento de projetos por conta da PROTTEJA SEGUROS, deverão ser consideradas confidenciais. Os Colaboradores deverão gerir esta informação com rigorosa confidencialidade e revelá-la apenas numa base *need-to-know* ou se expressamente autorizados. As mesmas regras aplicam-se a todos os documentos que contenham informações confidenciais deste género.

A propriedade intelectual da PROTTEJA SEGUROS (ou seja, ideias, produtos, metodologias, estratégias, etc.) deve ser protegida, se apropriado, através do registo de marcas e patentes, e direitos de autor. A obrigação de preservar a propriedade intelectual da PROTTEJA SEGUROS mantém-se após a cessação do contrato de trabalho com a PROTTEJA SEGUROS. Todos os dados da actividade devem ser registados com precisão e na íntegra. Os registos e documentos devem estar disponíveis e acessíveis a pedido das autoridades ou de pessoal autorizado. Registos e dados, incluindo ficheiros electrónicos e e-mails, devem ser guardados pelo período previsto nas leis aplicáveis; caso exista ou seja previsível existir alguma acção judicial ou inspeção por parte das autoridades, devem ser conservados pelo tempo adicional que for necessário. A alteração fraudulenta ou falsificação de qualquer registo ou documento é estritamente proibida e ilegal.

Revelar informação numa base *need-to-know* quer dizer que o acesso à informação em questão deve ser permitido exclusivamente para finalidades concretas e legítimas. Assim sendo, sempre que somos solicitados a revelar informações confidenciais, devemos verificar cuidadosamente a finalidade do pedido, ainda que o mesmo provenha de outro departamento da mesma companhia. As informações relativas a um negócio devem ser salvaguardadas durante todo o seu ciclo de existência. Há que ter atenção ao modo como são eliminados os documentos que contêm informações confidenciais, pois aplicam-se aqui as mesmas regras que se aplicam no seu correcto manuseamento.

PROTTEJA SEGUROS

12. Sustentabilidade

É objectivo da PROTTEJA SEGUROS contribuir para um desenvolvimento económico e social de qualidade, baseado no respeito pelos fundamentais direitos humanos e do trabalho e na protecção do meio ambiente.

A PROTTEJA SEGUROS promove uma cultura de sustentabilidade em todas as suas esferas de influência, em particular entre os seus colaboradores, clientes e fornecedores. Os Colaboradores comprometem-se a: valorizar da melhor forma os colegas, promover o seu desenvolvimento e reconhecer as contribuições individuais para o sucesso da Sociedade; melhorar a situação das comunidades nas quais a PROTTEJA SEGUROS se insere, desempenhando o seu papel de cidadania enquanto Sociedade, com o apoio a instituições, organizações e associações; colocar os conhecimentos e recursos da PROTTEJA SEGUROS ao serviço dos mais vulneráveis, para promover a integração dos mais pobres e desfavorecidos; tomar também em consideração a conduta ambiental, social e de administração das contrapartes, aquando de actos de subscrição de riscos, gestão dos investimentos e compras da PROTTEJA SEGUROS; contribuir para a protecção do meio ambiente, promovendo a redução do impacto ambiental directo e indirecto das suas actividades.

13. Reclamações e Sugestões de Clientes

A PROTTEJA SEGUROS Seguros, S.A. reconhece a importância do contributo dos Clientes para a contínua melhoria da actividade que exerce, disponibilizando diferentes canais vocacionados para a célere, eficiente e transparente recepção e apreciação de reclamações e sugestões por parte daqueles. Os Colaboradores devem reportar imediatamente as reclamações e sugestões dos Cliente e dos Parceiros, assegurando o encaminhamento das mesmas nos termos das normas aplicáveis, de modo a garantir o seu atendimento justo e atempado.

RECURSOS HUMANOS



**“As nossas pessoas são um elemento-chave
para a concretização da estratégia da
PROTTEJA SEGUROS”**

14. Capital Humano

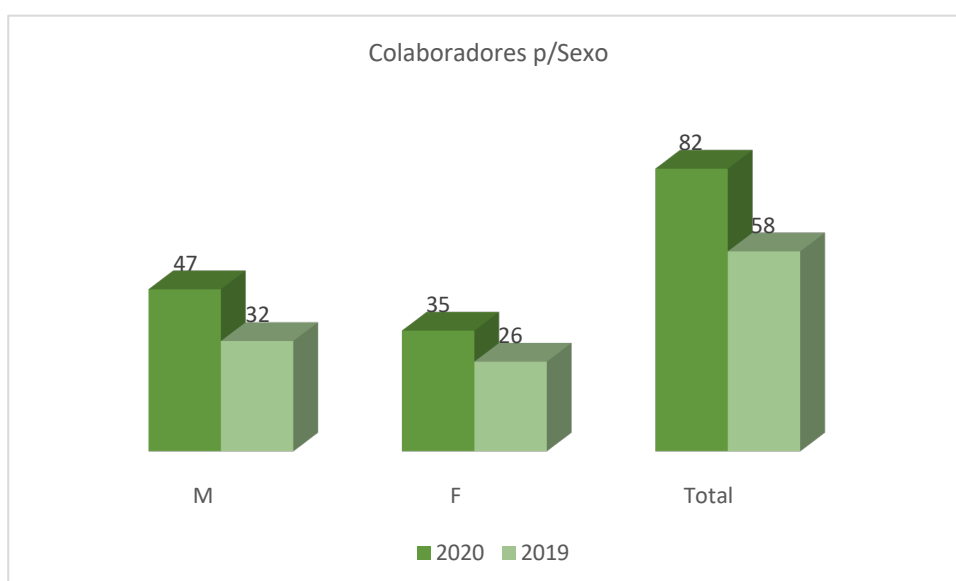
A Protteja considera os seus quadros de capital humano, o seu maior activo na estratégia organizacional, e na materialização da estratégia corporativa, primando por uma actuação/tratamento baseada em competências, mérito para o crescimento profissional e desenvolvimento da carreira.

A Protteja reconhece que o sucesso a longo prazo depende da capacidade para atrair, reter e desenvolver Colaboradores capazes de garantir a continuidade e o crescimento sustentável da organização. Esta visão está transposta na Política de Recursos Humanos, definida e orientada em função da estratégia da Protteja, que passa por contratar Colaboradores com atitudes pessoais e competências profissionais, garantindo um forte alinhamento entre os valores do candidato e a cultura da Protteja.

Enquanto Instituição de Seguros, a Protteja garante aos seus Colaboradores excelentes condições de trabalho, um ambiente seguro e saudável, formação periódica e políticas de flexibilidade que proporcionam um equilíbrio entre trabalho e família.

No âmbito da sua estratégia de apoio ao desenvolvimento económico e social do País, Protteja mantém um crescimento sustentado na componente de capital humano, nesse sentido, mesmo sendo um ano atípico, a Proteja, proporcionou mais 24 postos de trabalho.

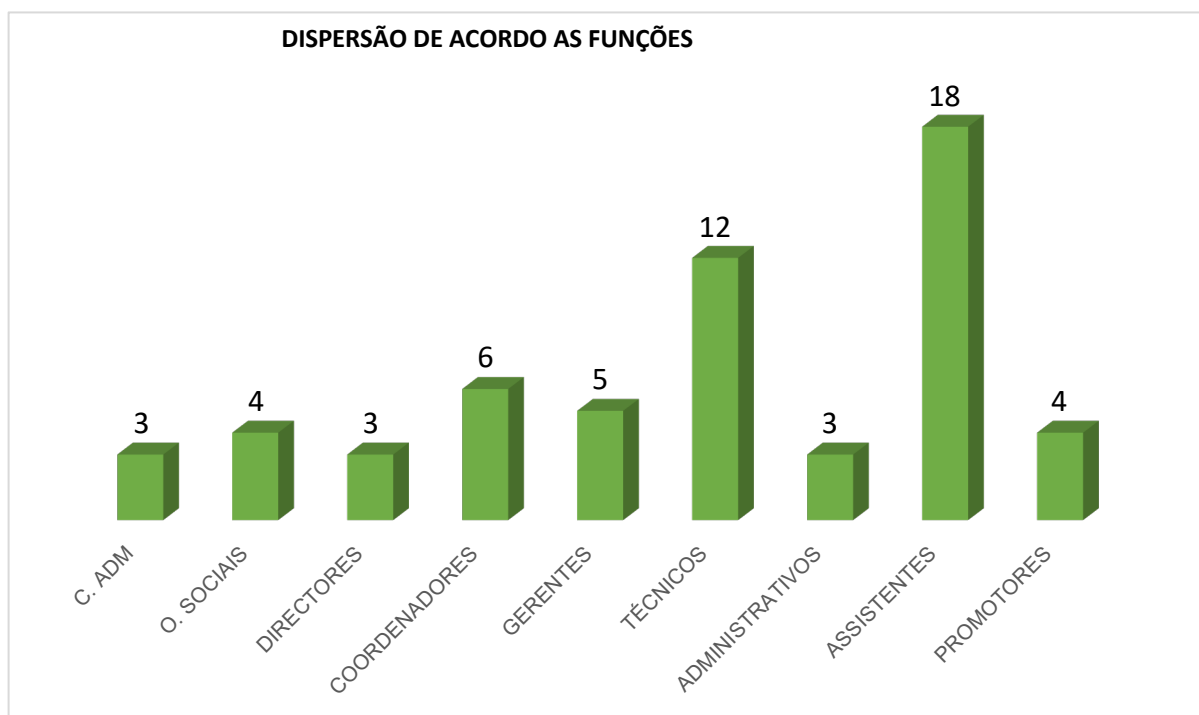
O quadro de pessoal no período de 2019 era de 58 colaboradores, distribuídos da seguinte maneira: 32 trabalhadores do sexo masculino (55%) e 26 do sexo feminino (45%).



PROTTEJA SEGUROS

A idade média ronda os 36 anos, sendo que existem 2 (dois) Funcionários acima dos 50 anos, 13 (treze) entre os 41 e 50, 25 (vinte e cinco) colaboradores com idade entre 31 e 40 anos, 13 (treze) entre 26 e 30 anos e 5 (cinco) entre os 18 e 25.

Relativamente ao grau académico, em 31/12/2019 existiam 20 técnicos médios; 4 bacharéis, 7 técnicos superiores, 17 licenciados, 2 pós-graduados, 3 mestres e 1 doutor, conforme quadro abaixo.



14.1 Abordagem sobre as acções de formação

No exercício económico de 2020 foram realizadas 12 acções de formação e desenvolvimento onde participaram um total de 30 formandos, tendo as acções acumulado um total de 101 horas de formação. Vale referir que entre as 12 acções realizadas, uma foi um de *Team Building* com participação de Formadores internacionais.

PROTTEJA SEGUROS

A tabela abaixo apresenta a distribuição das acções e os respectivos participantes.

Acção de Formação	Nº Horas	Nº Participantes
Fundamento da actividade seguradora	40	10
Técnicas de Fidelização de Clientes	24	10
Gestão eficaz de Cobranças	20	5
Vendas para Consumidor Finais	15	5
Qualidade e Excelência no Atendimento	20	7
Curso de Mediação	183	20
Curso de Gestão Financeira de Seguradoras	20	1
Curso sobre transporte de mercadorias	20	1
Curso Lei Geral	20	2
Gestão Comercial Força de Vendas	20	4
Formação de Compliance	6	2
Iva Impacto na actividade seguradora	20	2
Responsabilidade Civil	20	1
Curso sobre auditoria financeira	20	1
Curso sobre perdas de exploração	30	1
Formação Interna Productos e Serviços	8	22
Formação SGC	2	8
Formação CST	2	15
Pós-graduação gestão de seguros	250	1
Curso Avançado De Contrato De Seguro E Seguros De Massas	20	1
Formação de Excel básico	30	4
Curso de elaboração de contratos	20	1

14.2 Custos com o pessoal

14.2.1 Remunerações

No exercício 2020 o número de colaboradores ao Serviço da Protteja Seguros foi de 82 funcionários. Neste mesmo ano, os custos com o pessoal ascenderam à AOA. 275.399.365.

	2020	2019
Remunerações órgãos sociais		
Remuneração base		
Pessoal		
Remuneração base	228 436 554	168 093 272
Encargos sobre remunerações	14 624 548	10 711 026
Outros custos com pessoal	-	-
- Custos adicionais	-	184 200
- Seguros obrigatórios	-	-
- Custos de acção social	21 960 475	19 010 375
- Diversos	10 377 788	5 991 348
	-	-
	<u>275 399 365</u>	<u>203 990 221</u>
Total de custos com pessoal	275 399 365	203 990 221



15. Organização e Tecnologias de Informação

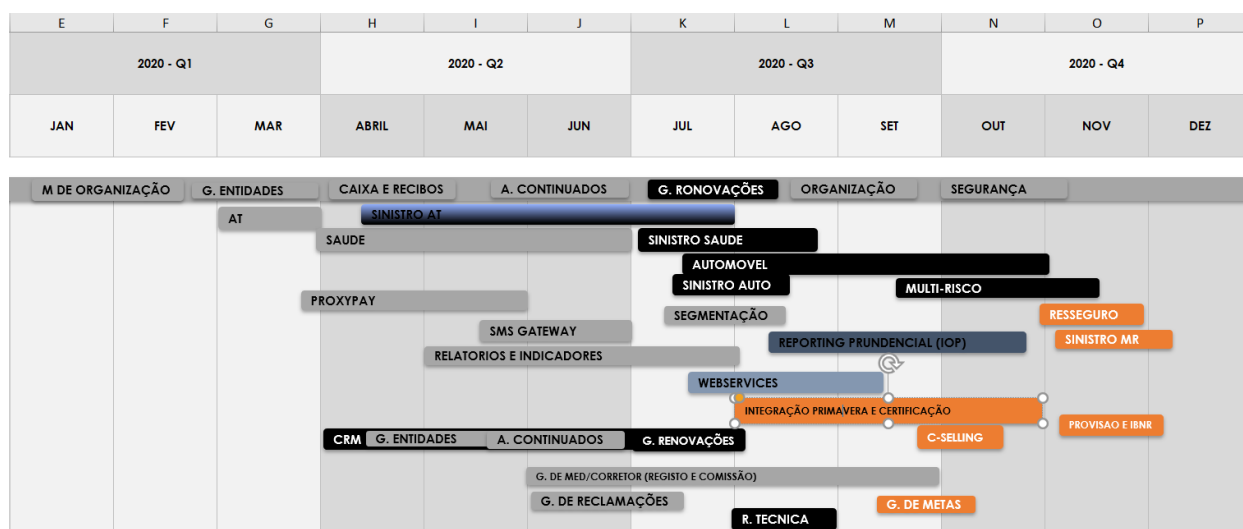
Iniciativas de TI

Core de Seguros – Novo

Em 2019 a Administração da Protteja seguros, através do seu PCA lançou o desafio de desenvolvimento de um core de seguros para substituir e modernizar o seu sistema de informação. Sendo que no primeiro trimestre de 2020 o sistema entrou em produção. Em janeiro de 2020 iniciou-se a configuração dos modulos core e transversais do sistema CST. Definiu-se que os primeiros produtos de Seguro a serem configurados seriam os AT, que vinha de uma produção manual, viagem, Automóvel e Multirrisco. Decisão tomada em comité do Projeto.

O novo core entrou em produção em março de 2020 com o primeiro produto, o AT. Neste processo fez-se a migração da produção manual e imediatamente a formação e respetiva utilização.

No segundo semestre do mesmo ano entrou em produção o Produto saúde e seus planos de saúde. O Desenvolvimento deste produto surgiu no período pandémico conhecido por todos a COVID-19, sendo consequentemente impactado o seu desenvolvimento por razões conhecidas mundialmente. Paralelamente aos produtos e planos de seguros, o sistema foi crescendo nas funcionalidades de estatísticas, controlo, CRM e segurança.



1- Roadmap CST 2020



Mapa de Capacidades CST

Tecnologias & Sistemas de Informação



Dentro da estratégia de actuação da Protteja, as tecnologias de informação são privilegiadas enquanto mecanismo de suporte ao negócio, ferramenta de Marketing, bem como um importante vector do processo de comunicação e inovação.

A Gestão e Suporte das Tecnologias de Informação da Protteja Seguros resumem-se em 2 áreas:

- Suporte ao Negócio e Gestão aplicacional;
- Suporte de TI.

PROTTEJA SEGUROS

15.1 Suporte ao Negócio e Gestão aplicacional

A gestão estratégica de TIC corresponde a um conjunto de regras para assegurar que as decisões e ações relativas à gestão organizacional e ao uso da TIC mantenham-se alinhadas às necessidades da organização.

Por meio da gestão estratégica de TIC, pode-se garantir a otimização, alocação de recursos e a definição de prioridades, sendo, assim, fundamental para o cumprimento da missão e da visão de futuro e para o alcance das diretrizes estratégicas da Protteja Seguros.

Dentro da estratégia de atuação da Protteja, as tecnologias de informação são privilegiadas enquanto mecanismo de suporte ao negócio, ferramenta de Marketing, bem como um importante vetor do processo de comunicação e inovação.

A Gestão e Suporte das Tecnologias de Informação da Protteja Seguros resumem-se em 2 áreas:

- Suporte ao Negócio e Gestão aplicacional;
- Suporte de TI.

15.2 Suporte ao Negócio e Gestão aplicacional

É uma unidade estruturada para elevar a performance dos sistemas de suporte ao Negócio com Metodologia Ágeis. Esta área garante um leque de soluções tecnológicas que asseguram o pleno funcionamento das aplicações e o desenvolvimento de novas ferramentas.

No âmbito do desenvolvimento de aplicações de suporte ao negócio o foco esteve no Sistema Core, na componente de suporte corretiva. Por outro lado, objetiva-se um processo de desenvolvimento evolutivo de forma a incluir novas funcionalidades de negócio.

As iniciativas estratégicas de TI da Protteja seguros dividem-se nas seguintes vertentes:

- Operação e Negócio – Soluções Core e de suporte direto ao Negócio da Protteja
- Infraestrutura de TI – Soluções de Suporte tecnológico
- Colaboração – Plataformas colaborativas
- Controlo – Plataformas de suporte ao Controlo Interno

Durante o ano de 2020 iniciou-se o desenvolvimento de uma nova aplicação para o tratamento do ramo automóvel – novo sistema core. Objectivamente deseja-se automatizar todos os processos de emissão de apólice, regularização de sinistros, gestão de reclamações, e inclusão dos mediadores deste seguro em específico.

PROTTEJA SEGUROS

As restantes plataformas continuou-se a criar de forma estruturada e evolutiva melhorias na performance dos sistemas de suporte ao Negócio com Metodologia fácil utilização e interpretação garantindo a continuidade de implementar melhorias nas soluções tecnológicas e funcionais em todas as ferramentas já em uso na nossa instituição

15.3 Website e Redes sociais

Com as limitações de comunicação presencial, a divulgação dos nossos produtos e dinamização das campanhas de impulsionamento comercial, foram essencialmente pelos meios de comunicação digital, quer por via do nosso site (na criação de conteúdos inovadores) quer por via das redes sociais (Facebook, Instagram e LinkedIn como meio privilegiado de comunicação com os nossos clientes e potenciais clientes).

Acredita-se que esta iniciativa terá os seus frutos a médio e longo prazo pela dinâmica de comunicação e interacção que se tem vindo a criar com aumento do número de seguidores.

Há circunstâncias que o consumidor habitualmente não fazia, como adquirir um seguro pela via dos canais alternativos, mas com a forma da limitação de circularização das pessoas quer em termos território, quer temporal, faz com que a pesquisa, orçamento e até a compra venha a ser efectuada por meio tecnológico.

Nesse sentido no próximo ano de 2021, anseia-se que o nosso portal seja uma agência online pronta para servir o nosso cliente 365 dias ao ano.

PROTTEJA SEGUROS

15.4 ConectAPP – App de venda de seguros de massa da Protteja via smartphone

Hoje estamos cada vez mais ligados ao mundo virtual. Apesar da velocidade que a vida em sociedade nos obriga, encontramos sempre um tempo para cuidarmos e comunicarmos com aqueles que mais amamos. Por isso, em resposta a mais um desafio do Exmo. PCA da Protteja Seguros, Kianda Troso, iniciou-se em finais de 2019 o projeto ConectApp que veio a produção em maio de 2020. O ConectApp é uma plataforma personalizada de auto-atendimento na subscrição de Seguros de Saúde, Automóveis e de Viagem. Esta solução cumpre com as estratégias da digitalização e de inovação de produtos e processos. Desta forma, A Protteja Seguros é parte integrante da vida dos angolanos e torna-se, agora, parceira da sociedade móvel digital, que por intermedio da ConecApp, um aplicativo de Seguro que permite os assegurados e não só, acederem ao universo dos Seguros da Protteja, realizarem as suas operações (apólices, etc), bem como usufruir de outros serviços adicionais.



15.5 Pagamento por referência

No âmbito das melhorias sobre pilar Operação e Negocio, no segundo trimestre de 2020 foi implementado o sistema de pagamentos por referencias multicaixa, permitindo assim os clientes da Protteja através das suas ferramentas façam pagamentos em qualquer Terminal multicaixa. Está é mais uma opção aos Meio de Pagamento tradicionais.

15.6 Licenciamento Aplicacional

Ainda no âmbito do controlo e gestão de activos, foram renovadas as licenças dos sistemas de suporte e a aplicações de negócio, não sendo renovada a licença do CRM-Seguros tendo em conta as valências do CST. Foram renovadas as licenças dos sistemas operacionais, do office 365 e ainda diminuição do custo mensal de suporte ao email, o g-suite

PROTTEJA SEGUROS

15.7 Perspectivas de Evolução da Actividade

Conforme estabelecido no Plano de Negócios, a Protteja Seguros, prevê a preservação da autonomia ao nível da liquidez e do capital, não se encontrando previstas medidas extraordinárias nestas vertentes. Continuará a ser privilegiado o crescimento através do incremento da base de clientes e seus recursos, por via da introdução de novos produtos, serviços, melhoria do desempenho comercial e da qualidade de atendimento.

16. APROVAÇÃO DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

Relatório de gestão e documentos de prestação de contas

O Conselho de Administração é responsável pela preparação, integridade e objectividade das Demonstrações financeiras individuais e consolidadas e demais informações contidas neste relatório.

Dentro das boas práticas de Governo Corporativo, o Conselho de Administração declara que não tem conhecimento de quaisquer aspectos que obstem a sua convicção que:

- A Protteja Seguros dispõe de sistemas internos de controlo contabilístico e administrativo para assegurar que os activos sejam salvaguardados e que o negócio seja executado e escrituradas em conformidade com as normas e procedimentos adoptados.
- As Demonstrações financeiras referentes ao exercício findo em 31 de Dezembro de 2020, foram auditadas e preparadas em conformidade com o normativo em vigor em Angola, dão uma imagem verdadeira e apropriada do Activo, Passivo, Fundos próprios, Resultados e dos Fluxos de caixa.
- O Relatório de gestão expõe fielmente a evolução dos negócios, o desempenho e a posição financeira no exercício de 2019 e 2020.

16.1 Proposta de distribuição de resultados

Nos termos da sua competência estatutária, o Conselho de Administração apresenta à Assembleia Geral a proposta de incorporação dos resultados do exercício de 2020 em Resultados Transitados.

16.2 Nota de agradecimento

O Conselho de Administração manifesta o seu agradecimento pela confiança dos seus Clientes, Fornecedores e Accionistas, pela lealdade e dedicação dos seus Colaboradores e pela cooperação das Autoridades Governamentais e de Supervisão.

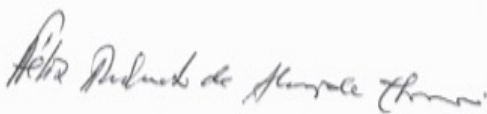
Luanda, 19 de Maio de 2021

O Conselho de Administração

Kianda Trozo



Félix Escórcio



José Pedro

