



# GLOBAL

## SEGUROS

Relatório sobre a Estrutura  
Organizacional  
e os Sistemas de Gestão de Riscos  
e Controlo Interno - 2024

CONNOSCO É MAIS SEGURO



## Índice

|  |    |
|--|----|
| 1. Introdução.....   | 3  |
| 2. Estrutura Societária .....  | 4  |
| 3. Estrutura Organizacional .....  | 5  |
| 3.1 Modelo de Governo .....  | 5  |
| 3.2 Assembleia Geral.....  | 6  |
| 3.3 Conselho de Administração .....  | 6  |
| 3.4 Conselho Fiscal.....   | 7  |
| 3.5 Auditores Externos.....  | 7  |
| 3.6 Organigrama Funcional.....   | 7  |
| 3.7 Direcções.....   | 8  |
| 4. Sistema de Gestão de Risco.....   | 9  |
| 4.1 Etapas da Gestão de Risco .....  | 10 |
| 4.2 Riscos.....  | 11 |
| 5. Monitorização.....  | 14 |
| 6. Sistema de Controlo Interno (SCI) .....   | 12 |
| 7. Branqueamento de capitais financiamento ao terrorismo e proliferação de armas de destruição em massa..... | 21 |
| 8. Sistemas de informação e canais de comunicação.....   | 22 |
| 9. Retenção de Talentos.....   | 25 |
| 10. Formação.....  | 27 |
| 11. Conclusão.....   | 28 |

## 1. Introdução

A Global Seguros S.A. no exercício das suas atribuições legais elaborou o presente relatório sobre a estrutura organizacional, sistemas de gestão de risco e de controlo interno com referência ao exercício 2024, com vista ao cumprimento do disposto no artigo 73º da Lei 18/22 de 7 de Julho sobre actividade de seguros e resseguros, da Norma regulamentar 3/24 de 9 de Setembro sobre as regras e princípios de governação corporativa a implementar pelas empresas de seguros e resseguros, assim como da Norma 7/23 de 11 de Agosto que estabelece os documentos e as informações que devem ser publicadas pelas empresas de seguros.

A estrutura organizacional, o sistema de gestão de risco e o controlo interno, constituem pilares fundamentais na gestão eficaz da Global Seguros, desempenham um papel essencial na forma como as responsabilidades, hierarquias, funções e fluxos de comunicação estão distribuídos dentro de companhia, facilitando a tomada de decisões e a coordenação entre as diversas unidades orgânicas, possibilita ainda a identificação, avaliação e controlo dos riscos que podem comprometer o alcance dos objectivos, assim como a Global tem no seu controlo interno implementadas todo um conjunto de políticas, procedimentos e práticas para garantir a integridade das operações, a confiabilidade das informações e o cumprimento da legislação e regulamentos em vigor.

## 2. Estrutura Societária.

A Global Seguros – Companhia Angolana de Seguros, S.A. é uma sociedade anónima constituída a 28 de Março de 2006, com sede na Travessa Ho Chi Minh, Empreendimento Comandante Gika, Edifício Garden Towers, Torre B, 13.º andar, Alvalade – Luanda. O seu objecto social compreende o exercício da actividade seguradora nos ramos Vida e Não Vida, bem como a gestão de fundos de pensões.

A sociedade iniciou formalmente a sua actividade em Junho de 2006, com um capital social inicial de Kz. 5 749 520 000,00 (cinco mil setecentos e quarenta e nove milhões, quinhentos e vinte mil kwanzas). Durante o exercício de 2024, a Global Seguros procedeu a um aumento de capital, tendo o seu capital social passado a Kz. 13 183 896 112,00 (treze mil cento e oitenta e três milhões, oitocentos e noventa e seis mil, cento e doze kwanzas), em resultado da entrada de novos accionistas e da reestruturação do seu quadro societário.

### Composição Accionista até ao Início de 2024

Até ao primeiro trimestre de 2024, a estrutura accionista da Global Seguros era liderada pela sociedade Equity – Investimentos e Participações, Lda., que detinha uma participação maioritária. A composição do capital social era a seguinte:

| Accionista   | Participação (%) |
|--|------------------|
| Equity – Investimentos e Participações, Lda.             | 44,48%           |
| Orlando Carneiro   | 13,44%           |
| Vasco Dias Costa Campos                                  | 8,94%            |
| Vernon – Investimentos e Participações Financeiras, S.A. | 8,33%            |
| Ógmios – Investimentos e Participações, S.A.             | 7,89%            |
| Ofek – Investimentos e Administração de Empresas, Lda.   | 3,94%            |
| Azury – Serviços de Consultoria, S.A.                    | 3,27%            |
| Outros   | 9,71%            |
| <b>Soma</b>  | <b>100%</b>      |

## Reconfiguração Accionista no Final de 2024

No decurso do exercício de 2024, a estrutura societária foi objecto de reconfiguração significativa, com a entrada da sociedade Lidess – Hotelaria e Turismo, que passou a deter uma posição maioritária no capital social, contribuindo também para o aumento de capital. A composição accionista no final de 2024 passou a ser a seguinte:

| Accionista   | Participação (%) |
|--|------------------|
| Lidess – Hotelaria e Turismo                             | 56,39%           |
| Equity – Investimentos e Participações, Lda.             | 29,32%           |
| Orlando Carneiro   | 5,86%            |
| Vernon – Investimentos e Participações Financeiras, S.A. | 3,63%            |
| Azury – Serviços de Consultoria, S.A.                    | 1,43%            |
| Investpar (ex-Ensa)                                      | 1,05%            |
| Outros   | 2,32%            |
| Soma   | 100%             |

### 3. Estrutura Organizacional

A Global Seguros S.A. adoptou uma estrutura organizacional alinhada à natureza, dimensão e complexidade das suas operações, tendo como princípios orientadores a transparência, a responsabilidade, a eficiência operacional e a conformidade com os normativos legais e regulamentares aplicáveis.

A estrutura organizacional está desenhada para garantir a segregação de funções, a independência das áreas de controlo e a eficácia na tomada de decisões, bem como assegurar a solidez do modelo de gestão de riscos e controlo interno da companhia.

#### 3.1 Modelo de Governo

O modelo de Governo da Global Seguros obedece os seus estatutos assim como os requisitos da Lei 18/22 de 7 de Julho sobre actividade de seguros e resseguros.

O modelo de Governo é composto por uma Assembleia Geral, um Conselho de Administração, um Conselho Fiscal e ainda um Auditor Externo que constituem os Órgãos Sociais.



### 3. 2 Assembleia Geral

O funcionamento da Assembleia Geral é regulado nos termos dos estatutos da Global seguros, tem como principais competências:

- Eleger os membros da Mesa da Assembleia Geral, do Conselho de Administração e do Conselho Fiscal, com expressa menção de quem exercerá o cargo de presidente e vice-presidente, bem como nomear os membros da comissão de remuneração e da comissão superior de supervisão;
- Aprovar o relatório de gestão e as contas de cada exercício, tendo em conta o parecer do conselho fiscal e o relatório de auditoria externa;
- Aprovar a deliberação que autorize a aquisição ou a alienação de ações próprias pela sociedade, salvo nos casos referidos no nº 4 do artigo 341º e no nº3 do artigo 342 da Lei das sociedades comerciais.

### 3. 3 Conselho de Administração

A administração e a gestão corrente da seguradora cabem ao conselho de administração constituído por 3 (três) membros eleitos pelos accionistas em Assembleia Geral expressamente convocada para efeito.

Compete sem prejuízo das demais atribuições que lhe são impostas por Lei ou pelos estatutos da seguradora:

- Gerir os negócios sociais, praticando todos os actos e operações susceptíveis de estarem cobertas pelo seu objecto social.

*Handwritten initials/signature*

- Elaborar os documentos previsionais das actividades da sociedade e os correspondentes relatórios de execução.
- Estabelecer delegação de competências nos seus membros, salvaguardando a possibilidade de estes subdelegarem nas respectivas Direcções e/ou noutros departamento orgânico que de si dependam;
- Estabelecer a organização interna da sociedade e as normas do seu funcionamento, contratar colaboradores, fixar seus vencimentos, regalias sociais e outras prestações pecuniárias e exercer o correspondente poder directivo e disciplinar.

As reuniões do Conselho de Administração são realizadas, no mínimo, uma vez por mês, no entanto o Conselho de Administração pode reunir extraordinariamente, sempre que for convocado pelo seu presidente ou por 2 administradores, com o foco no controlo do seu funcionamento interno.

O Conselho de Administração, no âmbito das suas competências dispõe de amplos poderes de gestão para a condução da actividade corrente da Seguradora, sendo o seu exercício objecto de permanente acompanhamento, pelo Conselho Fiscal e pelos Auditores Externo e Interno.

Até 31 de Dezembro de 2024 o Conselho de Administração era constituído por 3 membros, sendo que Presidente do Conselho Administração, o Vice-Presidente da Administração e uma Administradora que asseguravam a gestão da Seguradora.

### 3. 4 Conselho Fiscal.

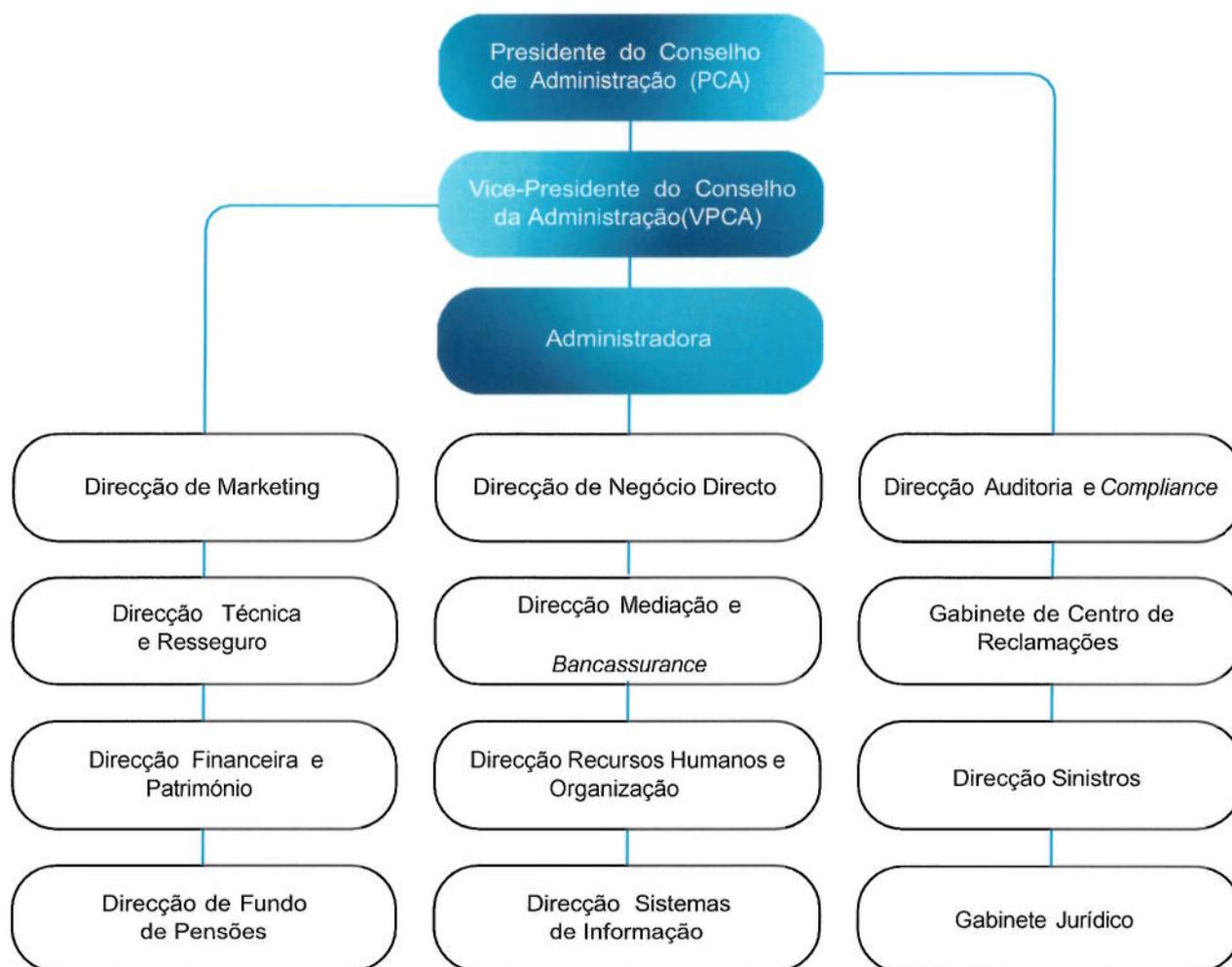
A composição do Conselho Fiscal rege-se pelo disposto nos Estatutos sendo composto por um Presidente e dois vogais efectivos e suplentes.

### 3. 5 Auditores Externos.

Paretos Consulting Lda. são os auditores externos da Global Seguros.

### 3. 6 Organigrama Funcional.

O Organigrama apresentado a seguir mostra-nos a divisão e linhas e reporte de cada Direcção e Gabinetes da Global:



### 3.7 Direcções

Os Directores são responsáveis por assegurar o cumprimento das estratégias, políticas, objectivos definidos pela administração.

Para efeito compete aos Directores:

- Informar a administração sempre que sejam identificadas quaisquer falhas e/ou fragilidades na estrutura organizacional da companhia.
- Revisão dos sistemas de informação e comunicação por forma a assegurar a sua permanente adequação à actividade da companhia;
- Garantir que os colaboradores têm as capacidades e a experiência requeridas para o desempenho das suas funções;
- Garantir que quaisquer áreas de potenciais conflitos de interesse são identificadas

antecipadamente, minimizadas e sujeitas a uma monitorização cuidadosa e independente.

- e) Garantir o cumprimento do regime legal, das normas e procedimentos internamente definidos.

As áreas de negócio actuam como primeira linha de defesa devido à sua proximidade aos diversos riscos inerentes actividade.

Os órgãos de controlo, nomeadamente o Direcção de Auditoria Interna e a Direcção de *Compliance*, assim como o Gabinete Jurídico e Reclamações reportam do Presidente do Conselho de Administração.

#### 4. Sistema de Gestão de Risco

A gestão de risco constitui um pilar fundamental para execução das actividades de negócio da Global Seguros.

A Agência Angolana de Regulação e Supervisão de Seguros, no âmbito do cumprimento da legislação em vigor, instituiu normas prudenciais e de conduta para a actuação das empresas de seguros considerando as funções, políticas e processos de gestão do risco, para a identificação, avaliação, monitorização, controlo e prestação de informação obrigatórias sobre a actividade de seguros.

Neste contexto, a Global Seguros tem desenvolvido acções de acordo com as directivas e instrutivos emitidos pelo regulador por formas a garantir o cumprimento dos processos e reporte dos todos os riscos materiais.

A Global Seguros tem efectuado uma análise crítica sobre os riscos inerentes as suas actividades com objectivo de alcançar uma vantagem sustentada em cada actividade e no conjunto de todas elas, melhorar o rigor na prevenção de riscos, reflectindo uma cultura preventiva e proactiva na gestão integrada dos mesmos.

## 4.1 Etapas da Gestão de Risco

Para garantir a clara identificação dos riscos, a Global seguros segue as seguintes etapas:

**a) Identificação:**

Identificação de riscos que afectam directamente o negócio, mapeamento e descrição de eventos (incluindo causas e consequências) que podem impactar os objectivos e a operação eficaz dos processos e/ ou a alocação eficiente dos nossos recursos.

**b) Análise:**

Análise das Probabilidades versus o Impacto, cálculo do nível de exposição de um determinado risco, levando em consideração sua a probabilidade de ocorrência e magnitude de impacto.

**c) Avaliação:**

Avaliação do Custo versus o Benefício, avaliação da necessidade de tratamento do risco considerando o nosso nível de exposição frente ao critério aceitação definido por nossa alta direcção.

**d) Tratamento:**

Definição do tratamento a ser dado ao risco, a fim de mitigar a materialização dos eventos que possam afectar adversamente a organização e/ ou minimizar os impactos dos eventos.

**e) Monitorização:**

Acompanhamento contínuo da adequação e da eficácia dos controlos, assegurando que o modelo de gestão de risco está alinhado aos objectivos da Global.

## 4.2 Riscos

Para mitigar os riscos associados a sua actividade, a Global adoptou as seguintes acções de mitigação que se encontram definidas na tabela abaixo:

| Categoria de Risco | Descrição  | Probabilidade | Impacto | Classificação | Acções de Mitigação   |
|--------------------|--|---------------|---------|---------------|---|
| <b>Subscrição</b>  | Avaliação inadequada de riscos a subscrever.                         | Média         | Alta    | Alto          | Manuais de subscrição e delegações de competência bem definidos;<br>Revisões periódicas das tarifas e provisionamento das responsabilidades;<br>Tratados de resseguros de acordo com perfil de risco e posição de capital Global;<br>Revisão periódica da carteira para evitar a risco de concentração de negócio e Clientes. |
| <b>Crédito</b>     | Inadimplência de clientes ou resseguradores                          | Alta          | Média   | Alto          | Análise de crédito, provisionamento, cobranças activas<br>Monitorização periódica da diversificação/concentração de cada cliente/parceiro;<br>Seleção de resseguradores com base na análise de notação por agências acreditadas e respectiva monitorização.<br>Criação de fórum de cobranças                                  |
| <b>Liquidez</b>    | Incapacidade de fazer face aos compromissos assumidos pela Companhia | Alto          | Alto    | Alto          | Monitorização periódica dos níveis de liquidez face aos compromissos assumidos;<br>Aumento de capital;<br>Presença de fontes de financiamento disponíveis e alternativas para fazer face a contingências.<br>Análise das contas elaboração do balancete, balanço e demonstração de resultados trimestrais.                    |

| Categoria de Risco       | Descrição  | Probabilidade | Impacto | Classificação | Ações de Mitigação   |
|--------------------------|--|---------------|---------|---------------|--|
| Mercado                  | Variações em taxas de juro, câmbio e mercado financeiro              | Média         | Alta    | Alto          | Diversificação de activos, gestão activa da carteira;<br>Diminuição da subscrição das apólices em moeda estrangeira<br>Existência de uma política de investimento conservadora (Activos preferencialmente com cobertura cambial maioritariamente estado e com prazos curtos);<br>Imóveis avaliados anualmente por entidades independentes;<br>Análise periódica activos e passivos ( <i>Asset Liability Management</i> ).                      |
| Operacional              | Falhas de processos, sistemas ou pessoas                             | Alta          | Alta    | Crítico       | Realização de auditorias internas;<br>Definição de políticas e procedimentos;<br>Responsabilização dos colaboradores por incumprimento dos procedimentos<br>Monitorização dos níveis de serviço relativo aos processos de sinistros (estratégia) Planeamento do processo para automatização dos processos de sinistros (estratégia)<br>Validação dos montantes de sinistros a pagar efectuado pelo Conselho de Administração e área Financeira |
| Tecnologia da Informação | Ciberataques, falhas de sistemas críticos<br>Inexistência de Backups | Média         | Alta    | Alto          | Existência de <i>Firewalls, backups</i> .<br>Reforço da segurança com bloqueio de dispositivos USB por GPO.  |
| Jurídico e Compliance    | Incumprimento de obrigações legais ou regulatórias                   | Média         | Alta    | Alto          | Monitoramento regulatório, função Jurídico e função de <i>Compliance</i> activa<br>Implementação do software de Branqueamento de capitais sobre clientes e os produtos<br>Políticas e procedimentos implementados<br>Definição de plano de formação para cobrir temas de branqueamento de capitais e Financiamento ao Terrorismo e proliferação de armas de destruição em massa.   |
| Reputacional             | Danos à imagem da seguradora   | Baixa         | Alta    | Moderado      | Comunicação institucional sob a responsabilidade da área de marketing<br>Elaboração de questionários de satisfação (Estratégia)  |

| Categoria de Risco     | Descrição                            | Probabilidade | Impacto | Classificação | Ações de Mitigação   |
|------------------------|--------------------------------------|---------------|---------|---------------|--|
| Fraude e Ética         | Actos internos ou externos de fraude | Média         | Alta    | Alto          | Códigos de conduta implementado e função de auditoria interna implementada e a funcionar.  |
| Contingência/Desastres | Eventos naturais, falhas críticas    | Baixa         | Alta    | Moderado      | Elaborar o Plano de continuidade do Negócio  |
| Risco Estratégico      | Mudanças de mercado, concorrência    | Média         | Média   | Moderado      | Revisão estratégica periódica, Monitorização da estratégia pelo Conselho de Administração e monitorização do posicionamento da Global no mercado segurador por via de relatórios da ASAN e/ou ARSEG. |

## 5. Monitorização

A monitorização constitui um pilar essencial dos sistemas de gestão de risco e controlo interno na Global Seguros, garantindo que os mecanismos implementados se mantêm eficazes, e alinhados às exigências das actividades da seguradora.

Na Global Seguros, este processo é conduzido principalmente pela Direcção de Auditoria Interna, que tem como função avaliar a eficácia dos controlos internos e identificar eventuais fragilidades e propor melhorias aos principais processos da companhia.

As actividades de monitorização são realizadas de forma periódica e pontual, com foco nas áreas de maior exposição ao risco, como a gestão de sinistros, a subscrição e emissão de apólices, e a conformidade regulamentar assim como os sistemas de informação.

Contudo, o número reduzido de acções de auditorias realizadas no período em análise em virtude da escassez de recursos humanos impactou directamente a intensidade da monitorização formal conduzida por esta direcção. Apesar dessa limitação, nas áreas críticas identificadas, os controlos continuaram a ser assegurados e monitorizados através das estruturas da primeira linha de defesa (gestores operacionais) e da segunda linha (funções de controlo como compliance).

Embora não exista formalmente um comité de risco, a sua criação e implementação está prevista para 2025, os resultados da monitorização são reportados à administração e, são promovidas acções correctivas, com objectivo de mitigar os riscos identificados e melhorar continuamente os processos.

A Global Seguros continua a trabalhar na formalização de mecanismos complementares de monitorização, nomeadamente a criação de um comité de risco, que possa dar seguimento sistemático aos resultados das auditorias e garantir a implementação efectiva das acções correctiva.

## 6. Sistema de Controlo Interno (SCI)

O Sistema de Controlo Interno (SCI) é um conjunto estruturado de políticas, procedimentos e mecanismos implementados para garantir a solidez, integridade e eficiência da organização. O SCI visa assegurar o cumprimento das normas legais e regulamentares, a fiabilidade da informação financeira e de gestão, a protecção dos activos da empresa e a eficácia das suas operações.

### Objectivos do Sistema de Controlo Interno

- Assegurar a conformidade com a legislação, regulamentação (ex: ARSEG), normas internas e externas.
- Gerir os riscos de forma eficaz (operacionais, reputacionais, tecnológicos, legais, etc.).
- Proteger os activos da seguradora contra perdas, fraudes e uso indevido.
- Garantir a integridade e fiabilidade da informação financeira, contabilística e de gestão.
- Promover a eficiência operacional e a melhoria contínua dos processos.

A Global Seguros tem implementado um sistema de controlo interno assente num conjunto de princípios, regras, políticas e procedimentos, definidos pela companhia.

O Sistema de Controlo Interno na Global Seguros está estruturado com base no modelo das Três Linhas de Defesa, um referencial internacionalmente reconhecido para garantir uma gestão eficaz de riscos e controlo.

1ª Linha de Defesa - Gestão operacional - Responsáveis pelas actividades diárias. Devem identificar, avaliar e gerir os riscos inerentes às suas actividades. Fazem parte desta linha de defesa as áreas de sinistros, comercial, financeira, património, e outras Ex: Um gestor de sinistros que verifica a conformidade das participações de sinistro quando recebe o documento.

2ª Linha de Defesa – Controlo Interno e Supervisão - Responsáveis por monitorar e apoiar a 1ª linha na gestão de riscos, desenvolver políticas, metodologias, limites e indicadores de risco, bem como são responsáveis por garantir o cumprimento das leis, regulamentos e normas internas. Fazem parte desta linha de defesa as funções de *Compliance* e Risco.

3ª Linha de Defesa – Auditoria Interna – Responsável por auditar os processos e sistemas de controlo, avaliar se os riscos estão adequadamente identificados e mitigados e reporta directamente ao Conselho de Administração.

## Responsabilidades por linhas de Defesa

| Área / Função     | Linha de Defesa | Responsável Principal              | Principais Responsabilidades  |
|-------------------|-----------------|------------------------------------|---|
| Subscrição        | 1ª Linha        | Director Técnico e Resseguro       | Aplicação de políticas de aceitação e controlo de riscos de apólices.                                   |
| Sinistros         | 1ª Linha        | Director de Sinistros              | Validação de indemnizações, controlo de fraudes.  |
| TI / Sistemas     | 1ª Linha        | Director de Sistemas de Informação | Segurança da informação, backups, continuidade.   |
| Gestão de Riscos  | 2ª Linha        | Director de Riscos                 | Avaliação de riscos, manutenção de registos, stress testing.  |
| Compliance        | 2ª Linha        | <i>Compliance Officer</i>          | Avaliação de conformidade legal e regulatória.  |
| Risco             | 2ª Linha        | Responsável pelo Controlo Interno  | Identificar continuamente os riscos<br>Avaliar a probabilidade e o impacto de ocorrência de cada risco. |
| Auditoria Interna | 3ª Linha        | Auditor Interno                    | Avaliações independentes e auditorias periódicas.   |

### Compliance

A Função *Compliance* tem como missão assegurar a avaliação e monitorização do cumprimento das disposições legais, regulamentares, estatutárias, assim como as recomendações e orientações da entidade supervisora. Este trabalho inclui a verificação da adequação e o cumprimento dos normativos internos.

O seu alcance inclui os sistemas e processos voltados para conformidade com o foco na prevenção do branqueamento de capitais, financiamento ao terrorismo e à proliferação de armas de distribuição em massa (PBCFT/P).

O mapa abaixo apresenta um resumo das principais actividades desenvolvidas pela função Compliance no exercício de 2024, incluindo tanto as ações planeadas quanto aquelas não previstas, mas que, pela sua urgência e relevância, exigiram actuação do Compliance, e mostraram-se urgentes e de inserção necessária durante o exercício.

| Ord.   | Actividades  | Entidades   | Estado   |
|--|--|---|--|
| <b>Acompanhamento /Controlo do envio de Informações Obrigatórias as entidades Externas</b> |  |   |  |
| 1  | IOPs Anuais, Semestrais, Trimestrais e Mensais.  | ARSEG (Agência Angolana de Regulação e Supervisão de Seguros) | Submetidas as IOPs semanais, mensais, trimestrais, semestrais e anuais ref.ao exercício 2024 |
| 2  | Inquerito sobre expectativas do mercado, Formulário de informação de dados de outras sociedades  | BNA(Banco Nacional De Angola)                                 | Inf.ref. 2024 submetidas FDD 4º trimestre (Trimestral), Expectativas do mercado Novembro     |
| 3  | Declaração de Operações Suspeitas (DOS), Declaração de Identificação de Pessoas Designadas (DIPD)  | UIF ( Unidade de Informação Financeira)                       | Ultima inf. Referente ao exercício 2024 enviada aos 6/12/2024                                |
| <b>Outras Actividades</b>  |  |   |  |
| 4  | Formação Branqueamento de Capitais e Financiamento ao Terrorismo e Proliferação de Armas de Destruição em Massa (Colaboradores e Mediadores) | Global Seguros  | Concluído  |
| 5  | Implementação do Software da Avaliação de Risco em Sede BC/FT/PADM   | Global Seguros  | Em Curso   |

Ainda sobre as actividades realizadas pelo *compliance officer* importa detalhar as seguintes:

- [Acompanhamento sistemático das actualizações regulatórias publicadas no portal da Arseg.](#)

No decurso do exercício de 2024, no âmbito das suas atribuições, a função de Compliance assegurou o acompanhamento sistemático e contínuo das publicações da Agência Angolana de Regulação e Supervisão de Seguros (ARSEG), através do respectivo portal institucional. Esta actividade visou garantir a identificação atempada de novos normativos, actualizações legislativas e orientações relevantes para o sector segurador.

Uma vez identificadas as alterações regulatórias, as suas implicações foram objecto de análise técnica, sendo posteriormente disseminadas internamente junto das direcções competentes, com vista à adopção dos ajustamentos operacionais e procedimentais necessários ao cumprimento integral das exigências legais em vigor.

- [Acompanhamento/Controlo do envio das informações obrigatórias as entidades externas.](#)

Com o propósito de assegurar um controlo eficaz dos reportes obrigatórios à entidade reguladora, foi desenvolvido, ao longo do exercício de 2024, um acompanhamento sistemático das informações submetidas, incluindo o envio de alertas às áreas responsáveis relativamente aos prazos legais aplicáveis.

A validação das submissões foi realizada por meio do portal da ARSEG, com especial atenção ao estado de cada envio, à identificação de eventuais erros e às recomendações ou observações emitidas pela entidade supervisora.

- **Implementação do Software de avaliação de risco em sede de BC/FT/PADM.**

No âmbito das exigências legais relativas à Prevenção e Combate ao Branqueamento de Capitais, Financiamento ao Terrorismo e Proliferação de Armas de Destruição em Massa (BC/FT/PADM), e em conformidade com o disposto no artigo 9.º da Lei n.º 5/20, de 27 de Janeiro, bem como no artigo 5.º do Aviso n.º 3/21, de 6 de Dezembro — que estabelece a obrigatoriedade de as Empresas de Seguros e Fundos de Pensões realizarem avaliações de risco institucional —, a Global Seguros deu continuidade, ao longo do exercício de 2024, à implementação da solução tecnológica destinada à avaliação e gestão de riscos no âmbito do BC/FT/PADM, assegurando, assim, o alinhamento com os requisitos regulatórios e com as melhores práticas internacionais.

Durante o referido exercício, foram identificadas algumas deficiências no sistema de prevenção do branqueamento de capitais, que, embora alvo de medidas mitigadoras, não foram ainda totalmente resolvidas, integrando-se num processo contínuo de reforço do sistema de controlo interno.

Para o exercício de 2025, a Global Seguros estabeleceu um plano de actividades orientado para a mitigação dessas fragilidades, destacando-se, entre outras iniciativas, o reforço dos procedimentos de KYC (*Know Your Customer*), a melhoria dos mecanismos de identificação de beneficiários efectivos, a manutenção e actualização sistemática da base de dados de Pessoas Politicamente Expostas (PEPs), a classificação de risco por produto, canal, cliente e região, bem como a monitorização contínua das transacções e do comportamento dos clientes.

Estas medidas visam fortalecer a eficácia dos mecanismos de controlo interno e assegurar a plena conformidade com o quadro regulatório aplicável e com os princípios de gestão prudente do risco.

O *Compliance* sendo uma função de gestão relevante de controlo da seguradora depende hierarquicamente de conselho de administração, reportando directamente ao PCA, actuando mediante o princípio de independência das áreas. Em 2024, a função de *Compliance* esteve acoplada à Direcção de Auditoria e *Compliance*.

## Gestão de Risco

Durante o exercício 2024, a Global Seguros teve a função de risco acoplada a Auditoria Interna e a Direcção Técnica cujas as atribuições eram a de assegurar a gestão de todos os riscos inerentes a actividade seguradora.

## Auditoria Interna

O objectivo da função é assegurar auditoria aos processos de negócio, suporte e controlo, para, em conjunto, avaliar e concluir sobre a eficácia dos processos sobre o sistema de governação e a gestão do risco, a eficácia e eficiência do sistema de controlo interno, a resposta aos riscos que poderão colocar em causa o alcance dos objectivos da Seguradora, com vista a garantir a salvaguarda dos activos, a fiabilidade do reporte financeiro e a conformidade com as leis e regulamentos.

Todas as áreas da Global Seguros são objecto da avaliação da direcção de auditoria interna. Em 2024, a Direcção de Auditoria Interna era composta por um (1) colaborador.

Durante o ano de 2024, foram efectuadas auditorias as seguintes áreas:

1. Auditoria aos processos da direcção de contabilidade e finanças.
2. Auditoria aos Recibos Pré Cobrados.

Da análise efectuada aos processos da Direcção de Contabilidade e Finanças, bem como dos testes de eficácia realizados sobre os respectivos controlos internos, foram identificadas as seguintes deficiências:

1. Não observância do princípio da especialização da contabilidade;
2. Ausência de evidências documentais relativas ao inventário dos activos tangíveis;
3. Falta de segregação adequada de funções nos processos críticos;
4. Execução manual de registos técnicos, susceptível a erros e falhas de controlo;
5. Necessidade de revisão e actualização dos titulares autorizados nas contas bancárias da companhia;
6. Necessidade de revisão, actualização e aprovação formal dos manuais de procedimentos internos.

Na sequência das deficiências acima apresentadas foram efectuadas as devidas recomendações e elaborado um plano de acção que segue a sua implementação.

16

No que respeita à acção de auditoria aos processos de recibos pré-cobrados, esta teve como principal objectivo avaliar se a emissão, pagamento e regularização das facturas e documentos equivalentes estão a ser executados de acordo com os procedimentos internos definidos e em conformidade com a delegação de competências existente.

Face às deficiências identificadas neste processo, foram promovidas reuniões de trabalho pelo Comité de Cobranças, tendo sido acordadas as medidas mais adequadas para assegurar a implementação das recomendações emitidas pela Auditoria Interna.

### Função Actuarial

A Função Actuarial desempenha um papel central na solidez técnica e financeira das seguradoras, sendo responsável por assegurar que os compromissos assumidos com os tomadores de seguros e beneficiários sejam sustentáveis no tempo. Esta função contribui directamente para a boa governação, gestão de riscos e cumprimento dos requisitos regulatórios, sendo reconhecida como uma das funções-chave no âmbito do Sistema de Controlo Interno, conforme previsto nas normas emitidas pela ARSEG. A actuação independente, técnica e imparcial da Função Actuarial é essencial para a fiabilidade dos resultados financeiros, a protecção dos interesses dos segurados e a sustentabilidade da actividade seguradora. Ao proporcionar uma base quantitativa sólida para a tomada de decisão, a Função Actuarial contribui para a estabilidade da companhia e para a confiança do mercado.

As actividades principais da função incluem:

- Coordenar o cálculo das provisões técnicas, garantindo a adequação das metodologias, modelos e pressupostos utilizados;
- Avaliar a suficiência e qualidade dos dados aplicados no processo de cálculo;
- Comparar as melhores estimativas das provisões técnicas com os valores efectivamente observados;
- Informar o Conselho de Administração sobre o grau de fiabilidade e robustez dos cálculos actuariais;
- Emitir pareceres sobre a política global de subscrição, adequação dos prémios praticados, situação de solvência e estrutura de resseguro.

Durante o exercício de 2024, e à semelhança do verificado no ano anterior, a Global Seguros não contou com um actuário efectivo no seu quadro de pessoal. Contudo, manteve contratualizada a prestação de serviços de um actuário externo, com o propósito de assegurar

o cumprimento dos requisitos legais e regulamentares aplicáveis, nomeadamente os definidos na Norma n.º 3/23, de 16 de Janeiro, que estabelece os princípios para a constituição e o cálculo das provisões técnicas e de outras provisões contabilísticas, bem como os critérios para determinação da margem de solvência e do fundo de garantia das empresas de seguros, nos termos da Lei n.º 18/22, de 7 de Julho — Lei da Actividade Seguradora e Resseguradora.

No âmbito da sua actuação, o actuário externo procedeu à análise detalhada dos cálculos das provisões técnicas, à avaliação dos procedimentos de subscrição e à verificação da qualidade e fiabilidade dos dados utilizados, tendo emitido o respectivo parecer técnico, em conformidade com as exigências regulamentares e as boas práticas actuariais.

### Avaliação das Provisões Técnicas

A análise actuarial contemplou os principais ramos em comercialização, com foco na adequação das provisões e nas práticas de provisionamento. Destacam-se os seguintes pontos:

- **Vida – Provisão Matemática**  
Aproximadamente 98% da provisão matemática Vida está concentrada no produto Vida Crédito Individual.
  - ✓ Provisão estimada: 62 563 644,50
  - ✓ Provisão contabilizada: AOA 61 220 697,18 Considerada suficiente.
  
- **Acidentes de Trabalho – Provisão Matemática para Pensionistas**  
Foram considerados 156 pensionistas ativos, sendo 94 provenientes de empresas subscritoras, o que indica maior incidência de incapacidades permanentes.
  - ✓ Provisão estimada: AOA 1 279 809 641,76
  - ✓ Provisão contabilizada: AOA 1 723 959 667,23A falta de actualização dos dados compromete a validação da provisão.
  
- **Doença**
  - ✓ Provisão contabilizada: AOA 4 211 661 720,51
  - ✓ Provisão estimada: AOA 6 459 536 152,80Considerada insuficiente, necessitando de reforço.
  
- **Automóvel**
  - ✓ Provisão estimada: AOA 918 438 933,64
  - ✓ Provisão contabilizada: AOA 983 925 046,86Considerada suficiente.

- **Provisão para Sinistros**

Para a determinação do valor das provisões para sinistros, que não as matemáticas de acidentes de trabalho, baseou-se nos dados disponibilizados pela companhia, agregados por ano de ocorrência dos sinistros e ano de pagamentos.

O trabalho do actuário resultou em diversas recomendações com impacto directo na gestão de risco técnico, qualidade dos registos contabilísticos e controlo interno. As principais recomendações incluem:

- Rever os lançamentos nas contas "Outros Custos Técnicos" e "Outros Proveitos Técnicos", fundamentais para o cálculo da Provisão para Riscos em Curso.
- Corrigir a divergência identificada entre os valores registados nas contas 64 e 70.
- Recomenda-se uma revisão geral do balancete para garantir a coerência dos dados técnico-contabilísticos.
- O rendimento da conta 76 (AOA 13 200 294,26) é baixo face aos prémios arrecadados, impactando negativamente a provisão para riscos em curso. Sugere-se reavaliação da política de investimentos.
- Melhorar o tratamento dos montantes pagos, pendentes e variações de estimativas nas provisões para sinistros.
- Actualizar regularmente os mapas de pensionistas (Acidentes de Trabalho), para assegurar a exatidão das provisões.
- Analisar potenciais casos de assistência vitalícia e participação nos resultados.

Com base nas recomendações emitidas, a Global Seguros irá implementar um plano de acção em 2025, com foco em:

- Correção das insuficiências identificadas;
- Reforço do sistema de controlo interno e validação actuarial;
- Melhoria dos processos de cálculo das provisões técnicas;

Reconhecendo o papel estratégico do actuário como garante da viabilidade dos contratos e do equilíbrio entre risco e retorno, a Global Seguros decidiu integrar um actuário no seu quadro permanente, com início de funções previsto para o início de 2025. Esta medida visa fortalecer a componente actuarial na estrutura de governação e reforçar o compromisso da empresa com a sustentabilidade e conformidade regulatória.

Para garantir a mitigação dos riscos, bem como para garantir a correcta execução das actividades, a Global seguros implementou os seguintes procedimentos e/ou políticas:

| Direcções                                   | Normativos   | Cód. Interno  |
|---|--|---------------|
| Direcção de Marketing                       | Gestao de Campanhas  | N0014 DMKT 21 |
| Direcção Comercial                          | Política de Gestão de Performance dos Mediadores           | N018 DCOM     |
|   | Alavancar Canal Bancassurance                              | N036 DCOM     |
|   | Operacoes Call Center                                      | N0015 DMKT 21 |
|   | Política de Avaliação da Actual Rede de Agências           | N048 DCOM     |
| Direcção de Auditoria Interna               | Procedimentos Auditoria Interna                            | N0016 DAIC 21 |
| Direcção de Compliance                      | Procedimentos Compliance                                   | N017 DAIC 21  |
|   | Combate ao BC/FT/PADM                                      | N069 DAIC 23  |
|   | Política de tratamento de Tomadores de Seguros             | N063 DAIC 23  |
|   | Política Antifraude  | N064 DAIC 23  |
| Direcção de RH e Organização                | Código Comunicação Interna Formal                          | N001 DHO21    |
|   | Política de Gestão de Desempenho                           | N019 DHO21    |
|   | Política Gestao Desempenho                                 | N19 DHO21     |
|   | Política de Formação                                       | N020 DHO21    |
|   | Recrutamento e Selecção                                    | N021 DHO21    |
|   | Política Gestão de Carreiras e Sucessões                   | N022 DHO2     |
|   | Compensações e Benefícios                                  | N023 DHO21    |
|   | Código Ética e Conduta Profissional                        | N034 DHO21    |
|   | Plano de Compensação e Benefício                           | N055 DHO22    |
| Procedimento de Licença Sem Vencimento      | N071 DHO23   |               |
| Direcção de Contab. e Finanças              | Procedimento de Estrategia de Investimento                 | N027 DFP21    |
|   | Procedimentos de Políticas de Investimentos                | N028 DFP21    |
|   | Procedimento de Pagamentos de Sinistros                    | N029 DFP21    |
|   | Procedimento do Comite de Cobranças                        | N031 DFP21    |
|   | Gestao de Frota Automovel                                  | N032 DFP21    |
|   | Património e Manutenção                                    | N033 DFP21    |
|   | Procedimentos de Pré-Cobranças                             | N039 DFP21    |
| Direcção Jurídica                           | Novos Regimes Obrigatoriedade                              | N012DJUR21    |
|   | Serviço a Clientes   | N040 GCER21   |
| Direcção de Sinistros                       | Marcação de Peritagens                                     | N007 DSIN21   |
|   | Marcação de Averiguações                                   | N008 DSIN21   |
|   | Abertura de Processos Auto                                 | N009 DSIN21   |
|   | Abertura de Processos AT                                   | N010 DSIN21   |
|   | Gestão de Sinistros AT                                     | N011 DSIN21   |
|   | Gestão de Sinistros Auto                                   | N013 DSIN21   |
| Direcção Técnica e Resseguro                | Gestão de Peritagens                                       | N037 DSIN21   |
|   | Subscrição. e Delegação de Competências de Seg. Multirisco | N057 DTER22   |
|   | Subscrição e Delegação de Competências de Ramo RC          | N058 DTER22   |
|   | Subscrição e Delegação de Competências de Ramo AU          | N059 DTER22   |
|   | Subscrição e Delegação de Competências do Ramo AT          | N060 DTER22   |
|   | Subscrição e Delegação de Competências de Ramo Saúde       | N061 DTER22   |
|   | Subscrição E Delegação De Competências Do Ramo Vida        | N065 DTER23   |
|   | Acidentes Pessoais   | N066 DTER23   |
| Subscrição e Delegação de Competencias MRH. | N067 DTER23  |               |

## 7. Branqueamento de capitais financiamento ao terrorismo e proliferação de armas de destruição em massa.

No âmbito dos trabalhos realizados para a avaliação do risco institucional em sede branqueamento de capitais e financiamento ao terrorismo e proliferação de armas de destruição em massa referente ao período de 2024, foi elaborado um relatório em cumprimento do artº 9º e 10º a Lei 5/20 Lei de branqueamento de capitais e financiamento ao terrorismo e proliferação de armas de destruição em massa e do artº 5º do aviso 3/21 sobre a implementação da Lei no sector segurador, no qual foram abordados os processos, procedimentos e políticas existentes na instituição, assim como avaliação do grau de conhecimento dos colaboradores e apresentação do plano de acção para o reforço e implementação de novos controlos de maneiras a melhorar e suprir algumas deficiências concernente à esta matéria.

Existe no relatório de avaliação uma abordagem sobre as entrevistas realizadas aos colaboradores das diversas áreas da instituição, a fim de mensurar o grau de conhecimento em matérias de BC/FT, fraude, corrupção, bem como foram aferidos os conhecimentos dos colaboradores sobre as matérias existentes nos manuais de procedimentos da companhia.

O conhecimento dos colaboradores em matérias de Branqueamento de Capitais (BC), Financiamento ao Terrorismo (FT), Fraude e Corrupção é fundamental para garantir que a organização tenha colaboradores formados, informados e capazes de identificar, prevenir e mitigar esses riscos, cumprindo com as regulamentações e assegurando a ética na execução das actividades.

É importante realçar também que a avaliação efectuada serviu de base para elaboração do plano de actividades da Direcção de *Compliance* que deverá ser implementado durante o exercício 2025 e que também se encontra detalhado no relatório.

Os dados estatísticos desta avaliação foram apresentados neste relatório nomeadamente a matriz sobre a percepção do conhecimento em branqueamento de capitais e financiamento ao terrorismo, a matriz sobre a percepção do conhecimento de corrupção, matriz sobre a percepção do conhecimento de fraude e outros mapas estatísticos.

A Global Seguros S.A. possui um conjunto de manuais de procedimentos internos que têm sido de grande auxílio para os técnicos na execução de suas tarefas. No entanto, foi identificado que algumas dessas directrizes carecem de actualização, bem como existe a

necessidade de criação de outras políticas e realização de sessões de sensibilização devido à dinâmica do mercado e às mudanças normativas constantes, estas matérias encontram-se já acauteladas no plano de actividades para 2025.

Por fim, concluímos que para colmatar as deficiências identificadas neste trabalho de avaliação institucional do risco sobre branqueamento de capitais e financiamento ao terrorismo é necessária uma acção mais robusta da Direcção de *Compliance* e posteriormente é necessária uma monitorização da Auditoria Interna no sentido de identificar se todas as situações identificadas foram efectivamente corrigidas, garantindo a melhoria contínua da conformidade e dos controlos internos.

## 8. Sistemas de informação e canais de comunicação

A gestão dos sistemas de informação e dos canais de comunicação é um processo contínuo e estratégico que visa identificar, avaliar e mitigar os riscos que possam comprometer a segurança, confiabilidade e disponibilidade dos sistemas de informação da Global Seguros.

O crescimento exponencial dos canais digitais representa uma alavanca essencial para o aumento da visibilidade da marca, aliado ao uso crescente de dispositivos móveis e à adopção massiva das tecnologias de informação, tanto internamente quanto externamente. Este cenário trouxe desafios significativos ao nível da segurança da informação, implicando mudanças profundas nos processos de trabalho, comportamentos organizacionais e hábitos na empresa.

Para responder a estes desafios, a Global Seguros alinou as suas expectativas aos objectivos e metas estratégicas da organização, disponibilizando novas funcionalidades para utilizadores e parceiros (mediadores), com destaque para:

- a) A melhoria da oferta dos serviços prestados através dos canais digitais;
- b) O reforço das condições de segurança associadas ao acesso dos utilizadores aos serviços digitais;
- c) O recurso à tecnologia como facilitador na resposta eficiente aos crescentes requisitos de conformidade, regulação e supervisão. Em particular, o software core da Global Seguros integra automaticamente mais de 90% das Informações Obrigatórias e Periódicas (IOPs) exigidas para reporte ao regulador, conforme estipulado na Norma Regulamentar n.º 2/23 de 16 de janeiro, garantindo, desta forma, maior segurança e

- confiabilidade da informação reportada;
- d) A implementação de mecanismos rigorosos para o controlo das obrigações fiscais da companhia.

#### Canais formais de comunicação hierárquica.

A comunicação hierárquica da organização visa assegurar que as decisões estratégicas e orientações da alta direcção sejam correctamente transmitidas, compreendidas e executadas nos diversos níveis hierárquicos. Inicialmente, a o conselho de administração define os objectivos estratégicos e as diretrizes principais. Essas informações são então repassadas aos Directores, que têm a função de interpretar e adaptar as orientações conforme a realidade das suas áreas. Em seguida, os coordenadores e técnicos desdobram essas diretrizes em instruções práticas para os colaboradores da base, garantindo alinhamento entre a estratégia e a execução operacional.

A comunicação é sustentada por canais formais, como e-mails institucionais, comunicações internas manuais internos, reuniões e plataformas digitais, assegurando clareza, frequência e transparência.

Além disso, esse processo permite a existência de um feedback ascendente, por meio do qual os colaboradores podem partilhar as suas sugestões e contribuir para o aperfeiçoamento contínuo da comunicação e da gestão.

Para melhorar o sistema de informação e os canais de comunicação, a gestão da Global definiu os seguintes objectivos estratégicos:

- a) Garantir a conformidade com os requisitos legais, regulamentares e contratuais aplicáveis;
- b) Garantir que os riscos para a Segurança da Informação são acompanhados, compreendidos, e mitigados até um nível aceitável pela Global;
- c) Controlar, prevenir e limitar o impacto de incidentes que possam pôr em causa a operação, imagem e reputação da Global;
- d) Capacitar a equipa para gerir eficaz e eficientemente a Segurança da Informação nos seus processos, de acordo com as melhores práticas, tendo presentes as orientações estratégicas do negócio.

O *software* de negócio “*Anywhere*” permite a gestão eficiente e o armazenamento seguro dos dados dos clientes, apólices, registos completos do processo de sinistros (indenizações), processamento contabilístico e emissão dos relatórios periódicos (mensais, trimestrais, semestrais e anuais) exigidos pelo regulador. Este sistema é utilizado por colaboradores da

Global Seguros e pelos mediadores/correctores que operam em parceria com a companhia. Além disso, o “*Anywhere*” possibilita um atendimento personalizado aos clientes e sinistrados, assim como a análise e liquidação ágil dos sinistros, assegurando a eficiência e a eficácia dos processos internos.

## Actividades da Direcção de Sistemas de Informação realizadas durante o exercício 2024

No exercício de 2024, a Global Seguros deu continuidade ao processo de estabilização dos sistemas de informação e canais de comunicação, destacando-se as seguintes iniciativas:

a) *KeepComply* a execução da melhoria no acompanhamento das entidades PEP's e Entidades Sancionadas levou à escolha deste software especializado em conformidade regulatória e prevenção ao branqueamento de capitais. O mesmo auxilia empresas no cumprimento das normas legais e regulatórias, garantindo a devida diligência na gestão de riscos financeiros.

b) *Portas de Acesso por Código PIN* substituindo as portas de acesso biométrico por um sistema de controle de entrada baseado em código PIN. Essa mudança garante segurança, automação e eficiência no controle de acesso, protegendo pessoas e equipamentos e garantindo que apenas indivíduos autorizados possam entrar em áreas restritas.

### c) *Optimização Tecnológica das Agências*

- Cisco (DC Zenith e Ag. Lubango), garantindo maior fiabilidade, estabilidade e segurança na comunicação interna.

- Actualização do Software Safecom: Melhorias no sistema de gestão de impressão, aumentando eficiência, segurança e reduzindo custos operacionais.

### d) *Melhoria na Gestão de Pastas de Rede e Armazenamento de Dados*

- Implementação de políticas organizacionais para centralizar e estruturar o armazenamento de dados na rede.

- Revisão das permissões e acessos às pastas para garantir maior segurança e conformidade.

#### e) Monitoramento e Manutenção Preventiva dos Servidores

- Implementação de um sistema de monitoramento proactivo para identificar falhas antes que impactem a operação.
- Manutenções preventivas e actualizações periódicas para garantir alta disponibilidade dos sistemas críticos.

#### f) Integração de Sistemas Core com Outras Plataformas

- Continuidade na integração do sistema Anywhere+ com plataformas financeiras e regulatórias.
- Automação de processos para melhorar a eficiência na análise e processamento de dados internos.

Reconhecendo que sistemas de informação robustos são condição essencial para o funcionamento eficiente e a competitividade da seguradora, a Global Seguros identifica a necessidade de melhorias contínuas em processos de segurança. Para tal, já está em curso um plano de ação estratégico para o período 2025-2026, com o objectivo de reforçar a segurança dos sistemas de informação.

Este plano contempla a sensibilização e o alinhamento de todos os colaboradores à política global de segurança da informação, bem como à normatividade associada, com vistas à mitigação dos riscos de incidentes e à garantia de um nível adequado de segurança ao longo de todo o ciclo de vida dos ativos de informação.

## 9. Retenção de Talentos

A Global considera fundamental a abordagem estratégica sobre a retenção de talentos, dado o impacto directo no desempenho organizacional. Trata-se de um facto crítico para o sucesso de qualquer companhia, pois contribui significativamente para a redução de custos operacionais, o aumento da produtividade, a manutenção da competitividade e a consistência nos resultados.

Profissionais com conhecimento técnico, experiência acumulada e capacidade de inovação quando devidamente reconhecidos e valorizados, geram valor substancial para companhia. A permanência destes profissionais assegura maior estabilidade operacional, redução de custos associados à rotatividade, nomeadamente, os custos decorrentes de processos de recrutamento, integração e formação.

Por outro lado, a inexistência de uma política estruturada de retenção de talentos pode impactar negativamente na reputação da empresa e potenciar riscos relevantes, nomeadamente:

- Perda de conhecimento institucional;
- Aumento dos custos operacionais com reposição de quadros;
- Redução da produtividade e da eficiência organizacional;
- Degradação da confiança dos clientes;
- Deterioração da cultura organizacional.

Tal como são adoptadas políticas robustas para mitigar riscos financeiros e operacionais, a gestão de talentos deve ser encarada como um pilar estratégico da matriz de risco corporativo. O capital humano constitui um activo determinante para a continuidade, resiliência e evolução sustentável do negócio.

Durante o exercício de 2024, a Global Seguros não dispunha de uma política formal de retenção de talentos, embora tenha em vigor uma política de gestão de carreiras e sucessões, cujo objectivo é:

- Reconhecer o empenho e o mérito dos colaboradores;
- Proporcionar evolução de carreira estruturada;
- Garantir que funções críticas sejam ocupadas por perfis de excelência;
- Dar visibilidade ao percurso profissional possível dentro da organização.

Em 2024, a Global Seguros enfrentou desafios significativos na retenção dos seus profissionais mais experientes, reflexo do contexto financeiro adverso. No entanto, com a melhoria do cenário económico projectada para 2025, está em curso a elaboração e implementação de uma política formal de retenção de talentos, com o objectivo claro de mitigar este risco e reforçar a estabilidade organizacional.

A integração da gestão de pessoas na estratégia de risco corporativo é essencial para a sustentabilidade do negócio, para a diferenciação competitiva e a entrega consistente de valor aos segurados.

## 10. Formação

A capacitação contínua dos colaboradores representa um elemento fundamental para o desenvolvimento sustentável das competências organizacionais, contribuindo directamente para a potencialização dos resultados individuais e colectivos, bem como para a harmonização efectiva às metas e diretrizes institucionais da Global Seguros.

No sector segurador, a formação assume um papel estratégico, na medida em que promove o reforço das competências técnicas, operacionais e comportamentais dos profissionais. Num contexto altamente regulado, dinâmico e competitivo, como é o mercado segurador, a qualificação contínua é indispensável para assegurar a conformidade com os normativos legais e regulatórios, assim como para garantir um serviço de excelência ao cliente.

Investir na formação permite, não apenas, actualizar conhecimentos sobre produtos, processos, riscos e tecnologias emergentes, mas também desenvolver capacidades analíticas e de tomada de decisão, essenciais para a gestão eficaz de carteiras, sinistros e processos de subscrição. Para além disso, contribui para o fortalecimento da cultura organizacional, consolida o compromisso com a ética e o compliance, e eleva os padrões de qualidade e eficiência ao longo de toda a cadeia de valor da seguradora.

Para a Global Seguros, a formação contínua dos seus colaboradores constitui um factor de diferenciação e um compromisso com a excelência, integrando-se de forma plena na sua estratégia de desenvolvimento de talentos e sustentabilidade institucional.

### Política de Formação

A Global Seguros dispõe de uma política de formação, aprovada e sob responsabilidade da Direcção de Recursos Humanos, cuja missão é identificar as principais necessidades para o desenvolvimento de acções de formação para todos os colaboradores da Global Seguros.

A política visa definir e implementar planos de formação e de desenvolvimento em consonância com as orientações estratégicas e as necessidades identificadas, assegurando o a aquisição e o reforço de competências determinantes para a evolução sustentada da actividade da organização.

Esta política prevê que os planos de formação sejam elaborados anualmente, com base nas necessidades identificadas pelas diversas Direcções. Estes planos devem considerar as experiências positivas e negativas identificadas na monitorização do plano formativo do período anterior, de forma a garantir a melhoria contínua dos processos de capacitação interna.

## Planeamento e Execução (2024)

Durante o exercício de 2024, foram identificadas 50 ações de formação — 37 em regime presencial e 13 em formato online — destinadas a suprir as necessidades formativas dos colaboradores da Global Seguros. Contudo, em virtude do contexto económico-financeiro da empresa, apenas 22% das formações chegaram a ser efectivamente realizadas ao longo desse ano. Para colmatar esta lacuna, durante o ano de 2025, será novamente identificado às necessidades de formação e serão dadas formações, conforme o orçamento existente na companhia.

## 11. Conclusão.

O Conselho de Administração da Global Seguros S.A. reafirma o seu compromisso com uma gestão prudente e eficaz dos riscos corporativos, em conformidade com os normativos legais e regulamentares em vigor, nomeadamente a Lei n.º 18/22 – Lei da Actividade Seguradora, a Norma n.º 3/24 – Sistema de Controlo Interno, e a Norma n.º 7/23 – Sistema de Gestão de Riscos. Neste sentido, incentiva-se permanentemente todos os Diretores e Colaboradores a aplicarem metodologias estruturadas para a identificação de eventos que possam impactar negativamente a actividade da companhia, promovendo uma actuação proactiva na mitigação de riscos, alinhada com o apetite ao risco definido.

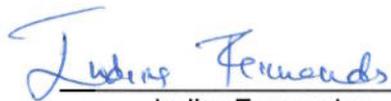
O Sistema de Controlo Interno da Global Seguros é concebido para assegurar o cumprimento da legislação e regulamentação aplicáveis, promover a integridade dos processos operacionais, garantir a fiabilidade da informação financeira e operacional, bem como sustentar a continuidade e sustentabilidade das operações da companhia.

Neste contexto, reiteramos o nosso empenho na implementação da estratégia de gestão de riscos e controlo interno, reconhecendo a sua relevância como componente central do modelo de governação e condição indispensável para o alcance dos objectivos estratégicos e o fortalecimento da resiliência organizacional.

A Global Seguros reconhece que a gestão de riscos e os controlos internos constituem responsabilidades que envolvem todas as áreas da organização. Por isso, estes processos são conduzidos de forma integrada e coordenada, no quadro do modelo das Três Linhas de Defesa, permitindo assegurar uma estrutura de controlo eficaz e alinhada com as melhores práticas do sector. A companhia mantém o seu compromisso com o reforço contínuo da sua estrutura organizacional, ajustando-a à dimensão, natureza e complexidade das suas

operações, com vista ao fortalecimento dos mecanismos de controlo, da cultura de gestão de riscos e da conformidade, garantindo uma actuação transparente, responsável e em linha com os princípios de supervisão prudencial.

Por fim, a Global Seguros reitera a sua determinação em identificar, monitorizar e mitigar os riscos inerentes à sua actividade, por meio da implementação de políticas, procedimentos e instrumentos de controlo apropriados, assegurando o alinhamento com os requisitos regulatórios e contribuindo para a solidez, estabilidade e geração de valor sustentável no âmbito do mercado segurador nacional.



Indira Fernandes

(Administradora Executiva)



João Custódio

(Direcção de Auditoria Interna)