



indico • Newsletter

SEGUROS

PROPRIEDADE DA ÍNDICO SEGUROS 1ª EDIÇÃO MARÇO/2022



**A NOSSA
CAMINHADA**

10 Anos
de
Actividade



**RESPONSABILIDADE
SOCIAL CORPORATIVA**

Fundação
Índico Seguros



**O NOSSO
QUADRO PESSOAL**

Conheça os nossos
directores de
produção



**LITERACIA
FINANCEIRA**

Seguro de
Responsabilidade
Civil Automóvel:
O que fazer em caso de
sinistro?

Viva Sem Medo

01 A NOSSA CAMINHADA • 10 ANOS DE ACTIVIDADE



Ruben Chivane
Administrador Delegado

Há 20 de Julho de 2021 celebramos o nosso décimo aniversário que marca a realização de um propósito nobre de servir.

Foi e tem sido uma caminhada envolta em grandes desafios e realizações que nos dão a certeza de que o amanhã será, certamente, melhor que hoje.

Temos grande orgulho de ser uma empresa moçambicana, de moçambicanos, com moçambicanos e para moçambicanos.

Talvez seja por isso que compreendemos melhor as necessidades dos nossos clientes e parceiros e tudo fazemos para trazer soluções locais inovadoras e diferenciadas. Com as

nossas origens sólidas em Moçambique, conformamos a nossa actuação com as melhores práticas de governação corporativa e com padrões de qualidade e segurança que só se reconhecem a uma empresa certificada nas Normas ISO9001 e ISO27001.

As nossas métricas testemunham a seriedade com que encaramos o nosso negócio e suportam, inequivocamente, a nossa visão de longo prazo fundada na rentabilidade, sustentabilidade e significância para a comunidade em que estamos inseridos.



Daniel David
Presidente do Conselho de
Administração

DECLARAÇÕES

"O Grupo SOICO, orgulha-se de ser parte do processo de crescimento e solidificação da marca Índico Seguros no mercado moçambicano e ter nesta instituição, um parceiro estratégico de grande importância.

Nos negócios **só se alcança o sucesso quando se caminha junto e em parceria.**

Queremos que as relações institucionais e comerciais continuem sustentadas em confiança, credibilidade, longevidade e ganhos mútuos. Estamos gratos e felizes por poder caminhar lado a lado com a Índico Seguros.

Grupo SOICO

PRINCIPAIS MARCOS DA NOSSA HISTÓRIA



01 PRESENÇA GEOGRÁFICA NACIONAL

- 14 Agências
- 150 Postos de venda de SORCA
- 11 Balcões de venda de seguro de turistas



02 PREMIAÇÕES

- International Golden Start for Quality (Paris);
- Platinum Award for Excellence and Business Prestige (Nova York);
- ESQR'S Quality Achivement Award (Londres)
- Century Quality Era Award (Genebra)
- Superbrand Moçambique



03 383.158 CLIENTES



04 INOVAÇÃO

- Plataforma de participação de sinistros "online";
- Alertas automáticos via "SMS" e email;
- Seguro de Responsabilidade Civil para venda nos postos de combustível;
- Criação de um Centro Integrado de Gestão de Riscos;
- App (Android e IOS);
- WhatsApp Índico;
- Serviço USSD *315#;
- Centro de Formação;
- Agência móvel;
- Contact Center (Atendimento ao Cliente 24H).



05 CERTIFICAÇÕES



06 AGREMIações



" Whatever the mind of man can conceive and believe, it can achieve."
Napoleon Hill

EVOLUÇÃO DOS INDICADORES FINANCEIROS

INDICADORES	2012	2013	2014	2016	2017	2018	2019	2020
PBE's	72,503,571.00	208,597,065.00	301,858,715.00	318,052,144.00	393,465,236.00	534,290,644.00	801,217,207.00	1,019,558,902.00
Resultados Técnicos		91,678,803.00	146,113,237.00	139,000,000.00	167,337,587.00	171,840,980.00	251,035,613.00	468,127,356.00
Resultados Líquidos	5,243,350.00	7,287,213.00	23,112,393.00	7,097,444.00	13,331,755.00	(47,650,768.00)	42,119,967.00	121,106,872.00
Margem de Solvência		94,10%	79%	68%	104%	17,50%	100,46%	258,02%
Provisões Técnicas	29,883,078.00	77,045,680.00	150,395,883.00	126,860,284.00	193,193,980.00	224,756,622.00	320,561,633.00	572,895,940.00
Resultados por acção	150.00	208.00	660.00	203.00	381.00	(1,361.00)	312.00	606.00
Número de Acções	35,000.00	35,000.00	35,000.00	35,000.00	35,000.00	35,000.00	135,000.00	200,000.00
Investimentos	7,113,572.00	88,304,462.00	130,476,755.00	89,000,000.00	81,514,568.00	89,224,115.00	292,283,829.00	703,061,242.00
Activo Total	85,489,602.00	155,199,647.00	283,266,975.00	223,132,858.00	335,893,080.00	314,265,071.00	538,833,288.00	1,059,657,970.00

O PRIMEIRO CONTACT CENTER NO RAMO DE SEGUROS EM MOÇAMBIQUE



O ano de 2021 foi muito especial para nós. Em Outubro de 2021 inauguramos o nosso *Contact Center*, localizado na cidade da Matola para o atendimento personalizado aos nossos clientes e parceiros de negócio a nível nacional.

O *Contact Center* conta com uma central de atendimento composta por estruturas físicas robustas e modernas e com um pessoal qualificado cujo objectivo principal é o de centralizar o recebimento e emissão de ligações por via de chamadas telefônicas, envio e resposta de correio eletrónico, assistência as plataformas digitais e redes sociais para a melhoria da comunicação com clientes. Com este feito, configura-se como a primeira seguradora a nível nacional com uma central de atendimento com capacidade de atender mais de **1500** clientes, através dos meios de contacto disponíveis por dia.

O principal objectivo na criação da central de atendimento foi de mudar a experiência do cliente, que passa a ter mais de uma alternativa para a resolução célere das suas preocupações. Neste novo modelo implantado, todas solicitações em chamadas telefónicas poderão ser atendidas pelo terminal de atendimento usando o número **845533 linha grátis disponível 24h por dia 7 dias por semana**.

Segundo o Administrador Delegado, Dr. Ruben Fernando Chivale, o *Contact Center* vai proporcionar uma nova experiência ao cliente pois vai nos permitir migrar de um modelo de negócio transaccional "*business to business*" para um modelo relacional "*business to customer*".

Estamos preocupados em estabelecer uma relação de longo prazo com os nossos clientes centrada na satisfação das suas necessidades através do conhecimento do seu contexto e soluções adequadas e alinhadas com as suas expectativas. Queremos, sim, trazer experiências de consumo memoráveis, únicas e especiais.

"Enfim, é por tudo isto que reafirmamos o nosso compromisso de servir com excelência ouvindo, compreendendo, dando o melhor de nós e fazer sempre o que é correcto ainda que tal a prejudique!

"É o que fazemos há 10 anos."

DISPONÍVEL 24/7
LIGUE 845533



Viva Sem Medo

SIGA-NOS INDICO SEGUROS



*LINHA VERDE

CERTIFICAÇÃO NA NORMA DE SEGURANÇA DE INFORMAÇÃO - ISO 27001



Com os avanços tecnológicos registados nos últimos tempos e a sistematização do *doing business*, as empresas procuram a automatização dos seus processos através de infraestruturas de tecnologia de informação, acessibilidade aos dados, partilha destes mesmos em diversos cenários e aplicações. Nesta senda, as empresas ficam expostas a sérios riscos de crimes cibernéticos podendo colocar em causa informações críticas que podem culminar, nalguns casos, na interrupção das suas actividades.

É neste contexto que a Índico Seguros, no seu processo de melhoria contínua, harmonizar os seus processos de segurança de informação, tendo como referência a Norma Internacional ISO 27001. No dia 22 de Dezembro de 2021, obteve a Certificação no referencial ISO 27001 – Segurança de Informação, pela internacionalmente reconhecida empresa de consultoria APCER.

Esta foi uma decisão estratégica dado o volume de informação crítica e sensível que a companhia manuseia, combinado com a necessidades de satisfação dos nossos clientes no que se refere à continuidade e segurança dos nossos sistemas.

Esta certificação demonstra total e inteiro compromisso com a Segurança da Informação nos três principais pilares dos nossos sistemas:

- i) Confidencialidade;
- ii) Disponibilidade; e
- iii) Integridade da informação.

Com esta certificação, a Companhia passa a adoptar práticas, processos e procedimentos internacionais de gestão e de segurança de informação.

Com a obtenção da certificação neste referencial, potencializamos a segurança de dados e mitigamos riscos relacionados com a Segurança de Informação. Oferecemos aos nossos clientes, parceiros, fornecedores e outras partes interessadas, maior garantia de segurança no tratamento, manuseio e arquivo dos seus dados em nossa posse, bem como a disponibilidade informação sempre que for necessário através da gestão sistémica de segurança de informação.

Para nós, como uma companhia comprometida com as boas práticas, nacional e internacionalmente aceites, ao obter esta certificação, tomamos em consideração os seguintes aspectos:

- **Conformidade** com as legislações de segurança de informação actualmente vigentes;
- **Mitigação de riscos** através da avaliação de risco de segurança de informação e identificação de medidas de mitigação.
- **Redução de Custos** com foco na sustentabilidade através da optimização e sistematização dos processos da companhia.
- **Organização Interna**, que aumenta o comprometimento e aderência dos colaboradores nas questões de segurança de informação;
- **Melhoria Contínua**, através da implementação do ciclo PDCA que permite identificar aspectos de melhoria e remediá-los para aprimorar a segurança de informação.

O referencial ISO 27001 permite maior preparo, fortalecendo as nossas defesas e reduzindo os impactos de evento disruptivo e/ou incidentes de segurança de informação aos nossos activos, sejam eles causados por fenómenos naturais (ciclones, incêndios naturais, enchentes, terremotos, tempestades, poluição), ciberataques, factores humanos, factores tecnológicos (malwares, vírus), pandemias, factores físicos (falta de gerador e infraestruturas redundantes “equipamento e comunicações”), etc.

Com a obtenção desta certificação, solidificamos as nossas bases do servir, oferecendo maior conforto aos nossos clientes, parceiros, fornecedores e outras partes interessadas, garantindo-os maior resiliência e segurança dos nossos processos tecnológicos.

02

RESPONSABILIDADE SOCIAL CORPORATIVA

FUNDAÇÃO ÍNDICO SEGUROS



Com objectivo de servir a sociedade e participar na vida da comunidade nas várias dimensões que a caracterizam, instituímos a Fundação Índico em Junho de 2021.

PROPÓSITO

Visão



Promover e apoiar o desenvolvimento social e ambiental da comunidade.

Missão



- Dignificar o ser humano em todos os aspectos da sua vida.

Valores



- Amor
- Respeito
- Abnegação
- Compromisso

Principais Objectivos



- Promover e apoiar iniciativas de Apoio Social;
- Promover e defender os Direitos Humanos;
- Promover e desenvolver a Educação.

PRINCIPAIS ACTIVIDADES REALIZADAS



A Fundação Índico marcou o início das suas actividades provendo várias acções na cidade e província de Maputo destacando-se entre elas:

- Apoio em cestas básicas às famílias desfavorecidas;
- Oferta de material escolar e brindes para crianças desfavorecidas no âmbito da comemoração do Dia Internacional das Crianças;
- Oferta de alimentos aos "moradores de rua";
- Doação de material de construção para a edificação/ melhoria de escolas comunitárias;
- Doação de material informático à escola;
- Oferta de bolsas de estudo;
- Oferta de cerca de 600 refeições no âmbito do Natal solidário, na Cidade de Maputo.



Apoio em cestas básicas à famílias desfavorecidas na Igreja Santo António da Polana no dia 18 de Setembro de 2021



Visita dos alunos da Escola Secundária São Gabriel a Índico Seguros no dia 17 de Novembro



Doação de sopas feita com a Comunidade Sant'Egídio à pessoas carenciadas no dia 08 de Outubro de 2021



Entrega de material de construção para a Escola São Gabriel da Matola no dia 22 de Outubro de 2021



Entrega de material informático à Escola São Gabriel da Matola no dia 06 de Outubro de 2021

A Fundação prevê expandir as suas actividades ao longo de todo o país até ao final do ano em curso.



Oferta de cerca de 600 refeições a no âmbito do Natal solidário, na Cidade de Maputo.



03

O NOSSO QUADRO PESSOAL

CONHEÇA OS NOSSOS DIRECTORES DE PRODUÇÃO



Tonderai MUCHINERUPI

Director de Produção Corporate

Possui 15 anos de experiência no sector dos Seguros com resultados comprovados na subscrição, sinistros e resseguro;

É licenciado com distinção em Gestão de Riscos Comerciais e Seguros;

Possui certificação Internacional de Seguros pelo Chartered Insurance Institute CII UK, contém o Diploma Avançado em Seguros e ao MBA;

Detém de uma forte habilidade financeira, planificação e implementação de estratégias técnicas com gestão comercial e de relacionamento com o cliente;

Reúne habilidades de análise de seguro de propriedade e acidentes e analista de tendências.



Channelisa RANIFETE

Directora de Produção Retalho

Possui 3 anos de experiência na Indústria seguradora, ramo não vida, sendo que em 2 anos desempenhou funções na área de Controlo de Crédito.

Frequentou cursos relevantes na área de subscrição e actualmente está em formação para aquisição do Certificado em Seguros pelo Chartered Insurance Institute, UK.

Licenciada em Gestão Financeira e Bancária pela Universidade A Politécnica.

GLOSSÁRIO

SEGURO:

Acordo em que o **Tomador do Seguro** se obriga ao pagamento de **certa quantia (Prémio)** e em contrapartida, a **Seguradora** se compromete a indenizá-lo ou a terceiro (s), dentro dos limites acordados, no caso de **verificação de um evento futuro, incerto, fortuito e que escapa a vontade das partes (Sinistro)**.



LITERACIA FINANCEIRA

SEGURO DE RESPONSABILIDADE CIVIL

AUTOMÓVEL: O que fazer em caso de sinistro?



Por sinistro entende-se a ocorrência ou materialização do risco previsto no contrato de seguro, isto é, a ocorrência do evento prejudicial, futuro, incerto e independente da vontade das partes, que se pretende cobrir com o seguro.

1. Como proceder no local do sinistro?

Após a ocorrência do sinistro, se as circunstâncias assim o permitirem, o tomador do seguro ou segurado deve, imediatamente, vestir o colete reflector e proceder com a sinalização do local através da colocação de triângulos à distância regulamentar, para evitar outros sinistros.

De seguida, o tomador do seguro ou segurado deve imediatamente avisar às autoridades públicas e/ou apelar aos meios de salvamento, consoante o caso.

1.1. Em relação às pessoas lesadas

Estando em condições de o fazer, o segurado deve prestar assistência às pessoas lesadas, através de primeiros socorros e garantir que recebam assistência médica e medicamentosa, através do referido apelo aos meios de salvamento.

É dever do segurado que estiver em condições físicas e emocionais de o fazer, proteger a vida e integridade física ou moral das pessoas lesadas pelo sinistro e prevenir outros danos, estando estes

cobertos ou não por um contrato de seguro.

Assim, o segurado não deve, deliberadamente, abandonar as pessoas lesadas sob pena de responder por perdas e danos.

1.2. Em relação às autoridades públicas

O segurado deve agir com respeito, nunca faltando com a verdade e cumprindo todas as instruções das autoridades públicas relacionadas a prevenção de outros danos ou agravamento dos danos acusados.

O segurado deve responder às questões colocadas, auxiliando as autoridades públicas na reconstituição e compreensão dos factos.

1.3. Em relação à seguradora

Em casos de sinistro, o tomador do seguro ou segurado deve informar a seguradora, dentro do prazo fixado no contrato e na ausência desta indicação, no prazo de 8 dias desde a data de ocorrência do sinistro ou da data em que tenha tomado conhecimento.

A comunicação da ocorrência de sinistro é chamada por participação de sinistro e é o processo através do qual o tomador de seguro informa à seguradora sobre a intenção de accionar as coberturas da sua apólice, com objectivo de reparar os danos ou prejuízos causados ou sofridos.

Esta comunicação deve ser feita pelos meios que a seguradora indicar e em regra, será por escrito, nos formulários fornecidos pela seguradora. Estes formulários devem ser preenchidos e assinados pelo tomador de seguro e em seguida enviados para a seguradora em formato físico ou electrónico, juntando toda documentação solicitada pela seguradora.

2. Os acordos extrajudiciais entre o segurado e o terceiro sinistrado devem ser cumpridos pelas seguradoras?

Não! O segurado não poderá prometer e nem negociar indemnizações em nome da sua seguradora.

É importante ter em mente que esta prática não é recomendada, sendo proibido fazer acordos, adiantar dinheiro ou assumir responsabilidades por conta ou em nome da seguradora sem a prévia autorização por escrito desta.

Mas, custear despesas médicas que sejam necessárias e importantes a vida, integridade física e moral do lesado no momento do sinistro e que ajudam a impedir o agravamento das lesões sofridas ou causadas, não é classificado com uma assumir responsabilidades em nome da seguradora, inclusive, sobre estas despesas, há pelas seguradoras, o dever de reembolso, desde que comprovadas e relacionadas com o sinistro.

3. Pode o terceiro participar o sinistro à seguradora do tomador do seguro ou segurado?

O processo de participação de sinistros consiste na manifestação de interesse em accionar o seguro para a reparação dos danos.

Sendo a apólice contratada entre o tomador de seguro e a seguradora, o poder de reclamar as coberturas contratadas é detido pelo tomador de seguro, devendo sempre procurar juntar o máximo de dados e documentos do terceiro lesado ou causador do sinistro.

4. Como proceder em casos de sinistros com veículos sem seguro?

Sempre que uma viatura com seguro sofrer danos causados por outra sem seguro, deve-se solicitar a intervenção das autoridades policiais para que junto do causador do sinistro seja garantida a reposição dos danos, sendo que em caso de divergências entre as duas partes o processo deve seguir ao tribunal.

Ressaltar que nenhum condutor tem a autoridade legal para fazer a apreensão de documentos ou viaturas de terceiros para garantir a reposição dos danos sofridos.

Contrate o seu seguro e viva sem medo.



PAULO FERNANDO
Gerente da Agência de Nacala

PAGUE O SEU SEGURO A QUALQUER HORA E LUGAR

