



Protteja[®]
Seguros, S.A.

RELATÓRIO DE GESTÃO 2024



RELATÓRIO DE GESTÃO 2024



Índice

1. Mensagem do Presidente do Conselho de Administração	5
2. Nota introdutória	6
3. A PROTTEJA SEGUROS	7
3.1. Missão, Visão e Valores	7
3.2. Identidade	8
4. ENQUADRAMENTO MACROECONÓMICO E FINANCEIRO	9
4.1. VISÃO GERAL MUNDIAL	9
4.2. PERSPECTIVA ECONÓMICA DE ÁFRICA	10
4.2. AMBIENTE ECONÓMICO DE ANGOLA	10
4.3. SECTOR DE SEGUROS	11
4.4. PERSPECTIVA DO MERCADO DE SEGUROS NO IV.º TRIMESTRE DE 2024	12
Os Seguros	13
Prémios de SD	15
Indeminizações	17
Taxa de Sinistralidade	19
5. Estratégia de Crescimento e Sustentabilidade de Longo Prazo	20
Posicionamento	20
4.1. Posicionamento	21
4.1.1. Segmentação	21
4.1.2. Oferta	21
4.1.3. Comunicação e Marketing	22
4.1.4. Qualidade de Serviço	22
4.1.5. VALORES	22
6. Estrutura Accionista	23
7. Governança Corporativa	24
6.1. Órgãos Sociais	24
6.2. Modelo de Governo	24
8. Organização Interna	27
7.1. Organograma	27
7.2. ÁREAS DE SUPORTE	28
Gabinete de Marketing	30

Em 2024, o Gabinete de Marketing da Protteja Seguros desempenhou um papel estratégico na concretização dos objetivos corporativos, centrando as suas ações na expansão do



portfólio de negócios, fortalecimento da marca e posicionamento competitivo no mercado. As principais atividades desenvolvidas incluem:30

- Reestruturação e posicionamento do portfólio de produtos, com vista à diversificação das fontes de receita e ao aumento da rentabilidade dos negócios, incluindo o reforço da margem de contribuição dos produtos ancorados. 30
- Desenvolvimento de campanhas de fidelização e retenção de clientes, alinhadas ao plano estratégico de crescimento da carteira, visando alcançar a meta de mais de 500.000 subscritores particulares até ao final do exercício de 2025. 30
- Implementação de iniciativas para consolidação das parcerias comerciais, promovendo maior proximidade com os parceiros estratégicos e reforçando a confiança e colaboração mútua.30
- Dinamização de acções de marketing sectorial, com foco na integração da Protteja Seguros no setor mineiro, destacando a empresa como revelação do setor em 2024, através da parceria com a *Bumbar Mining*.30
- Apoio à estratégia de co-seguro e resseguro, através de iniciativas de comunicação direcionadas e posicionamento institucional que visam aumentar a rentabilidade dessas operações. 31
- Promoção de ações de responsabilidade social corporativa, no âmbito dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), com destaque para a identificação e articulação de parcerias locais na zona da Samba e arredores, visando gerar impacto positivo na comunidade circundante à sede da empresa. 31

Estas iniciativas contribuíram significativamente para o reforço da imagem institucional da Protteja Seguros, aumento da notoriedade da marca e aceleração do crescimento da base de clientes e parceiros estratégicos. 31

7.3. ÁREAS COMERCIAIS 33

Gabinete Técnico 35

7.4. Fiscalização 35

9. Políticas e Processos de Governação Corporativa e Controlo Interno37

8.1. *Regulamento de Recursos Humanos* 37

8.2. *Código de Conduta* 37

8.3. *Política de Conflito de Interesses* 38

10. Capital Humano 40

10.1. Capital humano 40

9.2. Compromisso com o Pacto Global 42

Principais indicadores da Protteja Seguros 2024 (INFORMAÇÃO FINANCEIRA) ...43

Estudo do Mercado Segurador 2023 (ARSEG) Erro! Marcador não definido.

Sistema de Controlo Interno 44



Visão Geral	44
COMPONENTES DO SISTEMA DE CONTROLO INTERNO	44
5.3.6 Linhas de Defesa	44
5.3.7 Funções do Sistema de Controlo Interno	45
5.3.8 Processos e Políticas	46
Actividades das Áreas de Controlo Interno	47
Gabinete de Risco e Compliance	47
Gabinete de Auditoria Interna	48
5.4 Análise Financeira	49
5.4.6 Prémios	49
5.4.7 Custos com sinistros	50
5.4.8 Prémios e Sinistralidade	51
5.4.9 Comissões	51
5.4.10 Custos de estrutura	52
5.4.11 Resseguro	54
5.4.12 Resultado financeiro	54
5.4.13 Resultado líquido	55
5.4.14 Activo	55
5.4.15 Passivo	56
5.5 Aquisições e alienações de bens, os seus motivos e condições	57
5.6 Proposta de aplicação de resultados	57
5.7 Considerações finais	57



1. Mensagem do Presidente do Conselho de Administração

A PROTTEJA SEGUROS surge da vontade de contribuir para o crescimento do mercado segurador nacional, através da inovação, da melhoria da qualidade de serviço e de uma política de crescimento sustentável.

Pretendemos ser a seguradora de referência no serviço ao Cliente, com base na liderança da oferta de soluções de protecção inovadoras, proporcionando um serviço de excelência e tornando o seguro um produto simples e acessível. Acreditamos que, ao transformar o seguro numa experiência descomplicada e de real valor, contribuímos para elevar a qualidade de vida dos nossos Clientes e construir relações duradouras baseadas na confiança.

O nosso sucesso é reflexo da competência e do profissionalismo dos nossos Colaboradores. Por isso, promovemos um forte espírito de equipa, num ambiente profissional estimulante, que valoriza o aprendizado contínuo e o desenvolvimento pessoal de cada membro da nossa organização.

Desta forma, convidámo-lo a abraçar este desafio e a descobrir o universo **PROTTEJA SEGUROS**, podendo contar sempre com o apoio de uma equipa empenhada e disponível.

Os excelentes resultados alcançados são fruto de um verdadeiro trabalho de equipa, onde colaboradores, mediadores, corretores e fornecedores desempenharam um papel fundamental no sucesso das nossas operações diárias.

Embora ainda haja muito por crescer e realizar, o compromisso em ser melhor e tornar-se uma referência impõe-nos o desafio constante de aperfeiçoar processos, procedimentos, ferramentas e equipas.

Tudo faremos para que a família Protteja se sinta verdadeiramente comprometida com os objetivos e metas estratégicas traçadas.

O nosso maior trunfo reside na excelência técnica da nossa equipa e no atendimento especializado que oferecemos aos nossos clientes. A fidelização, que foi um dos grandes desafios de 2023, continuará a ser uma das nossas principais prioridades.

Conte connosco para PROTTEJER o seu futuro

KIANDA TROZO

Presidente do Conselho de Administração

(244) 929 179 188/9

geral@prottejaseguros.co.ao
prottejaseguros.co.ao



Por si, sem limites!

2. Nota introdutória

Senhores Acionistas,

O presente relatório de gestão visa retratar o resultado das principais actividades desenvolvidas pela PROTTEJA SEGUROS, S.A., no exercício de 2023, de modos a permitir uma análise objectiva e acompanhamento das iniciativas de melhoria contínua da Instituição, através da aplicação de técnicas de gestão alinhada com as boas práticas nacional e internacional, orientada para a sustentabilidade e garantia da qualidade operacional, económico-financeiro e social.

Deste modo, em conformidade com as disposições legais e estatutárias, por forma a cumprir com o disposto no artigo 70º e 71º da Lei das Sociedades Comerciais, o Conselho de Administração da PROTTEJA SEGUROS, S.A. submete à Vossa apreciação o Relatório de Gestão, do exercício de 2023.

Conselho de Administração

Kianda de Almeida Troso

Presidente do Conselho de Administração

Félix de Almeida Escórcio
Administrador Executivo

Luís Miguel Vera Pedro
Administrador Executivo



3. A PROTTEJA SEGUROS

3.1. Missão, Visão e Valores



A NOSSA MISSÃO

Criar valor para o Cliente oferecendo produtos e serviços de protecção de qualidade superior, abrangendo aconselhamento, prevenção, cobertura de riscos e gestão de activos financeiros. Isso é alcançado mantendo rigorosos padrões de conduta e responsabilidade corporativa, garantindo o crescimento com rentabilidade e sustentabilidade.

Missão
Liderar a oferta de soluções de protecção sobre pessoas e bens para melhorar a qualidade de vida dos clientes.

Visão
Transformar o seguro num produto de massas, aumentando a taxa de penetração em Angola, impactando famílias, empresas e a nação.

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.



3.2. Identidade

A **Protteja Seguros**, inspirou-se orgulhosamente, na cultura angolana, para a definição da sua **Identidade Corporativa**, que reafirma a sua angolanidade, enquanto transmite uma projecção aspiracional para o futuro.

O **Pensador**, é um símbolo da cultura angolana e representado até mesmo na filigrana das cédulas de Kwanza, a moeda do país, o Pensador é uma escultura de origem Cokwe, um grupo étnico Bantu concentrado no nordeste de Angola, no sudoeste do Congo e no extremo noroeste da Zâmbia. A escultura representa a figura de um ancião, mulher ou homem, e reflete a relação que a cultura angolana e outras culturas africanas têm com os anciãos, que representam a sabedoria e os detentores da experiência e dos segredos da vida.

Edifício Sede

A Protteja conta com um edifício funcional e airoso, com áreas amplas e bem distribuídas, pensado para proporcionar conforto às equipas e garantir um ambiente de trabalho eficiente e acolhedor. Cada espaço foi concebido para apoiar a produtividade promover a colaboração e refletir a identidade moderna e dinâmica da instituição.



4. ENQUADRAMENTO MACROECONÓMICO E FINANCEIRO

4.1. VISÃO GERAL MUNDIAL

O FMI reviu o crescimento da economia global para 2024 para 3,23%, ligeiramente acima dos 3,1% previstos anteriormente. Quanto a 2025, a previsão é de estabilidade em níveis de 3,25%, sendo reflexo de um conjunto de incertezas e desafios resultantes de uma combinação de factores globais, como os efeitos prolongados da recuperação pós-pandemia, a desaceleração de algumas economias avançadas, emergentes e em desenvolvimento, a crise de custo de vida impulsionada por pressões inflacionistas, a redução gradual de estímulos fiscais num contexto de elevado endividamento, além de choques externos, como tensões geopolíticas, que afectam a confiança, o comércio global e a estabilidade dos mercados.

Relativamente às economias avançadas O FMI projecta uma manutenção do ritmo de crescimento em torno dos 1,8% em 2025, reflectindo resiliência apesar da constatação de alguns desafios como a inflação e tensões geopolíticas.

Para os Estados Unidos da América (EUA) foi previsto um crescimento de 2,8% em 2024, desacelerando para 2,2% em 2025, devido ao aperto gradual da política fiscal e à desaceleração do mercado de trabalho que afecta o consumo negativamente.

Para a Zona Euro o crescimento previsto para 2024 é tímido, em torno de 0,8%, com recuperação para 1,2% em 2025, expectável pelas exportações de bens, aumento do consumo resultante dos salários reais mais altos e apoio ao investimento com a flexibilização gradual da política monetária, não obstante as fraquezas no sector da indústria e os desafios fiscais de alguns países.

Para o Reino Unido é esperado um crescimento de 1,1% em 2024, com aceleração para 1,5% em 2025, com a queda da inflação e das taxas de juros estimulando a procura interna.

Para o Japão a perspectiva é de desaceleração para 0,3% em 2024, devido a uma interrupção temporária na oferta da indústria automóvel e o efeito base de revisões de dados históricos. Para 2025 espera-se uma aceleração para 1,1%, influenciada pelo consumo privado, com o fortalecimento do crescimento dos salários reais.



4.2. PERSPECTIVA ECONÓMICA DE ÁFRICA

Para 2024 perspectiva-se que a região da África Subsariana tenha um crescimento real de 3,57%, mantendo assim o ritmo observado em 2023, e espera-se uma aceleração para 4,21% em 2025. Para a região SADC a previsão de crescimento médio corresponde a 4,3%. Relativamente à inflação na África Subsariana deverá permanecer elevada em 2024, cerca de 18,08%, ligeiramente acima dos 17,58% de 2023, e cair em 2025 para 12,26%, de acordo as últimas previsões do FMI.

4.2. AMBIENTE ECONÓMICO DE ANGOLA

No conjunto de 2024 o crescimento do PIB é estimado em 3,31%, acima do crescimento modesto de 1,0% observado em 2023, reflectindo o desempenho da economia no primeiro semestre acima do inicialmente esperado e da manutenção deste comportamento no segundo semestre do ano. Quanto ao ano de 2025, prevê-se que o PIB apresente um crescimento de 4,1%, resultante dum crescimento de 5,1% do sector não petrolífero e de 1,6% do sector petrolífero, incluindo a produção de gás.

Esta evolução do PIB terá como base uma aceleração da procura interna, em particular por via da continuidade da valorização dos salários da economia nacional para diluir a perda do poder de compra das famílias e do impulso significativo do investimento público que deverá crescer 2,24 pontos percentuais do PIB.

Estas projecções económicas para o ano de 2025 foram preparadas na base de um preço médio do barril do petróleo de USD 70,00 e de uma produção petrolífera média diária de 1,098 milhão de bbls, sendo que a inflação média projectada se fixa em 19,29%.

Taxa de Crescimento do PIB

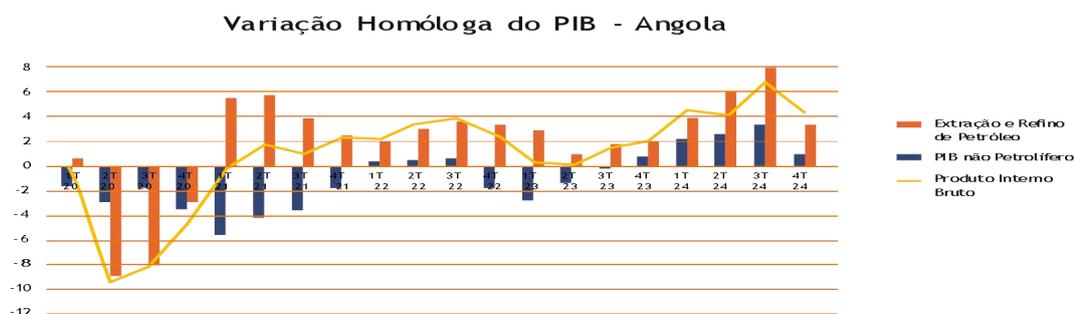


GRÁFICO 1 Taxa de Crescimento do PIB - Petrolífero e Não Petrolífero
 Fonte: OGE 2024



Composição do PIB - Angola

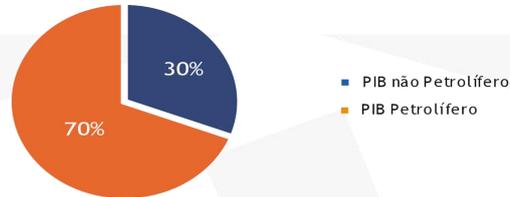


GRÁFICO 2 Composição do PIB - Angola

A previsão de inflação para Angola em 2025 é de 19,29%, em contraste com a previsão do OGE de 21,35%.

4.3. SECTOR DE SEGUROS

No final do Quarto Trimestre de 2024 o sector de seguros registou um crescimento próximo de 25%, comparativamente ao ano 2023, pese embora, a inflação continua a corroer o crescimento real do sector, mesmo tendo verificado uma tendência de desaceleração.

O ramo vida registou queda de 38%, quando o ramo não vida continua a ser a base de crescimento do sector, com taxa de 34%. Ganham destaque os ramos Doença, Acidentes de Trabalho, Automóvel e Petroquímica. Por outro lado, os custos com sinistros apresentaram uma ligeira redução de aproximadamente 1%. A mediação de seguros acompanhou a evolução do sector registando um comportamento positivo, com destaque os ramos de acidentes e doenças.

Relativamente ao Sector de Fundos de Pensões, os montantes pagos aos beneficiários dos fundos cresceram em 11%, enquanto que as contribuições dos participantes e associadas cresceram em 26%.



Taxa de Inflação Nacional

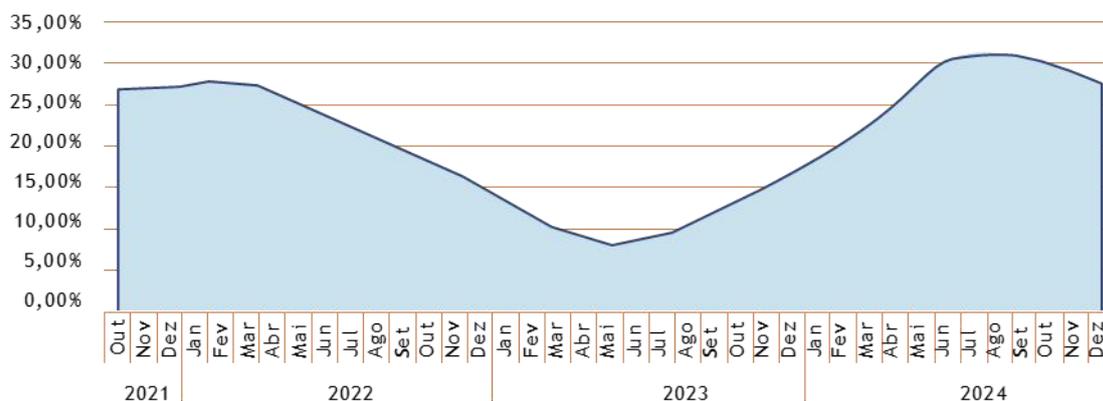


GRÁFICO 3 Taxa de Inflação de Angola

Fonte: INE

Por fim, os dados mais recentes, referentes ao terceiro trimestre de 2024, apontam para uma ligeira melhoria nos indicadores do desemprego para 32,80%, mas os números ainda são preocupantes.

4.4. PERSPECTIVA DO MERCADO DE SEGUROS NO IV.º TRIMESTRE DE 2024

Em diferentes partes do mundo, observamos tendências contrastantes, desde aumentos nas taxas devido a eventos climáticos e exposição a riscos, até reduções impulsionadas por melhorias nos controlos de risco e competição intensa entre seguradoras.

O mercado global de seguros registou, durante o quarto trimestre de 2024, uma queda de 2% da produção, o que representa a segunda redução trimestral em sete anos, após a redução de 1% verificada no decurso do trimestre anterior.

A maioria das regiões registou reduções, com excepção dos Estados Unidos e da América Latina e da região Índia, Médio Oriente e África, onde factores climáticos e económicos complexos pressionam para cima os custos das apólices.





Taxa de Crescimento Global de Seguros

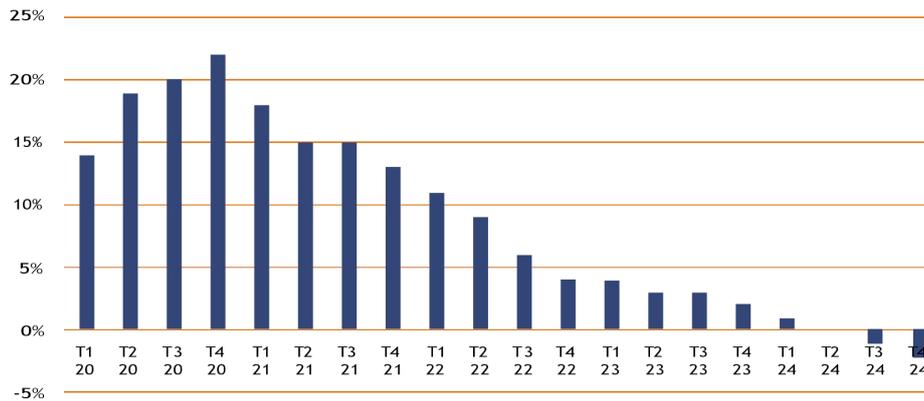


GRÁFICO 4 Taxa de Crescimento dos Seguros - Mercado Global

Fonte: Marsh - Global Insurance Market Index

Os Seguros

N/O	ENTIDADES SUPERVISIONADAS	RAMO
1	ALIANÇA SEGUROS, S.A	Vida e Não Vida
2	BIC SEGUROS, S.A	Vida e Não Vida
3	CONFIANÇA SEGUROS, S.A	Vida e Não Vida
4	ENSA SEGUROS DE ANGOLA, S.A	Vida e Não Vida
5	FIDELIDADE SEGUROS, S.A	Vida e Não Vida
6	FORTALEZA SEGUROS, S.A	Vida e Não Vida
7	GIANT MÁGIC SEGUROS, S.A	Vida e Não Vida
8	GLOBAL SEGUROS, S.A	Vida e Não Vida
9	LIBERTY & TREVO SEGUROS, S.A	Vida e Não Vida
10	MUNDIAL SEGUROS, S.A	Vida e Não Vida
11	NOSSA SEGUROS, S.A	Vida e Não Vida
12	PROTTEJA SEGUROS, S.A	Não Vida
13	PROVIDÊNCIA ROYAL SEGUROS, S.A.	Não Vida
14	PRUDENCIAL SEGUROS, S.A	Não Vida
15	SANLAM ANGOLA, S.A	Vida e Não Vida
16	SOL SEGUROS, S.A	Vida e Não Vida
17	STAS SEGUROS, S.A	Vida e Não Vida
18	SUPER SEGUROS, S.A	Vida e Não Vida
19	TRANQUILIDADE SEGUROS, S.A	Vida e Não Vida
20	UNISAÚDE SEGUROS, SA	Não Vida
21	VIVA SEGUROS, SA	Vida e Não Vida
22	PREFIRA SEGUROS, SA	Vida e Não Vida

TABELA 1 Lista de Entidades Supervisionadas - Seguros



Seguradoras por Ramos de Exploração

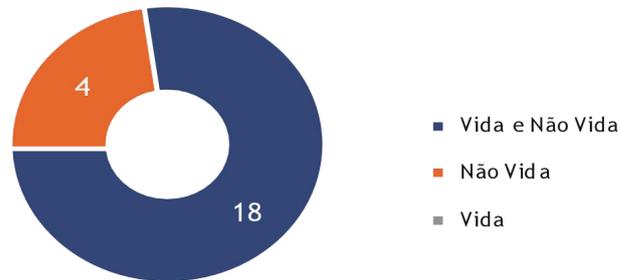


GRÁFICO 6 Seguradoras por Ramos de Exploração

Estrutura da Carteira (Jan-Dez 2024)

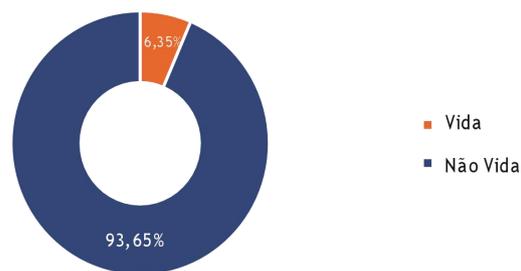


GRÁFICO 7 Estrutura da Carteira

DESCRIÇÃO	JAN - DEZ 22	JAN - DEZ 23	JAN - DEZ 24
Mercado	312 743	379 756	473 729
Vida	25 337	48 528	30 067
Não Vida	287 406	331 229	443 662

TABELA 2 Produção de SD - Vida e Não Vida
(Unidade MmAOA)



Prémios de SD

DESCRIÇÃO	JAN - DEZ 22	JAN - DEZ 23	JAN - DEZ 24	PESO (%)	VAR. (%)
Mercado	312 743	379 756	473 729	100,00%	24,75%
Vida	25 337	48 528	30 067	6,35%	-38,04%
Não Vida	287 406	331 229	443 662	93,65%	33,94%
Acidentes de Trabalho	28 105	30 201	40 873	8,63%	35,33%
Acidentes Pessoais	1 001	1 535	2 077	0,44%	35,32%
Doença	120 852	123 708	169 579	35,80%	37,08%
Viagens	1 523	1 078	1 241	0,26%	15,12%
Incêndio e Elementos da Natureza	11 672	11 763	17 896	3,78%	52,13%
Outros danos em coisas	23 487	25 858	37 764	7,97%	46,05%
Automóvel	29 319	35 416	41 269	8,71%	16,53%
Transportes	7 121	9 123	11 935	2,52%	30,82%
Petroquímica	47 834	62 231	85 110	17,97%	36,76%
Responsabilidade Civil Geral	6 693	8 659	10 964	2,31%	26,62%
Diversos	9 799	21 656	24 953	5,27%	15,22%

TABELA 3 Prémios Brutos Emitidos
(Unidade MmAOA)

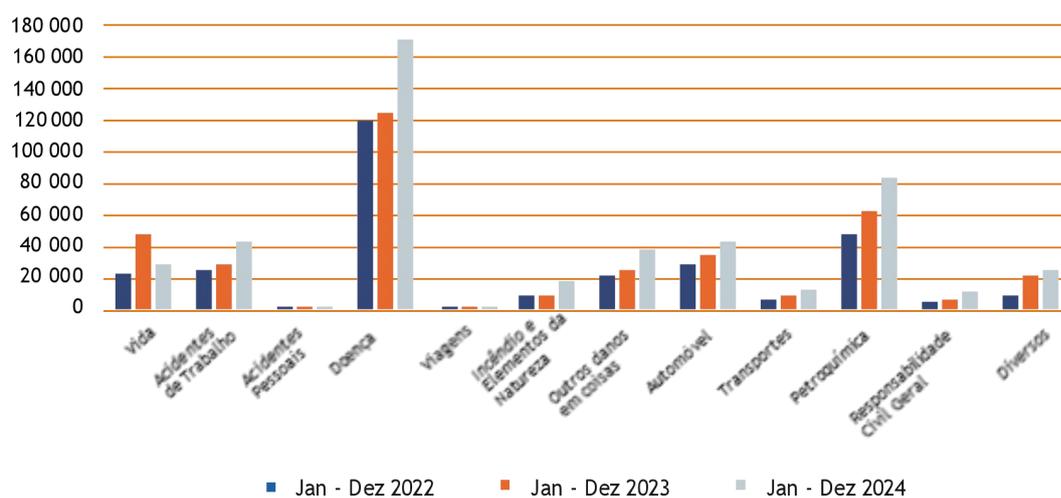


GRÁFICO 8 Produção de Seguro Directo
(Unidade mAOA)



Produção de Seguro Directo por Ramo

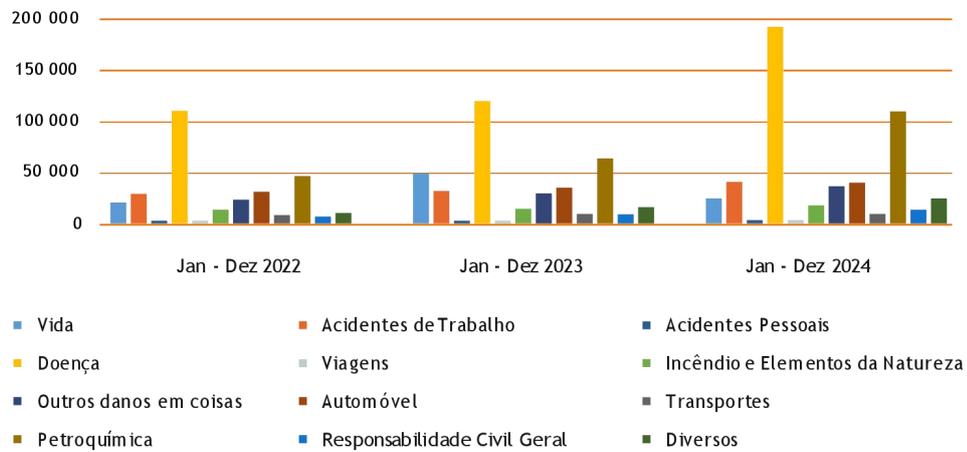


GRÁFICO 9 Produção de Seguro Directo - Comparação Homóloga

Estrutura da Carteira de Seguro Directo (Jan - Dez 24)

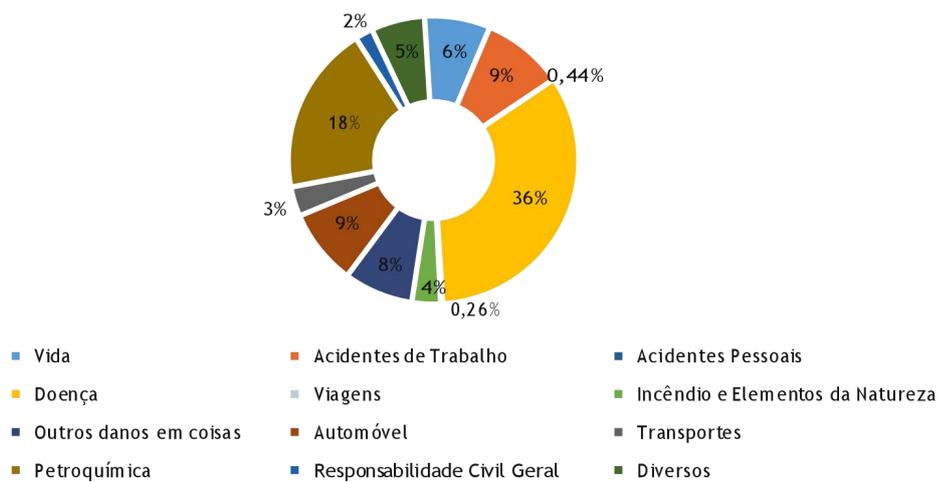


GRÁFICO 10 Estrutura da carteira de Seguro Directo





Indeminizações

DESCRIÇÃO	JAN - DEZ 22	JAN - DEZ 23	JAN - DEZ 24	PESO (%)	VAR. (%)
Mercado	102 703	163 649	161 390	100,00%	-1,38%
Vida	2 279	1 685	3 050	1,89%	81,02%
Não Vida	100 424	161 964	158 340	98,11%	-2,24%
Acidentes de Trabalho	9 613	7 475	15 268	9,46%	104,26%
Acidentes Pessoais	4	3	20	0,01%	559,19%
Doença	75 891	80 685	101 307	62,77%	25,56%
Viagens	21	64	4	0,002%	-94,01%
Incêndio e Elementos da Natureza*	-2 081	21 018	-1 865	-1,16%	-108,87%
Outros danos em coisas	2 267	39	3 780	2,34%	9591,97%
Automóvel	13 467	20 592	23 811	14,75%	15,63%
Transportes*	-385	-175	1 687	1,05%	1063,85%
Petroquímica	845	29 125	9 134	5,66%	-68,64%
Responsabilidade Civil Geral	529	669	2 985	1,85%	346,21%
Diversos	253	2 469	2 210	1,37%	-10,51%

TABELA 4 Custos com Sinistros

*Os valores negativos são derivados da sobrestimação das provisões técnicas de sinistros no trimestre anterior, sendo que, no período de referência, os mesmos foram objecto de correcção em função dos pagamentos efectivos e, eventualmente, por redução nas estimativas de alguns sinistros ainda não encerrados.

Custos

com Sinistros (Jan - Dez 2024)

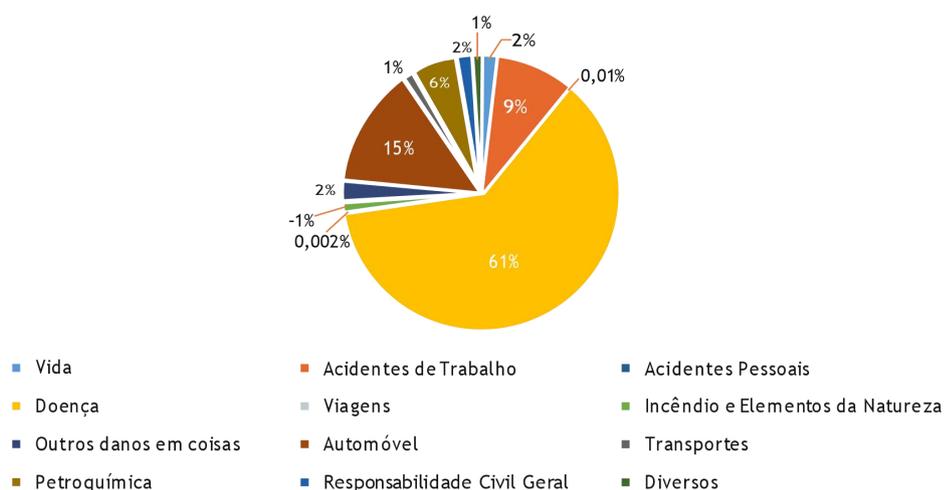


GRÁFICO 11 Composição dos Custos com Sinistros





Montantes Pago

DESCRIÇÃO	JAN - DEZ 23	PESO (%)	JAN - DEZ 24	PESO (%)	VAR. (%)
Mercado	98 889	100,00%	148 774	100,00%	50,45%
Vida	1 609	1,63%	2 528	1,70%	57,12%
Não Vida	97 280	98,37%	146 246	98,30%	50,34%
Acidentes de Trabalho	5 652	5,72%	11 726	7,88%	107,45%
Acidentes Pessoais	119	0,12%	21	0,01%	-81,91%
Doença	74 166	75,00%	96 506	64,87%	30,12%
Viagens	25	0,03%	23	0,02%	-9,66%
Incêndio e Elementos da Natureza	489	0,49%	12 174	8,18%	2389,64%
Outros danos em coisas	821	0,83%	2 202	1,48%	168,18%
Automóvel	14 682	14,85%	19 786	13,30%	34,76%
Transportes	388	0,39%	2 291	1,54%	490,40%
Petroquímica	448	0,45%	919	0,62%	105,13%
Responsabilidade Civil Geral	204	0,21%	521	0,35%	155,38%
Diversos	286	0,29%	79	0,05%	-72,50%

TABELA 5 Montantes Pagos
Unidade: mAOA

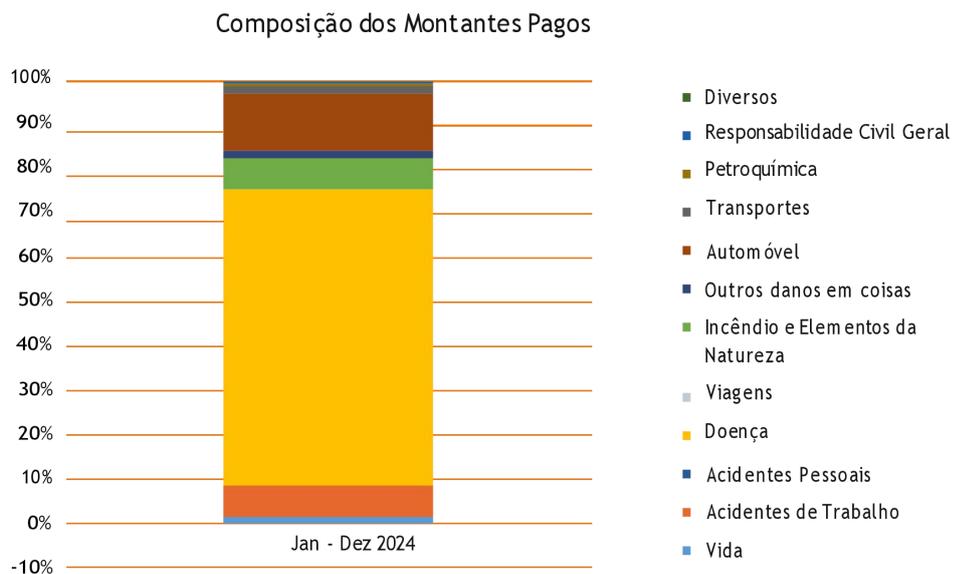


GRÁFICO 12 Comparação da Estrutura das Indemnizações de SD
(Unidade mAOA)



Taxa de Sinistralidade

DESCRIÇÃO	JAN - DEZ 22	JAN - DEZ 23	JAN - DEZ 24
Mercado	32,84%	43,09%	34,07%
Vida	9,00%	3,47%	10,14%
Não Vida	34,94%	48,90%	35,69%
Acidentes de Trabalho	34,20%	24,75%	37,36%
Acidentes Pessoais	0,36%	0,20%	0,96%
Doença	62,80%	65,22%	59,74%
Viagens	1,38%	5,94%	0,31%
Incêndio Incêndio e Elementos da Natureza	-17,83%	178,67%	-10,42%
Outros danos em coisas	9,65%	0,15%	10,01%
Automóvel	45,93%	58,14%	57,70%
Transportes	-5,41%	-1,92%	14,13%
Petroquímica	1,77%	46,80%	10,73%
Responsabilidade Civil Geral	7,90%	7,73%	27,23%
Diversos	2,58%	11,40%	8,85%

TABELA 6 Tabela de Sinistralidade



5. Estratégia de Crescimento e Sustentabilidade de Longo Prazo

Para o alcance do crescimento e da sustentabilidade a longo prazo, a Protteja Seguros, nómico definiu as seguintes linhas de orientação estratégica:

- Aumento continuado da base de clientes, através do estabelecimento de relações de longo prazo
- Adopção de prudentes políticas de investimento e de risco;
- Eficiência operacional e cultura de controlo de custos;
- Qualidade, inovação e ética.

Posicionamento

A **Protteja Seguros** é uma seguradora 100% angolana, comprometida com a proteção da vida, do património e dos projetos dos seus clientes, com soluções que unem solidez técnica, inovação e profundo conhecimento do mercado local.

Com uma equipa multidisciplinar e experiente, atuamos com foco na excelência operacional e no relacionamento de proximidade com nossos segurados, parceiros e colaboradores. A nossa atuação é pautada por valores éticos, pela transparência e pela busca contínua da melhoria dos nossos processos e produtos.

Diferencial Competitivo

A Protteja Seguros diferencia-se no mercado pela sua abordagem estratégica, inovadora e humanizada. Mais do que vender seguros, entregamos soluções inteligentes de proteção e crescimento para empresas e famílias angolanas.

- **Foco no Cliente:** Cada cliente é único. Por isso, desenvolvemos produtos ajustados às suas necessidades específicas, com atendimento consultivo e acompanhamento próximo.
- **Inovação com Responsabilidade:** Estamos a construir um Gabinete de Investimento Estratégico, com a missão de desenvolver soluções de investimento rentáveis para aplicação técnica e financeira, gerando sustentabilidade e crescimento para a companhia.
- **Digitalização e Agilidade:** Apostamos em processos digitais, que tornam a experiência do cliente mais ágil, transparente e eficaz, reduzindo burocracias e aumentando a eficiência.
- **Compromisso com o Desenvolvimento Nacional:** Acreditamos no potencial de Angola. Por isso, investimos em projetos que impulsionam a



economia local e promovem a inclusão financeira, como a futura linha de microseguros e parcerias com PME's e empreendedores.

- **Cultura Organizacional Forte:** Valorizamos o nosso capital humano. Investimos na formação contínua, no bem-estar e no desenvolvimento das nossas equipas, reconhecendo que são as pessoas que constroem o nosso sucesso.

4.1. Posicionamento

A Protteja Seguros assenta a sua estratégia de abordagem ao mercado em cinco eixos principais:

4.1.1. Segmentação

A Protteja Seguros adopta um modelo estratégico orientado para o cliente, com soluções adaptadas aos diferentes segmentos e sectores de atividade.

A atuação centra-se em clientes particulares com elevado potencial, e também produtos de *mass market* para os clientes de baixa renda, bem como em empresas de várias dimensões – grandes, médias e pequenas – que operam em sectores estratégicos da economia nacional. A seguradora dedica especial atenção a segmentos como os executivos, famílias empreendedoras, PME's, grandes grupos empresariais, instituições financeiras, entidades públicas e empresas do sector petrolífero, através do desenvolvimento de produtos especializados e ajustados à realidade e riscos de cada cliente.

4.1.2. Oferta

A Protteja Seguros posiciona-se como uma seguradora de referência, com um portefólio diversificado e inovador, capaz de responder de forma eficiente e diferenciada às necessidades dos seus clientes.

A sua oferta inclui seguros de não vida, seguros patrimoniais, automóvel, saúde, responsabilidade civil, acidentes pessoais, seguro agrícola e de transportes, bem como soluções de previdência e produtos de investimento com componente seguradora. A empresa está também empenhada na criação de soluções à medida para grandes riscos e seguros empresariais.



4.1.3. Comunicação e Marketing

A comunicação externa é um pilar fundamental na construção da marca Protteja Seguros, na promoção dos seus valores, produtos e serviços.

A empresa aposta em campanhas segmentadas, proximidade com o cliente, canais digitais e presença institucional em eventos de relevo, reforçando o seu compromisso com a proteção e segurança das famílias e empresas angolanas.

4.1.4. Qualidade de Serviço

A excelência no atendimento e a experiência positiva do cliente são prioridades para a Protteja Seguros.

Para isso, desenvolve produtos e serviços adequados às reais necessidades dos segurados, forma as suas equipas para um atendimento humanizado, célere e eficaz, e implementa processos contínuos de monitorização da qualidade.

São regularmente realizados inquéritos de satisfação, programas de cliente mistério e avaliações de tempo de resposta, como instrumentos para a melhoria contínua do serviço prestado.

4.1.5. VALORES

A atuação da Protteja Seguros é guiada por princípios éticos, responsabilidade social e profissionalismo. Todos os colaboradores devem assegurar o respeito pela integridade, imparcialidade e transparência nas relações com clientes, parceiros, reguladores e acionistas. A confiança, o compromisso com o bem-estar dos segurados e a proteção do património são pilares da sua cultura corporativa.



6. Estrutura Accionista

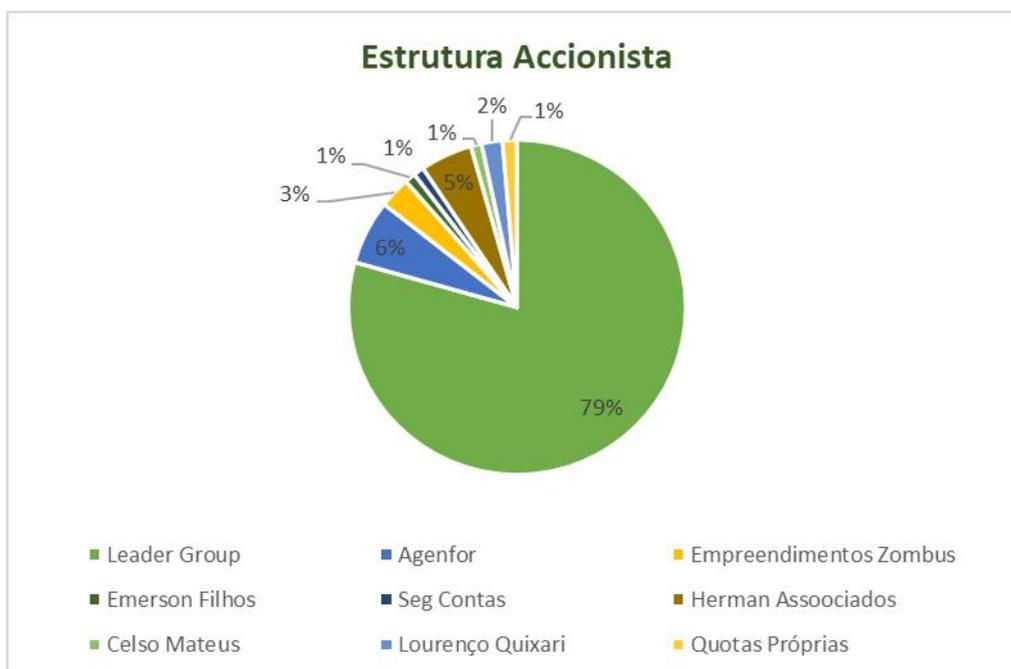
A estrutura accionista da Protteja Seguros S.A. é constituída por 8 (oito) entidades nacionais, dos quais 4 são accionistas co-fundadores e os demais emergentes do processo de alienação de acções, no âmbito da captação e financiamento da sociedade.

No presente exercício a sociedade através de uma execução de dívida de accionista, a seguradora reteve 40 acções no valor de 40.000.000,00 Kz, de forma a sanar esse passivo, reconhecido em quotas próprias.

Objectivamente o Conselho de Administração, permitiu que as mesmas permanecessem na sociedade, pelo facto de desejar que as mesmas sejam entregues à gestão de fundo de garantia aos nossos colaboradores.

No início do exercício de 2021, o Capital era de 1.000.000.000,00 Kz, tendo sido aprovado o seu aumento de capital para 2.900.000.000,00 Kz, pelo despacho nº525/GMF-MINFIN/2021 de 24 de Novembro de 2021.

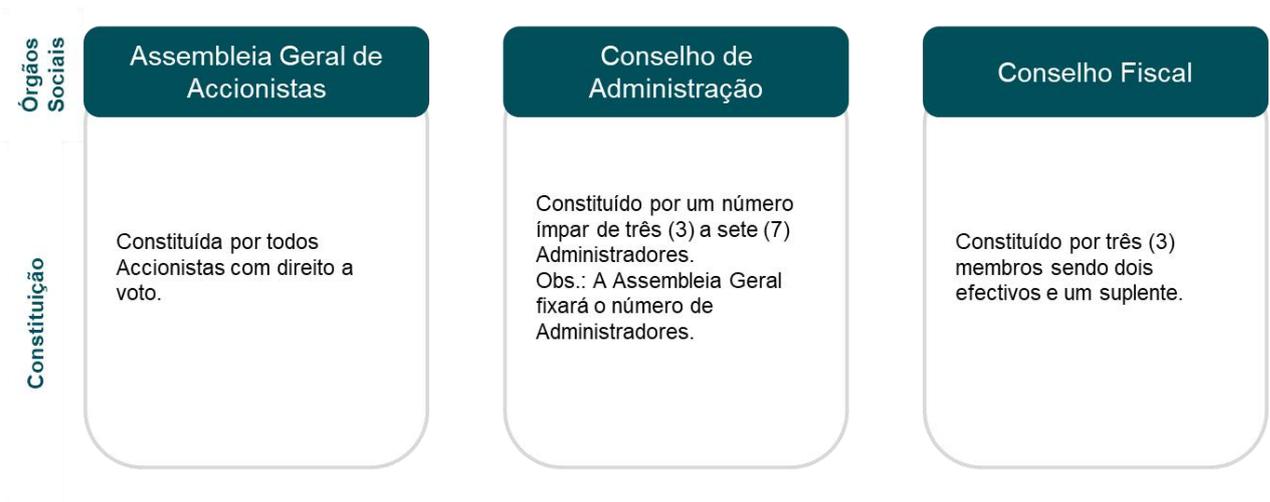
O aumento de capital foi integralmente subscrito e realizado, no exercício tendo ficando actualmente com a seguinte distribuição:





7. Governança Corporativa

6.1. Órgãos Sociais



6.2. Modelo de Governo





Comité	Competências
 Controlo Interno	<ul style="list-style-type: none">▪ 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	<ul style="list-style-type: none">• 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	<ul style="list-style-type: none">▪ 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	<ul style="list-style-type: none">▪ Reunião de quadros da Protteja com periodicidade semestral, para discutir o grau de implementação da estratégia definida.

Secretário da Sociedade

Actuando de forma íntima com o Conselho de Administração, o Secretário tendo como principais acções as seguintes:

- Apoiar os Órgãos Sociais da Seguradora e Comitês, nas vertentes jurídica, administrativa e logística, assegurando o seu eficaz funcionamento;
- Prestar assessoria jurídica à Seguradora, em matéria de governação corporativa e, competindo-lhe promover o processo de registo dos respectivos actos, quer junto da Conservatória do Registo Comercial;
- Assegurar a promoção e preparação da Assembleia Geral de Accionistas, bem como a resposta a solicitações formuladas por accionistas;
- Prestar o seu contributo e colaborar com todas as áreas da Seguradora, quer executando quer validando actos ou documentos;
- Assegurar a divulgação dos actos do Conselho de Administração que careçam de comunicação interna, como o caso dos despachos e Circulares daquele Conselho;
- Conservar, guardar e manter em ordem os livros e folhas de actas, as listas de presenças, bem como o expediente a eles relativo;
- Proceder à expedição das convocatórias legais para as reuniões de todos os órgãos sociais;





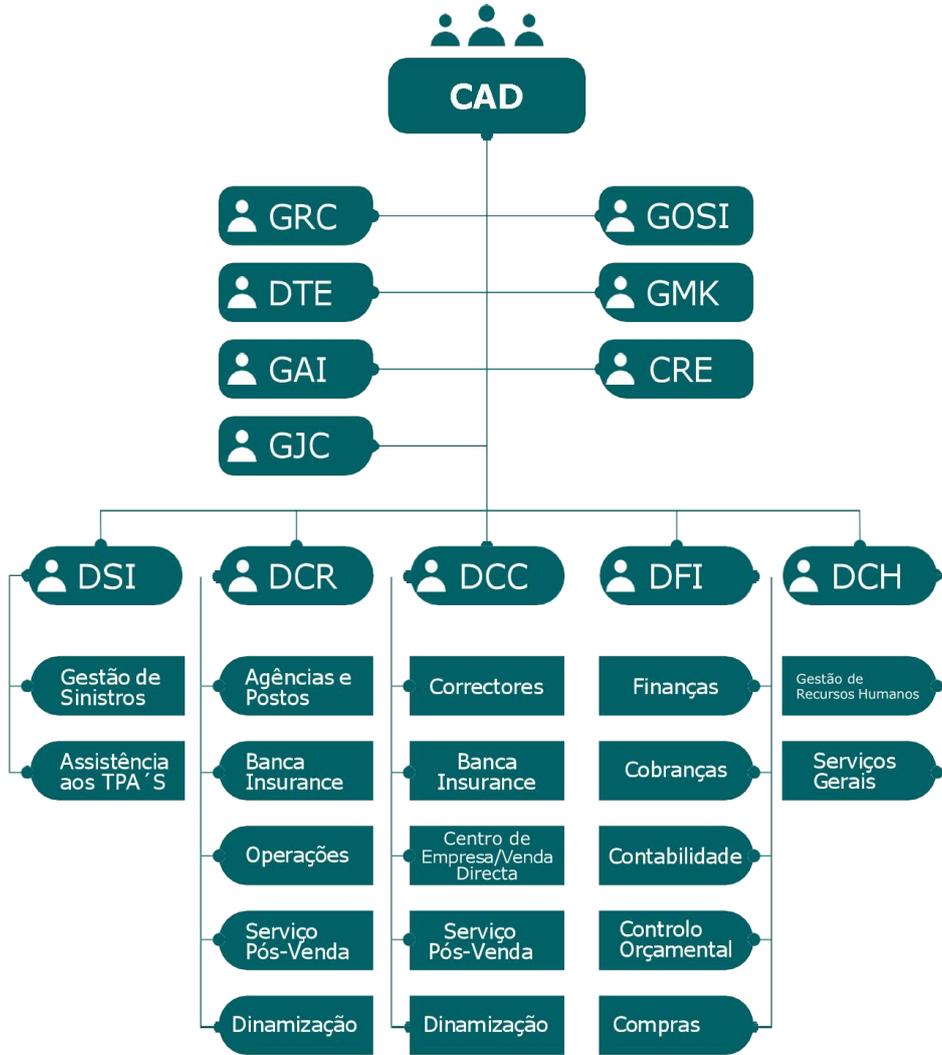
- Certificar as assinaturas dos membros dos órgãos sociais apostas nos documentos da sociedade;
- Certificar que todas as cópias ou transcrições extraídas dos livros da sociedade ou dos documentos arquivados são verdadeiras, completas e actuais;
- Satisfazer, no âmbito da sua competência, as solicitações formuladas pelos accionistas no exercício do direito à informação e prestar a informação solicitada aos membros dos órgãos sociais que exercem funções de fiscalização sobre deliberações do Conselho de Administração.





8. Organização Interna

7.1. Organograma



CAD: Conselho de Administração
DCR: Direcção Comercial Retailho
DCC: Direcção Comercial Corporate
DSI: Direcção de Sinistros
DFI: Direcção Financeira
DCH: Direcção de Capital Humano
GJC: Gabinete Jurídico e Contencioso

GTE: Gabinete Técnico
GAI: Gabinete de Auditoria Interna
GRC: Gabinete de Gestão de Riscos e Compliance
GOS: Gabinete de Organização e Sistema de Informação
GMK: Gabinete de Comunicação e Marketing





7.2. ÁREAS DE SUPORTE

Gabinete Jurídico e Contencioso

O presente relatório tem como objectivo apresentar um balanço detalhado das actividades desenvolvidas pelo Gabinete Jurídico no decurso do ano de 2024, destacando os principais desafios, avanços e iniciativas que contribuíram para o fortalecimento da governança corporativa da empresa. O relatório também delinea as prioridades a serem abordadas no exercício de 2025, consolidando a actuação jurídica como um dos pilares estratégicos da organização.

Abertura de Conta no Exterior do País

A abertura de conta bancária no exterior do país, actividade transitada do ano de 2023, foi um dos principais desafios geridos pelo Gabinete Jurídico em 2024. O processo exigiu uma rigorosa análise da legislação aplicável, bem como a adopção de estratégias para garantir o cumprimento das exigências regulatórias e fiscais. O Gabinete acompanhou todas as etapas necessárias, desde a *due diligence* jurídica até à obtenção das devidas autorizações, permitindo a expansão financeira da empresa em mercados estrangeiros.

Gestão de Contratos e Assessoria ao Conselho de Administração

Durante o ano de 2024, a assessoria jurídica ao Conselho de Administração destacou-se na elaboração, revisão e negociação de acordos de parceria com entidades públicas e privadas. Esses acordos representaram um marco estratégico para a empresa, pois criaram parcerias com potencial de ampliar significativamente as projecções de facturamento e a margem de lucro em 2025. O Gabinete garantiu a segurança jurídica desses contratos, mitigando riscos e assegurando condições favoráveis para a empresa.

Referindo-se ainda à assessoria ao Conselho de Administração, deve-se dar destaque ao processo de certificação ISO 9001 – Implementação do Sistema de Gestão da Qualidade, o gabinete, no período em referência, deu o suporte jurídico necessário, sendo ao nível da legislação do sector e em geral, bem como na elaboração e revisão das normas internas definidas para o efeito.

Suporte à Expansão Comercial

No âmbito da expansão territorial da companhia, o Gabinete prestou apoio jurídico integral ao processo de abertura de novas agências, com destaque para as unidades de Viana e Benguela. As actividades realizadas incluíram:





- Obtenção das autorizações e pareceres junto do órgão regulador;
- Licenciamento da publicidade institucional;
- Outorga das licenças indispensáveis ao início de operação das agências.
- Legalização de Imóveis da Companhia.

Durante o exercício, o Gabinete coordenou e concluiu com êxito a formalização de três escrituras públicas de imóveis, consolidando esses ativos no património jurídico da empresa. Para 2025, está prevista a fase final do processo, correspondente ao registo formal dos imóveis na Conservatória do Registo Predial, garantindo a plena regularização e valorização desses ativos.

Gestão de Contencioso e Cobranças

A atuação do Gabinete na área de contencioso concentrou-se no encaminhamento de fraudes com relevância jurídico-penal às autoridades competentes, assegurando a abertura dos respetivos processos e a responsabilização dos envolvidos.

No domínio das cobranças, foram promovidas ações judiciais e extrajudiciais contra devedores, resultando na recuperação de valores significativos. Além disso, foram estruturados mecanismos de prevenção e resolução de inadimplências, contribuindo para uma gestão financeira mais robusta.

Admissão do Capital Social em Bolsa (BODIVA)

O processo de admissão do capital social da Protteja Seguros na BODIVA não foi concluído em 2024, devido ao não preenchimento de determinados requisitos. No entanto, o Gabinete mapeou todas as pendências identificadas, permitindo o planeamento das ações corretivas necessárias para a sua conclusão no exercício económico de 2025, que representará um marco estratégico na valorização da empresa e na sua exposição ao mercado de capitais.

Gabinete de Organização e Sistemas

Durante ano de 2024, no exercício de 2024 o GOS trabalhou nos projectos e iniciativas que vinham do exercício de 2023, com o foco em normalização de processos, estabilização do Core business nos módulos de contabilidade finanças, produção e sinistros e implementação de migrações, onde foi feita também a integração, com uma nova TPA. Foi efectiva e a implementação da solução de validação de processos a Solução DocuSign para toda a organização; outras iniciativas concluídas ao longo do exercício do ano de 2024 abaixo passamos a descrever abaixo:





- No sistema Core Anywhere foi concluído a implementação de notificações por e-mails e SMS, e migração da carteira e integração com o novo TPA SAUDE+, na criação de planos e conversão de Aderentes.
- Foi feita uma grande aposta na substituição, padronização e uniformização dos meios informáticos na área Técnicas Auditorias.
- Activação de mais de 3 novos Sites Com condições tecnológicas, AmbriZ, Cazengo e Benguela.
- No Âmbito da qualidade e organização, foram executadas as políticas de Controlo Interno, Controlo de Informação e qualidade
- Foram concluído várias políticas e normativos da organização, onde a área de qualidade trabalhou nas reestruturações das direcções comerciais e Departamento de Saúde.
- No sistema Core Anywhere foi concluído o Produto AT e Protecção ao Crédito.
- Por último foi feita o aumento da largura de Banda de Internet para a Sede da Protteja de 50MB para 100MB upload/Download.

Gabinete de Marketing

Em 2024, o Gabinete de Marketing da Protteja Seguros desempenhou um papel estratégico na concretização dos objetivos corporativos, centrando as suas ações na expansão do portfólio de negócios, fortalecimento da marca e posicionamento competitivo no mercado. As principais atividades desenvolvidas incluem:

- Reestruturação e posicionamento do portfólio de produtos, com vista à diversificação das fontes de receita e ao aumento da rentabilidade dos negócios, incluindo o reforço da margem de contribuição dos produtos ancorados.
- Desenvolvimento de campanhas de fidelização e retenção de clientes, alinhadas ao plano estratégico de crescimento da carteira, visando alcançar a meta de mais de 500.000 subscritores particulares até ao final do exercício de 2025.
- Implementação de iniciativas para consolidação das parcerias comerciais, promovendo maior proximidade com os parceiros estratégicos e reforçando a confiança e colaboração mútua.
- Dinamização de acções de marketing sectorial, com foco na integração da Protteja Seguros no setor mineiro, destacando a empresa como revelação do setor em 2024, através da parceria com a *Bumbar Mining*.





- Apoio à estratégia de co-seguro e resseguro, através de iniciativas de comunicação direcionadas e posicionamento institucional que visam aumentar a rentabilidade dessas operações.
- Promoção de ações de responsabilidade social corporativa, no âmbito dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), com destaque para a identificação e articulação de parcerias locais na zona da Samba e arredores, visando gerar impacto positivo na comunidade circundante à sede da empresa.

Estas iniciativas contribuíram significativamente para o reforço da imagem institucional da Protteja Seguros, aumento da notoriedade da marca e aceleração do crescimento da base de clientes e parceiros estratégicos.

Gabinete de Projecto Microseguros

As pessoas de baixa renda enfrentam muitos riscos que estão além de seu controle. Geralmente são incapazes de lidar com as implicações financeiras decorrentes do falecimento de um membro da família, da doença ou da perda da renda ou da propriedade, o que perpetua a pobreza e corrói a formação de ativos. Os mercados de alta renda usam o seguro como uma forma de gerenciar esses riscos e geralmente

denota um contrato pelo qual um segurador, em troca de um prêmio, assume o provimento de benefícios determinados. O seguro se distingue, por exemplo, dos programas sociais, na medida em que é financiado por prêmios relacionados ao risco, e os benefícios são pagos a partir de fundos gerenciados de acordo com os princípios de seguro e de risco. Num produto de seguro, o risco é transferido do segurado para o segurador, o qual garante o benefício do seguro se os prêmios forem pagos. Os benefícios podem incluir uma ou mais quantias em dinheiro que podem ser fixas ou indenizar por uma despesa ou perda específica, serviços ou outros benefícios, incluindo anuidades. Os benefícios podem ainda ser pagos em dinheiro, substituindo, por exemplo, um produto ou por meio do fornecimento de um serviço.

Alinhada a transformação digital destacamos as seguintes oportunidades Digitais:

- **Experiência do Cliente:** A digitalização permite uma experiência do cliente mais fluida e personalizada. Plataformas online e aplicativos móveis tornam mais fácil para os segurados acessar informações e serviços, resultando em maior satisfação e fidelização.





- **Precisão de Dados:** A análise de big data e inteligência artificial permitem avaliar riscos com maior precisão, determinando prêmios e sinistros de forma mais justa e eficiente.
- **Redução de Fraude:** A automação de processos e a análise de dados podem ajudar a identificar fraudes de forma mais eficaz, economizando recursos e mantendo os custos sob controle.
- **Novos Produtos e Modelos de Negócios:** A transformação digital abre as portas para a criação de produtos inovadores e modelos de negócios mais flexíveis, como seguros baseados em uso e microsseguros.

A Protteja Seguros, na qualidade de uma das companhias do mercado segurador angolano que se caracteriza como propulsora da proteção social das pessoas de baixa renda com maior aposta na insurtechs, no âmbito das suas atribuições e estratégias, com o objectivo de atingir as massas, enveredou pela concepção e desenvolvimento de produtos de microsseguros, a destacar:

- Seguro de saúde;
- Seguro de acidentes pessoais;
- Seguro Multirriscos.

Centro de Reclamações

O presente relatório é elaborado com o intuito de passar em revista aquilo que foram as principais atividades em que o Centro de Reclamações da Protteja Seguros, SA., esteve envolvido durante o ano 2024, e, bem assim, perspectivar as atividades e objetivos que serão perseguidos no ano de 2025:

Interação atuante junto da ADV Angola, principalmente, diante da área de Sinistros, Gestão de Clientes, de modo a obter esclarecimentos céleres referentes à possíveis reclamações/constrangimentos ;

- Exigir e acompanhar a concretização dos relatórios de satisfação, que deverão ser elaborados e enviados periodicamente pela ADV Angola ;
- Realização de auditorias periódicas aos livros de reclamações existentes nos vários postos e agências da Protteja Seguros, SA ;
- Reportar IOP's ao Regulador de modo célere e dentro dos padrões estabelecidos legalmente ;

Acompanhar e relembrar ao Conselho de Administração a extrema necessidade de se operacionalizar o serviço de call center, para prestar atendimento aos clientes fora do horário laboral normal.



7.3. ÁREAS COMERCIAIS

Direcção Comercial Corporate:

A Direcção Comercial Corporate da Protteja Seguros assumiu, em 2024, um papel estratégico na consolidação da carteira de clientes empresariais e no reforço da posição da seguradora no segmento institucional e corporativo. As ações desenvolvidas ao longo do exercício evidenciam o compromisso com a criação de valor sustentável para os clientes empresariais. Destacam-se as seguintes iniciativas:

Captação de novas contas corporativas, com foco nos setores estratégicos da economia nacional, como banca, petróleo e gás, mineração, construção e logística, contribuindo para a diversificação da carteira e mitigação de riscos concentrados.

Reforço da abordagem personalizada aos clientes empresariais, através da estruturação de soluções de seguros ajustadas às especificidades de cada setor e à complexidade das operações dos clientes.

Promoção de sinergias com o Gabinete de Resseguro, com vista à otimização das propostas comerciais, partilha de risco e maximização da rentabilidade das operações corporate.

Desenvolvimento de propostas integradas de seguros para grandes grupos económicos, incluindo seguros patrimoniais, responsabilidade civil, saúde, acidentes de trabalho e vida coletiva, assegurando soluções completas e competitivas.

Dinamização da estratégia de cross-selling e up-selling, promovendo a adesão de colaboradores das empresas clientes aos produtos de retalho, contribuindo para o crescimento transversal da carteira de clientes da Protteja.

Estreitamento das relações com brokers, consultores e parceiros institucionais, reforçando a confiança no posicionamento da Protteja como um parceiro estratégico no segmento corporate.

Acompanhamento e renovação de apólices de grande dimensão, garantindo continuidade, qualidade no atendimento e maior previsibilidade nos fluxos de receitas.

- Uniformização da tabela de comissionamento para todos os correctores;





- Aferir o grau de satisfação de toda carteira da direção no Ramo Saúde;
- Cross selling do TOP 5 das renovações de saúde do 2 trimestre;
- Inserção de um pacote de medicina ocupacional no Produto de AT;
- Apresentação de Suporte tecnológico aos Corretores;
- Apresentação do Suporte tecnológico à banca *insurance*;
- Criação de política de incentivos para o canal banca *insurance*;
- Divulgação do produto automovel Protteja/ Agências banco Yetu;
- Dinamização do Afinities;
- Entrada da PS nas câmaras de comércio em Angola;
- Acompanhamento continuo no Subcomité do conteúdo local AECIPA para a ANPG;
- Participação na FILDA 2024 de 19 a 22 de Junho stand colectivo com a AECIPA E as empresas do sector de oil and gas e participação OIL & GAS Angola 2024
- Projecto Criar (Estágios Profissionais) AECIPA;
- Implementar parceria com a *FastCare* no âmbito do serviço de assistência para produto Auto e AT.
- Implementar plano de acção comercial com corretores para 2024;
- Dinamização do co-seguro.

Direcção Comercial Retalho:

Em 2024, a Direcção Comercial de Retalho da **Protteja Seguros** consolidou-se como um dos pilares centrais na execução da estratégia de crescimento da empresa, com enfoque na captação, fidelização e expansão da base de clientes particulares. As principais atividades desenvolvidas ao longo do exercício incluem:

- Execução de estratégias comerciais direcionadas à expansão da carteira de retalho, com ações coordenadas que visaram o aumento do número de subscritores, contribuindo de forma significativa para a meta de 500 clientes particulares até ao final de 2025.
- Fortalecimento da presença da marca nos canais de venda directa, através de acções integradas com o Gabinete de Marketing, capacitando equipas comerciais e promovendo campanhas promocionais adaptadas às necessidades do mercado.
- Acompanhamento e dinamização da rede de agentes e promotores, promovendo formações técnicas e comportamentais, alinhadas às melhores práticas de atendimento ao cliente e orientação para resultados.



- Melhoria da eficiência na gestão da carteira de clientes, com foco na retenção e reativação de apólices, reforçando o relacionamento com o cliente e a oferta de soluções personalizadas de seguros.
- Promoção de acções comerciais conjuntas com parceiros estratégicos, explorando sinergias e alavancando canais alternativos de distribuição para alargar a capilaridade da Protteja no segmento de retalho.
- Monitorização constante dos indicadores de performance comercial, com ajustes periódicos na abordagem de vendas, estratégias de pricing e segmentação de mercado, visando o aumento da margem de contribuição dos produtos de retalho.

Gabinete Técnico

Durante o exercício, o Gabinete liderou o processo de análise técnica de risco das propostas de seguro, garantindo o correto dimensionamento das coberturas, a adequada tarificação e o equilíbrio técnico das carteiras. Esta atuação rigorosa permitiu:

- Melhorar a qualidade da subscrição de riscos;
- Reduzir a sinistralidade técnica através de critérios mais robustos de aceitação;
- Apoiar o desenvolvimento de novos produtos e a revisão de produtos existentes;

7.4. Fiscalização

Adicionalmente às funções de fiscalização do Conselho Fiscal e do Auditor Independente, o Banco Económico, em linha com a regulamentação em vigor, implementou as seguintes funções de controlo.

Função de Risco

A função de risco da Protteja Seguros tem como missão identificar, avaliar, monitorar e reportar todos os riscos materialmente relevantes a que a empresa está exposta, tanto no ambiente interno como externo, assegurando que estes se mantenham em níveis aceitáveis, de forma a não comprometer a sua estabilidade financeira e reputação no mercado segurador.

O sistema de controlo de risco está estruturado para cobrir os principais tipos de risco, nomeadamente: risco estratégico, de subscrição, de crédito, de mercado, de liquidez, operacional, reputacional e de conformidade (compliance).





As estruturas centrais dedicadas à prevenção e controlo destes riscos incluem o Comité de Risco, o Comité de Investimentos, o Comité de Controlo Interno, a Direcção de Risco e Controlo, a Direcção de Compliance, a Direcção de Auditoria Interna, a Direcção de Controlo Interno e Risco Operacional, e o Gabinete de Gestão de Risco.

Função de Compliance

A Direcção de Compliance da Protteja Seguros é responsável por assegurar que a organização, em todas as áreas de actividade, bem como os seus Órgãos Sociais, Direcção Executiva e Colaboradores, cumprem rigorosamente todas as obrigações legais, regulamentares, éticas e normativas aplicáveis, promovendo uma cultura de integridade e responsabilidade corporativa.

Esta função promove a implementação e manutenção da política de Compliance da seguradora, garantindo que todos os processos e operações estejam alinhados com as exigências dos reguladores e com as melhores práticas do setor.

Compete também à Direcção de Compliance a avaliação e monitorização dos processos de prevenção e detecção de actividades ilícitas, incluindo branqueamento de capitais e financiamento ao terrorismo, bem como a gestão da relação institucional com entidades reguladoras e outras partes relevantes.

Os relatórios anuais das Funções de Controlo são submetidos ao Conselho de Administração e ao Conselho Fiscal da empresa, oferecendo uma visão transparente e fundamentada sobre a eficácia do Sistema de Controlo Interno da Protteja Seguros.

Função de Auditoria Interna

O Gabinete de Auditoria Interna da Protteja Seguros exerce a sua actividade de forma independente e permanente, com o propósito de fornecer ao Conselho de Administração uma garantia independente quanto à qualidade e eficácia dos sistemas de controlo interno, da gestão de riscos e das práticas de governação.

Com total liberdade de acesso a documentos, sistemas, arquivos e informações em qualquer formato, a equipa de Auditoria Interna actua com base nos princípios definidos pelo regulador nacional, bem como nas normas internacionais da profissão, nomeadamente as emitidas pelo Institute of Internal Auditors (IIA).





No cumprimento da sua missão, a Auditoria Interna tem investido na especialização das suas equipas, na adopção de ferramentas tecnológicas de análise e previsão, e na contínua capacitação técnica dos seus colaboradores, com destaque para a criação da Unidade de Auditoria Digital.

As avaliações realizadas têm contribuído significativamente para a mitigação dos riscos de negócio, o reforço do ambiente de controlo e a contínua melhoria do Sistema de Controlo Interno da seguradora.

Para os próximos ciclos, destaca-se como prioridade a implementação de uma plataforma integrada de gestão dos processos de auditoria interna, garantindo maior eficiência, rastreabilidade e valor acrescentado ao processo de supervisão.

9. Políticas e Processos de Governação Corporativa e Controlo Interno

8.1. Regulamento de Recursos Humanos

A Protteja Seguros reconhece que o seu sucesso sustentável está intrinsecamente ligado à capacidade de atrair, reter e desenvolver talentos comprometidos com a excelência e com os valores da organização. Esta visão é consagrada na sua Política de Recursos Humanos, concebida em alinhamento com a estratégia da empresa, que privilegia a contratação de colaboradores com sólida formação, competências técnicas e comportamentais, e com forte identificação com a cultura organizacional.

Enquanto Instituição Seguradora, a Protteja Seguros garante aos seus colaboradores condições de trabalho adequadas, ambiente seguro e saudável, programas regulares de formação e políticas que favorecem o equilíbrio entre a vida profissional e pessoal.

8.2. Código de Conduta

A missão da Protteja Seguros é criar valor para os seus clientes, através da oferta de soluções de seguros inovadoras e confiáveis, sustentadas por elevados padrões de conduta ética e responsabilidade corporativa.

Neste sentido, foi instituído um Código de Conduta, que estabelece os princípios e normas de comportamento aplicáveis aos membros dos Órgãos de Administração, Fiscalização e a todos os colaboradores, assegurando uma cultura ética e de





integridade no relacionamento com clientes, parceiros, prestadores de serviços e concorrentes.

Espera-se dos colaboradores uma postura profissional exemplar, baseada na competência, diligência, lealdade, integridade, cortesia e disponibilidade.

A Direcção de Compliance é responsável pela divulgação, esclarecimento e acompanhamento da aplicação do Código de Conduta, podendo articular-se com outras áreas, nomeadamente a Direcção de Auditoria Interna e a Direcção de Recursos Humanos.

8.3. Política de Conflito de Interesses

Consciente da possibilidade de ocorrência de situações que possam configurar conflitos de interesses, a Protteja Seguros estabeleceu princípios, regras e procedimentos internos que promovem uma conduta ética, deontológica e transparente, assegurando a imparcialidade e a independência na relação com todas as partes interessadas.

Esta política visa prevenir e gerir situações de conflito, tanto entre os interesses da empresa e os seus clientes, como entre diferentes clientes, em estrita conformidade com a legislação e regulamentação aplicável.

8.4. Política de Transações com Partes Relacionadas

Em consonância com as melhores práticas de governação corporativa, a Protteja Seguros adotou regras e procedimentos rigorosos para a realização de transações com partes relacionadas, assegurando a independência institucional e a mitigação dos riscos envolvidos.

Estas medidas visam garantir a transparência, segurança jurídica e conformidade com os princípios éticos que regem a atividade da seguradora.

8.5. Política de Prevenção ao Branqueamento de Capitais e

Financiamento ao Terrorismo

A Protteja Seguros está comprometida com os mais altos padrões de prevenção ao branqueamento de capitais (AML) e combate ao financiamento do terrorismo (CFT). A empresa adota políticas e práticas rigorosas para identificar, mitigar e reportar riscos associados a estas tipologias de crime financeiro.





Destacam-se os seguintes momentos críticos:

- KYC (Conheça o seu Cliente): Identificação e verificação rigorosa da identidade dos tomadores de seguros, representantes e beneficiários efectivos;
- KYT (Conheça as suas Transações): Monitorização das transações, com foco na identificação de padrões atípicos ou suspeitos.

A Protteja Seguros mantém um programa contínuo de formação para os seus colaboradores e uma abordagem proactiva na revisão dos seus mecanismos de controlo, assegurando o cumprimento da legislação nacional e internacional aplicável.

8.6. Política de Comunicação de Irregularidades

A Protteja Seguros implementou uma política de comunicação de irregularidades, com procedimentos claros para a identificação e reporte de operações suspeitas.

Todos os colaboradores têm o dever de reportar, de forma confidencial e segura, quaisquer situações que possam configurar indícios de actividades ilícitas, nomeadamente ao nível do branqueamento de capitais. As comunicações são tratadas pela Direcção de Compliance, que por sua vez, assegura o reporte à Unidade de Informação Financeira (UIF), sempre que aplicável.

Operações superiores ao montante legalmente definido, bem como operações fraccionadas que ultrapassem este limite, são igualmente reportadas com as devidas declarações de origem e destino dos fundos.

8.7. Gestão de Reclamações

A Protteja Seguros entende que a satisfação dos clientes é um pilar fundamental da sua reputação e crescimento. Por isso, adotou um modelo estruturado de gestão de reclamações, que assenta nos seguintes princípios:

- Acesso facilitado a canais de reclamação, incluindo meios digitais e presenciais;
- Gestão centralizada das reclamações através de unidade especializada;
- Registo e acompanhamento sistemático das reclamações com monitorização de prazos e elaboração de estatísticas;





- Resposta atempada e eficaz aos clientes;
- Formação contínua dos colaboradores em temas de proteção ao consumidor, transparência e legislação aplicável;
- Reporte periódico ao Conselho de Administração e aos reguladores competentes.

10. Capital Humano

Tendo os Recursos Humanos a responsabilidade de implementar o Eixo Estratégico “Capital Humano e Cultura organizacional ” que tem como principal objectivo a promoção o desenvolvimento profissional contínuo, focando-se em acções que estimulem a equidade, reconhecimento do desempenho individual, do trabalho em equipa, da ética profissional e reforço dos valores.

10.1. Capital humano

A Direcção de Capital Humano desempenhou um papel estratégico e transformador ao longo do ano de 2024, consolidando-se como um pilar essencial para a evolução da cultura organizacional, o bem-estar dos colaboradores, a optimização dos processos internos e o aumento da produtividade. As iniciativas promovidas reflectiram directamente no fortalecimento da identidade corporativa, na retenção de talentos e na melhoria do clima organizacional.

1. Estrutura da Força de Trabalho

Em 2024, a organização contou com um total de 104 colaboradores, distribuídos da seguinte forma:

- 69 homens
- 35 mulheres
- 8 colaboradores independentes

A composição da equipe reforça a diversidade e a inclusão no ambiente de trabalho, promovendo uma cultura corporativa mais equilibrada e produtiva.

Pesquisa de Clima Organizacional

A DCH realizou uma Pesquisa de Clima Organizacional com o objectivo de diagnosticar os principais desafios e oportunidades para melhoria da experiência dos colaboradores. Os resultados orientaram a definição de estratégias para aprimorar o engajamento,



fortalecer a cultura interna e elevar os níveis de satisfação e produtividade. Como impacto directo, foram implementadas iniciativas focadas na melhoria da comunicação, fortalecimento do trabalho em equipa e aumento da motivação dos colaboradores.

Inauguração da Sala de Bem-Estar

Em celebração ao Mês da Saúde Mental, a DCH inaugurou a Sala de Bem-Estar, um espaço dedicado ao relaxamento, à mindfulness e à promoção da saúde mental dos colaboradores. A iniciativa reforça o compromisso da organização com o bem-estar e a qualidade de vida dos seus profissionais, proporcionando momentos de pausa e reflexão para redução do stress e aumento da produtividade.

Inauguração do Ginásio Corporativo

Como parte das iniciativas de qualidade de vida no trabalho, foi também inaugurado um Ginásio Corporativo, incentivando a prática de actividades físicas entre os colaboradores. Além de promover a saúde física e reduzir o sedentarismo, o ginásio contribui para o aumento do foco, da produtividade e do bem-estar geral, impactando positivamente o desempenho profissional.

Capacitação e Desenvolvimento Interno

Em 2024, as acções de formação interna foram direccionadas ao aprimoramento do conhecimento sobre o negócio e os seus produtos. A capacitação teve como foco aprofundar o entendimento dos colaboradores sobre os serviços oferecidos, garantindo maior eficiência no atendimento ao cliente e fortalecendo a competitividade da empresa no mercado. Essas iniciativas resultaram em uma equipa mais preparada para responder às demandas do sector, impulsionando o crescimento e a excelência operacional.

Elaboração do Manifesto da Cultura Organizacional

Em 2024, a DCH liderou a elaboração do Manifesto da Cultura Organizacional, um documento que traduz os valores, princípios e identidade da empresa. O Manifesto reforça a visão da companhia e alinha as expectativas entre os colaboradores, promovendo um ambiente mais coeso e orientado a resultados.

Implementação da Nova Lei Geral do Trabalho (LGT)

A DCH actuou de forma estratégica na implementação da Nova Lei Geral do Trabalho (LGT), garantindo a conformidade com a legislação trabalhista e promovendo:

- Optimização de processos organizacionais;
- Adaptação das políticas internas à nova legislação;





- Maior segurança jurídica nas relações trabalhistas.

Essa adequação foi essencial para garantir a transparência e a segurança dos direitos e deveres de colaboradores e da empresa, fortalecendo a confiabilidade e sustentabilidade das relações laborais.

9.2. Compromisso com o Pacto Global

Em 2024, a empresa reforçou o seu compromisso com os princípios do Pacto Global das Nações Unidas, alinhando as suas práticas de gestão de capital humano aos Objectivos do Desenvolvimento Sustentável (ODS). A DCH desempenhou um papel fundamental na promoção de acções voltadas para a sustentabilidade corporativa, ética, diversidade e inclusão, fortalecendo a cultura organizacional e a responsabilidade social da empresa.

Além disso, iniciativas como a promoção da saúde mental, a inauguração do ginásio corporativo, a capacitação interna e a melhoria do clima organizacional reforçam esse compromisso, garantindo que o desenvolvimento sustentável seja uma realidade no ambiente de trabalho. A integração dessas acções aos princípios do Pacto Global evidencia o empenho da organização em criar um ambiente laboral mais saudável, produtivo e socialmente responsável.

Conclusão

O ano de 2024 foi marcado por avanços significativos na gestão de capital humano, consolidando a DCH como um agente estratégico na transformação da cultura organizacional e no bem-estar dos colaboradores. As iniciativas implementadas contribuíram para a melhoria da produtividade, engajamento e alinhamento da equipa aos objectivos da empresa, reforçando o compromisso com o crescimento sustentável e a valorização do capital humano.





Principais indicadores da Protteja Seguros 2024 (INFORMAÇÃO FINANCEIRA)

Síntese dos principais indicadores de actividade

NºOrdem	Descrição	2024 (Jan - Dez)	2023 (Jan - Dez)	2022 (Jan - Dez)	Variação 2024/2023		Variação 2023/2022	
					KZ	%	KZ	%
a	Investimentos, Depósitos bancários e Caixa	13.032.786.610	8.236.674.980	6.075.601.930	4.796.111.631	58%	2.161.073.050	36%
b	Provisões técnicas de resseguro cedido	2.701.375.542	2.519.607.607	70.483.427	181.767.935	7%	2.449.124.180	3475%
c	Prémios em cobrança	5.351.529.844	5.198.548.148	1.218.921.301	152.981.696	3%	3.979.626.847	326%
d	Outros elementos do activo	2.554.322.424	1.885.733.707	3.800.106.931	668.588.717	35%	-1.914.373.224	-50%
	Total do Activo	23.640.014.420	17.840.564.441	11.165.113.589	5.799.449.978	33%	6.675.450.853	60%
e	Provisões técnicas	12.086.958.069	8.529.544.076	4.944.042.814	3.557.413.993	42%	3.585.501.261	73%
f	Outras provisões	114.176.839	1.528.808.317	698.807.979	-1.414.631.478	-93%	830.000.337	119%
g	Outros elementos do passivo	6.726.356.103	3.208.728.862	2.010.143.001	3.517.627.241	110%	1.198.585.861	60%
	Total do Passivo	18.927.491.011	13.267.081.254	7.652.993.795	5.660.409.756	43%	5.614.087.460	73%
	Capital Próprio	4.712.523.409	4.573.483.187	3.512.119.794	139.040.222	3%	1.061.343.393	30%
	Total do Passivo+Capital Próprio	23.640.014.420	17.840.564.441	11.165.113.589	5.799.449.978	33%	6.675.450.853	60%
1	Prémios brutos emitidos	15.578.232.484	9.410.146.647	8.667.564.585	6.168.085.836	66%	742.582.062	9%
2	Custos com Sinistros	- 5.318.521.692	-2.942.661.760	-1.917.239.122	-2.375.859.931	81%	-1.025.422.638	53%
3	VARIAÇÃO DAS PROVISÕES TÉCNICAS	- 2.712.595.769	-1.09.460.162	-3.684.372.695	-2.603.135.608	2378%	3.574.912.533	-97%
4	Comissões de mediação	- 328.409.822	-305.195.387	-514.590.359	-23.214.435	8%	209.394.973	-41%
5.1	Prémios de resseguro	- 3.689.951.003	-3.257.853.625	-2.115.974.593	-432.097.377	13%	-1.141.879.032	54%
5.2	Comissões de resseguro	- 236.317.086	- 104.051.103	- 143.205.524	- 132.265.984	127%	-39.154.421	-27%
5.3	Indemnização de resseguro	- 368.408.797	- 0	- 19.320.643	- 368.408.797	N/A	-19.320.643	N/A
5.5	Variação das provisões técnicas de resseguro	- 0	- 0	- 0	- 0	N/A	- 0	N/A
5	Saldo de resseguro	- 3.085.225.120	-3.153.802.523	-1.953.448.426	- 68.577.403	-2%	-1.200.354.096	61%
6	Custos de estruturas	- 2.272.151.795	-1.938.827.191	-2.498.631.002	-333.324.604	17%	559.803.811	-22%
7	VARIAÇÃO DAS PROVISÕES TÉCNICAS	- 0	- 0	- 3.343.794.479	- 0	N/A	-3.343.794.479	-100%
8	Resultado financeiro	- 395.982.579	- 249.476.212	- 399.528.169	- 146.506.367	59%	-150.051.957	-38%
9	Outros ganhos / perdas	- 1.836.545.111	-798.015.431	-1.027.280.977	-1.038.529.680	130%	229.265.546	-22%
10	Imposto sobre o lucro dos exercícios	- 27.993.326	- 68.779.046	- 411.866.750	-40.785.721	-59%	-343.087.704	-83%
	Resultado Líquido do Exercício	392.772.429	342.881.359	403.457.900	49.891.070	15%	-60.576.541	-15%
A	Rácio de Sinistralidade(2/1)	34%	31%	22%	3%	9%	9%	41%
B	Rácio de Rendibilidade	3%	4%	5%	-1%	-31%	-1%	-22%
C	Retorno Sobre Activos (ROA)	0,02	0,02	0,04	0%	-14%	-2%	
E	Retorno Sobre Património (ROE)	0,08	0,07	0,11	1%	11%	-4%	
F	Solvabilidade Total	0,25	0,34	0,46	-10%	-28%	-11%	
G	Autonomia financeira	0,20	0,26	0,31	-6%	-22%	-6%	
H	Dependência financeira ou Endividamento Geral	0,80	0,74	0,69	6%	8%	6%	
I	Rácio de Cedência(5,1/1)	24%	35%	24%	-11%	-32%	10%	42%
J	Rácio de Comissionamento (4/1)	2%	3%	6%	-1%	-35%	-3%	-45%
K	Rácio de despesas (6/1)	15%	21%	29%	-6%	-29%	-8%	-29%
L	Rácio Combinado (A+C+D)	51%	55%	57%	-4%	-8%	-2%	-3%
M	Rácio Operacional ((2+3+4+5+6+7)/1)	88%	90%	83%	-2%	-2%	6%	8%
	Cobertura das PT'S (Representação):				0%		0%	
G	Investimentos+disponibilidade /prov. Técnica SD (a/e)	108%	97%	123%	11%	12%	-26%	-21%
H	Investimentos+disponibilidade /prov. Técnica liq.Ress a/(e-b)	139%	137%	125%	2%	1%	12%	10%



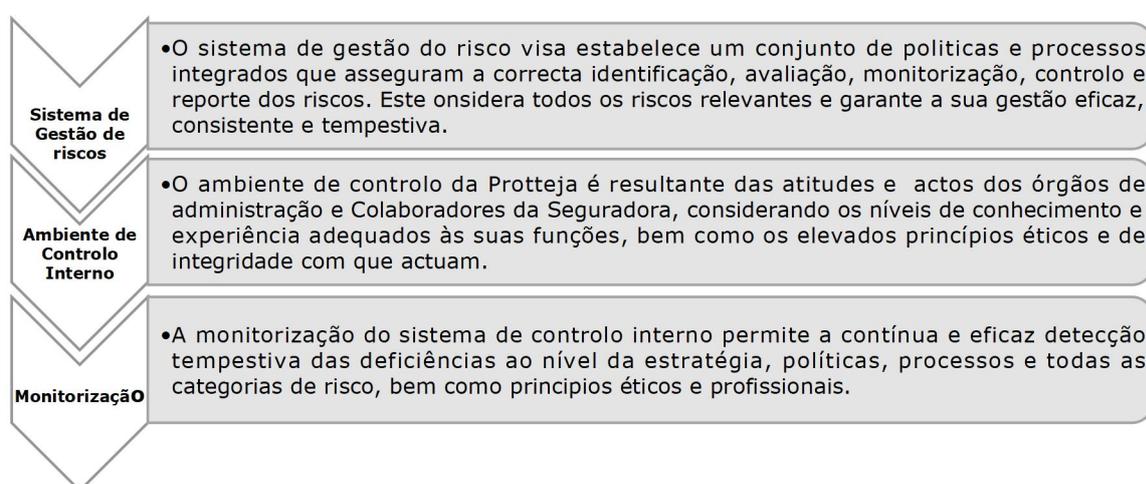
Sistema de Controlo Interno

Visão Geral

COMPONENTES DO SISTEMA DE CONTROLO INTERNO

Os componentes do sistema controlo interno da Protteja Seguros são os seguintes:

Sistema de Controlo Interno



5.3.6 Linhas de Defesa

As funções existentes na Protteja e respectivos reportes asseguram a eficiência do controlo interno. O desenvolvimento e a melhoria contínua das actividades no âmbito do Sistema de Controlo Interno garantem a eficácia da Seguradora a partir da minimização de potenciais perdas decorrentes da existência de riscos.

Com base numa estrutura e cultura de controlo interno claras, o Sistema de Controlo Interno da instituição permite que se desenvolvam as actividades de gestão de riscos, de monitorização, comunicação e reporte, assegurando deste modo a sustentabilidade da actividade, tendo por base uma melhoria permanente e contínua das suas práticas.

Tendo como objectivo gerir e mitigar potenciais riscos resultantes do decorrer da actividade da instituição, o Sistema de Controlo Interno da Protteja Seguros encontra-se em conformidade com os princípios estabelecidos na Lei n.º 18/22, de 07 de Julho, Lei da Actividade Seguradora e Resseguradora, bem como alinhado com as melhores práticas internacionais de Sistemas de Controlo Interno e Governação Corporativa.





Principais Vantagens

Clarificação das funções e responsabilidades de cada uma das unidades orgânicas intervenientes no processo de gestão de risco;

Definição da estrutura de Reporting entre as diversas Unidades;

Segregação de funções ao processo, sem comprometer o desempenho do negócio.

5.3.7 Funções do Sistema de Controlo Interno

No âmbito da Lei n.º 18/22, de 7 de Julho, um Sistema de Controlo Interno, é adequado e eficaz quando consegue transmitir segurança razoável de que objectivos estratégicos da instituição estão a ser atingidos, o sistema de reporte é fiável e as normas e regulamentos estão a ser cumpridos.

Na Protteja Seguros, esse processo ser assegurado pelo Conselho de Administração e apoiado pelas funções de controlo interno conforme estrutura abaixo.



Sistema de Controlo Interno



Assim, a administração da Protteja Seguros, com o apoio do Gabinete de Auditoria Interna e do Gabinete de Gestão de Riscos e Compliance, é responsável por estabelecer e manter o sistema de controlo interno da instituição.

5.3.8 Processos e Políticas

No ano de 2022, Protteja Seguros deu continuidade à implementação e melhoria dos seus processos e políticas, no âmbito do seu Sistema de Controlo Interno, de modo a assegurar o cumprimento dos objectivos estratégicos e operacionais, salvaguardando a segurança das suas operações.

Os processos e políticas implementados envolvem todas as áreas. Estes permitiram complementar as estratégias e os objectivos da Seguradora que, de forma combinada, permitem:

- Assegurar o cumprimento e a implementação das normas e regulamentos;
- Proteger os activos da Seguradora;
- Salvaguardar os direitos e interesses das partes interessadas;
- Prevenir e detectar fraudes, irregularidades e erros;
- Desenvolver um sistema de reporte cada vez mais robusto e transparente;
- Assegurar a qualidade do registo contabilístico de todas as operações.



Actividades das Áreas de Controlo Interno

As áreas de controlo interno da instituição têm trabalhado em conjunto de modo a garantir que a Administração e todos os colaboradores estejam envolvidos no processo de adequação ao sistema de controlo interno para a melhor gestão dos riscos e alcance dos principais objectivos e estratégias da Seguradora.

O trabalho conjunto das áreas tem como estratégias impulsionar todas as linhas de defesa do Protteja, de modo a evitar sobreposições, lacunas, assegurando uma visão holística e uma abordagem coordenada na gestão dos principais riscos da instituição.

Gabinete de Risco e Compliance

O Gabinete de Risco e Compliance (GRC) é uma unidade orgânica da Seguradora, dependendo hierárquica e funcionalmente do Conselho de Administração, sendo dotado de autonomia e responsabilidades necessárias para o concreto desempenho das suas funções.

Assegurar, em conjunto com as demais áreas, a adequação, o fortalecimento e o funcionamento do Sistema de Gestão de Risco da Instituição, procurando mitigar os Riscos de Compliance de acordo com a complexidade do negócio, bem como disseminar a cultura de controlo para garantir o cumprimento das Leis e Regulamentos externos ou internos existentes. Além de sensibilizar para prevenção de actividades e condutas que possam representar riscos de conformidade à imagem da Instituição.

Actividades desenvolvidas no ano de 2024:

- Assegurou que as actividades desenvolvidas pela Protteja Seguros S.A estejam em conformidade com a legislação nacional, assim como, com as orientações e políticas internas da Instituição nesta matéria;
- Promoveu a cultura e a prática de compliance dentro das exigências regulamentares e padrões éticos compatíveis com as aspirações de crescimento estratégico da Protteja Seguros S.A;
- Levou à consideração do Conselho de Administração (CA) políticas de *compliance*;
- Estabeleceu uma grelha actualizada da regulamentação e requisitos de reporte regulamentar, das políticas e procedimentos internos;
- Implementou os procedimentos de Gestão de Risco que permitam uma acção proactiva no âmbito da Prevenção de Branqueamento de Capitais e



Financiamento ao Terrorismo, em cumprimento com o definido na legislação e nas instruções dos Órgãos de Supervisão competentes;

- Comunicou à CA por meio do ADM de pelouro, sobre todas ocorrências que pela sua natureza anormal, necessitem de maior atenção, propor acções que se justifiquem como sendo as medidas mais correctas e com menos risco à salvaguarda dos interesses da Seguradora;
- Elaborou e propôs o plano anual de actividades do Gabinete dando destaque às acções de acompanhamento das actividades desenvolvidas;
- Assegurar a existência de sistemas e controlos adequados para o cumprimento da legislação e regulamentação e a sua actualização quando necessário;
- Propôs reuniões de normalização com as áreas intervenientes, sempre que aprovados e implementadas novas Normas Regulamentares;
- Ministrou formação dos Colaboradores em matérias de Compliance;
- Assegurou a representação da Seguradora junto dos Órgãos de Supervisão Financeira (BNA, ARSEG e UIF).

Gabinete de Auditoria Interna

O Gabinete de Auditoria Interna (GAI) tem como missão fundamental contribuir para a criação e protecção de valor da Protteja Seguros, através da prestação de garantia objetiva, aconselhamento e análises fundamentadas na avaliação de riscos.

Nesse sentido, o GAI apoia a Companhia na consecução dos seus objetivos estratégicos, por meio de uma abordagem sistemática e disciplinada, voltada para a avaliação e o aperfeiçoamento contínuo da eficácia dos processos de gestão de riscos, controlo interno e governação.

No exercício de 2024, o GAI definiu como objetivo macro a consolidação da implementação do Sistema de Controlo Interno, conforme estabelecido no documento “Desdobramento da Estratégia e Pressupostos de Negócio – Visão 2023–2025”.

Este objetivo macro desdobrou-se em metas operacionais específicas, das quais se destacam:

- Avaliar e melhorar a adequação e a eficácia dos sistemas de gestão de risco, controlo interno e processos de governação da Companhia;
- Analisar os procedimentos de controlo em vigor, propondo medidas corretivas e acompanhando a sua implementação;
- Promover um ambiente de controlo interno mais eficaz e seguro, com uma abordagem pedagógica e proativa, fomentando a cultura de controlo em todas as Unidades Orgânicas.



Perspetivas para 2025.

Para 2025, o GAI pretende dar continuidade à consolidação do Sistema de Controlo Interno, em alinhamento com os objetivos estratégico da Protteja.

5.4 Análise Financeira

5.4.6 Prémios

Os prémios brutos emitidos pela Seguradora ascenderam a 15 578 232 484, 00 kz, no exercício de 2024 (2023: 9 410 146 647,47 Kz).

Prémios Brutos Emitidos (PBE)

Ramo	Prémios Brutos Emitidos (PBE)			Variação 2024/2023		Variação 2023/2022	
	2024 (Jan - Dez)	2023 (Jan - Dez)	2022 (Jan - Dez)	KZ	%	KZ	%
Ramo Vida	-	-	-	-	N/A	-	N/A
Acidente de trabalho	634.346.590	939.339.384	689.579.817	-304.992.794	-32%	249.759.567	36%
Acidentes pessoais	4.271.674	5.893.477	1.378.003,56	-1.621.803	-28%	4.515.473	N/A
Doenças	5.230.524.824	2.455.427.468	3.758.302.320	2.775.097.356	113%	-1.302.874.852	-35%
viagens	17.176.969	14.115.847	15.061.189	3.061.122	22%	-945.342	-6%
Incêndio e elementos da natureza	-	-	-	0	N/A	-	N/A
Outros danos em coisa	522.279.375	134.117.237	225.760.129	388.162.138	289%	-91.642.892	N/A
Automóvel	1.533.850.775	324.290.021	338.094.009	1.209.560.754	373%	-13.803.988	-4%
Transportes	196.936.015	220.803.008	35.823.969	-23.866.993	-11%	184.979.039	516%
Petroquímica	3.479.295.673	2.707.997.181	2.146.769.045	771.298.492	28%	561.228.136	26%
Responsabilidade civil	201.090.774	109.370.047	23.818.329	91.720.727	84%	85.551.718	359%
Diversos (caução, Mineiro e Seguros Div)	3.758.459.814	2.498.792.977	1.432.977.774	1.259.666.837	50%	1.065.815.203	74%
Total	15.578.232.484	9.410.146.647	8.667.564.585	6.168.085.837	66%	742.582.062	9%





5.4.7 Custos com sinistros

O quadro seguinte detalha os custos com sinistros por ramo:

Custo com Sinistros

Ramo	2024 (Jan - Dez)	2023 (Jan - Dez)	2022 (Jan - Dez)	Variação 2024/2023		Variação 2023/2022	
				KZ	%	KZ	%
Acidente de trabalho	159.085.887	300.013.994	24.193.369	-140.928.107	-47%	275.820.625	1140%
Acidentes pessoais	455.000	835.000	1.869.900	-380.000	-46%	-1.034.900	N/A
Doenças	4.436.586.244	2.357.409.139	1.953.744.623	2.079.177.104	88%	403.664.516	21%
viagens		832.018	0	-832.018	-100%	832.018	N/A
Incêndio e elementos da natureza		0	0	0	N/A	0	N/A
Outros danos em coisa*	7.929.500	98.032.389	-85.273.241	-90.102.889	-92%	183.305.630	-215%
Automóvel	345.307.821	168.604.466	90.859.990	176.703.355	105%	77.744.476	86%
Transportes*	-	0	-6.369.776	0	N/A	6.369.776	-100%
Petroquímica*	369.294.240	15.683.918	-61.785.742	353.610.321	2255%	77.469.661	-125%
Responsabilidade civil	-	137.000	1.050.000	0	-113%	1.050.000	-100%
Diversos		200.837	0	-200.837	-100%	200.837	N/A
Total	5.318.521.691	2.942.661.760	1.917.239.122	2.375.859.931	81%	1.025.422.638	53%



5.4.8 Prémios e Sinistralidade

Ramo	Prémios	Custo Com Sinistros	Resultado	Sinistralidade
	2024 (Jan - Dez)	2024 (Jan - Dez)	Prémio - Sinistro	%
Ramo Vida		0	0	N/A
Acidente de trabalho	634.346.590	159.085.887	475.260.703	25%
Acidentes pessoais	4.271.674	455.000	3.816.674	11%
Doenças	5.230.524.824	4.436.586.244	793.938.581	85%
viagens	17.176.969	0	17.176.969	0%
Incêndio e elementos da natureza	0	0	0	N/A
Outros danos em coisa	522.279.375	7.929.500	514.349.875	2%
Automóvel	1.533.850.775	345.307.821	1.188.542.954	23%
Transportes	196.936.015	0	196.936.015	0%
Petroquímica	3.479.295.673	369.294.240	3.110.001.433	11%
Responsabilidade civil	201.090.774	-137.000	201.227.774	0%
Diversos (caução, Mineiro e Seguros Diversos)	3.758.459.814	0	3.758.459.814	0%
Total	15.578.232.484	5.318.521.691	10.259.710.792	34%

O quadro acima ilustra o resultado obtido comparando Prémio vs Custo com Sinistros, e a sinistralidade por ramos, tendo a saúde alcançando 85%, automóvel 23%, e Acidente de trabalho 25%.

5.4.9 Comissões

As comissões processadas no exercício de 2024 mantiveram-se estáveis e apresentam um rácio de comissionamento de 2% :

Descrição	2024 (Jan - Dez)	2023 (Jan - Dez)	2022 (Jan - Dez)	Variação 2024/2023		Variação 2023/2022	
				KZ	%	KZ	%
Comissões de mediação	328.409.822	-305.195.387	-514.590.359	-23.214.435	8%	209.394.973	-41%
Prémios brutos emitidos	15.578.232.484	9.410.146.647	8.667.564.585	6.168.085.836	66%	742.582.062	9%
Rácio de comissionamento	2%	3%	6%				





5.4.10 Custos de estrutura

O quadro seguinte detalha os custos de estrutura a 31 de Dezembro de 2024, 2023 e 2022:

Custos de estrutura

Descrição	2024 (Jan - Dez)	2023 (Jan - Dez)	2022 (Jan - Dez)	Variação 2024/2023		Variação 2023/2022	
				KZ	%	KZ	%
Custo com o pessoal	971.447.592	824.074.316	730.919.014	147.373.276	18%	93.155.302	13%
Outros custos Administrativos	943.639.250	733.929.330	1.011.612.266	209.709.921	29%	-277.682.937	-27%
Impostos e Taxas	109.035.847	145.406.662	140.155.187	-36.370.815	-25%	5.251.476	4%
Amortizações	133.852.267	123.645.428	99.331.684	10.206.839	8%	24.313.744	24%
Provisões	114.176.839	111.771.456	516.612.851	2.405.383	2%	-404.841.396	-78%
Custos de estrutura	2.272.151.795	1.938.827.191	2.498.631.002	333.324.604	17%	-559.803.811	-22%



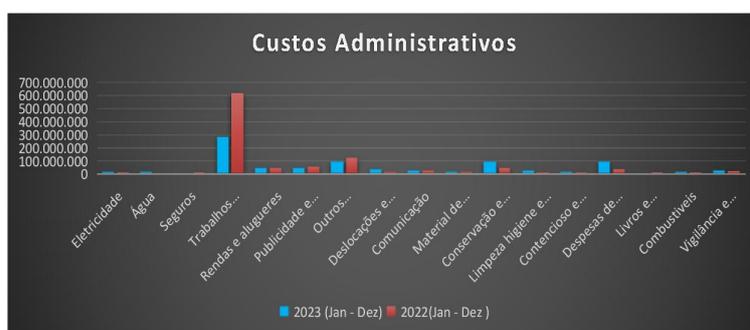
Custos com pessoal

Detalhe Custos com o Pessoal	2024 (Jan - Dez)	2023 (Jan - Dez)	2022 (Jan - Dez)	Variação 2024/2023		Variação 2023/2022	
				KZ	%	KZ	%
Remunerações							
Dos órgãos socias	112.985.821	93.885.821	102.345.609	19.100.000	20%	-8.459.788	-8%
Do pessoal	771.197.592	580.136.017	555.111.848	191.061.575	33%	25.024.170	5%
Encargos sobre remunerações	970.527	45.118.622	27.193.671	- 44.148.096	-98%	17.924.952	66%
Seguros Obrigatórios	5.884.757	41.748.813	42.732.193	- 35.864.057	-86%	-983.380	N/A
Outros	80.408.895	63.185.042	3.535.694	17.223.853	27%	59.649.348	100%
Total	971.447.592	824.074.316	730.919.014	147.373.276	18%	93.155.302	13%



Outros custos Administrativos

Outros custos Administrativos	2024 (Jan - Dez)	2023 (Jan - Dez)	2022 (Jan - Dez)	Variação 2024/2023		Variação 2023/2022	
				KZ	%	KZ	%
Eletricidade	2.588.417	571.069	423.833	2.017.348	353%	147.236	35%
Água	60.366	210.700	0	-150.334	-71%	210.700	N/A
Seguros	110.124	0	93.949	110.124	N/A	-93.949	N/A
Trabalhos especializados	483.179.518	284.668.295	611.745.239	198.511.222	70%	-327.076.944	-53%
Rendas e alugueres	25.369.644	42.933.471	46.890.000	-17.563.827	-41%	-3.956.529	-8%
Publicidade e propaganda	62.679.663	40.613.756	56.964.619	22.065.907	54%	-16.350.864	-29%
Outros fornecimentos e serviços	68.424.531	86.868.097	121.373.400	-18.443.567	-21%	-34.505.303	-28%
Deslocações e estadias	16.449.836	30.378.580	15.842.663	-13.928.744	-46%	14.535.917	92%
Comunicação	23.256.921	20.775.582	23.743.967	2.481.339	12%	-2.968.385	-13%
Material de escritório	22.683.435	5.342.033	15.340.042	17.341.403	325%	-9.998.009	-65%
Conservação e reparação	142.417.469	86.512.285	42.664.311	55.905.184	65%	43.847.974	103%
Limpeza higiene e conforto	5.971.762	8.986.271	3.388.783	-3.014.508	-34%	5.597.488	165%
Contencioso e notariado	5.897.521	6.498.822	12.511.733	-601.301	-9%	-6.012.910	-48%
Despesas de representação	41.944.873	90.287.323	34.020.752	-48.342.450	-54%	56.266.571	165%
Livros e documentação técnica	262.965	0	1.051.974	262.965	N/A	-1.051.974	-100%
Combustíveis	17.149.604	4.623.046	2.851.209	12.526.558	271%	1.771.837	62%
Vigilância e segurança	25.192.600	24.660.000	22.705.792	532.600	2%	1.954.208	9%
Total	943.639.250	733.929.330	1.011.612.266	209.709.921	29%	-277.682.937	-27%



Rácio de despesas

Descrição	2024 (Jan - Dez)	2023 (Jan - Dez)	2022 (Jan - Dez)	Variação 2024/2023		Variação 2023 /2022	
				KZ	%	KZ	%
Outros custos Administrativ o-	943.639.250	733.929.330	1.011.612.266	209.709.921	29%	277.682.937	-27%
Prémios brutos emitidos	15.578.232.484	9.410.146.647	8.667.564.585	6.168.085.836	66%	742.582.062	9%
Rácio de despesas	6%	8%	12%				



5.4.11 Resseguro

A colocação de tratados e respectiva gestão das contas correntes de resseguro é feita pela MASKSURE RISK SOLUTIONS, que serve de intermediário (“broker”) entre a Seguradora e as entidades que assumem o risco.

O quadro seguinte apresenta o detalhe do saldo de resseguro a 31 de Dezembro de 2024, 2023 e 2022:

Saldo de resseguro

Descrição	2024 (Jan - Dez)			2023 (Jan - Dez)			Variação 2024/2023		Variação 2023/2022		
	KZ	%		KZ	%		KZ	%	KZ	%	
Prémio de resseguro	-	3.689.951.003	-	3.257.853.625	-	2.115.974.593	-	432.097.377	13%	-1.141.879.032	54%
Comissões de resseguro		236.317.086		104.051.103		143.205.524		132.265.984	127%	-39.154.421	-27%
Indemnizações de resseguro		368.408.797		-		19.320.643		368.408.797	N/A		N/A
Saldo de resseguro	-	3.085.225.120	-	3.153.802.523	-	-1.953.448.426	-	68.577.403	-2%	-1.200.354.096	61%

5.4.12 Resultado financeiro

O quadro seguinte apresenta o detalhe do resultado financeiro a 31 de Dezembro de 2024, 2023 e 2022:

Resultado financeiro

Descrição	2024 (Jan - Dez)			2023 (Jan - Dez)			Variação 2024/2023		Variação 2023/2022		
	KZ	%		KZ	%		KZ	%	KZ	%	
Rendimentos em investimentos						0		0	N/A	0	N/A
Ganhos realizados em investimentos		574.887.155		599.302.533		168.256.475		-24.415.378	-4%	431.046.058	256%
Outros custos e perdas financeiras	-	178.904.576	-	-365.564.743	-	-58.348.254		186.660.167	-51%	-307.216.489	527%
Outros proveitos e ganhos financeiros		-		15.738.422		289.619.948		-15.738.422	-100%	-273.881.526	-95%
Resultado financeiro	-	395.982.579	-	249.476.212	-	399.528.169	-	146.506.367	59%	-150.051.957	-38%



5.4.13 Resultado líquido

A 31 de Dezembro de 2024, a PROTTEJA Seguros apresenta um resultado do exercício positivo de 392 772 429, 00 Kz (2023: 342 881 359, 00 Kz).

Resultado líquido

Descrição	2024 (Jan - Dez)	2023 (Jan - Dez)	2022 (Jan - Dez)	Variação 2024/2023		Variação 2023/2022	
				KZ	%	KZ	%
Prémios brutos emitidos	15.578.232.484	9.410.146.647	8.667.564.585	6.168.085.836	66%	742.582.062	9%
Custos com sinistros	- 5.318.521.692	-2.942.661.760	-1.917.239.122	-2.375.859.931	81%	-1.025.422.638	53%
Variação das provisões	- 2.712.595.769	-109.460.162	-3.684.372.695	-2.603.135.608	2378%	3.574.912.533	-97%
Comissões de mediação	- 328.409.822	-305.195.387	-514.590.359	-23.214.435	8%	209.394.973	-41%
Margem técnica de Seguro Direct	7.218.705.201	6.052.829.339	2.551.362.409	1.165.875.862	19%	3.501.466.930	137%
Saldo de resseguro	- 3.085.225.120	-3.153.802.523	-1.953.448.426	68.577.403	-2%	-1.200.354.096	61%
Custos de estrutura	- 2.272.151.795	-1.938.827.191	-2.498.631.002	-333.324.604	17%	559.803.811	-22%
Variação das provisões	-	0	3.343.794.479	0	N/A	-3.343.794.479	-100%
Resultado financeiro	395.982.579	249.476.212	399.528.169	146.506.367	59%	-150.051.957	-38%
Outros ganhos/(perdas)	- 1.836.545.111	-798.015.431	-1.027.280.977	-1.038.529.680	130%	229.265.546	-22%
Resultado antes de impostos	420.765.755	411.660.405	815.324.650	9.105.350	2%	-403.664.245	-50%
Impostos	- 27.993.326	- 68.779.046	- 411.866.750	-40.785.721	-59%	-343.087.704	-83%
Resultado líquido	392.772.429	342.881.359	403.457.900	49.891.070	0	-60.576.541	-15%

5.4.14 Activo

O quadro seguinte detalha o activo da PROTTEJA SEGUROS a 31 de Dezembro de 2024, 2023 e 2022:

Total do Activo

Descrição	2024 (Jan - Dez)	2023 (Jan - Dez)	2022 (Jan - Dez)	Variação 2024/2023		Variação 2023/2022	
				KZ	%	KZ	%
Investimentos, Depósitos bancários e caixa	13.032.786.610	8.236.674.980	6.075.601.930	4.796.111.631	58%	2.161.073.050	36%
Provisões técnicas de resseguro cedido	2.701.375.542	2.519.607.607	70.483.427	181.767.935	7%	2.449.124.180	3475%
Prémios em cobrança	5.351.529.844	5.198.548.148	1.218.921.301	152.981.696	3%	3.979.626.847	326%
Outros elementos do activo	2.554.322.424	1.885.733.707	3.800.106.931	668.588.717	35%	-1.914.373.224	-50%
Total do Activo	23.640.014.420	17.840.564.441	11.165.113.589	5.799.449.978	33%	6.675.450.853	60%

O activo da Seguradora aumentou cerca de 5 799 449 978, 00 Kz, totalizando em 2024 cerca de 23 640 014 420, 00 Kz.

Ao nível da solvência necessária para a Seguradora operar verificamos que existe um excedente, tal como evidenciado no quadro abaixo:

Margem de Solvência 2024 (DEZEMBRO)	
Margem disponível	4.635.816.860
Margem exigida	3.671.945.686
Excedente/ - Deficit	963.871.175
%	126%



O quadro seguinte detalha os investimentos detidos pela Seguradora:



5.4.15 Passivo

O quadro seguinte detalha o passivo da PROTTEJA SEGUROS a 31 de Dezembro de 2024, 2023 e 2022.

Total do Passivo

Descrição	2024 (Jan - Dez)	2023 (Jan - Dez)	2022 (Jan - Dez)	Variação 2024/2023		Variação 2023/2022	
				KZ	%	KZ	%
Provisões técnicas	12.086.958.069	8.529.544.076	4.944.042.814	3.557.413.993	42%	3.585.501.261	73%
Outros provisões	114.176.839	1.528.808.317	698.807.979	-1.414.631.478	-93%	830.000.337	119%
Outros elementos do passivo	6.726.356.103	3.208.728.862	2.010.143.001	3.517.627.241	110%	1.198.585.861	60%
Total do passivo	18.927.491.011	13.267.081.254	7.652.993.795	5.660.409.756	43%	5.614.087.460	73%



5.4.16 Aquisições e alienações de bens, os seus motivos e condições

As aquisições de imobilizado corpóreo registadas no exercício de 2023 descenderam a 2 144 251, 58 Kz e as aquisições de imobilizado incorpóreo descenderam a 250 986 853, 73 KZ.

Até à presente data não foram identificados eventos subsequentes que impliquem ajustamentos ou divulgações adicionais.

5.5 Proposta de aplicação de resultados

No exercício de 2024, a Protteja Seguros, S.A. registou um resultado líquido de AKz 392.772.429,40 (trezentos e noventa e dois milhões, setecentos e setenta e dois mil, quatrocentos e vinte e nove kwanzas e quarenta cêntimos).

O Conselho de Administração propõe que o referido resultado seja distribuído da seguinte forma:

- Reserva Legal: 20%
- Reserva Estatutária: 3%
- Órgãos Sociais: 5%
- Participação do Pessoal nos Resultados: 9,5%
- Distribuição aos Accionistas (Remanescente): 62,5%

Nos termos do disposto no artigo 27.º, n.º 2 dos Estatutos, o Conselho de Administração submete à consideração da Assembleia Geral a proposta de aplicação dos resultados acima indicada.

5.6 Considerações finais

A estrutura de governo da Protteja Seguros manteve-se inalterada ao longo do exercício, tendo sido reforçada com mais conhecimento e know-how, visando um posicionamento cada vez mais robusto e alinhado com as exigências do mercado.

A atual configuração continua orientada para uma gestão transparente, moderna e apta a interagir com um mercado globalizado. Para tal, aposta-se na criação de valor em parceria com os aliados estratégicos, recorrendo a ferramentas tecnológicas avançadas e colaborativas que potenciam a eficiência das atividades operacionais, sustentadas por processos de trabalho interfuncionais.



As nossas equipas são orientadas para uma força de trabalho versátil, adaptável à diversidade de tarefas e desafios, sob uma liderança inspiradora e inovadora, promotora de transformação contínua.

Sempre que necessário, a organização promoverá a sua modernização, assegurando que as mudanças positivas acompanhem a dinâmica da economia nacional e internacional.

O Conselho de Administração aproveita a ocasião para expressar o seu profundo agradecimento:

- Aos Clientes, Parceiros, Fornecedores e Accionistas, pela confiança e compromisso contínuo;
- Aos Colaboradores, pela lealdade, dedicação e empenho.

Nos termos do disposto no artigo 27.º, n.º 2 dos Estatutos, o Conselho de Administração submete à consideração da Assembleia Geral a proposta de aplicação dos resultados acima indicada.

Conselho de Administração

Kianda de Almeida Troso

Presidente do Conselho de Administração

Félix de Almeida Escórcio
Administrador Executivo

Luís Miguel Vera Pedro
Administrador Executivo

