



Relatório sobre a Solvência e a Situação Financeira

2023

Certificado por ROC e Atuário Responsável

Índice

Síntese	3
A. Atividades e Desempenho	11
A.1. Atividades	12
A.2. Desempenho da subscrição	20
A.3. Desempenho dos investimentos	26
A.4. Desempenho de outras atividades	27
A.5. Eventuais informações adicionais	28
B. Sistema de Governação	29
B.1. Informações gerais sobre o sistema de governação	30
B.2. Requisitos de qualificação e de idoneidade	39
B.3. Sistema de gestão de riscos com inclusão da autoavaliação do risco e da solvência	41
B.4. Sistema de controlo interno	48
B.5. Função de Auditoria Interna	50
B.6. Função Atuarial	51
B.7. Subcontratação	52
B.8. Eventuais informações adicionais	52
C. Perfil de Risco	53
C.1. Risco específico de seguros	56
C.2. Risco de mercado	57
C.3. Risco de crédito	59
C.4. Risco de liquidez	60
C.5. Risco operacional	61
C.6. Outros riscos materiais	61
C.7. Eventuais informações adicionais	62
D. Avaliação para efeitos de Solvência	64
D.1. Ativos	65
D.2. Provisões técnicas	72
D.3. Outras responsabilidades	74
D.4. Métodos alternativos de avaliação	74
D.5. Eventuais informações adicionais	74
E. Gestão de Capital	75
E.1. Fundos próprios	76
E.2. Requisito de capital de solvência e requisito de capital mínimo	79
E.3. Utilização do submódulo de risco acionista baseado na duração para calcular o requisito de capital de solvência	80
E.4. Diferenças entre a fórmula-padrão e qualquer modelo interno utilizado	80
E.5. Incumprimento do requisito de capital mínimo e incumprimento do requisito de capital de solvência	80
E.6. Informações relativas aos impostos diferidos	81
E.7. Eventuais informações adicionais	81
Anexos	82
Anexo - Informação quantitativa	
Anexo - Certificação pelo Atuário Responsável	
Anexo - Certificação pelo Revisor Oficial de Contas	

Síntese

O regime jurídico de acesso e exercício da atividade seguradora e resseguradora, aprovado pela Lei n.º 147/2015, de 9 de setembro, exige que as empresas de seguros divulguem publicamente um relatório anual sobre a sua solvência e situação financeira.

O conjunto de informação qualitativa que as empresas de seguros devem divulgar, encontra-se previsto no capítulo XII do título I do Regulamento Delegado (UE) 2015/35 da Comissão, de 10 de outubro de 2014.

Por sua vez, a informação quantitativa¹ a divulgar em conjunto com este relatório, encontra-se estabelecida nos artigos 4.º e 5.º Regulamento de Execução (UE) n.º 2015/2452, da Comissão, de 2 de dezembro, revogado pelo Regulamento de Execução (UE) n.º 2023/895, da Comissão, de 4 de abril.

Considerando o descrito no artigo 292.º daquele Regulamento Delegado, apresenta-se, de seguida, uma síntese, “clara e concisa”, das matérias desenvolvidas neste relatório.

ATIVIDADES E DESEMPENHO

O contexto económico de 2023 foi marcado por uma série de desafios e oportunidades para o setor segurador, consequentemente para a Multicare. Apesar da recuperação global em curso após os impactos da pandemia, as incertezas persistiram devido a flutuações nos mercados financeiros e aos riscos decorrentes dos conflitos geopolíticos.

Os principais indicadores relativos ao exercício de 2023 são:

480 M€ Total de Prémios Emitidos (Seguro Direto + Resseguro Aceite)	35,5% Quota de Mercado	76,9% Taxa de Sinistralidade de Resseguro
318 M€ Ativo Líquido	283 Colaboradores	97,0% Rácio Combinado
12 M€ Resultado Líquido	164 M€ Capitais Próprios	7,4% Rentabilidade dos Capitais Próprios

Praticamente concentrada em Portugal, a receita resultante de contratos de seguro direto e resseguro ascendeu 467,2 milhões de euros e cresceu 10,4%, acima do crescimento registado no ano transato.

A Multicare assume a responsabilidade de proteger a Saúde de mais de um terço da população portuguesa com Seguro de Saúde. A confiança demonstrada pela população fica bem patente no crescimento consistente do número de Clientes da Multicare, que em 2023 ultrapassam já 1,2 milhões de pessoas seguras.

Tendo presentes os princípios contabilísticos da IFRS 17 e as alterações das condições do Tratado de Resseguro com a Fidelidade, o Resultado reduziu em 48,1%, relativamente a 2022. O Resultado do Resseguro Cedido e Retrocessão melhorou

¹ A informação relativa a montantes monetários é apresentada em milhares de euros, podendo em algumas circunstâncias tabelas e gráficos apresentarem totais que não correspondem em valor exato à soma das partes, fruto do arredondamento das dessas mesmas partes.

face ao ano anterior, decorrente da evolução da taxa de sinistralidade dos produtos retrocedidos, contribuindo para atenuar a redução do Resultado.

A componente financeira dos contratos de seguro evoluiu desfavoravelmente, impactando o resultado dos contratos em 1,5 milhões de euros. Com efeito, o crescimento das taxas de desconto em 2023, origina uma perda expressiva na atualização do valor das responsabilidades.

O Resultado Líquido é de 12.234 mil euros, inferior ao do ano anterior em 43,9%. Este desempenho advém, conforme atrás referido, da alteração das condições do Tratado de Resseguro com a Fidelidade, que impactou diretamente no Resultado de contratos de seguro. Também o resultado financeiro dos contratos de seguro justifica parcialmente a diminuição, reflexo, como já mencionado, do incremento das taxas de desconto.

SISTEMA DE GOVERNAÇÃO

A Companhia possui estruturas de governo societário e de governação interna bem definidas e adequadas à sua estratégia de negócio e às suas operações. Estão estabelecidos, de forma clara, mecanismos de delegação de competências, canais de comunicação e atribuição de funções.

Estão definidas funções-chave de gestão de riscos, auditoria interna, atuariado e *compliance* no âmbito dos sistemas de gestão de riscos e de controlo interno.

Estas funções-chave são desempenhadas pelos seguintes Órgãos da Fidelidade – Companhia de Seguros, S.A. que exercem funções transversais ao Grupo: Direção de Gestão de Risco; Direção de *Compliance* e Direção de Auditoria.

A Política de Remuneração aplicável aos órgãos sociais da Multicare assenta em princípios que promovem uma gestão sólida e eficaz dos riscos e não incentivam a assunção de riscos excessivos.

A Companhia possui processos de avaliação dos requisitos de adequação das pessoas que dirigem efetivamente a empresa, a fiscalizam, são responsáveis ou exercem funções-chave.

Estão implementados na Companhia processos e procedimentos de gestão de riscos por tipologia de risco – risco estratégico, risco específico de seguros (desenho de produtos e tarifação; subscrição; provisionamento das responsabilidades; gestão de processos de sinistros; resseguro e formas alternativas de transferência de risco), risco de mercado, risco de crédito, risco de concentração, risco de liquidez e risco de reputação.

Estão implementados processos de gestão de risco operacional e de controlo interno, no sentido de assegurar que a gestão e o controlo das operações sejam efetuados de uma forma sã e prudente.

A Companhia possui uma Política ORSA com o objetivo de estabelecer os princípios gerais da autoavaliação do risco e da solvência. Nestes termos, o ORSA assume um papel fundamental na gestão da Companhia, pelo que os resultados obtidos durante o exercício são levados em conta na Gestão de Riscos da Companhia, na Gestão de Capital e na Tomada de Decisões.

As normas e princípios a que deve obedecer a função de auditoria interna da Companhia encontram-se estabelecidos na Política de Auditoria Interna.

A função de auditoria interna é exercida com independência, imparcialidade e objetividade, estando previstos mecanismos para preservar estes princípios.

A função atuarial é independente em termos funcionais, reportando diretamente à Comissão Executiva da Companhia.

A Companhia possui uma Política de Subcontratação com o objetivo de estabelecer o conjunto de princípios aplicáveis à subcontratação de funções ou atividades fundamentais ou importantes. Neste contexto, identificaram-se, no âmbito do Grupo Fidelidade, um conjunto de funções ou atividades consideradas fundamentais ou importantes que se encontram subcontratadas, na sua maioria, intragrupo, estando os prestadores de serviços dessas funções ou atividades, localizados, fundamentalmente, em Portugal.

Destacam-se os serviços correspondentes às funções-chave de gestão de risco, auditoria interna, atuariado e *compliance*. Estas funções-chave encontram-se subcontratadas à Fidelidade – Companhia de Seguros, S.A.. Das funções subcontratadas fora do grupo, destacam-se os serviços de gestão e operação de *Contact Center*, prestados em Évora e Lisboa, nas instalações de um prestador de serviços com sede em Portugal, e os serviços de gestão e operação dos *Datacenters*, prestados em Évora, Lisboa e Porto, por prestadores de serviços com sede em Portugal. Destaca-se ainda a subcontratação dos serviços das Aplicações Microsoft, alojados numa infraestrutura em nuvem e respetivos serviços de manutenção, atualização, monitorização da performance e controlo da segurança da informação. O serviço é prestado pela Microsoft Ireland Operations Limited, com sede na República da Irlanda.

Refira-se, por fim, que durante o período abrangido pelo presente relatório, não ocorreram alterações materiais no sistema de governação da Companhia.

PERFIL DE RISCO

A gestão de risco suporta a Companhia na identificação, avaliação, gestão e monitorização dos riscos, de forma a assegurar a adoção de ações adequadas e imediatas em caso de alterações materiais no seu perfil de risco.

Neste sentido, a Companhia, para traçar o seu perfil de risco, identifica os diversos riscos a que está exposta, procedendo, de seguida à sua avaliação.

A avaliação dos riscos tem por base a fórmula-padrão usada no cálculo do requisito de capital de solvência. Para outros riscos, não incluídos naquela fórmula, a Companhia opta por utilizar uma análise qualitativa de forma a classificar o impacto previsível nas suas necessidades de capital.

Assim, o cálculo do requisito de capital de solvência (SCR) da Companhia para o exercício de 2023 foi o seguinte:



Deste requisito, destaca-se claramente o risco específico de seguros de acidentes e doença, seguindo-se, com uma dimensão significativamente inferior, o risco de incumprimento pela contraparte.

Como parte do processo ORSA são identificados riscos que não se encontram incorporados na fórmula-padrão. Neste sentido, os seguintes riscos são reconhecidos pela Companhia como potencialmente materiais: risco de reputação, risco estratégico, risco de (continuidade de) negócio e risco legal.

A Companhia, reconhece o ajustamento para a capacidade de absorção de perdas dos impostos diferidos, não só o impacto no imposto diferido passivo, mas também o impacto no imposto diferido ativo, neste caso usando quer o efeito que deriva das diferenças temporais quer da recuperação de prejuízos fiscais.

Durante o período abrangido pelo presente relatório, verificou-se uma redução do requisito de capital de solvência (SCR) em cerca de 8,07 milhões de euros, quando comparado com o seu valor no período anterior.



Da evolução registada, destaca-se:

- O aumento do risco específico de acidentes e doença, conforme detalhado no ponto C.1.1.

AVALIAÇÃO PARA EFEITOS DE SOLVÊNCIA

Em relação aos ativos, são descritas as bases, métodos e principais pressupostos usados na sua avaliação para efeitos de solvência, bem como a sua comparação com aquela que é usada nas demonstrações financeiras. Esta informação é segmentada por ativos financeiros, ativos imobiliários, outros ativos e recuperáveis de resseguro.

São também apresentados os montantes recuperáveis de contrato de resseguro e de entidades instrumentais.

Valores em milhares de euros

Ativo	Solvência II	Demonstrações financeiras	Diferença	Solvência II ano anterior
Ativos financeiros	149.073	149.181	-108	111.805
Ativos imobiliários	7.670	7.668	2	7.533
Outros ativos	161.491	166.483	-4.992	157.309
Recuperáveis de resseguro	1.077	1.934	-857	-262
Total	319.311	325.266	-5.955	276.385

As principais diferenças verificam-se nas seguintes classes de ativos:

Custos de aquisição diferidos

O valor destes ativos para efeitos de solvência é zero.

Ativos intangíveis

Para que estes ativos tenham valor no balanço para efeitos de solvência, deveriam ser suscetíveis de serem vendidos separadamente e, para além disso, seria necessário demonstrar que existe um mercado ativo onde se transacionam ativos intangíveis semelhantes. Visto que os ativos da Companhia considerados nesta classe não reúnem estas características, o seu valor para efeitos de solvência é zero.

Ativos por impostos diferidos

A diferença resulta da aplicação da taxa de imposto às perdas com diferenças temporárias tributáveis implícitas no balanço para efeitos de solvência, ou seja, após os ajustamentos com impacto negativo nos fundos próprios.

Organismos de investimento coletivo

Resulta de ajustes à valorização dos fundos para os quais foi efetuada a abordagem Look-through. Nas demonstrações financeiras foi considerada a valorização disponível à data de encerramento das contas, o que em alguns fundos não correspondia à valorização de final do ano. Para Solvência II foi possível considerar o valor de final do ano entretanto disponibilizado pelos Organismos de investimento coletivo.

Quaisquer outros ativos, não incluídos noutros elementos do balanço

A partir do reporte do Q4 2022, os ativos com o CIC 79 (contas margem e de colateral) deixaram de ser integrados na rubrica do balanço “Depósitos que não equivalentes a numerário” devido a uma alteração na taxonomia. Segundo orientações da ASF, este montante passou a ser refletido na rubrica “Quaisquer outros ativos não incluídos noutros elementos do balanço”.

Recuperáveis de resseguro

As principais diferenças nos valores dos montantes de recuperáveis de resseguro registados em Solvência II e nas Demonstrações financeiras decorrem da aplicação de estruturas de taxa de juro distintas.

Na comparação dos valores para efeitos de solvência, entre 2022 e 2023, as diferenças refletem a evolução da atividade da Companhia no período abrangido pelo presente relatório, não tendo ocorrido alterações nas bases, métodos e principais pressupostos usados na avaliação dos ativos para efeitos de solvência.

Em relação às provisões técnicas, são descritas as bases, métodos e principais pressupostos usados na sua avaliação para efeitos de solvência e a sua comparação com aquela que é usada nas demonstrações financeiras.

Valores em milhares de euros

Classe de Negócio	Solvência II	Demonstrações financeiras	Diferença	Solvência II ano anterior
Saúde – NSLT	129.873	141.242	-11.369	109.367
Total	129.873	141.242	-11.369	109.367

As principais diferenças resultam da utilização de diferentes bases, métodos e principais pressupostos na avaliação das provisões técnicas, quer para efeitos de solvência, quer nas demonstrações financeiras.

É também apresentada a comparação da avaliação de outros passivos para efeitos de solvência e a sua avaliação nas demonstrações financeiras.

Valores em milhares de euros

Passivo	Solvência II	Demonstrações financeiras	Diferença	Solvência II ano anterior
Outras responsabilidades	22.579	19.625	2.954	11.724
Total	22.579	19.625	2.954	11.724

A diferença, por classe de passivos, é a seguinte:

Passivos por impostos diferidos

A diferença resulta da aplicação da taxa de imposto aos ganhos com diferenças temporárias tributáveis implícitas no balanço para efeitos de solvência, ou seja, após os ajustamentos com impacto positivo nos fundos próprios.

Na comparação dos valores para efeitos de solvência, entre 2022 e 2023, as diferenças refletem a evolução da atividade da Companhia no período abrangido pelo presente relatório, não tendo ocorrido alterações nas bases, métodos e principais pressupostos usados na avaliação de outros passivos para efeitos de solvência.

GESTÃO DE CAPITAL

O quadro seguinte apresenta a comparação dos capitais próprios, tal como constam nas demonstrações financeiras da Companhia, e o excesso do ativo sobre o passivo calculado para efeitos de solvência.

Valores em milhares de euros

	Solvência II	Demonstrações financeiras	Diferença	Solvência II ano anterior
Ativos	319.311	325.266	-5.955	276.385
Provisões Técnicas	129.873	141.242	-11.369	109.367
Outras responsabilidades	22.579	19.625	2.954	11.724
Excedente do ativo sobre o passivo	166.859	164.399	2.460	155.294

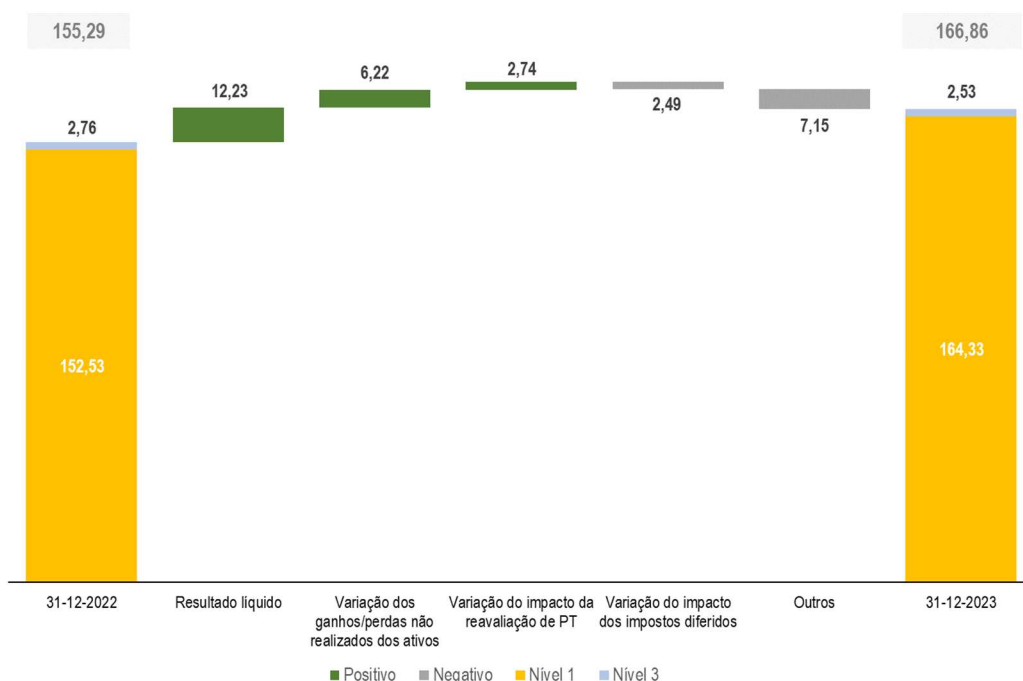
Em relação à estrutura, montante e qualidade dos fundos próprios de base, verifica-se que a Companhia possui fundos próprios Nível 3, no valor de 2.531 mil euros, encontrando-se os restantes fundos próprios classificados em Nível 1.

Os montantes disponíveis e elegíveis dos fundos próprios para satisfazer o requisito de capital de solvência (SCR) e o requisito mínimo de capital (MCR), classificados por níveis, relativos a 31 de dezembro de 2023 e 31 de dezembro de 2022, encontram-se no quadro seguinte:

Valores em milhares de euros

	Fundos próprios disponíveis para satisfazer				Fundos próprios elegíveis para satisfazer			
	SCR	SCR ano anterior	MCR	MCR ano anterior	SCR	SCR ano anterior	MCR	MCR ano anterior
Nível 1	164.328	152.535	164.328	152.535	164.328	152.535	164.328	152.535
Nível 2	0	0	0	0	0	0	0	0
Nível 3	2.531	2.759	0	0	2.531	2.759	0	0
Total	166.859	155.294	164.328	152.535	166.859	155.294	164.328	152.535

O gráfico seguinte apresenta as principais alterações nos fundos próprios disponíveis da Companhia durante o período abrangido pelo presente relatório (valores em milhões de euros).



Em relação ao cálculo do requisito de capital de solvência (SCR), a Companhia aplica a fórmula-padrão, não aplicando qualquer modelo interno.

O requisito de capital de solvência (SCR) e o requisito de capital mínimo (MCR), bem como o respetivo rácio de cobertura, relativos a 31 de dezembro de 2023 e 31 de dezembro de 2022 foram os seguintes:

	Requisitos de Capital	Requisitos de Capital ano anterior	Rácio de Cobertura	Rácio de Cobertura ano anterior
SCR	83.290	91.360	200,33%	169,98%
MCR	27.679	24.608	593,69%	619,85%

Valores em milhares de euros

A melhoria nos rácios de cobertura resulta do crescimento dos fundos próprios da Companhia superior ao aumento verificado nos requisitos de capital.

A Companhia continua a monitorizar os conflitos na Ucrânia e no Médio Oriente, e reagirá ativamente a possíveis impactos no seu rácio de solvência.

A. Atividades e Desempenho

Durante o período abrangido pelo presente relatório, não ocorreram atividades ou outros eventos significativos, com impacto material na Companhia.

Não obstante, ao longo do presente capítulo são apresentadas comparações com as informações incluídas no relatório relativo a 2022.

A.1. Atividades

A.1.1. Denominação e forma jurídica da Companhia

A Multicare – Seguros de Saúde, S.A. (“Multicare”, “Companhia” ou “Sociedade”) é uma sociedade anónima constituída em Portugal em 9 de março de 2007, com sede social na Rua Alexandre Herculano, 53, 1250-010 Lisboa. A Companhia tem por objeto social o exercício da atividade seguradora e resseguradora, em todos os ramos de seguros não vida legalmente autorizados, podendo exercer ainda atividades conexas com as de seguros e de resseguros.

A Companhia é vocacionada para a gestão de seguros de saúde, para a qual possui uma rede convencionada de prestadores de cuidados de saúde. Durante o ano de 2007 foram celebrados tratados de resseguro aceite com a Companhia de Seguros Fidelidade-Mundial, S.A. e com a Império Bonança - Companhia de Seguros, S.A., através dos quais a Companhia passou a assegurar a gestão das carteiras destas entidades com efeitos a partir de 1 de outubro de 2007. Na sequência da fusão por incorporação da Império Bonança - Companhia de Seguros, S.A., na Companhia de Seguros Fidelidade-Mundial, S.A. em 2012, os referidos tratados foram substituídos por novos tratados celebrados com a nova entidade, a Fidelidade – Companhia de Seguros, S.A. (“Fidelidade”).

Adicionalmente, em 2013 foi celebrado um tratado de resseguro aceite com a Via Directa - Companhia de Seguros, S.A. (“Via Directa”), mediante o qual a Companhia passou a assegurar também a gestão da carteira de seguros de saúde comercializados por esta entidade. Em 2013 foi ainda celebrado um tratado de resseguro aceite com a Fidelidade Angola – Companhia de Seguros, S.A. (“Fidelidade Angola”) através do qual a Companhia passou a aceitar uma percentagem do negócio do ramo Saúde subscrito pela cedente em Angola. Em 2015 a cedência do risco do negócio subscrito pela Fidelidade Angola passou a suportar-se através de tratados de Stop-Loss.

Desde 15 de maio de 2014 que, com a aquisição inicial do capital social da Multicare, a Companhia via Longrun Portugal, SGPS, S.A. (“Longrun”), passou a integrar a Fosun International Holdings Ltd.

Em setembro de 2020, o capital da Multicare que até então era detido em 80% pela Longrun e 20% pela Caixa Geral de Depósitos S.A. (“CGD”), passou a ser 100% detido pela Fidelidade.

A.1.2. Autoridade de supervisão responsável pela supervisão financeira da Companhia

A Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões (ASF), com sede na Av. da República, 76, 1600-205 Lisboa, é a autoridade nacional responsável pela regulação e supervisão, quer prudencial, quer comportamental, da atividade seguradora, resseguradora, dos fundos de pensões e respetivas entidades gestoras e da mediação de seguros.

Para efeitos de Supervisão de Grupos de Seguros, é também a ASF o supervisor do grupo a que a Companhia pertence.

A.1.3. Revisor Oficial de Contas da Companhia

A Sociedade de Revisores Oficiais de Contas é a Ernst & Young Audit & Associados – SROC, S.A., representada por Ricardo Nuno Lopes Pinto, ROC, n.º 1579, registada na CMVM sob o n.º 20161189.

A Sociedade de Revisores Oficiais de Contas foi designada a 15 de maio de 2014 para exercer funções até ao final do triénio 2014/2016, tendo sido reconduzida em 31 de março de 2017, para exercer funções até ao final do triénio 2017/2019 e em 31 de março de 2020, para exercer funções até ao final do triénio 2020/2022. Em 31 de março de 2023 foi reconduzida novamente, apenas para exercer funções, no triénio 2023/2025, relativamente ao exercício de 2023.

Para além dos trabalhos de revisão legal de contas e auditoria, a Ernst & Young Audit & Associados – SROC, S.A. presta recorrentemente os seguintes serviços exigidos por lei:

- Certificação do Relatório Anual sobre a Solvência e Situação Financeira no âmbito da Norma Regulamentar n.º 2/2017-R, de 24 de março, da ASF;
- Parecer sobre os Sistemas de Gestão de Riscos e de Controlo Interno, quanto aos mecanismos e procedimentos especificamente adotados no âmbito da política de prevenção, deteção e reporte de situações de fraude de seguros, nos termos do n.º 4 do art.º 36 da Norma Regulamentar n.º 4/2022-R, de 26 de abril, da ASF; e
- Parecer sobre a adequação da política de remuneração, nos termos do n.º 4 do art.º 90 da Norma Regulamentar n.º 4/2022-R, de 26 de abril, da ASF.

Para além dos trabalhos acima referidos, a Ernst & Young Audit & Associados – SROC, S.A. não presta, de forma recorrente, qualquer outro tipo de serviços à Sociedade ou a sociedades que com ela se encontrem em relação de domínio.

Contudo, quando haja lugar à prestação de outros serviços à Sociedade ou a sociedades que com ela se encontrem em relação de domínio, tal ocorrerá em estrita conformidade com os procedimentos legalmente definidos, designadamente na Lei n.º 140/2015, de 7 de setembro.

A.1.4. Titulares de participações qualificadas

As participações qualificadas no capital social da Multicare, a 31 de dezembro de 2023, encontram-se espelhadas no quadro seguinte:

Acionista	Número de Ações	% Capital Social	% Direitos de Voto
Fidelidade – Companhia de Seguros, S.A.	5.400.000	100%	100%
Total	5.400.000	100%	100%

Em 31 de dezembro de 2023, os membros dos órgãos de administração e de fiscalização não detinham ações da Sociedade.

A.1.5. Posição da Companhia na estrutura do grupo segurador a que pertence

O Grupo Fidelidade está presente em quatro continentes, 13 países e serve 9,1 milhões de clientes. É a diversidade geográfica e a robustez das marcas que tornam o seu negócio mais sólido, conferindo-lhe maior resiliência a contextos adversos e garantindo novas oportunidades de crescimento.

Fruto da ambição de ir mais além e de fortalecer a presença no mercado internacional, a Fidelidade tem vindo a implementar um modelo de elevada proximidade entre as equipas locais e os serviços centrais, tirando partido das melhores práticas a nível global e valorizando as características locais das várias operações.

Opera no mercado nacional de seguros através de cinco companhias: Fidelidade, Multicare, Fidelidade Assistência, Via Directa e Companhia Portuguesa de Resseguros.

No mercado internacional atua através de sucursais e subsidiárias em diversos países, nomeadamente Angola, Cabo Verde, Macau, Perú, Bolívia, Paraguai, Chile, Moçambique e Liechtenstein.

No que diz respeito à Área Seguradora:



33%

Do negócio segurador do Grupo Fidelidade está fora de Portugal



13

Países



8.713

Colaboradores dos quais 5.107 fora de Portugal

Por outro lado, o Grupo Fidelidade detém subsidiárias e participações estratégicas em empresas de prestação de serviços complementares aos seguros (e.g.: Grupo Luz Saúde, CETRA, EAPS, Fidelidade Property, Tenax, etc.), que se enquadram na estratégia de garantir a excelência operacional e a qualidade do serviço prestado ao longo da cadeia de valor, permitindo posicionar o Grupo Fidelidade como um grupo de prestação de serviços globais associados à proteção das pessoas.

De seguida, são apresentadas as empresas do Grupo Fidelidade, as suas principais áreas de atuação e a percentagem detida pelo Grupo nas mesmas.

EUROPA

FIDELIDADE
COMPANHIA DE SEGUROS, S.A.

Fidelidade - Companhia de Seguros, S.A. é a sociedade que encabeça o Grupo Fidelidade, sediado em Lisboa, líder do setor segurador português, disponibilizando produtos nos segmentos Não-Vida e Vida, com operações em diversas geografias.

via directa
COMPANHIA DE SEGUROS, S.A.

Via Directa – Companhia de Seguros S.A. é a seguradora vocacionada para a comercialização de seguros através de canais remotos (telefone e internet), operando através de várias marcas, entre elas a ok! seguros. É pioneira na venda de seguros online em Portugal e líder no segmento das seguradoras diretas.

100%

MULTICARE
FIDELIDADE

Multicare – Seguros de Saúde, S.A. é a seguradora vocacionada para os seguros de saúde, gerindo a marca líder dessa linha de negócio em Portugal, com mais de um milhão de clientes. Diferencia-se pelo pioneirismo, pela aposta na prevenção, pelos capitais robustos e por dispor de uma rede com cerca de cinco mil prestadores privados de saúde, incluindo as principais unidades de referência. É a única seguradora de saúde com a certificação do Sistema de Gestão de Qualidade ISO 9001, desde 2011.

100%

FIDELIDADE
ASSISTANCE

Fidelidade Assistência – Companhia de Seguros, S.A. é uma seguradora especializada em seguros de assistência e de proteção jurídica. Atuando essencialmente como resseguradora, é líder de mercado em Portugal.

100%

RP
RESSEGURO PORTUGUÊS

A Companhia Portuguesa de Resseguros, S.A. atua no resseguro dos ramos Não-Vida, subscrivendo essencialmente riscos ao abrigo dos Tratados Não Proporcionalis com a Fidelidade.

100%

	<p>The Prosperity Company é a cabeça do Grupo TPC. Tem sede no Liechtenstein e disponibiliza soluções de poupança, ancoradas em produtos de pensões <i>unit linked</i>, para particulares da Liechtenstein Life Assurance AG (seguradora Vida), tendo o grupo outras empresas para a exploração de outras dimensões da sua proposta de valor, tanto para clientes como para intermediários. A sua atividade é desenvolvida, sobretudo, na Suíça e na Alemanha.</p>	70%
	<p>Fidelidade – Property Europe, S.A. e Fidelidade – Property International, S.A. são responsáveis pela gestão dos investimentos imobiliários do Grupo Fidelidade.</p>	100%
	<p>Tenax Capital Limited é uma empresa de gestão de ativos, sediada em Londres, especialista na gestão de fundos direcionados para seguradoras e bancos, centrada na construção de produtos com baixo peso de capital nestas instituições financeiras.</p>	80%
	<p>Fidelidade – Sociedade Gestora de Organismos de Investimento Coletivo (SGOIC), S.A. foi constituída em 2018, tendo por objetivo gerir fundos de investimento imobiliários nos mercados do sul da Europa</p>	100%
	<p>Luz Saúde, S.A. é a cabeça do Grupo Luz Saúde, um dos maiores grupos do mercado de prestação de cuidados de saúde privados em Portugal, gerindo 30 hospitais e clínicas privadas e uma residência sénior. Em 2023, contou com 1.126 camas, 2,3 milhões de consultas, 421 mil atendimentos de urgência e 68 mil cirurgias e partos.</p>	99,9%
	<p>Safemode é a marca sob a qual a EAPS – Empresa de Análise, Prevenção e Segurança, S.A. desenvolve e presta serviços de análise de risco e de segurança e saúde no trabalho, incluindo, entre outros, medicina do trabalho.</p>	100%
	<p>GEP – Gestão de Peritagens, S.A. é a empresa responsável pelas peritagens e averiguações das seguradoras do Grupo Fidelidade, com presença em Portugal, Angola, Moçambique e Cabo Verde.</p>	100%
	<p>Cares – Assistência e Reparações, S.A. é uma empresa especializada em reparações, manutenções e assistência em imóveis, trabalhando para o mercado segurador, retalho e corporate e certificada pela ISO 9001 de Qualidade desde 2013.</p>	100%
	<p>CETRA – Centro Técnico e Reparação Automóvel, S.A. é uma empresa que, operando sob a marca Fidelidade Car Service, está vocacionada para a prestação de serviços de reparação automóvel.</p>	100%
	<p>Clínica Fisiátrica das Antas, Unipessoal, Lda. é uma unidade de medicina física e de reabilitação, localizada no Porto, com um corpo clínico e terapêutico especializado. Tem como missão a reabilitação funcional integral dos utentes, promovendo a funcionalidade, a diminuição das sequelas, a melhoria da qualidade de vida e independência nas atividades da vida diária, social e laboral.</p>	100%
	<p>FID I&D, S.A. presta serviços de consultoria e desenvolvimento de novas soluções digitais e plataformas, de modelos analíticos, de novas soluções baseadas em modelos de Inteligência Artificial e Machine Learning,</p>	100%
	<p>Veterinários Sobre Rodas, Lda. presta serviços de cuidados médico-veterinários ao domicílio, contando também com uma clínica em Sintra, uma carinha de banhos e tosquias, uma loja online e ainda um espaço canino com serviços de creche e treino.</p>	88%
ÁSIA-PACÍFICO		
	<p>A Fidelidade está presente em Macau desde 1999, com uma oferta diversificada de soluções de proteção para clientes particulares e empresas. Inicialmente através de sucursais e posteriormente através das empresas de direito local: a Fidelidade Macau – Companhia de Seguros, S.A. e a Fidelidade Macau Vida – Companhia de Seguros, S.A., que comercializam seguros Não Vida e Vida através de uma rede de mediação e do Banco Nacional Ultramarino (BNU), entidade com quem existe um acordo de bancassurance.</p>	100%
ÁFRICA		
	<p>A Fidelidade Angola – Companhia de Seguros, S.A. (anterior Universal Seguros, S.A.), foi constituída em 2011, ocupa atualmente a terceira posição no ranking do mercado angolano, atuando nos segmentos Não-Vida e Vida, no âmbito dos quais disponibiliza uma gama diversificada de produtos, em particular uma oferta abrangente no segmento de empresas.</p>	70%
	<p>A Garantia – Companhia de Seguros de Cabo Verde, S.A., destaca-se como a principal seguradora no mercado cabo-verdiano, operando nos segmentos de seguros de Vida e Não Vida com uma ampla gama de produtos, incluindo seguros de saúde, nos quais é pioneira no respetivo mercado. A distribuição desses produtos é realizada por meio das suas agências, da mediação e de parcerias estratégicas para o canal bancário, nomeadamente com o Banco Comercial do Atlântico, também seu acionista.</p>	55,9%

FIDELIDADE Impar

A Fidelidade Moçambique – Companhia de Seguros, S.A. (anteriormente Seguradora Internacional de Moçambique, S.A.), destaca-se como uma das maiores e mais experientes empresas de seguros a atuar no país, oferecendo uma ampla gama de produtos nos segmentos Vida e Não-Vida. Ocupando a terceira posição no mercado segurador moçambicano, a sua presença abrangente em todo o território nacional é garantida por uma rede própria de balcões nas capitais provinciais, sob a marca Fidelidade Impar, e pelo acesso exclusivo à rede do Millennium BIM, um dos maiores bancos em Moçambique.

70%

AMÉRICA LATINA



A La Positiva Seguros y Reaseguros S.A., fundada em 1937, lidera o Grupo La Positiva, consolidando-se há mais de 80 anos como um dos principais players no mercado de seguros peruano. Atualmente, ocupa a terceira posição, sustentada por uma base de mais de três milhões de clientes em todo o país. A missão da La Positiva passa pela melhora contínua, pela expertise na gestão de riscos e pelo aumento da presença no mercado segurador, focando-se no desenvolvimento e lançamento de produtos inovadores. Esta estratégia é reforçada pela colaboração com parceiros estratégicos e pelo uso eficaz dos canais de distribuição, que visam não apenas fortalecer o posicionamento da empresa no mercado, mas também elevar os padrões de excelência e rapidez no atendimento ao cliente.

Além da forte presença no Peru, o Grupo La Positiva expandiu as suas operações para:

- Bolívia através da participação nas empresas Alianza Compañía de Seguros y Reaseguros S.A. E.M.A. e Alianza Vida Seguros y Reaseguros, S.A.
- Paraguai através da participação na empresa Alianza Garantía Seguros y Reaseguros S.A.

93,9% (*)

FID Chile Seguros Generales S.A. é empresa de seguros dos ramos Não-Vida que iniciou a sua operação em janeiro de 2020, após ter obtido a autorização do regulador chileno no último trimestre de 2019. A FID Chile desenvolveu uma gama de produtos Não-Vida dirigida a clientes individuais e empresariais, que distribui através de brokers e de outros canais não-tradicionais.

100%

*) Participação detida na La Positiva Seguros y Reaseguros S.A.

A.1.6. Síntese de acontecimentos 2023

O contexto económico de 2023 foi marcado por uma série de desafios e oportunidades para o setor segurador, consequentemente para a Multicare. Apesar da recuperação global em curso após os impactos da pandemia, as incertezas persistiram devido a flutuações nos mercados financeiros e aos riscos decorrentes dos conflitos geopolíticos.

A inflação, impulsionada por aumentos nos preços de *commodities* e pressões de custo de produção sentidos em vários setores, representou um desafio, por terem aumentado os custos operacionais e, por consequência, gerando impacto nas tarifas. Por outro lado, a crescente consciencialização sobre saúde e bem-estar das populações conduziu a um aumento na procura por Serviços de Saúde, destacando a importância contínua do Seguro de Saúde como uma salvaguarda essencial para indivíduos e famílias. Perante este cenário, a Multicare manteve presente a estratégia de garantia de uma oferta de produtos e serviços resilientes e acessíveis, assentes numa gestão eficiente de modo a garantir a sustentabilidade a longo prazo.

Além destas questões assistiu-se igualmente a avanços significativos em termos de regulamentação e inovação tecnológica no setor segurador. Governos e Autoridades Regulatórias continuaram a emitir legislação destinada a promover a transparência, a equidade e a qualidade, impactando diretamente nas ações das seguradoras.

É sabido que as pressões sobre o Sistema Nacional de Saúde impactam diretamente nos subsistemas complementares. Sendo este um sistema de saúde universal, predominantemente financiado por impostos, que abrange todos os residentes, os cuidados de saúde primários e hospitalares são providenciados por uma combinação de prestadores públicos e privados, com os médicos de Medicina Geral e Familiar a atuar como guardiões dos cuidados especializados e secundários.

No entanto, nos últimos anos, Portugal tem vindo a assistir a uma diminuição do número de indivíduos registados com um médico de família no SNS. Num contexto de aumento de 2,6 % no número de pessoas inscritas no sistema público, entre janeiro de 2020 e janeiro de 2023, o número de inscritos no SNS com médico de família atribuído diminuiu 5,6 %. Como consequência, a proporção da base de utentes portugueses do SNS sem médico de família atribuído duplicou de 7,5 % para 15 %, o que corresponde a mais de 1,5 milhões de indivíduos.

A principal razão para este aumento pode ser atribuída à dificuldade do SNS em atrair e reter médicos, os quais acabam por se transferir para o sector privado, a que se acresce o efeito do envelhecimento da classe com muitos a reformarem-se nos últimos anos.

Como complemento ao SNS, a cobertura dos cuidados com saúde é assegurada através de dois canais adicionais, o primeiro compreendendo vários subsistemas de saúde (públicos e privados) em regimes de seguros que abrangem grupos profissionais específicos, como os funcionários públicos, os militares e trabalhadores de outros sectores específicos, e o segundo envolvendo o seguro de saúde voluntário privado, onde é expectável que a procura e a utilização dos Cuidados de Saúde privados seja e continue a ser cada vez maior, facto que se registou em 2023.

As necessidades com cuidados com saúde não satisfeitas em Portugal são elevadas em comparação com a média europeia, com especial ênfase no que respeita aos cuidados dentários. Num estudo recente (Eurostat Database, based on EU-SILC), constatou-se que uma parte significativa da população portuguesa tinha necessidades não satisfeitas de cuidados médicos, devido ao seu custo excessivo, à distância de deslocação ou a tempos de espera. As mulheres comunicaram uma maior proporção de necessidades não satisfeitas, o que pode estar relacionado não só com uma maior necessidade de cuidados (materno-infantis, etc.) desta população como igualmente com as crescentes dificuldades do sistema público, em particular, com grandes restrições no que diz respeito à resposta obstétrica.

Relativamente aos cuidados dentários, uma parte significativa da população portuguesa afirmou ter carências ao nível dos serviços de cuidados dentários, refletindo a falta de cobertura desta especialidade no âmbito do SNS.

À semelhança do que acontece para os médicos de família, estas condicionantes no acesso ao serviço público repercutem-se, naturalmente, na cada vez maior procura de resposta para os cuidados médicos em geral, bem como nos cuidados obstétricos e dentários a proporcionados pelos seguros de saúde.

Os desafios da acessibilidade, da procura, da dificuldade de resposta em várias áreas como a medicina geral, ginecologia-obstetrícia, pediatria, entre outras, beneficiarão na sua resolução com o apoio da tecnologia, do acesso remoto, da genética e medicina personalizada, da telemedicina e da inteligência artificial (IA), áreas que têm tido e continuarão a ter grandes avanços e que são acompanhados, de facto, pela Multicare.

A IA constituiu um grande apoio para enfrentar os desafios dos anos vindouros na área da Saúde, permitindo, entre outros benefícios, ganhos de eficiência que se pretendem obter no curto prazo.

De facto, com o crescente envelhecimento da população é essencial que o foco esteja, não só na prevenção, mas também no diagnóstico precoce de doenças, para maior probabilidade de eficácia/sucesso no tratamento, bem como no controlo de custos.

Sem prejuízo das restrições provenientes da proteção de dados, a IA poderá vir a constituir um grande contributo, ao processar a informação de bases de dados genéticos, demográficos, clínicos, fenotípicos, ao condensar toda esta informação de forma massiva, permitindo encontrar padrões e no futuro sugerir relatórios com identificação e interpretação de sintomas. Em suma, poderá, a prazo, assumir-se como um sistema de suporte à decisão do médico.

Acresce que todos estes dados poderão vir a ser essenciais no desenvolvimento de novos fármacos, com um maior grau de eficácia no combate às patologias.

Ao centrar-se nos fatores biológicos e genéticos dos doentes com patologias que causam o desenvolvimento de doenças, esta ferramenta poderá acelerar o processo de análise e processamento de dados clínicos, relacionando-os com os resultados de testes e exames laboratoriais. Esta solução permitirá o desenvolvimento de medicamentos mais direcionados, impulsionando a medicina de precisão e reduzindo o tempo e o custo associados ao desenvolvimento e otimização de fármacos.

Alinhada com o mercado, a Multicare desenvolveu, ao longo do ano, iniciativas com objetivo de garantia de elevados padrões de qualidade, com foco na satisfação dos seus Clientes, mas também na eficiência e sustentabilidade do seu negócio, investindo na otimização de processos e controlo de custos.

OFERTA DE VALOR E PREVENÇÃO

Cientes de que a promoção da saúde transcende a prevenção, temos vindo a desenvolver igualmente um conjunto de soluções e serviços que incentivem e estimulem os nossos clientes a adotarem hábitos de vida saudável. A Multicare foi pioneira no investimento em prevenção com a introdução de rastreios gratuitos na oferta para particulares e PME.

Conscientes da importância da realização de rastreios de prevenção e da sua evolução, temos vindo a melhorar a experiência do cliente e a oferta de acordo com a melhor evidência científica e recomendações.

A Multicare disponibiliza aos clientes particulares e PME a cobertura de Medicina Preventiva, que lhes permite realizar um rastreio de saúde gratuito periodicamente. Esta cobertura visa apoiar os clientes na prevenção e gestão proativa da sua saúde, permitindo o diagnóstico precoce de doenças e potenciando o maior sucesso dos tratamentos.

Ainda em linha com o desígnio da Multicare de se posicionar na prevenção, a Caixa Geral de Depósitos passou a comercializar o produto Multicare Dental, tornando mais acessível o acesso a atos de prevenção e tratamento de Medicina Dentária.

REFORÇO DA PROPOSTA DE VALOR DA MEDICINA ONLINE

Desde o lançamento da plataforma de Medicina Online, em 2016, a Multicare tem vindo a disponibilizar aos seus clientes um conjunto de serviços médicos e serviços de promoção de vida saudável, através de teleconsulta e tem alargado, de forma contínua, a sua proposta de valor.

No ano de 2023 registou-se um reforço significativo na comunicação do serviço Médico de Família Online, promovendo o acompanhamento personalizado dos nossos clientes por um Médico de Medicina Geral, com aposta na prevenção, diagnóstico precoce e promoção da saúde e de um estilo de vida saudável. Esta iniciativa foi bastante valorizada pelos clientes.

A aposta em novas especialidades resultou no lançamento das consultas de Medicina Física e Reabilitação. Pretende-se, com este lançamento, dar uma melhor resposta à população cuja rotina é impactada, de forma significativa, por patologias do aparelho locomotor. Esta especialidade foca-se em doenças do aparelho locomotor (ossos, músculos, ligamentos e articulações), incluindo as manifestações locomotoras decorrentes de condições neurológicas (como AVC e Parkinson), patologias oncológicas e cardiopulmonares.

O reforço da proposta de valor da Medicina Online em 2023 reflete-se no incremento do número de clientes que recorre a estas consultas, destacando-se este ano um número significativo de utilizadores fidelizados e um aumento considerável na utilização de consultas de especialidade.

Sem custos adicionais e sem esperas, conveniente e acessível, a Medicina Online permite aos nossos clientes atuarem na prevenção, cuidar melhor da sua saúde e adotar estilos de vida mais saudáveis.

PROGRAMA MULTICARE VITALITY

O Programa Multicare Vitality foi lançado em 2020, alterando o paradigma dos seguros de saúde em Portugal, através da promoção e premiação de hábitos de vida saudáveis. Através de uma aplicação gratuita, os clientes interagem com diferentes atividades, como objetivos semanais e questionários de saúde e bem-estar, conquistando recompensas e outros benefícios.

O ano de 2023 foi dedicado à consolidação da proposta de valor do programa, com o lançamento de diversas novidades, como novos objetivos semanais de estilo de vida, um layout mais apelativo, artigos semanais e melhorias na experiência de registo na aplicação. Em complemento a estes desenvolvimentos, foi ainda reforçado o valor potencial a receber anualmente pelo cumprimento dos objetivos semanais, passando para 156€/ano em FidCoins. Foi igualmente alargada a Loja Fidelidade e lançados parceiros em campanha com cariz social, como a Semear e a Capiti, onde as FidCoins são convertidas em donativos para estas instituições.

Este ano foi fortemente dedicado à dinamização das áreas comerciais e à comunicação do programa Multicare Vitality junto do universo de clientes Multicare e Fidelidade elegíveis. Foram realizadas ações de angariação e retenção, como a campanha de oferta de 50€ em FidCoins pela aquisição do seguro Multicare, campanhas de desconto na aquisição de um Garmin, duplicação de recompensas, entre outras. Foi ainda celebrada a 3ª edição da Corrida Multicare Vitality, que contou com percursos de corrida para crianças, posicionando-a como um evento para todas as idades, tendo-se registado um número recorde de inscrições.

FOCO NA EXCELÊNCIA OPERACIONAL E NA QUALIDADE DE SERVIÇO

A Multicare mantém sua posição distinta no mercado de seguros de saúde, contando com uma base sólida de mais de 1,2 milhões de clientes. Com uma proposta de valor diferenciada, destaca-se como a única seguradora de saúde com um sistema de gestão de qualidade certificado. Obteve, em 2011, a certificação ISO 9001, um marco que tem sido regularmente renovado com louvor desde então. Esse reconhecimento é fruto de um compromisso inabalável com a excelência operacional e a qualidade do serviço, refletindo um esforço contínuo e dedicado por parte de toda a equipa Multicare.

Sempre alinhada na sua cultura de inovação e melhoria contínua, mantém desde 2021, o prestigiado reconhecimento "Committed to Excellence" conforme o modelo de excelência da European Foundation for Quality Management (EFQM), conferido pela Associação Portuguesa para a Qualidade (APQ), demonstrando o constante compromisso com a excelência.

A Multicare reforçou o compromisso de colocar a saúde mental dos nossos colaboradores e dos nossos clientes no topo das nossas prioridades, associando-se à MindAlliance, à Aliança Portuguesa para a Promoção da saúde Mental no Local de trabalho e do Pacto para a Saúde Mental em ambientes de trabalho. Este caminho insere-se na trajetória que sempre nos caracterizou, em que as Pessoas estão no centro das nossas decisões. Este propósito vem sendo validado desde 2021, ao certificar-se enquanto Organização Saudável, sempre no patamar de excelência. Em 2023, a Multicare revalidou esta certificação, que reconhece organizações que adotam, além dos requisitos legais, boas práticas de promoção da saúde, bem-estar, desenvolvimento e felicidade dos seus colaboradores

Conscientes de que não há saúde sem saúde mental e que esta é fundamental para o bem-estar e equilíbrio em todos os domínios da nossa vida, a Multicare reforça a importância da promoção do debate e ação missão de levar as melhores práticas em saúde mental às empresas nossas clientes.

Espelhando o foco nos colaboradores, a Multicare foi distinguida com uma das melhores empresas para trabalhar em Portugal, recebendo o prémio de Great Place to Work e alcançando o 6.º lugar no respetivo ranking (empresas com mais de 201 e até 500 colaboradores).

Com forte orientação para a satisfação dos Clientes, a Multicare aposta na simplificação e agilização dos processos internos, oferecendo assim um serviço mais rápido e conveniente, com tempos de resposta otimizados, promovendo maior satisfação. Fruto dessa aposta, foi possível aumentar significativamente a taxa de automatização, com maior destaque nos pedidos de reembolso de despesas, o que contribuiu de forma direta para o índice de satisfação global do Cliente.

Este foco na automatização de processos é ainda um contribuidor direto para a satisfação dos nossos colaboradores. Para além de fundamentais na implementação das melhorias, com os resultados obtidos pôde alocar-se mais do seu tempo a processos complexos e que exigem um acompanhamento mais próximo ao Cliente, valorizando assim a sua função e importância num momento de maior fragilidade.

Também na fase de subscrição do seguro de saúde é importante proporcionar ao Cliente uma boa experiência, já que é o momento oportuno para a construção de relacionamentos sólidos e duradouros. Uma subscrição simplificada e acessível, com comunicação clara sobre os benefícios e condições, não apenas aumenta a confiança do cliente, como demonstra o compromisso da Multicare com o cuidado e o respeito pelos seus Clientes.

Neste capítulo, a Multicare oferece uma experiência de subscrição digital, agilizando a aceitação de apólices e Pessoas Seguras, visando melhorar os tempos de resposta e garantir a qualidade no serviço prestado ao Cliente, sempre satisfazendo obrigações legais, através da resposta ao Questionário de Saúde de uma forma eficiente e reservada, exclusivamente na área de cliente MyFidelidade.

O processo de subscrição, iniciado através das plataformas comerciais, gera uma comunicação para o Cliente com as instruções de acesso ao Questionário, na área reservada MyFidelidade. O Questionário é interativo com alertas automáticos e disponibiliza uma "timeline" informativa durante o seu preenchimento. Este processo está em vigor para produtos de menor risco, nos segmentos Individual e PME, mediante os critérios de aceitação definidos pela Multicare.

A implementação desta nova forma de análise de risco permitiu igualmente uma melhoria da operativa de forma transversal, nomeadamente com encaminhamento automático do processo desde a área comercial até à emissão da apólice e maior acompanhamento da evolução do processo por parte da equipa comercial.

Em linha com o seu compromisso de servir o Cliente, a Multicare realiza anualmente um inquérito de satisfação a novos tomadores de seguro e a pessoas seguras que tenham utilizado o seguro, de forma a conhecer a sua opinião. Em 2023, atingiram-se valores de satisfação e recomendação elevados, resultando num Net Promoter Score (NPS) de 45. Os clientes destacaram, como pontos positivos, a Rede Médica, a Medicina Online e a Rede de Parcerias Cuidado e Bem-Estar. Para além do NPS como métrica principal de medição de satisfação e de lealdade dos clientes Multicare, foram também medidos os índices diretos de satisfação e de recomendação, que atingiram, respetivamente, valores de 8,33 (1:10) e 8,46 (1:10), ambos superiores aos valores atingidos em 2022.

No decorrer do ano de 2023, a Multicare voltou a ser distinguida como Marca de Confiança, como Marca Superbrand e Escolha do Consumidor (na categoria Sistemas de Saúde) e foi também reconhecida como Best Reputation in Industry. Estas distinções reforçam a confiança dos Portugueses na Multicare.

Estando particularmente atenta à perceção dos seus Clientes, a Multicare considera as reclamações como um veículo privilegiado para aferir as suas opiniões e daí extrair oportunidades de melhoria que contribuam para a criação de valor.

É neste contexto que é colocado especial foco na análise da reclamação, desde logo assegurando o seu imediato e correto tratamento, mas também uma criteriosa avaliação do contexto e causas que a motivaram no intuito de eliminar fragilidades e promover a melhoria contínua.

Em todo este processo a proximidade com o Cliente está muito patente, sendo assegurado um acompanhamento e resposta personalizada o que, em última instância, não só atenua o descontentamento como reforça a ligação de confiança com a marca.

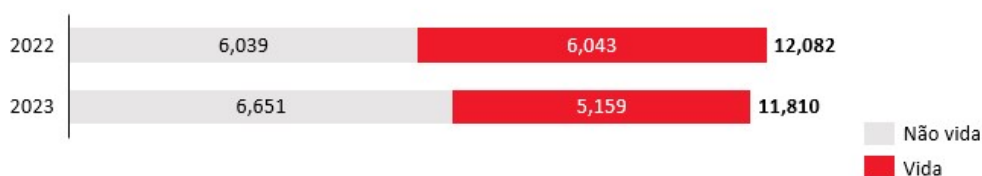
No ano de 2023 a taxa de reclamações diminuiu e continua a situar-se em valores substancialmente reduzidos, traduzindo a gestão de menos de um processo por cada mil pessoas seguras. Salieta-se igualmente a recuperação dos processos cujo parecer final resultou em razoabilidade favorável ao Cliente.

A.2. Desempenho da subscrição

A.2.1. Evolução do mercado segurador português

Em 2023, o mercado segurador português registou um valor total de prémios brutos emitidos de 11,8 mil milhões de euros, um decréscimo de 2,2% comparativamente ao ano transato, refletindo a evolução do segmento Vida (-14,6% para 5,2 mil milhões de euros). Por outro lado, o segmento Não-Vida continuou a sua trajetória de crescimento, tendo registado um montante de prémios brutos emitidos de 6,7 mil milhões de euros, mais 10,1% que em 2022.

Mercado Segurador Português – Prémios Brutos Emitidos



Unidade: milhões de euros

Fonte: ASF

A diminuição da produção no segmento Vida deveu-se, sobretudo, à componente de Vida Financeiro, em particular, ao nível da comercialização dos produtos *Unit-Link*. Apesar do aumento de taxas de juro, a perda de rendimento provocada pela inflação e a instabilidade nos mercados financeiros impactou negativamente esta tipologia de produtos financeiros, tal como já se tinha verificado em 2022.

Por sua vez, a produção do segmento Não-Vida manteve a tendência de crescimento, voltando a ganhar maior tração quando comparado com o ano anterior, maioritariamente fruto da recuperação da atividade económica e do contexto inflacionista.

Neste segmento, importa destacar, a evolução positiva registada no Ramo Saúde (+16,7%), num momento em que a população portuguesa está cada vez mais sensibilizada para a necessidade de complementar os serviços prestados pelo Sistema Nacional de Saúde (SNS). Este crescimento permitiu que o Ramo Saúde consolidasse o seu posicionamento como segundo maior ramo do segmento Não-Vida, com a produção de seguro direto a ascender a 1.349 milhões de euros.

Não-Vida: Prémios Brutos

	Prémios Brutos		
	2022	2023	Var
Não-Vida	6.039	6.651	10,1%
Automóvel	1.966	2.098	6,7%
Saúde	1.156	1.349	16,7%
Acidentes de Trabalho	1.074	1.181	9,9%
Incêndio e Outros Danos	1.027	1.140	11,0%
Outros	816	882	8,1%

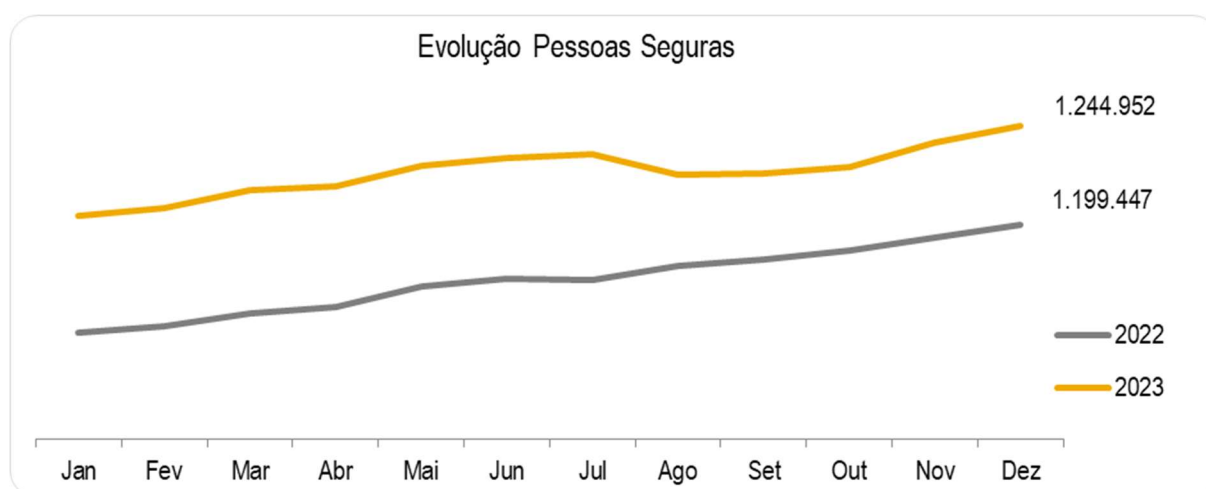
Unidade: milhões de euros

Fonte: ASF

A.2.2. Desempenho da Multicare

PESSOAS SEGURAS (ATIVIDADE EM PORTUGAL)

A Multicare assume a responsabilidade de proteger a Saúde de mais de um terço da população portuguesa com Seguro de Saúde. A confiança demonstrada pela população fica bem patente no crescimento consistente do número de Clientes da Multicare, que em 2023 ultrapassam já 1,2 milhões de pessoas seguras.



RECEITA DE CONTRATOS DE SEGURO

Praticamente concentrada em Portugal, a receita resultante de contratos de seguro direto e resseguro ascendeu 467,2M€ e cresceu 10,4%, acima do crescimento registado no ano transato.

Valores em milhares de euros

	2022			2023			Variação (%)
	Individual	Grupo	Total	Individual	Grupo	Total	
Receita	158.651	264.396	423.047	173.634	293.596	467.230	10,4%

Esta evolução tem maior expressão no segmento Grupo, não obstante o crescimento do Individual representar 9%.

RESULTADO DE CONTRATOS DE SEGURO

Valores em milhares de euros

Resultado Contratos de Seguro	2022	2023	Var. (%)
Réditos Seguro Direto/Resseguro Aceite	423.047	467.230	10,4%
Gastos Seguro Direto/Resseguro Aceite	-392.973	-450.822	14,7%
Resultado Resseguro Cedido/Retrocessão	-3.216	-2.459	-23,5%
	26.858	13.949	-48,1%

Tendo presentes os princípios contabilísticos da IFRS 17 e as alterações das condições do Tratado de Resseguro com a Fidelidade, o Resultado reduziu em 48,1%, relativamente a 2022. O Resultado do Resseguro Cedido e Retrocessão melhorou face ao ano anterior, decorrente da evolução da taxa de sinistralidade dos produtos retrocedidos, contribuindo para atenuar a redução do Resultado.

A componente financeira dos contratos de seguro evoluiu desfavoravelmente, impactando o resultado dos contratos em 1,5M€. Com efeito, o crescimento das taxas de desconto em 2023, origina uma perda expressiva na atualização do valor das responsabilidades.

Valores em milhares de euros

Rubricas	2022	2023	Var. (%)
Ganhos	217	12	-94,3%
Seguro Direto/Resseguro Aceite	217	0	-100,0%
Resseguro Cedido/Retrocessão	0	12	100,0%
Perdas	-2	-1.512	>200,0%
Seguro Direto/Resseguro Aceite	0	-1.512	-100,0%
Resseguro Cedido/Retrocessão	-2	0	100,0%
	215	-1.499	>-200,0%

CUSTOS DE FUNCIONAMENTO POR NATUREZA A IMPUTAR

Os Custos de Funcionamento cresceram 6,4% comparativamente ao ano anterior, registando-se um custo total de 25,2M€:

Rubricas	Valores em milhares de euros		
	2022	2023	Var. (%)
Despesas com Pessoal	12.919	14.518	12,4%
FSE	9.837	9.685	-1,5%
Impostos e Taxas	22	33	51,1%
Depreciações e amortizações	815	838	2,9%
Outras provisões	0	25	100,0%
Juros suportados	8	20	148,1%
Comissões	48	39	-19,1%
Total de Custos de Funcionamento	23.648	25.158	6,4%

O crescimento dos Custos com Pessoal é justificado pelo aumento do número do quadro de Colaboradores, bem como pelo contínuo investimento num posicionamento funcional mais adequado e de maior aporte de valor para a Organização.

O esforço de racionalização dos custos com FSE impactou positivamente na evolução destas despesas que decresceram 1,5%. Ainda assim, o crescimento da carteira de prémios sob gestão acomodou integralmente o crescimento dos custos de funcionamento. Efetivamente, o peso dos custos sobre os prémios reduziu 0,2pp, demonstrando uma afetação mais eficaz dos recursos e uma utilização eficiente do orçamento disponível.

A distinção entre custos elegíveis e não elegíveis desempenha um papel crucial na determinação do lucro e na apresentação das demonstrações financeiras, de acordo com os requisitos da IFRS 17. A Multicare apresenta, à data de encerramento das contas do exercício de 2023, 7% de custos não atribuíveis, alinhando com o *benchmark* para empresas com atividade e dimensão semelhantes.

PROVISÕES

Com impacto direto nas despesas com contratos de seguro, o valor das provisões aumenta para 24,4M€. Os valores apresentados tiveram na base de cálculo a melhor estimativa de fluxos de caixa, para cumprimento dos contratos dentro dos limites (BEL) e os ajustamentos realizados na estimativa do valor presente, compensando a incerteza (RA).

A Multicare voltou a registar um rácio de cobertura sobre o requisito de capital de solvência (SCR) significativamente acima dos requisitos regulamentares (rácio de cobertura de 100%) e do Apetite ao Risco definido para a Companhia, alinhado com a estratégia de gestão de capital do Grupo Fidelidade.

OUTROS PROVEITOS E GASTOS

Nas rubricas de proveitos e gastos não relacionados com contratos de seguro, regista-se um saldo positivo de 2,8M€, significativamente superior ao de 2022, e essencialmente motivado pelo crescimento do valor dos rendimentos, que beneficiam da evolução favorável dos mercados financeiros.

Valores em milhares de euros			
Outros Proveitos e Gastos	2022	2023	Var. (%)
Rendimentos	2.997	4.814	60,7%
Gastos de Investimento	-23	-26	10,0%
Ganhos Liq Ativ/Pass Fin N Val JV GP	-1	-1.201	>200,0%
Ganhos Liq Ativ/Pass Fin Val JV GP	-1.127	869	-177,1%
Diferenças de Câmbio	185	-37	-120,1%
Perdas de imparidade	-386	174	-145,0%
Custos não atribuíveis	-1.265	-1.749	38,3%
Outros Rendimentos e Gastos	203	-84	-141,1%
	583	2.760	373,9%

RESULTADO LÍQUIDO

O Resultado Líquido é de 12.234m€, inferior ao do ano anterior em 43,9%. Este desempenho advém, conforme atrás referido, da alteração das condições do Tratado de Resseguro com a Fidelidade, que impactou diretamente no Resultado de contratos de seguro. Também o resultado financeiro dos contratos de seguro justifica parcialmente a diminuição, reflexo, como já mencionado, do incremento das taxas de desconto.

Valores em milhares de euros			
Resultados	2022	2023	Var. (%)
Resultado Contratos de Seguro	26.858	13.949	-48,1%
Custos de Funcionamento atribuíveis	22.383	23.408	4,6%
Resultado Financeiro Contratos de Seguro	215	-1.499	-797,5%
Outros Encargos (*)	583	2.761	373,9%
Custos de Funionamento não atribuíveis	1.265	1.749	38,3%
Resultados Antes de Impostos	27.655	15.211	-45,0%
Imposto s/ Rendimento	-5.844	-2.977	-49,1%
Resultado Líquido	21.811	12.234	-43,9%

(*) Os outros encargos incluem rendimentos, diferenças de câmbio, perdas de imparidade, ganhos pela valorização de ativos e custos não atribuíveis

CAPITAL PRÓPRIO

A incorporação do resultado do ano anterior em Resultados Transitados e Reservas justifica o crescimento do total do Capital Próprio, ainda que atenuado pela redução do Resultado Líquido do exercício.

Valores em milhares de euros			
Capital Próprio	2022	2023	Var. (%)
Capital	27.000	27.000	0,0%
Reservas	79.033	85.611	8,3%
Resultados Transitados	20.084	39.554	96,9%
Resultado do Exercício	21.811	12.234	-43,9%
Total	147.929	164.399	11,1%

PROPOSTA DE APLICAÇÃO DE RESULTADOS

O Resultado Líquido de 2023 ascendeu a 12.233.700 € (doze milhões, duzentos e trinta e três mil e setecentos euros).

De acordo com os Estatutos da Sociedade, o Conselho de Administração vem propor à Assembleia Geral a seguinte aplicação de resultados:

Proposta de Aplicação de Resultados	
Reserva Legal (10%)	1.223.370 €
Remanescente à disposição da Assembleia Geral	11.010.330 €
Total	12.233.700 €

RÁCIO COMBINADO

O rácio combinado em 2023 registou um valor de 97,0%.

A.2.3. Prémios, sinistros e despesas por classe de negócio

No quadro seguinte decompõe-se os prémios, sinistros e despesas por classe de negócio:

Valores em milhares de euros

Classe de negócio Saúde – NSLT	Seguro despesas médicas	Total	Ano anterior
Prémios emitidos			
Valor bruto - Atividade direta	5.257	5.257	5.153
Valor bruto - Resseguro proporcional aceite	469.838	469.838	421.915
Valor bruto - Resseguro não proporcional aceite	0	0	0
Parte dos resseguradores	8.468	8.468	7.498
Líquido	466.627	466.627	419.570
Prémios adquiridos			
Valor bruto - Atividade direta	5.255	5.255	5.155
Valor bruto - Resseguro proporcional aceite	461.975	461.975	417.892
Valor bruto - Resseguro não proporcional aceite	0	0	0
Parte dos resseguradores	8.608	8.608	7.453
Líquido	458.622	458.622	415.594
Sinistros ocorridos			
Valor bruto - Atividade direta	-75.233	-75.233	3.695
Valor bruto - Resseguro proporcional aceite	435.832	435.832	319.601
Valor bruto - Resseguro não proporcional aceite	0	0	0
Parte dos resseguradores	5.056	5.056	3.343
Líquido	355.543	355.543	319.953
Despesas efetuadas			
Líquido	90.356	90.356	67.948

A.3. Desempenho dos investimentos

A.3.1. Rendimentos e despesas decorrentes de investimentos

Em 31 de dezembro de 2023, a afetação dos investimentos e outros ativos, a contratos de seguro, é a seguinte (valores para efeitos de solvência):

Valores em milhares de euros

Investimentos e outros ativos	Seguro despesas médicas	Não afetos	Total	Ano anterior
Imóveis, instalações e equipamento para uso próprio	0	316	316	452
Imóveis (que não para uso próprio)	0	0	0	0
Interesses em empresas relacionadas, incluindo participações	887	0	887	118
Ações - cotadas em bolsa	295	0	295	533
Ações - não cotadas em bolsa	0	0	0	0
Obrigações de dívida pública	62.476	0	62.476	42.825
Obrigações de empresas	74.029	0	74.029	50.580
Títulos de dívida estruturados	4.046	0	4.046	3.704
Títulos de dívida garantidos com colateral	0	0	0	0
Organismos de investimento coletivo	14.587	95	14.682	21.080
Derivados	11	0	11	46
Depósitos que não equivalentes a numerário	0	0	0	0
Ativos detidos no quadro de contratos ligados a índices e a unidades de participação	0	0	0	0
Empréstimos e hipotecas	0	0	0	0
Caixa e equivalentes de caixa	0	15.277	15.277	29.970
Total	156.331	15.688	172.019	149.308

No exercício de 2023, os rendimentos decorrentes de investimentos foram os seguintes:

Valores em milhares de euros

Investimentos	Dividendos	Juros	Rendas	Total	Ano anterior
Investimentos afetos às provisões técnicas de seguros de despesas médicas					
Obrigações de dívida pública	0	1.380	0	1.380	1.349
Obrigações de empresas	0	1.608	0	1.608	1.155
Títulos de fundos próprios	14	0	0	14	39
Organismos de investimento coletivo	95	0	0	95	42
Títulos de dívida estruturados	0	0	0	0	0
Títulos de dívida garantidos com colateral	0	0	0	0	0
Caixa e equivalentes de caixa	0	36	0	36	0
Empréstimos e hipotecas	0	0	0	0	0
Imóveis	0	0	0	0	0
Derivados	0	0	0	0	0
Subtotal	109	3.024	0	3.133	2.585
Investimentos não afetos					
Organismos de investimento coletivo	0	0	0	0	0
Subtotal	0	0	0	0	0
Total	109	3.024	0	3.133	2.585

No exercício de 2023, os gastos financeiros decorrentes de investimentos foram os seguintes:

Valores em milhares de euros

Gastos de investimentos	Seguros despesas médicas	Não afetos	Total	Ano anterior
Custos imputados	69	0	69	91
Outros gastos de investimentos	26	0	26	23
Total	95	0	95	114

A.3.2. Informações sobre ganhos e perdas reconhecidos diretamente em capitais próprios

No exercício de 2023, os ganhos e perdas líquidas em instrumentos financeiros, apresentam o seguinte detalhe:

Valores em milhares de euros

Investimentos	Por contrapartida de		Total	Ano anterior
	Resultados	Capitais próprios		
Investimentos afetos às provisões técnicas de seguros de despesas médicas				
Obrigações de dívida pública	865	0	865	1.309
Obrigações de empresas	877	0	877	989
Títulos de fundos próprios	-324	517	193	-444
Organismos de investimento coletivo	38	570	608	384
Títulos de dívida estruturados	0	0	0	0
Títulos de dívida garantidos com colateral	0	0	0	0
Caixa e equivalentes de caixa	36	0	36	0
Empréstimos e hipotecas	0	0	0	0
Imóveis	0	0	0	0
Derivados	62	-35	27	-359
Outros	0	0	0	0
Subtotal	1.554	1.052	2.606	1.879
Investimentos não afetos				
Organismos de investimento coletivo	0	0	0	-7
Subtotal	0	0	0	-7
Total	1.554	1.052	2.606	1.872

A.3.3. Informações sobre investimentos em titularizações

A Multicare não possui investimentos em titularizações.

A.4. Desempenho de outras atividades

Não existem outras atividades desempenhadas pela Companhia com relevância material para efeitos de divulgação no presente relatório.

A.5. Eventuais informações adicionais

Não existem outras informações materiais relativas à atividade e ao desempenho da Companhia.

B. Sistema de Governação

Durante o período abrangido pelo presente relatório, não ocorreram alterações materiais no sistema de governação da Companhia.

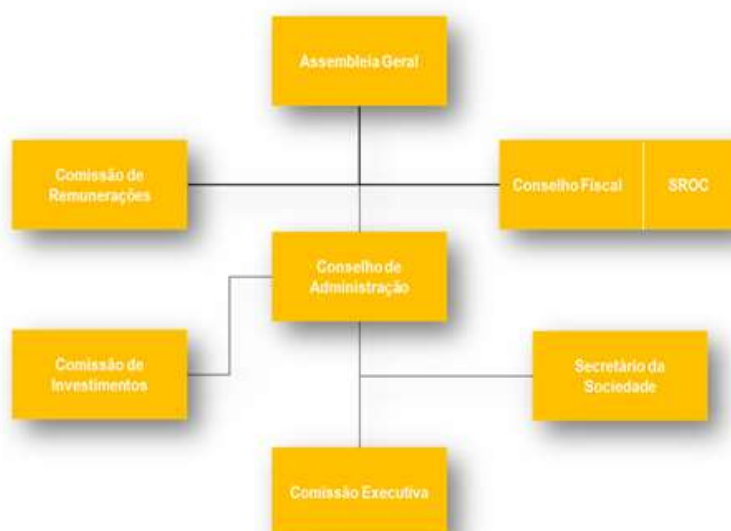
B.1. Informações gerais sobre o sistema de governação

B.1.1. Estrutura de governo societário

O governo das sociedades envolve um conjunto de relações entre a gestão da empresa, os seus acionistas e outras partes interessadas, através do qual são definidos os objetivos da empresa, bem como a forma de os alcançar e de os monitorizar.

A Companhia adota uma estrutura de governo societário de natureza monista com um Conselho de Administração que inclui uma Comissão Executiva e um órgão de fiscalização que integra um Conselho Fiscal e uma SROC.

O quadro seguinte representa a estrutura de governo societário da Companhia durante o exercício de 2023:



As principais competências dos órgãos que compõem a estrutura de governo societário são as seguintes:

ASSEMBLEIA GERAL

As deliberações da Assembleia Geral são tomadas por maioria de votos dos acionistas presentes ou representados na Assembleia Geral, sempre que a lei ou os Estatutos não exijam maior número.

As deliberações relativas a quaisquer alterações dos Estatutos da Sociedade, incluindo alteração do objeto social, aumento e redução do capital social, fusão, cisão, transformação e dissolução da Sociedade, à supressão ou redução do direito de preferência dos acionistas da Sociedade em aumentos do capital social, à amortização de ações representativas do capital social, à suspensão ou cessação do exercício de atividade principal compreendida no objeto social da Sociedade, à autorização de compra e venda de ações próprias quando não seja realizada numa base pro-rata, bem como a nomeação do órgão de fiscalização da Sociedade e do respetivo auditor externo quando não seja uma das quatro maiores sociedades internacionais de auditoria, só podem ser aprovadas desde que seja obtido o voto favorável de uma maioria correspondente a mais de 95% dos direitos de voto representativos da totalidade do capital social.

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

Nos termos dos Estatutos da Sociedade, o Conselho de Administração é composto por um mínimo de três e um máximo de dezassete membros, eleitos para mandatos de três anos, renováveis.

O Conselho de Administração, enquanto órgão de governo da Companhia, tem, nos termos do n.º 1 do artigo 18.º dos Estatutos da Sociedade, os mais amplos poderes de gestão, de representação da sociedade em juízo e fora dele, ativa e passivamente, e praticar todos os atos tendentes à realização do objeto social, competindo-lhe, em especial:

- Estabelecer, manter, transferir ou encerrar escritórios, sucursais ou quaisquer outras formas de representação social;
- Adquirir, alienar e obrigar por qualquer forma ações, partes sociais, obrigações ou outros títulos de natureza igual ou semelhante, bem como títulos da dívida pública;
- Adquirir e alienar quaisquer outros bens móveis, assim como obrigá-los por qualquer forma;
- Adquirir imóveis, bem como aliená-los e obrigá-los por quaisquer atos ou contratos, ainda que de constituição de garantias reais;
- Confessar, desistir ou transigir em quaisquer ações ou pleitos jurisdicionais e, bem assim, estabelecer convenções de arbitragem;
- Constituir mandatários nos termos da lei;
- Desempenhar as demais funções previstas nos Estatutos ou na lei.

COMISSÃO EXECUTIVA

Sem prejuízo da possibilidade de avocação de poderes sobre qualquer matéria delegada na Comissão Executiva, o Conselho de Administração delegou nesta a gestão corrente da Sociedade, compreendendo os seguintes poderes:

- Todas as operações de seguro e resseguro e operações conexas ou complementares das de seguro ou resseguro, nomeadamente no que respeita a atos e contratos relativos a salvados, à reedificação e reparação de imóveis, à reparação de veículos, e à aplicação de provisões, reservas e capitais;
- Representação da Sociedade perante as entidades supervisoras e associações setoriais;
- Aquisição de serviços;
- Admissões, definição dos níveis, categorias, condições remuneratórias e outras regalias dos colaboradores, bem como atribuição de cargos diretivos;
- Exercício do poder disciplinar e aplicação de quaisquer sanções;
- Representação da Sociedade perante as estruturas representativas dos trabalhadores;
- Abertura ou encerramento de sucursais ou agências;
- Designação de quem deverá representar a Sociedade nas assembleias gerais das sociedades em que detenha participações, fixando o sentido de voto aí expresso;
- Designação das pessoas que deverão exercer os cargos sociais para os quais a Sociedade venha a ser eleita, bem como das pessoas que a Sociedade deva indicar para exercerem cargos sociais em sociedades em que detenha uma participação;
- Emissão de instruções vinculantes às sociedades que estiverem com a Sociedade em relação de grupo constituído por domínio total;
- Representação da Sociedade em juízo ou fora dele, ativa e passivamente, compreendendo a instauração e contestação de quaisquer procedimentos judiciais ou arbitrais, bem como a confissão, desistência ou transação em quaisquer ações e a assunção de compromissos arbitrais;
- Constituição de mandatários, com ou sem procuração, para a prática de determinados atos, ou categorias de atos, definindo a extensão dos respetivos mandatos.

A delegação de poderes na Comissão Executiva não abrange as matérias mantidas na exclusiva competência do Conselho de Administração.

COMISSÃO DE INVESTIMENTO

Todas as decisões de investimento da Sociedade estão sujeitas à supervisão da Comissão de Investimento, devendo a Comissão Executiva reportar à Comissão de Investimento as operações realizadas.

Compete à Comissão de Investimento definir as diretrizes de investimento e as decisões que carecerem da sua aprovação prévia.

Os membros da Comissão de Investimento são designados pelo Conselho de Administração, coincidindo o respetivo mandato com o mandato deste.

COMISSÃO DE REMUNERAÇÕES

Cabe à Comissão de Remunerações a fixação de remunerações dos membros dos órgãos sociais da Companhia.

Os membros da Comissão de Remunerações são pessoas que, pela experiência profissional e currículo, asseguram conhecimentos e perfil adequado no que concerne à matéria de Política de Remunerações, não tendo havido recurso a serviços prestados por consultores externos neste domínio.

A Comissão de Remunerações submeteu à Assembleia Geral de 31 de março de 2023, uma declaração sobre política de remuneração dos membros dos respetivos órgãos de administração e de fiscalização que foi aprovada pelo acionista único.

CONSELHO FISCAL E REVISOR OFICIAL DE CONTAS

A fiscalização da Sociedade compete, nos termos do artigo 413.º, n.º 1, alínea a) do Código das Sociedades Comerciais, a um Conselho Fiscal e a uma Sociedade de Revisores Oficiais de Contas, com as competências previstas na lei e cujo mandato em curso corresponde ao período 2023/2025.

Os Estatutos da Sociedade remetem as competências do Conselho Fiscal para as previstas na lei.

SECRETÁRIO DA SOCIEDADE

O Secretário da Sociedade é um Órgão Social, nomeado pelo Conselho de Administração, que, para além de assegurar as funções legais de Secretário da Sociedade nas empresas do grupo Fidelidade em que existe tal nomeação, coordena o Secretariado da Sociedade, enquanto Órgão de Estrutura que, reportando diretamente à Comissão Executiva, assegura a função corporativa societária em todas as empresas do grupo Fidelidade, em Portugal e no estrangeiro.

B.1.2. Governação interna

A governação interna é da responsabilidade do órgão de administração executivo e tem como principais preocupações definir os objetivos de negócio da empresa e o seu apetite ao risco, a organização do negócio da empresa, a atribuição das responsabilidades e autoridade, as linhas de reporte e a informação que devem disponibilizar, bem como a organização do sistema de controlo interno.

A Companhia assegura uma adequada segregação de funções e delegação de responsabilidades, através da aprovação, para cada órgão de estrutura, da sua estrutura orgânica e funcional, definindo o seu âmbito e finalidades gerais, o respetivo organograma, principais funções e nomeando os seus responsáveis.

Encontram-se definidos os meios de comunicação interna destinadas, quer à transmissão de decisões e deliberações da Comissão Executiva, quer à apresentação de propostas para tomada de decisão, quer ainda à comunicação entre órgãos de estrutura.

Para garantir uma adequada ligação entre o governo societário, personificado na Comissão Executiva, e a estrutura organizativa, que permita assegurar uma maior consistência e operacionalização da gestão executiva da Companhia, são atribuídos pelouros aos membros da Comissão Executiva, ficando assim, cada um deles, responsável pelo acompanhamento de um conjunto de órgãos de estrutura.

B.1.3. Funções-chave

As funções-chave estabelecidas no âmbito dos sistemas de gestão de riscos e de controlo interno são desempenhadas pelos seguintes Órgãos da Fidelidade – Companhia de Seguros, S.A. que exercem funções transversais ao Grupo:

Direções	Direção de Gestão de Riscos	Direção de Auditoria	Direção de Compliance
Funções-chave	Função de Gestão de Riscos	Função de Auditoria Interna	Função de Compliance
	Função Atuarial		

A Companhia dispõe, ainda, de um órgão interno, o Gabinete de Atuariado e Controlo, que reporta diretamente à Comissão Executiva, tendo como finalidades gerais acompanhar o resultado da Conta de Exploração Técnica, participando no desenho técnico dos produtos, na elaboração e controlo do Orçamento de Exploração Técnica, na análise de comportamentos irregulares das variáveis técnicas através de avaliações estatísticas e atuariais das diversas rubricas. É ainda responsabilidade do Gabinete de Atuariado e Controlo, a gestão da conta técnica do resseguro bem como a análise da qualidade da base de dados, e o suporte a todos os Departamentos da Companhia na recolha de informação de gestão.

Relativamente a estes órgãos, encontram-se definidas as seguintes funções:

B.1.3.1. Função de Gestão de Riscos

- Assegurar o desenvolvimento e disponibilização de informação que suporte a tomada de decisões, quer ao nível da Comissão Executiva, quer ao nível dos outros órgãos de decisão;
- Assegurar o desenvolvimento, implementação e manutenção de um sistema de gestão de riscos que permita a identificação, avaliação e monitorização de todos os riscos materiais a que cada empresa de seguros e o grupo estão expostos;
- Avaliar e monitorizar a situação de solvência, corrente e prospetiva;
- Identificar, avaliar e monitorizar os riscos de mercado e de crédito de contraparte;
- Monitorizar o cumprimento do grau de liquidez e de cobertura dos pagamentos estimados pelos recebimentos estimados, face ao definido;
- Identificar, avaliar e monitorizar os riscos de natureza operacional incorridos no grupo segurador, identificando e caracterizando adicionalmente os dispositivos de controlo existentes;
- Diagnosticar e identificar melhorias nos sistemas de gestão do risco operacional e de controlo interno;
- Avaliar e monitorizar os instrumentos de mitigação de risco, nomeadamente o Resseguro;

- Identificar, avaliar e monitorizar os riscos de subscrição, bem como o risco de crédito dos instrumentos de mitigação desses riscos e preparar informação que suporte a tomada de decisões;
- Elaborar, propor e rever o Plano de Gestão de Capital de médio prazo e respetivos Planos de Contingência;
- Coordenar a realização do exercício ORSA anual;
- Assegurar que o relatório sobre os mecanismos e procedimentos a adotar especificamente no âmbito da Política de prevenção, deteção e reporte de situações de fraude nos seguros é elaborado de acordo com o previsto na respetiva política;
- Elaborar, propor e rever a Política de Gestão de Riscos;
- Elaborar, propor e rever ou colaborar na revisão de todas as políticas de gestão de risco específicas para cada categoria de risco material:
 - Colaborar na revisão da Política de Subscrição;
 - Colaborar na revisão da Política de Provisionamento;
 - Colaborar na revisão da Política de Gestão de Risco de Ativo-Passivo e de Liquidez;
 - Colaborar na elaboração e revisão da Política de Investimentos;
 - Elaborar, propor e rever a Política de Gestão do Risco Operacional;
 - Colaborar na revisão da Política de Resseguro;
 - Colaborar na proposta e revisão da Política de Gestão de Capital;
 - Colaborar na revisão da Política de Dividendos;
 - Elaborar, propor e rever a Política de autoavaliação do risco e da solvência;
 - Elaborar, propor e rever a Política de Impostos Diferidos;
 - Elaborar, propor e rever a Framework de Appetite ao Risco;
 - Elaborar, propor e rever a Política de Controlo Interno.

B.1.3.2. Função Atuarial

- Monitorizar as Provisões Técnicas registadas contabilisticamente, avaliando o seu grau de prudência;
- Efetuar a avaliação atuarial das carteiras, incluindo o cálculo do justo valor das responsabilidades de natureza técnica;
- Elaborar, propor e rever as Políticas de Provisionamento;
- Coordenar o cálculo das provisões técnicas;
- Avaliar a suficiência e qualidade dos dados utilizados no cálculo das provisões técnicas;
- Assegurar a adequação das metodologias, modelos de base e pressupostos utilizados no cálculo das provisões técnicas;
- Comparar o montante da melhor estimativa das provisões técnicas com os valores efetivamente observados;
- Informar o órgão de administração sobre o grau de fiabilidade e adequação do cálculo das provisões técnicas;
- Supervisionar o cálculo das provisões técnicas sempre que a seguradora não disponha de dados suficientes e com a qualidade necessária à aplicação de um método atuarial fiável e, por esse motivo, se utilizem aproximações;
- Emitir parecer sobre a política global de subscrição;
- Emitir parecer sobre a adequação dos acordos de resseguro;

- Contribuir para a aplicação efetiva do sistema de gestão de riscos, em especial no que diz respeito à modelização do risco em que se baseia o cálculo do requisito de capital de solvência e do requisito de capital mínimo, bem como à autoavaliação do risco e da solvência.

B.1.3.3. Função de Auditoria Interna

- Elaborar, implementar e manter um Plano Anual de Auditoria baseado numa análise metódica do risco, abrangendo todas as atividades significativas e o sistema de governação das Seguradoras do Grupo Fidelidade Portugal, incluindo desenvolvimentos previstos em matéria de atividades e inovações;
- Avaliar o cumprimento dos princípios e regras definidos no âmbito da gestão do risco operacional e do controlo interno, identificando eventuais insuficiências e sugerindo planos de ação para mitigar o risco inerente ou otimizar o controlo em termos de eficácia;
- Desenvolver ações de auditoria fundamentadas numa metodologia própria que, tendo sempre presente a avaliação dos riscos, possa contribuir para determinar a probabilidade da sua ocorrência e o impacto que os mesmos podem acarretar para o Grupo Fidelidade;
- Apresentar ao Conselho de Administração e à Comissão Executiva os relatórios de auditoria efetuados, evidenciando as conclusões obtidas e as recomendações emitidas;
- Elaborar o Relatório Anual de Auditoria, com uma síntese dos principais problemas detetados e das recomendações emitidas nos trabalhos de auditoria, e proceder à sua apresentação ao Conselho de Administração, à Comissão Executiva e aos Órgãos de Fiscalização;
- Proceder à análise do grau de implementação das recomendações emitidas;
- Apoiar, quando solicitado pela Comissão Executiva, no apuramento de factos relativos a eventuais infrações disciplinares praticadas por colaboradores e irregularidades praticadas por mediadores ou prestadores de serviços;
- Realizar auditorias *ad hoc* solicitadas pelo Conselho de Administração, pela Comissão Executiva ou por outro Órgão de Estrutura;
- Colaborar com a Auditoria Externa e com o Revisor Oficial de Contas, quando solicitado.

B.1.3.4. Função de *Compliance*

- Propor a estratégia e as políticas em matéria de *Compliance* e assegurar a sua revisão;
- Assegurar o desenvolvimento e manutenção do sistema de gestão de riscos de *Compliance* com uma abordagem baseada na avaliação do risco;
- Manter atualizado, em articulação com as restantes funções-chave, o catálogo de riscos de *Compliance*;
- Assegurar as ações necessárias para a promoção de uma cultura de *Compliance* no seio do Grupo;
- Preparar e propor o Código de Conduta do Grupo Fidelidade, bem como as normas internas que o desenvolvem e concretizam, assegurando a sua divulgação e revisão;
- Preparar e propor a Política de *Compliance*, assegurando a sua revisão, e o Plano anual em matéria de *Compliance*;
- Articular a função de *Compliance* com as restantes funções-chave das empresas de seguros e resseguros do Grupo;
- Contribuir para o desenvolvimento do sistema de *governance* internacional do Grupo.

B.1.4. Comitês

A gestão dos sistemas de gestão de riscos e de controlo interno é também assegurada pelos seguintes Comitês que exercem funções transversais ao Grupo.

COMITÉ DE RISCO

Este Comité tem como objetivo fazer recomendações em todos os assuntos relacionados com a Gestão de Risco e com o Controlo Interno, incluindo a revisão de políticas de risco, o enquadramento do apetite ao risco e a monitorização de processos, em apoio à Comissão Executiva.

COMITÉ DE PRODUTOS (VIDA E NÃO VIDA)

O Comité de Produtos tem como principal missão a aprovação e coordenação do lançamento de novos produtos de todas as empresas do Grupo, bem como a atualização e monitorização dos produtos existentes, durante o seu ciclo de vida, garantindo que a oferta seja coerente com a estratégia omnicanal e de criação de valor. Cabe ao Comité assegurar o alinhamento da nova oferta e a oferta existente com o planeamento estratégico e o apetite ao risco da Companhia definido pela Comissão Executiva e que as várias orientações ao nível de Políticas de Conceção e Aprovação de Produtos, Gestão de Risco, Investimento, Subscrição e Resseguro são respeitadas.

COMITÉ DE GESTÃO DE ATIVOS E PASSIVOS

O Comité de Gestão de Ativos e Passivos (ALCO) tem como principais objetivos supervisionar a situação ativo/ passivo, a carteira de investimentos e os riscos de mercado (nomeadamente o risco de taxa de juro, o risco cambial e o risco de liquidez). Tem ainda por objetivo estabelecer a estrutura ótima do balanço patrimonial da Companhia para proporcionar a máxima rentabilidade, limitando o nível de risco possível, assim como monitorizar o desempenho dos investimentos da Companhia em termos de risco e retorno e a implementação da estratégia ALM, bem como os riscos de mercado e liquidez.

COMITÉ DE SUSTENTABILIDADE

O objetivo do Comité de Sustentabilidade é fazer recomendações e validar ou dar apoio a decisões dos órgãos próprios em todos os assuntos relacionados com a Sustentabilidade, nomeadamente na definição dos pilares estratégicos da sustentabilidade e monitorização da atuação da Fidelidade nesses campos, na revisão de procedimentos e políticas com uma ótica de sustentabilidade e na avaliação geral do desempenho nesta matéria.

B.1.5. Política de remuneração

A Política de Remuneração aplicável na Multicare assenta nos seguintes objetivos e orientações:

- Incentiva uma gestão e controlo eficaz de riscos, com a manutenção de uma base de fundos próprios adequada, evitando uma excessiva exposição ao risco e potenciais conflitos de interesses e assegurando coerência com os objetivos, valores e interesses a longo prazo da Sociedade, designadamente com as perspetivas de crescimento e rentabilidade sustentáveis e a proteção dos interesses dos tomadores de seguros, segurados e beneficiários;
- É adequada à dimensão, natureza, âmbito e complexidade da atividade desenvolvida ou a desenvolver pela Sociedade e bem assim face aos riscos assumidos ou a assumir;
- É estruturada de forma clara, transparente no que respeita à sua definição, implementação e monitorização;
- Assegura uma remuneração total competitiva e equitativa, alinhada com as tendências verificadas a nível nacional e europeu, em particular com os *peers* da Sociedade;
- Incorpora, no que respeita aos administradores executivos, uma componente fixa, ajustada às funções e responsabilidade dos mesmos, adequadamente equilibrada com uma componente variável com uma parcela de curto prazo e outra de médio prazo, ambas condicionadas ao desempenho individual e organizacional, de acordo com a realização de objetivos concretos e quantificáveis, de carácter financeiro e não financeiro, assentes na sustentabilidade a longo prazo da Sociedade e na gestão e controlo eficaz dos riscos por ela assumidos, e alinhados

com os interesses da Sociedade, dos seus acionistas e bem assim dos tomadores de seguro, segurados e beneficiários;

- Integra indicadores relacionados com a sustentabilidade, de acordo com as melhores práticas, atendendo ao objetivo estratégico definido nessa matéria;
- A componente variável tem em consideração os benefícios para a organização, pelo que, em casos excecionais, a saber: i) não existir uma base adequada de fundos próprios; ii) a sua atribuição limitar indevidamente a capacidade da Sociedade de reforçar os seus capitais próprios; iii) quando se verifique que a sua atribuição não é conforme ao estabelecido na legislação, regulamentação ou orientações aplicáveis, pode não ser atribuída.
- Por outro lado, a remuneração variável está sujeita a mecanismos de redução ou reversão sempre que se comprove que um administrador executivo com dolo ou negligência grave participou ou foi responsável por uma atuação de que resultaram perdas significativas para o Grupo. A aplicação do mecanismo da reversão tem caráter supletivo em relação ao mecanismo da redução de tal forma que em caso de verificação de um evento significativo a aplicação do mecanismo da redução será prioritária e apenas quando esta seja esgotada, for insuficiente ou decorrer da verificação de que o administrador executivo contribuiu significativamente para que o desempenho financeiro do Grupo seja negativo, ou para a aplicação de sanções regulatórias ou ainda em caso de fraude, dolo ou negligência grave que tenha provocado perdas significativas, deverá ser considerado o recurso ao mecanismo da reversão.

Com base nestes princípios, a remuneração dos membros dos órgãos sociais foi estruturada da seguinte forma:

Os membros do Conselho Fiscal auferem uma remuneração mensal fixa, paga doze vezes por ano.

Os membros não executivos do Conselho de Administração apenas auferirão uma remuneração fixa, quando assim for deliberado pela Comissão de Remunerações, podendo as remunerações, quando existam, ser distintas entre eles e inclusive uns serem remunerados e outros não.

Com vista a permitir o alinhamento dos interesses dos administradores executivos com os interesses de longo prazo da Sociedade, a remuneração dos administradores executivos, quando o exercício do cargo seja remunerado, incorpora uma componente fixa, ajustada às funções e responsabilidade dos administradores, adequadamente equilibrada com uma componente variável com uma parcela de curto prazo e outra de médio prazo, ambas condicionadas ao desempenho individual e organizacional, de acordo com a realização de objetivos concretos e quantificáveis, de caráter financeiro e não financeiro, assentes na sustentabilidade a longo prazo da Sociedade e na gestão e controlo eficaz dos riscos por ela assumidos, e alinhados com os interesses da Sociedade, dos seus acionistas e bem assim dos tomadores de seguro, segurados e beneficiários.

A componente variável é dividida em duas parcelas, denominadas Remuneração Variável de Curto Prazo ("RVCP") e Remuneração Variável de Longo Prazo ("RVLP"), ocorrendo a sua atribuição posteriormente à aprovação das contas de cada exercício e uma vez verificado o cumprimento de objetivos predefinidos, ambas condicionadas ao desempenho individual de cada administrador executivo e organizacional. O somatório da remuneração variável de curto prazo com a remuneração variável de longo, poderá representar entre 23% e 43% da remuneração total anual. Sendo que a RVLP poderá representar entre 33% e 60% da remuneração variável total.

Tendo em conta os objetivos considerados no modelo de remuneração, os administradores executivos, quando exerçam o cargo de forma remunerada, não devem celebrar contratos destinados a mitigar o risco inerente à variabilidade da sua remuneração. Adicionalmente, as unidades remuneratórias da remuneração variável ou quaisquer direitos a elas relativos não podem ser vendidos, cedidos, transferidos, dados em penhor ou onerados por qualquer forma.

Não existem outras formas de remuneração, relativamente aos administradores executivos, para além da remuneração fixa e variável supra-descritas.

Não existem quaisquer pagamentos previstos em caso de destituição de administradores e qualquer cessação de funções, por acordo, carece, no que respeita aos montantes envolvidos, de aprovação pela Comissão de Remunerações.

As verbas atribuídas pela Sociedade, quando seja o caso, a título de participação nos lucros, são consideradas, para efeitos da Política de Remuneração, para o cômputo da remuneração variável de curto prazo, pese embora não revistam tal natureza.

Aos administradores executivos são atribuídos, ainda, um conjunto de benefícios de natureza não remuneratória, nos seguintes termos:

- Utilização de telemóvel e equipamento informático, nas condições em cada momento em vigor;
- Utilização de viatura: integrando, para além da utilização de viatura, ao abrigo de um contrato de renting nas condições vigentes em cada momento, custos associados e seguros;
- Seguro de Saúde: nas mesmas condições que as aplicáveis aos restantes colaboradores da Sociedade;
- Seguro de Vida: nas mesmas condições que as aplicáveis aos restantes colaboradores da Sociedade;
- Outras condições e benefícios contratuais e extra-contratuais nos exatos termos que, em cada momento, sejam aplicáveis aos restantes colaboradores da Sociedade.

O Presidente da Mesa da Assembleia Geral não aufere qualquer remuneração.

Não existem quaisquer acordos entre a Sociedade e os titulares do órgão de administração que prevejam indemnizações em caso de demissão, despedimento sem justa causa ou cessação da relação de trabalho, na sequência de uma mudança de controlo da Sociedade.

Não existem planos de atribuição de ações ou opções sobre ações, nem direitos de opção atribuídos para a aquisição de ações de que sejam beneficiários os membros dos órgãos sociais.

Em relação aos colaboradores da Multicare, estão sujeitos à Política de Remuneração dos Colaboradores do Grupo Fidelidade em Portugal. A política está assente nos seguintes princípios:

- É estruturada de forma clara e transparente no que respeita à sua definição, implementação e monitorização;
- Assegura uma remuneração total, alinhada com as tendências verificadas a nível nacional e europeu, em particular com os *peers* do Grupo Fidelidade;
- Incorpora uma componente fixa, ajustada às funções e responsabilidades de cada colaborador, adequadamente equilibrada com uma componente variável condicionada pelo desempenho individual e organizacional, de acordo com a realização de objetivos alinhados com os objetivos estratégicos da Multicare.

Nestes termos, a remuneração dos colaboradores comporta uma componente fixa e uma componente variável, assente num modelo de *Job Families*.

No que se refere à componente variável, esta componente visa remunerar o desempenho individual, ocorrendo a sua atribuição posteriormente à aprovação de contas de cada exercício e uma vez verificado o cumprimento de objetivos predefinidos.

Estão previstos, relativamente aos colaboradores, um conjunto de benefícios gerais de natureza não remuneratória, como mecanismos de apoio à família, cartão refeição, condições especiais em seguros próprios e protocolos para acesso a condições especiais em diversos prestadores de serviços.

Os regimes complementares de pensões ou de reforma antecipada, em vigor na Companhia, são aplicáveis de forma genérica a todos os colaboradores.

Para além do descrito, não existem outros mecanismos de remuneração, nem estão previstos outros pagamentos.

As desvinculações por iniciativa do colaborador ou por iniciativa do empregador seguem os mecanismos legais aplicáveis em cada momento.

A componente variável da remuneração dos colaboradores envolvidos na realização das tarefas associadas às funções-chave é determinada em função dos objetivos associados às respetivas funções e não em relação ao desempenho da Companhia ou da unidade orgânica em que se integram.

B.1.6. Transações com partes relacionadas

A Multicare adotou um conjunto de regras objetivas e transparentes aplicáveis às transações com partes relacionadas, as quais estão sujeitas a mecanismos específicos de aprovação.

Todas as transações com partes relacionadas foram sujeitas a controlo.

As operações a realizar entre a Sociedade e titulares de participação qualificada ou entidades que com eles estejam em relação de domínio ou de grupo, são objeto de apreciação e de deliberação por maioria qualificada do Conselho de Administração, estando estas operações, como todas as outras realizadas pela Companhia, sujeitas à fiscalização do Conselho Fiscal.

A informação sobre os negócios com partes relacionadas encontra-se divulgada na Nota 36 às Demonstrações Financeiras.

B.1.7. Avaliação da adequação do sistema de governação

A Companhia considera que o seu sistema de governação é adequado face à natureza, dimensão e complexidade dos riscos a que está exposta, cumprindo com os requisitos previstos no Regime Jurídico de Acesso e Exercício da Atividade Seguradora e Resseguradora.

B.2. Requisitos de qualificação e de idoneidade

A Política de *Fit & Proper*, atualmente em vigor, enquadrada no Regime Jurídico de Acesso e Exercício da Atividade Seguradora e Resseguradora (RJASR), tem como objetivo estabelecer os princípios gerais da avaliação da adequação das pessoas que dirigem efetivamente a empresa, a fiscalizam, são responsáveis ou exercem funções-chave.

Os requisitos de adequação avaliados nos termos e para os efeitos desta Política são:

- Idoneidade;
- Qualificação profissional;
- Independência, Disponibilidade e Capacidade.

A qualificação profissional é avaliada através da habilitação académica, da formação especializada e da experiência profissional.

Na avaliação de habilitação académica e da formação especializada é especialmente valorizada a obtenção de conhecimentos no domínio segurador e financeiro em geral ou em qualquer outro domínio relevante para a atividade a desempenhar.

Na avaliação de experiência profissional é confrontada a natureza, dimensão e complexidade das atividades previamente exercidas com as que vão ser exercidas.

No caso concreto dos Diretores de Topo, implicando cargos de gestão com reporte direto ao órgão de Administração executivo, destaca-se, como experiência profissional requerida, um período de experiência prévio de 5 anos.

Já no caso de funções-chave são requeridas as seguintes qualificações profissionais:

	Habilitação Académica	Formação Especializada	Experiência Profissional
Auditoria Interna (Responsável)	Formação superior em Gestão de Empresas, Economia, Auditoria ou área similar	Formação contínua, promovida pelo Grupo Fidelidade, com o objetivo de desenvolver competências técnicas e comportamentais para a execução da função.	Preferencialmente 10 Anos de experiência, podendo ser inferior dependendo das qualificações, experiência e pertinência da mesma para a função.
Compliance (Responsável)	Formação superior em Direito, Economia, Gestão de Empresas, Auditoria ou área similar	Formação contínua, promovida pelo Grupo Fidelidade, com o objetivo de desenvolver competências técnicas e comportamentais para a execução da função.	Preferencialmente 10 Anos de experiência, podendo ser inferior dependendo das qualificações, experiência e pertinência da mesma para a função.
Gestão de Riscos (Responsável)	Formação superior em Gestão de Empresas, Matemática, Atuariado, Economia, Estatística ou outras áreas relevantes	Formação contínua, promovida pelo Grupo Fidelidade, com o objetivo de desenvolver competências técnicas e comportamentais para a execução da função.	Preferencialmente 10 Anos de experiência, podendo ser inferior dependendo das qualificações, experiência e pertinência da mesma para a função.
Função Atuarial (Responsável)	Formação superior em Matemática, Atuariado, Economia, Estatística ou área similar	Formação contínua, promovida pelo Grupo Fidelidade, com o objetivo de desenvolver competências técnicas e comportamentais para a execução da função. É ainda valorizada formação superior (pós-graduação ou mestrado) em Ciências Atuariais.	Preferencialmente 10 Anos de experiência, podendo ser inferior dependendo das qualificações, experiência e pertinência da mesma para a função.
Responsável interno pela Função Atuarial; Gestão de Riscos; Compliance	Formação superior em Gestão de Empresas, Auditoria, Direito, Matemática, Atuariado, Economia, Estatística ou similar	Formação contínua, promovida pelo Grupo Fidelidade, com o objetivo de desenvolver competências técnicas e comportamentais para a execução da função. É ainda valorizada formação superior (pós-graduação) em Ciências Atuariais e em Gestão de Riscos Financeiros	3 Anos de experiência em atuariado
Responsável interno pela Auditoria Interna	Licenciatura Gestão de Empresas, Economia, Auditoria ou área similar	Formação contínua, promovida pelo Grupo Fidelidade, com o objetivo de desenvolver competências técnicas e comportamentais para a execução da função.	5 Anos de experiência na área ou similar

De acordo com a Política *Fit & Proper*, que tem um âmbito de aplicação único, englobando as várias empresas de seguros do universo Longrun Portugal, SGPS, S.A., e a própria Longrun, as pessoas que dirigem efetivamente a empresa, a fiscalizam, são responsáveis ou exercem funções-chave devem possuir e demonstrar a capacidade de assegurarem, em permanência, a gestão sã e prudente da empresa de seguros, tendo em vista, de modo particular, a salvaguarda dos interesses dos tomadores de seguros, segurados e beneficiários.

Para isso, devem cumprir os requisitos de qualificação, idoneidade, independência e disponibilidade. No caso de órgãos colegiais estão previstos requisitos adicionais.

Estão sujeitos a avaliação, os membros do órgão de administração, os membros do órgão de fiscalização, o revisor oficial de contas a quem compete emitir a certificação legal das contas e o atuário responsável.

Estão também sujeitos a avaliação, as pessoas que exercem outras funções que confirmam influência significativa na gestão das Companhias, os Diretores de Topo, as pessoas que são responsáveis ou exercem funções de gestão de risco, *compliance*, auditoria interna e atuarial, os mandatários das sucursais das Companhias e, no caso de funções-chave subcontratadas, o interlocutor interno pelas mesmas.

Cabe à Companhia verificar que as pessoas sujeitas a avaliação reúnem os requisitos de adequação necessários para o exercício das respetivas funções, pelo que se encontra estabelecido o processo de avaliação daqueles requisitos, dividido em três grandes atividades: (1) Avaliação; (2) Registo; (3) Nomeação.

O Comité de Avaliação é responsável pela avaliação da adequação dos membros dos Órgãos de Administração e de Fiscalização, do Revisor Oficial de Contas e do Atuário Responsável. O Comité de Avaliação é também responsável pela avaliação dos responsáveis pelas funções de gestão de risco, *compliance* e auditoria interna, bem como do responsável da Direção de Pessoas e Organização.

A responsabilidade pela avaliação das restantes pessoas – diretores de topo, responsável pela função atuarial, mandatários das sucursais, colaboradores que exercem funções-chave e responsáveis por funções ou atividades importantes ou fundamentais subcontratadas – é da Direção de Pessoas e Organização da Fidelidade.

A avaliação é feita antes do início de funções (avaliação inicial) sendo a manutenção das condições de adequação confirmada com uma periodicidade trienal (avaliação sucessiva), mediante declaração a apresentar, para o efeito, pelo interessado, sempre que tais condições se mantenham.

Uma vez que as pessoas designadas devem comunicar à empresa de seguros quaisquer factos supervenientes à designação ou ao registo que alterem o conteúdo da declaração apresentada inicialmente, sempre que, no exercício das funções, se tome conhecimento de quaisquer circunstâncias supervenientes que possam determinar o não preenchimento dos requisitos, será efetuada uma avaliação extraordinária.

B.3. Sistema de gestão de riscos com inclusão da autoavaliação do risco e da solvência

A gestão dos sistemas de gestão de riscos e de controlo interno é assegurada pelos seguintes órgãos da Fidelidade – Companhia de Seguros, S.A. que exercem funções transversais ao Grupo: Direção de Gestão de Risco, Direção de Auditoria, Direção de *Compliance*, Comité de Risco, Comité de Produtos Vida e Não Vida, Comité de Gestão de Ativos e Passivos e Comité de Sustentabilidade. A Companhia dispõe ainda de um órgão interno o Gabinete de Atuariado e Controlo.

B.3.1. Função de Gestão de Riscos

A função de gestão de risco está integrada no sistema de gestão de riscos, sendo exercida pela Direção de Gestão de Risco, um órgão de estrutura de primeira linha de reporte direto à Comissão Executiva, sendo esta função desenvolvida no âmbito das empresas de seguros do Grupo Fidelidade.

A missão da função de gestão de risco assenta na definição, implementação e manutenção de um sistema de gestão de risco que permita identificar, mensurar, monitorizar e comunicar os riscos, de forma individual e agregada, incluindo os riscos não considerados no requisito de capital de solvência, permitindo à Comissão Executiva e às várias Direções envolvidas incorporar este conhecimento na sua tomada de decisão.

As atividades desenvolvidas pela Direção de Gestão de Risco, no ano de 2023, enquadraram-se, fundamentalmente, no aprofundamento e consolidação de diversas matérias relacionadas com os três pilares do regime Solvência II, bem como de aspetos tecnológicos e de certificação da informação produzida neste âmbito.

Destacam-se, dessas atividades:

- a realização do exercício anual de autoavaliação do risco e da solvência (ORSA) e o reporte à ASF dos seus resultados através do envio do respetivo relatório de supervisão;
- a preparação e envio, quer da informação anual, com data de referência a 31 de dezembro de 2022, incorporada nos mapas de reporte quantitativo (*Quantitative Report Templates* – QRT), a qual foi sujeita a certificação por revisor oficial de contas e por atuário responsável nos termos da regulamentação emitida pela ASF, quer do Relatório Periódico de Supervisão;
- o reporte à ASF e a divulgação pública do Relatório sobre a Solvência e a Situação Financeira, referente a 31 de dezembro de 2022, acompanhado da certificação por revisor oficial de contas e por atuário responsável;

- a preparação e envio do reporte trimestral quantitativo em regime Solvência II.

Importa também referir as atividades relacionadas com a revisão do sistema de governação, designadamente, a revisão e manutenção de políticas, a revisão de processos e de qualidade de dados, com a revisão do Framework de Appetite ao Risco e a realização do Ciclo ROCI – 2023.

B.3.2. Processos de gestão de riscos

Nos subcapítulos seguintes são descritos os processos e procedimentos da Companhia por categoria de risco, incluindo a sua identificação, monitorização e gestão.

B.3.2.1. Risco Estratégico

A definição da estratégia de médio-longo prazo da Companhia é suportada pela análise e discussão em fórum alargado, em que se promove a reflexão do posicionamento da Companhia nas várias linhas de atividade, atendendo à evolução mais ampla do contexto externo macroeconómico, da indústria seguradora e dos seus principais *stakeholders*.

A execução da estratégia da Companhia é efetuada através de uma cadeia de responsabilidades com início na Comissão Executiva, que define os objetivos estratégicos de alto nível, passando pelos responsáveis de primeira linha de cada Direção que concretizam em objetivos específicos para o seu âmbito de ação e propõem o plano de iniciativas para atingir esses objetivos. A execução da estratégia termina nos colaboradores da Companhia que, diariamente, no âmbito das suas funções, procuram atingir os objetivos propostos executando as iniciativas priorizadas.

As decisões estratégicas tomadas pela Companhia assentam em processos, quer de aprovação, quer da sua concretização e acompanhamento, bem definidos, que se têm demonstrado, por um lado, eficazes na materialização da estratégia e, por outro, adequados na reação a fatores externos que possam afetar a atividade da Companhia.

B.3.2.2. Risco Específico de Seguros – Desenho de Produtos e Tarifação

O lançamento de novos produtos é da responsabilidade da Direção de Marketing (DMK) da Fidelidade, em estreita colaboração com o Gabinete de Marketing (GMK) da Multicare, sendo a gestão e avaliação do risco da competência do Gabinete de Atuariado e Controlo (GAC) da Multicare. As principais atividades associadas ao lançamento de novos produtos estão desta forma repartidas por estes três órgãos de estrutura, cabendo ao GAC:

- A preparação de novos tarifários;
- A sua monitorização e ajustamento;
- A identificação de necessidades de resseguro.

B.3.2.3. Risco Específico de Seguros – Subscrição

O Departamento de Negócio *Standard* e o Departamento de Gestão Médica são responsáveis pela gestão e avaliação dos riscos associados à subscrição de contratos de produtos *standard* da Multicare, nomeadamente no que respeita às condições de aceitação do risco e à respetiva relação com o nível de prémios a cobrar, cabendo ao Departamento de Negócio *Corporate*, em colaboração com o GAC, as mesmas responsabilidades no que se refere aos produtos *Tailor-made*, neste último caso em estreita articulação com as Direções Comerciais das Seguradoras.

A Política de Subscrição da Multicare visa a identificação de riscos, a aplicação de condições contratuais ajustadas e a definição de prémios adequados, de modo a obter um crescimento sustentado da carteira e um resultado técnico equilibrado.

A aceitação e gestão de riscos assentam num modelo de delegação de competências, no qual os riscos são associados a um de três níveis com metodologias e procedimentos específicos.

B.3.2.4. Risco Específico de Seguros – Provisionamento das Responsabilidades

O provisionamento dos processos de internamento é feito de forma casuística pelo Departamento de Gestão de Saúde, no momento da respetiva autorização, de acordo com os orçamentos apresentados pelos respetivos prestadores para os atos a autorizar e na ausência de orçamento o provisionamento é baseado em regras já previstas no sistema e que poderão ser ajustadas de acordo com as orientações do Departamento de Gestão Médica (DGM).

Paralelamente a este processo, são realizadas análises, pelo GAC, às provisões técnicas constituídas, tendo em consideração as metodologias usadas para o cálculo das provisões e a experiência histórica da seguradora, associada a cada uma das responsabilidades. Importa referir que, no âmbito destas análises, é validado o cumprimento dos normativos em vigor relativos ao cálculo de provisões.

B.3.2.5. Risco Específico de Seguros – Gestão de Processos de Sinistros

O Departamento de Gestão de Saúde e o Departamento de Gestão Médica são os principais intervenientes na gestão e avaliação do risco associado ao processo de regularização de sinistros.

Está especificamente atribuído ao GGQ (Gabinete de Gestão e Qualidade) a responsabilidade de analisar, periodicamente, os processos de sinistro pendentes de recobro, com vista ao seu encerramento.

B.3.2.6. Risco Específico de Seguros – Resseguro e Formas Alternativas de Transferência de Risco

No que diz respeito à gestão do resseguro aceite e cedido, o GAC é atualmente o órgão responsável pela negociação e acompanhamento dos tratados de resseguro existentes na Multicare, sendo que esta carteira aceite por Resseguro diz maioritariamente respeito a seguros de saúde provenientes da Fidelidade. A Multicare aceita ainda negócio proveniente da Via Directa, da Fidelidade Angola, Fidelidade Moçambique e da Garantia. O cálculo e pagamento dos prémios e comissões de resseguro do negócio cedido é da responsabilidade da Direção de Contabilidade de cada Seguradora Cedente.

A Multicare cede ainda em Resseguro, para além dos riscos de elevado capital, as coberturas de assistência para a Fidelidade Assistência.

B.3.2.7. Risco de Mercado

Os objetivos, regras e procedimentos de gestão do risco de mercado na Companhia estão regulados através da sua Política de Investimentos, revista anualmente.

A Política de Investimentos define:

- As principais diretrizes da gestão de investimentos e como a Companhia avalia, aprova, implementa, controla e monitoriza as suas atividades de investimento e os riscos decorrentes dessas atividades;
- As atividades relacionadas ao processo de investimento da Companhia, que vão da *Strategic Asset Allocation* (SAA) à *Tactical Asset Allocation* (TAA), incluindo o processo de decisão e as atividades de controlo e *reporting*;
- As funções e responsabilidades dos intervenientes no processo de investimentos.

Desta forma, a Política de Investimentos visa garantir o alinhamento entre os objetivos da carteira e a respetiva estratégia de investimento, além de promover uma monitorização eficaz e contínua, constituindo a matriz do processo de investimento da Companhia.

Tendo presente estes aspetos, o ciclo de gestão de investimentos da Companhia é composto pelas seguintes atividades fundamentais:

- Definir – Definição e aprovação do ciclo geral de gestão de investimentos, incluindo, a estratégia global de investimentos, as políticas de investimentos, gestão do ativo e passivo (ALM) e liquidez, bem como a alocação estratégica de ativos (SAA);
- Investir – Realização de todas as atividades de investimento, de acordo com as estratégias e políticas definidas (identificação, avaliação e aprovação das oportunidades de investimento, assim como, execução, liquidação e alocação dos investimentos);
- Monitorizar – Monitorizar a evolução do portfólio de ativos em termos de performance, liquidez e qualidade creditícia;
- Gerir – Revisão das estratégias, políticas, *benchmarks* e limites de acordo com as atuais e futuras condições/expectativas do mercado e capacidade interna de risco;
- Controlar – Garantir que todas as estratégias, políticas, procedimentos e responsabilidades atribuídas são cumpridas.

B.3.2.8. Risco de Crédito

A exposição da Companhia ao Risco de Crédito verifica-se essencialmente ao nível da seleção e acompanhamento dos investimentos nas diferentes classes de ativos.

Como forma de aferir a qualidade creditícia dos emitentes, é efetuada uma avaliação dos mesmos, recorrendo-se, entre vários elementos quantitativos e qualitativos, a informações sobre a sua notação de *rating* e avaliando o cumprimento dos limites de exposição da carteira a esse emitente definidos na Política de Investimentos.

A análise por investimento decorre essencialmente da grelha de seleção no momento da compra do ativo definido na Política de Investimentos, de forma a proteger os segurados através de restrições sobre a utilização dos ativos da Companhia. O risco é, no entanto, monitorizado continuamente procurando-se acompanhar as opiniões / outlooks das casas internacionais de *rating* de maneira a não deixar degradar o *rating* dos títulos detidos. Por outro lado, o estabelecimento de limites internos por classe de ativo, *rating*, duração, indústria, geografia e moeda, não se autorizando situações de cúmulo de risco, permite garantir ao longo do tempo uma boa dispersão de risco.

No que diz respeito à área de resseguro, as decisões relativas à seleção de resseguradores são tomadas de acordo com a Política de Resseguro, onde apenas está autorizada a contratualização junto de resseguradores com notação de crédito (*rating*), no mínimo “A-“ ou de acordo com as exceções definidas na Política de Resseguro.

B.3.2.9. Risco de Concentração

A gestão deste risco encontra-se interligada com os processos de gestão de outros riscos uma vez que é transversal a várias Áreas, das quais se destacam a Direção de Investimentos e as Áreas de Negócio da Multicare.

No que diz respeito ao Risco de Concentração associado aos investimentos, a Política de Investimentos em vigor define, conforme já referido, diversos limites de exposição designadamente, por classe de ativos, *rating*, duração, indústria, moeda e geografia. Estes limites são revistos anualmente e, quando considerado necessário, procede-se à sua alteração.

B.3.2.10. Risco de Liquidez

Numa perspetiva de curto prazo, encontra-se atribuída à Direção de Investimentos da Fidelidade a responsabilidade da gestão da liquidez de investimentos e garantir a sua operacionalização.

O objetivo de liquidez da Companhia é uma tesouraria com capacidade para gerir todas as necessidades de fundos da Companhia (*cashout-flows*) em tempo adequado, sem recorrer a financiamentos ou a vendas não planeadas de ativos, sendo de destacar que existe capacidade para gerar liquidez significativa num curto espaço de tempo. Numa perspetiva de curto-prazo entra-se igualmente em linha de conta com o *cash-in* da carteira de investimento e as expectativas de vendas de produtos financeiros em campanha.

Numa perspetiva de médio/longo prazo, a Companhia prepara mensalmente uma análise ALM incidindo sobre as responsabilidades e ativos afetos ao ramo Não Vida.

As análises efetuadas abrangem o *gap* de taxa de juro, considerando a *yield to maturity* e a *modified duration* das responsabilidades e dos respetivos ativos, incluindo o efeito da convexidade, bem como o *cash flow matching* no curto e no longo prazo.

Esta análise inclui também uma comparação entre a capacidade de geração de liquidez e o *cash-flow* estimado.

A articulação das funções relativas ao investimento, gestão de ativo-passivo e liquidez estão estabelecidas na Política de Investimentos da Companhia.

No tocante, especificamente, aos processos de Gestão de Ativo-Passivo e de Liquidez, a Companhia aprovou em 2023, a revisão da Política de Gestão de Risco de Ativo-Passivo e de Liquidez (Política de ALM e Liquidez).

Esta Política descreve, juntamente com a Política de Investimentos, a estratégia de gestão de riscos financeiros, de seguros e de liquidez, no curto, médio e longo prazo, num contexto de gestão ativo-passivo.

Desta forma, a Política de ALM e Liquidez visa assegurar o alinhamento entre ativos e passivos, com especial foco na maximização do retorno e na minimização do risco de taxa de juro e do risco de liquidez.

Tendo em consideração estes aspetos, a gestão ativo-passivo deve ser executada, por um lado, como um exercício de mitigação de risco e, por outro lado, como parte da estrutura de tomada de decisões da Companhia, formulando estratégias relacionadas com os seus ativos e passivos, pelo que é composta pelas seguintes atividades fundamentais:

- Definir – Definição e aprovação da estratégia de gestão ativo-passivo e de liquidez;
- Monitorizar – Monitorizar a evolução do *cash-flow matching* e de diversas métricas associadas à gestão ativo-passivo, produzindo relatórios mensais e anuais;
- Gerir – Revisão dos objetivos e limites previstos na Política de ALM e Liquidez de acordo com as atuais e futuras condições/ expectativas do mercado e capacidade interna de risco;
- Controlar – Garantir que a estratégia de gestão ativo-passivo, limites, procedimentos e responsabilidades atribuídas são cumpridas.

B.3.2.11. Risco de Reputação

A gestão do risco de reputação da Companhia centra-se, fundamentalmente:

- Na existência de uma função responsável pela comunicação corporativa e de relação com os *media*;
- Na existência de uma função de comunicação da marca;
- Na função de gestão das reclamações de clientes, onde se inclui a disponibilização de informação de gestão para os responsáveis das diversas Áreas da companhia e Comissão Executiva;
- No planeamento e acompanhamento dos Recursos Humanos da Companhia;
- No Programa de Responsabilidade Social;
- Na existência de uma Direção de Sustentabilidade.

Além dos processos de gestão deste risco assentes na existência da função de gestão de reclamações, no adequado planeamento e acompanhamento dos recursos humanos da Companhia e no Programa de Responsabilidade Social, o Grupo Fidelidade gere a sua imagem pública, recorrendo, sempre que necessário a notas de imprensa, presença nos meios de comunicação social e publicações de interesse, o que permite gerir eficazmente possíveis efeitos reputacionais.

A Multicare mantém sua posição distinta no mercado de seguros de saúde, contando com uma base sólida de mais de 1,2 milhões de clientes. Com uma proposta de valor diferenciada, destaca-se como a única seguradora de saúde com um sistema de gestão de qualidade certificado. Obteve, em 2011, a certificação ISO 9001, um marco que tem sido regularmente renovado com louvor desde então. Esse reconhecimento é fruto de um compromisso inabalável com a excelência operacional e a qualidade do serviço, refletindo um esforço contínuo e dedicado por parte de toda a equipa Multicare.

Sempre alinhada na sua cultura de inovação e melhoria contínua, mantém desde 2021, o prestigiado reconhecimento "Committed to Excellence" conforme o modelo de excelência da European Foundation for Quality Management (EFQM), conferido pela Associação Portuguesa para a Qualidade (APQ), demonstrando o constante compromisso com a excelência.

A Multicare reforçou o compromisso de colocar a saúde mental dos nossos colaboradores e dos nossos clientes no topo das nossas prioridades, associando-se à MindAlliance, à Aliança Portuguesa para a Promoção da saúde Mental no Local de trabalho e do Pacto para a Saúde Mental em ambientes de trabalho. Este caminho insere-se na trajetória que sempre nos caracterizou, em que as Pessoas estão no centro das nossas decisões. Este propósito vem sendo validado desde 2021, ao certificar-se enquanto Organização Saudável, sempre no patamar de excelência. Em 2023, a Multicare revalidou esta certificação, que reconhece organizações que adotam, além dos requisitos legais, boas práticas de promoção da saúde, bem-estar, desenvolvimento e felicidade dos seus colaboradores

Espelhando o foco nos colaboradores, a Multicare foi distinguida com uma das melhores empresas para trabalhar em Portugal, recebendo o prémio de Great Place to Work e alcançando o 6.º lugar no respetivo ranking (empresas com mais de 201 e até 500 colaboradores).

Em linha com o seu compromisso de servir o Cliente, a Multicare realiza anualmente um inquérito de satisfação a novos tomadores de seguro e a pessoas seguras que tenham utilizado o seguro, de forma a conhecer a sua opinião. Em 2023, atingiram-se valores de satisfação e recomendação elevados, resultando num Net Promoter Score (NPS) de 45. Os clientes destacaram, como pontos positivos, a Rede Médica, a Medicina Online e a Rede de Parcerias Cuidado e Bem-Estar. Para além do NPS como métrica principal de medição de satisfação e de lealdade dos clientes Multicare, foram também medidos os índices diretos de satisfação e de recomendação, que atingiram, respetivamente, valores de 8,33 (1:10) e 8,46 (1:10), ambos superiores aos valores atingidos em 2022.

No decorrer do ano de 2023, a Multicare voltou a ser distinguida como Marca de Confiança, como Marca Superbrand e Escolha do Consumidor (na categoria Sistemas de Saúde) e foi também reconhecida como Best Reputation in Industry. Estas distinções reforçam a confiança dos Portugueses na Multicare.

Estando particularmente atenta à perceção dos seus Clientes, a Multicare considera as reclamações como um veículo privilegiado para aferir as suas opiniões e daí extrair oportunidades de melhoria que contribuam para a criação de valor. No ano de 2023 a taxa de reclamações diminuiu e continua a situar-se em valores substancialmente reduzidos, traduzindo a gestão de menos de um processo por cada mil pessoas seguras. Salienta-se igualmente a recuperação dos processos cujo parecer final resultou em razoabilidade favorável ao Cliente.

B.3.2.12. Risco Operacional

Estão implementados procedimentos destinados especificamente à gestão do risco operacional e do controlo interno, nomeadamente:

- Documentação e caracterização das atividades de controlo existentes, associando-as aos riscos previamente identificados nos processos de negócio;
- Registo descentralizado dos eventos e das consequentes perdas, incluindo quase-perdas, resultantes dos riscos associados aos processos de negócio, assim como de autoavaliações dos riscos e das atividades de controlo.

Este risco será desenvolvido no capítulo B.4.1. Informação sobre o sistema de controlo interno.

B.3.3. Autoavaliação do risco e da solvência

A Companhia possui uma Política ORSA com o objetivo de estabelecer os princípios gerais da autoavaliação do risco e da solvência no que respeita a:

- Processos e procedimentos;
- Funções e responsabilidades;
- Critérios e metodologias;
- *Reporting*;
- Articulação com o processo de gestão estratégica e utilização dos resultados do ORSA.

De acordo com aquela Política, pretende-se com o exercício ORSA fornecer um nível de segurança aceitável à Comissão Executiva da Companhia sobre o cumprimento dos seus objetivos estratégicos, enquadrados pelo apetite ao risco estabelecido.

Nestes termos, o ORSA, considerando o apetite ao risco definido, visa proporcionar uma visão prospetiva sobre a capacidade de o capital disponível da Companhia suportar diferentes níveis de risco, resultantes, quer das decisões estratégicas, quer de cenários incorporando fatores externos.

O ORSA é, assim, um processo integrado na gestão estratégica da Companhia, que permite, numa base regular, uma visão global sobre todos os riscos relevantes que ameaçam a prossecução dos objetivos estratégicos e as suas consequências em termos das necessidades (futuras) de capital.

Este processo contribui, adicionalmente, para a promoção da cultura de risco na Companhia, através da mensuração dos riscos a que a Companhia está exposta (incluindo aqueles não considerados nos requisitos de capital), da introdução do conceito de capital económico nos processos de gestão e da comunicação dos riscos, permitindo aos diversos destinatários a incorporação deste conhecimento na tomada de decisão.

Para cumprimento destes objetivos, encontra-se definido o processo ORSA constituído por cinco grandes atividades: (1) definição da estratégia de negócio e apetite ao risco; (2) avaliação das necessidades globais de solvência; (3) testes de *stress* e análise de cenários; (4) avaliação prospetiva das necessidades globais de solvência; (5) *reporting*. Para além destas cinco grandes atividades, encontra-se também definida uma atividade de monitorização contínua da posição de solvência da Companhia.

A Comissão Executiva é responsável pela condução de todo o processo ORSA, incluindo a aprovação do mesmo. A monitorização regular do processo ORSA é responsabilidade do CRO (elemento da Comissão Executiva responsável pela gestão de risco) e pelo Comité de Risco através das reuniões regulares de monitorização. São intervenientes na execução do processo, a Direção de Gestão de Risco e a Direção de Planeamento Estratégico e Desenvolvimento de Negócio.

Na execução do ORSA, a Companhia começa por efetuar uma avaliação (qualitativa e, sempre que se justificar, quantitativa) das possíveis diferenças entre o perfil de risco da Companhia e os pressupostos subjacentes ao cálculo do SCR através da fórmula-padrão.

É, posteriormente, efetuado o cálculo das necessidades globais de solvência tendo em conta o perfil de risco da Companhia. Para esse cálculo, que tem como base a fórmula-padrão usada no cálculo do requisito de capital de solvência (SCR), é utilizado o conceito de Capital Económico, sendo introduzidas as alterações que a Companhia considera relevantes para melhor refletir o seu perfil de risco. Neste processo, serão identificados todos os riscos a que a Companhia esteja ou possa vir a estar exposta. A avaliação destes riscos é quantitativa e/ou qualitativa.

Em complemento à avaliação das necessidades globais de solvência, está prevista a realização de um conjunto de testes de *stress* e de análises de sensibilidade de forma a validar a estratégia definida em cenários extremos.

Para proporcionar uma visão prospetiva sobre o perfil de risco da Companhia e, conseqüentemente, sobre as suas necessidades globais de solvência, serão projetados, num horizonte temporal coincidente com o período definido no

planeamento estratégico, a posição financeira da Companhia, o resultado das suas operações, as alterações nos seus fundos próprios e as suas necessidades de solvência.

O ORSA tem uma periodicidade anual, estando prevista a sua realização com carácter extraordinário em determinadas situações. São produzidos relatórios destinados, quer à supervisão, quer a uso interno.

Ainda no âmbito do processo ORSA, é efetuada uma avaliação contínua dos requisitos de capital regulamentar e dos requisitos aplicáveis às provisões técnicas. Esta avaliação consubstancia-se na produção de um relatório mensal contendo a posição estimada de Solvência II, ajustada pelo efeito de medidas de otimização de capital em curso ou em estudo.

O ORSA assume um papel fundamental na gestão da Companhia. Os resultados obtidos durante o exercício são levados em conta na Gestão de Riscos da Companhia, na Gestão de Capital e na Tomada de Decisões.

Um dos elementos fundamentais do ORSA é a identificação e mensuração dos riscos a que a Companhia se encontra exposta e a projeção da sua evolução para o período em análise.

Assim, tendo como base os resultados obtidos, a Companhia define possíveis ações a tomar:

- Assumir os riscos;
- Tomar medidas adicionais de mitigação (controles/ capital, etc.);
- Transferir os riscos; ou
- Eliminar as atividades que geram riscos que a Companhia não esteja disposta a correr.

Também suporta as principais atividades relacionadas com a Gestão de Capital, designadamente:

- Avaliação, juntamente com a gestão de riscos, da estrutura de apetite de risco face à estratégia de negócio e de gestão do capital;
- Contribuir para o início do processo de planeamento estratégico, através da realização de uma avaliação de adequação de capital no período mais recente, envolvendo, quer o capital regulamentar, quer o capital económico;
- Monitorização da adequação do capital.

Tendo em conta os resultados obtidos no ORSA, e caso os requisitos de capital se afastem do definido, quer em termos regulamentares, quer em termos de outros limites definidos internamente, a Companhia define as ações corretivas a implementar, de forma a repor o nível de capital adequado/ pretendido.

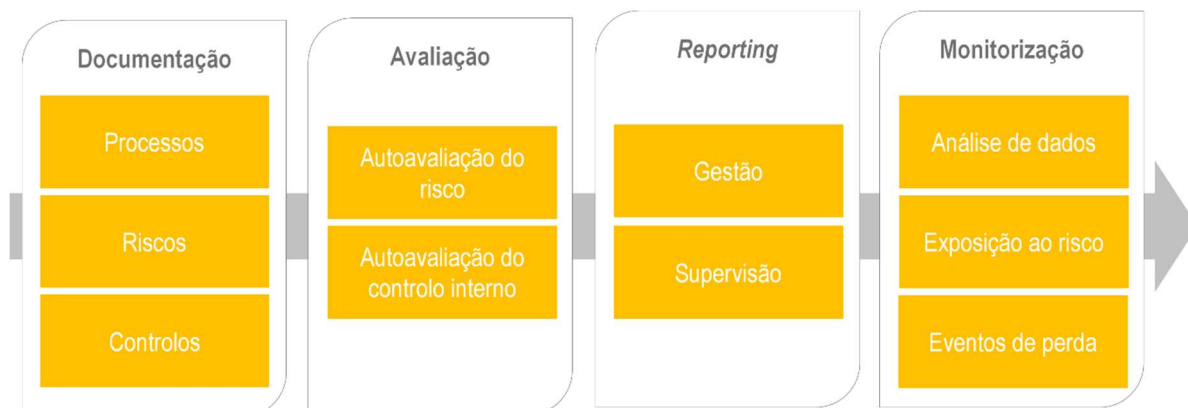
B.4. Sistema de controlo interno

B.4.1. Informação sobre o sistema de controlo interno

A Direção de Gestão de Risco é responsável pela gestão do risco operacional e do sistema de controlo interno da Companhia.

Por sua vez, a Direção de Auditoria é responsável pela avaliação da adequação do sistema de gestão de risco operacional e do sistema de controlo interno, de forma a reportar as fragilidades/deficiências detetadas e as respetivas recomendações de melhoria.

A gestão do risco operacional e do controlo interno da Companhia é feita periodicamente com base no seguinte fluxo.



PROCESSOS DE NEGÓCIO

A documentação de todos os processos de negócio da Companhia é efetuada considerando uma “árvore” de processos pré-definida de três níveis (macroprocesso; processo; subprocesso), que representam as atividades de uma companhia de seguros.

A documentação e atualização dos processos de negócio da Companhia são um requisito aos sistemas de gestão de risco e controlo interno.

RISCOS E CONTROLOS

Para os processos de negócio documentados, são identificados os riscos relevantes a que os mesmos estão expostos, classificados de acordo com uma matriz de riscos pré-definida. Para estes riscos são identificados os mecanismos de mitigação existentes (controlos).

São assim documentados e caracterizados os riscos e controlos existentes na Companhia.

AVALIAÇÃO

No sentido de avaliar o risco operacional da Companhia, é recolhida informação quantitativa sobre os riscos, previamente identificados, através de questionários de autoavaliação de risco e do registo dos eventos de perda e consequentes perdas.

A avaliação do sistema de controlo interno é suportada por um processo de autoavaliação dos controlos, concretizado através da resposta a questionários. Estes questionários têm por objetivo avaliar a eficácia dos controlos na mitigação do risco.

Importa referir que aos diversos Órgãos de Estrutura da Companhia compete o papel de dinamizadores no processo de gestão de risco e de controlo interno, no sentido de assegurar que a gestão e o controlo das operações sejam efetuados de uma forma sã e prudente, cabendo-lhes também assegurar a existência e atualização da documentação relativa aos seus processos de negócio, respetivos riscos e atividades de controlo.

B.4.2. Informação sobre as atividades realizadas pela Função de *Compliance*

A Direção de *Compliance* desempenha funções de gestão dos riscos de *Compliance* incluindo, entre outros, o risco de falhas no tratamento e proteção de dados pessoais. A Direção de *Compliance* é um órgão de estrutura, dotado de independência funcional, que desempenha funções-chave no quadro do sistema de Gestão de Risco e Controlo Interno.

A Direção de *Compliance* tem por missão, definir, implementar e manter um ciclo de gestão dos riscos de *Compliance*, contribuindo para que os órgãos de gestão, a estrutura diretiva e os colaboradores das Empresas do Grupo cumpram a legislação e os normativos em cada momento em vigor, externos e internos, bem como as orientações das autoridades de

supervisão nacionais e internacionais, por forma a evitar situações de não conformidade que prejudiquem a imagem das empresas do Grupo e a sua reputação no mercado e/ou que originem eventuais prejuízos de ordem financeira.

Em 2023 a Direção de *Compliance* desenvolveu um conjunto significativo de iniciativas com o propósito de fortalecer os mecanismos de controlo interno e salvaguardar um adequado grau de conformidade com a legislação e os normativos em cada momento em vigor, externos e internos:

Tópico de <i>Compliance</i>	Descritivo sumário
Análise de alterações regulamentares	Avaliação dos potenciais impactos decorrentes de nova regulamentação, contribuindo, assim, para uma atempada adaptação a novos requisitos e obrigações e gestão do risco reputacional da Companhia.
Comunicação e Formação	Desenho e implementação de um plano de comunicação e formação a médio prazo para consciencializar e capacitar o universo de colaboradores para as diferentes temáticas de <i>Compliance</i> .
Prevenção do suborno e corrupção	Implementação de programa de identificação, avaliação e mitigação de riscos relacionados com suborno e corrupção. Desenvolvimento e comunicação de Política anti suborno e anticorrupção.
Análise de novos produtos e de suportes de publicidade e marketing	Consolidação da metodologia de acompanhamento do ciclo de vida de gestão de produtos – <i>Compliance By Design</i> –, incluindo o processo de verificação do cumprimento das exigências regulamentares em matéria de publicidade no setor segurador.
Prevenção de práticas anti concorrenciais	Implementação de programa de identificação, avaliação e mitigação de riscos relacionados com práticas anti concorrenciais.
Proteção de dados	Consolidação da metodologia destinada à identificação, avaliação e mitigação dos riscos associados à proteção de dados. Desenho e desenvolvimento de conteúdos formativos (e-learning).

A Política de *Compliance* estabelece a estratégia, a missão, a governação, a taxonomia de riscos e os processos associados ao exercício da função de *Compliance* no Grupo Fidelidade está devidamente formalizada e disponível para todos os colaboradores nos canais de comunicação internos.

B.5. Função de Auditoria Interna

Tal como referido anteriormente, a função de auditoria interna encontra-se atribuída à Direção de Auditoria, que exerce funções transversais ao Grupo.

A Direção de Auditoria é um Órgão de Estrutura de primeira linha de reporte direto ao Conselho de Administração da Fidelidade. A sua missão passa por garantir a avaliação e monitorização dos sistemas de gestão de riscos e de controlo interno da Companhia. Tem, assim, como finalidade geral, contribuir para a criação de valor e melhoria de circuitos e procedimentos, visando o aumento de eficácia e eficiência das operações, salvaguarda dos ativos, confiança no relato financeiro e *Compliance* legal e regulamentar.

As normas e princípios a que deve obedecer a função de Auditoria Interna encontram-se estabelecidos na Política de Auditoria Interna, revista em setembro de 2023.

Encontra-se estabelecido nesta Política a competência e âmbito de intervenção da função de auditoria interna, cabendo à Direção de Auditoria, no âmbito das empresas de seguros do Grupo Fidelidade, o exercício desta função.

A independência, imparcialidade e objetividade da função de Auditoria Interna é preservada através de três mecanismos. Em primeiro lugar, as pessoas que desempenham a função de auditoria interna não assumem qualquer tipo de responsabilidade relativamente a quaisquer outras funções operacionais. Em segundo lugar, a função de auditoria interna comunica as suas conclusões direta e exclusivamente ao Presidente do Conselho de Administração. Por fim, todo o trabalho de auditoria efetuado, em especial as conclusões obtidas e as recomendações emitidas, é devidamente documentado e arquivado. Em

2023 foi concluída a implementação do módulo de auditoria interna da aplicação informática de *Corporate Governance* utilizada pela Direção de Gestão de Risco e pela Direção de Compliance, que permite documentar os trabalhos de auditoria realizados e respetivas conclusões, assim como a monitorização do grau de implementação das recomendações efetuadas. A aplicação permite ainda a disponibilização dos relatórios de auditoria a todas as partes consideradas relevantes.

Para o exercício da função, a Direção de Auditoria dispõe de acesso a todos os órgãos de estrutura, bem como a toda a documentação, devendo os órgãos de administração, diretores de topo e colaboradores das diversas empresas de seguros colaborar com a Direção de Auditoria, facultando toda a informação que disponham e que lhes seja solicitada.

Por sua vez, os auditores internos, no exercício das suas funções, devem atender aos princípios deontológicos previstos na Política de Auditoria Interna, em particular, de independência, integridade, confidencialidade, objetividade e competência, estando também aí previstas regras destinadas à comunicação de situações de conflito de interesses.

Relativamente ao processo de auditoria, encontram-se definidos os tipos de auditoria interna, as modalidades de intervenção (presencial e à distância) e o âmbito das ações de auditoria (global ou setorial) que deverão constar do plano de auditoria anual a ser submetido à apreciação do Conselho de Administração.

Na realização das auditorias internas devem observar-se os procedimentos estabelecidos na Política no que respeita, quer à designação da equipa, quer ao estabelecimento do programa de auditoria, quer ainda à preparação e condução da auditoria.

Relativamente ao reporte, encontram-se previstos os princípios que devem presidir à elaboração dos relatórios, o seu conteúdo mínimo, os destinatários e o tipo de relatórios (relatório preliminar e relatório final). Encontra-se também previsto o acompanhamento, pela auditoria interna, da aplicação das ações de melhoria propostas com a produção, sempre que se justifique, de relatórios de *follow-up*.

Finalmente, compete à função de Auditoria Interna a elaboração do Relatório Anual de Auditoria, documento onde deverá constar a análise do cumprimento do Plano Anual de Auditoria, a identificação dos trabalhos efetuados e uma síntese das principais conclusões obtidas e das recomendações emitidas. O Relatório Anual de Auditoria é submetido para análise do Presidente do Conselho de Administração.

B.6. Função Atuarial

A função atuarial coordena e monitoriza o cálculo das provisões técnicas contabilísticas, procedendo, para o efeito, à avaliação, quer das metodologias aplicadas, quer dos valores constantes nas demonstrações financeiras.

A função atuarial tem como funções o cálculo das provisões técnicas para efeitos de solvência calculando para o efeito a melhor estimativa e a margem de risco.

Os cálculos são efetuados no âmbito do reporte à ASF, procedendo-se à análise de evoluções entre momentos de cálculo e comparações com valores estatutários, identificando-se e documentando-se as respetivas diferenças.

A função atuarial reporta à Comissão Executiva os resultados relativos à monitorização dos níveis de provisionamento.

Anualmente, a função atuarial produz relatórios de índole atuarial relacionados com o período anual em análise.

A informação utilizada pela função atuarial é alvo de processos de validação que incluem, entre outros, comparações com posições anteriores e com valores estatutários, identificando-se e justificando-se divergências e procedendo-se, se necessário, à sua correção.

A função atuarial acompanha a avaliação prospetiva das provisões técnicas para efeitos de solvência avaliando a razoabilidade das mesmas, tendo em conta os objetivos estratégicos assumidos pela Companhia, os fatores de conversão

da avaliação das provisões técnicas nas demonstrações financeiras para a sua avaliação para efeitos de solvência e a aplicação de medidas, quer regulamentares, quer de gestão.

No âmbito do Grupo existe uma política de conceção e aprovação de produtos e das correspondentes alterações, onde está prevista a articulação da função atuarial com as áreas de negócios e de *marketing*, responsáveis pelas propostas de novos produtos e respetivas especificações. O mesmo se aplica para as alterações de produtos já existentes, onde a função atuarial intervém de modo a dar o seu parecer relativo às alterações propostas.

B.7. Subcontratação

B.7.1. Política de Subcontratação

De acordo com a Política de Subcontratação, que tem um âmbito de aplicação único, englobando as várias empresas de seguros do universo Longrun Portugal, SGPS, S.A., são estabelecidos os princípios gerais aplicáveis à subcontratação de funções ou atividades fundamentais ou importantes, bem como as principais atividades do processo conducente à sua contratação, quer intragrupo, quer fora do grupo: (1) Identificação e documentação de funções ou atividades fundamentais ou importantes; (2) Seleção do prestador de serviços; (3) Formalização contratual; (4) Notificação à ASF.

Na medida em que as Companhias mantêm total responsabilidade pelas funções ou atividades suscetíveis de serem subcontratadas, estão definidos os principais aspetos a implementar relacionados com o acompanhamento inerente à função ou atividade subcontratada, estando identificadas as responsabilidades de cada um dos intervenientes, quer no processo de subcontratação, quer no posterior acompanhamento do prestador de serviços.

A Política de Subcontratação estabelece os princípios e o processo aplicáveis às novas subcontratações de funções ou atividades fundamentais ou importantes.

B.7.2. Funções ou atividades fundamentais ou importantes subcontratadas

Em relação à aplicação da Política de Subcontratação, identificaram-se, no âmbito do Grupo Fidelidade, um conjunto de funções ou atividades consideradas fundamentais ou importantes que se encontram subcontratadas, na sua maioria intragrupo, relacionadas com funções-chave, investimentos, contabilidade, tecnologias de informação, *Contact Center* e *Data Centers*. Os prestadores de serviços dessas funções ou atividades localizam-se fundamentalmente em Portugal.

Das funções subcontratadas fora do grupo, destacam-se os serviços de gestão e operação de *Contact Center*, prestados em Évora e Lisboa, nas instalações de um prestador de serviços com sede em Portugal, e os serviços de gestão e operação dos *Datacenters*, prestados em Évora, Lisboa e Porto, por prestadores de serviços com sede em Portugal.

Destaca-se ainda a subcontratação dos serviços das Aplicações Microsoft, alojados numa infraestrutura em nuvem e respetivos serviços de manutenção, atualização, monitorização da performance e controlo da segurança da informação. O serviço é prestado pela Microsoft Ireland Operations Limited, com sede na República da Irlanda.

B.8. Eventuais informações adicionais

Não existem outras informações materiais relativas ao sistema de governação da Companhia.

C. Perfil de Risco

A gestão de risco é parte integrante das atividades diárias da Companhia, sendo aplicada uma abordagem integrada de modo a assegurar que os objetivos estratégicos da Companhia (interesses dos clientes, solidez financeira e eficiência dos processos) sejam mantidos.

Por outro lado, esta abordagem integrada assegura a criação de valor através da identificação do adequado equilíbrio entre risco e retorno, assegurando-se, simultaneamente, as obrigações da Companhia para com os seus *stakeholders*.

A gestão de risco suporta a Companhia na identificação, avaliação, gestão e monitorização dos riscos, de forma a assegurar a adoção de ações adequadas e imediatas em caso de alterações materiais no seu perfil de risco.

Neste sentido, a Companhia, para traçar o seu perfil de risco, identifica os diversos riscos a que está exposta, procedendo, de seguida, à sua avaliação.

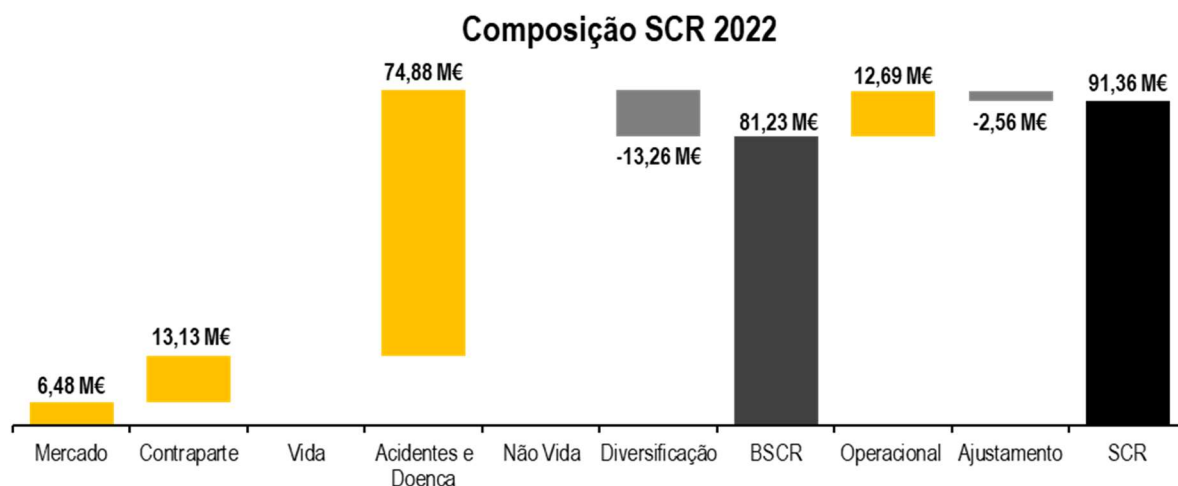
A avaliação dos riscos tem por base a fórmula-padrão usada no cálculo do requisito de capital de solvência. Para outros riscos, não incluídos naquela fórmula, a Companhia opta por utilizar uma análise qualitativa de forma a classificar o impacto previsível nas suas necessidades de capital.

Assim, o cálculo do requisito de capital solvência (SCR) da Companhia com referência a 31 de dezembro de 2023 foi o seguinte.



Deste requisito, destaca-se claramente o risco específico de seguros de acidentes e doença, seguindo-se, com uma dimensão significativamente inferior, o risco operacional.

O mesmo cálculo, relativo a 31 de dezembro de 2022 foi o seguinte:



A redução de 8,07 milhões de euros, encontra-se refletida no gráfico seguinte:



Da evolução registada, destaca-se:

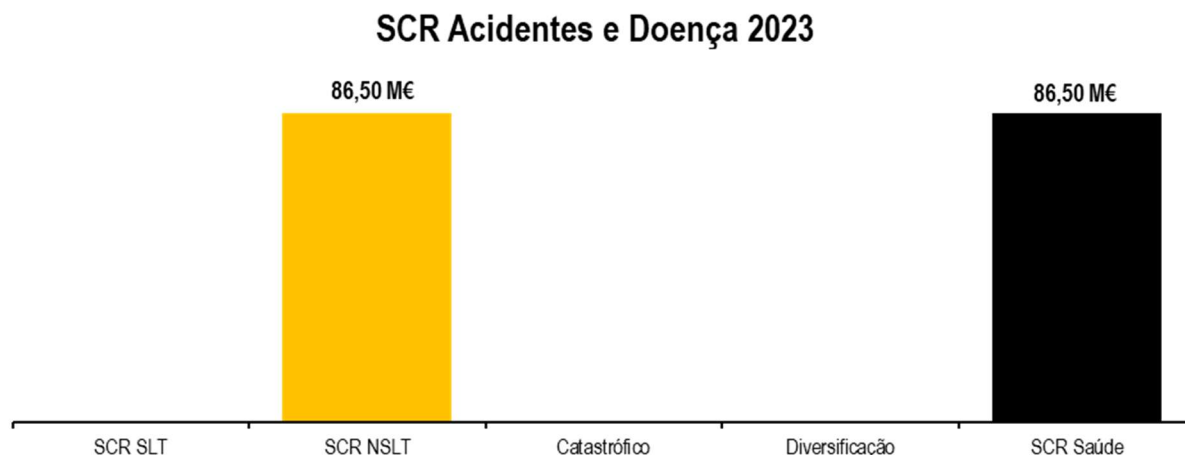
- O aumento do risco específico de acidentes e doença, conforme detalhado no ponto C.1.1.

Procede-se, de seguida, a uma análise destes riscos, designadamente, quanto à sua natureza e ao seu impacto na Companhia.

C.1. Risco específico de seguros

C.1.1. Risco específico de seguros de acidentes e doença

O risco específico de seguros de acidentes e doença é o risco mais relevante para a Companhia, destacando-se claramente dos restantes módulos de risco.

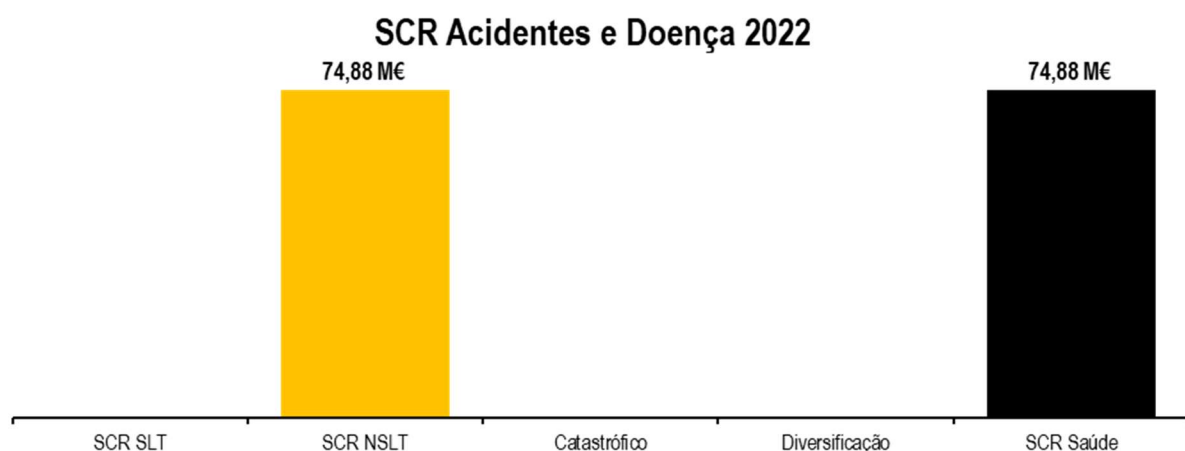


Os contratos de seguro da Companhia, dadas as suas características técnicas, enquadram-se integralmente no segmento acidentes e doença NSLT (*Not Similar to Life Techniques*).

A Companhia não possui responsabilidades que se enquadrem no segmento acidentes e doença SLT (*Similar to Life Techniques*).

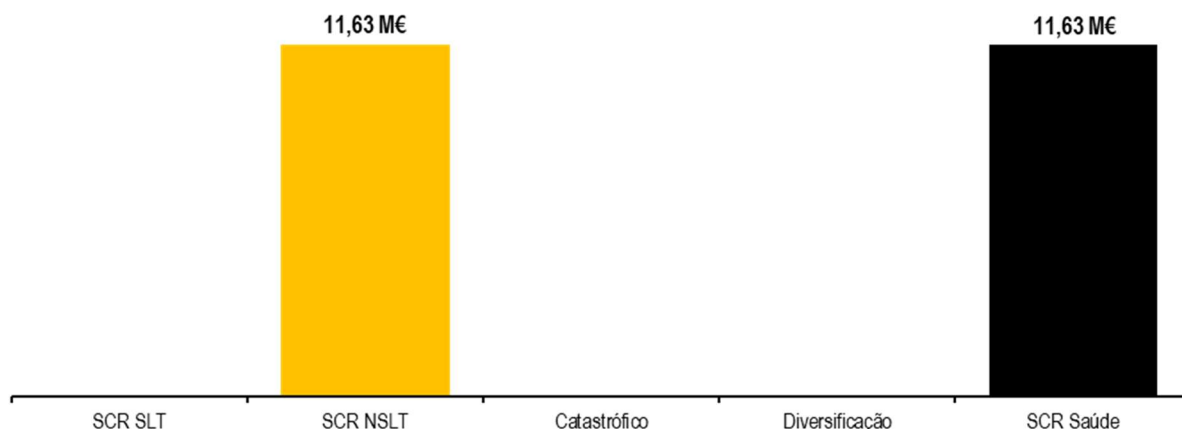
O risco catastrófico é nulo atendendo que a cobertura para o risco de pandemia não está prevista nas apólices geridas pela Companhia.

O cálculo do SCR Acidentes e Doença, relativo a 31 de dezembro de 2022 foi o seguinte:



O aumento de 11,63 milhões de euros, encontra-se refletido no gráfico seguinte:

Variação SCR Acidentes e Doença 2022-2023

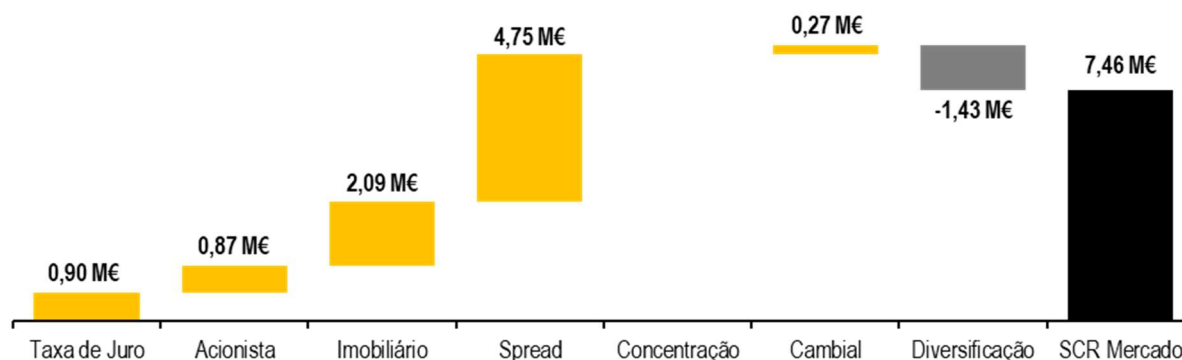


A variação registada no módulo SCR NSLT decorreu essencialmente do crescimento da atividade da Companhia.

C.2. Risco de mercado

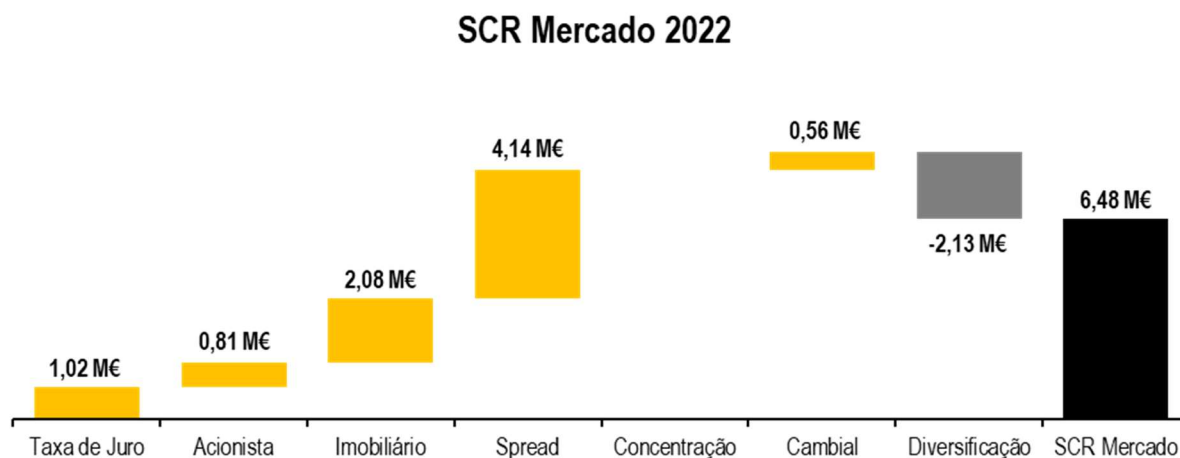
O valor deste risco é pouco significativo, tendo, no entanto, registado um aumento face ao ano anterior.

SCR Mercado 2023

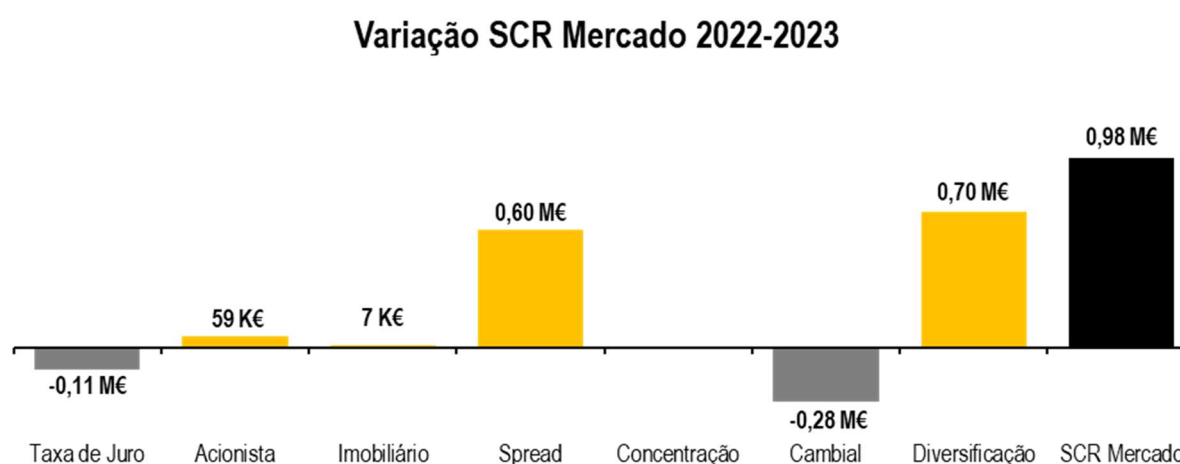


A natureza da atividade exercida pela Companhia, bem como o seu perfil de investimento – com maior concentração em obrigações, em especial de dívida pública europeia – justificam a pouca relevância deste risco, havendo uma reduzida exposição aos riscos cambial, acionista e de taxa de juro. O Risco imobiliário, inexistente em 2021, passou a ser o segundo maior risco de mercado em 2022 como resultado da exposição à Imofid.

O cálculo do SCR do Risco de Mercado, relativo a 31 de dezembro de 2022 foi o seguinte:



O aumento de 0,98 milhões de euros, encontra-se refletido no gráfico seguinte:



Como se pode verificar, o aumento do SCR de mercado é explicado maioritariamente pelo aumento de exposição ao risco de spread no valor de 0,60 milhões de euros.

C.2.1. Técnicas de mitigação do risco de mercado

O processo de investimento da Companhia além de assegurar a conformidade com o princípio do gestor prudente, visa potenciar, quer decisões racionais e fundamentadas no âmbito da seleção de ativos, quer a existência de uma adequada relação entre risco e retorno.

Assim, o processo inicia-se com a identificação de oportunidades de investimento, através do rastreamento, identificação e análise de oportunidades de investimento em todo o mundo, dando origem à apresentação de propostas de investimento tomando por base, por um lado, aspetos qualitativos, como sejam, a título de exemplo, a descrição do investimento, incluindo diferentes hipóteses para a sua concretização, e a descrição do racional do negócio, e, por outro, aspetos quantitativos como sejam, a título de exemplo, indicadores financeiros ou retorno esperado.

Estas propostas são analisadas, incluindo uma primeira abordagem em termos de consumo de capital à luz do regime Solvência II.

Sendo a proposta de investimento aceite, é preparado um *investment case* contendo um resumo do investimento a realizar, uma análise do cumprimento dos limites legais e dos limites previstos na Política de Investimentos da Companhia, uma análise de adequação do investimento em termos de ALM (*cash-flow matching*) e o cálculo do consumo de capital associado ao investimento de acordo com as regras do regime Solvência II.

Este *investment case*, integra uma Comunicação Interna dirigida à Comissão Executiva contendo proposta e fundamentação para a realização do investimento além de outra informação adicional. Na parte da execução das transações de títulos, os *traders* encarregues estão sujeitos aos limites definidos na Proposta de Investimentos.

Todo este processo encontra-se enquadrado nas orientações gerais de investimentos da Companhia.

De acordo com essas orientações, o objetivo primordial da carteira de investimento é gerar rendimento para a Companhia, considerando, no entanto, os riscos associados e demais restrições resultantes da estratégia de negócio definida pela Comissão Executiva.

A alocação dos ativos, em cada carteira de investimentos, é efetuada de forma que o retorno agregado de todas as carteiras e o respetivo risco cumulativo cumpram os objetivos de investimento estabelecidos.

Risco de Mercado - Cambial

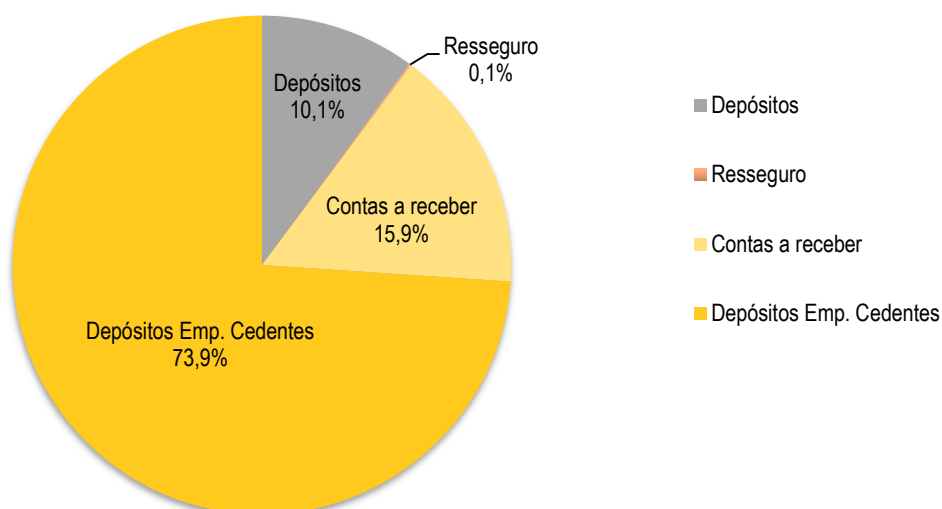
A exposição a ativos denominados em dólar americano (USD) é mitigada através do recurso a contratos *forwards* em USD.

C.3. Risco de crédito

O módulo de risco de incumprimento pela contraparte apresenta o terceiro valor mais elevado no conjunto dos riscos avaliados pela Companhia, sendo este de 11.462.857 euros.

A decomposição deste risco por tipo de contraparte a 31 de dezembro de 2023 é a seguinte:

Decomposição do Risco de Crédito



Este risco encontra-se influenciado maioritariamente pelo montante relativo a exposição a "depósitos junto de empresas cedentes", sendo este justificado pelo depósito junto da Fidelidade - Companhia de Seguros.

A diminuição da exposição a "depósitos" face ao ano anterior, que representava 18.07% do risco de contraparte, resultou da diminuição do depósito à ordem junto da Caixa Geral de Depósitos.

C.4. Risco de liquidez

A gestão do risco de liquidez da Companhia é definida na Política de ALM e Liquidez, que é revista anualmente no ALCO (Comité de Gestão de Ativos e Passivos). Mensalmente é produzido, pelo GCF – ALM (Gabinete Capital Planning and Financial Optimization – Área Funcional Asset and Liability Management), um relatório de monitorização deste risco, bem como o relatório de ALM que apresenta análises de *cash-flows* distribuídos pelas várias linhas de negócio e assumindo vários cenários.

O objetivo de liquidez do grupo é deter uma tesouraria com capacidade para gerir todas as necessidades de fundos do grupo (*cash-flows*) em tempo adequado, sem recorrer a financiamentos ou a vendas não planeadas de ativos. Por este motivo foram definidos sete níveis de liquidez de ativos, que variam entre o step 0 (cash com disponibilidade em 1 dia) até ao step 6 (investimentos estratégicos, dos quais a Companhia não pretende vender num futuro próximo) e dois rácios de liquidez de curto e médio prazo que relacionam os ativos líquidos com a necessidade de *cash-flow*, que devem ser superiores a 100%. Para além disso foram definidos três níveis de liquidez (imediate, curto prazo e médio e longo prazo) que pretende avaliar se a Companhia tem ativos líquidos suficientes para cobrir as responsabilidades incluindo eventos inesperados tanto do lado do passivo como do lado dos ativos.

Em 2023 ocorreu uma revisão à Política de ALM e Liquidez em novembro (no ALCO) que passou a incluir uma nova métrica, o *Liquidity Ratio*, com o objetivo de medir a proporção de ativos líquidos nos ativos sob gestão. Associado a esta métrica foi também definido o Early Warning Indicator com limite de 55% para ser desencadeado plano de ação de recuperação da liquidez. Os valores mensais deste rácio para o ano de 2023, variaram entre 95% a 96%. Adicionalmente, foi introduzido um novo capítulo onde são estabelecidas as medidas para o Plano de Contingência de Liquidez.

Durante 2023, os limites e targets definidos foram cumpridos em todos os meses e a Companhia concluiu o ano com 95% dos seus ativos líquidos, ou seja, redimíveis até 3 meses.

No que respeita ao risco de liquidez, entende-se por "lucros esperados incluídos nos prémios futuros" (EPIFP – *expected profit included in future premiums*) o valor atual esperado dos fluxos de caixa futuros resultante da inclusão nas provisões técnicas dos prémios referentes aos contratos de seguro e de resseguro existentes, que devam ser recebidos no futuro, mas que possam não ser recebidos por qualquer outra razão que não a ocorrência dos eventos segurados, independentemente dos direitos legais ou contratuais do tomador do seguro de cessar a apólice.

O valor dos EPIFP, em 31 de dezembro de 2023, é o seguinte:

Valor em milhares de euros	
Lucros esperados incluídos nos prémios futuros	592

Este valor refere-se apenas à classe de negócio não vida, sendo utilizados para o seu cálculo os métodos e principais pressupostos descritos no ponto D.2.1 do presente relatório.

Importa frisar que os prémios considerados no cálculo destes lucros encontram-se líquidos das responsabilidades de resseguro.

Por fim, refira-se que a avaliação a que se refere a subalínea ii), da alínea d), do n.º 1 do artigo 260.º do Regulamento Delegado (UE) 2015/35 da Comissão, de 10 de outubro de 2014, não se ajusta às características dos produtos associados a esta classe de negócios.

C.5. Risco operacional

O risco operacional traduz-se no risco de perdas resultantes quer da inadequação ou falha nos procedimentos internos, pessoas, sistemas, quer da ocorrência de eventos externos.

Trata-se de um dos módulos de risco com menor peso no conjunto dos riscos avaliados pela Companhia. A variação neste risco decorre fundamentalmente da evolução do negócio da Companhia.

Na gestão do risco operacional e do controlo interno, a Companhia identifica, no âmbito dos seus processos, os riscos operacionais mais relevantes a que cada um deles se encontram expostos (com base numa matriz de riscos pré-definida) e documenta os controlos existentes que os mitigam.

Adicionalmente, no sentido de avaliar o risco operacional da Companhia, é recolhida informação quantitativa sobre os riscos previamente identificados e é efetuada uma avaliação do sistema de controlo interno, suportada por um processo de autoavaliação das atividades de controlo documentadas.

C.6. Outros riscos materiais

Como parte do processo ORSA são identificados riscos que não se encontram incorporados na fórmula-padrão.

Os riscos seguintes são reconhecidos pela Companhia como potencialmente materiais.

C.6.1. Risco de reputação

Além dos processos de gestão deste risco assentes na existência da função de gestão de reclamações, no adequado planeamento e acompanhamento dos recursos humanos da Companhia e no Programa de Responsabilidade Social, o Grupo Fidelidade gere a sua imagem pública, recorrendo, sempre que necessário a notas de imprensa, presença nos meios de comunicação social e publicações de interesse, o que permite gerir eficazmente possíveis efeitos reputacionais.

Considera-se, assim, que este risco está adequadamente mitigado, pelo que o mesmo é classificado como baixo.

C.6.2. Risco estratégico

A concretização da estratégia da Companhia é efetuada através de uma cadeia de responsabilidades com início na Comissão Executiva, que define os objetivos estratégicos de alto nível, passando pelos responsáveis de primeira linha de cada Departamento, que têm a responsabilidade de delinear planos para atingir esses objetivos, e termina nos colaboradores da Companhia que, diariamente, no âmbito das suas funções, procuram atingir os objetivos propostos.

As decisões estratégicas tomadas pela Companhia assentam em processos, quer de aprovação, quer da sua concretização e acompanhamento, bem definidos, que se têm demonstrado, por um lado, eficazes na materialização da estratégia e, por

outro, adequados na reação a fatores externos que possam afetar a atividade da Companhia. Deste modo, este risco é considerado como baixo.

C.6.3. Risco de (continuidade de) negócio

A Companhia, como qualquer outra a operar em Portugal, pode estar exposta a alguns potenciais eventos de mercado. Não obstante, considera-se este risco baixo, atendendo ao forte posicionamento que a Companhia tem em relação aos seus concorrentes do setor e que tem vindo, inclusive, a ser reforçado.

No âmbito da análise deste risco, teve-se também em conta, a possibilidade da Companhia incorrer em perdas como consequência de centrar o desenvolvimento da sua atividade num determinado setor, área geográfica ou clientes específicos.

Ora, a forte presença da Companhia no mercado dos seguros de saúde leva a que este risco de concentração esteja mitigado pelo facto de estar inserida no Grupo Fidelidade, beneficiando do alto nível de diversificação que se verifica nos canais mediante os quais opera e dos clientes com quem subscreve os seus contratos.

C.6.4. Risco legal

Embora este risco esteja incluído na definição de risco operacional, optou-se por isolar a sua análise atendendo, quer à sua importância, quer à forma de avaliação/medição prevista na fórmula-padrão para o risco operacional onde não é possível destacá-lo.

A Companhia encontra-se num processo de adaptação contínua às normativas em vigor (tanto a nível nacional, como internacional) e às modificações que as mesmas impactam na sua atividade.

Quanto à legislação aplicável à atividade seguradora, a Companhia implementou as medidas necessárias para a aplicação da Diretiva Solvência II, transposta para a ordem jurídica interna em setembro de 2015.

Concluindo, e tendo em conta todos os pontos abordados anteriormente, o risco legal associado à Companhia é considerado baixo.

C.7. Eventuais informações adicionais

C.7.1. Ajustamento para a capacidade de absorção de perdas dos impostos diferidos

A Companhia reconhece o ajustamento para a capacidade de absorção de perdas dos impostos diferidos, não só do impacto no imposto diferido passivo, mas também o impacto no imposto diferido ativo, neste caso usando quer o efeito que deriva das diferenças temporais quer o que deriva da recuperação de prejuízos fiscais.

Sem o uso do ajustamento para a capacidade de absorção de perdas dos impostos diferidos o rácio de cobertura do requisito de capital de solvência seria de 157%.

C.7.2. Sensibilidade ao risco

A sensibilidade do rácio de solvência, em 31 de dezembro de 2023, aos principais riscos a que a Companhia está exposta, expresso como o impacto absoluto naquele rácio (em pontos percentuais), é apresentada no quadro seguinte:

Tipo de Risco em %	Efeito das variações nos:		Efeito total no Rácio de Solvência
	Fundos Próprios Elegíveis	Requisito de Capital	
Acionista	-0,5 p.p.	-2,6 p.p.	-3,1 p.p.
Imobiliário	-0,7 p.p.	-2,7 p.p.	-3,4 p.p.
Spread	-3,1 p.p.	-2,9 p.p.	-5,9 p.p.
Taxa de Juro (Up)	-0,9 p.p.	-2,4 p.p.	-3,3 p.p.
Taxa de Juro (Down)	+0,5 p.p.	-2,9 p.p.	-2,4 p.p.

Em 31 de dezembro de 2022 a sensibilidade do rácio de solvência era a seguinte:

Tipo de Risco em %	Efeito das variações nos:		Efeito total no Rácio de Solvência
	Fundos Próprios Elegíveis	Requisito de Capital	
Acionista	-0,3 p.p.	+0,1 p.p.	-0,3 p.p.
Imobiliário	-0,7 p.p.	+0,1 p.p.	-0,6 p.p.
Spread	-2,4 p.p.	+0,1 p.p.	-2,3 p.p.
Taxa de Juro (Up)	-0,7 p.p.	+1,1 p.p.	+0,4 p.p.
Taxa de Juro (Down)	+0,4 p.p.	-0,6 p.p.	-0,2 p.p.

Explicação das análises de sensibilidade Solvência II:

Risco	Cenário
Acionista	Impacto de uma descida de 20% no valor das ações, incluindo os Fundos de ações.
Imobiliário	Impacto de uma descida de 10% no valor dos imóveis, incluindo os Fundos Imobiliários.
Spread	Impacto de uma subida de 100 pontos base nos títulos de dívida.
Taxa de juro	Impacto de um aumento paralelo de 100 pontos base ao longo de toda a curva.
	Impacto de uma diminuição paralela de 50 pontos base ao longo de toda a curva.

D. Avaliação para efeitos de Solvência

Neste capítulo apresenta-se a informação relativa à avaliação dos ativos, provisões técnicas e outros passivos para efeitos de solvência e a comparação dessa avaliação com aquela que é usada nas demonstrações financeiras, com referência a 31 de dezembro de 2023.

É também apresentada a mesma informação, para efeitos de solvência, relativa a 31 de dezembro de 2022.

Durante o período abrangido pelo presente relatório, não ocorreram alterações materiais, em comparação com o período abrangido pelo relatório anterior, quer nas bases, métodos e principais pressupostos utilizados na avaliação dos elementos do ativo da Companhia, quer nos pressupostos relevantes utilizados no cálculo das suas provisões técnicas.

Nos parágrafos seguintes são descritas as bases, os métodos e os principais pressupostos usados na valorização para efeitos de Solvência II, com a seguinte decomposição:

Valores em milhares de euros

		Solvência II	Demonstrações financeiras	Diferença	Solvência II ano anterior
Ativo					
D.1	Total do Ativo	319.311	325.266	-5.955	276.385
Passivo					
D.2	Provisões Técnicas	129.873	141.242	-11.369	109.367
D.3	Outras responsabilidades	22.579	19.625	2.954	11.724
Total do Passivo		152.452	160.867	-8.415	121.091
Excesso do ativo sobre o passivo		166.859	164.399	2.460	155.294

D.1. Ativos

A avaliação dos ativos para efeitos de solvência e a sua comparação com aquela que é usada nas demonstrações financeiras, é apresentada neste relatório segmentada por:

- Ativos financeiros;
- Ativos imobiliários;
- Outros ativos; e
- Recuperáveis de resseguro.

São também apresentados neste capítulo os montantes recuperáveis de contratos de resseguro e de entidades instrumentais.

No quadro seguinte é apresentado um resumo dessa comparação, que se encontra desenvolvida nos subcapítulos seguintes.

Valores em milhares de euros

Ativo	Solvência II	Demonstrações financeiras	Diferença	Solvência II ano anterior
Ativos financeiros	149.073	149.181	-108	111.805
Ativos imobiliários	7.670	7.668	2	7.533
Outros ativos	161.491	166.483	-4.992	157.309
Recuperáveis de resseguro	1.077	1.934	-857	-262
Total	319.311	325.266	-5.955	276.385

D.1.1. Ativos financeiros

A tabela seguinte apresenta a avaliação dos ativos financeiros para efeitos de solvência, por classe de ativos:

Ativo	Valores em milhares de euros	
	Solvência II	Solvência II ano anterior
Interesses em empresas relacionadas, incluindo participações	887	118
Ações - cotadas em bolsa	295	533
Ações - não cotadas em bolsa	0	0
Obrigações de dívida pública	62.476	42.825
Obrigações de empresas	74.029	50.580
Títulos de dívida estruturados	4.046	3.704
Títulos de dívida garantidos com colateral	0	0
Organismos de investimento coletivo	7.329	13.999
Derivados	11	46
Depósitos que não equivalentes a numerário	0	0
Outros investimentos	0	0
Ativos detidos no quadro de contratos ligados a índices e a unidades de participação	0	0
Total	149.073	111.805

Para efeitos de solvência os ativos financeiros são avaliados de acordo com as seguintes bases, métodos e pressupostos.

Os ativos financeiros são registados ao justo valor, correspondendo este ao montante pelo qual um ativo ou passivo financeiro pode ser vendido ou liquidado entre partes independentes, informadas e interessadas na concretização da transação em condições normais de mercado (*exit price*).

Para determinar o justo valor dos instrumentos financeiros, os ativos são classificados à luz de critérios de hierarquia de justo valor definidos no âmbito da norma IFRS 13 (*Fair Value Measurement*). No âmbito do regime Solvência II esses critérios de hierarquia são definidos pelo método de avaliação dos ativos segundo as seguintes categorias:

QMP - Quoted market price in active markets for the same assets

Nesta categoria, o justo valor é determinado considerando o *bid price* do mercado ativo disponível na plataforma eletrónica.

QMPS - Quoted market price in active markets for similar assets

Nesta categoria, o justo valor é determinado considerando preços obtidos junto do *market maker*.

AVM - Alternative valuation methods

A Companhia não efetua valorizações a partir de modelos financeiros.

AEM - Adjusted equity method

Os ativos considerados nesta categoria, são reconhecidos inicialmente a custo sendo periodicamente sujeitos a reavaliações em função da divulgação das demonstrações financeiras.

IEM - IFRS equity methods

Atualmente não aplicável.

MV – Market valuation

Atualmente não aplicável.

Na tabela seguinte é apresentada a comparação da avaliação dos ativos financeiros para efeitos de solvência e a sua avaliação nas demonstrações financeiras:

Valores em milhares de euros

Ativo	Solvência II	Demonstrações financeiras	Diferença
Interesses em empresas relacionadas, incluindo participações	887	954	-67
Ações — cotadas em bolsa	295	295	0
Ações — não cotadas em bolsa	0	0	0
Obrigações de dívida pública	62.476	62.476	0
Obrigações de empresas	74.029	74.029	0
Títulos de dívida estruturados	4.046	4.046	0
Títulos de dívida garantidos com colateral	0	0	0
Organismos de investimento coletivo	7.329	7.110	219
Derivados	11	11	0
Depósitos que não equivalentes a numerário	0	260	-260
Outros investimentos	0	0	0
Ativos detidos no quadro de contratos ligados a índices e a unidades de participação	0	0	0
Total	149.073	149.181	-108

As diferenças, por classe de ativos, são as seguintes:

Interesses em empresas relacionadas, incluindo participações

Resulta da valorização, para efeitos de solvência, de participações não cotadas pelo *Adjusted Equity Method* (AEM).

Organismos de investimento coletivo

Resulta de ajustes à valorização dos fundos para os quais foi efetuada a abordagem *Look-through*. Nas demonstrações financeiras foi considerada a valorização disponível à data de encerramento das contas, o que em alguns fundos não correspondia à valorização de final do ano. Para Solvência II foi possível considerar o valor de final do ano entretanto disponibilizado pelos Organismos de investimento coletivo.

Depósitos que não equivalentes a numerário

A partir do reporte do Q4 2022, os ativos com o CIC 79 (contas margem e de colateral) deixaram de ser integrados na rubrica do balanço “Depósitos que não equivalentes a numerário” devido a uma alteração na taxonomia. Segundo orientações da ASF, este montante passou a ser refletido na rubrica “Quaisquer outros ativos não incluídos noutros elementos do balanço”.

D.1.2. Ativos imobiliários

A tabela seguinte apresenta a avaliação dos ativos imobiliários para efeitos de solvência, por classe de ativos:

Ativo	Solvência II	Valores em milhares de euros
		Solvência II ano anterior
Imóveis, instalações e equipamento para uso próprio	316	452
Imóveis (que não para uso próprio)	0	0
Organismos de investimento coletivo	7.354	7.081
Total	7.670	7.533

Para efeitos de solvência, os ativos imobiliários são avaliados de acordo com as seguintes bases, métodos e pressupostos.

Os ativos imobiliários da Companhia são contabilizados ao seu Valor de Mercado, consistindo o mesmo no preço pelo qual o terreno ou edifício poderia ser vendido, à data da avaliação, por contrato privado entre um vendedor e um comprador, interessados e independentes, subentendendo-se que:

- i) o ativo é objeto de uma oferta pública no mercado;
- ii) as condições deste permitem uma venda regular;
- iii) se dispõe de um prazo normal para negociar a venda, tendo em conta a natureza do imóvel.

Neste seguimento, um dos seguintes métodos de avaliação deve ser utilizado na determinação do Valor de Mercado:

Método Comparativo (Market Approach)

O Método Comparativo consiste na determinação do valor de um imóvel através da comparação deste com imóveis idênticos ou semelhantes, em função da informação disponível no mercado relativamente a valores de transação ou de preços praticados para imóveis comparáveis.

De acordo com esta metodologia, o valor do imóvel resulta do ajustamento dos valores e preços obtidos no mercado, face à localização e características físicas do imóvel em avaliação.

Método do Custo (Cost Approach)

O Método do Custo consiste na aplicação do princípio de que um comprador não pagará mais por um ativo do que o custo para obter outro de igual utilidade, seja por compra ou por construção, a menos que tempo indevido, inconveniência, risco ou outros fatores estejam envolvidos.

Esta abordagem fornece uma indicação de valor, calculando a substituição atual ou o custo de reprodução do ativo, fazendo deduções para deterioração e todas as outras formas relevantes de obsolescência.

Método do Rendimento (Income Approach)

O Método do Rendimento considera a informação relativa ao rendimento e às despesas operacionais do imóvel em avaliação, determinando o valor através de um processo de capitalização. Neste método, tendo em conta o princípio da substituição do bem, assume-se que a uma dada taxa de retorno exigida pelo mercado, o fluxo de receitas gerado pelo imóvel conduzirá à obtenção do seu valor mais provável.

Desta forma, a estimativa do valor do imóvel resulta da conversão do rendimento gerado pelo mesmo (usualmente a receita líquida) através da aplicação de uma dada taxa de capitalização ou taxa de atualização, ou mesmo as duas, as quais refletem uma medida do retorno esperada sobre o investimento.

Por forma a refletir a regulamentação aplicável ao setor segurador português, é seguida a seguinte metodologia no âmbito da avaliação de ativos imobiliários na Fidelidade e respetivas empresas participadas:

- Devem ser, salvo se explicitado de forma diferente nos pontos seguintes, seguidos os critérios definidos para a avaliação de imóveis por entidades do setor segurador no âmbito do Conselho Nacional de Supervisores Financeiros (CNSF), nomeadamente conforme previsto no regime futuro do documento “A Avaliação e Valorização de Imóveis – Uma Abordagem Integrada para o Sistema Financeiro Português”;
- O perito avaliador deverá, além de estar registado na CMVM (com exceção para processos de avaliação de ativos localizados fora do território português, para os quais são considerados avaliadores locais) e ter subscrito um seguro de responsabilidade civil, ser membro RICS, seguindo deste modo as normas previstas por esta entidade;
- No caso de imóveis cujo Valor de Mercado se estime ser superior €2,5 milhões, deverão ser realizadas duas avaliações por peritos distintos, prevalecendo a de menor valor;
- Deverão ser usados pelo menos um dos três métodos da IFRS 13, sendo um deles obrigatoriamente o *Income Approach* (método do rendimento);
- O relatório de avaliação deverá apresentar uma discriminação do valor de avaliação do(s) terreno(s) e do valor de avaliação do(s) edifício(s);
- No caso de edifícios em propriedade horizontal, o relatório de avaliação deverá apresentar adicionalmente uma alocação dos valores de avaliação por fração, ou seja, incluir uma discriminação da quota-parte do(s) terreno(s) e do(s) edifício(s) por fração;
- O relatório de avaliação poderá incluir uma análise de sensibilidade às variáveis mais relevantes na respetiva avaliação;
- Quanto à periodicidade mínima para a avaliação dos ativos imobiliários, por um princípio de prudência, os mesmos deverão ser reavaliados anualmente.

Na tabela seguinte é apresentada a comparação da avaliação dos ativos imobiliários para efeitos de solvência e a sua avaliação nas demonstrações financeiras:

Valores em milhares de euros			
Ativo	Solvência II	Demonstrações financeiras	Diferença
Imóveis, instalações e equipamento para uso próprio	316	316	0
Imóveis (que não para uso próprio)	0	0	0
Organismos de investimento coletivo	7.354	7.352	2
Total	7.670	7.668	2

A diferença, por classe de ativos, é a seguinte:

Organismos de investimento coletivo

Resulta de ajustes à valorização dos fundos para os quais foi efetuada a abordagem *Look-through*. Nas demonstrações financeiras foi considerada a valorização disponível à data de encerramento das contas, o que em alguns fundos não correspondia à valorização de final do ano. Para Solvência II foi possível considerar o valor de final do ano entretanto disponibilizado pelos Organismos de investimento coletivo.

D.1.3. Outros Ativos

A tabela seguinte apresenta a avaliação dos outros ativos para efeitos de solvência, por classe de ativos:

Valores em milhares de euros

Ativo	Solvência II	Solvência II ano anterior
Goodwill	0	0
Custos de aquisição diferidos	0	0
Ativos intangíveis	0	0
Ativos por impostos diferidos	5.987	4.583
Excedente de prestações de pensão	0	0
Empréstimos e hipotecas a particulares	0	0
Outros empréstimos e hipotecas	0	0
Empréstimos sobre apólices de seguro	0	0
Depósitos em cedentes	130.282	112.748
Valores a receber de operações de seguro e mediadores	82	46
Valores a receber a título de operações de resseguro	3.658	8.509
Valores a receber (de operações comerciais, não de seguro)	5.816	1.088
Ações próprias (detidas diretamente)	0	0
Montantes devidos a título de elementos dos fundos próprios ou dos fundos iniciais mobilizados mas ainda não realizados	0	0
Caixa e equivalentes de caixa	15.277	29.970
Quaisquer outros ativos, não incluídos noutros elementos do balanço	389	365
Total	161.491	157.309

Os outros ativos encontram-se avaliados nas demonstrações financeiras, de uma forma genérica, ao justo valor. Situações particulares em que tal não ocorra encontram-se explicadas na tabela seguinte onde é apresentada a comparação da avaliação dos outros ativos para efeitos de solvência e a sua avaliação nas demonstrações financeiras.

Valores em milhares de euros

Ativo	Solvência II	Demonstrações financeiras	Diferença
Goodwill	0	0	0
Custos de aquisição diferidos	0	6.428	-6.428
Ativos intangíveis	0	821	-821
Ativos por impostos diferidos	5.987	3.991	1.996
Excedente de prestações de pensão	0	0	0
Empréstimos e hipotecas a particulares	0	0	0
Outros empréstimos e hipotecas	0	0	0
Empréstimos sobre apólices de seguro	0	0	0
Depósitos em cedentes	130.282	130.282	0
Valores a receber de operações de seguro e mediadores	82	82	0
Valores a receber a título de operações de resseguro	3.658	3.658	0
Valores a receber (de operações comerciais, não de seguro)	5.816	5.816	0
Ações próprias (detidas diretamente)	0	0	0
Montantes devidos a título de elementos dos fundos próprios ou dos fundos iniciais mobilizados mas ainda não realizados	0	0	0
Caixa e equivalentes de caixa	15.277	15.277	0
Quaisquer outros ativos, não incluídos noutros elementos do balanço	389	128	261
Total	161.491	166.483	-4.992

As diferenças, por classe de ativos, são as seguintes:

Custos de aquisição diferidos

O valor destes ativos para efeitos de solvência é zero.

Ativos intangíveis

Para que estes ativos tenham valor no balanço para efeitos de solvência, deveriam ser suscetíveis de serem vendidos separadamente e, para além disso, seria necessário demonstrar que existe um mercado ativo onde se transacionam ativos intangíveis semelhantes. Visto que os ativos da Companhia considerados nesta classe não reúnem estas características, o seu valor para efeitos de solvência é zero.

Ativos por impostos diferidos

A diferença resulta da aplicação da taxa de imposto às perdas com diferenças temporárias tributáveis implícitas no balanço para efeitos de solvência, ou seja, após os ajustamentos com impacto negativo nos fundos próprios.

Quaisquer outros ativos, não incluídos noutros elementos do balanço

A partir do reporte do Q4 2022, os ativos com o CIC 79 (contas margem e de colateral) deixaram de ser integrados na rubrica do balanço “Depósitos que não equivalentes a numerário” devido a uma alteração na taxonomia. Segundo orientações da ASF, este montante passou a ser refletido na rubrica “Quaisquer outros ativos não incluídos noutros elementos do balanço”.

D.1.4. Recuperáveis de contratos de resseguro e de entidades instrumentais

A tabela seguinte apresenta os montantes recuperáveis de contratos de resseguro e de entidades instrumentais, por classe de negócio:

Valores em milhares de euros

Classe de Negócio	Solvência II	Demonstrações financeiras	Diferença	Solvência II ano anterior
Vida e acidentes e doença com bases técnicas semelhantes às do ramo vida, excluindo seguros de acidentes e doença e contratos ligados a índices e a unidades de participação	0	0	0	0
Vida, ligado a índices e a unidades de participação	0	0	0	0
Não-vida, excluindo seguros de acidentes e doença	0	0	0	0
Acidentes e doença com bases técnicas semelhantes às do ramo vida	0	0	0	0
Acidentes e doença com bases técnicas semelhantes às do ramo não-vida	1.077	1.934	-857	-262
Total	1.077	1.934	-857	-262

Os recuperáveis de resseguro foram calculados seguindo metodologias consonantes com as usadas para a avaliação das provisões técnicas, considerando-se o ajustamento para refletir a probabilidade de incumprimento do ressegurador.

Os valores recuperáveis de sinistros foram obtidos assumindo como base o valor das provisões, o qual foi distribuído em *cash-flows* anuais futuros calculados com base no padrão de pagamentos futuro obtido para o seguro direto e resseguro aceite. A estes *cash-flows* foram aplicadas as estruturas de inflação esperada e de taxa de juro referidas nos pontos D.2.2. e D.2.3., respetivamente.

A componente de provisão para prémios foi calculada de acordo com o descrito no ponto D.2.1..

As principais diferenças nos valores dos montantes de recuperáveis de resseguro registados em Solvência II e nas Demonstrações financeiras decorrem da aplicação de estruturas de taxa de juro distintas.

D.2. Provisões técnicas

A avaliação das provisões técnicas para efeitos de solvência e a sua comparação com aquela que é usada nas demonstrações financeiras, enquadra-se na linha de negócio:

- Saúde:
 - NSLT (Not Similar to Life Techniques).

No quadro seguinte é apresentado um resumo dessa comparação, que se encontra detalhada nos subcapítulos seguintes:

Valores em milhares de euros

Classe de Negócio	Solvência II	Demonstrações financeiras	Diferença	Solvência II ano anterior
Saúde – NSLT	129.873	141.242	-11.369	109.367
Total	129.873	141.242	-11.369	109.367

A avaliação das provisões técnicas resulta da aplicação de métodos estatísticos que têm associado um grau de incerteza resultante de fatores aleatórios que podem não estar ainda refletidos na informação base utilizada, designadamente, fatores de mercado, alterações legais e fatores políticos.

Refira-se, contudo, que o facto de a Companhia não utilizar simplificações no cálculo das provisões técnicas, reduz aquele grau de incerteza.

D.2.1. Saúde – NSLT

A tabela seguinte apresenta o valor das provisões técnicas Saúde-NSLT por classe de negócio, incluindo o valor da melhor estimativa e da margem de risco:

Valores em milhares de euros

Classe de Negócio	Melhor estimativa	Margem de Risco	Provisões Técnicas	Provisões Técnicas ano anterior
Seguros despesas médicas	123.370	6.503	129.873	109.367
Seguros proteção de rendimentos	0	0	0	0
Seguros acidentes trabalho	0	0	0	0
Total	123.370	6.503	129.873	109.367

As provisões técnicas de Saúde - NSLT resultam da adição da melhor estimativa das provisões para sinistros e prémios e da margem de risco.

A melhor estimativa das provisões corresponde ao valor atual dos *cash-flows* futuros projetados relativos aos contratos de seguro, incluindo prémios, sinistros, comissões e despesas, descontados utilizando a curva de taxas de juro de referência (ver ponto D.2.3.).

Para projeção dos *cash-flows* futuros são aplicadas probabilidades de ocorrência de eventos baseadas na análise histórica dos mesmos na carteira da Companhia, nomeadamente de sinistros, descontinuidade, despesas e inflação.

A margem de risco é calculada usando a fórmula referida no n.º 1 do artigo 37.º do Regulamento Delegado (EU) 2015/35 da Comissão, de 10 de outubro de 2014, ou seja, usando o método do custo de capital com uma taxa de 6%.

Para efeitos desse método o capital corresponde ao requisito de capital de solvência dos Riscos de Subscrição Saúde - NSLT, Operacional e de Contraparte (na parte correspondente ao negócio Saúde - NSLT), alocado por linha de negócio.

Na tabela seguinte é apresentada a comparação da avaliação das provisões técnicas Saúde-NSLT para efeitos de solvência e a sua avaliação nas demonstrações financeiras.

Valores em milhares de euros

Classe de Negócio	Provisões Técnicas	Demonstrações financeiras	Diferença
Seguros despesas médicas	129.873	141.242	-11.369
Seguros proteção de rendimentos	0	0	0
Seguros acidentes trabalho	0	0	0
Total	129.873	141.242	-11.369

As principais diferenças identificadas entre os montantes das demonstrações financeiras e as provisões técnicas de Solvência II decorrem de:

- Aplicação de estruturas de desconto distintas;
- Diferenças metodológicas na avaliação de responsabilidades por cobertura remanescente refletido nas demonstrações financeiras e na provisão para prémios de Solvência II;
- Diferenças metodológicas na avaliação da margem para riscos não financeiros em Solvência II (Margem de Risco, de acordo com a fórmula padrão) e nas demonstrações financeiras (Ajustamento de risco, de acordo com a norma contabilística IFRS 17).

D.2.2. Taxa de inflação

Para o apuramento da melhor estimativa, é utilizado o índice de preços harmonizados, projetado a três anos, divulgado em dezembro de 2023 pelo Banco de Portugal.

Nas projeções da melhor estimativa, considerou-se 2,9% em 2023 e 2,0% em 2024 e nos anos subsequentes.

D.2.3. Taxas de juro de referência

Na avaliação das provisões técnicas em Solvência II, a Companhia utilizou as estruturas pertinentes das taxas de juro sem risco estabelecidas no Regulamento de Execução (UE) 2024/456 da Comissão, de 7 de fevereiro de 2024 sem o ajustamento de volatilidade.

Nas demonstrações financeiras, foi usada a estrutura de taxa de juro obtida pela metodologia *Bottom up*, conforme prescrito pela Norma IFRS 17.

D.3. Outras responsabilidades

Na tabela seguinte é apresentada a comparação da avaliação de outros passivos para efeitos de solvência e a sua avaliação nas demonstrações financeiras:

Valores em milhares de euros

Passivo	Solvência II	Demonstrações financeiras	Diferença	Solvência II ano anterior
Passivos contingentes	0	0	0	0
Provisões que não provisões técnicas	27	27	0	197
Obrigações a título de prestações de pensão	235	235	0	59
Depósitos de resseguradores	0	0	0	0
Passivos por impostos diferidos	3.455	501	2.954	1.823
Derivados	0	0	0	0
Dívidas a instituições de crédito	0	0	0	0
Passivos financeiros que não sejam dívidas a instituições de crédito	195	195	0	395
Valores a pagar de operações de seguro e mediadores	490	490	0	230
Valores a pagar a título de operações de resseguro	10.053	10.053	0	46
Valores a pagar (de operações comerciais, não de seguro)	3.244	3.244	0	4.204
Passivos subordinados	0	0	0	0
Quaisquer outros passivos não incluídos noutros elementos do balanço	4.880	4.880	0	4.770
Total	22.579	19.625	2.954	11.724

As outras responsabilidades encontram-se avaliadas nas demonstrações financeiras, de uma forma genérica, ao justo valor.

A diferença, por classe de passivos, é a seguinte:

Passivos por impostos diferidos

A diferença resulta da aplicação da taxa de imposto aos ganhos com diferenças temporárias tributáveis implícitas no balanço para efeitos de solvência, ou seja, após os ajustamentos com impacto positivo nos fundos próprios.

D.4. Métodos alternativos de avaliação

Conforme referido no ponto D.1.1. do presente relatório, a Companhia não efetua valorizações dos seus ativos a partir de modelos financeiros.

D.5. Eventuais informações adicionais

Sem informações adicionais.

E. Gestão de Capital

Durante o período abrangido pelo presente relatório, não ocorreram alterações significativas relacionadas com os objetivos, as políticas e os processos adotados pela Companhia na gestão dos seus fundos próprios.

As variações ocorridas em 2023, quer nos fundos próprios da Companhia, quer no seu requisito de capital de solvência, encontram-se explicadas ao longo do presente capítulo.

E.1. Fundos próprios

E.1.1. Gestão dos fundos próprios

O novo regime jurídico de acesso e exercício da atividade seguradora exige que as empresas de seguros possuam um sistema eficaz de gestão de riscos.

Neste sentido, a autoavaliação do risco e da solvência, normalmente identificada pelo acrónimo ORSA (*Own Risk and Solvency Assessment*), é considerada o elemento central deste sistema ao relacionar, numa visão prospetiva, risco, capital e retorno, no contexto da estratégia de negócio estabelecida pela empresa de seguros.

O exercício ORSA, coincidente com o horizonte temporal do planeamento estratégico da Companhia (nunca inferior a 3 anos), assume, assim, um papel fundamental na Gestão da Capital da Companhia, suportando as suas principais atividades, designadamente:

- Avaliação, juntamente com a gestão de riscos, da estrutura de apetite de risco face à estratégia de negócio e de gestão do capital;
- Contribuir para o início do processo de planeamento estratégico, através da realização de uma avaliação de adequação de capital no período mais recente;
- Monitorização da adequação do capital de acordo com os requisitos de capital regulamentar e as necessidades internas de capital.

Tendo em conta os resultados obtidos no ORSA, e caso os requisitos de capital se afastem do definido, quer em termos regulamentares, quer em termos de outros limites definidos internamente, são detalhadas ações corretivas a implementar, de forma a repor o nível de capital adequado/ pretendido.

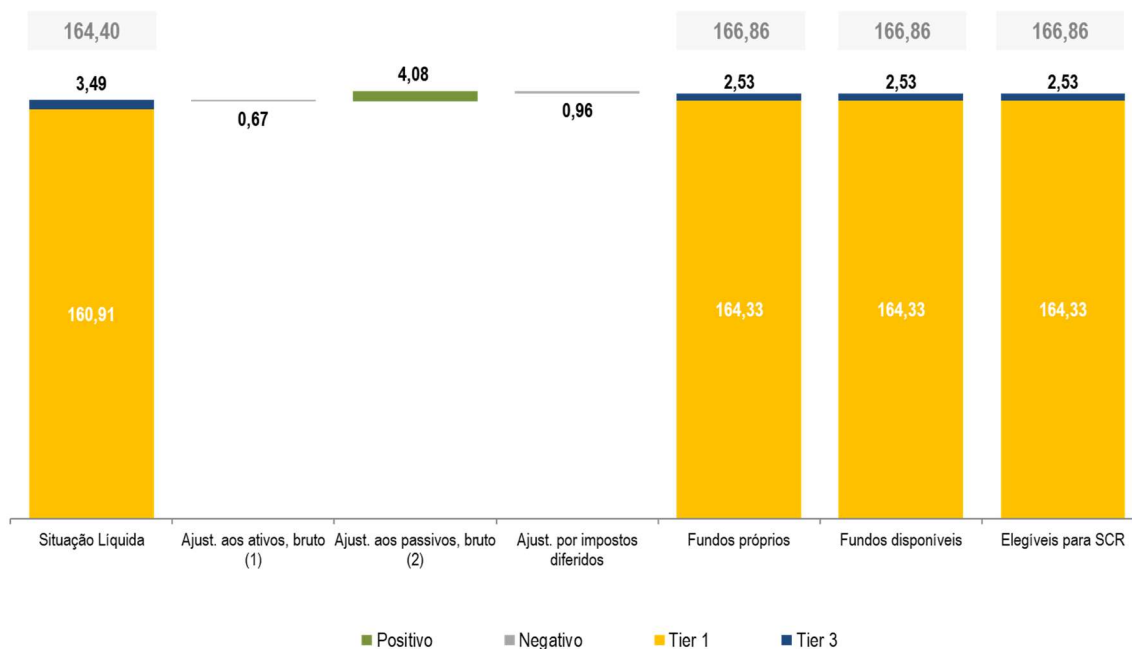
E.1.2. Estrutura, montante e qualidade dos fundos próprios

Apresenta-se no quadro seguinte, a comparação dos capitais próprios, tal como constam nas demonstrações financeiras da Companhia, e o excesso do ativo sobre o passivo calculado para efeitos de solvência:

Valores em milhares de euros

	Solvência II	Demonstrações financeiras	Diferença	Solvência II ano anterior
Ativos	319.311	325.266	-5.955	276.385
Provisões Técnicas	129.873	141.242	-11.369	109.367
Outras responsabilidades	22.579	19.625	2.954	11.724
Excedente do ativo sobre o passivo	166.859	164.399	2.460	155.294

A diferença encontra-se justificada no gráfico seguinte em milhões de euros:



- (1) Impacto nos Fundos Próprios resultante da diferença entre o valor de mercado e o valor contabilístico dos ativos
- (2) Impacto nos Fundos Próprios resultante da diferença entre o justo valor mais a margem de risco e a medida transitória aplicável às provisões técnicas, e o valor contabilístico dos passivos (líquido de resseguro, custo de aquisição diferidos e reembolsos de montantes pagos em sinistros)

Nos quadros seguintes, apresenta-se informação sobre a estrutura, montante e qualidade dos fundos próprios de base e dos fundos próprios complementares, em 31 de dezembro de 2023 e 31 de dezembro de 2022:

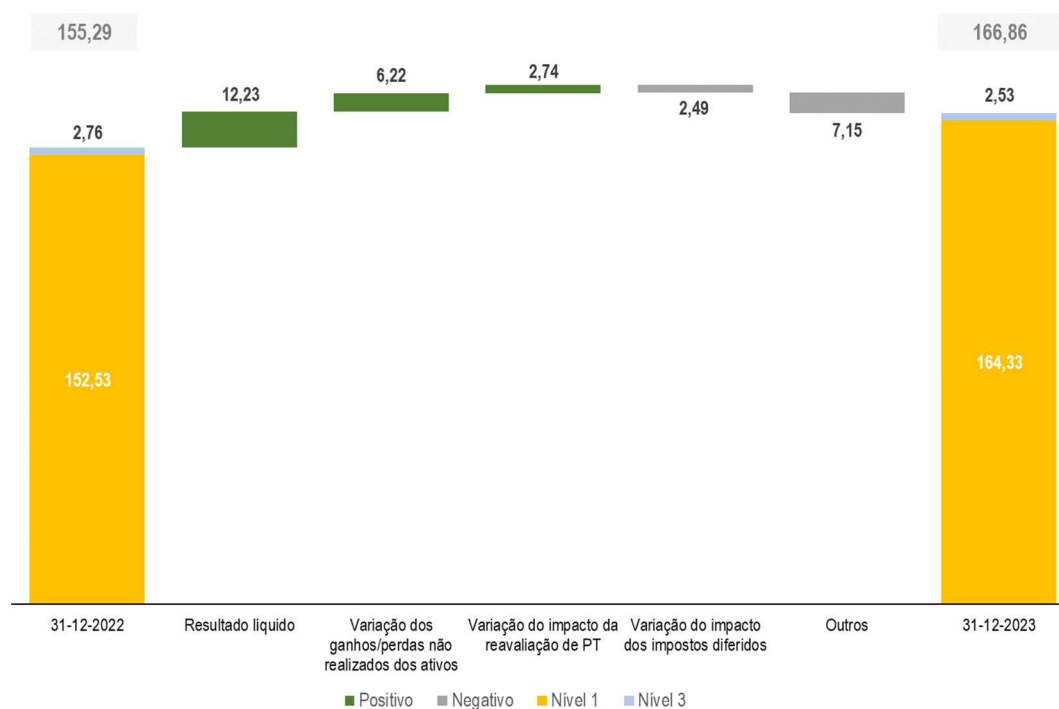
Valores em milhares de euros

Fundos Próprios - Estrutura		Montante	Nível	Montante ano anterior	Nível ano anterior
Fundos próprios de base	Capital em ações ordinárias (sem dedução das ações próprias)	27.000	1	27.000	1
	Conta de prémios de emissão relacionados com o capital em ações ordinárias	13.194	1	13.194	1
	Fundos iniciais, contribuições dos membros ou elemento dos fundos próprios de base equivalente para as mútuas e sociedades sob a forma mútua	0		0	
	Contas subordinadas dos membros de mútuas	0		0	
	Fundos excedentários	0		0	
	Ações preferenciais	0		0	
	Conta de prémios de emissão relacionados com ações preferenciais	0		0	
	Reserva de reconciliação	124.134	1	112.341	1
	Passivos subordinados	0		0	
	Montante igual ao valor líquido dos ativos por impostos diferidos	2.531	3	2.759	3
	Outros elementos dos fundos próprios aprovados pela autoridade de supervisão como fundos próprios de base, não especificados acima	0		0	
	Fundos próprios das demonstrações financeiras que não devem ser consideradas na reserva de reconciliação e não cumprem os critérios para serem classificados como fundos próprios nos termos da Solvência II	0		0	
	Deduções por participações em instituições financeiras e instituições de crédito	0		0	
Total dos fundos próprios de base	166.859		155.294		

Valores em milhares de euros

Fundos Próprios - Estrutura		Montante	Nível	Montante ano anterior	Nível ano anterior
Fundos próprios complementares	Capital não realizado e não mobilizado em ações ordinárias, mobilizáveis mediante pedido	0		0	
	Fundos iniciais não realizados e não mobilizados, contribuições dos membros ou elemento dos fundos próprios de base equivalente para as mútuas e as sociedades sob a forma mútua, mobilizáveis mediante pedido	0		0	
	Ações preferenciais não realizadas e não mobilizadas, mobilizáveis mediante pedido	0		0	
	Um compromisso juridicamente vinculativo de subscrição e pagamento dos passivos subordinados mediante pedido	0		0	
	Cartas de crédito e garantias nos termos do artigo 96.o, n. 2, da Diretiva 2009/138/CE	0		0	
	Cartas de crédito e garantias não abrangidas pelo artigo 96.o, n. 2, da Diretiva 2009/138/CE	0		0	
	Reforços de quotização dos membros nos termos do artigo 96.o, n. 3, primeiro parágrafo, da Diretiva 2009/138/CE	0		0	
	Reforços de quotização dos membros — não abrangidos pelo artigo 96.o, n. 3, primeiro parágrafo, da Diretiva 2009/138/CE	0		0	
	Outros fundos próprios complementares	0		0	
Total dos fundos próprios complementares		0		0	
Total dos fundos próprios disponíveis		166.859		155.294	
Ações próprias (detidas direta e indiretamente)		0		0	
Excedente do ativo sobre o passivo		166.859		155.294	

O gráfico seguinte apresenta em milhões de euros, as principais alterações nos fundos próprios disponíveis da Companhia durante o período abrangido pelo presente relatório:



Os montantes disponíveis e elegíveis dos fundos próprios para satisfazer o requisito de capital de solvência (SCR) e o requisito mínimo de capital (MCR), classificados por níveis, relativos a 31 de dezembro de 2023 e 31 de dezembro de 2022, encontram-se no quadro seguinte.

Valores em milhares de euros

	Fundos próprios disponíveis para satisfazer				Fundos próprios elegíveis para satisfazer			
	SCR	SCR ano anterior	MCR	MCR ano anterior	SCR	SCR ano anterior	MCR	MCR ano anterior
Nível 1	164.328	152.535	164.328	152.535	164.328	152.535	164.328	152.535
Nível 2	0	0	0	0	0	0	0	0
Nível 3	2.531	2.759	0	0	2.531	2.759	0	0
Total	166.859	155.294	164.328	152.535	166.859	155.294	164.328	152.535

Não foi identificada qualquer restrição que afete a disponibilidade e a transferibilidade dos fundos próprios na empresa.

E.2. Requisito de capital de solvência e requisito de capital mínimo

Para o cálculo do requisito de capital de solvência, a Companhia aplica a fórmula-padrão prevista nos artigos 119.º a 129.º do Regime Jurídico de Acesso e Exercício da Atividade Seguradora e Resseguradora, aprovado pela Lei n.º 147/2015, de 9 de setembro, não utilizando cálculos simplificados nem parâmetros específicos da empresa.

O cálculo do requisito de capital mínimo foi efetuado de acordo com o previsto no artigo 147.º daquele Regime.

Apresenta-se, de seguida, informação sobre o requisito de capital de solvência (SCR) e o requisito de capital mínimo (MCR), bem como o respetivo rácio de cobertura, relativos a 31 de dezembro de 2023 e 31 de dezembro de 2022:

Valores em milhares de euros

	Requisitos de Capital	Requisitos de Capital ano anterior	Rácio de Cobertura	Rácio de Cobertura ano anterior
SCR	83.290	91.360	200,33%	169,98%
MCR	27.679	24.608	593,69%	619,85%

No quadro seguinte apresenta-se a decomposição do SCR em grandes componentes, com referência 31 de dezembro de 2023 e 31 de dezembro de 2022, focando, nomeadamente, a composição do BSCR e os ajustamentos para a capacidade de absorção de perdas das provisões técnicas e dos impostos diferidos:

Valores em milhares de euros

	Decomposição do SCR	Decomposição do SCR ano anterior
Risco de mercado	7.456	6.479
Risco de incumprimento pela contraparte	11.463	13.134
Risco específico dos seguros de vida	0	0
Risco específico dos seguros de acidentes e doença	86.503	74.875
Risco específico dos seguros não-vida	0	0
Diversificação	-13.060	-13.263
Risco de ativos intangíveis	0	0
Requisito de Capital de Solvência de Base	92.362	81.225
Risco operacional	14.017	12.691
Capacidade de absorção de perdas das provisões técnicas	0	0
Capacidade de absorção de perdas dos impostos diferidos	-23.089	-2.556
Requisito de Capital de Solvência	83.290	91.360

As informações relativas às principais alterações ao requisito de capital de solvência no período abrangido pelo presente relatório, bem como os motivos dessas alterações, encontram-se incluídas no Capítulo C.

E.3. Utilização do submódulo de risco acionista baseado na duração para calcular o requisito de capital de solvência

A Companhia não utiliza o submódulo de risco acionista baseado na duração, previsto no n.º 5 do artigo 125.º do Regime Jurídico de Acesso e Exercício da Atividade Seguradora e Resseguradora, aprovado pela Lei n.º 147/2015, de 9 de setembro.

E.4. Diferenças entre a fórmula-padrão e qualquer modelo interno utilizado

Conforme referido, a Companhia utiliza a fórmula-padrão, não aplicando qualquer modelo interno.

E.5. Incumprimento do requisito de capital mínimo e incumprimento do requisito de capital de solvência

Não ocorreu qualquer incumprimento do requisito de capital mínimo e do requisito de capital de solvência durante o período abrangido pelo presente relatório.

E.6. Informações relativas aos impostos diferidos

A Companhia reconheceu no seu balanço de Solvência II em 2023 o montante de 5.987.277 euros relativo a ativos por impostos diferidos.

Este montante corresponde a ativos por impostos diferidos reconhecidos com base na existência de diferenças temporárias dedutíveis. A Companhia não reconheceu ativos por impostos diferidos passíveis de serem utilizados em função dos prováveis lucros tributáveis futuros.

Existem elementos dos fundos próprios de base disponíveis referentes a ativos líquidos por impostos diferidos no montante de 2.531 mil euros.

E.7. Eventuais informações adicionais

E.7.1. Medida transitória sobre o risco acionista

A Companhia não aplicou o regime transitório aplicável ao risco acionista previsto nos números 2 e 3 do artigo 20.º da Lei n.º 147/2015, de 9 de setembro.

E.7.2. Contratos de futuros, *Forward* e *Swaps*

O cálculo dos requisitos de capital do submódulo de risco cambial incorpora o efeito da cobertura da exposição cambial dos ativos em carteira denominados em dólar americano (USD), através do recurso a contratos de *forward* cambiais.

A exposição às contrapartes com as quais a cobertura referida acima é efetuada também é tida em conta no módulo de risco de incumprimento pela contraparte.

E.7.3. Informações suplementares facultativas

A Companhia continua a monitorizar os conflitos na Ucrânia e no Médio Oriente, e reagirá ativamente a possíveis impactos no seu rácio de solvência.

Anexos

Anexo - Informação quantitativa*

* Valores apresentados em milhares de euros

S.02.01.02
Balço

Valor
Solvência II
C0010

ATIVOS		
Goodwill	R0010	
Custos de aquisição diferidos	R0020	
Ativos intangíveis	R0030	0
Ativos por impostos diferidos	R0040	5.987
Excedente de prestações de pensão	R0050	0
Imóveis, instalações e equipamento para uso próprio	R0060	316
Investimentos (que não ativos detidos no quadro de contratos ligados a índices e a unidades de participação)	R0070	156.427
Imóveis (que não para uso próprio)	R0080	0
Interesses em empresas relacionadas, incluindo participações	R0090	887
Títulos de fundos próprios	R0100	295
Ações — cotadas em bolsa	R0110	295
Ações — não cotadas em bolsa	R0120	0
Obrigações	R0130	140.551
Obrigações de dívida pública	R0140	62.476
Obrigações de empresas	R0150	74.029
Títulos de dívida estruturados	R0160	4.046
Títulos de dívida garantidos com colateral	R0170	0
Organismos de investimento coletivo	R0180	14.682
Derivados	R0190	11
Depósitos que não equivalentes a numerário	R0200	0
Outros investimentos	R0210	0
Ativos detidos no quadro de contratos ligados a índices e a unidades de participação	R0220	0
Empréstimos e hipotecas	R0230	0
Empréstimos sobre apólices de seguro	R0240	0
Empréstimos e hipotecas a particulares	R0250	0
Outros empréstimos e hipotecas	R0260	0
Montantes recuperáveis de contratos de resseguro dos ramos:	R0270	1.077
Não-vida e acidentes e doença com bases técnicas semelhantes às do ramo não-vida	R0280	1.077
Não-vida, excluindo seguros de acidentes e doença	R0290	0
Acidentes e doença com bases técnicas semelhantes às do ramo não-vida	R0300	1.077
Vida e acidentes e doença com bases técnicas semelhantes às do ramo vida, excluindo seguros de acidentes e doença e contratos ligados a índices e a unidades de participação	R0310	0
Acidentes e doença com bases técnicas semelhantes às do ramo vida	R0320	0
Vida, excluindo seguros de acidentes e doença e contratos ligados a índices e a unidades de participação	R0330	0
Vida, ligado a índices e a unidades de participação	R0340	0
Depósitos em cedentes	R0350	130.282
Valores a receber de operações de seguro e mediadores	R0360	82
Valores a receber a título de operações de resseguro	R0370	3.658
Valores a receber (de operações comerciais, não de seguro)	R0380	5.816
Ações próprias (detidas diretamente)	R0390	0
Montantes devidos a título de elementos dos fundos próprios ou dos fundos iniciais mobilizados mas ainda não realizados	R0400	0
Caixa e equivalentes de caixa	R0410	15.277
Quaisquer outros ativos, não incluídos noutros elementos do balço	R0420	388
ATIVOS TOTAIS	R0500	319.311

S.02.01.02
Balança

Valor
Solvência II
C0010

PASSIVOS		
Provisões técnicas — não-vida	R0510	129.873
Provisões técnicas — não-vida (excluindo acidentes e doença)	R0520	0
PT calculadas no seu todo	R0530	0
Melhor Estimativa	R0540	0
Margem de risco	R0550	0
Provisões técnicas — acidentes e doença (com bases técnicas semelhantes às do ramo não-vida)	R0560	129.873
PT calculadas no seu todo	R0570	0
Melhor Estimativa	R0580	123.370
Margem de risco	R0590	6.503
Provisões técnicas — vida (excluindo os seguros ligados a índices e a unidades de participação)	R0600	0
Provisões técnicas — acidentes e doença (com bases técnicas semelhantes às do ramo vida)	R0610	0
PT calculadas no seu todo	R0620	0
Melhor Estimativa	R0630	0
Margem de risco	R0640	0
Provisões técnicas — vida (excluindo os seguros de acidentes e doença e contratos ligados a índices e a unidades de participação)	R0650	0
PT calculadas no seu todo	R0660	0
Melhor Estimativa	R0670	0
Margem de risco	R0680	0
Provisões técnicas — contratos ligados a índices e a unidades de participação	R0690	0
PT calculadas no seu todo	R0700	0
Melhor Estimativa	R0710	0
Margem de risco	R0720	0
Outras provisões técnicas	R0730	
Passivos contingentes	R0740	0
Provisões que não provisões técnicas	R0750	27
Obrigações a título de prestações de pensão	R0760	235
Depósitos de resseguradores	R0770	0
Passivos por impostos diferidos	R0780	3.456
Derivados	R0790	0
Dívidas a instituições de crédito	R0800	0
Passivos financeiros que não sejam dívidas a instituições de crédito	R0810	195
Valores a pagar de operações de seguro e mediadores	R0820	490
Valores a pagar a título de operações de resseguro	R0830	10.053
Valores a pagar (de operações comerciais, não de seguro)	R0840	3.244
Passivos subordinados	R0850	0
Passivos subordinados não classificados nos fundos próprios de base (FPB)	R0860	0
Passivos subordinados classificados nos fundos próprios de base (FPB)	R0870	0
Quaisquer outros passivos não incluídos noutros elementos do balanço	R0880	4.880
TOTAL DOS PASSIVOS	R0900	152.452
EXCEDENTE DO ATIVO SOBRE O PASSIVO	R1000	166.859

S.05.01.02
Prêmios, sinistros e despesas por classe de negócio

	Classe de negócio: responsabilidades de seguro e de resseguro não-vida (atividade direta e resseguro proporcional aceite)												Classe de negócio: resseguro não proporcional aceite				Total
	Seguro despesas médicas	Seguro proteção de rendimentos	Seguro acidentes de trabalho	Seguro RC automóvel	Outros seguros de veículos motorizados	Seguro marítimo, de aviação e dos transportes	Seguro incêndio e outros danos	Seguro RC geral	Seguro crédito e caução	Seguro proteção jurídica	Assistência	Perdas pecuniárias diversas	Acidentes e doença	Acidentes	Marítimo, aviação, transporte	Imobiliário	
	C0010	C0020	C0030	C0040	C0050	C0060	C0070	C0080	C0090	C0100	C0110	C0120	C0130	C0140	C0150	C0160	C0200
Prêmios emitidos																	
Valor bruto - Atividade direta	R0110	5.257															5.257
Valor bruto — Resseguro proporcional aceite	R0120	469.838															469.838
Valor bruto — Resseguro não proporcional aceite	R0130												0	0	0	0	
Parte dos resseguradores	R0140	8.468															8.468
Líquido	R0200	466.627															466.627
Prêmios adquiridos																	
Valor bruto - Atividade direta	R0210	5.255															5.255
Valor bruto — Resseguro proporcional aceite	R0220	461.975															461.975
Valor bruto — Resseguro não proporcional aceite	R0230												0	0	0	0	
Parte dos resseguradores	R0240	8.608															8.608
Líquido	R0300	458.622															458.622
Sinistros ocorridos																	
Valor bruto - Atividade direta	R0310	-75.233															-75.233
Valor bruto — Resseguro proporcional aceite	R0320	435.832															435.832
Valor bruto — Resseguro não proporcional aceite	R0330												0	0	0	0	
Parte dos resseguradores	R0340	5.056															5.056
Líquido	R0400	355.543															355.543
Despesas efetuadas	0	90.356															0
Outras despesas	0																0
Valor bruto	R1410																0

S.17.01.02

Provisões Técnicas Não-Vida

		Seguro direto e resseguro proporcional aceite											Resseguro não proporcional aceite				Responsabilidades Totais Não-Vida	
		Seguro despesas médicas	Seguro projeção de rendimentos	Seguro acidentes de trabalho	Seguro RC automóvel	Outros seguros de veículos motorizados	Seguro marítimo, de aviação e dos transportes	Seguro incêndio e outros danos	Seguro RC geral	Seguro crédito e caução	Seguro proteção jurídica	Assistência	Perdas pecuniárias diversas	Resseguro de acidentes e doença não proporcional	Resseguro de acidentes não proporcional	Resseguro não proporcional marítimo, de aviação e dos transportes		Resseguro de danos patrimoniais não proporcional
		C0020	C0030	C0040	C0050	C0060	C0070	C0080	C0090	C0100	C0110	C0120	C0130	C0140	C0150	C0160	C0170	C0180
Provisões técnicas calculadas como um todo	R0010	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total dos Montantes recuperáveis de contratos de resseguro/EOET e Resseguro Finito após o ajustamento para perdas esperadas por incumprimento da contraparte associados às provisões técnicas calculadas no seu todo	R0050	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Provisões técnicas calculadas como a soma da ME e da MR																		
Melhor Estimativa																		
Provisões para prémios																		
Valor bruto	R0060	35.119	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	35.119
Total do Montante recuperável de contratos de resseguro/EOET e Resseguro Finito após o ajustamento para perdas esperadas por incumprimento da contraparte	R0140	-385	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-385
Valor líquido da melhor estimativa das provisões para prémios	R0150	35.504	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	35.504
Provisões para sinistros																		
Valor bruto	R0160	88.251	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	88.251
Total do Montante recuperável de contratos de resseguro/EOET e Resseguro Finito após o ajustamento para perdas esperadas por incumprimento da contraparte	R0240	1.463	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1.463
Valor líquido da melhor estimativa das provisões para sinistros	R0250	86.788	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	86.788
Melhor estimativa total — valor bruto	R0260	123.370	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	123.370
Melhor estimativa total — valor líquido	R0270	122.292	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	122.292
Margem de Risco	R0280	6.503	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6.503
Montante das medidas transitórias nas provisões técnicas																		
Provisões técnicas calculadas como um todo	R0290	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Melhor estimativa	R0300	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Margem de Risco	R0310	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
PROVISÕES TÉCNICAS - TOTAL																		
Provisões técnicas - Total	R0320	129.873	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	129.873
Montante recuperável de contratos de resseguro/EOET e Resseguro Finito após o ajustamento para perdas esperadas por incumprimento da contraparte — total	R0330	1.077	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1.077
Provisões técnicas menos montantes recuperáveis de contratos de resseguro/EOET e Resseguro Finito — total	R0340	128.796	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	128.796

S.19.01.21

Sinistros de seguros não-vida

Total do negócio não-vida

Ano do acidente/Ano de subscrição

Z0020 1

Valor Bruto dos Sinistros Pagos (não cumulativo)(montante absoluto)
(montante absoluto)

Exercício	Ano de desenvolvimento											Exercício em curso	Soma dos exercícios (cumulativo)			
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10 & +					
	C0010	C0020	C0030	C0040	C0050	C0060	C0070	C0080	C0090	C0100	C0110					
Anteriores	R0100															
N-9	R0160	120.149	32.793	974	103	61	7	14	13	1	1	0	R0100	-6		-6
N-8	R0170	123.990	37.102	880	-581	14	12	40	1	38	0	0	R0160	1		154.115
N-7	R0180	138.323	40.634	1.208	1.321	28	29	11	3	0	0	0	R0170	38		161.495
N-6	R0190	163.234	44.875	184	248	29	-9	10	0	0	0	0	R0180	3		181.557
N-5	R0200	178.867	53.293	-1.775	-145	20	7	0	0	0	0	0	R0190	10		208.571
N-4	R0210	196.431	57.158	-1.086	147	52	0	0	0	0	0	0	R0200	7		230.268
N-3	R0220	197.358	41.897	-1.149	55	0	0	0	0	0	0	0	R0210	52		252.701
N-2	R0230	236.038	56.357	1.214	0	0	0	0	0	0	0	0	R0220	55		238.161
N-1	R0240	256.545	63.429	0	0	0	0	0	0	0	0	0	R0230	1.214		293.610
N	R0250	290.722	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	R0240	63.429		319.974
													R0250	290.722		290.722
Total	R0260													355.525		2.331.168

Valor bruto não descontado da melhor estimativa das provisões para sinistros (montante absoluto)
(montante absoluto)

Exercício	Ano de desenvolvimento											Final do exercício (dados descontados)		
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10 & +			
	C0200	C0210	C0220	C0230	C0240	C0250	C0260	C0270	C0280	C0290	C0300			
Anteriores	R0100													
N-9	R0160	0	0	341	225	220	23	20	5	2	0	0	R0100	0
N-8	R0170	0	824	372	310	62	60	14	5	1	0	0	R0160	0
N-7	R0180	41.996	329	538	127	127	49	15	2	0	0	0	R0170	1
N-6	R0190	46.008	1.261	246	307	126	38	7	0	0	0	0	R0180	2
N-5	R0200	46.785	201	607	245	60	23	0	0	0	0	0	R0190	7
N-4	R0210	53.882	1.644	576	101	54	0	0	0	0	0	0	R0200	24
N-3	R0220	42.332	936	231	123	0	0	0	0	0	0	0	R0210	53
N-2	R0230	64.489	1.086	436	0	0	0	0	0	0	0	0	R0220	121
N-1	R0240	78.861	2.382	0	0	0	0	0	0	0	0	0	R0230	432
N	R0250	84.799	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	R0240	2.367
													R0250	85.201
Total	R0260													88.208

S.23.01.01
Fundos próprios

		Total	Nível 1 - sem restrições	Nível 1 - com restrições	Nível 2	Nível 3
		C0010	C0020	C0030	C0040	C0050
Fundos próprios de base antes da dedução por participações noutros setores financeiros como previsto no artigo 68.o do Regulamento Delegado 2015/35						
Capital em ações ordinárias (sem dedução das ações próprias)	R0010	27.000	27.000		0	
Conta de prémios de emissão relacionados com o capital em ações ordinárias	R0030	13.194	13.194		0	
Fundos iniciais, contribuições dos membros ou elemento dos fundos próprios de base equivalente para as mútuas e sociedades sob a forma mútua	R0040	0	0		0	
Contas subordinadas dos membros de mútuas	R0050	0		0	0	0
Fundos excedentários	R0070	0	0			
Ações preferenciais	R0090	0		0	0	0
Conta de prémios de emissão relacionados com ações preferenciais	R0110	0		0	0	0
Reserva de reconciliação	R0130	124.134	124.134			
Passivos subordinados	R0140	0		0	0	0
Montante igual ao valor líquido dos ativos por impostos diferidos	R0160	2.531				2.531
Outros elementos dos fundos próprios aprovados pela autoridade de supervisão como fundos próprios de base, não especificados acima	R0180	0	0	0	0	0
Fundos próprios das demonstrações financeiras que não devem ser consideradas na reserva de reconciliação e não cumprem os critérios para serem classificados como fundos próprios nos termos da Solvência II						
Fundos próprios das demonstrações financeiras que não devem ser consideradas na reserva de reconciliação e não cumprem os critérios para serem classificados como fundos próprios nos termos da Solvência II	R0220					
Deduções						
Deduções por participações em instituições financeiras e instituições de crédito	R0230					
TOTAL DOS FUNDOS PRÓPRIOS DE BASE APÓS DEDUÇÕES	R0290	166.859	164.328	0	0	2.531
Fundos próprios complementares						
Capital não realizado e não mobilizado em ações ordinárias, mobilizáveis mediante pedido	R0300	0			0	
Fundos iniciais não realizados e não mobilizados, contribuições dos membros ou elemento dos fundos próprios de base equivalente para as mútuas e as sociedades sob a forma mútua, mobilizáveis mediante pedido	R0310	0			0	
Ações preferenciais não realizadas e não mobilizadas, mobilizáveis mediante pedido	R0320	0			0	0
Um compromisso juridicamente vinculativo de subscrição e pagamento dos passivos subordinados mediante pedido	R0330	0			0	0
Cartas de crédito e garantias nos termos do artigo 96.o, n.o 2, da Diretiva 2009/138/CE	R0340	0			0	
Cartas de crédito e garantias não abrangidas pelo artigo 96.o, n.o 2, da Diretiva 2009/138/CE	R0350	0			0	0
Reforços de quotização dos membros nos termos do artigo 96.o, n.o 3, primeiro parágrafo, da Diretiva 2009/138/CE	R0360	0			0	
Reforços de quotização dos membros — não abrangidos pelo artigo 96.o, n.o 3, primeiro parágrafo, da Diretiva 2009/138/CE	R0370	0			0	0
Outros fundos próprios complementares	R0390	0			0	0

S.25.01.21
Requisito de Capital de Solvência — para as empresas que utilizam a fórmula-padrão

		Requisito de capital de solvência bruto		Parâmetro Específico da Empresa (PEE)	Simplificações
		C0110		C0090	C0120
Risco de mercado	R0010	7.456			0
Risco de incumprimento pela contraparte	R0020	11.463			
Risco específico dos seguros de vida	R0030	0		0	0
Risco específico dos seguros de acidentes e doença	R0040	86.503		0	0
Risco específico dos seguros não-vida	R0050	0		0	0
Diversificação	R0060	-13.060			
Risco de ativos intangíveis	R0070	0			
Requisito de Capital de Solvência de Base	R0100	92.362		0	0

Cálculo do Requisito de Capital de Solvência

		C0100	
Risco operacional	R0130	14.017	
Capacidade de absorção de perdas das provisões técnicas	R0140	0	
Capacidade de absorção de perdas dos impostos diferidos	R0150	-23.089	
Requisito de capital para atividades exercidas nos termos do artigo 4.º da Diretiva 2003/41/CE	R0160	0	
Requisito de capital de solvência excluindo acréscimos de capital	R0200	83.290	
Acréscimos de capital já decididos	R0210	0	
REQUISITO DE CAPITAL DE SOLVÊNCIA	R0220	83.290	
Outras informações sobre o RCS			
Requisito de capital para o submódulo de risco acionista baseado na duração	R0400	0	
Montante total do Requisito de Capital de Solvência Nocional para a parte remanescente	R0410	0	
Montante total do Requisito de Capital de Solvência Nocional para os fundos circunscritos para fins específicos	R0420	0	
Montante total do Requisito de Capital de Solvência Nocional para as carteiras de ajustamento de congruência	R0430	0	
Efeitos de diversificação devidos à agregação RCSI dos FCFE para efeitos do artigo 304.º	R0440	0	
		0	
Abordagem à taxa de imposto		0	
	Sim/Não		
	C0109		
Abordagem relativamente à taxa de imposto	R0590	2	
		0	
Abordagem baseada na taxa média de imposto		0	
	LAC DT		
	C0130		
LAC DT	R0640	-23.089	
LAC DT justificada pela reversão de passivos por impostos diferidos	R0650	-3.224	
LAC DT justificada por referência aos prováveis lucros económicos tributáveis futuros	R0660	-19.865	
LAC DT justificada pelo reporte para exercícios anteriores, ano em curso	R0670	0	
LAC DT justificada pelo reporte para exercícios anteriores, anos futuros	R0680	0	
LAC DT máxima	R0690	-29.254	

Anexo - Certificação pelo Atuário Responsável

MULTICARE – SEGUROS DE SAÚDE, S.A.

RELATÓRIO

**CERTIFICAÇÃO SOBRE A SOLVÊNCIA E A SITUAÇÃO FINANCEIRA E DA
INFORMAÇÃO A PRESTAR À ASF PARA EFEITOS DE SUPERVISÃO**

SITUAÇÃO A 31 DE DEZEMBRO DE 2023

Lisboa, 8 de abril de 2024

Índice

1. Introdução.....	3
2. Âmbito.....	5
3. Responsabilidades	7
4. Opinião.....	7

1. Introdução

A elaboração deste relatório foi feita na qualidade de Atuário-Responsável certificado pela Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões e tendo em vista fornecer uma opinião independente sobre a solvência e a situação financeira da companhia Multicare – Seguros de Saúde, S.A a 31 de dezembro de 2023.

Nos quadros seguintes resumimos os principais resultados da certificação efetuada:

Provisões Técnicas

Vida

Melhor Estimativa	-
Margem de Risco	-
Total	-

Não Vida

Melhor Estimativa	-
Margem de Risco	-
Total	-

Saúde STV

Melhor Estimativa	-
Margem de Risco	-
Total	-

Saúde NSTV

Melhor Estimativa	123.369.767
Margem de Risco	6.503.262
Total	129.873.029

Total Provisões Técnicas	129.873.029
---------------------------------	--------------------

U: Euros

Montantes Recuperáveis

Vida	-
Não Vida	-
Saúde STV	-
Saúde NSTV	1.077.430
Total Montantes Recuperáveis	1.077.430

U: Euros

Benefícios Discricionários Futuros

Benefícios Discricionários Futuros	-
---	---

U: Euros

Riscos Específicos de Seguros

	Requisito de Capital Líquido	Requisito de Capital Bruto
Riscos Específicos de Seguros de Vida	-	-
Riscos Específicos de Seguros Não Vida	-	-
Riscos Específicos de Seguros de Acidentes e Doença	86.503.152	86.503.152
Ajustamento de Perdas das Provisões Técnicas	-	

U: Euros

Usando a informação da empresa concluímos ainda:

Total dos fundos próprios

Requisito de Capital para a Solvência (RCS)	83.290.144
Requisito de Capital Mínimo para a Solvência (RCM)	27.679.223
Rácio de fundos próprios elegíveis para o RCS	200%
Rácio de fundos próprios elegíveis para o RCM	594%
Fundos próprios totais disponíveis para satisfazer o RCS	166.859.088
Fundos próprios totais disponíveis para satisfazer o RCM	164.327.923
Fundos próprios totais elegíveis para satisfazer o RCS	166.859.088
Fundos próprios totais elegíveis para satisfazer o RCM	164.327.923

U: Euros

2. Âmbito

O presente relatório apresenta-se como a certificação do relatório sobre a solvência e a situação financeira e da informação a prestar à ASF para efeitos de supervisão, prevista na Norma Regulamentar n.º 2/2017-R, de 24 de março.

Este relatório encontra-se elaborado em consonância com a estrutura apresentada no Anexo II da Norma Regulamentar n.º 2/2017-R, de 24 de março.

É função do atuário responsável certificar a adequação às disposições legais, regulamentares e técnicas aplicáveis do cálculo das provisões técnicas, dos montantes recuperáveis de contratos de resseguro e de entidades com objeto específico de titularização de riscos de seguro e das componentes do requisito de capital relacionadas com esses itens

Os elementos a certificar pelo atuário responsável são definidos em norma regulamentar da Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões (ASF), a qual também deve fixar o conteúdo, os termos, a periodicidade, os princípios e os moldes de apresentação do relatório de certificação, bem como os termos e meios de reporte e publicação, conforme habilitação regulamentar conferida pelos n.ºs 1 e 3 e alíneas a) a c) do n.º 11 do citado artigo 77.º.

A certificação abrange a verificação da adequação às disposições legais, regulamentares e técnicas aplicáveis do cálculo dos seguintes elementos:

- a) Das provisões técnicas, incluindo a aplicação do ajustamento de volatilidade, de ajustamentos de congruência e dos regimes transitórios previstos nos artigos 24.º e 25.º da Lei n.º 147/2015, de 9 de setembro;
- b) Dos montantes recuperáveis de contratos de resseguro e de entidades com objeto específico de titularização de riscos de seguros;
- c) Dos módulos de risco específico de seguros de vida, de risco específico de seguros não vida, de risco específico de seguros de acidentes e doença e do ajustamento para a capacidade de absorção de perdas das provisões técnicas do requisito de capital de solvência, divulgados no relatório sobre a solvência e a situação financeira.

Este relatório só pode ser analisado no seu conjunto e no contexto e propósito com que foi elaborado, não podendo as suas conclusões ser utilizadas com outros objetivos e/ou em qualquer outro âmbito.

Convém ter presente que os resultados da aplicação de métodos estatísticos têm sempre um grau de incerteza implícito fruto de fatores aleatórios, mudanças estruturais ainda não refletidas no sistema de informação da Companhia e porventura no mercado, bem como de alterações legais, judiciais e políticas que possam ter reflexo nos modelos aplicados.

3. Responsabilidades

O presente encontra-se elaborado em conformidade com o disposto na Norma Regulamentar n.º 2/2017-R, de 24 de março.

É responsabilidade do órgão de administração da entidade a aprovação do relatório sobre a solvência e a situação financeira.

É responsabilidade do atuário responsável a emissão de uma opinião de índole atuarial, independente, sobre os elementos referidos no número anterior.

4. Opinião

Consideram-se adequados, de acordo com as disposições legais, regulamentares e técnicas aplicáveis, os cálculos das provisões técnicas, dos montantes recuperáveis de contratos de resseguro, os cálculos dos riscos específicos de seguros e das componentes do requisito de capital de solvência relacionadas com esses itens.

Lisboa, 8 de abril de 2024

Actuarial - Consultadoria Lda.



Luís Portugal
Sócio-Director

Anexo - Certificação pelo Revisor Oficial de Contas

Relatório do Revisor Oficial de Contas sobre o relatório anual sobre a solvência e a situação financeira nos termos da alínea a) do n.º 1 do artigo 3.º da Norma Regulamentar n.º 2/ 2017-R, de 24 de março, da Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões

Ao Conselho de Administração da
Multicare – Seguros de Saúde, S.A.

Introdução

Nos termos da alínea a) do n.º 1 do artigo 3.º da Norma Regulamentar n.º 2/2017-R, de 24 de março, da Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões (“ASF”) (“Norma Regulamentar”), fomos contratados pelo Conselho de Administração da Multicare – Seguros de Saúde, S.A. (“Companhia”) para a realização de um trabalho de garantia de fiabilidade sobre o relatório anual sobre a solvência e a situação financeira (“Relatório”), previsto na alínea a) do artigo 26.º da Norma Regulamentar n.º 4/2023-R, de 11 de julho, da ASF, incluindo a informação quantitativa a divulgar em conjunto com esse Relatório, conforme estabelecida no artigo 3.º do Regulamento de Execução (UE) n.º 2023/895, da Comissão, de 4 de abril de 2023 (“Informação quantitativa”) da Companhia, com referência a 31 de dezembro de 2023.

O nosso relatório compreende o relato das seguintes matérias:

- A. Relato sobre os ajustamentos entre a demonstração da posição financeira estatutária e a constante do balanço para efeitos de solvência, classificação, disponibilidade e elegibilidade dos fundos próprios e o cálculo do requisito de capital de solvência e do requisito de capital mínimo;
- B. Relato sobre a implementação e efetiva aplicação do sistema de governação; e
- C. Relato sobre a restante informação divulgada no Relatório Anual sobre a Solvência e a Situação Financeira, incluindo a Informação quantitativa conjuntamente divulgada.

A. Relato sobre os ajustamentos entre a demonstração da posição financeira estatutária e a constante do balanço para efeitos de solvência, classificação, disponibilidade e elegibilidade dos fundos próprios e o cálculo do requisito de capital de solvência e do requisito de capital mínimo

Responsabilidades do Conselho de Administração

É da responsabilidade do Conselho de Administração da Companhia o cálculo dos ajustamentos entre a respetiva demonstração da posição financeira estatutária e a constante do balanço para efeitos de solvência, classificação e avaliação da disponibilidade e elegibilidade dos fundos próprios e o cálculo do requisito de capital de solvência e do requisito de capital mínimo submetido à ASF, em conformidade com o Regulamento Delegado (UE) n.º 2015/35, da Comissão, de 10 de outubro de 2014, que completa a Diretiva n.º 2009/138/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de novembro de 2009, relativa ao acesso à atividade de seguros e resseguros e ao seu exercício, na sua redação atual (“Regulamento Delegado”).

Responsabilidades do Revisor Oficial de Contas

A nossa responsabilidade, conforme definido na alínea a) do n.º 1 do artigo 4.º da Norma Regulamentar, consiste em emitir um relatório de garantia razoável de fiabilidade, profissional e independente, sobre os ajustamentos entre a demonstração da posição financeira estatutária e a constante do balanço para efeitos de solvência, classificação, disponibilidade e elegibilidade dos fundos próprios e o cálculo do requisito de capital de solvência e do requisito de capital mínimo, baseado nos procedimentos realizados e especificados abaixo.

O nosso trabalho foi efetuado de acordo com a Norma Internacional sobre Trabalhos de Garantia de Fiabilidade que Não Sejam Auditorias ou Revisões de Informação Financeira Histórica – (ISAE) 3000 (Revista), emitida pelo *International Auditing and Assurance Standards Board da International Federation of Accountants* e cumprimos as demais normas e orientações técnicas da Ordem dos Revisores Oficiais de Contas (“OROC”), as quais exigem que o nosso trabalho seja planeado e executado com o objetivo de obter garantia razoável de fiabilidade sobre se os ajustamentos entre a demonstração da posição financeira estatutária e a constante do balanço para efeitos de solvência, classificação, disponibilidade e elegibilidade dos fundos próprios e o cálculo do requisito de capital de solvência e do requisito de capital mínimo, estão isentos de distorções materiais, são completos e fiáveis e, em todos

os aspetos materialmente relevantes, são apresentados de acordo com os requisitos legais e regulamentares aplicáveis.

Para tanto o referido trabalho consistiu nos seguintes procedimentos:

- (i) revisão da reconciliação da informação base utilizada para o cálculo dos ajustamentos do balanço para efeitos de solvência com os sistemas de informação da Companhia e a respetiva demonstração da posição financeira estatutária em 31 de dezembro de 2023 objeto de revisão legal de contas, e sobre a qual foi emitida Certificação Legal das Contas sem reservas e sem ênfases, datada de 16 de abril de 2024;
- (ii) revisão de acontecimentos subsequentes ocorridos entre a data da Certificação Legal das Contas e a data deste relatório;
- (iii) entendimento dos critérios adotados;
- (iv) recálculo dos ajustamentos efetuados pela Companhia entre a demonstração da posição financeira estatutária e a constante do balanço para efeitos de solvência, exceto os referidos no parágrafo seguinte que estão excluídos do âmbito do nosso trabalho;
- (v) a revisão, em base de amostragem, da correta classificação, disponibilidade e elegibilidade dos fundos próprios de acordo com os requisitos do Regulamento Delegado;
- (vi) revisão da reconciliação da informação base utilizada para os cálculos dos requisitos de capital de solvência e de capital mínimo em 31 de dezembro de 2023, com o balanço para efeitos de solvência, os registos contabilísticos e demais informação mantida nos sistemas da Companhia com referência à mesma data;
- (vii) revisão, em base de amostragem, da correta classificação e caracterização dos ativos de acordo com os requisitos do Regulamento Delegado;
- (viii) revisão dos cálculos dos requisitos de capital de solvência e de capital mínimo em 31 de dezembro de 2023, efetuados pela Companhia; e
- (ix) leitura da documentação preparada pela Companhia para dar cumprimento aos requisitos do Regulamento Delegado.

Conforme previsto no n.º 2 do artigo 3.º da Norma Regulamentar, o trabalho realizado não compreendeu a verificação da adequação às disposições legais, regulamentares e técnicas aplicáveis dos ajustamentos efetuados ao nível das provisões técnicas e dos montantes recuperáveis de contratos de resseguro, nem a verificação do cálculo dos requisitos de capital que, conforme definido no artigo 7.º da Norma Regulamentar, são incluídos no âmbito da certificação do atuário responsável da Companhia.

Relativamente aos ajustamentos efetuados pela Companhia ao nível de impostos diferidos decorrentes dos ajustamentos acima referidos, o trabalho realizado apenas compreendeu a validação do impacto em impostos diferidos, tomando por base os referidos ajustamentos.

Os procedimentos efetuados dependem do nosso julgamento profissional, incluindo os procedimentos relativos à avaliação do risco de distorção material na informação objeto de análise, resultantes de fraude ou erro. Na avaliação de risco tivemos em consideração o controlo interno relevante para a preparação e apresentação da referida informação, com o objetivo de planearmos e executar mos os procedimentos considerados apropriados nas circunstâncias.

Consideramos que os procedimentos efetuados proporcionam uma base aceitável para a expressão da nossa conclusão.

Qualidade e independência

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

Cumprimos com os requisitos de independência e ética do código de ética (incluindo as Normas Internacionais de Independência) emitido pelo *International Ethics Standards Board for Accountants* (IESBA) e do código de ética da OROC.

Conclusão

A nossa conclusão foi formada com base nas matérias e sujeita aos termos descritos neste relatório.

Com base no trabalho efetuado, é nossa opinião que os ajustamentos entre a demonstração da posição financeira estatutária e a constante do balanço para efeitos de solvência, classificação, disponibilidade e elegibilidade dos fundos próprios e o cálculo do requisito de capital de solvência e do requisito de capital mínimo, indicados no Relatório com referência a 31 de dezembro de 2023, estão isentos de distorções materiais, são completos e fiáveis e, em todos os aspetos materialmente relevantes, são apresentados de acordo com os requisitos legais e regulamentares aplicáveis.

B. Relato sobre a implementação e efetiva aplicação do sistema de governação

Responsabilidades do Conselho de Administração

É da responsabilidade do Conselho de Administração da Companhia:

- A preparação do Relatório e da informação a prestar à ASF para efeitos de supervisão, nos termos exigidos pela Norma Regulamentar n.º 4/2023-R, de 11 de julho, da ASF; e
- A definição, aprovação, revisão periódica e documentação das principais políticas, estratégias e processos que definem e regulamentam o modo como a Companhia é dirigida, administrada e controlada, incluindo os sistemas de gestão de riscos e de controlo interno (“Sistema de governação”), os quais devem ser descritos no capítulo B do Relatório, tendo em conta o previsto no artigo 294.º do Regulamento Delegado.

Responsabilidades do Revisor Oficial de Contas

A nossa responsabilidade, conforme definido na alínea b) do n.º 1 do artigo 4.º da Norma Regulamentar, consiste em emitir um relatório de garantia limitada de fiabilidade, profissional e independente, sobre a implementação e efetiva aplicação do sistema de governação, baseado nos procedimentos realizados e especificados abaixo.

O nosso trabalho foi efetuado de acordo com a Norma Internacional sobre Trabalhos de Garantia de Fiabilidade que Não Sejam Auditorias ou Revisões de Informação Financeira Histórica - (ISAE) 3000 (Revista), emitida pelo *International Auditing and Assurance Standards Board da International Federation of Accountants* e cumprimos as demais normas e orientações técnicas da Ordem dos Revisores Oficiais de Contas (OROC), as quais exigem que o nosso trabalho seja planeado e executado com o objetivo de obter garantia limitada de fiabilidade de que nada chegou ao nosso conhecimento que nos leve a concluir que o conteúdo do capítulo “Sistema de governação” do Relatório não reflete, em todos os aspetos materialmente relevantes, a descrição da implementação e efetiva aplicação do Sistema de governação da Companhia em 31 de dezembro de 2023.

Para tanto o referido trabalho consistiu nos seguintes procedimentos:

- a apreciação da informação contida no Relatório, sobre o Sistema de governação da Companhia quanto aos seguintes principais aspetos: informações gerais; requisitos de qualificação e de idoneidade; sistema de gestão de riscos com inclusão da autoavaliação do risco e da solvência; sistema de controlo interno; função de auditoria interna; função atuarial; subcontratação e eventuais informações adicionais; e
- a leitura e apreciação da documentação que sustenta as principais políticas, estratégias e processos descritos no Relatório, que regulamentam o modo como a Companhia é dirigida, administrada e controlada e obtenção de prova corroborativa sobre a sua implementação.

Os procedimentos executados dependem do nosso conhecimento sobre o cumprimento com os requisitos estabelecidos pela Norma Regulamentar e pelo Regulamento Delegado e de outras circunstâncias relacionadas com o trabalho, e da consideração de áreas onde é provável que possam surgir distorções materialmente relevantes.

Os procedimentos realizados num trabalho de garantia limitada de fiabilidade são diferentes na natureza, oportunidade e extensão, sendo mais limitados que aqueles executados num trabalho de garantia razoável de fiabilidade. Consequentemente, o nível de segurança obtido num trabalho de garantia limitada de fiabilidade é substancialmente inferior à segurança que poderia ser obtida caso um trabalho de garantia razoável de fiabilidade tivesse sido realizado.

Consideramos que os procedimentos efetuados proporcionam uma base aceitável para a expressão da nossa conclusão.

Qualidade e independência

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

Cumprimos com os requisitos de independência e ética do código de ética (incluindo as Normas Internacionais de Independência) emitido pelo *International Ethics Standards Board for Accountants* (IESBA) e do código de ética da OROC.

Conclusão

A nossa conclusão foi formada com base nas matérias e sujeita aos termos descritos neste relatório.

Com base no trabalho efetuado, nada chegou ao nosso conhecimento que nos leve a concluir que, o conteúdo do capítulo “Sistema de governação” do Relatório, não reflete, em todos os aspetos materialmente relevantes, a descrição da implementação e efetiva aplicação do Sistema de governação da Companhia em 31 de dezembro de 2023.

C. Relato sobre a restante informação divulgada no relatório sobre a solvência e a situação financeira, incluindo a Informação quantitativa conjuntamente divulgada

Responsabilidades do Conselho de Administração

É da responsabilidade do Conselho de Administração da Companhia a preparação do Relatório e a informação a prestar à ASF para efeitos de supervisão, nos termos exigidos pela Norma Regulamentar n.º 4/2023-R, de 11 de julho, da ASF, incluindo a informação quantitativa a divulgar em conjunto com esse Relatório, conforme estabelecida no artigo 3.º do Regulamento de Execução (UE) n.º 2023/895, da Comissão, de 4 de abril de 2023.

Responsabilidades do Revisor Oficial de Contas

A nossa responsabilidade, conforme definido na alínea c) do n.º 1 do artigo 4.º da Norma Regulamentar, consiste em emitir um relatório de garantia limitada de fiabilidade, profissional e independente, sobre se a restante informação divulgada no Relatório, incluindo a Informação quantitativa conjuntamente divulgada, é concordante com a informação examinada e com o conhecimento obtido durante a realização do nosso trabalho baseado nos procedimentos realizados e especificados abaixo.

O nosso trabalho foi efetuado de acordo com a Norma Internacional sobre Trabalhos de Garantia de Fiabilidade que Não Sejam Auditorias ou Revisões de Informação Financeira Histórica - (ISAE) 3000 (Revista), emitida pelo *International Auditing and Assurance Standards Board da International Federation of Accountants* e cumprimos as demais normas e orientações técnicas da Ordem dos Revisores Oficiais de Contas (OROC), as quais exigem que o nosso trabalho seja planeado e executado com o objetivo de obter garantia limitada de fiabilidade de que nada chegou ao nosso conhecimento que nos leve a concluir que a restante informação divulgada no Relatório, incluindo a informação quantitativa conjuntamente divulgada, não está isenta, em todos os aspetos materialmente relevantes, de distorções face à informação examinada e ao conhecimento obtido durante a realização do nosso trabalho.

Para tanto, o referido trabalho consistiu na leitura integral do Relatório e na avaliação da concordância dos seus conteúdos com a informação examinada, descrita nas secções anteriores do nosso relatório.

Os procedimentos executados dependem do nosso conhecimento sobre o cumprimento com os requisitos estabelecidos pela Norma Regulamentar e pelo Regulamento Delegado e de outras circunstâncias relacionadas com o trabalho, e da consideração de áreas onde é provável que possam surgir distorções materialmente relevantes.

Os procedimentos realizados num trabalho de garantia limitada de fiabilidade são diferentes na natureza, oportunidade e extensão, sendo mais limitados que aqueles executados num trabalho de garantia razoável de fiabilidade. Consequentemente, o nível de segurança obtido num trabalho de garantia limitada de fiabilidade é substancialmente inferior à segurança que poderia ser obtida caso um trabalho de garantia razoável de fiabilidade tivesse sido realizado.

Consideramos que os procedimentos efetuados proporcionam uma base aceitável para a expressão da nossa conclusão.

Qualidade e independência

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

Cumprimos com os requisitos de independência e ética do código de ética (incluindo as Normas Internacionais de Independência) emitido pelo *International Ethics Standards Board for Accountants* (IESBA) e do código de ética da OROC.

Conclusão

A nossa conclusão foi formada com base nas matérias e sujeita aos termos descritos neste relatório.

Com base no trabalho realizado, nada chegou ao nosso conhecimento que nos leve a concluir que a restante informação divulgada no Relatório, incluindo a informação quantitativa conjuntamente divulgada, não está isenta, em todos os aspetos materialmente relevantes, de distorções face à informação examinada e ao conhecimento obtido durante a realização do nosso trabalho.

D. Outras matérias

Tendo em conta a normal dinâmica de qualquer sistema de controlo interno, as conclusões apresentadas relativamente ao sistema de governação da Companhia não deverão ser utilizadas para efetuar qualquer projeção para períodos futuros, na medida em que poderão existir alterações nos processos e controlos analisados e no seu grau de eficácia. Por outro lado, dadas as limitações inerentes ao sistema de controlo interno, irregularidades, fraudes ou erros podem ocorrer sem que sejam detetados.

Lisboa, 10 de maio de 2024

Ernst & Young Audit & Associados – SROC, S.A.
Sociedade de Revisores Oficiais de Contas
Representada por:

Assinado por: **RICARDO NUNO LOPES PINTO**
Num. de Identificação: 11671014
Data: 2024.05.10 10:58:52+01'00'



Ricardo Nuno Lopes Pinto - ROC n.º 1579
Registado na CMVM com o n.º 20161189

 **MULTICARE**
FIDELIDADE