

# Relatório sobre a

## Estrutura Organizacional e os Sistemas **de Controlo Interno e Gestão de Risco 2025**



[geral@superseguros.co.ao](mailto:geral@superseguros.co.ao)



Estrada Nacional 100, Benfica, Edifício Benfica II.  
B, 1 Andar, n° 1,2,3, Lunada - Angola



[www.superseguros.co.ao](http://www.superseguros.co.ao)



+244 926 400 461

## SUMÁRIO

1- Enquadramento	pag. 2
2- Organização Interna	pag. 6
3- Modelo de Governo e Sistema de Controlo Interno	pag. 8
4- Principais Actividades Desenvolvidas a nível do Controlo Interno	pag. 11
5- Avaliação do Sistema de Controlo Interno	pag. 22
6- Insuficiência de Controlo Interno	pag. 25
7- Plano de Acção	pag. 26
8- Conclusão	pag. 28
9- Aprovação	pag. 29



[geral@superseguros.co.ao](mailto:geral@superseguros.co.ao)



Estrada Nacional 100, Benfica, Edifício Benfica II.  
B, 1 Andar, nº 1,2,3, Lunada - Angola



[www.superseguros.co.ao](http://www.superseguros.co.ao)



+244 926 400 461

## 1. Enquadramento

### 1.1- Introdução

O presente Relatório foi elaborado tendo como base informação da Super Seguros SA (adiante Super Seguros, Super, Empresa ou Companhia) relativo ao Exercício 2025.

O Regime Jurídico de acesso no exercício da Actividade Seguradora e Resseguradora, aprovado pela Lei n.º 18/22, de de Julho, exige que as Empresas de Seguros elaborem um Relatório anual sobre a Estrutura Organizacional e os Sistemas de Gestão de Risco e Controlo Interno.

A divulgação de informação qualitativa exigida no âmbito do Relatório anual sobre a Estrutura Organizacional e os Sistemas de Gestão de Risco e Controlo Interno, obedece aos requisitos estabelecidos no Artº 73 e 74 da Lei 18/22.

A Super Seguros SA é uma Seguradora Angolana que tem por objecto principal e exclusivo o exercício da Actividade de Seguro e Pensões, com sede em Luanda, tendo sido constituída em 2013 com Matricula R.C de Luanda nº 2408-12/120810 e Licença nº 14 /ISS/MF/13 (para a totalidade dos ramos vida e não vida) emitida pelo Instituto de Supervisão de Seguros (actualmente Agência Angolana de Regulação e Supervisão de Seguros - ARSEG), capital social de 3.500.000.000,00 AOA ( Três Mil Milhões e Quinhentos Milhões de Kwanzas).

A Seguradora tem a sua Sede no Edifício Benfica II -B, na Estrada Nacional 100, nº 1,2 e 3, 1º Andar, Luanda - República de Angola.

## 1.2- Estrutura Acionista

O Capital Social da Super Seguros SA é de 3.500.000.000,00 (Três Mil Milhões e Quinhentos Kwanzas), integralmente realizado em dinheiro, representado por 4.000 acções, com o valor nominal de AOA 875.000,00 por acção.

O Gráfico abaixo mostra a Estrutura Acionista da Super Seguros SA:

Grafico1- Estrutura Acionista



### 1.3- Pilares Essencias

O Modelo de Gestão da Super Seguros, está focado em resultados, uma componente fundamental para garantir o crescimento e a sustentabilidade do negócio, reunindo práticas, ferramentas e processos que ajudam os gestores a tomar decisões estratégicas.

Figura 1- Pilares da Gestão



#### Planeamento Estratégico

O estabelecimento de metas claras e realistas, define o caminho a ser seguido e alinha toda a equipe à missão, visão e valores do negócio na Super.

As mudanças ocorrem em um ritmo acelerado e a concorrência é cada vez mais acirrada, o planeamento estratégico se torna uma ferramenta vital para o sucesso do negócio. A Super deseja estar em 2026 no TOP 10 no Raking das Seguradoras em Angola.

## Gestão de Pessoas

Valorizar o capital humano, criar políticas de desenvolvimento profissional e adotar estratégias de motivação e retenção de talentos.

Figura 2- Pilares da Gestão de Pessoas



## Gestão Financeira

Controlar custos, administrar receitas e despesas, analisar fluxos de caixa e buscar oportunidades de investimento com responsabilidade, envolvendo de uma forma estratégica, garantindo que gastos estejam equilibrados em relação aos ganhos e que a Companhia opere de forma lucrativa e sustentável

## Gestão de Processos

Mapear, padronizar e otimizar os processos internos a fim de aumentar a eficiência, reduzir desperdícios e melhorar a qualidade dos produtos e do atendimento aos Tomadores de Seguros, Parceiros, Sinistrados e todos os outros intervenientes na cadeia de valor.

## Adoção de Tecnologia

Investir em sistemas de gestão empresarial (ERPs), automação e ferramentas digitais para agilizar rotinas e proporcionar diferencial competitivo, aplicação estratégica de recursos em ferramentas digitais e sistemas que impulsionam a eficiência e competitividade do negócio.

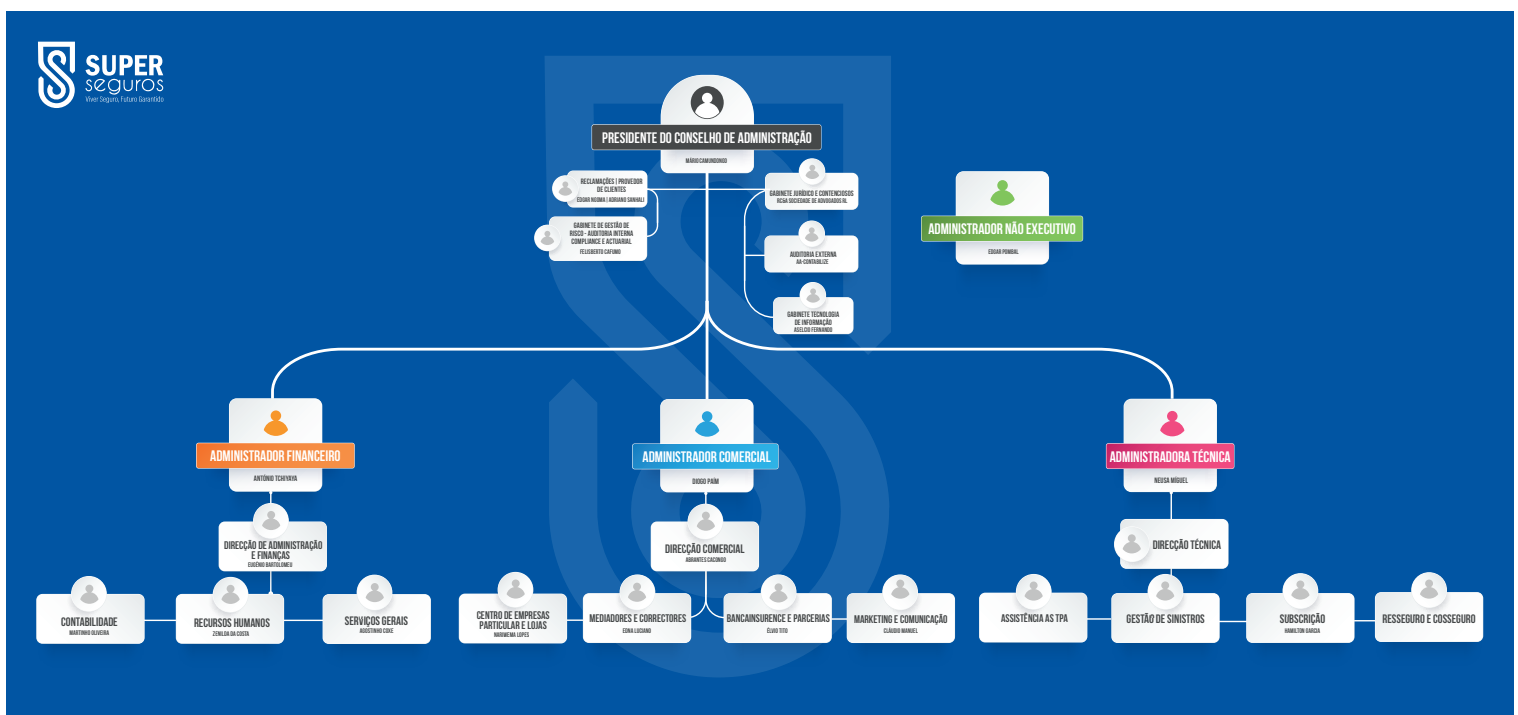
A gestão empresarial eficaz é a base para transformar desafios em oportunidades e impulsionar o negócio rumo à prosperidade. Ao dominar esses pilares, a Administração da Super está mais preparada para tomar decisões alinhadas aos objectivos da Empresa e garantir a sua longevidade no mercado.

## 2. Organização Interna

### 2.1- Organigrama

O Organograma da Super Seguros, SA refere-se ao sistema que organiza e direcciona os diferentes componentes da Companhia para atingir seus objectivos. Esta Estrutura esta representada abaixo:

Figura 3- Organigrama



Em 2025 o quadro do Pessoal por Unidade foram distribuídos conforme o Mapa abaixo:

Quadro 1- Colaboradores distribuídos por Unidade

Unidade	Responsável de Área	Categoria	Administração	Controlo	Negócio	Suporte do Negócio	Suporte Transversal	Total
Conselho de Administração	Mário Camundongo	PCA	5					5
Centro de Reclamações	Edgar Ngulo	Coordenador					1	1
Gabinete de Compliance	Felisberto Cafumo	Coordenador		1				1
Gabinete de Gestão de Risco	Magno Kibonda	Coordenador		1				1
Gabinete de Auditoria	Maninho Daniel	Coordenador		1				1
Gabinete de Tecnologia de Informação	Acelcio Fernandes	Coordenador					1	1
Direção Técnica	Edson Filho	Coordenador				6		6
Direção de Adm. e Finanças	Eugénio Bartolomeu	Director					4	4
Direção Comercial	Abrantes Cacongo	Director			15			15
Secretariado	Conceição Candala	Secretária					2	2
Gabinete de R.Humano	Zenilda Costa	Coordenadora					1	1
<b>Total:</b>			<b>5</b>	<b>3</b>	<b>15</b>	<b>6</b>	<b>9</b>	<b>38</b>

A Gestão de Recursos Humanos é a área da empresa que administra de forma estratégica todo o capital humano, alinhando os objectivos organizacionais com a satisfação e metas dos colaboradores da Empresa.

Sob a óptica da gestão de recursos humanos, os colaboradores são o principal activo da Organização, uma vez que essa área os enxerga como clientes internos.

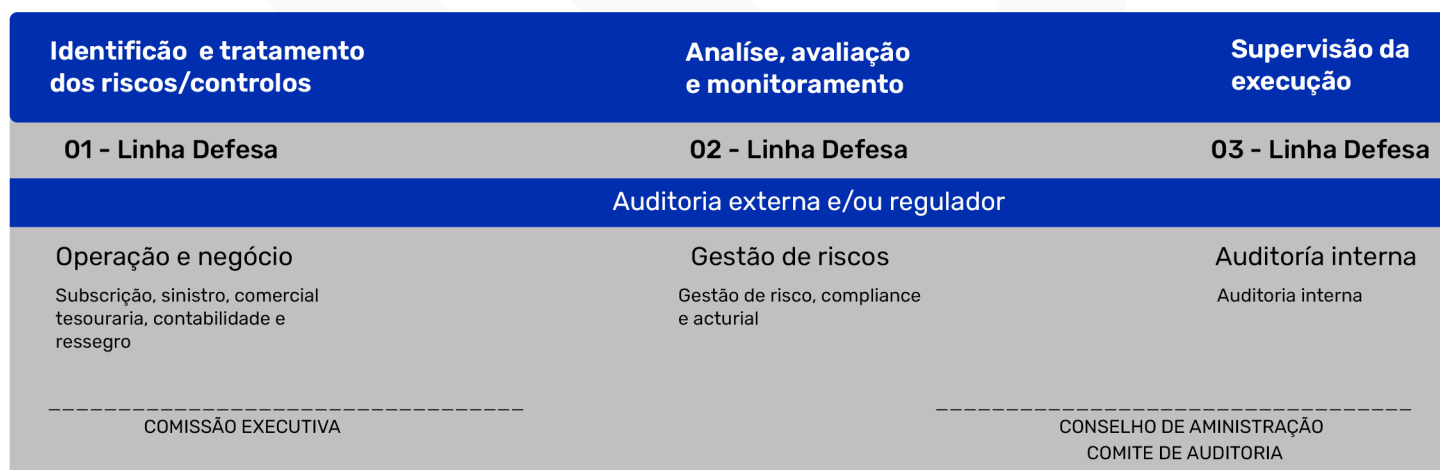
### 3. Modelo de Governação e Sistema de Controlo Interno

O modelo de governação do sistema de controlo interno.

A Super Seguros, S.A. adoptou o modelo das três linhas de defesa como base estruturante do seu sistema de governação, gestão de riscos e controlo interno, em alinhamento com as melhores práticas internacionais e com os requisitos previstos na Norma Regulamentar n.º 2/23 e na Norma Regulamentar n.º 3/24.

Este modelo assenta numa clara definição de papéis e responsabilidades, garantindo a segregação de funções, a independência das actividades de controlo e uma abordagem estruturada à gestão dos riscos.

Figura 4- Modelo de Governação do Sistema de Controlo Interno da Super Seguros



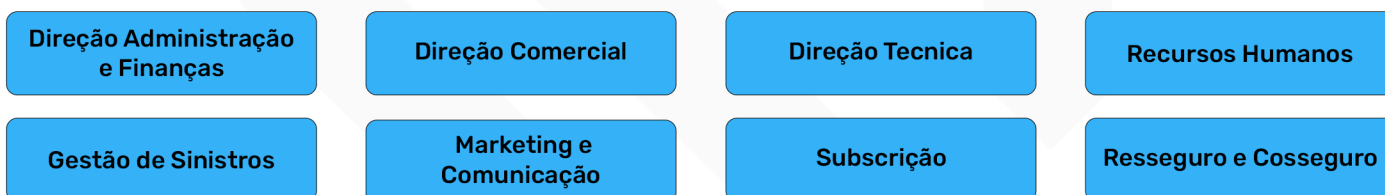
A luz do modelo de governação apresentado as três linhas são caracterizadas da seguinte forma:

### 1- Primeira Linha de Defesa: Áreas operacionais e de negócio:

A primeira linha de defesa é constituída pelas áreas operacionais e de negócio da Super Seguros e é responsável por identificar, avaliar e gerir os riscos inerentes às suas actividades, implementar controlos operacionais diários, bem como assegurar o cumprimento de políticas, procedimentos e limites definidos.

Dentro do organograma da Super Seguros, fazem parte desta linha as seguintes Unidades de Estrutura:

Figura 5- Unidade da Primeira linha de Defesa



### 2- Segunda Linha de Defesa: Gestão de Riscos, Compliance e Actuarial

A segunda linha de defesa é composta pelas funções responsáveis por definir o quadro de controlo, supervisionar a sua aplicação e apoiar a primeira linha na gestão de riscos. Entre outras, estas áreas têm a responsabilidade de definir políticas, metodologias e ferramentas de controlo, monitorizar o perfil de risco da Companhia (utilizando a Matriz de Risco), assegurar a conformidade com requisitos legais e regulamentares e emitir recomendações e alertas ao Conselho de Administração.

Dentro do organograma da Super Seguros, fazem parte desta linha as seguintes Unidades de Estrutura:

Figura 6- Unidade da Segunda linha de Defesa



A segunda linha de defesa é composta pelas funções responsáveis por definir o quadro de controlo, supervisionar a sua aplicação e apoiar a primeira linha na gestão de riscos. Entre outras, estas áreas têm a responsabilidade de definir políticas, metodologias e ferramentas de controlo, monitorizar o perfil de risco da Companhia (utilizando a Matriz de Risco), assegurar a conformidade com requisitos legais e regulamentares e emitir recomendações e alertas ao Conselho de Administração.

### 3- Terceira Linha de Defesa: Auditoria Interna

A terceira linha de defesa é assegurada pela função de Auditoria Interna, que actua de forma independente e objectiva. É responsável por avaliar a eficácia do sistema de controlo interno, rever a adequação dos processos de gestão de risco, validar o funcionamento das primeira e segunda linhas de defesa e emitir recomendações e acompanhar a sua implementação.

É também a função responsável pela revisão periódica da Matriz de Risco e dos processos de mitigação, garantindo a conformidade com as normas e políticas internas.

Dentro do organograma da Super Seguros, fazem parte desta linha as seguintes Unidades de Estrutura:

*Figura 7- Unidade da Terceira linha de Defesa*

**Gabinete de Auditoria  
Interna**

#### 4. Principais Actividades Desenvolvidas a Nível de Controlo Interno

Durante o exercício de 2025, a Super Seguros, S.A. iniciou um processo estruturado de implementação do seu sistema de controlo interno, em alinhamento com os requisitos da Lei n.º 28/22 de 7 de Julho e das Norma Regulamentar n.º 2/23 e Norma Regulamentar n.º 8/24. De acordo com as suas atribuições, as principais funções de controlo interno registaram as seguintes actividades:

##### Função de Gestão de Riscos

A gestão de riscos tem como principal actividade a protecção do capital da instituição, no que se refere a assessorar a fiscalização, controlo e análise de riscos operacionais da actividade da Super Seguros.

O modelo de governação dos riscos define um framework com as seguintes etapas fundamentais:

- a) Elaborar e revisar a Política de Gestão de Riscos da companhia, sempre que necessário;
- b) Propor metodologia para avaliação e acompanhamento dos riscos;
- c) Comunicar/reportar os resultados da avaliação de riscos e informações relacionadas a gestão de riscos ao Comité de Riscos;
- d) Conduzir os processos de identificação e avaliação dos riscos junto às áreas de negócio;
- e) Coordenar a melhoria continua (planos de acção) de processos necessárias para mitigar os riscos;
- f) Assegurar a elaboração e execução de Planos de Tratamento dos Riscos e Planos de Contingência dos Riscos;
- g) Disseminar a cultura de gestão de riscos, promovendo o comprometimento e engajamento dos colaboradores na implementação do processo de gestão de riscos;
- h) Actuar em conjunto com outras áreas (stakeholders) que, dentre as suas atribuições, também possuem actividades de segunda linha de defesa, tais como: prevenção e combate a fraudes, monitorização, jurídico consultivo, dentre outras.

A Matriz de Riscos aprovada pela Companhia identifica as fontes de riscos, áreas de impactos, eventos (incluindo mudanças nas circunstâncias), suas causas e consequências potenciais. A finalidade desta etapa é gerar uma lista abrangente de riscos, baseada nestes eventos que possam criar, aumentar, evitar, reduzir, acelerar ou atrasar a realização dos objectivos.

A SUPER define o seu Mapa de Riscos em 7 (sete) categorias principais, nomeadamente:

- Operacional;
- Financeiro;
- Compliance;
- Tecnológico;
- Mercado;
- Reputacional;
- Subscrição.

Dentro dessas categorias, identihcam-se 23 (vinte e três) tipos eventos que permeiam os processos.

### **Riscos Operacionais**

Refere-se ao risco de perdas resultantes de processos internos inadequados ou ineficazes, de pessoas, sistemas ou de eventos externos. Inclui, entre outros, erros humanos, falhas processuais, fraudes internas ou externas e interrupções operacionais.

Este risco manifesta-se, por exemplo, na má gestão de sinistros, erros de subscrição, falhas de reconciliação financeira ou ineficiências operacionais que possam comprometer a qualidade do serviço e os resultados da Companhia.

Em 2025, ao nível desta categoria de risco, foram desenvolvidas as seguintes iniciativas:

- Levantamento inicial dos principais processos operacionais (subscrição, sinistros, tesouraria);
- Implementação de controlos básicos, sobretudo de natureza manual (validações, aprovações hierárquicas);
- Sensibilização das equipas para a importância do controlo interno;
- 
- Reforço da formação do pessoal na utilização do sistema core (Anywhere) como suporte à operação.

Estas iniciativas permitiram mitigar riscos imediatos, mas foram reactivas e pouco estruturadas, com elevada dependência de intervenção humana.

Para esta categoria de risco foram identificadas as seguintes oportunidades de melhoria:

- Consolidação da formalização e documentação dos processos (manuais operacionais);
- Implementação de RCSA por processo;
- Redução de controlos manuais e automatização no sistema core;
- Acompanhamento trimestral dos indicadores de risco operacional em sede do Comité de Risco (KRIs).

## Riscos Financeiros

Corresponde ao risco de perdas decorrentes de uma gestão inadequada dos recursos financeiros da Companhia, incluindo liquidez, crédito, investimentos e variações cambiais ou de taxas de juro. Este risco pode afectar a capacidade da seguradora em cumprir as suas obrigações financeiras, nomeadamente o pagamento de sinistros, bem como impactar negativamente a sua rentabilidade e solvência.

Em 2025, ao nível desta categoria de risco, foram desenvolvidas as seguintes iniciativas:

Controlo manual de pagamentos com dupla validação;

Reforço dos instrumentos de organização da função financeira.

Embora existam controlos efectivamente implementados, estes apresentam baixa tempestividade e elevado risco de erro, devido à ausência de automatização e integração de sistemas. Assim, para 2026 serão desenvolvidas iniciativas no sentido de ultrapassar as insuficiências materiais a nível deste risco, nomeadamente:

- Criação de reporte financeiro estruturado e atempado e sua aprovação mensal em sede do Conselho de Administração.

## Riscos de Compliance

Refere-se ao risco de sanções legais, regulamentares, financeiras ou reputacionais decorrentes do incumprimento de leis, regulamentos, normas internas ou códigos de conduta aplicáveis, incluindo os previstos na Lei n.º 2B/22 de 7 de Julho e regulamentação da ARSEG. Inclui também riscos associados ao branqueamento de capitais, financiamento ao terrorismo, protecção de dados e outras obrigações legais relevantes para a actividade seguradora.

Em 2025, ao nível desta categoria de risco, foram desenvolvidas as seguintes iniciativas:

- Revisão pontual de alguns processos críticos;
- Interação com o regulador em matérias específicas;
- Adequação e envio de todos os reportes (IOP's) dentro dos prazos;
- Obrigação do preenchimento do formulário de KYC em todas as operações potencialmente de risco.

A nível da implementação de instrumentos que reforçam o controlo do AML. Assim, foram apresentadas as seguintes oportunidades de melhoria:

- Desenvolvimento de matriz de obrigações regulamentares;
- Implementação de programa estruturado de AML/KYC ;
- Adequação e envio de todos os reportes (IOP's) dentro dos prazos;
- Criação de plano anual de Compliance;
- Expansão da cultura de compliance à toda a companhia;
- Estabelecimento de mecanismos de monitorização contínua.

## Riscos Tecnológicos

Corresponde ao risco de perdas ou disrupções decorrentes de falhas, inadequação ou insuficiência dos sistemas de informação e tecnologias utilizadas pela Companhia. Inclui riscos relacionados com cibersegurança, acessos não autorizados, perda de dados, falhas de sistemas críticos (como o core segurador) e incapacidade de suportar a operação de forma eficiente e segura.

Em 2025, ao nível desta categoria de risco, foram desenvolvidas as seguintes iniciativas:

- Conclusão da migração de todos os dados históricos da companhia para o sistema core segurador (Anywhere);
- Definição clara dos limites de perfis de acesso;
- Realização de backups periódicos;
- Suporte tecnológico à todas as áreas operacionais.

Com base na avaliação do funcionamento do sistema core, persistem fragilidades ao nível da segurança, integração e controlo de acessos. Para reforçar os sistemas, foram apresentadas as seguintes oportunidades de melhoria:

- Implementação de políticas de segurança da informação;
- Esforços iniciais de melhoria do serviço ao cliente.

Ainda nesta categoria de risco, para uma avaliação mais precisa do desempenho da Super Seguros em termos de prestação na prestação de serviços aos seus clientes, torna-se essencial analisar o impacto do volume de reclamações em proporção à sua carteira de apólices. Para tal, procedeu-se à análise do “Relatório de Gestão de Reclamações” publicado pela ARSEG que faz a correlação entre o número total de reclamações registadas e o número de apólices emitidas, calculando o índice de reclamações por cada 100 apólices emitidas (IR100), permitindo aferir a incidência relativa de reclamações face à base de clientes de cada seguradora.

A ARSEG utiliza este índice (IR100) como forma de medir o nível de satisfação dos clientes em relação aos serviços prestados pelas seguradoras. Consolidando os dados dos dois semestres é possível observar que para a Super Seguros, S.A. foi apurada 1 (uma) reclamação e emitidas 1 315 apólices, resultando num IR100 anual de 0,08 ou seja, 1 (uma) reclamação para cada 1315 apólices emitidas. Apesar de o valor absoluto ser baixo (menos de 1 reclamação por 100 apólices), relativamente ao mercado a performance é desfavorável, indicando maior incidência de reclamações face aos pares.

Pela tabela abaixo, podemos verificar que a Super Seguros está em 9º (nono) lugar em termos de índice de reclamações, isto porque, apesar de ter registado apenas uma reclamação, o número de apólices emitidas foi proporcionalmente inferior.

#### Quadro 2- Índice de Reclamações

Seguradora	Nº de Apólices Emitidas	Nº de Reclamações	IR100
CONFIANÇA	2139	27	1,26%
GLOBAL	15741	101	0,64P»
PROTTEJA	7481	43	0,579t
PRUDENCIAL	972	3	0,31P»
LIBERTY & TREVCA	727	2	0,28%
ENSA	90575	147	0,169t
GIANT MAGIC	9013	12	0,13P»
SOL	8188	9	0,11%
<b>SUPER SEGUROS SA</b>	<b>1315</b>	<b>1</b>	<b>0,08%</b>
SAN LAMALLIANZ	128391	93	0,0796
TRANQUILIDADE	8628	6	0,07%
BIC	27121	15	0,06^4
STAS	4857	2	0,0496
FIDELIDADE	164264	50	0,039á
NOSSA	1234713	116	0,01%
FORTALEZA	S3III	4	0,01F
VIVA	93760	7	0,019t
MUNDIAL	224863	1S	0,0196
ALIANÇA	28210	0	,00%
PREFIRA	112	0	0,0096
UNISAUDE	272	0	0,0096
<b>TOTAL</b>	<b>2 079 064,00</b>	<b>653</b>	<b>0,03%</b>

Fonte: Cálculos internos com base nos relatórios semestrais publicados pela ARSEG

Fonte: Cálculos internos com base nos relatórios semestrais publicados pela ARSEG

Alargando a análise incorporando o benchmark de mercado e o posicionamento relativo, a Super Seguros apresenta um nível de reclamações cerca de 2,7x superior ao mercado ( $0,08/0,02 = 2,7$ ), o que indica uma performance desfavorável relativamente ao mercado, indicando maior incidência de reclamações face aos concorrentes.

Face ao exposto, para a maturação do processo de gestão e acompanhamento do risco de reputacional da Super Seguros, implementou as seguintes medidas:

- Implementação de sistema de prevenção, monitorização e de gestão de reclamações, com reforço no melhor acompanhamento do tratamento dos processos para que não resultem em reclamações;
- Definição de indicadores de satisfação do cliente;
- Criação de políticas de comunicação e gestão de crise;
- Monitorização de imagem e reputação no mercado.

### **Risco de Subscrição**

Refere-se ao risco de perdas resultantes de uma avaliação inadequada dos riscos assumidos pela Companhia no âmbito da emissão de apólices.

Inclui, entre outros, a incorrecta definição de prémios, selecção adversa, concentração de riscos e inadequação das condições contratuais, podendo conduzir a níveis de sinistralidade superiores ao esperado e comprometer o equilíbrio técnico da carteira.

Em 2025, ao nível desta categoria de risco, foram desenvolvidas as seguintes iniciativas:

- Definição inicial de critérios de subscrição;
- Revisão manual de propostas de maior dimensão;
- Apoio da função actuarial na definição de prémios;
- Consolidação do sistema core para registo exclusivo de apólices.

A subscrição apresenta risco elevado devido à falta de critérios robustos e automatizados, bem como à dependência de julgamento individual.

- Formalização de políticas de subscrição por ramo;
- Monitorização da sinistralidade por segmento;
- Integração com resseguro e gestão de risco.

As iniciativas desenvolvidas em 2025 permitiram à Super Seguros dar os primeiros passos na mitigação dos principais riscos inerentes à sua actividade. Contudo, estas acções caracterizam-se por um nível com muitas oportunidades de melhoria, pouco formalizado e predominantemente reactivo. O sistema de controlo interno encontra-se numa fase de desenvolvimento intermediária, sendo essencial evoluir para um modelo estruturado, preventivo e integrado, em linha com os requisitos da Norma Regulamentar n.º 3/24.

A implementação das oportunidades de melhoria identificadas será determinante para assegurar uma maior robustez operacional, maior conformidade regulatória e sustentabilidade do negócio à medida que a operação cresça.

## **Risco de Subscrição**

A Super Seguros dispõe de uma política de Compliance, que tem como objectivo garantir o funcionamento da instituição, em conformidade com as leis vigentes, nacionais e internacionais, regulamentos que lhe são aplicáveis bem como com os princípios éticos e de acordo com as melhores práticas do sector, com intuito de garantir a segurança do negócio, prestar um serviço diferenciado e de excelência aos seus clientes, visando a satisfação dos seus colaboradores e a criação de valores para os seus accionistas.

## **Principais Actividades Desenvolvidas**

Relativamente a matéria de Anti Money Laundering ou combate ao Branqueamento de Capitais e Financiamento do Terrorismo na qual a SUPER na qualidade de empresa do sector de seguros esta sujeita as obrigações previstas no art 1º n.º 8 da Lei n.º 05/20 de 27 de Janeiro, Lei de Prevenção e Combate ao Branqueamento de Capitais, o Gabinete de Compliance com vista a mitigar os riscos BC/FT & PADM procedeu as seguintes acções:

- 1- Implementação do KYC exercício de Identificação, Verificação e Aceitação de clientes;
- 2- Avaliação de Risco Institucional de Branqueamento de Capitais e Financiamento do Terrorismo;
- 3- Sugestão da aquisição de duas soluções tecnológicas, sendo a primeira para o auxílio do cumprimento das matérias de BC/FT & PADM, e a segunda para Conservação Documental;
- 4- Análise periódica da base de dados de clientes da companhia para confrontar com as entidades pessoas singulares e colectivas constantes da Lista de Sanções do Comité da ONU;
- 5- Participação do responsável pela área de compliance nos diversos workshops sobre matérias de AML/CBCFT organizados pela ARSEG;
- 6- Reporte das Informações Obrigatórias Periódicas relativas a BC/FT & PADM.

No período em análise, o Gabinete de Compliance identificou várias inconformidades dentre elas podemos destacar as seguintes:

- 1- Dever de implementar uma comissão executiva nos casos em que as empresas de seguros optem por administradores executivos e não executivos;
- 2- Dever de implementar na comissão executiva no mínimo 1 (um) administrador independente do leque de administradores não executivos;

- 3- Dever de instituir um regulamento relativo ao funcionamento do Conselho Fiscal;
- 4- Dever de implementar uma Política de Remuneração.

**No cumprimento do programa anual de Compliance realizaram-se diversas tarefas na qual podemos destacar as seguintes:**

- 1- Elaboração da Política de Transparência e Divulgação na Informação;
- 2- Elaboração de Manual de Procedimentos de Compliance.
- 3- Elaboração de pareceres para o Conselho de Administração;
- 4- Elaboração do parecer sobre tentativa de fraude;
- 5- Elaboração do Manual de Obrigações de Prevenção e Combate ao Branqueamento de Capitais;
- 6- Elaboração do Regulamento do Conselho Fiscal;
- 7- Elaboração da Matriz de Requisitos de Compliance;
- 8- Remissão junto da Agência Angolana de Regulação e Supervisão de Seguros do processo de registo de responsáveis por funções de gestão relevante;
- 9- Revisão da política de compliance;
- 10- Revisão da Política KYC (Identificação, Verificação e Aceitação de clientes).

### **Gestão de Conflitos de Interesse**

Compete, ainda, ao Gabinete de Compliance:

- 1- Verificar, sempre que existente, potenciais situações de conflito ou incompatibilidade de interesses entre os colaboradores, clientes, investidores, e a própria companhia, orientando os envolvidos e tomando as providências necessárias;
- 2- Propor ao Conselho de Administração relativamente ao organograma interno e acautelar a adopção de posições conflitantes pelos trabalhadores no desempenho de suas atribuições, bem como assegurar a manutenção das barreiras de informação eventualmente necessárias;
- 3- Avaliar antecipadamente as actividades externas praticadas pelos colaboradores, com ou sem fins lucrativos, a fim de identificar eventuais riscos à reputação e imagem da Super Seguros, S.A, assim como eventual influência na discricionariedade do colaborador no desempenho de Suas funções.

**A função de compliance, em articulação com as demais áreas de controlo, assegurou o acompanhamento contínuo desta matéria, promovendo revisões periódicas dos procedimentos existentes, com o objetivo de garantir a sua adequação às melhores práticas do mercado e aos requisitos legais e regulamentares aplicáveis.**

## Função Actuarial

O trabalho do Actuário passa por determinar e administrar os riscos. Podendo trabalhar em diversos projectos, em pesquisas, na área da política de gestão de fundos, planos de fundos de investimento, na área da fiscalização, ou então no cálculo de probabilidades.

A Super elenca ao responsável por fiscalizar o trabalho técnico feito na área de seguros, e é o profissional que faz os cálculos de indemnizações e prémios, assim como é ele que faz os cálculos de probabilidades.

O cálculo actuarial é o principal instrumento na avaliação de responsabilidades futuras nas seguradoras, segurança social e fundos de pensões.

Durante o período em análise, as provisões técnicas foram determinadas com base em metodologias atuariais reconhecidas, suportadas por pressupostos razoáveis e devidamente fundamentados. A Super Seguros, S.A, procedeu à constituição das principais provisões, nomeadamente a "Provisão para Prémios Não Adquiridos", Provisões Técnicas de Seguro Directo", "Provisão Matemática do Ramo Vida" e "Provisão para Sinistros".

Os processos de cálculo e validação das provisões técnicas foram objecto de revisão periódica, envolvendo a função actuarial e, sempre que aplicável, a função de auditoria interna. Foram realizados testes de consistência e análises de sensibilidade, com vista a avaliar o impacto de eventuais variações nos pressupostos adoptados, assegurando a robustez dos resultados obtidos.

A função actuarial manteve um papel activo no acompanhamento e validação das provisões técnicas, emitindo pareceres regulares sobre a sua adequação. Em articulação com a área de gestão de riscos e compliance, foram igualmente monitorizados os riscos associados à sua avaliação, garantindo a conformidade com o enquadramento normativo vigente

## Auditoria Interna

Durante o exercício de 2025 verificou-se uma alteração na função de Auditoria interna da Super Seguros, tendo o auditor anteriormente responsável cessado funções na Companhia.

O actual responsável pela função de Auditoria Interna iniciou funções apenas no último trimestre de 2025, encontrando-se neste momento em fase de diagnóstico e levantamento do estado do sistema de controlo interno e dos processos operacionais da Companhia.

Está igualmente em fase de conclusão a elaboração do Plano Anual de Auditoria para 2026, que será aprovado pelo Conselho de Administração. Ainda para este exercício (2026), além de se responsabilizar pela avaliação periódica do controlo interno, a Auditoria Interna será responsável por:

- 1- Apresentar trimestralmente ao Conselho de Administração o grau de execução do Plano Anual de Auditoria Interna;
- 2- Apresentar trimestralmente o Plano de Resolução das Insuficiências do Controlo Interno;
- 3- Acompanhar e reportar ao Conselho de Administração o cumprimento do Plano de Correção das reservas e ênfases identificadas pelo Auditor Externo.

## 5. Avaliação do Sistema de Controlo Interno

No âmbito da avaliação do sistema de controlo interno da Super Seguros, S.A, foi elaborada e aprovada a Matriz de riscos com o objectivo de identificar, avaliar e classificar os principais riscos inerentes às áreas críticas da actividade seguradora, bem como aferir o nível de exposição global da Companhia.

A referida matriz teve por base critérios de probabilidade e impacto, permitindo a determinação do nível de risco e a sua classificação em baixo, moderado e alto, de acordo com as melhores práticas de gestão de risco e controlo interno.

## 5. Avaliação do Sistema de Controlo Interno

A análise consolidada evidência que o nível global de risco da Companhia é moderado, com um índice médio de 2,2751, correspondente a um grau de maturidade intermédio do sistema de controlo interno. Este resultado indica que:

- Existem mecanismos básicos de controlo implementados;
- Contudo, ainda subsistem fragilidades relevantes;
- Há necessidade de reforço em áreas críticas.

## AValiação DO SISTEMA DE CONTROLO INTERNO

### Quadro 3- Avaliação do Sistema de Controlo Interno

SUBSCRIÇÃO	CAUSA	CONSEQUÊNCIA	PROBALIDADE	IMPACTO	NÍVEL DE RISCO
Aceitação de Risco Inadequado	Falta de Critérios claros	sinistralidade elevada	3	3	Baixo
Subscrição fora do limite	Falta de controlo sistémico	exposição excessiva	3	3	Baixo
Erros de precificação	Dados incompletos	Perdas técnicas	4	5	Moderado
Nível de Risco Global			3,3	3,7	Moderado
SINISTRO	CAUSA	CONSEQUÊNCIA	PROBALIDADE	IMPACTO	NÍVEL DE RISCO
Pagamentos indevido de sinistro	Falta de validação	Perdas financeiras	5	5	Alto
Fraude em sinistro	Insuficiência no contrato	Perdas financeiras e reputacional	4	4	Moderado
Atraso na regularização de sinistros	Dados incompletos	Perdas técnicas	3	3	Baixo
Nível de Risco Global			4,5	4	Moderado
TESOURARIA	CAUSA	CONSEQUÊNCIA	PROBALIDADE	IMPACTO	NÍVEL DE RISCO
Pagamentos Indevidos	Falta de segregação	Perdas Financeiras	2	2	Baixo
Falhas de reconciliações	Atrasos operacionais	Informação incorrecta	1	2	Baixo
Riscos de Liquidez	Planeamento deficiente	Incumprimentos	2	2	Baixo
Nível de Risco Global			1,7	2	Baixo
CONTABILIDADE	CAUSA	CONSEQUÊNCIA	PROBALIDADE	IMPACTO	NÍVEL DE RISCO
Erros contabilísticos	Erros contabilísticos	Informação errada	3	3	Baixo
Reporte incorrecto	Dados inconsistentes	Multas e penalidades	3	3	Baixo
Atraso no fecho	Ineficiência	Multas e penalidades e decisões atrasadas	3	3	Baixo
Nível de Risco Global			3	3	Baixo

Continuação..

SISTEMA DE INFORMAÇÃO	CAUSA	CONSEQUÊNCIA	PROBALIDADE	IMPACTO	NÍVEL DE RISCO
Falhas de sistema	Infraestrutura fraca	Interrupção de operações	4	4	Moderado
Acesso não autorizados	Controlo fraco	Fraudes e dados desprotegidos	3	3	Baixo
Perdas de dados	Ausência de backups	Interrupção de operações	4	4	Moderado
Nível de Risco Global			3,7	3,7	Moderado

BRANQUEAMENTO DE CAPITAIS	CAUSA	CONSEQUÊNCIA	PROBALIDADE	IMPACTO	NÍVEL DE RISCO
Transações suspeitas	Falta de alerta	Multa por BC/FT	2	2	Baixo
Identificação incompleta do cliente(KYC)	Ausência de critérios de KYC	Multa por BC/FT	2	2	Baixo
Falta de alerta na monitorização de valores altos de clientes PEPs	Sistema de controlo manual	BC/FT	4	4	Moderado
Falta de preparação dos colaboradores em compliance	Falta de formação obrigatória em compliance	BC/FT	4	4	Moderado
Nível de Risco Global			3	3	Moderado

GESTÃO DE RECLAMAÇÕES	CAUSA	CONSEQUÊNCIA	PROBALIDADE	IMPACTO	NÍVEL DE RISCO
Reclamações não registadas	Falta de processos de registos	Reputacionais e financeiros	3	3	Baixo
Atraso na regularização das reclamações	Falta de controlo e acompanhamento	Reputacionais e financeiros	5	5	Alto
Reclamações recorrentes	Falta de controlo e acompanhamento	Reputacionais e financeiros	5	5	Alto
Nível de Risco Global			4,3	4,3	Moderado

JURIDICO	CAUSA	CONSEQUÊNCIA	PROBALIDADE	IMPACTO	NÍVEL DE RISCO
Processos judiciais e risco legal	Incumprimento da condições da Apólice	Reputacionais e financeiros	2	2	Baixo
Nível de Risco Global			2	2	Baixo

## 6. Insuficiências de Controlo Interno

Com base na avaliação efectuada ao sistema de controlo interno, incluindo a análise das diferentes categorias de risco, das actividades desenvolvidas ao longo do exercício e das oportunidades de melhoria identificadas, procedeu-se ao levantamento das principais insuficiências de controlo interno.

As insuficiências identificadas encontram-se alinhadas com os resultados da matriz de risco e com a análise qualitativa realizada nos diversos capítulos do presente relatório, incidindo maioritariamente sobre áreas com níveis de risco moderado e elevado, não sendo evidenciadas fragilidades materiais nas áreas classificadas com risco reduzido.

### Quadro 4- Insuficiência de Controlo Interno

Insuficiência	Área	Impacto	Nível
Elevada dependência de controlos manuais e ausência de automatização de processos críticos.	Operacional/Tecnológico	Operacional/Tecnológico	Alto
Inexistência de formalização e documentação estruturada de processos (manuais operacionais).	Operacional	Operacional/Regulador	Alto
Ausência de implementação de RCSA (Risk and Control Self Assessment) por processo.	Gestão de Risco	Operacional/Estratégico	Médio
Monitorização insuficiente de indicadores de risco (KRIs) e ausência de reporting periódico ao Conselho de Administração.	Gestão de Risco	Estratégico	Médio
Inexistência de sistema estruturado de monitorização de compliance (incluindo AML/KYC).	Compliance	Regulamentar/Reputacional	Médio
Dependência de processos manuais na monitorização de clientes (PEPs e transacções suspeitas).	Compliance	Regulamentar/Reputacional	Médio
Fragilidades ao nível da segurança da informação e controlo de acessos.	Sistema de Informação	Operacional/Reputacional	Médio
Ausência de testes regulares de continuidade de negócio( DRP)	Sistema de Informação	Operacional	Médio
Inexistência de sistema estruturado de gestão e acompanhamento de reclamações.	Operacional /Reputacional	Reputacional	Alto
Abordagem predominantemente reactiva na gestão de riscos e controlo interno.	Transversal	Estratégico	Alto
Ausência de integração entre sistemas (core, contabilidade, tesouraria).	Tecnológico/financeiro	Operacional/financeiro	Médio
Estrutura de governação ainda não totalmente alinhada com requisitos regulamentares.	Governação	Regulamentar	Alto
Função de Auditoria Interna ainda em fase inicial, sem histórico consolidado.	Auditória Interna	Estratégico	Médio

## 7. Plano de Acção

A Avaliação ao sistema de controlo interno permitiu identificar um conjunto de insuficiências e oportunidades de melhoria ao nível dos processos, da governação, da gestão de riscos e dos sistemas de informação, torna-se fundamental a definição de um Plano de Acção estruturado que permita corrigir as insuficiências detectadas e melhorar o nível de maturidade do sistema de controlo interno da Companhia.

O presente Plano de Acção tem como principal objectivo assegurar o reforço progressivo da robustez, eficácia e maturidade do sistema de controlo interno da Super Seguros, promovendo uma abordagem mais proactiva na identificação, avaliação, mitigação e monitorização dos riscos inerentes à actividade seguradora.

Neste contexto, as acções propostas foram definidas tendo por base:

- As insuficiências de controlo interno identificadas ao longo do presente relatório;
- Os níveis de risco apurados na matriz de avaliação de riscos;
- As boas práticas internacionais em matéria de governação, gestão de riscos e controlo interno;
- Os requisitos regulamentares aplicáveis ao sector segurador, com especial enfoque nas orientações da ARSEG.

Importa destacar que o Plano de Acção foi concebido numa lógica integrada e baseada, permitindo não apenas a correcção das fragilidades identificadas, mas também a evolução sustentada do modelo de controlo interno, com impacto directo na eficiência operacional, na fiabilidade da informação financeira, na conformidade regulamentar e na salvaguarda da reputação da instituição.

Adicionalmente, o sucesso da implementação do presente plano dependerá do envolvimento activo dos órgãos de governação (Conselho de Administração), das funções de controlo e das diversas áreas operacionais, sendo essencial garantir uma clara definição de responsabilidades, prazos de execução e mecanismos de monitorização continua.

## Quadro 5- Plano de Acção

Área	Insuficiência Identificada	Ação Correctiva	Responsável	Estado	Data de Início	Data de conclusão
Operacional/TI	Elevada dependência de controlos manuais	Mapear processos críticos e implementar automação	TI/Operações	Pendente	01/05/2026	31/10/2026
Gestão de Riscos	Ausência de RCSA	Implementar KCSA por processos críticos	Risco	Pendente	15/05/2026	30/09/2026
Gestão de Riscos	Monitorização insuficiente de KRIs	Criar dashboard e rotina de reporte ao CA	Risco	Pendente	01/06/2026	31/10/2026
Compliance	Monitorização manual de PEP's e transações	Implementar ferramentas de monitorização automática AML	Compliance /TI	Pendente	01/06/2026	30/11/2026
Sistema de Informação	Fragilidade na segurança da informação	Implementar políticas de segurança e controlo de acessos	TI	Pendente	01/06/2026	31/08/2026
Sistema de Informação	Ausência de testes de continuidade(DRP)	Desenvolver e testar plano de continuidade do negócio	TI	Pendente	01/05/2026	31/10/2026
Tecnologia /Financeiro	Falta de integração entre sistemas	integrar sistema core, contabilidade e tesouraria	TI/Finanças	Pendente	01/05/2026	30/11/2026
Governança	Estrutura de governação desalinhada	Rever modelo de governo e criação de comités	Administração /Compliance	Executado		
Transversal	Abordagem reactiva na gestão de risco	Definir política de risco e apetite ao risco	Risco/Administração	Pendente	01/04/2026	30/07/2026
Auditoria Interna	Função em fase inicial	Definir plano anual e executar auditorias prioritarias	Auditoria Interna	Pendente	01/04/2026	31/12/2026

## 8. Conclusão

A análise efectuada à estrutura organizacional, aos sistemas de gestão de risco e ao sistema de controlo interno da Super Seguros, S.A., referente ao exercício de 2025, permite concluir que a Companhia dispõe de um conjunto de elementos estruturantes que evidenciam o seu compromisso com a adopção de práticas de governação corporativa alinhadas com o enquadramento legal e regulamentar aplicável ao sector segurador em Angola.

Com efeito, observa-se a existência de políticas e procedimentos relevantes nas áreas de compliance, gestão de risco, prevenção do branqueamento de capitais e tecnologias de informação, os quais constituem uma base importante para o desenvolvimento de um sistema de controlo interno eficaz.

Na obstante, a análise realizada evidencia que o sistema se encontra ainda numa fase de inicial, verificando-se a necessidade de reforço ao nível da implementação efectiva de alguns controlos críticos, da formalização e automatização de processos, da documentação das actividades e da monitorização continua dos riscos.

Adicionalmente, factores como a recente reconfiguração da função de auditoria interna e a inexistência de histórico consolidado de actividades nesta área condicionam, em certa medida, a boa avaliação da eficácia global do sistema, reforçando a importância da sua estruturação e continuidade.

Foram igualmente identificadas algumas inconformidades de natureza regulatória e oportunidades de melhoria, designadamente no que respeita à estrutura de governação, à formalização de instrumentos internos e ao reforço dos mecanismos de controlo, cuja implementação se revela essencial para o alinhamento integral com as disposições legais e regulamentares aplicáveis.

Neste contexto, considera-se que a Super Seguros dispõe de condições para evoluir de forma consistente no reforço do seu sistema de controlo interno, sendo, contudo, fundamental a implementação e o acompanhamento rigoroso do Plano de Acção das insuficiências detectadas bem como a promoção de uma cultura organizacional orientada para a gestão prudente dos riscos e para a conformidade

Em síntese, a evolução do sistema de controlo interno dependerá da capacidade de institucionalização das práticas adoptadas e do acompanhamento continuo por parte dos órgãos de governação.

## 9. Aprovação

O presente relatório foi visto e aprovado em sede de Conselho de Administração da Super Seguros, S.A. em 29 de Junho de 2026.

Pelo Presidente do Conselho de Administração da Super Seguros, S.A.,

Diogo Paim

-----  
PCA