



Arko – Companhia de Seguros, SA
Relatório e Contas 2024



Relatório de Gestão do Conselho de Administração – 2024

Concluído o exercício de 2024, vem o Conselho de Administração da ARKO – Companhia de Seguros, S.A., abreviadamente designada por ARKO, nos termos dos Estatutos, apresentar aos Senhores Accionistas, o Relatório e Contas para o ano findo em 31 de Dezembro de 2024, as quais foram auditadas pela NEXIA MOÇAMBIQUE.

As contas são apresentadas em conformidade com o Diploma Ministerial n.º 222/2010, de 17 de Dezembro, baseado nas Normas Internacionais de Relato Financeiro (“IFRS”) em vigor até à data e, ainda de acordo com as disposições emanadas pelo Instituto de Supervisão de Seguros de Moçambique (ISSM) relativas à contabilização das operações das companhias de seguros em Moçambique.

I – PALAVRA DO PRESIDENTE

É com um sentimento de otimismo e orgulho que apresento o Relatório Anual da Arko Companhia de Seguros, S.A., para o ano fiscal que terminou a 31 de dezembro de 2024. Em nome do Conselho de Administração, expresso a minha sincera gratidão a todos os nossos *stakeholders* — os nossos valiosos clientes, colaboradores dedicados, estimados acionistas e parceiros de confiança — pelo seu apoio e empenho contínuos.

O ano passado apresentou um ambiente operacional dinâmico em Moçambique. Navegamos por condições económicas flutuantes e pelo cenário em evolução do sector segurador, demonstrando resiliência e adaptabilidade. Apesar destes fatores externos, a Arko Seguros manteve-se firme na sua missão: fornecer soluções de seguros acessíveis e fiáveis que ofereçam tranquilidade e segurança a indivíduos, famílias e empresas em Moçambique.

Em 2024, alcançámos um crescimento de 27,5% dos Prémios Brutos Emitidos, mantivemos um forte estrutura financeira e melhorámos o nosso tempo de resposta de liquidação de sinistros. Estas conquistas refletem a gestão prudente dos nossos recursos e a dedicação inabalável da nossa equipa.

Operacionalmente, reforçamos a nossa equipa de colaboradores e o investimento na sua formação, assim como na infraestrutura de TI para uma melhor eficiência; otimizamos os nossos processos de subscrição e melhoramos os canais de comunicação digital para conveniência do cliente. Estes passos são cruciais para construir uma organização robusta e eficiente, capaz de satisfazer as necessidades futuras dos nossos clientes.

É claro que o ano não foi isento de desafios, nomeadamente a instabilidade social verificada na última parte do ano e o aumento da concorrência que exigiu que melhorássemos a nossa proposta de



valor. Abordamos estas questões de forma proativa, aprendendo lições valiosas que irão orientar a nossa estratégia futura.

Olhando para o futuro, a Arko Seguros está empenhada em desempenhar um papel mais significativo no aumento da penetração dos seguros e da inclusão financeira em Moçambique. A nossa estratégia centra-se em vários pilares principais:

Foco no cliente: Colocar os nossos clientes no centro de tudo o que fazemos, simplificar processos e garantir um tratamento justo e rápido das reclamações continua a ser primordial. Continuaremos a ouvir as suas necessidades e a desenvolver produtos relevantes e acessíveis.

Crescimento sustentável: procuraremos um crescimento prudente aprofundando a nossa presença nos mercados existentes e explorando cuidadosamente as oportunidades em segmentos e regiões carenciadas onde os nossos serviços possam fazer uma diferença real.

Excelência operacional: o investimento contínuo em tecnologia e melhoria de processos é essencial para aumentar a eficiência, gerir o risco de forma eficaz e proporcionar uma experiência perfeita ao cliente.

O nosso pessoal: reconhecemos que os nossos colaboradores são o nosso maior ativo. Continuaremos a investir na sua formação e desenvolvimento, promovendo uma cultura de profissionalismo, integridade e serviço.

Compromisso com a comunidade: Como orgulhosa empresa moçambicana, continuamos empenhados em contribuir positivamente para o desenvolvimento social e económico do país, não só através do nosso negócio principal, mas também através de uma cidadania corporativa responsável.

Para finalizar, desejo expressar a minha sincera gratidão à nossa dedicada equipa de gestão e a todos os colaboradores. O seu trabalho árduo, experiência e empenho são a força motriz por detrás do progresso da nossa empresa.

Aos nossos clientes, agradecemos a confiança depositada na Arko Seguros. Valorizamos a sua lealdade e continuamos dedicados a ser o seu parceiro de confiança em proteção.

Aos nossos acionistas, obrigado pela confiança contínua e investimento na nossa visão. Estamos empenhados em entregar valor sustentável.

Dirijo também a minha gratidão aos nossos reguladores, parceiros comerciais e consultores pela sua orientação e colaboração ao longo do ano.

A Arko Seguros mantém-se firme no seu compromisso de servir o povo de Moçambique com integridade e profissionalismo. Encaramos o próximo ano com determinação e otimismo, confiantes de que, trabalhando em conjunto, podemos construir um futuro mais seguro e próspero para os nossos clientes, a nossa empresa e a nossa nação.

Muito obrigado.

II – SÍNTESE DE INDICADORES

Milhões de Meticais

Indicadores de Actividade	2024	2023	Var. % 23/24
Demonstração de Resultados			
Prémios de Seguro Directo Não-Vida	291	228	28%
Margem Técnica	143	112	28%
Resultado Líquido	4	5	17%
Balço			
Capitais Próprios	102	98	4%
Activo Total	260	260	0%
Investimentos	86	89	-4%
Rácio de cobertura vinculada	31.9%	32.1%	-0.1 pp
Rácios de Eficiência			
Rácio de sinistralidade Não-Vida, liq. De Resseguro	40.5%	31.8%	8.6 pp
Rácio de despesas Não-Vida, liq. De Resseguro	49.7%	47.6%	2.1 pp
Rácio Combinado Não-Vida, liq. De Resseguro	90.2%	79.5%	10.7 pp
Custos de Aquisição / Prémios	14.4%	15.8%	-1.4 pp
Rendibilidade			
Margem Técnica / Receita de Prémios	49.1%	49.0%	0.1 pp
Rendibilidade Média dos Capitais Próprios (ROE)	4.3%	5.3%	-1.0 pp
Rendibilidade dos Investimentos	-12.0%	2.0%	-13.9 pp
Solvabilidade			
Margem de Solvência	169%	165%	4.0 pp
Capitais Próprios / Activo Total	39%	38%	1.5 pp
Cobertura das Provisões Técnicas	103%	101%	2.9 pp
Taxa de crescimento de custos administrativos	2.3%	-10.2%	12.5 pp
Outros Indicadores			
Quota de Mercado	1.2%	1.1%	0.1 pp
Número de Colaboradores	30	30	0%
Retenção de Prémios	84.2%	77.4%	6.9 pp
Liquidez			
Liquidez Geral	2.6	2.5	4%
Liquidez Corrente	0.5	0.2	216%





III – ÓRGÃOS SOCIAIS

Os titulares dos Órgãos Sociais, eleitos em Assembleia geral realizada no dia 6 de Agosto de 2024 para o quadriénio 2024/2027, são os seguintes:

Assembleia Geral

- Presidente: Cardoso Muendane
- Secretário: Omaia Salimo

Conselho de Administração

- Presidente: César Bento Madivadua
- Administrador: José Miguel Hopfer Navarro
- Administrador: Luís Lopes Pedro
- Administrador: Augusto Cândida
- Administrador: Evaristo Madime

Fiscal Único

Venâncio Chirime

Comité de Risco e Compliance

- Presidente: Augusto Cândida

Comité de Auditoria

- Presidente: Evaristo Madime

Comité de Investimentos

- Presidente: Pedro Andrada

Auditor Externo

NEXIA - BKSC

Alterações Societárias

No que respeita à estrutura societária, importa salientar que não sofreu alterações em 2024.

IV – ENQUADRAMENTO MACROECONÓMICO

A evolução da economia mundial em 2024 foi determinada pelos constrangimentos decorrentes de choques com origens nas tensões geopolíticas e eventos climáticos extremos, agravadas ao nível interno pela instabilidade social registada no último trimestre do ano.

Segundo o FMI, a actividade económica contraiu-se acentuadamente no último trimestre de 2024, reflectindo o impacto da agitação social. O PIB real diminuiu -4,9% (a/a) no 4º trimestre de 2024, contra um crescimento de 3,7% (a/a) no 3º trimestre de 2024. O crescimento geral em 2024 foi de 1,9%. Para 2025, projecta-se que o crescimento recupere para 3,0%, à medida que as condições sociais se normalizam e a actividade económica retoma, especialmente nos serviços.

Tabela 1 – Indicadores Macroeconómicos

	2020	2021	2022	2023	2024*
Produto Interno Bruto (milhões de meticais)	974,511	1,032,825	1,075,688	1,129,580	1,151,042
Taxa de crescimento (%)	-1.2%	2.3%	4.2%	5.0%	1.9%
População (milhões)	30.1	30.8	31.6	33.2	34.0
Taxa de Inflação Média Anual (%)	3.1%	5.7%	10.4%	5.0%	4.0%
Taxa de Câmbio (MT/USD)	72.9	65.5	64.0	64.5	64.5

Fonte: INE

As pressões inflacionistas aumentaram, mas mantêm-se controladas. O Banco de Moçambique iniciou um ciclo de flexibilização em janeiro de 2024, cortando a taxa de juro diretora em 500 pontos base até ao momento (para 12,25%). O banco central também reduziu os requisitos de reservas sobre depósitos em moeda local, de cerca de 39 para 29 por cento, no final de Janeiro de 2025. Apesar das perturbações na cadeia de abastecimento e dos preços mais elevados dos alimentos relacionados com a agitação social, a inflação permaneceu abaixo da meta implícita de 5 por cento.

Permanecem, no entanto, riscos substanciais, incluindo o aumento generalizado dos preços internacionais no seguimento do aumento das barreiras comerciais, desastres naturais e deterioração da situação de segurança no Norte do país, que podem afectar negativamente o desempenho macroeconómico.



V – MERCADO SEGURADOR NACIONAL

A produção global de seguros em 2024 foi de 23.952 milhões de Meticais em Prémios Brutos Emitidos (PBE), correspondendo a um aumento anual de 10,6% (3,2% em 2023).

Esta variação refletiu o desempenho positivo ramo Não-Vida com um crescimento de 5% (+ 151 milhões de meticais) enquanto o Ramo Vida registou um aumento de 12% (+ 2.135 milhões de meticais). Estes valores, extraídos dos relatórios Trimestrais do Instituto de Supervisão de Seguros de Moçambique (ISSM) são ainda provisórios, podendo sofrer pequenos ajustes.

Tabela 2 – Peso do sector segurador na economia

	2020	2021	2022	2023	2024*
Prémios Brutos emitidos (milhões de meticais)	18,474.0	20,229.7	21,001.5	21,666.1	23,952.0
Taxa de crescimento (%)	17.6%	9.5%	3.8%	3.2%	10.6%
Taxa de Penetração dos Seguros (%)	1.9%	2.0%	2.0%	1.9%	2.1%
Prémios per Capita (meticais)	613.8	656.8	664.6	651.7	704.5

Fonte: ISSM

Da parte da ARKO Seguros e dos operadores nacionais, congregados na Associação Moçambicana de Seguradores (AMS), existe a consciência de que o grau de penetração do seguro na economia ainda constitui um grande desafio para o sector, tornando-se inevitável a acção concertada das companhias seguradoras em colaboração com as entidades que superintendem o sector na promoção da cultura do seguro no país.

Para o efeito destacaram-se, ao longo do ano, diversas iniciativas de natureza pedagógica levadas a cabo pelo ISSM, destinadas à promoção e divulgação da actividade seguradora.

No que se refere à quota de mercado por segmento e em termos de receita processada global, o ramo Não Vida destaca-se com 85.9% da carteira de seguros, com um volume de 20.575 milhões de meticais, enquanto o ramo Vida representa apenas 14.1%, correspondente a uma receita de 3.377 milhões de meticais.

Análise de mercado

De acordo com as estatísticas do ISSM sobre as quotas de mercado das seguradoras a operar em Moçambique, a ARKO fechou o ano de 2024 com uma quota de mercado de 1,2% do mercado global do Ramo Não Vida (1,1% em 2023).

Embora ligeiro, o crescimento da quota de mercado da ARKO é reflexo de uma melhoria significativa da competitividade da companhia, tendo em conta a sua actuação num contexto de mercado muito competitivo e de uma conjuntura macroeconómica desafiante.



A quota de mercado do TOP 5 fixou-se em 66,6%, menos 1,1 p.p que em 2023, ano em que, contrariando a tendência registada desde 2019, o nível de concentração registou um aumento significativo para se fixar em 74.9%.

Tabela 3 – Sector segurador – Quotas de Mercado

	2020	2021	2022	2023	2024*
Número de Seguradoras	21	21	23	17	17
Quota de Mercado Ramo Não vida	86.7%	88.3%	85.8%	85.1%	85.9%
- Taxa de Crescimento Ramo Não Vida	18.1%	11.6%	0.9%	2.4%	11.6%
Quota de Mercado Ramo Vida	13.3%	11.7%	14.2%	14.9%	14.1%
- Taxa de Crescimento Ramo Vida	14.2%	-3.8%	25.9%	8.1%	4.7%
Quota de Mercado - Top 5 Seguradoras	64.8%	68.1%	74.9%	67.7%	66.6%

Fonte: ISSM

VI – ACTIVIDADE DA COMPANHIA

Sumário Executivo

O ano de 2024 foi de continuidade para a ARKO no seu processo de crescimento, consolidação da marca “Se é Arko – é seguro!” e procura de afirmação no mercado segurador nacional altamente competitivo. Com efeito, num clima de negócios altamente concorrencial, a ARKO foi capaz de encontrar no mercado espaço para apresentar e colocar seus produtos e soluções inovadoras, que, gradualmente, foram reconhecidos com um cunho de qualidade e de referência no sector.

No que respeita à política de subscrição, manteve-se uma postura cautelosa com a aposta no crescimento em ramos de seguros de carácter recorrente em detrimento do ramo de garantias financeiras. O volume de prémios brutos registou um crescimento de 27,5% face a 2022, fixando-se em 291 milhões de meticais.

A companhia tem vindo a apresentar resultados comerciais positivos desde 2018, influenciado por um conjunto de medidas estruturais e operativas, que se vêm consolidado, entre as quais se destacam:

- Reforço do Investimento no canal de distribuição *BancAssurance*;
- Reorganização e reforço de equipas comerciais e melhoramento dos processos de negócio;
- Criação de novas linhas de negócios;
- Desenvolvimento de produtos nas plataformas de vendas digitais.
- Abordagens directas na área de *Corporate* de PME's;
- Crescimento da rede de mediadores;
- Estabelecimento de parcerias com entidades estrangeiras para o desenvolvimento



determinados nichos de negócios/mercados;

- Aumento do efectivo comercial e implementação de acções de formação, tendendo para a especialização de equipas;
- Desenvolvimento da infra-estrutura informática;
- Prosseguimento da política de crescimento de valor na área de RH.

Posicionamento no Mercado

O ano que passou investimos na presença da marca ARKO em suportes digitais com a publicação de artigos de especialidade sobre temas de seguros, assim como divulgação de produtos comercializados exclusivamente via canais eletrónicos.

Esta abordagem, permitiu projectar e consolidar a marca ARKO reforçando a identidade como um símbolo de confiança, com personalidade própria e diferenciada no mercado segurador.

Recursos Humanos

O quadro de pessoal manteve-se face a 2024, tendo-se apenas registado contratações pontuais para colmatar o efeito de algumas saídas, mantendo-se o critério de contratação de quadros moçambicanos jovens, o que permitiu fechar o ano com 29 colaboradores.

No recrutamento, prosseguimos com a política de contratação de jovens moçambicanos recém-licenciados, na senda da implementação de uma cultura de trabalho inspirada em valores de dedicação, honestidade e integridade.

Neste contexto, a ARKO apostou na formação profissional dos colaboradores, tendo em vista a sua própria capacitação, ao desenvolvimento de uma estratégia de progressão na carreira profissional e a garantia de elevação de índices de satisfação de atendimento aos nossos clientes, com um quadro de profissionais competentes e à altura das suas obrigações.

De destacar, ainda, a atualização permanente da formação e conhecimento na Prevenção e Combate ao Branqueamento de Capitais levada a cabo com meios internos, utilizando meios colocados à disposição pelo ISSM e GIFIM.

Sistemas e Tecnologia de Informação

No domínio dos sistemas e tecnologias de informação, a ARKO continuou a introduzir melhoramentos nos processos e relatórios de gestão da informação do seu sistema *core* de gestão de seguros, permitindo uma melhoria significativa da qualidade dos relatórios e dos tempos de resposta, com impacto positivo na gestão da carteira, em particular, e, na gestão da seguradora, em geral.



Neste particular, de destacar o desenvolvimento da aplicação Core para possibilitar, caso necessário, a integração com entidades externas, o que permitirá dinamizar a venda de seguros.

Objectivos e perspectivas para 2025

A ARKO deverá direccionar os seus esforços para a implementação e concretização dos objectivos estratégicos, de forma a ajustar-se à realidade socioeconómica do país e a criar estabilidade interna que garanta o cenário de uma organização sã, eficaz e eficiente perante os clientes internos e externos. Pretendemos, no futuro, proporcionar dividendos ajustados aos nossos accionistas.

Com efeito, vamos apostar no mercado segurador, com uma postura de renovação e crescimento sólido, tornando a ARKO uma seguradora de preferência dos seus clientes pela excelência dos nossos serviços, com a garantia de flexibilidade e rapidez na resposta às solicitações.

VII – ANÁLISE TÉCNICA E FINANCEIRA

A análise económico-financeira da ARKO é sustentada pelos indicadores de estrutura, de gestão corrente e de rentabilidade, que no cômputo geral evoluíram de acordo com o esperado ao longo de 2024.

Produção (Prémios Brutos Emitidos)

Os prémios brutos processados em 2023 totalizaram 290.900.852 meticais, correspondentes a um crescimento de 27,5% (+62.811.751 meticais) face a 2023.

valores em meticais	2024	2023	Var % 23/24
Prémios Brutos emitidos - Não Vida	290,900,852	228,089,101	27.5%
Acidentes de Trabalho	24,130,676	24,167,809	-0.2%
Acidentes Pessoais e Doença	25,788,169	9,693,585	166.0%
Incêndio e Elementos da Natureza	16,250,004	11,844,435	37.2%
Automóvel	104,084,475	88,086,360	18.2%
Marítimo	3,560,111	3,188,240	11.7%
Aéreo	-	-	-
Transporte	12,529,790	9,181,075	36.5%
Responsabilidade Civil Geral	10,728,551	8,444,567	27.0%
Diversos	93,829,076	73,483,030	27.7%

Rácio de Sinistralidade

O Rácio de Sinistralidade Líquido de Resseguro situou-se em 40,5%, apresentando um aumento de 8,6pp face a 2023, por força do agravamento da sinistralidade do ramo incêndio, do ramo transporte de mercadorias e do ramo automóvel.



	2024	2023	Var % 23/24
Taxa de Sinistralidade - Não Vida	40.5%	31.8%	8.6 pp
Acidentes de Trabalho	24.4%	16.4%	8.0 pp
Acidentes Pessoais e Doença	43.8%	123.3%	-79.5 pp
Incêndio e Elementos da Natureza	157.3%	31.1%	126.2 pp
Automóvel	58.0%	49.7%	8.3 pp
Marítimo		4.8%	-4.8 pp
Transporte	74.6%	29.8%	44.8 pp
Responsabilidade Civil Geral	4.9%	16.4%	-11.5 pp
Diversos	9.2%	24.2%	-15.0 pp

Custos Administrativos

O controlo rigoroso de custos operacionais e administrativos que caracteriza a gestão da ARKO é parte essencial do modelo de negócio implementado e permite oferecer aos seus clientes uma prestação competitiva nos prémios cobrados.

O crescimento dos custos administrativos fica a dever-se aos custos com trabalhos especializados na área da saúde (com o reconhecimento de alguns custos referentes ao exercício anterior), gestão de sinistros e cobranças.

valores em metcais	2024	2023	Var % 23/24
Total	89,438,441	76,970,108	16.2%
Despesas com Pessoal	46,915,966	42,605,432	10.1%
Fornecimentos e Serviços Externos	37,661,884	30,822,431	22.2%
Outros custos Administrativos	4,860,591	3,542,245	37.2%

Análise Técnica

Em 2024, a ARKO teve um Resultado Técnico de 100.949.218 metcais, que representa um aumento de 33.3% (+25.212.551 metcais) face a 2023, em grande parte justificado pelo aumento dos prémios brutos emitidos, pese embora o agravamento da sinistralidade, +86% (+ 44.910.295 metcais).

O rácio combinado fixou-se nos 89,3%, um aumento de 17,5 pp face ao valor verificado no ano anterior, que resulta em grande medida da degradação do rácio de sinistralidade líquido de resseguro em + 15,4 pp.

O montante de provisões técnicas, a 31 de Dezembro de 2024, ascendeu a 83.011.791 metcais, encontrando-se integralmente e devidamente representadas tal como previsto no artigo 26º do Decreto-Lei 1/2010 de 31 de Dezembro.



Resultado Líquido

Em resultado das dinâmicas acima apresentadas, a sociedade apresenta um resultado líquido de 4.271.671 meticais (lucro de 5.138.524 meticais em 2023).

Margem de Solvência

A margem de solvência ou solvabilidade da ARKO encontra-se confortavelmente acima dos parâmetros exigidos, situando-se a taxa de cobertura da solvência em 169%.

Resseguro

A Arko Seguros, SA, conta com resseguradoras de referência no mercado internacional, nomeadamente: África Re (leader), Trust Re, Wica Re e Emeritus Re. Estas parcerias não só prestigiam a Arko Seguros SA, aumentando a sua capacidade de assumir riscos de maior complexidade e dimensão, de forma criteriosa, como também, reforçam a nossa intervenção no mercado nacional e internacional de seguros.

Gestão de Investimentos

Em 31 de Dezembro de 2024 a carteira de investimentos da Arko Seguros, SA fixou-se em 85.750.556 meticais, uma redução de 4% face ao ano anterior, encontrando-se aplicada em BTs (181 a 364 dias) que representam 19% do total, depósitos a prazo (27%), edifícios (48%) e acções (5%).

VIII – PROPOSTA DE APLICAÇÃO DE RESULTADOS

No exercício findo a 31 de Dezembro de 2024, a ARKO apresenta um lucro líquido de 4.271.670 Meticais. Nos termos do número 1) do artigo 36º do Decreto-lei 1/2010 que regula a actividade seguradora e dos Estatutos, o Conselho de Administração propõe que o lucro do exercício seja aplicado da seguinte forma:

Reserva Legal (20%)	854,334
Resultados Transitados (80%)	3,417,336
Total	4,271,670

Notas Finais

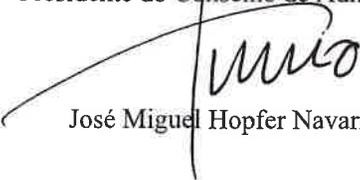
Ao finalizar, apresentamos os nossos agradecimentos a todos quantos nos têm ajudado e apoiado, contribuindo de forma decisiva para o crescimento da Companhia, nomeadamente:

- Ao Governo de Moçambique e, em particular o Ministério da Economia e Finanças, que tem feito um esforço no sentido de reverter e devolver ao país o clima de estabilidade e progresso, tão necessário ao desenvolvimento dos negócios;
- Ao Instituto de Supervisão de Seguros de Moçambique (ISSM), pela forma como tem apoiado o sector e acompanhado a actividade da companhia;
- À Associação Moçambicana de Seguradoras (AMS), pela sua actividade em prol da defesa dos seus associados e dinamização do sector segurador;
- Aos clientes pela preferência e confiança demonstrada;
- Aos accionistas, pelo empenhamento, comprometimento e compreensão manifestados;
- Ao Conselho Fiscal, pelo apoio sempre recebido e acompanhamento diligente da vida da Companhia;
- Aos auditores, pela colaboração prestada;
- Aos resseguradores pela acessibilidade e compreensão demonstradas;
- Aos corretores e restantes parceiros pela preferência e estreita colaboração prestada;
- Aos trabalhadores pelo esforço, competência, dedicação e espírito de equipa com que desempenharam as suas tarefas e bom acolhimento aos novos “colaboradores”.

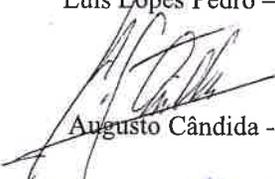
Maputo, aos 30 de Abril de 2024

O Conselho de Administração,


César Bento Madivadua – Presidente do Conselho de Administração


José Miguel Hopfer Navarro – Vogal

Lúis Lopes Pedro – Vogal


Augusto Cândida - Vogal


Evaristo Madime - Vogal