



**Relatório sobre a estrutura organizacional e os Sistemas  
de Gestão de Risco e de Controlo Interno**

**2023**

## ÍNDICE

<b>1</b>	<b>Sumario Executivo</b> .....	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Actividade e Desempenho</b> .....	<b>7</b>
<b>3</b>	<b>Sistema de Governação</b> .....	<b>23</b>
<b>4</b>	<b>Perspectivas e Recomendações</b> .....	<b>35</b>

## **1 Sumario Executivo**

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

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

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

Todos os montantes deste relatório são apresentados em Kz (Kwanzas), salvo indicação expressa em contrário.

Relatório sobre a estrutura organizacional e os sistemas de gestão de risco e controlo interno - 2023

PRINCIPAIS DESTAQUES DA COMPANHIA EM 2023

Prémios Brutos Emitidos



891 183 744,3<sup>1</sup>

-3%

Investimentos



4 757 300 000<sup>1</sup>

-7%

Prémios em Cobrança



196 823 602,2

-44%

Indemnizações



315 714 277

+55%

Comissões



16 417 230

-31%

Custos de Estrutura



567 064 221

+66%

Resultado Líquido



-50 681 289

Margem de Solvência



596%

Rácio Combinado



101%

## Relatório sobre a estrutura organizacional e os sistemas de gestão de risco e controlo interno - 2023

### SÍNTESE DOS PRINCIPAIS INDICADORES

O mapa abaixo apresenta o desempenho financeiro mais importante da Royal Seguros, em 2023

Descrição	2023	2022	Variação	
			Absoluta	Relativa
A Investimentos, Depósitos bancários e Caixa	4 757 300 000	5 135 973 020	-378 673 020	-7%
B Provisões técnicas de resseguro cedido	0	0	0	0%
C Prémios em cobrança	405 371 458	349 764 381	55 607 077	16%
D Outros elementos do Activo	614 420 910	433 992 684	180 428 226	42%
<b>Total Activo</b>	<b>5 777 092 368</b>	<b>5 919 730 085</b>	<b>-142 637 717</b>	<b>-2%</b>
E Provisões técnicas	598 085 756	645 039 062	-46 953 306	-7%
F Outras provisões	0	0	0	0%
G Outros elementos do passivo	18 409 461	63 426 975	-45 017 514	-71%
<b>Total Passivo</b>	<b>616 495 217</b>	<b>708 466 037</b>	<b>-91 970 820</b>	<b>-13%</b>
<b>Capital Próprio</b>	<b>5 160 597 151</b>	<b>5 211 264 048</b>	<b>-50 666 898</b>	<b>-1%</b>
<b>Total Passivo + Capital Próprio</b>	<b>5 777 092 368</b>	<b>5 919 730 085</b>	<b>-142 637 718</b>	<b>-2%</b>
1 Prémios brutos emitidos	891 183 744	921 428 292	-30 244 548	-3%
2 Custos com sinistros	-315 714 277	-203 081 753	-112 632 524	55%
3 Variação das provisões	68 091 458	-433 900 315	501 991 773	-116%
4 Comissões de mediação	-16 417 230	-23 731 287	7 314 057	-31%
			0	0%
			0	0%
5 Saldo de resseguro	0	0	0	0%
6 Custos de estrutura	-567 064 221	-460 624 084	-106 440 137	23%
7 Variação de outras provisões	0	0	0	0%
8 Resultado financeiro	6 098 630	40 470 139	-34 371 509	-85%
9 Outros ganhos/ (perdas)	-116 859 392	103 609 032	-220 468 424	-213%
10 Imposto sobre o lucro dos exercícios	0	0	0	0,0%
<b>11 Resultado líquido</b>	<b>-50 681 289</b>	<b>-55 829 976</b>	<b>5 148 687</b>	<b>-4</b>
A Rácio de Sinistralidade (2 / 1)	35,4%	22%	-25%	60,7%
B Rácio de Cedência (5.1 / 1)	0,0%	0%	0%	0,0%
C Rácio de Comissionamento (4 / 1)	1,8%	3%	1%	-28,5%
D Rácio de Despesas (6 / 1)	63,6%	50%	-10%	27,3%
E Rácio Combinado (A + C + D)	101%	75%	-34%	35,2%
F Rácio Operacional ((2 + 3 + 4 + 5 + 6 + 7) / 1)	93%	117%	64%	-21,1%
<b>Cobertura das PT's (Representação):</b>				
G Investimentos + disponibilidades / prov. Técnicas SD (a / e)	795%	796%	-1%	-0,1%
H Investimentos + disponibilidades / prov. Técnicas liq. Ress a / (e - b)	795%	796%	-1%	-0,1%

## RESUMO LEGISLATIVO

2023, foi um ano marcado por grandes alterações a nível regulamentar, ao abrigo da Lei 18/22. Abaixo são apresentados algumas Normas com maior impacto na actividade da Royal Seguros:

Norma  
Regulamentar  
01/23

Sobre o montante do capital social mínimo das empresas de seguros e resseguros e das sucursais de empresas de seguros e resseguros com sede no estrangeiro, a reserva legal, bem como as regras para a subscrição do aumento de capital.

Norma  
Regulamentar  
03/23

Estabelece o modo de constituição e a forma de cálculo das provisões técnicas e de outras provisões contabilísticas, bem como o cálculo da margem de solvência e do fundo de garantia das empresas de seguros, previstas na Lei 18/22.

Norma  
Regulamentar  
04/23

Determina a natureza dos activos representativos das provisões técnicas, os respectivos limites de diversificação e dispersão prudenciais, os princípios gerais de avaliação dos activos representativos das provisões técnicas, bem como a sua valorimetria.

Norma  
Regulamentar  
05/23

Aprova o Plano de Contas para as Empresas de Seguros (PCES), anexo à presente Norma Regulamentar e que dela é parte integrante.

## 2 Actividade e Desempenho

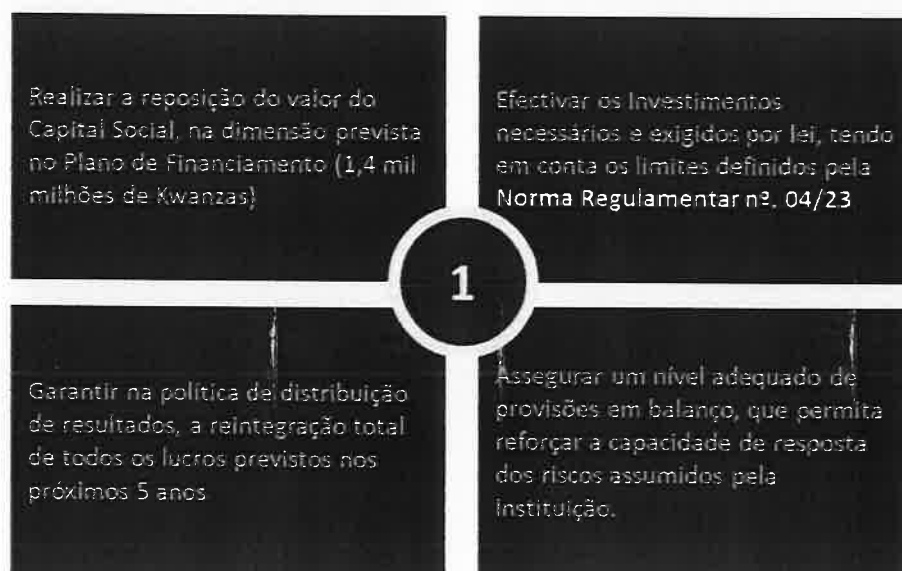
### ACTIVIDADE

No ano de 2023, o Conselho de Administração manteve o foco no alcance das metas estratégicas definidas no Plano de Recuperação e Financiamento (PRF). O referido Plano é sustentado por 4 (quatro) pilares estratégicos, desdobrados em acções concretas que permitirão recuperar a Royal Seguros, no domínio financeiro, operacional e reputacional.

Os Pilares estratégicos da Royal Seguros são os seguintes:

#### Pilar 1: Redução do Risco de Balanço

Pilar composto por medidas que visam garantir a qualidade dos investimentos e aumentar o rácio de solvência;



### Pilar 2: Controlo dos Custos Operacionais

Pilar composto por medidas de controlo do crescimento dos custos operacionais por via da adopção de uma estratégia de redução dos custos focada em políticas correctas de consumo e de uso prudente dos recursos da companhia.

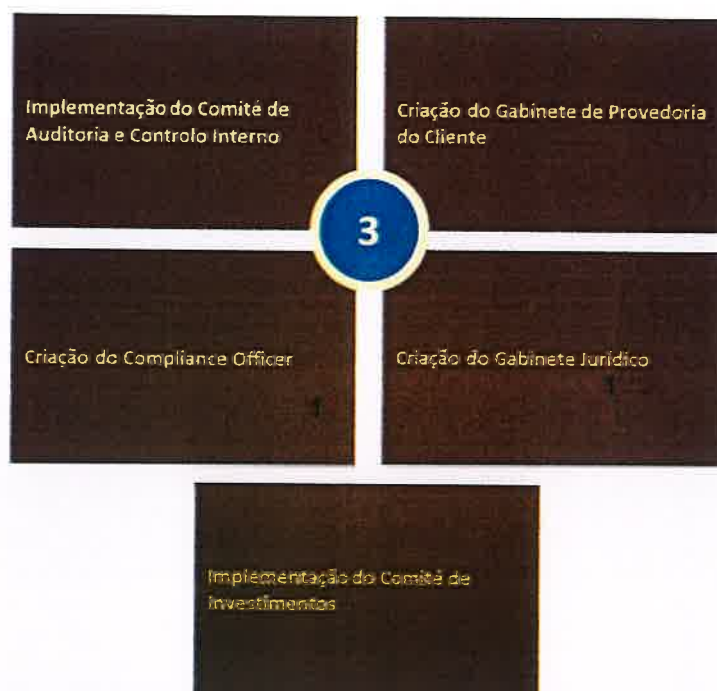


### Pilar 3: Modernização do Modelo de Governação

Pilar composto por medidas que visam reforçar o modelo de governação da instituição, alinhando-o aos padrões regulamentares e às boas práticas.

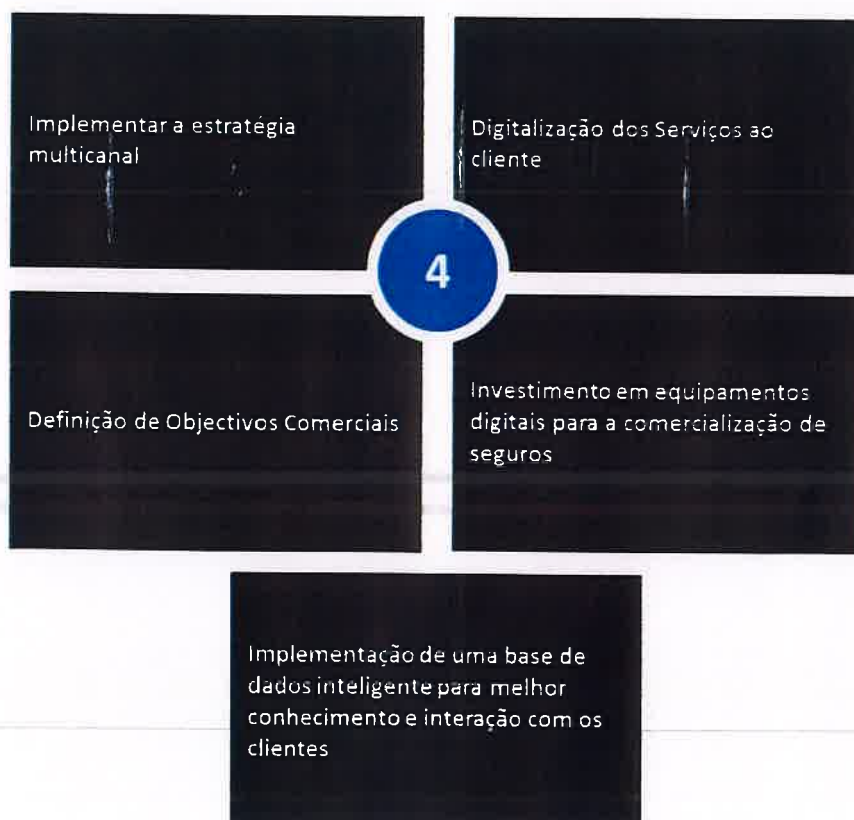


## Relatório sobre a estrutura organizacional e os sistemas de gestão de risco e controlo interno - 2023



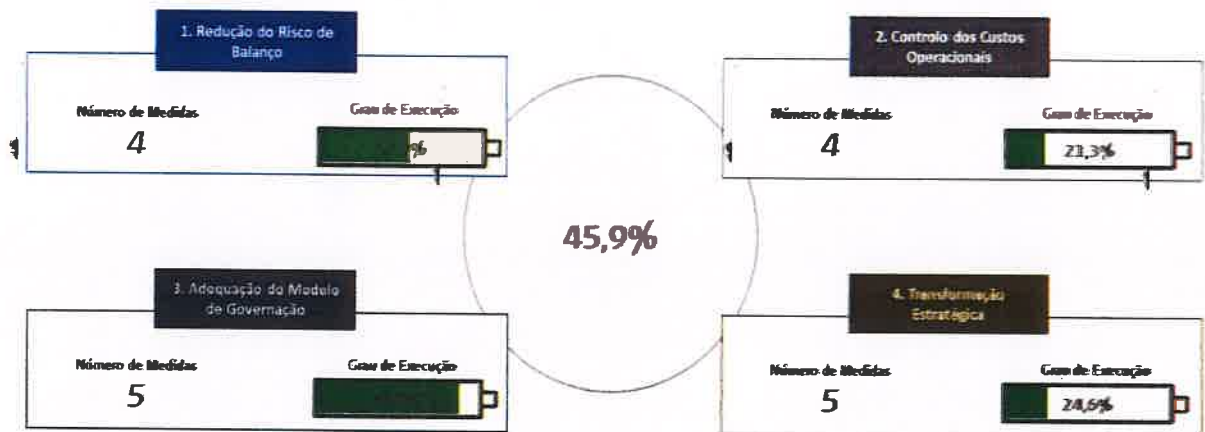
### Pilar 4: Transformação Estratégica

Pilar composto por medidas com impacto na reestruturação do modelo operacional, comercial, tecnológico, digital e inovação.



A 31 de Dezembro de 2023, o Plano de Recuperação e Financiamento da Royal Seguros apresentava um grau de execução global de 45,9%. Abaixo apresenta-se o grau de execução por Pilar Estratégico.

Figura 1: Execução do Plano de Recuperação e Financiamento por pilar estratégico



### CANAIS DE DISTRIBUIÇÃO

Os canais de distribuição têm-se afirmado como o principal pilar do desenvolvimento comercial, sendo que a Royal Seguros opera com sete agências próprias, pelo que se manteve quando comparado ao ano anterior, corretores e agentes exclusivos.

A Royal Seguros continuará a privilegiar a inovação como factor diferenciador do seu posicionamento no mercado de seguros Angolano. Nesse sentido, em 2023, continuou a ser uma preocupação da Royal Seguros a melhoria da qualidade dos canais de distribuição; a eficiência operacional e a qualidade do serviço prestados aos Clientes, a par com o contínuo desenvolvimento dos seus colaboradores.

Assim, a Companhia esteve focada no objetivo de crescimento rentável, através da tomada de medidas específicas que permitam reforçar as vertentes de rentabilidade técnica, posicionamento competitivo, reforço da marca, inovação nos produtos e dinamização dos canais de distribuição.

Em 2023, a rede de distribuição da Royal Seguros estava retalhada pelas seguintes zonas geográficas:

Figura 2: Distribuição geográfica das agências



## RECURSOS HUMANOS

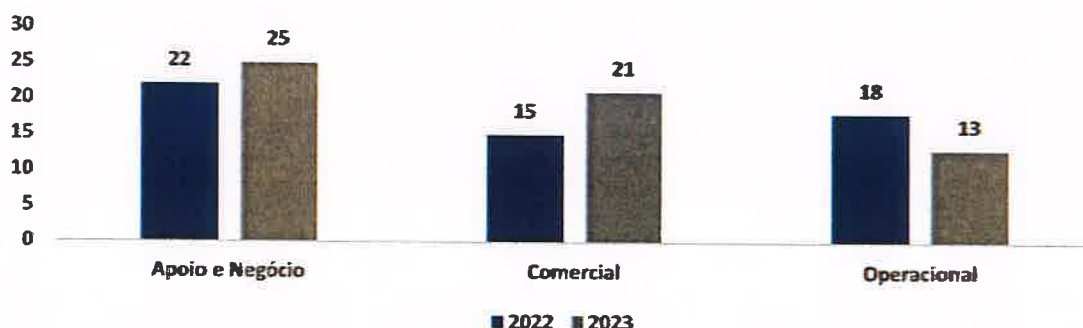
### EFFECTIVO

No ano de 2023, a Royal contava no seu quadro de pessoal com 53 (cinquenta e três) efectivos, tendo registado uma diminuição de 6 (seis) colaboradores, quando comparado com o total de 59 (cinquenta e nove) efectivos em 2022.

Quanto à distribuição do efectivo total da empresa, encontramos uma grande concentração em Luanda com 45 trabalhadores, seguida da Região Comercial Sul, com 17 trabalhadores e a Região Comercial Norte com 15 trabalhadores.

Por área de actuação, em 2023, 40% dos colaboradores da Royal estavam alocados às Unidades de Apoio e Negócio (contra 42% em 2022), 27% à área comercial (contra 36% em 2022) e 33% às Unidades Operacionais (contra 22% em 2022).

Gráfico 1: Distribuição do Efectivo por Área Funcional

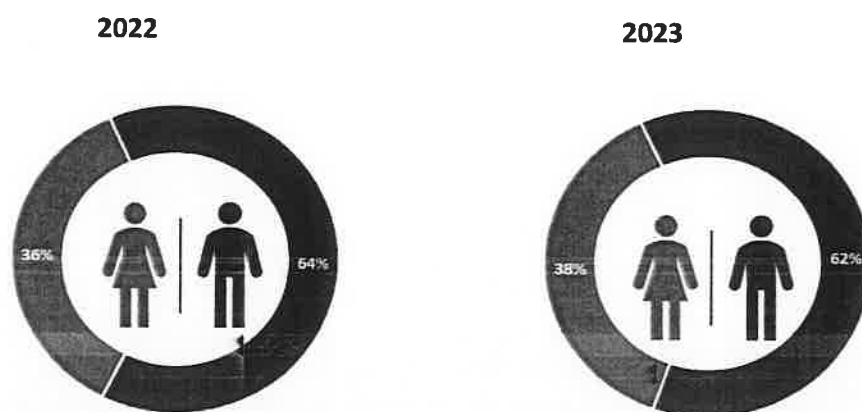


A necessidade de retoma e a expansão da actividade comercial, bem como do reforço das áreas operacionais estiveram na base do crescimento do número de efectivos em 2023.

Por género, o efectivo da Royal Seguros, a 31 de dezembro de 2023, era composto 62% por homens e 38% por mulheres.

A companhia continua com o desafio de assegurar o equilíbrio no género nos seus processos de recrutamento e promoção na carreira.

Gráfico 2: Composição do Efectivo por Género.



## FORMAÇÃO

De modo a promover a melhoria contínua dos seus serviços, a Royal mantém uma clara aposta na capacitação do seu maior activo (as pessoas), através de programas de desenvolvimento pessoal e profissional.

Durante o ano de 2023, foram realizadas um total de 3 (três) acções de formação, como forma de reforçar as competências técnicas do pessoal.

Os conteúdos das sessões foram os seguintes:

1. Segurança e Saúde na Trabalho
2. Comissões de Prevenção de Acidentes de Trabalho
3. Acidente de Trabalho e Doenças Profissionais
4. Sinalização e Segurança
5. Segurança contra Incêndio e Manutenção de Extintor
6. Regras Gerais
7. Branqueamento de Capitais
8. Fases do Branqueamento de Capitais
9. Técnicas e Métodos do Branqueamento de Capitais
10. Branqueamento de Capitais e o Sistema Financeiro
11. Posição dos Bancos e Agentes Financeiros perante o Branqueamento de Capitais
12. Corrupção, Fraude Fiscal e Evasão Fiscal
13. Medidas de Prevenção ou obrigações das Entidades Financeiras para combater o Branqueamento de Capitais

## GESTÃO DAS RECLAMAÇÕES

Ao abrigo dos normativos, Aviso n.º 1/20, de 27 de novembro, e Aviso n.º 1/21, de 05 de Janeiro, a ARSEG estabeleceu a obrigatoriedade das empresas de seguros e entidades gestoras de fundos de pensões, respectivamente, prestarem informações indispensáveis para a produção de dados estatísticos que possibilitam o efectivo controlo e desenvolvimento eficiente do mercado.

## Relatório sobre a estrutura organizacional e os sistemas de gestão de risco e controlo interno - 2023

Em 2023, a Royal Seguros registou e reportou 2 (duas) reclamações de clientes tendo sido resolvidas na totalidade, perfazendo uma taxa de eficácia de 100%. Quando comparado com os dados do sector, a globalidade das seguradoras reportou, em 2021, um total de 478 reclamações, o que significa que a Royal Seguros apresenta um baixo volume de reclamações, 0,4% do total e uma elevada taxa de resolução, 100%.

Apesar do impacto que este bom indicador aporta na reputação da companhia, o Conselho de Administração da Royal Seguros continua a envidar esforços para mitigar as reclamações dos clientes e acelerar o processo de resolução caso estas ocorram. Assim, foram disponibilizados vários canais para a recepção das reclamações dos clientes, conforme mostra a figura abaixo:

**Figura 3: Canais de reclamação**



Em 2023, a Royal Seguros criou o Centro de Reclamações (CRE), para garantir não só o imperativo legal, mas também a mitigação das reclamações dos clientes como forma de melhorar a relação destes com a companhia.

## DESEMPENHO FINANCEIRO

### PRÉMIOS

Em 2023, os Prémios Brutos emitidos pela Seguradora ascenderam a 891.183.744 Kz, representando uma diminuição de 30.244.548 Kz (-3,3%), explicado essencialmente pela Diminuição dos ramos "Acidentes, doenças e viagens" e "Automóvel" de -277.670.501 Kz e -77.663.238 Kz, respectivamente. Importa também destacar, por outro lado, o aumento dos ramos "Incêndio e elemento da natureza" e "Responsabilidade Civil" em 175.637.035 Kz e 149.452.125 Kz, respectivamente.

## Relatório sobre a estrutura organizacional e os sistemas de gestão de risco e controlo interno - 2023

Quadro 1: Prémios brutos emitidos

Ramo	2023		2022		Variação	
	Valor	Peso	Valor	Peso	Absoluta	Relativa
Vida	0	0%	0	0,0%	0,0	0,0%
<b>Não Vida</b>	<b>891 183 744</b>	<b>100%</b>	<b>921 428 292</b>	<b>100,0%</b>	<b>-30 244 548</b>	<b>-3,3%</b>
Acidentes, doença e viagens	320 308 003	36%	597 978 503	64,9%	-277 670 501	-46,4%
Incêndio e elementos da natureza	202 053 532	23%	26 416 496	2,9%	175 637 035	664,9%
Outros danos em coisas	0	0%	0	0,0%	0	0,0%
Automóvel	219 370 054	25%	297 033 292	32,2%	-77 663 238	-26,1%
Transportes	0	0%	0	0,0%	0	0,0%
Petroquímica	0	0%	0	0,0%	0	0,0%
Responsabilidade civil	149 452 155	17%	0	0,0%	149 452 155	0,0%
Diversos	0	0%	0	0,0%	0	0,0%
<b>Total</b>	<b>891 183 744</b>	<b>100,0%</b>	<b>921 428 292</b>	<b>100,0%</b>	<b>-30 244 548</b>	<b>-3,3%</b>

### SINISTRALIDADE

Em 2023, a companhia registou um volume de indemnizações no valor de 315.714.277 Kz, um aumento de 112 632 524 Kz (55%), quando comparada com o ano anterior. Destaca-se o aumento das indemnizações do ramo "Automóvel", no valor de 120.150.358 Kz apesar da redução das indemnizações do ramo "Acidentes, doenças e viagens" no valor de 7.517.834 Kz.

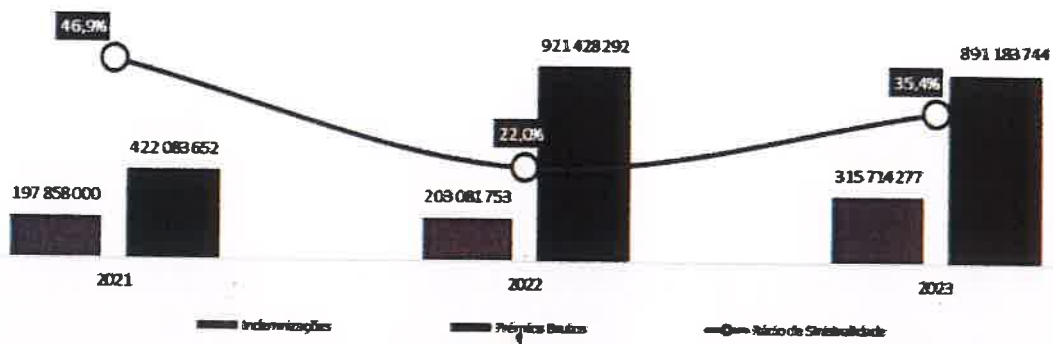
Quadro 2: Indemnizações por ramo

Ramo	2023		2022		Variação	
	Valor	Peso	Valor	Peso	Absoluta	Relativa
Vida	0	0%	0,0	0%	0,0	0%
<b>Não Vida</b>	<b>315 714 277</b>	<b>100%</b>	<b>203 081 752,9</b>	<b>100%</b>	<b>112 632 523,9</b>	<b>55%</b>
Acidentes, doença e viagens	131 030 184	42%	138 548 017	68%	-7 517 834	-5%
Incêndio e elementos da natureza	0	0%	0	0%	0	0%
Outros danos em coisas	0	0%	0	0%	0	0%
Automóvel	120 684 093	58%	64 533 736	32%	120 150 358	186%
Transportes	0	0%	0	0%	0	0%
Petroquímica	0	0%	0	0%	0	0%
Responsabilidade civil	0	0%	0	0%	0	0%
Diversos	0	0%	0	0%	0	0%
<b>Total</b>	<b>315 714 277</b>	<b>100%</b>	<b>203 081 753</b>	<b>100%</b>	<b>112 632 523,9</b>	<b>55%</b>

Com efeito, o Rácio de Sinistralidade, medido pelo peso das Indemnizações nos Prémios emitidos, registou um aumento, passando de 22% em 2022, para 35% em 2023. Esta queda do indicador é explicada pelo efeito combinado do aumento das indemnizações e da diminuição dos prémios.

## Relatório sobre a estrutura organizacional e os sistemas de gestão de risco e controlo interno - 2023

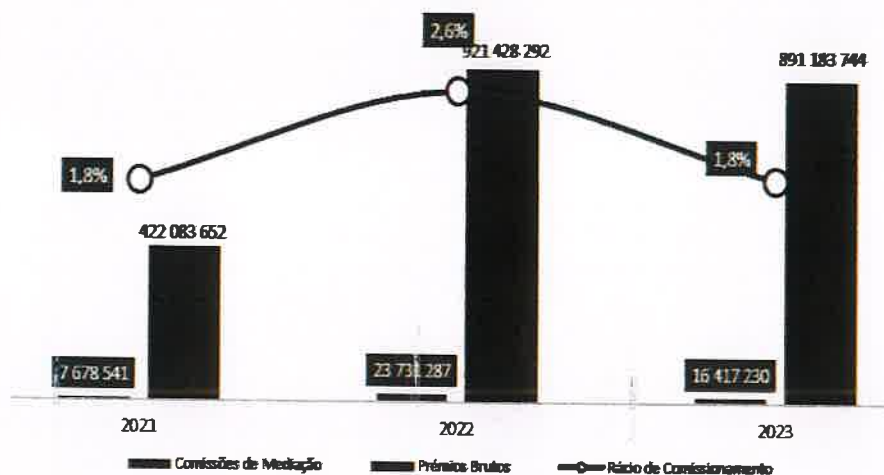
Gráfico 3: Rácio de Sinistralidade



### COMISSÕES

As comissões processadas no exercício de 2023 registaram uma diminuição de 7.314.056 Kz, o que representa uma queda de 31%, face aos valores de 2022. Deste modo, o Rácio de Comissionamento diminuiu em -0,7 p.p passando de 2,6% em 2022 para 1,8% em 2023.

Gráfico nº 4: Evolução do Rácio de Comissionamento



### CUSTOS DE ESTRUTURA

Os custos de estrutura registaram um aumento de 225.051.138,1 Kz (65,8%), explicado pelo crescimento dos Outros Custos Administrativos em 250.446.924 kz. Este aumento foi resultado do crescimento das rubricas, “Conservação e reparação”, “Contencioso e notariado”, “Outros fornecimentos e serviços” e “Publicidade e propaganda”, no valor de 96.731.531 Kz, 21 657 911 Kz, 20 113 859 Kz e 19 056 393 Kz, respectivamente.

Por outro lado, há a destacar a diminuição de outras rubricas dos custos de estrutura, nomeadamente os “Custos com o Pessoal”, “Amortizações” e “Impostos e Taxas”, que no período diminuíram em 12.139.804 Kz, 12.155.874 Kz e 1.100.108 Kz, respectivamente.

O quadro seguinte apresenta a variação dos custos de estrutura entre 2022 e 2023:

## Relatório sobre a estrutura organizacional e os sistemas de gestão de risco e controle interno - 2023

### Quadro 3: Custos de Estrutura

Descrição	2023	2022	2021	Variação	
				Absoluta	Relativa
Custos com o Pessoal	196 213 832	208 353 636	102 816 935	-12 139 804,3	-5,8%
Outros Custos Administrativos	345 254 879	94 807 955	108 345 251	250 446 924,1	264,2%
Impostos e Taxas	12 078 213	13 178 321	6 595 761	-1 100 107,9	-8,3%
Amortizações	13 517 298	25 673 172	35 882 499	-12 155 873,9	-47,3%
<b>Custos de Estrutura</b>	<b>567 064 221,3</b>	<b>342 013 083,2</b>	<b>253 640 446,0</b>	<b>225 051 138,1</b>	<b>65,8%</b>

Descontando o efeito da inflação do período (20%), os custos de estrutura aumentaram em 45% em termos reais.

Os Custos com pessoal subdividem-se da seguinte forma:

### Quadro 4: Custos com o pessoal

Descrição	2023	2022	2021	Variação	
				Absoluta	Relativa
Remunerações					
Dos Órgãos Sociais	87 793 396	83 466 914	96 850	4 326 482,0	5,2%
Do Pessoal	94 099 862	103 183 301	829 903	-9 083 438,5	-8,8%
Encargos sobre remunerações	12 459 269	14 014 656	70 776	-1 555 387,6	-11,1%
Custos de ação social	0	0	-58 608	0,0	0,0%
Outros	0	7 688 766	107 911	-7 688 765,5	-100,0%
<b>Custos com o Pessoal</b>	<b>194 352 526,3</b>	<b>208 353 636,1</b>	<b>1 046 831,2</b>	<b>-14 001 109,8</b>	<b>-6,7%</b>

A tabela seguinte apresenta de forma detalhada a 31 de Dezembro de 2023 e 2022, a decomposição por natureza dos Outros custos Administrativos:

### Quadro 5: Outros custos administrativos

Descrição	2023	2022	2021	Variação	
				Absoluta	Relativa
Energia	18 657 009	2 001 109	2 562 688	16 655 900	832%
Água	12 740 482	1 638 928	1 534 555	11 101 554	677%
Material de Escritório	10 438 664	4 736 710	5 558 985	5 701 954	120%
Livros e documentação	9 962 178	905 000	247 416	9 057 178	1001%
Conservação e reparação	94 335 541	13 029 757	11 017 696	81 305 783	624%
Rendas e alugueres	27 000 000	9 760 800	13 052 400	17 244 200	177%
Despesas de representação	15 425 747	0	164 800	15 425 747	0%
Comunicação	16 658 052	6 245 633	5 945 568	10 418 379	167%
Deslocações e estadias	13 736 273	591 200	3 232 389	13 145 073	2223%
Seguros	0	0	0	0	0%
Publicidade e propaganda	20 500 866	1 444 473	3 471 596	19 056 393	1319%
Limpeza, higiene e conforto	11 159 612	1 458 180	867 694	9 696 832	665%
Contencioso e notariado	22 751 911	1 094 000	39 000	21 657 911	1980%
Vigilância e segurança	9 114 156	15 000	200 000	9 099 156	60661%
Trabalhos especializados	35 638 129	51 887 165	29 865 534	-16 249 036	-31%
Outros fornecimentos e serviços	27 129 900	0	30 584 931	27 129 900	0%
<b>TOTAL</b>	<b>345 254 879</b>	<b>108 345 251</b>	<b>175 342 508</b>	<b>236 909 628</b>	<b>218,7%</b>

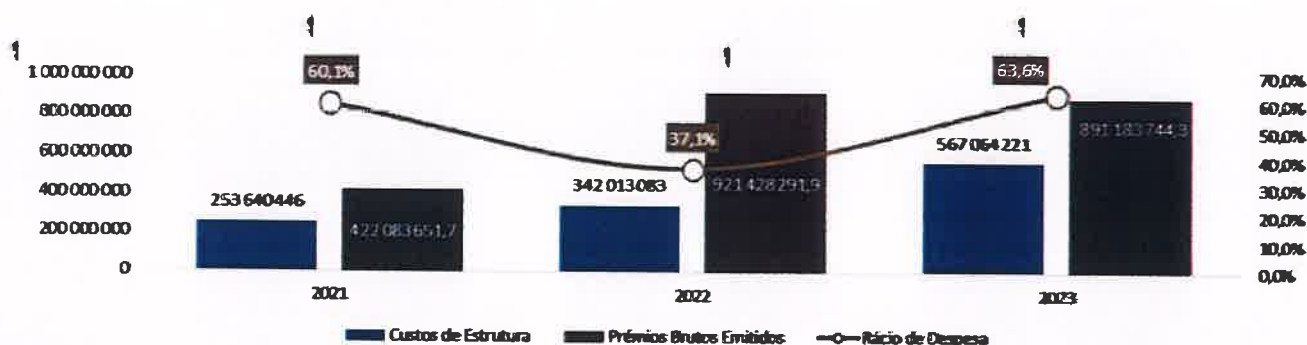


## Relatório sobre a estrutura organizacional e os sistemas de gestão de risco e controlo interno - 2023

A diminuição dos Prémios Brutos emitidos e o aumento dos custos de Estrutura e dos custos com Indemnizações, provocaram um impacto negativo no Rácio de Despesas que no período registou um agravamento de 27 p.p, passando de 37% em 2022 para 64 p.p em 2023. Este indicador revela uma perda de eficiência em 2023, na medida em que, para cada 100 Kz de prémios arrecadados, 64 kz destinaram-se a custos de estrutura.

O quadro seguinte detalha o rácio de despesas a 31 de Dezembro de 2022 e 2023:

Gráfico n. 5: Evolução do rácio de despesas

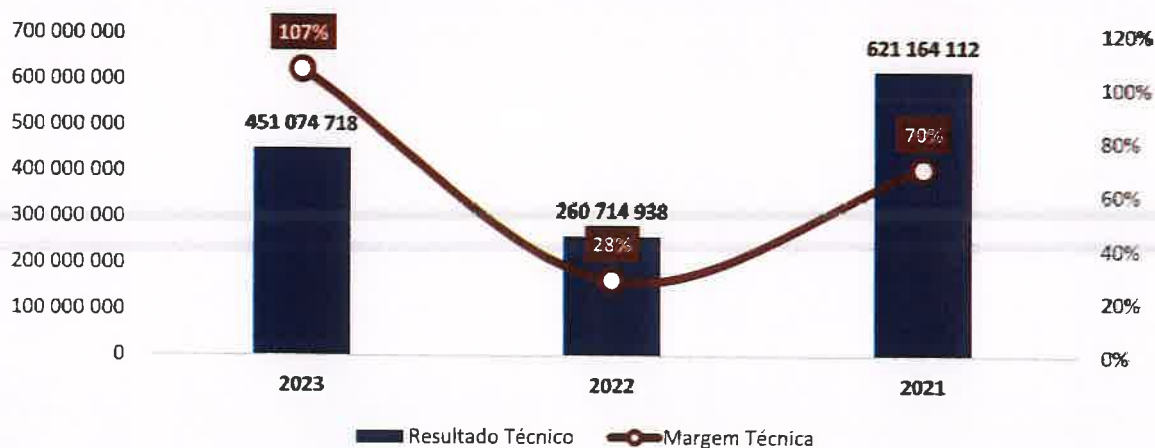


## RESULTADO LÍQUIDO

A 31 de Dezembro de 2023, a Royal Seguros apresenta um prejuízo de 50.681.289 Kz menos 5.148.687 Kz em relação ao prejuízo de 2022 (55.829.976 kz)

Contudo, A Margem Técnica de seguro directo aumentou 41 p.p, isto é, mais 360 449 175 Kz, tendo-se cifrado o Rácio (Resultado Técnico/Prémios) em 70%, contra 28% em 2022. Este desempenho é explicado essencialmente pela redução da variação das provisões, apesar da diminuição dos prémios e do aumento dos Custos com Sinistros.

O gráfico abaixo apresenta a evolução da Margem Técnica.



## Relatório sobre a estrutura organizacional e os sistemas de gestão de risco e controlo interno - 2023

Abaixo é apresentada a formação do Resultado do Exercício.

### Quadro 6: Formação do Resultado Líquido do Exercício

Descrição	2023	2022	2021	Variação	
				Absoluta	Relativa
1 Prémios brutos emitidos	891 183 744	921 428 292	422 083 652	-30 244 548	-3%
2 Custos com sinistros	-315 714 277	-203 081 753	-197 858 000	-112 632 524	55%
3 Variação das provisões	-68 091 458	-433 900 315	234 527 607	365 808 857	-84%
4 Margem técnica de Seguro Directo	-16 417 230	-23 731 287	458 753 259	7 314 056	-31%
5 Comissões de mediação	0	0	-7 678 541	0	0%
6 Saldo de resseguro	0	0	0	0	0%
7 Custos de estrutura	-567 064 221	-342 013 083	-3 640 446	-225 051 138	66%
8 Variação de outras provisões	0	0	0	0	0%
9 Resultado financeiro	0	0	0	0	0%
10 Outros ganhos/(perdas)	25 422 153	25 468 170	-193 483 494	-46 017	0%
11 Resultado antes de imposto	-50 681 289	-55 829 976	3 950 778	5 148 687	-9%
12 Imposto			0	0	0%
<b>13 Resultado líquido</b>	<b>-50 681 289</b>	<b>-55 829 976</b>	<b>6 623 050</b>	<b>5 148 687</b>	<b>-9,2%</b>

### ACTIVO

O activo da Royal Seguros diminuiu em 142 637 717 Kz, totalizando 5 777 092 368 Kz, em 2023, o que compara com 5.919.730.085 Kz de 2022. A diminuição do activo relativamente ao exercício anterior é justificado pela diminuição dos "Investimentos" em 378 673 020 Kz.

O quadro seguinte detalha o activo da Royal Seguros a 31 de Dezembro de 2022 e 2023:

### Quadro 7: Activo Líquido

Descrição	2023	2022	Variação	
			Absoluta	Relativa
Investimentos, Depósitos bancários e Caixa	4 778 499 514	5 470 480 403	-691 980 889	-13%
Provisões técnicas de resseguro cedido	0	0	0	0%
Prémios em cobrança	196 823 602	349 764 381	-152 940 779	-44%
Outros elementos do activo	801 769 252	99 485 301	702 283 950	706%
<b>Total Activo</b>	<b>5 777 092 368</b>	<b>5 919 730 085</b>	<b>-142 637 717</b>	<b>-2%</b>

A 31 de Dezembro de 2023, os investimentos da Royal Seguros totalizaram 4.778.499.514 Kz, menos 691.980.889 Kz face a 2022 devido, essencialmente, a redução das rubricas "depósitos bancários e caixa" e "Títulos de rendimento fixo", de 313.307.869 Kz e 286.779.134 Kz, respectivamente.

## Relatório sobre a estrutura organizacional e os sistemas de gestão de risco e controlo interno - 2023

O quadro abaixo apresenta o detalhe dos investimentos da Royal Seguros a 31 de Dezembro de 2023:

### Quadro 8: Composição dos Investimentos

Descrição	2023	2022	Variação	
			Absoluta	Relativa
Imóveis	4 557 300 000	4 554 909 999	2 390 001	0%
Títulos de rendimento fixo	0	286 779 134	-286 779 134	-100%
Depósito em instituição de Crédito	200 000 000	294 283 887	-94 283 887	-32%
Depósitos bancário e Caixa	21 199 514	334 507 383	-313 307 869	-94%
<b>TOTAL DE INVESTIMENTOS</b>	<b>4 778 499 514</b>	<b>5 470 480 403</b>	<b>-691 980 889</b>	<b>-13%</b>

### PASSIVO

Em 2023, a Royal Seguros registou uma diminuição do Passivo, face ao exercício anterior, de 91.970.820 Kz (13%), o qual é justificado essencialmente por:

- Diminuição das Provisões Técnicas de 46.953.306 Kz
- Diminuição dos “Credores”, de 43.405.153 Kz

O quadro seguinte detalha o passivo da Royal Seguros a 31 de dezembro de 2023:

### Quadro 9: Passivo

Descrição	2023	2022	Variação	
			Absoluta	Relativa
Provisões Técnicas de Seguro Directo e Resseguro Aceite	598 085 756	645 039 062	-46 953 305,6	-7%
Credores	18 409 461	61 814 613	-43 405 152,5	-70%
Acréscimos e Diferimentos	0	1 612 362	-1 612 362,0	-100%
	<b>616 495 216,88</b>	<b>708 466 037,00</b>	<b>-91 970 820,12</b>	<b>-13%</b>

Os quadros seguintes detalham as provisões técnicas constituídas pela Seguradora:

### Quadro 10: Evolução das Provisões

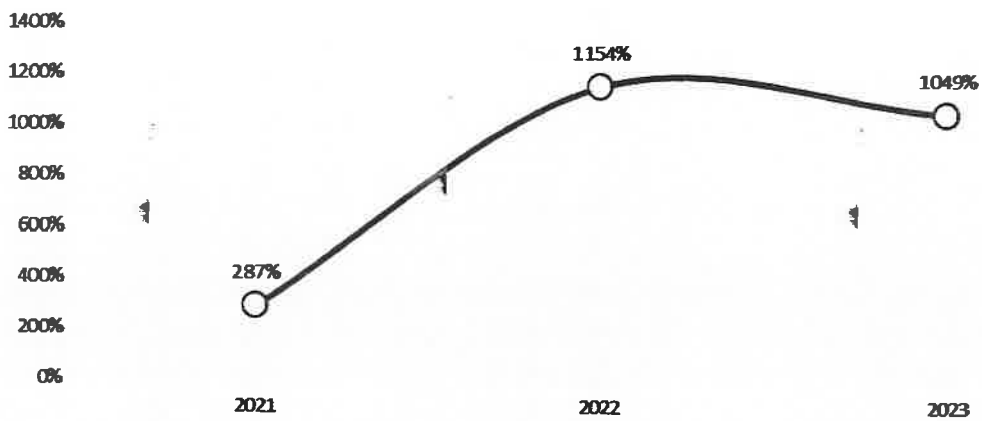
Descrição	2023	2022	Variação	
			Absoluta	Relativa
Provisão para Prémios Não Adquiridos	142 403 534	0	142 403 533,9	0%
Provisão para Sinistros	207 276 588	174 082 585	33 194 003,3	19%
Provisão para Riscos em Curso	248 405 634	458 900 626	-210 494 991,9	-46%
Outras Provisões Técnicas	0	12 055 851	-12 055 851,0	-100%
<b>TOTAL DAS PROVISÕES</b>	<b>598 085 756,37</b>	<b>645 039 062,00</b>	<b>-46 953 305,63</b>	<b>-7%</b>

A diminuição dos investimentos, teve um impacto negativo na capacidade de cobertura das provisões, o que reduziu substancialmente o rácio passando de 1.154% em 2022 para 1049% em 2023.

## Relatório sobre a estrutura organizacional e os sistemas de gestão de risco e controlo interno - 2023

Apesar desta redução, o nível de cobertura (acima de 100%), indica que a companhia tem Investimentos suficientes para assumir as responsabilidades dos riscos assumidos junto dos Clientes.

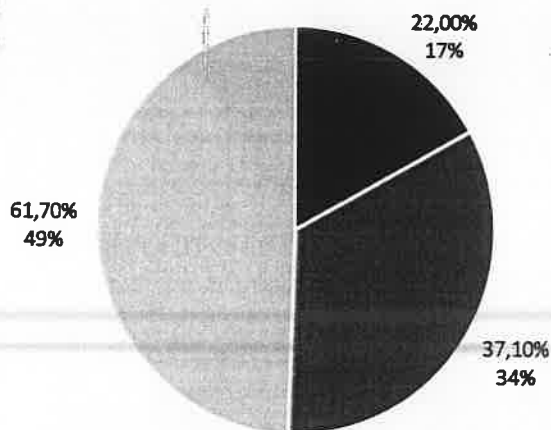
Gráfico n. 6: Evolução do Rácio de Cobertura das Provisões



### CAPITAL PRÓPRIO

A estrutura accionista que detém a Seguradora à data actual é constituída pelos seguintes elementos, não registando alterações face a 31 de Dezembro de 2023:

Gráfico n. 7: Distribuição do Capital Social



Os quadros seguintes detalham a movimentação do Capital Próprio da Seguradora durante o exercício de 2023 e de 2022 em análise:

## Relatório sobre a estrutura organizacional e os sistemas de gestão de risco e controlo interno - 2023

Quadro 10: Capital Próprio

DESCRIÇÃO	2022	Aumentos	Reduções	2023
Capital	1 400 000 000	0	0	1 400 000 000
Reservas	32 968 598	0	0	32 968 598
Flutuação de Valores	3 807 869 080	0	0	3 807 869 080
Resultados transitados	26 256 346	0	-55 815 585	-29 559 239
Resultado do Exercício	-55 829 976	0	0	-50 681 289
<b>TOTAL DAS PROVISÕES</b>	<b>5 211 264 048,49</b>	<b>0,00</b>	<b>-55 815 584,99</b>	<b>5 160 597 150,81</b>

Em 31 de Dezembro de 2023, a Seguradora apresentava um capital próprio positivo de 1.400.000.000,00 Kz. Os accionistas demonstraram a intenção de continuarem a apoiar a Seguradora na sua actividade.

Ao nível da solvência necessária para a Seguradora operar, verificamos que existe uma suficiência, tendo em conta a diminuição dos Requisitos de Solvência, como resultado da estratégia de redução de actividade, aprovada no Plano de Adequação do Capital Social Mínimo, tendo a companhia deixado de explorar o ramo vida, conforme detalhado no mapa abaixo:

Quadro 11: Margem de Solvência

AQA	2023	2022
<b>Margem de solvência disponível:</b>		
Capital Social Realizado	1 400 000 000	1 400 000 000
Reservas	32 968 598	32 968 598
<b>Sub-total</b>	<b>1 432 968 598</b>	<b>1 432 968 598</b>
<b>Resultado de Ganhos e Perdas</b>		
Resultados Transitados	-29 559 239	26 256 346
Resultado Líquido do Exercício	-50 681 289	-55 829 976
<b>Sub-total</b>	<b>-80 240 527</b>	<b>-29 573 630</b>
<b>Deduções prudenciais:</b>		
Imobilizações incorpóreas	-2 083 836	-58 854 206
<b>Sub-total</b>	<b>-2 083 836</b>	<b>-58 854 206</b>
<b>Total dos elementos constitutivos da margem de solvência</b>	<b>1 350 644 235</b>	<b>1 344 540 762</b>
	<b>2023</b>	<b>2022</b>
<b>Requisitos de solvência:</b>		
Ramo Vida	0	0
Ramo Não Vida	226 690 132	571 461 357
<b>Total da Margem de Solvência a Constituir</b>	<b>226 690 132</b>	<b>571 461 357</b>
Excedente de cobertura	1 123 954 103	773 079 405
<b>Taxa de Cobertura</b>	<b>596%</b>	<b>235%</b>

## **Relatório sobre a estrutura organizacional e os sistemas de gestão de risco e controlo interno - 2023**

Conforme se poderá verificar pela tabela acima, a Seguradora apresenta Margem de solvência positiva. A Seguradora em 31 de Dezembro de 2023, apresentava uma percentagem de rácio de solvência positiva em 596%.

### **Os factos relevantes ocorridos após o termo do exercício anterior**

Após a aprovação da Lei 18/22 e os desafios regulamentares que a acompanharam, a Companhia decidiu implementar uma série de medidas significativas para reforçar a nossa posição no mercado e garantir o melhor serviço aos nossos segurados, assim como estar em conformidade. Como parte desse processo, destacamos os seguintes factos relevantes:

#### **1. Alteração do Conselho de Administração:**

Para impulsionar a excelência operacional e promover uma cultura de inovação, a Royal Seguros procedeu a uma alteração no seu Conselho de Administração, tendo elegido novos membros com uma vasta experiência e uma visão renovada para orientar a companhia rumo à reestruturação e solidez da operação.

#### **2. Implementação do Plano de Ações Imediatas (P.A.I):**

Comprometidos com a eficiência e a melhoria contínua, o novo Conselho de Administração elaborou o Plano de Ações Imediatas (P.A.I). Este plano abrangente foi elaborado com base no diagnóstico feito pelo Conselho de Administração e pelas observações da ARSEG, e contém medidas a serem concretizadas neste ano e as áreas de melhoria e implementar soluções rápidas e eficazes para atender às demandas do mercado e às expectativas dos nossos clientes.

### 3 Sistema de Governação

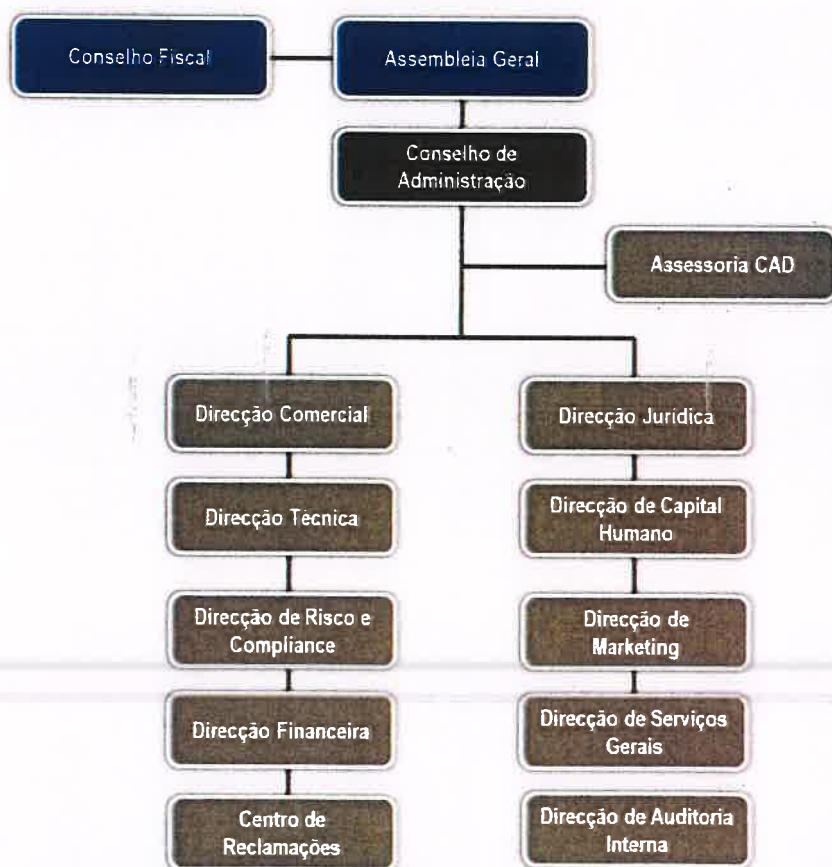
#### Informação Geral sobre o sistema de Governação

A Royal Seguros possui estrutura de governo societário e de governação interna bem definidas e adequadas à sua estratégia de negócio e à dimensão das suas operações. Estão estabelecidos, de forma clara, mecanismos de delegação de competências, canais de comunicação e atribuição de funções. As funções de gestão de riscos e de auditoria interna, fazem parte da agenda institucional e da estratégia que está a ser implementada (Plano de Financiamento e Recuperação). Tendo em conta a elevada exigência para coordenar uma destas funções, em termos de perfil profissional e idoneidade, bem como, uma vez identificado este perfil, a exigência remuneratória para um destes cargos, a Royal Seguros tem esta função subcontratada, enquanto identifica os profissionais para fazerem parte do seu quadro de colaboradores.

#### ÓRGÃOS SOCIAIS

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

Figura 4: Estrutura do Modelo de Governação



## **Relatório sobre a estrutura organizacional e os sistemas de gestão de risco e controlo interno - 2023**

### **ASSEMBLEIA GERAL DE ACCIONISTAS**

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

Compete à Assembleia Geral de Accionistas:

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

### **CONSELHO FISCAL**

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

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

### **CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO**

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

- Aprovar as políticas gerais da seguradora e de todas as sociedades que com ele, a qualquer momento, estejam em relação de domínio;
- Aprovar o Plano Estratégico e os Orçamentos, tanto anuais como plurianuais, e as suas alterações, acompanhando periodicamente a sua execução;
- Aprovar os documentos de prestação de contas e a proposta de aplicação de resultados a apresentar a Assembleia Geral;
- Propor alterações aos Estatutos e aumentos de capital;
- Gestão da actividade diária da seguradora, garantindo o cumprimento de toda legislação e regulamentação aplicável;
- Elaborar o Código de Conduta;
- Contratar e gerir a força de trabalho;
- Constituir mandatários com os poderes que julgar convenientes;

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



## MODELO DE GESTÃO DOS RISCOS NA ROYAL SEGUROS

A gestão dos riscos é uma das prioridades definidas pelo Conselho de Administração, cujos indicadores são reportados e apreciados mensalmente, sobretudo nos riscos materiais da actividade da companhia, bem como indicar/propor estratégias de mitigação, auxiliando, deste modo, o Conselho de Administração, na tomada de decisões.

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

Figura nº 5: Governação dos Riscos



- a) **Fixação de Objectivos:** nesta etapa são definidas as metas de negócio (prémio e sinistralidade, investimentos, etc.) a que a seguradora está disposta a assumir durante um determinado exercício económico. Estas metas são definidas dentro do orçamento anual de negócio bem como do Plano de Recuperação e Financiamento, podendo ser revista e ajustada, sempre que os pressupostos que as sustentem mostrarem-se desactualizados.
- b) **Identificação dos Riscos:** nesta fase, todas as unidades da seguradora, partilham a responsabilidade de identificar os eventos de riscos, de acordo com os critérios definidos. O

## Relatório sobre a estrutura organizacional e os sistemas de gestão de risco e controlo interno - 2023

papel das áreas comerciais é fundamental nesta etapa, uma vez que constituem a primeira linha de defesa.

- c) **Avaliação de Riscos:** os eventos identificados são avaliados com base na possibilidade de ocorrência e no impacto esperado nos domínios financeiro, operacional, legal e reputacional.
- d) **Respostas aos Riscos:** etapa de definição da melhor estratégia para manter os riscos dentro da tolerância definida, tendo em atenção os custos e benefícios associados.
- e) **Informação e Comunicação:** as informações pertinentes são identificadas, colectadas e comunicadas de forma coerente, a fim de permitir que as pessoas cumpram, em tempo útil, com as suas responsabilidades.
- f) **Monitoramento:** A gestão de riscos é monitorada mediante acompanhamento contínuo e avaliações independentes. As deficiências na gestão de riscos são reportadas regularmente ao Conselho de Administração.

### 3.1 PRINCIPAIS RISCOS DA ACTIVIDADE

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

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

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

## Relatório sobre a estrutura organizacional e os sistemas de gestão de risco e controlo interno - 2023

- e) **Risco operacional:** está relacionado com falhas em processos, sistemas, fraudes, pessoas ou eventos externos que podem resultar em perdas financeiras ou danos à reputação da seguradora.

A Royal Seguros está ciente de que a sua actividade está exposta a muitos outros riscos, mas os seleccionados acima são os que, de momento, tem capacidade de monitoramento, sem prejuízo de cobrir mais riscos à medida que for amadurecendo e consolidando esta função dentro da companhia.

### AÇTIVIDADES REALIZADAS NO ÂMBITO DA GESTÃO DOS RISCOS

Durante o exercício de 2023, no âmbito da gestão e acompanhamento dos principais riscos, a Royal Seguros desenvolveu as seguintes actividades.

#### Risco de subscrição

Com vista a prevenção do risco de subscrição, em 2023, o Conselho de Administração, por recomendação da Direcção Jurídica e Compliance, implementou a estratégia de difusão das boas práticas a serem observadas pelos agentes comerciais, no acto de avaliação dos riscos propostos. Basicamente foram realizados encontros de trabalhos e reuniões técnicas com os responsáveis, no sentido de uniformizarem a abordagem a este risco. No essencial as medidas incluem:

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

#### Risco de mercado

## Relatório sobre a estrutura organizacional e os sistemas de gestão de risco e controlo interno - 2023

O risco de mercado mereceu, em 2023, uma particular atenção do Conselho de Administração, tendo em conta o impacto imediato que determinadas variáveis desempenham no Balanço e na reputação da companhia.

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

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

- a) Acompanhamento da evolução da taxa de inflação: mensalmente foram recolhidos dados sobre o índice de Preços do Consumidor, no site do INE (Instituto Nacional de Estatística) e avaliados o impacto da evolução nos custos operacionais, com destaque para as despesas com Fornecimentos e serviços de Terceiros com contratos variáveis.
- b) Controlo do comportamento das Taxas de Juros: em 2023, cerca de 11,3% dos investimentos da companhia estavam compostos por Activos Financeiros, designadamente, Depósitos em Instituições de Crédito, no valor global de 221.199.514,00 de Kwanzas. Mensalmente a área financeira efectua o levantamento das taxas de juros dos Bancos Comerciais, onde a Royal Seguros tem os seus investimentos domiciliados, bem como nos as taxas do Banco Central. Este acompanhamento permitiu ao Conselho de Administração decidir periodicamente sobre o tipo de aplicação e as respectivas maturidades, para beneficiar das melhores remunerações disponíveis no mercado.
- c) Controlo da Evolução da Taxa de Câmbio: o Balanço da Royal Seguros está pouco exposto à variação da taxa de câmbio, pelo facto de a companhia deter poucos activos e passivos expressos em moeda externa ou indexados. Ainda assim, tendo em conta o impacto que esta variável desempenha no contexto macroeconómico, a Royal Seguros monitora periodicamente a evolução deste indicador pois, para operações maiores e estruturantes, como a petroquímica e o resseguro, esta variável é de elevada importância.
- d) Alteração Regulamentar: as alterações das leis e normativos provocam impactos consideráveis na operativa das seguradoras. Foi o caso da entrada em vigor da Lei 18/22, que trouxe alterações significativas nos limites e composição dos investimentos das seguradoras, na composição do sistema de governação e controlo interno, bem como nos diferentes reportes regulamentares. Com a publicação da referida Lei, a Royal Seguros, efectuou um estudo profundo da mesma, a fim de apurar as principais mudanças e inovações, tendo divulgado estas conclusões a todas as partes interessadas. Outra medida, que se encontra em curso, é a adequação dos recursos internos (pessoas, sistemas e equipamentos) para darem respostas a estes desafios dentro dos prazos definidos.

### Risco Moral

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

## Relatório sobre a estrutura organizacional e os sistemas de gestão de risco e controlo interno - 2023

- a) Comunicação de medidas preventivas: a companhia realizou campanhas de comunicações e mensagens aos segurados, incentivando-os a adoptarem medidas prudentes e preventivas nas suas mais diversas actividades.
- b) Franquias: A companhia realizou internamente acções de esclarecimentos sobre o funcionamento das franquias e o impacto que as mesmas desempenham na mitigação do risco moral.
- c) Exclusões: os contratos de seguro da Royal Seguros, com destaque para o seguro automóvel, contempla uma cláusula de exclusões, com vista a regular alguns comportamentos dos segurados, de que são exemplos a condução sobre efeito de álcool ou outra substância e o excesso de velocidade.

### Risco de Liquidez

O controlo do Risco de Liquidez é feito mensalmente, com base nos recursos disponíveis e nas perspectivas do negócio, nomeadamente, prémios a arrecadar e sinistros a pagar. As medidas adoptadas para mitigar este risco, em 2023, foram as seguintes:

- a) Plano de Mensal de Tesouraria: Em 2023, a Royal Seguros deu sequência a aprovação dos Planos de Caixa Mensais, implementados em 2022, o processo de previsão de tesouraria mensal, a fim de acautelar verbas para determinadas responsabilidades com Clientes e Fornecedores no mês a seguir.

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

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

### Risco Operacional

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

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

## Relatório sobre a estrutura organizacional e os sistemas de gestão de risco e controlo interno - 2023

- a) Controlo dos saldos diários de tesouraria das agências: em 2023, sob orientação do Conselho de Administração, foi implementado um sistema de fecho das agências, para assegurar a reconciliação entre os saldos das agências e os registados no sistema.
- b) Melhorias no sistema informático: foi efectuado o levantamento das necessidades de evolução do sistema core, actividade estratégica e também incluída no Plano de Recuperação e Financiamento. Foram efectuados levantamentos dos requisitos adicionais para a melhoria do sistema, por forma a cumprir com os preceitos fundamentais de segurança, disponibilidade e fiabilidade. Neste tema, foram definidos alguns KPI's (Key Performance Indicator).

### Quadro nº 12: Indicadores de desempenho dos Sistemas Informáticos

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

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

Em 2023, a companhia disponibilizou vários canais para que os clientes consigam apresentar as suas reclamações de forma fácil, segura e independente, tendo por isso aberto 6 (seis) canais para o efeito, apresentados abaixo:

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

Quadro nº 13: Indicadores de desempenho para as reclamações

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

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

Ao abrigo dos normativos, Aviso n.º 1/20, de 27 de novembro, e Aviso n.º 1/21, de 05 de Janeiro, a ARSEG estabeleceu a obrigatoriedade das empresas de seguros e entidades gestoras de fundos de pensões, respectivamente, prestarem informações indispensáveis para a produção de dados estatísticos que possibilitam o efectivo controlo e desenvolvimento eficiente do mercado.

Em 2023, a Royal Seguros registou e reportou 2 (duas) reclamações de clientes tendo sido resolvidas na totalidade, perfazendo uma taxa de eficácia de 100%. Quando comparado com os dados do sector, a globalidade das seguradoras reportou, em 2021, um total de 478 reclamações, o que significa que a Royal Seguros apresenta um baixo volume de reclamações, 0,4% do total e uma elevada taxa de resolução, 100%.

## Relatório sobre a estrutura organizacional e os sistemas de gestão de risco e controlo interno - 2023

Apesar do impacto que este bom indicador aporta na reputação da companhia, o Conselho de Administração da Royal Seguros continua a envidar esforços para mitigar as reclamações dos clientes e acelerar o processo de resolução caso estas ocorram. Assim, foram disponibilizados vários canais para a recepção das reclamações dos clientes, conforme mostra a figura abaixo:

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

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

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

Para fraudes internas, o controlo do risco realizou formações aos comerciais, sobre como devem preencher e registar as vendas em sistema e fora dele, para posterior reconciliação. Na sequência, foram realizadas visitas pela área financeira, em que validou a reconciliação entre os mapas de produção e os registos no sistema, tendo sido detectados 2 (dois) casos de inconsistências, que foram reencaminhados pela área jurídica para a devida medida disciplinar.

### Mapa nº 2: Indicadores de controlo de eventos de fraudes

Fraudes Internas	Previsão (2023)	Real (2023)	Grau de Realização
Desvios de Fundos	0	0	0,0%
Fraude Contábilística	0	0	0,0%
Falsificação de Reembolsos	0	0	0,0%
Corrupção	0	0	0,0%
Roubo de Informação Confidencial	0	0	0,0%
Conflito de Interesses	0	0	0,0%
<b>Total de Eventos</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0,0%</b>

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



## **Relatório sobre a estrutura organizacional e os sistemas de gestão de risco e controlo interno - 2023**

A companhia está a desenvolver um conjunto de projectos que visam a melhoria dos sistemas de informação designadamente:

- A migração dos serviços para as novas plataformas (web e mobile) de modo a reduzir a dependência de um posto fixo para se emitir alguma informação para os clientes, o que aumenta a produção e, pelo modernismo, aumenta consideravelmente a eficiência dos nossos colaboradores comerciais ao mesmo tempo que corrige muitos erros destacados na versão Desktop.

### **PRECEDIMENTOS ESPECÍFICOS PARA COMBATE AO BRANQUEAMENTO DE CAPITAIS**

A Providência Royal Seguros, S.A., dispõe de instrumentos procedimentais ou jurídicos específico para ao combate a corrupção e financiamento do terrorismo e proliferação de armas de destruição em massa de acordo com atual legislação sobre esta matéria, precisamente a Lei N.º 5/20 de 27 de Janeiro e o Aviso N.º 3/21, de 6 de Dezembro, que estabelece as regras sobre a implementação efectiva das obrigações previstas na lei supra mencionada.

Os instrumentos jurídicos que a empresa dispõe são os seguintes:

- **Manual de Compliance;**
- **Políticas de BCFT; e**
- **Políticas de Aceitação de Cliente - KYC.**

#### **Manual de *Compliance***

Este instrumento formaliza um conjunto de mecanismos e princípios de gestão de Compliance que visam uniformizar as práticas, comportamentos e respectivos processos institucionais no sentido de cumprir integralmente com a legislação, regras, códigos e normativos que decorrem de fontes internacionais, comunitárias ou nacionais;

Adicionalmente, estabelece os controlos internos compatíveis com a natureza, complexidade das operações de riscos realizadas pela PRS.

Tem como objectivo também de padronizar o *standard* primordial para o bom funcionamento da actividade financeira a que se encontra inserida. Neste manual a Seguradora definiu os controlos internos, normas e procedimentos para nortear a sua actividade de acordo com a classificação de risco com os seguintes objectivos principais:

## Relatório sobre a estrutura organizacional e os sistemas de gestão de risco e controlo interno - 2023

1. Salvar a sua imagem de seriedade e competência, seu maior patrimônio, minimizando possíveis riscos operacionais e;
2. Cumprir com os requisitos de existência emanados pelo órgão regulador.

O referido manual representa o *standard* primordial para o bom funcionamento da Função Compliance na PRS e visa obter a plena adequação dos normativos internos com as normas legais e regulamentares, mitigando prejuízos de ordem financeira e de reputação da instituição. No entanto, o mesmo pretende cobrir todas as situações possíveis que possam surgir durante as actividades da instituição. Mas, na ocorrência de qualquer caso, que, na percepção do Colaborador, possa violar algum princípio ou originar conflito de interesse, orienta-se que se procure o *Compliance Officer* (o "Diretor de Compliance"), para obter a orientação sobre que procedimento a adoptar.

### Políticas de BCFT

Neste instrumento jurídico a Providência Royal Seguros S.A proíbe e previne o branqueamento de capitais e ou qualquer actividade que facilite o branqueamento de capitais ou o financiamento do terrorismo ou actividades criminosas, através do cumprimento de todos os requisitos legais e regulamentares. A Providência Royal Seguros S.A na eventualidade de ser usado para branqueamento de capitais e financiamento do terrorismo incorre em risco operacional, risco de *compliance*, risco reputacional, risco de liquidez, riscos legais e regulatórios.

Neste instrumento jurídico, o Conselho de Administração (CA) é chamada a responsabilidade de assegurar que os seus processos de controlo e procedimentos, estão desenhados e implementados e são operados de modo efectivo, para reduzir o risco da Providência Royal Seguros S.A., ser conectado com o branqueamento de capitais e financiamento do terrorismo. As nossas políticas de prevenção contra o BC e FT, bem como os procedimentos de controlo interno estão desenhados para assegurar a conformidade com as Leis do Estado Angolano e os regulamentos da entidade reguladora de Angola "ARSEG", assim como dos padrões internacionais, sendo revistas e actualizadas numa base regular para garantir políticas apropriadas, procedimentos de controlos internos que estão implementados para registar tanto as alterações verificadas na componente legislativa como nas actividades realizadas pela seguradora.

A Providência Royal Seguros S.A, partindo de uma abordagem baseada no risco, tem como premissa inicial, de que, a maioria dos seus Clientes, não são branqueadores de capitais ou financiadores do terrorismo. Contudo, entende igualmente que deve munir-se de mecanismos e procedimentos que permitam detectar e acompanhar os clientes que apresentam risco elevado.

### Políticas de Aceitação de Cliente

Este instrumento jurídico visa definir o tipo de Clientes que está disposto a aceitar em termos de risco de Branqueamento de Capitais e do Financiamento ao Terrorismo e da Proliferação de Armas de Destruição em Massa (BC/FT);

Estabelece os métodos de Recolha de dados com objectividade e rigor a sua identificação e manter actualizados os elementos de identificação e de informação que obtém no decurso da relação de negócio.

#### 4 Perspectivas e Recomendações

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

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

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

**Relatório do Auditor Externo sobre o Relatório Anual sobre a estrutura organizacional e os sistemas de gestão de riscos e de controlo interno.**

Ao Conselho de Administração  
da ROYAL SEGUROS, S.A.

**Introdução**

Nos termos da linha c) do artigo 5º da norma regulamentar nº 2/23 de 16 de janeiro. ("Norma Regulamentar"), da Agência Angolana de Regulação e Supervisão de Seguros ("ARSEG"), analisamos o Relatório sobre a estrutura organizacional e o sistema de gestão de riscos e de controlo interno ("Relatório"), previsto na alínea c) do artigo 5º da Norma Regulamentar nº6/23, 16 de Janeiro (incluindo alterações subsequentes), incluindo a informação quantitativa a divulgar em conjunto com esse relatório ("Informação quantitativa"), com referência a 31 de Dezembro de 2023.

**O nosso relatório compreende o relato das seguintes matérias;**

1. Relato sobre a implementação e efectiva aplicação do sistema de gestão de risco;
2. Relato sobre a implementação e efectiva aplicação do Sistema de Controlo Interno;
3. Relato sobre a implementação e efectiva aplicação do Sistema de informação
4. Relato sobre a restante informação divulgada no Relatório sobre a estrutura organizacional e os sistemas de gestão de risco e controlo interno.

**Responsabilidade do Órgão de Gestão**

É da responsabilidade do Conselho de Administração da Sociedade:

A preparação do Relatório sobre a estrutura organizacional e os sistemas de gestão de riscos e de controlo interno e da informação a prestar á ARSEG para efeitos de supervisão, nos termos exigidos pela Norma Regulamentar nº 7/23 de 11 de agosto.

A definição, aprovação, revisão periódica das principais políticas, estratégias e processos que definem e regulamentam o modo como a Sociedade é dirigida, administrada e controlada, incluindo os sistemas de gestão de riscos, controlo interno ("Sistema de governação") e Sistema de informação.



### **Responsabilidade dos Auditores Externo**

A nossa responsabilidade, conforme definido consiste em expressar, com base no trabalho efectuado, uma conclusão com garantia limitada de fiabilidade sobre a implementação e efectiva aplicação do sistema de governação.

### **Âmbito do Trabalho**

O nosso trabalho foi efectuado de acordo com a Norma Internacional de Trabalhos de Garantia de Fiabilidade (ISAE) 3000 (Revista) "Trabalhos de Garantias de Fiabilidade que Não sejam Auditorias ou Revisão de Informação Financeira Histórica", e outras orientações técnicas e normas éticas aplicáveis da Ordem dos Contabilistas e Peritos Contabilistas de Angola (OCPCA) e consistiu na obtenção de prova suficiente e apropriada que permita concluir, com segurança moderada, sobre se o conteúdo do capítulo "Sistema de governação" do Relatório Anual sobre a estrutura organizacional e os sistemas de gestão de risco e controlo interno, reflecte, em todos os aspectos materialmente relevantes, a descrição da implementação e efectiva aplicação do sistema de governação da sociedade em 31 de Dezembro de 2023.

O trabalho realizado inclui, entre outros procedimentos, os seguintes:

A apreciação da informação contida no relatório sobre a estrutura organizacional e os sistemas de gestão de riscos e de controlo interno quanto, aos seguintes principais aspectos:

1. Informações gerais;
2. Sistema de Gestão de Risco:
  - I. Se a estratégia, políticas e processos identificados no documento que corporiza os princípios de gestão de riscos adoptados pela empresa de seguros para identificar, avaliar, mitigar, monitorizar e controlar os seus riscos foram implementados e são efectivamente aplicados;
  - II. Identificação de deficiências detectadas no sistema de gestão de riscos que possam afectar de forma adversa a adequação do mesmo aos requisitos da regulamentação em vigor.
3. Sistema de Controlo Interno:
  - I. Se a estratégia, políticas e processos identificados no documento que corporiza os princípios de controlo Interno adoptados pela empresa de seguros foram implementados e são efectivamente aplicados;
  - II. Identificação de deficiências detectadas no sistema de controlo interno que possam afectar de forma adversa a adequação do mesmo aos requisitos da regulamentação em vigor.
4. Sistema de informação.
  - I. Se os processos instituídos na empresa de seguros contemplam a existência de sistema de informação apropriados as suas actividade, estratégias, objectivos e necessidades e de canais de comunicação adequados.



- II. Se o sistema de informação implementados produzem informação fiável, de qualidade, suficiente, atempada e relevante acerca da actividade desenvolvida, dos compromissos assumidos e dos riscos a que a empresa de seguros se encontra exposta

A leitura e apreciação da documentação que sustenta as principais políticas, estratégias e processos descritos no relatório, que regulamentam o modo como a Sociedade é dirigida, administrada e controlada e obtenção de prova corroborativa sobre a sua implementação;

A discussão das conclusões com os responsáveis da Sociedade. A selecção dos procedimentos efectuados depende do nosso julgamento profissional, incluindo os procedimentos relativos à avaliação do risco de distorção material na informação objecto de análise, quer resultantes de fraude ou erro. Ao efectuar essas avaliações de risco consideramos o controlo interno relevante para a preparação e apresentação da referida informação, a fim de planear e executar os procedimentos apropriados nas circunstâncias.

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

Cumprimos com os requisitos de independência e outros requisitos éticos do Código de ética da OCPCA e do International Code of Ethics for Professional Accountants (incluindo normas internacionais de independência), (Código IESBA), que se baseiam em princípios fundamentais de independência, integridade, objectividade, competência e dever de cuidado, confiabilidade e comportamento profissional.

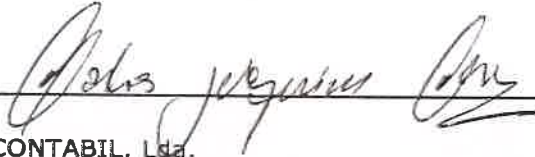
Entendemos que a prova obtida é suficiente e apropriada para proporcionar uma base aceitável para a expressão da nossa conclusão.

### **Conclusão**

Com base nos procedimentos realizados e descritos na secção precedente "Âmbito do trabalho", que foram planeados e executados com o objectivo de obter um grau de segurança moderna, nada chegou ao nosso conhecimento que nos leva a concluir que, á data a que se refere o Relatório sobre a estrutura organizacional e os sistemas de gestão de riscos e de controlo interno (31 de Dezembro de 2023), o conteúdo do capítulo " Sistema de Governação, "esta isento de distorções materiais, são completos e fiáveis e, em todos os aspectos materialmente relevantes, são apresentados de acordo com os requisitos legais e regulamentares aplicáveis.



Luanda, 23 de Junho de 2024



---

AUDICONTABIL, Lda.

Registada na Ordem dos Contabilistas e Peritos Contabilistas de Angola com o nº  
E20170016

Representada por Carlos Joaquim Cruz

Perito Contabilista Inscrito na OCPCA com o Nº.20151985

1 1 1

---

---

---

**Relatório do Auditor Externo sobre o Elementos de Índole Financeira e estatísticas**

Ao Conselho de Administração  
da ROYAL SEGUROS, S.A.

**Introdução**

Nos termos da linha d) do artigo 5º da norma regulamentar nº 2/23 de 16 de Janeiro. ("Norma Regulamentar"), da Agência Angolana de Regulação e Supervisão de Seguros ("ARSEG"), analisamos os elementos de índole financeira e estatísticas previsto na alínea d) do artigo 5º da Norma Regulamentar nº2/23, 16 de Janeiro, com referência a 31 de Dezembro de 2023.

O nosso relatório compreende o relato das seguintes matérias:

1. Contas e Outros Elementos Contabilísticos das Empresas de seguros;
2. Mapas da Margem de solvência das Empresas de seguro;
3. Investimentos das Empresas de seguro;
4. Provisões técnicas e análise técnica do ramo não vida;
5. Provisões técnicas e análise técnica do ramo vida
6. Resseguro;
7. Estatísticas do Ramo automóvel;
8. Registo e tratamento de reclamações;
9. Operações de Branqueamento de Capital;
10. Mapa estatístico de Operações Fraudulentas;
11. Formulário de identificação de pessoas colectivas;
12. Questionários de auto-avaliação sobre prevenção de operações de branqueamento de capital.

**Responsabilidade do órgão de gestão**

É da responsabilidade do Conselho de Administração da Sociedade:  
A preparação dos elementos de índole financeira e estatística e da informação a prestar á ARSEG para efeitos de supervisão, nos termos exigidos pela Norma Regulamentar nº 2/23 de 16 de Janeiro.

**Responsabilidade dos Auditores Externo**

A nossa responsabilidade, conforme definido consiste em expressar, com base no trabalho efectuado, uma conclusão com garantia limitada de fiabilidade sobre os elementos de índole financeira e estatísticas



## Âmbito do Trabalho

O nosso trabalho foi efectuado de acordo com a Norma Internacional de Trabalhos de Garantia de Fiabilidade (ISAE) 3000 (Revista) "Trabalhos de Garantias de Fiabilidade que Não sejam Auditorias ou Revisão de Informação Financeira Histórica", e outras orientações técnicas e normas éticas aplicáveis da Ordem dos Contabilistas e Peritos Contabilistas de Angola (OCPCA) e consistiu na obtenção de prova suficiente e apropriada que permita concluir, com segurança moderada, sobre os elementos de índole financeira e estatísticas, reflecte, a data de reporte os respectivos elementos em todos os aspectos materialmente relevantes, a data de reporte.

O trabalho realizado inclui, entre outros procedimentos, os seguintes:

### 1. A Solvência da empresa de seguro:

- I. Se a data a que se reporta a informação, a empresa de seguros apresenta elementos constitutivos da margem de solvência suficiente para cobrir a margem de solvência calculada de acordo com as disposições legais e regulamentares em vigor;
- II. Se os elementos constitutivos da margem de solvência estão devidamente apresentados face a sua veracidade contabilística, financeira e material.

### 2. Investimentos das empresas de seguros:

- I. Se a data que se reporta a informação, a empresa de seguros detém activos suficientes para cobrir o total das provisões técnicas, de acordo com as disposições legais e regulamentares em vigor;
- II. Se a empresa de seguros cumpre as disposições regulamentares em vigor relativas aos activos representativos das provisões técnicas, nomeadamente no que se refere a:

Condições de admissão de activos para representação das provisões técnicas;  
Cumprimento dos limites de diversificação e dispersão prudencial e de congruência aplicáveis as diferentes carteiras da empresa de seguro, com especial incidência nos limites relativos a concentração num único emitente ou emittentes pertencentes a um grupo;

- III. Os procedimentos internos desenvolvidos e os elementos de suporte utilizados pela empresa de seguros para avaliação dos investimentos detidos;
- IV. Se a política de utilização de produtos derivados é definida e aprovada pelo conselho de administração da empresa de seguros e se esta em conformidade com a regulamentação em vigor, sendo documentada por escrito;
- V. Se são elaborados os relatórios periódicos sobre o cumprimento da política de utilização de produtos derivados previsto na regulamentação em vigor;



- VI. Se as operações deste reporte e de empréstimo de valores relacionadas com activos representativos das provisões técnicas são utilizados de acordo com o previsto na regulamentação em vigor;
- VII. Se a empresa de Seguro Possui registo informáticos dos investimentos.

**3. Provisões técnicas e análise técnica do ramo Não vida:**

- I. Se o sistema contabilístico da empresa de seguros permite obter informação suficiente, apropriada e fiável, nomeadamente no que respeita a desagregação, por ano de ocorrência do sinistro, "dos custos com sinistros e da provisão para sinistros constituídos, desagregando a provisão para sinistros ocorridos e não declarado";
- II. Se o sistema de informação da empresa de seguro permitem obter informação estatística fiáveis relativa a gestão de sinistro, designadamente o número de sinistros (abertura, encerramento e reaberturas), desagregada por ano de ocorrência do sinistro;
- III. Se a empresa de seguro possui o sistema de informação de pensões de acidentes de trabalho, de acordo com o previsto na regulamentação em vigor.

**4. Provisões técnicas e análise técnica do ramo vida:**

- I. Se o sistema contabilístico da empresa de seguros permitem obter informação financeira suficiente, apropriada e fiável com grau de desagregação exigido pela regulamentação em vigor;
- II. Se o sistema de informação da empresa de seguros permitem obter informação estatística completa e fiável sobre os produtos e as suas diferentes característica.

**5. Resseguro:**

- I. A qualidade e risco do crédito dos resseguradores utilizados pela empresa de seguros;
- II. O grau de concentração na cedência em resseguro, relativamente as contrapartes utilizadas pela empresa de seguros

**6. A discussão das conclusões com os responsáveis da Sociedade:**

A selecção dos procedimentos efectuados depende do nosso julgamento profissional, incluindo os procedimentos relativos à avaliação do risco de distorção material na informação objecto de análise, quer resultantes de fraude ou erro. Ao efectuar essas avaliações de risco consideramos o controlo interno relevante para a preparação e apresentação da referida informação, a fim de planear e executar os procedimentos apropriados nas circunstâncias.

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

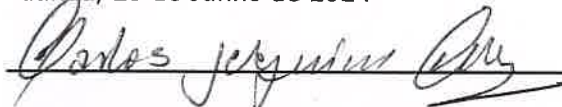


Cumprimos com os requisitos de independência e outros requisitos éticos do Código de ética da OCPCA e do International Code of Ethics for Professional Accountants (incluindo normas internacionais de independência), (Código IESBA), que se baseiam em princípios fundamentais de independência, integridade, objectividade, competência e dever de cuidado, confiabilidade e comportamento profissional. Entendemos que a prova obtida é suficiente e apropriada para proporcionar uma base aceitável para a expressão da nossa conclusão.

### **Conclusão**

Com base nos procedimentos realizados e descritos na secção precedente "Âmbito do trabalho", que foram planeados e executados com o objectivo de obter um grau de segurança moderna, em nossa opinião, com excepção dos possíveis efeitos dos aspectos descritos na linha 2 da secção "Bases para a Âmbito do trabalho", os elementos de índole financeira e estatísticas foram apresentados de forma apropriada, em todos os aspectos materialmente relevantes, a posição financeira da Royal Seguros, S.A a data do seu reporte o seu desempenho financeiro em conformidade com a norma regulamentar

Luanda, 23 de Junho de 2024



AUDICONTABIL, Lda.

Registada na Ordem dos Contabilistas e Peritos Contabilistas de Angola com o nº E20170016

Representada por Carlos Joaquim Cruz

Perito Contabilista Inscrito na OCPCA com o Nº.20151985