

Relatório Anual Sobre a Actividade Seguradora

2015

Maputo, Agosto de 2016



INSTITUTO DE SUPERVISÃO DE SEGUROS
DE MOÇAMBIQUE



INSTITUTO DE SUPERVISÃO DE SEGUROS
DE MOÇAMBIQUE

**RELATÓRIO ANUAL SOBRE
A ACTIVIDADE SEGURADORA 2015**

Maputo, 11 de Agosto de 2016

FICHA TÉCNICA

Título: Relatório do Mercado de Seguros 2015

Edição: Instituto de Supervisão de Seguros de Moçambique

Av. 24 de Julho, Ed. Shopping 24, no 1097, 2o Andar, Esquerdo

Tel: +258 21 32 08 92

Cel: (+258) 82 306 422 0 | 82 306 404 0 | 84 312 235 7 | 84 312 235 8

Site: www.issm.gov.mz

Email: info@issm.gov.mz

Ano de Edição: 2016

Desenho Gráfico e Maquetização: Pérola Negra, Lda.

ÍNDICE

LISTA DE ABREVIATURAS	5
SUMÁRIO EXECUTIVO	8
1. ENQUADRAMENTO MACROECONÓMICO	12
1.1. Conjuntura económica	12
1.2. Impacto macroeconómico no mercado segurador	13
2. OS SEGUROS	16
2.1. Evolução da actividade seguradora	16
2.1.1. Posicionamento no mercado	17
2.1.1.1. Ramo vida	18
2.1.1.1.1. Índice de sinistralidade do ramo vida	19
2.1.1.2. Ramos não vida	19
2.1.1.2.1. Índice de sinistralidade dos ramos não vida	21
2.2. Situação financeira e patrimonial	22
2.2.1. Análise patrimonial	22
2.2.2. Provisões técnicas	23
2.2.3. Investimentos	24
2.2.4.1 Investimentos representativos das provisões técnicas	25
3. O RESSEGURO	28
4. A MEDIAÇÃO DE SEGUROS	30
4.1. Caracterização dos mediadores de seguros	30
4.2. Análise da produção global das corretoras	31
4.3. Posicionamento das corretoras no mercado	32
4.4. Localização geográfica das corretoras de seguros	33
5. FUNDOS DE PENSÕES	36
5.1. Entidades gestoras	36
5.2. Composição dos activos dos fundos	36
5.3. Resultado dos fundos	37
6. SUPERVISÃO DA CONDUTA DO MERCADO	40
6.1. Reclamações recebidas e analisadas no âmbito do atendimento ao consumidor	40
6.1.1. Evolução do número de reclamações	40
6.1.2. Distribuição das reclamações por matéria objecto de reclamação	41
6.1.3. Tipo de reclamante	41
6.1.4. Processo de reclamações de sinistros	41
7. EDUCAÇÃO FINANCEIRA EM SEGUROS	44
7.1. Principais actividades desenvolvidas em 2015	44
7.1.1. Formação de jornalistas em matérias de Seguro	44
7.1.2. Palestras em instituições de ensino	45
7.1.3. Participação em conferências, seminários e feiras	45
7.1.3.1. Participação na <i>Conferência Nacional de Empreendedorismo</i>	45
7.1.3.2. Participação na <i>Feira de Inclusão Financeira</i>	46
7.1.3.3. Participação da <i>51ª Edição da FACIM</i>	46
8. CONCLUSÕES	48

ÍNDICE DE TABELAS

Tabela 1. Principais indicadores macroeconómicos	13
Tabela 2. Total de empresas de seguros do mercado	16
Tabela 3. Produção global	17
Tabela 4. Distribuição da produção do ramo vida	19
Tabela 5. Índice de sinistralidade do ramo vida	19
Tabela 6. Evolução dos PBEs dos ramos não vida	20
Tabela 7. Distribuição da produção dos ramos não vida	21
Tabela 8. Sinistralidade dos ramos não vida	22
Tabela 9. Evolução da estrutura patrimonial	23
Tabela 10. Estrutura das provisões técnicas dos ramos não vida	24
Tabela 11. Estrutura das provisões técnicas do ramo vida	24
Tabela 12. Carteira de investimentos	24
Tabela 13. Investimentos representativos às provisões técnicas	25
Tabela 14. Resultados do exercício desagregados	25
Tabela 15. Pontos de acesso directo de produtos e serviços de seguros por provincias	25
Tabela 16. Prémios de resseguro cedido e taxa de cedência	28
Tabela 17. PBEs processados pelas corretoras	32
Tabela 18. Posicionamento e quota de mercado	33
Tabela 19. Localização geográfica das corretoras de seguros	34
Tabela 20. Composição dos activos dos fundos	37
Tabela 21. Demonstração de resultados dos fundos	38
Tabela 22. Temas apresentados na acção de formação dos jornalistas	45

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Repartição da produção	18
Gráfico 2. Estrutura da carteira do ramo vida	18
Gráfico 3. Estrutura da carteira dos ramos não vida	20
Gráfico 4. Número de mediadores de Seguros	30
Gráfico 5. Evolução das categorias dos mediadores de seguros	31

LISTA DE ABREVIATURAS

BdPES	Balanço do Plano Económico e Social
EFISE	Estratégica de Educação Financeira em Seguros
EGFP	Entidade Gestora de Fundos de Pensões
EMOSE	Empresa Moçambicana de Seguros, S.A
FMI	Fundo Monetário Internacional
INE	Instituto Nacional de Estatística
ISSM	Instituto de Supervisão de Seguros de Moçambique
MCS	Moçambique Companhia de Seguros, S.A
PA	Pontos de Acesso
PBEs	Prémios Brutos Emitidos
PIB	Produto Interno Bruto
RJS	Regime Jurídico dos Seguros
SIM	Seguradora Internacional de Moçambique, S.A



SUMÁRIO EXECUTIVO

SUMÁRIO EXECUTIVO

O Instituto de Supervisão de Seguros de Moçambique (ISSM), em cumprimento do disposto na alínea k) do nº 3 do artigo 11 do seu Estatuto Orgânico, aprovado pelo Decreto nº29/2012 de 26 de Julho, elaborou o presente relatório que consiste na análise da actividade do sector segurador, no ano de 2015, sobre os dados e evolução, tendo em conta o contexto económico em que a mesma actividade foi desenvolvida.

No período em análise, a economia mundial cresceu em 3.1%, tendo reduzido em 0.03 pontos percentuais em relação ao ano transacto, justificado pela desaceleração económica verificada nas economias emergentes.

Em 2015, o Produto Interno Bruto (PIB) de Moçambique cresceu em 6.6%, registando uma variação negativa de 0.6 pontos percentuais, comparativamente à igual período de 2014. Estão associados à variação negativa do PIB o aumento da taxa de inflação em 1.04 pontos percentuais, a pressão cambial, para além da restrição da actividade comercial.

A produção global do mercado segurador, no exercício em apreço, apresentou um crescimento de 10,1%, contra 20.4% verificados em 2014. Esse decréscimo foi influenciado pelas condições económicas adversas do mercado, como acima mencionado.

Em 2015, o mercado apresentou, na globalidade, um resultado líquido de exercício positivo, num montante de 903.93 milhões de meticais, representando um decréscimo de 6.2%, comparativamente ao ano de 2014.

Relativamente à conta técnica a actividade seguradora registou em 2015, um montante de 142.4 milhões de meticais, o que representa 15.8% do resultado líquido do exercício.

No que toca à situação financeira e patrimonial das empresas seguradoras, em 2015, o activo do sector aumentou 17.7%, tendo o passivo registado um acréscimo de 16%. Em resultado, o capital próprio apresentou um acréscimo de 22.1% face ao ano transacto.

No que toca aos fundos de pensões, o volume das contribuições situou-se em 226.9 milhões de meticais, tendo os resultados atingido o montante de 374.0 milhões de meticais.

O presente relatório encontra-se estruturado em 7 capítulos, iniciando com o enquadramento macroeconómico desta actividade no período em análise. De seguida é apresentada a dinâmica do sector de seguros, nomeadamente, sua estrutura, situação económica, financeira e patrimonial. O terceiro capítulo debruça-se sobre a actividade de mediação, seguindo-se a análise da incidência do resseguro no mercado.

No capítulo cinco, procede-se à apresentação da actividade dos fundos de pensões no âmbito da segurança social complementar, seguindo-se a análise da conduta do mercado, no que tange à gestão de reclamações no âmbito do atendimento do consumidor.

Para finalizar, são apresentadas no capítulo 7 as actividades desenvolvidas pelo ISSM, no âmbito da Estratégia de Educação Financeira em Seguros. Neste capítulo são destacados as principais acções levadas a cabo na implementação da mesma estratégia.

1 ENQUADRAMENTO MACROECONÓMICO

1. ENQUADRAMENTO MACROECONÓMICO

1.1. Conjuntura económica

Em 2015, a economia mundial cresceu 3.1%¹, menos 0.03 pontos percentuais comparativamente à igual período de 2014.

O abrandamento no crescimento foi influenciado pela redução da procura global, desaceleração do crescimento económico nas economias emergentes, queda dos preços internacionais das principais matérias-primas e o fortalecimento do dólar norte-americano no mercado internacional.

Por seu turno, a nível da SADC o crescimento económico atingiu 3.9% em 2015, tendo a inflação acumulada atingido 8.9%.

No período em análise, a economia nacional cresceu em cerca de 6.6%², tendo o Produto Interno Bruto atingido a cifra de 592.024 milhões de meticais, menos 0.6 pontos percentuais face ao período homólogo de 2014.

A desaceleração do PIB verificada em 2015³ é explicada pelo agravamento da taxa de câmbio, pressão sobre as reservas externas e choques naturais, nomeadamente, cheias, secas e a queda generalizada dos preços dos principais produtos de exportação.

Por outro lado, o crescimento da economia moçambicana foi impulsionado pelo desempenho positivo observado nos sectores da Agricultura (5.9%), Electricidade, Gás e Água (13.9%), Indústria transformadora (7.0%), Indústria Extractiva (8.8%), Comércio e Serviços de Reparação (7.1%) e Serviços da Administração Pública (12.4%).

O sector segurador também se ressentiu das flutuações verificadas na economia nacional e internacional, devido à redução dos rendimentos das empresas e famílias que afecta directamente os níveis de poupança, contribuindo para restrição na contratação dos produtos e serviços de seguros.

¹ Balanço do Plano Económico e Social 2015.

² INE Contas Nacionais e Indicadores Globais 2015.

³ Banco de Moçambique, Informe Sobre a Conjuntura Económica, Maio de 2016.

1.2. Impacto macroeconómico no mercado segurador

A produção do mercado segurador do País aumentou globalmente em 10.1 % face a 2014, o que revela um crescimento moderado, influenciado pelas condições económicas verificadas no País, marcadas pela desaceleração da actividade comercial.

A retracção do comércio teve impacto no nível de produção dos ramos Não Vida, que apresentaram um crescimento moderado de 5.5 %, influenciado pela redução dos níveis de cobertura de riscos dos ramos incêndio, em cerca de (-13.3%), desaceleração dos restantes ramos que apresentaram crescimentos abaixo de 2 pontos percentuais.

Não obstante o cenário económico descrito, o ramo Vida manteve a tendência de evolução, impulsionada pelo consumo dos seguros de Vida Risco (57.9%), contribuindo para um crescimento significativo de 37.2% deste segmento.

Em 2015 os Prémios Brutos Emitidos totalizaram 9,373.9 milhões de meticais, resultando numa taxa de penetração dos seguros de 1.58%, mais 0.03 pontos percentuais em relação ao ano de 2014.

A tabela 1, abaixo, demonstra os principais indicadores macroeconómicos e a tendência moderadamente crescente da taxa de penetração nos últimos quatro anos.

Tabela 1. Principais indicadores macroeconómicos

Milhões de Meticais	2012	2013	2014	2015
Produto Interno Bruto	407,903.80	465,325.40	548,432.00	592,024.00
Taxa de Crescimento	7.20%	7.40%	7.20%	6.60%
População (milhões)	23.70	24.40	25.04	25.7
Taxa de Inflação Média Anual	2.60%	4.26%	2.56%	3.60%
Taxa de Câmbio (MT/USD)	28.10	29,90	30.70	38.30
Prémios Brutos Emitidos	5,381.80	7,073.22	8,514.14	9,373.94
Taxa de Penetração ⁽¹⁾	1.32%	1.52%	1.55%	1.58%
Prémios Per Capita (Meticais)	227.08	289.89	340.02	364.74

Rácio entre os Prémios Brutos Emitidos (PBEs) e Produto Interno Bruto (PIB); Fonte: Instituto Nacional de Estatística



2 OS
SEGUROS

2. OS SEGUROS

Neste capítulo são apresentados os dados que constam dos relatórios e contas das seguradoras, referentes ao exercício em análise. Importa referir que a informação em análise não reflecte, na totalidade, o desempenho do sector segurador, em virtude de, das 18 seguradoras autorizadas a operar no País em 2015, apenas 15 terem apresentado os relatórios e contas, faltando a informação das seguradoras Tranquilidade Moçambique e Tranquilidade Vida Moçambique, bem como da seguradora Imperial que iniciou a sua actividade em Dezembro, não tendo, informação financeira a reportar no exercício em apreço.

2.1 Evolução da actividade seguradora

No ano de 2015, o Instituto de Supervisão de Seguros de Moçambique licenciou uma seguradora, para o exercício da actividade, totalizando 18 seguradoras. Desse total, mais de metade (55.5%) são empresas que exploram exclusivamente os ramos Não Vida.

A produção global de seguros registou um aumento de 10,1%, com o destaque para o ramo Vida que tem crescido acima dos 20%, nos últimos três anos. Por sua vez no mesmo período, verifica-se uma desaceleração da produção dos ramos Não Vida.

Tabela 2. Total de empresas de seguros do mercado

Milhões de Meticais	2013	2014	2015
N.º de empresas de seguros	16	16	18
Não Vida	9	9	10
Vida	4	4	4
Mistas	3	3	4
Produção de seguros	7,073	8,514	9,374
Não Vida	6,131	7,281	7,682
Vida	942	1,233	1,692
Taxa de Crescimento			
Não Vida	32.9%	18.8%	5.5%
Vida	22.7%	31.0%	37.2%

*Mista – empresa que explora cumulativamente os ramos vida e não vida

2.1.1. Posicionamento no mercado

De acordo com a tabela 3, pode-se verificar que, nos anos de 2014 e 2015, houve ligeira alteração no posicionamento das empresas, no que respeita à sua produção⁴ global, dos ramos Vida e Não Vida, sendo as quatro primeiras empresas detentoras de mais de 81.4% da quota do mercado.

Tabela 3. Produção global

Posicionamento		Empresas Seguradoras		Quota de Mercado	
2014	2015	Denominação	Natureza	2014	2015
1º	1º	Global Alliance	Mista	31.4%	26.8%
3º	2º	EMOSE	Mista	19.5%	22.8%
2º	3º	SIM	Mista	20.6%	19.3%
4º	4º	Hollard	Não Vida	11.1%	12.5%
		Quatro primeiras empresas		82.6%	81.4%
6º	5º	Austral	Não Vida	3.5%	4.0%
5º	6º	Indico	Não Vida	3.5%	3.4%
7º	7º	MCS	Não Vida	2.7%	3.4%
9º	8º	Hollard Vida	Vida	2.5%	2.6%
8º	9º	Britam	Não Vida	2.5%	2.2%
10º	10º	Outros	-	2.8%	3.0%

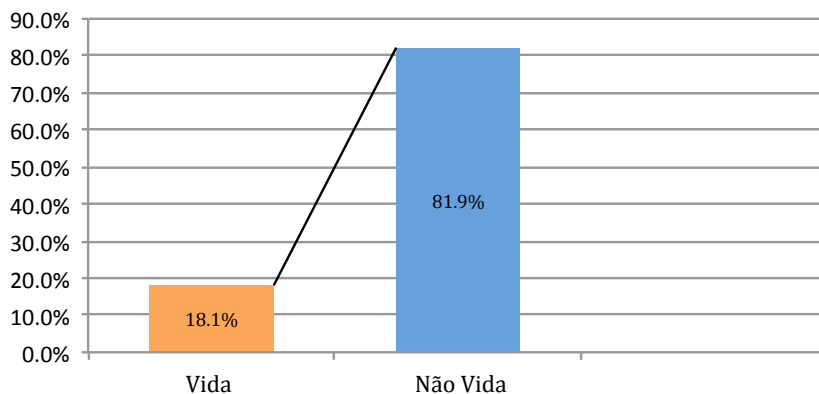
*Quota do mercado considerada na óptica dos prémios brutos emitidos

A Global Alliance apesar de ter reduzido a sua produção em 4.6 pontos percentuais, continua a deter maior quota do mercado, seguida das seguradoras EMOSE e SIM, que no exercício em apreço trocaram as respectivas posições.

No período em análise, verificou-se uma ligeira redução da concentração da quota das quatro primeiras empresas em cerca de 1.2 pontos percentuais, em virtude do incremento da produção das empresas do segundo grupo (5º até ao 9º lugar).

O 10º lugar é ocupado pelo grupo de seguradoras com quota do mercado individual inferior a 2%.

⁴ Produção – prémios brutos emitidos.

Gráfico 1. Repartição da produção

Os ramos Não Vida continuam a dominar a carteira de seguros, apesar da ligeira retracção verificada no período em análise, tendo reduzido de 86% para 81.9% em 2015, contra 18.1% do ramo Vida, que cresceu em 4.1 pontos percentuais.

2.1.1.1 Ramo Vida

No ramo vida, a produção situou-se em 1,692 milhões de meticais, tendo incrementado em 459 milhões de meticais face ao ano precedente. Essa variação positiva é sustentada pela produção verificada nas modalidades de seguro de vida risco (em caso de morte, em caso de vida, misto e em caso de vida com contra-seguro) e protecção de crédito (57.9% e 10.3% do total dos PBEs deste segmento).

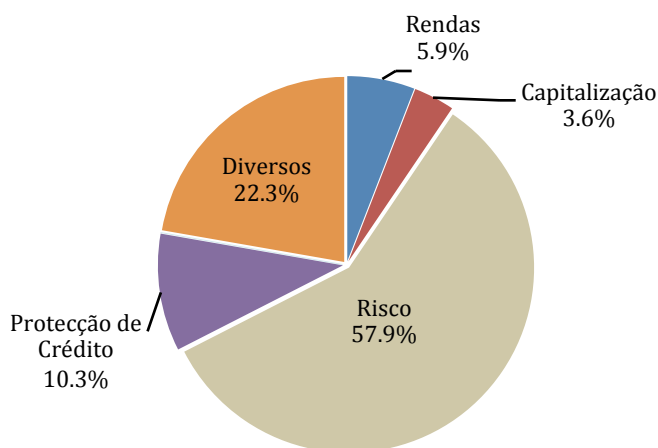
Gráfico 2. Estrutura da carteira do ramo Vida

Tabela 4. Distribuição da Produção do ramo Vida

Posicionamento		Empresas Seguradoras		Quota de Mercado	
2014	2015	Denominação	Natureza	2014	2015
4º	1º	Global Alliance	Mista	13.2%	33.7%
1º	2º	EMOSE	Mista	32.8%	26.0%
2º	3º	SIM	Mista	29.9%	22.0%
3º	4º	Hollard Vida	Vida	17.2%	14.3%
5º	5º	Sanlam	Vida	4.7%	4.0%
6º	6º	Tranquilidade	Vida	2.1%	0.0%
-	7º	Fidelidade	Vida	-	0.0%
-	8º	MCS	Mista	-	0.0%

*Mista – empresa que explora cumulativamente os ramos vida e não vida

A empresa Global Alliance destaca-se igualmente como líder da quota do mercado neste segmento, passando de 13.2% para 33.7%, seguida pelas seguradoras EMOSE, SIM, Hollard Vida e Sanlam, com 26.0%, 22%, 14% e 4%, respectivamente.

2.1.1.1.1. Índice de sinistralidade do ramo vida

O índice de sinistralidade apresentou um crescimento de 5.6 pontos percentuais, comparativamente ao ano anterior, situando-se em 38.3%, como ilustra a tabela abaixo.

Tabela 5. Índice de sinistralidade do ramo vida

Milhões de metcais	2014	2015
Prémios Adquiridos (PA)	1,068.7	1,170.4
Custos com sinistros (CS)	349.5	448.5
Índice de Sinistralidade (PA/CS)	32.7%	38.3%

2.1.1.1.2. Ramos Não Vida

Em 2015, os PBEs dos ramos Não Vida registaram um crescimento de 5.5%, não obstante os mesmos terem abrandado o seu crescimento em cerca de 13.4 pp face ao período homólogo de 2014.

No período em análise, os ramos automóvel, incêndio e elementos da natureza dominaram a carteira dos ramos Não Vida, com 35.6% e 18.3%, respectivamente, seguindo-se o ramo acidentes pessoais, com 12.7%.

Comparativamente ao ano de 2014, verificou-se uma redução do nível de produção dos ramos incêndio e elementos da natureza em 13.3 pp, acidentes pessoais 1.4 pp e responsabilidade civil geral em 0.6 pp. Este decréscimo da produção pode ser explicado pela desaceleração da actividade comercial verificada no período em análise, traduzindo-se na restrição da contratação dessas modalidades de seguro.

Gráfico 3. Estrutura da carteira dos ramos Não Vida

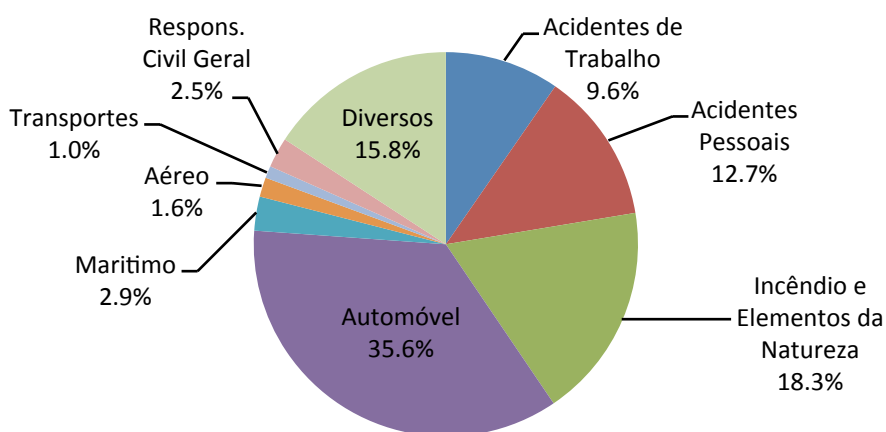


Tabela 6. Evolução dos PBEs dos ramos Não Vida

Ramos	Milhões de Meticais		Taxa de Crescimento	
	2014	2015	2014	2015
Acidentes de Trabalho	560.6	740.8	7.7%	9.6%
Acidentes Pessoais	1,033.7	978.8	14.2%	12.7%
Incêndio	2,287.0	1,393.4	31.4%	18.3%
Automóvel	2,504.6	2,735.6	34.4%	35.6%
Marítimo	102.6	219.9	1.4%	2.9%
Aéreo	57.3	125.4	0.8%	1.6%
Transportes	62.7	78.2	0.9%	1.0%
Respons. Civil Geral	227.0	195.1	3.1%	2.5%
Diversos	445.7	1,214.8	6.1%	15.8%
TOTAL	7,281.1	7,681.9	100.0%	100.0%

*Mista – empresa que explora cumulativamente os ramos vida e não vida

A quota de mercado dos ramos Não Vida é liderada pela seguradora Global Alliance, com 25.3%, seguida pelas seguradoras EMOSE, SIM e Hollard, com 22.1%, 18.6% e 15.2%, respectivamente.

Tabela 7. Distribuição da Produção dos ramos Não Vida

Posionamento		Empresas Seguradoras		Quota De Mercado	
2014	2015	Denominação	Natureza	2014	2015
1º	1º	Global Alliance	Mista	34.4%	25.3%
3º	2º	EMOSE	Mista	17.2%	22.1%
2º	3º	SIM	Mista	19.0%	18.6%
4º	4º	Hollard	Não Vida	13.0%	15.2%
6º	5º	Austral	Não Vida	4.0%	4.9%
5º	6º	Indico	Não Vida	4.1%	4.1%
7º	7º	MCS	Não Vida	3.2%	4.1%
8º	8º	Britam	Não Vida	3.0%	2.7%
9º	9º	Diamond	Não Vida	1.1%	1.4%
-	10º	ICE	Não Vida	-	0.8%
-	11º	Phoenix	Não Vida	-	0.7%
-	12º	Fidelidade	Não Vida	-	0.2%
10º	13º	Tranquilidade	Não Vida	1.0%	0.0%

*Mista – empresa que explora cumulativamente os ramos vida e não vida

2.1.1.2.1. Índice de sinistralidade dos ramos Não Vida

Os sinistros ocorridos em 2015 representaram, em média, 42.8% dos prémios adquiridos líquidos de resseguro, revelando um incremento de 1.4 pontos percentuais em relação a 2014.

O ramo acidentes pessoais apresentou a taxa de sinistralidade mais alta, com 63.6%, enquanto a mais baixa foi registada no ramo aéreo, com 6.6%. A tabela 8 adiante, demonstra as taxas de sinistralidade verificada em 2015 e 2014, assim como, os prémios adquiridos e sinistros pagos referentes ao exercício em análise.

Tabela 8. Sinistralidade dos ramos não vida

Milhões de Meticais	Prémios Adquiridos	Custos com Sinistros	Índice de Sinistralidade	
			2015	2014
Acidentes de Trabalho	638.6	284.7	44.6%	54.2%
Acidentes Pessoais e Doença	354.4	225.3	63.6%	52.2%
Incêndio	303.5	49.3	16.3%	4.6%
Automóvel	2,522.8	1,129.4	44.9%	44.1%
Marítimo	84.0	6.9	8.2%	42.2%
Aéreo	35.5	2.3	6.6%	513.4%
Transportes	40.6	17.5	43.0%	57.1%
Responsabilidade Civil Geral	93.4	38.4	41.1%	18.5%
Diversos	372.4	146.3	39.3%	26.4%
Total Não Vida	4,445.2	1,904.7	42.8%	41.4%

2.1. Situação Financeira e Patrimonial

2.2.1. Análise patrimonial

Em 2015, a estrutura patrimonial das empresas de seguros apresentou uma variação positiva, à semelhança do observado no ano anterior, tendo-se verificado alterações significativas nas três componentes, activo, passivo e capital próprio.

A análise da estrutura patrimonial evidenciada no quadro seguinte permite constatar que os níveis de capitais próprios apresentaram um crescimento de 22.1% face ao ano anterior, justificado pelo aumento do nível de constituição de reservas por parte das seguradoras.

O valor total dos activos aumentou 17.7%, explicado pelo incremento dos depósitos a prazo. Por outro lado, no que respeita ao passivo verificou-se um crescimento de 16%, como resultado do aumento das provisões técnicas.

Tabela 9. Evolução da Estrutura patrimonial

Milhões de Meticais	2012	2013	2014	2015
Activo	14,032.3	18,195.7	19,782.0	23,284.0
Passivo	9,872.3	13,390.1	14,174.1	16,438.6
Capital Próprio	4,160.9	4,805.6	5,607.9	6,845.4

2.2.2 Provisões técnicas

Em 2015, as seguradoras constituíram provisões técnicas num total de 10,252.1 milhões de meticais, sendo 6,562.5 milhões de meticais dos ramos Não Vida e 3,689.6 milhões de meticais do ramo Vida, como ilustram as tabelas 10 e 11 adiante.

2.2.2.1. Provisões técnicas dos ramos Não Vida

A tabela abaixo demonstra o crescimento em todos os tipos de provisões, sendo a provisão para sinistros a que apresenta maior incremento em relação ao ano precedente, de cerca de 56.8%, associado ao aumento do índice de sinistralidade nos ramos Não Vida, o que demanda o maior atenção no cálculo do valor correspondente para fazer face aos futuros sinistros, atendendo à tendência crescente destes.

Por outro lado, a provisão para riscos em curso apresentou uma variação negativa, de cerca de 65.1%, o que é salutar, tendo em atenção que a constituição desta provisão é sinal de que os prémios praticados pela seguradora não são suficientes, para a cobertura de todos os custos relacionados com a actividade.

Tabela 10. Estrutura das provisões técnicas dos ramos Não Vida

Milhões de Meticais	2014	2015	Var.%
Provisão para sinistros	1,886.8	2,957.9	56.8%
Provisão para prémios não adquiridos	2,115.0	2,679.5	26.7%
Provisão para riscos em curso	48.1	16.8	-65.1%
Provisão para desvios de sinistralidade	51.9	59.2	14.1%
Provisão para participação nos resultados	776.3	849.1	9.4%
Total Provisões Técnicas	4,878.1	6,562.5	34.5%

2.2.2.2. Provisões técnicas do ramo Vida

A provisão para sinistros do ramo Vida, à semelhança do verificado nos ramos Não Vida, apresenta o maior nível de crescimento derivado dos aspectos já explicados, com cerca de 64.2%, seguida da provisão matemática, com 10.5%, tendo as provisões do ramo vida na globalidade, crescido em cerca de 11.5%, comparativamente ao período homólogo de 2014.

A tabela 11, adiante, demonstra a estrutura das provisões técnicas do ramo Vida.

Tabela 11. Estrutura das provisões técnicas do ramo Vida

Milhões de Meticais	2014	2015	VAR.
Provisão matemática	3,245.8	3,585.2	10.5%
Provisão para sinistros	63.6	104.4	64.2%
Provisão para a participação nos resultados	-	-	0.0%
Total Provisões	3,309.4	3,689.6	11.5%

2.2.3. Investimentos

No exercício findo em 2015, o mercado reportou activos de investimentos no total de 15.727,1 milhões de meticais, contra 14.574,3 milhões de meticais em 2014, tendo crescido em cerca de 7.9%, representando 67.5% do total de activos detidos pelas seguradoras.

A tabela 12, adiante, demonstra com detalhe a carteira de investimentos do mercado e o seu peso em relação ao total do activo.

Tabela 12. Carteira de investimentos

Milhões de Meticais	Investimentos		Peso dos Investimentos	
	2014	2015	2014	2015
Caixa e seus equivalentes e depósitos à ordem	3,600.7	3,440.0	24.7%	21.9%
Investimentos em filiais	282.5	0.0	1.9%	0.0%
Activos financeiros classificados no reconhecimento no G/P	0.0	0.0	0.0%	0.0%
Activos disponíveis para venda	2,825.3	2,642.8	19.4%	16.8%
Empréstimos e contas a receber	1,764.1	2,829.0	12.1%	18.0%
Investimentos a deter até à maturidade	569.0	614.6	3.9%	3.9%
Edifícios	5,532.5	6,200.7	38.0%	39.4%
Total de Investimentos	14,574.3	15,727.1	72.6%	67.5%
Outros Activos	5,490.3	7,556.9	27.4%	32.5%
Total do activo	20,064.5	23,284.0	100.0%	100.0%

Os edifícios representam os activos mais significativos dos investimentos, com cerca de 39.4%. A rubrica de outros activos, com cerca de 32.5% do total dos activos, corresponde a, nomeadamente, outros activos tangíveis e intangíveis, activos por benefícios pós-emprego e outros benefícios de longo prazo, outros devedores por operações de seguros e outros elementos do activo.

2.2.4.1 Investimentos representativos das provisões técnicas

Os investimentos representativos das provisões técnicas totalizaram 10,136.9 milhões de meticais, representado um aumento de 0.5%, comparativamente ao ano de 2014. Contudo, se comparado com o total das provisões técnicas, no total de 10,252.1 milhões de meticais, pode-se verificar que, não existem no mercado activos representativos das provisões técnicas suficientes para cobertura das responsabilidades das seguradoras.

Tabela 13. Investimentos representativos às provisões técnicas

Milhões de Meticais	2014	2015	VAR. %
Caixa e seus equivalentes e depósitos à ordem	3,426.2	3,281.7	-4.2%
Investimentos a deter até a maturidade	290.7	553.5	90.0%
Empréstimos e contas a receber	1,037.9	2,121.4	104.0%
Edifícios	5,332.7	3,590.7	-32.7%
Total Investimentos Representativos às Provisões Técnicas	10,087.5	10,136.9	0.5%

A variação negativa da rubrica dos edifícios é resultante do monitoramento da entidade de supervisão às seguradoras, com vista à maior diversificação dos seus activos, por forma a conformarem-se com o Decreto nº30/2011, de 11 de Agosto, que aprova o Regulamento das Condições de Acesso e Exercício da Actividade Seguradora e da Respectiva Mediação.

2.2.4. Resultado do exercício

Em 2015, o mercado apresentou, na globalidade, um resultado líquido de exercício positivo, num montante de 903.93 milhões de meticais, representando um decréscimo de 6.2%, comparativamente ao ano de 2014.

A tabela 14, adiante, indica os resultados do exercício de forma desagregada para os segmentos Vida, Não Vida e Misto, evidenciando, também, para o período em análise, os resultados da conta técnica, portanto, uma abordagem nova neste modelo de relatório e que se pretende adoptar nos relatórios dos exercícios subsequentes.

Tabela 14. Resultados do exercício desagregados

Milhões de Meticais	2014(*)	2015(*)	VAR.	2015(**)
Vida	-10.2	0.74	-	29.8
Não Vida	973.9	(61.9)	-	-47.9
Misto	-	965.0	-	160.6
Resultado Total	963.7	903.8	-6.2%	142.4

(*) resultados líquidos | (**)Dados relativos aos resultado da conta técnica

O resultado da conta técnica em 2015, situou-se em 142.4 milhões de meticais, o que representa 15.8% do resultado líquido global do mesmo ano. Por outro lado, apenas o segmento Não Vida apresenta resultado total negativo da conta técnica de cerca de 47.9 milhões de meticais, influenciado pelos ramos acidentes de trabalho e acidentes pessoais.

2.3. Pontos de acesso directo de produtos e serviços de seguros

A tabela abaixo resume a localização dos Pontos de Acesso (PA) das empresas de seguros no País. Os PA são constituídos pela Sede, Delegações, Agências e Balcões de fronteira. Para a sua listagem, os PA foram organizados de acordo com a sua localização por província, incluindo o número de habitantes.

Tabela 15. Pontos de acesso directo de produtos e serviços de seguros por províncias

Províncias	População Total	Pontos de Acesso Directo das Seguradoras				Total de Pontos de Acesso
		Sedes*	Delegações	Agências	Balcões de Fronteiras	
Cabo Delgado	1,893,156	0	2	1	1	4
Niassa	1,656,906	0	0	1	3	4
Nampula	5,008,793	0	7	4	0	11
Zambézia	4,802,365	0	3	3	3	9
Tete	2,517,444	0	4	2	18	24
Manica	1,933,522	0	1	1	10	12
Sofala	2,048,676	0	5	2	0	7
Inhambane	1,499,479	0	2	1	0	3
Gaza	1,416,810	0	3	1	1	5
Maputo Província	1,709,058	0	3	4	29	36
Maputo Cidade	1,241,702	14	2	10	3	29
Total	25,727,911	14	32	30	68	144

* Seguradoras que exploram cumulativamente os dois ramos usando da mesma sede foram consideradas como um único ponto de contacto

Em 2015 o País apresentava uma população total de 25,727,911, distribuída por 11 províncias, tendo o número de pontos de acesso ao seguro directo totalizado 144, em todas as províncias do País. Com estes dados pode-se estabelecer que um ponto de acesso está para cerca de 175 mil habitantes⁵.

⁵ Proporção da população – rácio entre o total da população adulta e o total dos pontos de acesso.

3⁰ RESSEGURO

3. O RESSEGURO

A utilização deste mecanismo de cobertura de risco assume um papel crucial na gestão do negócio das empresas seguradoras, pois garante uma adequada mitigação dos riscos específicos de seguros.

O comportamento da taxa de cedência, rácio correspondente ao peso dos prémios de resseguro cedido no conjunto dos prémios brutos emitidos, evidencia níveis distintos entre os segmentos Vida e Não Vida.

Tabela 16. Prémios de resseguro cedido e taxa de cedência

Milhões de Meticais	2013		2014		2015	
	Montante	Taxa de Cedência	Montante	Taxa de Cedência	Montante	Taxa de Cedência
Ramo Vida	150.4	16.0%	181.1	14.7%	726.3	25.7%
Ramos Não Vida	2,431.1	39.7%	2,797.5	38.4%	2,971.2	38.8%
Acidentes de Trabalho	9.1	1.9%	7.2	1.3%	68.4	9.2%
Acidentes Pessoais e Doença	235.2	36.4%	610.0	59.0%	538.0	55.0%
Incêndio	1,397.9	81.5%	1,567.8	68.6%	1,065.9	77.4%
Automóvel	62.2	2.8%	44.2	1.8%	59.9	2.2%
Marítimo	74.5	69.6%	79.5	77.4%	169.1	76.9%
Aéreo	72.2	97.3%	45.8	79.9%	99.7	79.5%
Transportes	27.7	43.3%	28.1	44.9%	33.6	43.0%
Responsabilidade.Civil Geral	229.3	82.7%	171.4	75.5%	95.3	48.8%
Diversos	323.1	59.1%	243.4	54.6%	841.3	69.3%
Total	2,581.5	-	2,978.5	-	3,697.5	-

Da análise da tabela 16, verifica-se um acréscimo da taxa de cedência dos ramos Não Vida, de 0.4 pontos percentuais, situando-se em 38.8%, em 2015 quando o ramo Vida apresentou um incremento de 11 pontos percentuais, ascendendo a 25.7% no período em alusão.

O ramo aéreo apresentou a maior taxa de cedência da carteira dos ramos Não Vida, com 79.5%, seguido do ramo incêndio com 77.4%. Os ramos marítimo, acidentes pessoais e responsabilidade civil geral, completam a lista dos ramos com os maiores níveis de cedência, com 76,9%, 55% e 48.8%, respectivamente.

4 A MEDIAÇÃO DE SEGUROS

4. A MEDIAÇÃO DE SEGUROS

Neste capítulo, analisam-se as características dos mediadores, produção das corretoras, quota do mercado, assim como a localização geográfica.

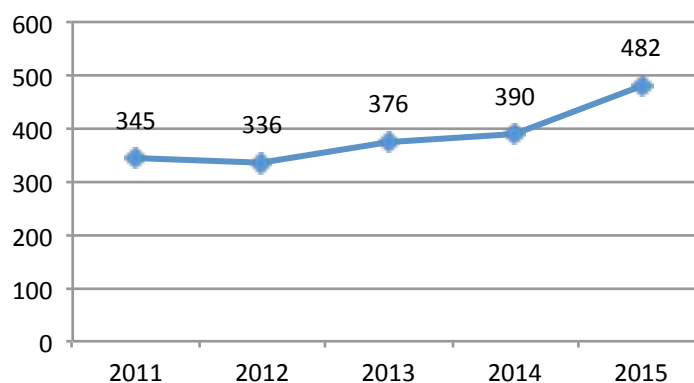
4.1. Caracterização dos mediadores de seguros

Em 2015, registou-se um crescimento no número de operadores, tendo o mercado encerrado com 482 mediadores, dos quais 67 corretoras, 11 agentes de seguros sob forma de sociedade comercial, 79 agentes de seguros pessoa singular e 325 promotores de seguros.

Do crescimento verificado, destacam-se os agentes de seguro pessoa singular e promotores de seguros, que registaram um aumento considerável de cerca de 130.3% e 11.3%, respectivamente, comparativamente ao ano precedente.

No gráfico 4, é evidente o crescimento global do número de mediadores de seguros verificados nos últimos 5 anos.

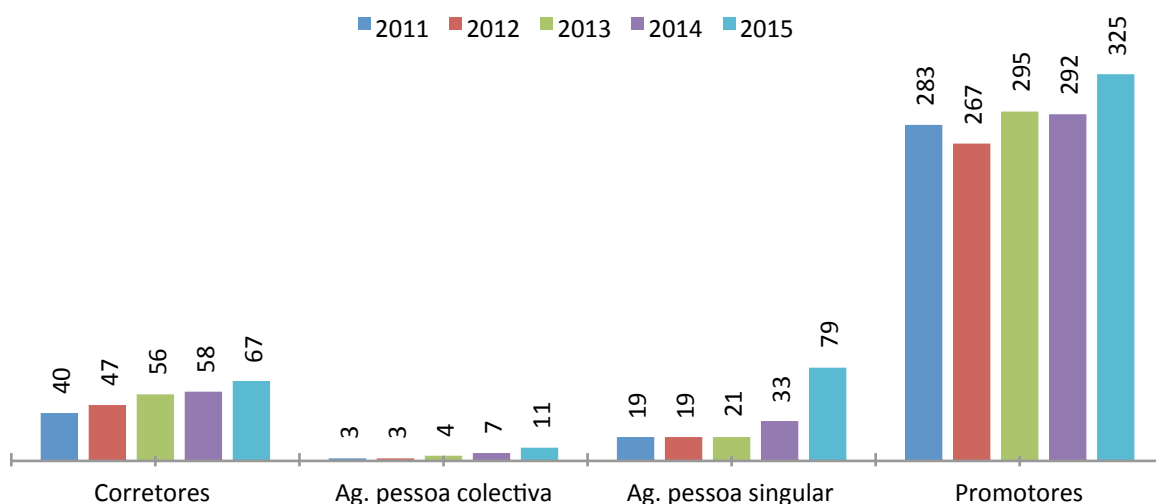
Gráfico 4. Número de mediadores de Seguros



Com as novas entradas de operadores neste segmento verificou-se um crescimento do número de cerca de 23.6%, mais 19.8 pontos percentuais face ao período homólogo de 2014.

Verifica-se uma consistência no crescimento dos mediadores de seguros em quase todas as categorias de mediação, com a excepção dos promotores de seguros que registaram uma ligeira oscilação.

Gráfico 5. Evolução das categorias dos mediadores de seguros



4.2. Análise da produção global das corretoras

Em 2015, a actividade de corretagem processou um total de 2,849.3 milhões de meticais de PBEs, face a 3,497.4 milhões de meticais alcançados no ano de 2014, revelando uma redução de 18.5%.

A redução da produção pode estar associada aos factores macroeconómicos que afectaram todo o sector segurador, por outro lado, a produção acima apresentada não reflecte a globalidade deste segmento, em virtude do facto de que, das 67 corretoras autorizadas ao exercício desta actividade, apenas 47 apresentaram informação, 9 encontram-se em processo de saneamento e 11 não enviaram a respectiva informação.

A tabela 17 adiante ilustra com detalhe os PBEs processados pelas corretoras, incluindo a respectiva variação.

Tabela 17. PBEs processados pelas corretoras

Milhões de Meticais	PRODUÇÃO		VAR.
	2014	2015	
Vida	272,00	198,20	-27,1%
Não Vida	3.225,40	2.651,10	-17,8%
Acidentes de Trabalho	304,30	287,50	-5,5%
Acidentes Pessoais	21,30	20,20	-5,2%
Incêndio	328,80	189,40	-42,4%
Automóvel	1.410,50	1.014,10	-28,1%
Marítimo	82,80	42,00	-49,3%
Aéreo	41,90	22,20	-47,0%
Transportes	21,90	12,60	-42,5%
Respons. Civil Geral	93,20	88,60	-4,9%
Diversos	920,70	974,50	5,8%
TOTAL	3.497,40	2.849,30	-18,5%

O volume de produção verificado corresponde a 30.4% dos PBEs totais do mercado de seguros, menos 12.1 pontos percentuais face ao período homólogo de 2014.

Como se pode observar na tabela acima, os ramos Não Vida e Vida, comparativamente ao ano de 2014, apresentaram uma redução considerável da taxa de crescimento, tendo-se situado em [-17.8%] e [-27.1%], pela mesma ordem.

Adicionalmente verifica-se que todas as modalidades do segmento Não Vida registaram uma redução no crescimento.

Os ramos Não Vida detêm a maior carteira com cerca de 93%, mais 0.8pp comparativamente ao período homólogo de 2014, situando-se na ordem dos 2,651.1 milhões de meticais, enquanto o ramo Vida processou um montante de 198.2 milhões de meticais, o correspondente a 7% do total dos PBEs processados no mesmo período.

4.3. Posicionamento das corretoras no mercado

Neste subcapítulo, apresenta-se a partilha da produção por cada empresa, tendo em vista a promoção da competitividade das mesmas.

Tabela 18. Posicionamento e quota de mercado

POSICIONAMENTO		CORRETORAS	QUOTA DE MERCADO	
2014	2015	DENOMIÇÃO	2014	2015
1º	1º	AON	28.3%	27.1%
2º	2º	Getcore	15.8%	16.8%
5º	3º	ARIS	9.1%	15.7%
3º	4º	Poliseguros	14.3%	14.9%
8º	5º	Fides	2.7%	7.5%
6º	6º	Skydoo	7.2%	6.1%
9º	7º	First	2.0%	2.2%
-	8º	Mseguros	2.0%	1.2%
-	9º	Outras	-	8.5%

Os dados indicam que 91.5% dos prémios processados por este canal em 2015, resulta da contribuição das empresas acima arroladas, destacando-se a AON, Getcor, ARIS e Poliseguros, com 27.1%, 16.8%, 15.7% e 14.9%, respectivamente.

As empresas que se encontram no 9º lugar, representam cerca de 8.5% do total dos prémios processados no período em análise, sendo que individualmente não apresentam uma quota superior a 1%.

4.4. Localização geográfica das corretoras de seguros

Do ponto de vista geográfico, a Província de Maputo Cidade apresenta o maior índice de concentração de cerca de 88% do total das corretoras existentes. As restantes províncias, apresentam entre uma a duas corretoras, com excepção das províncias de Gaza, Tete, Zambézia, Cabo Delgado e Niassa, que não tem nenhuma corretora a operar.

A tabela 19 adiante permite nos visualizar a distribuição das corretoras pelo País e a sua cobertura em relação ao número da população por província.

Tabela 19. Localização geográfica das corretoras de seguros

Província	População em 2015	Nº de Corretoras
Niassa	1 656 906	0
Cabo Delgado	1 893 156	0
Nampula	5 008 793	1
Zambézia	4 802 365	0
Tete	2 517 444	0
Manica	1 933 522	2
Sofala	2 048 676	2
Inhambane	1 499 479	1
Gaza	1 416 810	0
Maputo	1 709 058	2
Map. Cidade	1 241 702	59
Todo País	25 727 911	67

Fonte: INE

Os dados em apreço permitem concluir que o número médio de habitantes por corretora passou para 383.998, depois do registo de 478.067 habitantes por corretora no ano transacto.

O que mostra que ainda existe oportunidades para entrada de novos operadores tendo em vista a dinamização de acções conducente a inclusão financeira em seguros.

5 FUNDOS DE PENSÕES

5. FUNDOS DE PENSÕES

Este capítulo permite observar a evolução da actividade de gestão de fundos de pensões complementares, número de entidades gestoras e fundos, composição dos activos dos fundos e os respectivos resultados.

5.1. Entidades Gestoras

Com o licenciamento de mais um operador, este segmento de mercado em 2015, contou com cinco entidades gestoras, nomeadamente, Standard Bank SGFP, Moçambique Previdente, Moçambique Trust Pension Funds, Global Alliance e Sanlam, sendo as últimas duas entidades, seguradoras que exploram o ramo Vida.

Ao longo do período em análise encontravam-se em funcionamento 8 fundos, dos quais 2 abertos e 6 fechados, sendo que na sua generalidade financiam planos de contribuição e planos de benefícios definidos.

5.2. Composição dos Activos dos Fundos

A estrutura da carteira de activos apresentados na tabela abaixo não reflecte o desempenho global do mercado, para o efeito foram considerados dados disponíveis correspondentes aos fundos geridos pelas entidades Global Alliance e Sanlam.

As sociedades gestoras, nomeadamente, Standard Bank SGFP, Moçambique Previdente e Moçambique Trust Pension Funds não apresentaram os respectivos relatórios e contas no período em apreço, até a data da conclusão do presente relatório.

Nestes termos, o valor dos activos dos fundos totalizou o montante de 3,213.0 milhões de meticais, o correspondente a um crescimento de 5.8%, comparativamente à igual período de 2014.

A tabela 20 adiante, demonstra com detalhe a composição dos activos dos fundos.

Tabela 20. Composição dos activos dos fundos

Milhões de Meticais	2014	2015	VAR.
Obrigações / Outros títulos de Dívida	1.662.4	1.691.0	1.7%
Obrigações	833.8	985.50	18.2%
Títulos de Dívida Pública	674.6	282.80	-58.1%
Outros Títulos da Dívida	153.9	422.70	174.6%
Depósitos bancários /Outros activos natureza monetária	1.375.8	1.522.0	10.6%
Deposito a prazo	998.2	964.80	-3.4%
Caixa e Depositos correntes	344.4	557.20	61.8%
Outros activos de natureza monetária	33.2	0.00	-
Total	3.038.2	3.213.0	5.8%

O crescimento verificado é explicado, principalmente, pela variação acentuada dos outros títulos de dívida pública em cerca de 174.6% e dos depósitos correntes (61.8%), conforme ilustra a tabela.

5.3. Resultado dos Fundos

No que respeita ao resultado líquido dos fundos, verifica-se que em 2015, os mesmos totalizaram o montante de 374.0 milhões de meticais, o equivalente a uma variação de cerca de 140%, face ao ano anterior.

A análise evolutiva acima anunciada é explicada pelo significativo aumento do rendimento dos fundos em cerca de 130.9%, redução do desembolso dos montantes dos benefícios pagos e da despesa dos fundos em cerca de 80.1% e 31.8%, respectivamente.

Por outro lado, a diminuição dos desembolsos e das despesas dos fundos pode ser explicada pelo facto de não ter globalizada a informação dos fundos, cujas entidades gestoras não submeteram a sua informação.

A tabela 21 adiante, ilustra os resultados dos fundos.

Tabela 21. Demonstração de resultados dos fundos

Milhões de meticais	2014	2015	VAR.
Nº de Contribuintes	4 682.0	4 123.0	-11.9%
Montante das Contribuições	254.4	226.9	-10.8%
Pensões, Capitais e prémios únicos e vencidos	(1 051.5)	(209.8)	80.1%
Ganhos líquidos de investimentos	-	-	-
Rendimentos líquidos dos investimentos	134.3	310.1	130.9%
Outros rendimentos e ganhos	865.7	78.9	-90.9%
Outras despesas	(47.1)	(32.2)	31.8%
Resultado líquido	155.8	374.0	140.0%

Pode se observar na tabela acima que os montantes das contribuições dos fundos, situaram-se em 226.9 milhões de meticais, o que representa uma variação negativa, de cerca de 10.8%, face ao ano anterior.

6 SUPERVISÃO DA CONDUTA DO MERCADO

6. SUPERVISÃO DA CONDUTA DO MERCADO

Neste capítulo, apresentam-se, essencialmente, aspectos de gestão de reclamações dos consumidores de seguros.

A metodologia de análise do ISSM assenta em duas vertentes. Em primeiro, a entidade supervisão procura contribuir para a resolução do problema subjacente á reclamação através de uma tentativa de conciliação entre as partes envolvidas, o consumidor e o operador.

Nesta fase, o regulador fornece ao consumidor informação necessária sobre o enquadramento legal, regulamentar e contratual aplicável ao caso apresentado. Em segundo, o ISSM assegura a recolha de elementos relativo à conduta dos operadores, em sede própria, na perspectiva das suas atribuições.

Importa referir que no ano de 2015 foram aprovados os seguintes Avisos:

- Aviso nº 1/2015 de 1 de Junho, sobre os procedimentos a serem observados no âmbito da cobrança de prémios de seguros pelos mediadores autorizados para o efeito;
- Aviso nº 2/2015 de 1 de Junho, sobre o modelo de relato financeiro, para o cumprimento do regime contabilístico aplicável à actividade de gestão de fundos de pensões no âmbito da segurança social complementar;
- Aviso nº 3/2015 de 30 de Junho, sobre os limites de valor para o capital em risco nos ramos de seguros, no segmento do micro-seguro.

6.1. Reclamações recebidas e analisadas no âmbito do atendimento ao consumidor

6.1.1. Evolução do número de reclamações

O ISSM recebeu 25 reclamações de sinistros, em 2014 e 2015, das quais 3 são de 2014, e as restantes 22 referentes de 2015.

Das reclamações recebidas todas foram analisadas, de entre elas 10 regularizadas por via da mediação, 11 submetidas ao foro judicial e as restantes 4 em processo de análise nas respectivas seguradoras.

Deste modo, nota-se um aumento de reclamações submetidas no ano de 2015 em relação ao anterior, devido ao impacto das campanhas de educação financeira em

seguros, bem como a divulgação do vídeo institucional, levados a cabo pelo ISSM, no âmbito da Estratégia de Educação Financeira em Seguros (EFISE).

6.1.2. Distribuição das reclamações por matéria objecto de reclamação

Das reclamações acima apresentadas grande parte pertence aos ramos Não Vida, concretamente, ao seguro obrigatório de responsabilidade civil automóvel, apenas uma refere-se ao seguro de assistência em viagem.

As reclamações são sobre a morosidade na regularização de sinistros, suscitando um maior volume de reclamações, cerca de 70%, seguido das reclamações sobre o pagamento da indemnização inferior ao acordado e repúdio dos sinistros devido a falta de conhecimento de matérias relativas as exclusões, com 20% e 10%, respectivamente.

6.1.3. Tipo de reclamante

Quanto ao tipo de reclamante, tem-se constatado que a maioria das reclamações (85%) são feitas pelos próprios tomadores do seguro/segurados sendo os restantes casos apresentados por terceiros (15%).

6.1.4. Processo de reclamação de sinistros

Um dos desafios de uma entidade de regulação de seguros é garantir a harmonia entre as partes contratantes no mercado segurador, que inclui o atendimento de reclamações dos utentes. De acordo com o Regime Jurídico dos Seguros (RJS), aprovado pelo Decreto-Lei nº1/2010, de 31 de Dezembro, no contrato de seguro há direitos e deveres que recaem sobre cada uma das partes contratantes, sendo que o principal dever do segurado é pagar o correspondente prémio de seguro e para a seguradora é de indemnizar, em caso de ocorrência do sinistro dentro das condições contratualmente previstas.

Uma vez pago o prémio de seguro, em caso de sinistro o segurado participa a ocorrência, indicando as causas, circunstâncias e consequências do sinistro à respectiva seguradora, nos termos do artigo 136 do RJS, o que é objecto de avaliação para decisão sobre aceitação ou recusa do sinistro. É no âmbito da referida avaliação

que ocorrem algumas inquietações que levam a apresentação de reclamações no ISSM.

Os principais motivos de reclamação apresentados pelos segurados têm a ver com os seguintes factores:

- Morosidade no processo de regularização de sinistros;
- Morosidade no pagamento da indemnização;
- Recebimento de indemnização inferior ao contratualmente esperado;
- Recusa pela seguradora do próprio sinistro após sua participação; e
- Falta de esclarecimento sobre as condições especiais da apólice no acto de subscrição, na fase da execução, na renovação, entre outras fases.

Do lado das seguradoras, as inquietações estão relacionadas com:

- Existência de indícios de práticas fraudulentas no processo de regularização de sinistros;
- Existência de riscos fora da cobertura prevista no contrato.

A intervenção do ISSM verifica-se quando há desentendimento entre as partes, entretanto, sendo o ISSM entidade de supervisão, não lhe compete dirimir conflitos entre segurados e operadores, mas intervém, em caso de reclamação, para aproximar as partes, visando o alcance de uma solução amigável.

Na impossibilidade de se alcançar consenso, a parte lesada, querendo, pode submeter o assunto ao foro judicial.

7 EDUCAÇÃO FINANCEIRA EM SEGUROS

7. EDUCAÇÃO FINANCEIRA EM SEGUROS

Em 2015, o ISSM desenvolveu as suas actividades no âmbito da EFISE, instrumento aprovado para o período de 2014-2018, com o objectivo de informar, formar e orientar a sociedade sobre conceitos, produtos de seguro e estimular o interesse e cultura de seguro.

Por outro lado, pretende-se com a EFISE disseminar à sociedade mensagens sobre o mercado segurador, intensificar a protecção dos consumidores, dotando-os de bases e conhecimentos que lhes permitam decidir conscientemente sobre as suas escolhas e promover conduta íntegra por parte dos operadores.

Nesse contexto, o ISSM criou a referida estratégia para que sirva como um instrumento para melhor esclarecer aos consumidores sobre a importância dos seguros, quer na cobertura de riscos, quer na captação e aplicação de poupanças.

O período em apreço foi marcado pela realização de acções de formação, palestras em instituições de ensino, participação em conferências, feiras, programas radiofónicos e televisivos.

7.1. Principais actividades desenvolvidas em 2015

7.1.1. Formação de jornalistas em matérias de Seguro

Em 2015, iniciou-se o programa de formação dirigida a jornalistas, actividade prevista na implementação da EFISE.

A formação de jornalistas, neste domínio, visa essencialmente dotar os profissionais de comunicação de adequada informação para melhor poderem abordar temas relacionados com a área de seguros. A capacitação dos jornalistas teve duração de dois dias, tomaram parte da referida capacitação 15 jornalistas de diversos órgãos de comunicação social⁶.

⁶ Televisão de Moçambique (TVM), STV, Tv Miramar, Televisão Independente de Moçambique (TIM), Gungu Tv, Rádio Moçambique (RM), jornal "Notícias", jornal "Domingo", jornal "O País", jornal "Savana", jornal "Zambeze", Mediafax e Sindicato Nacional de Jornalistas (SNJ).

Tabela 22. Temas apresentados na acção de formação dos jornalistas

Nº	CONTEÚDOS
1	História da Entidade de Supervisão de Seguros
2	Estatuto Orgânico do ISSM
3	Regime Jurídico dos Seguros
4	Conceitos de Seguros Seguros “Vida e Não Vida”
5	Conceitos de Fundos de Pensões
6	Actividade de Mediação de Seguros
7	Relatório do Mercado de Seguros
8	Estratégia de Educação Financeira em Seguros (EFISE)
9	Principais Realizações do ISSM

7.1.2. Palestras em Instituições de ensino

A realização de palestras nas instituições de ensino visa despertar nos estudantes o interesse sobre matérias de seguro, incentivando-os para que realizem estudos, pesquisas e trabalhos de monografia relacionados com a área, assim como, estimular a cultura de fazer seguro nos formandos.

No ano de 2015, o ISSM realizou palestras para mais de mil alunos, distribuídos por cinco escolas públicas da Cidade de Maputo.

7.1.3. Participação em conferências, seminários e feiras

A participação e a realização de conferências, seminários e feiras são acções igualmente previstas na EFISE. Tratam-se de eventos importantes para proporcionar maior aproximação com todos os intervenientes do mercado de seguros, transmitindo e trocando conhecimentos relacionados com a matéria.

A seguir se indicam os eventos ocorridos a este respeito.

7.1.3.1. Participação na Conferência Nacional de Empreendedorismo

O ISSM participou da 3ª Conferência Nacional de Empreendedorismo, realizada nos dias 19 e 20 de Novembro de 2015, em Maputo, organizada pela Associação Nacional de Jovens Empresários de Moçambique (ANJE), com o objectivo de debater metodologias de criação e implementação de um ecossistema empreendedor, capaz de tornar a economia moçambicana inclusiva, sustentável e competitiva.

A entidade de supervisão teve uma participação relevante no evento, primeiro como painelistas da conferência, tendo explicado aos participantes sobre a importância do seguro para o empreendedor.

Num espaço reservado para *workshop* apresentou o tema ligado à Condições de Acesso e Exercício da Actividade Seguradora e à Mediação de Seguros, tendo em conta a acessibilidade desta actividade para os empreendedores.

Por outro lado, através da feira, a entidade de supervisão pôde explicar aos vários empreendedores que visitaram o *stand* do ISSM, a importância do seguro para o empreendedor, bem como distribuir folhetos e brochuras com conteúdos educativos sobre seguros.

7.1.3.2. Participação na Feira de Inclusão Financeira

O ISSM participou da II edição da Feira de Inclusão Financeira promovida pelo Ministério da Terra, Ambiente e Desenvolvimento Rural (MITADER), realizada no Município de Dondo, província de Sofala, no dia 18 de Setembro, sob lema “Com a Educação Financeira Promovemos a Inclusão Social”.

Constituiu mais um importante fórum para o ISSM falar da importância do seguro e divulgar as acções que estão a ser desenvolvidas no âmbito da EFISE e concorrem para promoção da inclusão financeira e social.

7.1.3.3. Participação da 51ª edição da FACIM

O ISSM participou da Feira Agro-pecuária, Comercial e Industrial de Moçambique (FACIM), a 51ª edição decorreu de 31 de Agosto a 6 de Setembro de 2015, em Maracuene.

A participação do ISSM naquela feira também enquadra-se na implementação da EFISE, afigura-se como um fórum bastante importante para difusão de informação sobre a actividade seguradora e prestar esclarecimentos de dúvidas sobre actividade.

8 CONCLUSÕES

8. CONCLUSÕES

O ano de 2015 foi particularmente afectado por algumas adversidades que influenciaram o nível de desempenho macroeconómico caracterizado pelo abrandamento do nível de crescimento do PIB, o que, de certa forma afectou o crescimento do sector segurador, criando uma desaceleração da média de crescimento dos prémios brutos emitidos, de 20.4% em 2014 para 10.1% no exercício em análise.

Como forma de continuar a garantir que o mercado segurador em Moçambique mantenha a sua estabilidade, o ISSM ira reforçar os mecanismos de controlo da actividade seguradora e estimular, através de acções concertadas com todos os intervenientes do mercado com vista a literacia financeira em seguros.

Em face do que foi apresentado, verifica-se que no ano de 2015, de um modo geral, o mercado apresentou-se estável, não obstante alguns operadores suscitarem uma atenção especial, todavia, há necessidade contínua de acompanhamento e monitoria do nível do desempenho individual dos operadores.

