

MULTICARE

SEGUROS DE SAÚDE, S.A.

Relatório sobre a Solvência e a Situação Financeira

2019

Certificado por ROC e Atuário Responsável

Síntese	3
A. Atividades e Desempenho	11
A.1. Atividades	12
A.2. Desempenho da subscrição	18
A.3. Desempenho dos investimentos	22
A.4. Desempenho de outras atividades	24
A.5. Eventuais informações adicionais	24
B. Sistema de Governação	25
B.1. Informações gerais sobre o sistema de governação	26
B.2. Requisitos de qualificação e de idoneidade	33
B.3. Sistema de gestão de riscos com inclusão da autoavaliação do risco e da solvência	35
B.4. Sistema de controlo interno	42
B.5. Função de Auditoria Interna	43
B.6. Função Atuarial	44
B.7. Subcontratação	45
B.8. Eventuais informações adicionais	46
C. Perfil de Risco	47
C.1. Risco específico de seguros	50
C.2. Risco de mercado	52
C.3. Risco de crédito	54
C.4. Risco de liquidez	54
C.5. Risco operacional	55
C.6. Outros riscos materiais	55
C.7. Eventuais informações adicionais	56
D. Avaliação para efeitos de Solvência	58
D.1. Ativos	59
D.2. Provisões técnicas	66
D.3. Outras responsabilidades	69
D.4. Métodos alternativos de avaliação	69
D.5. Eventuais informações adicionais	70
E. Gestão de Capital	71
E.1. Fundos próprios	72
E.2. Requisito de capital de solvência e requisito de capital mínimo	75
E.3. Utilização do submódulo de risco acionista baseado na duração para calcular o requisito de capital de solvência	76
E.4. Diferenças entre a fórmula-padrão e qualquer modelo interno utilizado	76
E.5. Incumprimento do requisito de capital mínimo e incumprimento do requisito de capital de solvência	76
E.6. Informações relativas aos impostos diferidos	77
E.7. Eventuais informações adicionais	77
Anexos	78
Anexo - Informação quantitativa*	79
Anexo - Certificação pelo Atuário Responsável	89
Anexo - Certificação pelo Revisor Oficial de Contas	97

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, alterado e retificado pelo Regulamento de Execução (UE) n.º 2017/2190, da Comissão, de 24 de novembro.

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

A Multicare está vocacionada para a gestão de seguros de saúde, para o que possui uma rede convencionada de prestadores de cuidados de saúde.

No contexto de um mercado favorável e em que a preocupação com a saúde assume manifesta prioridade, a Multicare diferencia-se pelo pioneirismo e aposta na prevenção e inovação, atitude reconhecida e expressa pelo índice de satisfação de Clientes o qual confirmou, uma vez mais, a preferência dos Clientes na oferta e gestão da Multicare.

Tendo sob gestão, em Portugal, um universo que conta com mais de 1.058.000 pessoas seguras e um volume de negócios que em 2019 ascendeu a 326 M€ (crescimento de 10,5%; mercado 8,7%), a Multicare prossegue a sua atividade tendo presente as premissas relativas a melhoria contínua, excelência no serviço prestado e foco no Cliente.

Face ao período homólogo, o total de Prémios de Resseguro Aceite ascendeu a 315.059 m€, o que se traduz numa variação positiva de 10,1%.

O número total de pessoas seguras apresenta um crescimento exponencial nos últimos anos, indicador que demonstra não só a crescente importância do Seguro de Saúde no âmbito da Proteção Social como também, mais particularmente, a confiança depositada na marca Multicare.

O Ativo Líquido da Multicare situou-se em 189 milhões de euros no ano 2019, o que representa um acréscimo de 9,9% face ao ano 2017.

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*; Direção de Auditoria.

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.

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 tarificação; 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, tendo sido revista em 2018. 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, destaca-se os serviços de gestão e operação de Contact Center, prestados nas instalações da Fidelidade – Companhia de Seguros, S.A., por um prestador de serviços com sede em Portugal.

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

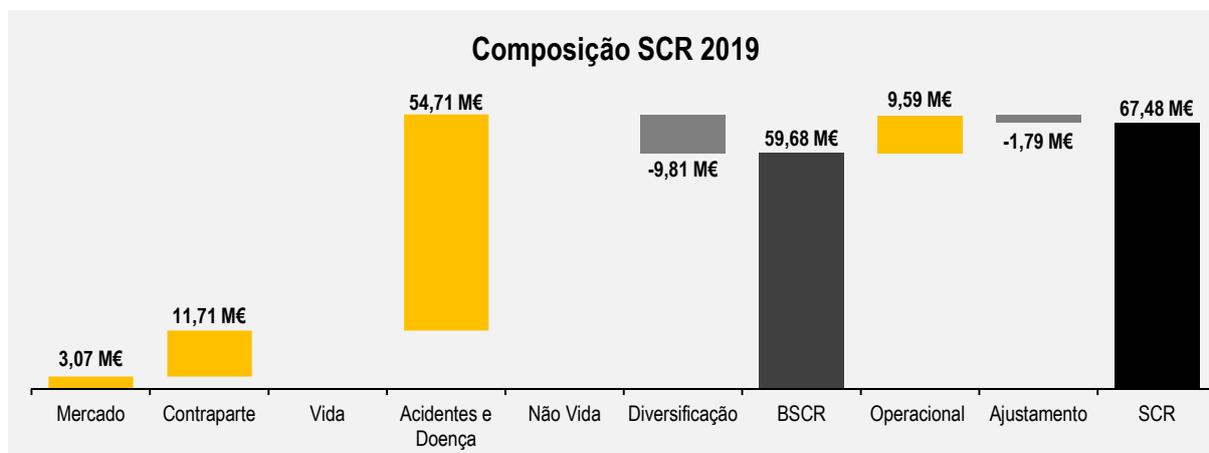
Perfil de risco

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 solvência (SCR) da Companhia para o exercício de 2019 foi o seguinte:



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

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, desde 2018, 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 exclusivamente o efeito que deriva das diferenças temporais e não a recuperação de prejuízos fiscais.

Adicionalmente, a companhia decidiu limitar o impacto do ajustamento para a capacidade de absorção de perdas dos impostos diferidos, na componente que implicaria um aumento do ativo por impostos diferidos, da seguinte forma: a soma do imposto diferido ativo líquido atual com o ajustamento não poderá ultrapassar 15% do SCR considerando que, caso o cenário subjacente a este cálculo ocorresse esse seria o limite de elegibilidade dado corresponder a fundos próprios de nível 3.

Durante o período abrangido pelo presente relatório, verificou-se um aumento do perfil de risco da Companhia, consubstanciado no acréscimo do requisito de capital de solvência (SCR) em cerca de 5 milhões de euros, quando comparado com o seu valor no período anterior.



Da evolução registada, destaca-se:

- o aumento do risco de específico de seguros de acidentes e doença e do risco operacional, resultante do crescimento da atividade da Companhia, e também o aumento do risco de mercado.

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 e outros ativos.

Valores em milhares de euros

Ativo	Solvência II	Demonstrações financeiras	Diferença	Solvência II ano anterior
Ativos financeiros	60.643	60.675	-32	58.966
Ativos imobiliários	2.187	2.187	0	10
Outros ativos	118.976	129.086	-10.110	106.682
Recuperáveis de resseguro	-639	715	-1.354	-434
Total	181.167	192.663	-11.496	165.224

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

- 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.
- Custos de aquisição diferidos e Ativos intangíveis – A diferença está relacionada com o facto do valor destes ativos para efeitos de solvência ser 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.
- Valores a receber de operações de seguro e mediadores – A diferença relaciona-se com valores a receber por reembolsos de montantes pagos em sinistros. Este montante encontra-se considerado na melhor estimativa das provisões técnicas Não Vida, visto a sua avaliação, para efeitos de solvência, ter sido efetuada líquida destes valores a receber.
- Valores a receber a título de operações de resseguro – A diferença relaciona-se com valores a receber por reembolsos de montantes pagos em sinistros. Este montante encontra-se considerado na melhor estimativa das provisões técnicas Não Vida, visto a sua avaliação, para efeitos de solvência, ter sido efetuada líquida destes valores a receber.

As diferenças, face ao ano anterior, 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	77.480	92.440	-14.960	71.864
Total	77.480	92.440	-14.960	71.864

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.

As diferenças, face ao ano anterior, 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 das provisões técnicas para efeitos de solvência.

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	9.457	7.316	2.141	7.482
Total	9.457	7.316	2.141	7.482

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

- 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.

- Valores a pagar a título de operações de seguro e mediadores – A diferença relaciona-se com valores a pagar por reembolsos de montantes pagos em sinistros. Este montante encontra-se considerado nas provisões técnicas Não Vida, visto a sua avaliação, para efeitos de solvência, ter sido efetuada líquida destes valores a receber.

As diferenças, face ao ano anterior, 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	181.167	192.663	-11.496	165.224
Provisões Técnicas	77.480	92.440	-14.960	71.864
Outras responsabilidades	9.457	7.316	2.141	7.482
Excedente do ativo sobre o passivo	94.230	92.907	1.323	85.878

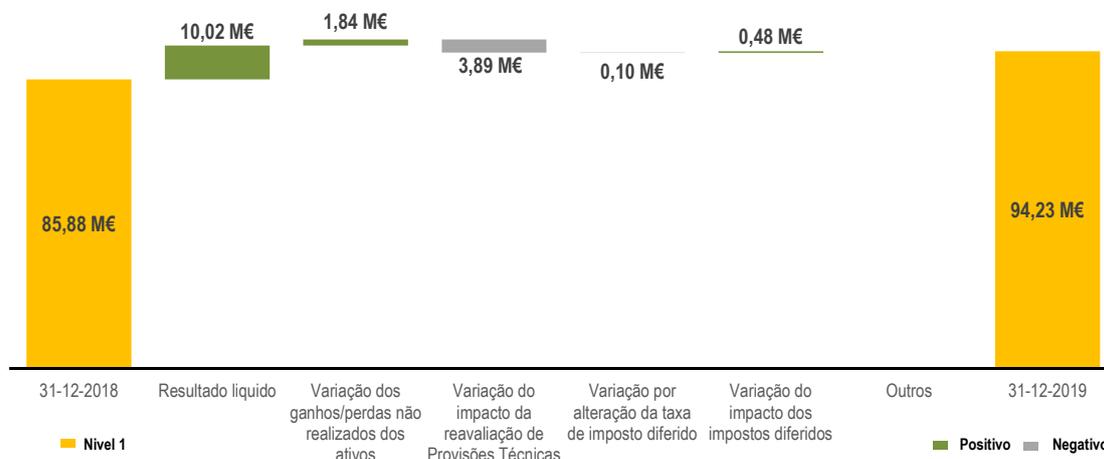
Em relação à estrutura, montante e qualidade dos fundos próprios de base, verifica-se que a Companhia não possui fundos próprios complementares e que a totalidade dos fundos próprios base está classificada em Nível 1.

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 2019 e 31 de dezembro de 2018, 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
Nível1	94.230	85.878	94.230	85.878	94.230	85.878	94.230	85.878
Nível 2	0	0	0	0	0	0	0	0
Nível 3	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	94.230	85.878	94.230	85.878	94.230	85.878	94.230	85.878

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



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

Por outro lado, a Companhia 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.

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 2019 e 31 de dezembro de 2018 foram os seguintes.

Valores em milhares de euros				
	Requisitos de Capital	Requisitos de Capital ano anterior	Rácio de Cobertura	Rácio de Cobertura ano anterior
SCR	67.482	62.496	139,64%	137,41%
MCR	18.324	16.715	514,25%	513,78%

A melhoria nos rácios de cobertura resulta do crescimento dos fundos próprios da Companhia que ultrapassou o aumento verificado no seu perfil de risco anteriormente descrito.

A Multicare está a acompanhar o efeito da pandemia Coronavírus / COVID-19 no seu rácio de solvência e as análises mais recentes indicam que a Companhia mantém Fundos Próprios Elegíveis confortavelmente acima do Requisito de Capital 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 2018.

A.1. Atividades

A.1.1. Denominação e forma jurídica da Companhia

A Multicare – Seguros de Saúde, S.A. (“Multicare” ou “Companhia”) 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.

Companhia vocacionada para a gestão de seguros de saúde, para o que 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..

Adicionalmente, em 2013 foi celebrado um tratado de resseguro aceite com a Via Directa - Companhia de Seguros, S.A., 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 Universal Seguros, S.A. 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 Universal 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., passou a integrar a Fosun International Holdings Ltd..

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.

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;
- Revisão do Relatório Anual sobre a Estrutura Organizacional e os Sistemas de Gestão de Riscos e de Controlo Interno nos termos da Circular n.º 1/2017, de 15 de fevereiro da ASF.

Para além dos trabalhos acima referidos, a Ernst & Young Audit & Associados – SROC, S.A. não presta, de forma recorrente, 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 2019, encontram-se espelhadas no quadro seguinte:

Acionista	Número de Ações	% Capital Social	% Direitos de Voto
Longrun Portugal, SGPS, S.A.	4.320.000	80%	80%
Caixa Geral de depósitos, S.A.	1.080.000	20%	20%
Total	5.400.000	100%	100%

Em 31 de dezembro de 2019, os membros dos órgãos de administração e de fiscalização não detinham ações da Sociedade.

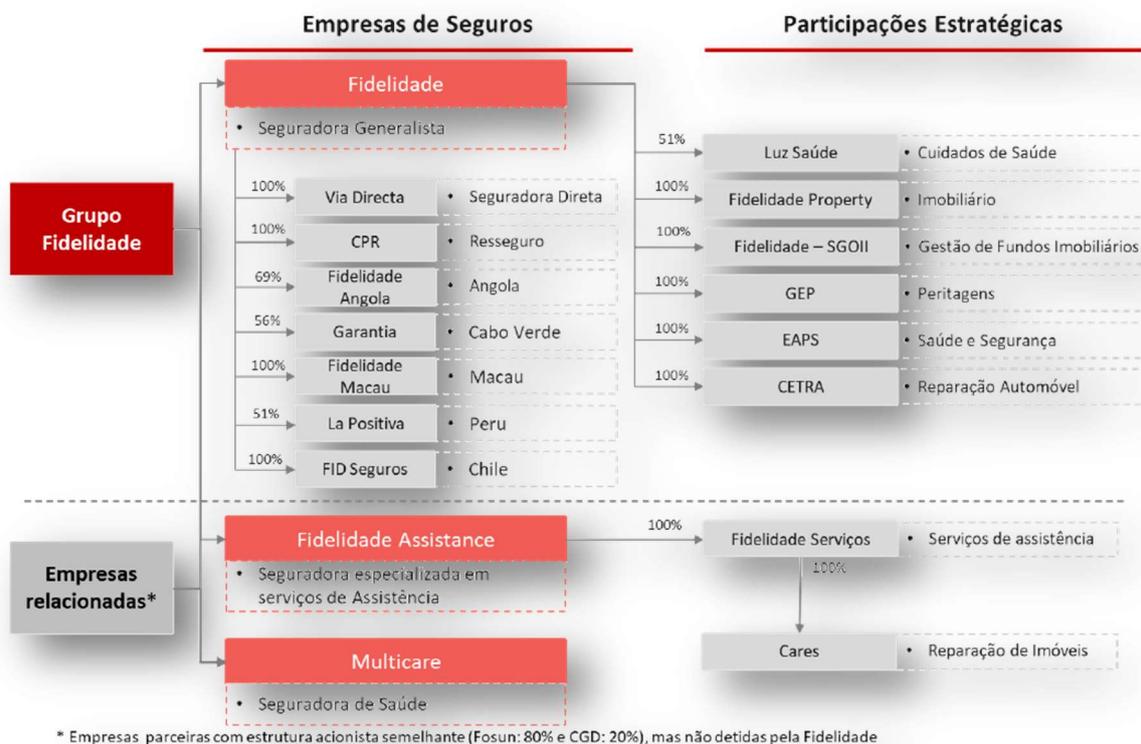
A.1.5. Posição da Companhia na estrutura do grupo segurador a que pertence

O Grupo Fidelidade opera no mercado nacional através de diversas empresas seguradoras (Fidelidade, Via Directa e Companhia Portuguesa de Resseguro). Adicionalmente está presente no mercado internacional quer através de sucursais da Fidelidade (Espanha, França, Luxemburgo, Macau - Ramos Vida e Moçambique), quer através de empresas seguradoras participadas, nomeadamente Fidelidade Angola, Garantia, Fidelidade Macau (Ramos Não vida), Grupo La Positiva e Fid Chile.

A Fidelidade mantém ainda uma relação próxima com outras empresas seguradoras que partilham uma estrutura acionista semelhante, a Multicare e a Fidelidade Assistência. Em ambos os casos as seguradoras operam de forma totalmente coordenada com a Fidelidade por forma a garantir a robustez da oferta de produtos e serviços.

Por fim, o Grupo Fidelidade integra ainda participações estratégicas em empresas de prestação de serviços conexos, com destaque para a Luz Saúde (líder na prestação de cuidados de saúde em Portugal).

Estas participações seguem uma lógica de integração vertical no setor segurador e enquadram-se na estratégia de garantir a excelência operacional e a qualidade do serviço prestado ao longo da cadeia de valor e de posicionamento crescente enquanto Grupo global de prestação de serviços associados à proteção das pessoas.



A.1.6. Atividade da Companhia

Líder de mercado destacada e com uma história de mais de 20 anos, a Multicare é a Seguradora do ramo Saúde do Grupo Fidelidade.

Com a Missão de apoiar a construção de uma sociedade sustentável, a Multicare diferencia-se pela aposta na disponibilização de produtos e serviços pioneiros que efetivamente protegem as famílias ao longo das diversas fases da vida. A inovação centrada no Cliente, associada a uma criteriosa gestão do risco, tem permitido à Multicare garantir aos seus Clientes uma proteção complementar ao Serviço Nacional de Saúde efetiva, robusta e abrangente.

A Multicare proporciona o acesso a uma das maiores redes privadas de Prestadores de Saúde que integra as principais unidades hospitalares privadas, médicos de referência das diferentes especialidades e tecnologia de ponta. Adicionalmente e através da Rede de Parcerias, a Multicare disponibiliza aos seus Clientes descontos em serviços de bem-estar.

Única seguradora de saúde com um sistema de gestão da qualidade certificado desde 2011, a Multicare diferencia-se igualmente pelo compromisso com a excelência operacional e com a melhoria contínua.

A Multicare – Seguros de Saúde, S.A. 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 está vocacionada para a gestão de seguros de saúde, para o que possui uma rede convencionada de prestadores de cuidados de saúde.

A Multicare é Resseguradora das Companhias Fidelidade, Via Directa e Fidelidade Angola, Fidelidade Moçambique e Garantia através de tratados de quota-parte para as seguradoras portuguesas e de *stop-loss* para as filiais e sucursais africanas. A quase totalidade dos prémios da companhia provém do resseguro aceite.

Os seguros com cobertura de Doenças Graves, riscos que envolvem elevados capitais seguros, estão ressegurados na Munich Re, bem como as coberturas de Internamento, Ambulatório e Oncologia no produto “Proteção Vital”. Este último tratado engloba uma cedência de 10% à Peak Re.

Também para os planos com a atual designação de “Total”, seguros com garantias mais elevadas em comercialização na gama Individual, foi negociado um tratado de resseguro com a Munich Re. Este tratado transfere para aquela resseguradora 80% do risco das coberturas de Internamento, Ambulatório, Estomatologia e Medicamentos que neste produto têm capitais bastante elevados.

Para além deste tratado de resseguro, existe ainda um tratado de resseguro com a Fidelidade Assistência, para onde se transfere a totalidade dos riscos das seguintes coberturas:

- Assistência domiciliária;
- Apoio domiciliário;
- Transporte de Urgência;
- Assistência Clínica domiciliária; e
- Assistência Clínica em Viagem.

Principais indicadores relativos ao exercício de 2019 são:

327 M€ <small>Total de Prémios Emitidos</small>	37,2% <small>Quota de Mercado</small>	79,1% <small>Taxa de Sinistralidade de Resseguro</small>
189 M€ <small>Ativo Líquido</small>	299 <small>Colaboradores</small>	96,7% <small>Rácio Combinado</small>
10 M€ <small>Resultado Líquido</small>	93 M€ <small>Capitais Próprios</small>	10,8% <small>Rentabilidade dos Capitais Próprios</small>

Quota de Mercado

Com um ritmo de crescimento superior ao do Mercado, a Multicare consolidou a liderança em Seguros de Saúde, atingindo uma quota de 37,2% (+0,6pp que em 2018). A Multicare manteve ainda uma posição competitiva destacada relativamente aos principais concorrentes.

Atos médicos por cobertura

Mantendo a tendência registada no ano anterior, as Consultas e alguns Meios Auxiliares de Diagnóstico (RMN e TAC) registaram crescimentos significativos. Estes crescimentos ocorreram a ritmo mais acelerado que o crescimento da carteira de Clientes.

A tabela abaixo sumariza a evolução dos atos médicos com maior peso na sinistralidade da Multicare:

Atos Médicos por Cobertura	2018	2019	Var(%)
Internamentos	37.948	41.393	9,1%
Consultas	1.228.663	1.421.143	15,7%
<u>Meios Auxiliares de Diagnósticos</u>			
RMN	27.871	34.258	22,9%
TAC	35.333	40.470	14,5%
PET	288	292	1,4%

RMN - Ressonância Magnética Nuclear
 TAC - Tomografia Axial Computorizada
 PET - Tomografia por Emissão de Positrões

Reclamações

Em 2019, registou-se um aumento quer do volume quer da taxa de reclamações. Ainda assim, a taxa de reclamações continuou a situar-se em valores muito reduzidos, especificamente menos de 1 reclamação por 1.000 pessoas seguras.

Sendo as reclamações uma dimensão relevante da voz do Cliente e uma fonte de oportunidades de melhoria contínua, a sua análise, acompanhamento próximo e resposta célere mantêm-se uma prioridade da Multicare.

Reclamações	2018	2019	n/n-1
N.º Reclamações	809	879	8,7%
N.º Reclamações/mil pessoas seguras	0,81	0,83	0,02

Chamadas Recebidas

O n.º de chamadas recebidas pelo Gabinete de Contact Center registou uma redução 9,1% face a 2018.

Tendo a carteira de Clientes aumentado, a redução dos contactos pressupõe um Cliente mais digital capaz de esclarecer autonomamente as suas dúvidas, através da utilização dos canais alternativos colocados à sua disposição (nomeadamente Área de Cliente MyFidelidade - app e portal).

Por seu turno, a taxa de chamadas atendidas melhorou significativamente, tendo atingido os 94%. Apenas a duração das chamadas sofreu um discreto agravamento (3%), muito provavelmente pelo facto dos Clientes tenderem agora a recorrer ao Contact Center para o esclarecimento das questões mais complexas.

Chamadas Recebidas	2018	2019	n/n-1
N.º de chamadas recebidas	1.151.020	1.046.248	-9,1%
Taxa de chamadas atendidas (%)	84	94	10pp
TMC - Tempo médio p/chamada (seg.)	374	384	10"

Com vista à manutenção da evolução positiva destes indicadores, a identificação e implementação de oportunidades de otimização das chamadas recebidas manter-se-á nos objetivos da Multicare para 2020.

Níveis de Serviço

Comprometida com a excelência operacional, a Multicare, em 2019, continuou a apostar na dinamização de iniciativas orientadas para a melhoria dos níveis de serviço nas principais jornadas de Cliente.

Para fomentar a venda ágil e esclarecida, a Multicare manteve o foco no apoio comercial, com o aumento de ações de formação aos canais de venda e a dinamização das reuniões de acompanhamento e visitas a Clientes.

No âmbito da Emissão, implementaram-se medidas promotoras de eficiência e, conseqüentemente, registou-se uma melhoria significativa de indicadores-chave como o tempo médio de emissão de apólices de clientes individuais e PME.

No âmbito da Gestão de Sinistros, e face ao aumento relevante dos pedidos de reembolso e autorização (+30%), procedeu-se ao redimensionamento da Equipa e à implementação de iniciativas promotoras de ganhos de produtividade. Como resultado, o número de autorizações tratadas aumentou 7,6% e o de pedidos de reembolso tratados 28%. Também o nível de serviço relativo às autorizações para cirurgia aprovadas com antecedência de 3 ou mais dias aumentou (2pp), reduzindo o tempo de espera e, ao mesmo tempo, reforçando a confiança do Cliente na Multicare.

Níveis de Serviço	2018	2019	n/n-1
Nº Autorizações Tratadas	149.563	160.993	7,6%
Autorizações aprovadas 3 dias ou mais antes cirurgia (%)	74	77	2pp
Nº de Reembolsos Tratados	539.047	687.736	28%

Neste contexto e cada vez mais próxima dos seus Clientes, a Multicare atingiu um Índice de Satisfação de Clientes de 8,00 (escala: 1 a 10), um Índice de Recomendação de 8,20 (escala: 1 a 10) e um NPS (Net Promoter Score) de 25, ligeiramente superiores aos registados em 2018.

A.1.7. Síntese de acontecimentos 2019

Em 2019, a Multicare consolidou a sua posição de líder de mercado e atingiu um milhão de Clientes, assumindo a responsabilidade pela proteção na saúde de aproximadamente 10% da população nacional.

Com o intuito de suprir lacunas do mercado segurador e proteger mais segmentos da população, a Multicare lançou, no final de 2018, a gama 60+ especialmente desenhada para a população sénior e, em 2019, o Multicare Santé especialmente concebido para a comunidade francesa em Portugal.

Em 2019, foi ainda reforçada a proposta de valor da Medicina Online, que constitui um paradigma de cuidados de saúde e prevenção pioneiro e de elevado pendor tecnológico. Especificamente, foi alargado o horário da vídeo-consulta, foram disponibilizadas consultas de Pediatria e de Dermatologia e foram lançados os serviços de Nutrição Oncológica e Psico-oncologia. Em paralelo, foram estreados os Programas de Cessação Tabágica e Gestão de Stress, que visam apoiar os Clientes a adotar hábitos de vida saudáveis.

Ao longo do ano, a Multicare desenvolveu igualmente um conjunto de iniciativas que visaram promover a reflexão e a sensibilização da sociedade civil para as principais temáticas da saúde (incluindo a Oncologia, as Doenças Mentais, o Envelhecimento e a Prevenção). Tendo contado com nomes amplamente reconhecidos na área da saúde, destacam-se as Jornadas do Conselho Médico da Multicare, a rubrica “Por falar nisso” com o Prof. Dr. Júlio Machado Vaz e um conjunto de entrevistas temáticas no Canal Saúde+.

Em 2019, e à semelhança de anos anteriores, a Multicare orgulha-se de ter sido distinguida como a seguradora do ramo saúde mais reputada em Portugal pela Marktest Reputation Index e como Marca Superbrand 2019. Identificada de forma espontânea por muitos Portugueses, a Multicare emerge como marca *Top of Mind*, que se destaca pela proximidade, confiança, afinidade, satisfação e notoriedade.

A.2. Desempenho da subscrição

A.2.1. Evolução do mercado segurador português

Em 2019, o sector segurador português assistiu, após dois anos consecutivos de crescimento, a uma quebra na produção total de seguro direto que se ficou pelos 12,2 mil milhões de euros (decréscimo de 5,8% face ao ano anterior).

O segmento Vida, com um decréscimo de 13,9% para 7,0 mil milhões de euros, foi o principal catalisador para a diminuição do volume de produção registado no sector como um todo. Depois de dois anos consecutivos de crescimento (14,6% em 2018 e 6,2% em 2017), a produção deste segmento voltou a contrair em 2019, refletindo a vertente associada aos produtos financeiros.

Por outro lado, em contraste com a evolução registada no segmento Vida, a produção do segmento Não Vida manteve a tendência de crescimento observada nos últimos anos (7,1% em 2017 e 7,4% em 2018), registando um aumento de prémios de 8,0% face ao ano anterior com a sua produção de seguro direto a atingir o valor de 5,2 mil milhões de euros.

Por outro lado, os produtos de Vida Risco consolidaram a tendência de crescimento observada nos últimos anos, fruto do maior dinamismo registado no mercado imobiliário e no respetivo aumento dos novos contratos de crédito à habitação.

Por outro lado, no ano de 2019 destaca-se igualmente, a trajetória favorável da produção dos ramos Saúde e Automóvel, que consolidaram a tendência de crescimento observada nos anos anteriores.

O ramo Incêndio e Outros Danos, onde assumem preponderância os seguros Multiriscos, apresentou um crescimento robusto de 6,9%, totalizando um montante de 906 milhões de euros. O aumento dos níveis de investimento empresarial e o dinamismo registado ao nível da construção residencial em 2019 constituíram fatores importantes para esta evolução.

Por último, as restantes linhas de negócio com um menor peso no segmento Não Vida evidenciaram igualmente uma evolução positiva face ao período homólogo. O valor agregado dessas linhas de negócio apresentou um crescimento de 6,4%, somando um total de 692 milhões de euros.

A.2.2. Desempenho da Multicare

Resseguro aceite

Tendo registado um crescimento de 10,1%, os Prémios de Resseguro Aceite ultrapassaram os 315M€ em 2019.

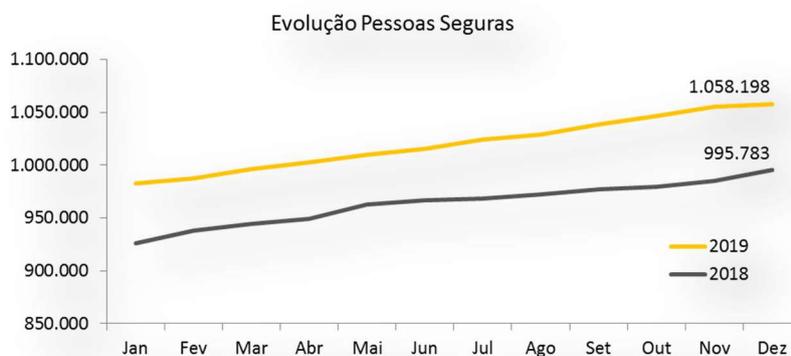
Valores em milhares de euros

Seguradora	Prémios RA		Variação (%)
	2018	2019	
Fidelidade Seguros	285.317	313.912	10,0%
Via Directa	497	426	-14,3%
Universal Seguros	227	407	79,3%
Garantia	6	7	12,1%
Fidelidade Moçambique	218	307	41,3%
Total	286.264	315.059	10,1%

O total de Prémios apresentado inclui o custo relativo à participação nos resultados atribuída às Seguradoras Cedentes, no valor de 6.809 m€.

Pessoas Seguras (Atividade em Portugal)

No ano em que ultrapassou o milhão de Clientes, a Multicare registou um crescimento do universo de pessoas seguras em mais de 6%.



Resultado técnico

O Resultado Técnico Global registou um crescimento de 10,7% em 2019, ultrapassando os 32M€. Para este valor, concorreu essencialmente o Resultado de Resseguro Aceite que atingiu os 33,7M€ e registou um crescimento de 11,3%. O Resultado Técnico de Seguro Direto registou um crescimento de mais de 38%, cifrando-se em 756 m€. Quanto ao Resultado Técnico da Retrocessão e Resseguro Cedido (relativo aos tratados de resseguro estabelecidos com as seguradoras Fidelidade Assistance, Munich Re e Peak Re), foi negativo e atingiu os - 2.193 m€.

Rubricas	2018	2019	Var. (%)
----------	------	------	----------

Seguro Direto	546	756	38,3%
Resseguro Aceite	30.328	33.758	11,3%
R. Cedido + Retrocessão	-1.678	-2.193	30,7%
Resultado Técnico Global	29.197	32.321	10,7%

Rácio Combinado

O rácio combinado registou-se em 96,7%, traduzindo uma ligeira melhoria face a 2018 (-0,2 pp), proveniente da evolução favorável dos custos de exploração.

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	5.139	5.139	3.908
Valor bruto - Resseguro proporcional aceite	315.059	315.059	286.264
Valor bruto - Resseguro não proporcional aceite	0	0	0
Parte dos resseguradores	4.204	4.204	3.027
Líquido	315.994	315.994	287.145
Prémios adquiridos			
Valor bruto - Atividade direta	5.142	5.142	3.918
Valor bruto - Resseguro proporcional aceite	314.482	314.482	283.781
Valor bruto - Resseguro não proporcional aceite	0	0	0
Parte dos resseguradores	4.092	4.092	2.993
Líquido	315.532	315.532	284.706
Sinistros ocorridos			
Valor bruto - Atividade direta	3.940	3.940	3.208
Valor bruto - Resseguro proporcional aceite	248.536	248.536	224.660
Valor bruto - Resseguro não proporcional aceite	0	0	0
Parte dos resseguradores	1.376	1.376	1.008
Líquido	251.100	251.100	226.860
Alterações noutras provisões técnicas			
Valor bruto - Atividade direta	0	0	0
Valor bruto - Resseguro proporcional aceite	0	0	0
Valor bruto - Resseguro não proporcional aceite	0	0	0
Parte dos resseguradores	0	0	0
Líquido	0	0	0
Despesas efetuadas			
Líquido	54.118	54.118	49.167

A.3. Desempenho dos investimentos

A.3.1. Rendimentos e despesas decorrentes de investimentos

Em 31 de dezembro de 2019, 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	2.187	2.187	10
Imóveis (que não para uso próprio)	0	0	0	0
Interesses em empresas relacionadas, incluindo participações	50	0	50	89
Ações - cotadas em bolsa	1.590	0	1.590	2.278
Ações - não cotadas em bolsa	0	0	0	0
Obrigações de dívida pública	39.498	0	39.498	45.141
Obrigações de empresas	17.759	0	17.759	10.679
Títulos de dívida estruturados	0	0	0	0
Títulos de dívida garantidos com colateral	0	0	0	0
Organismos de investimento coletivo	1.700	46	1.746	780
Derivados	0	0	0	0
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	15.199	15.199	17.318
Total	60.597	17.432	78.029	76.295

No exercício de 2019, 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	566	0	566	616
Obrigações de empresas	0	292	0	292	169
Títulos de fundos próprios	97	0	0	97	93
Organismos de investimento coletivo	0	0	0	0	0
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	1.257	0	1.257	1.188
Empréstimos e hipotecas	0	0	0	0	0
Imóveis	0	0	0	0	0
Derivados	0	0	0	0	0
Subtotal	97	2.115	0	2.212	2.066
Investimentos não afetos					
Organismos de investimento coletivo	0	0	0	0	0
Subtotal	0	0	0	0	0
Total	97	2.115	0	2.212	2.066

No exercício de 2019, 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	33	0	33	42
Outros gastos de investimentos	1	0	1	0
Total	34	0	34	42

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

No exercício de 2019, 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	665	0	665	883
Obrigações de empresas	305	28	333	515
Títulos de fundos próprios	-72	-32	-104	404
Organismos de investimento coletivo	0	7	7	71
Títulos de dívida estruturados	0	0	0	0
Títulos de dívida garantidos com colateral	0	0	0	0
Caixa e equivalentes de caixa	1.257	-1	1.256	1.190
Empréstimos e hipotecas	0	0	0	0
Imóveis	0	0	0	0
Derivados	0	0	0	0
Outros	0	0	0	0
Subtotal	2.155	2	2.157	3.063
Investimentos não afetos				
Organismos de investimento coletivo	-1	2	1	0
Subtotal	-1	2	1	0
Total	2.154	4	2.158	3.063

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.

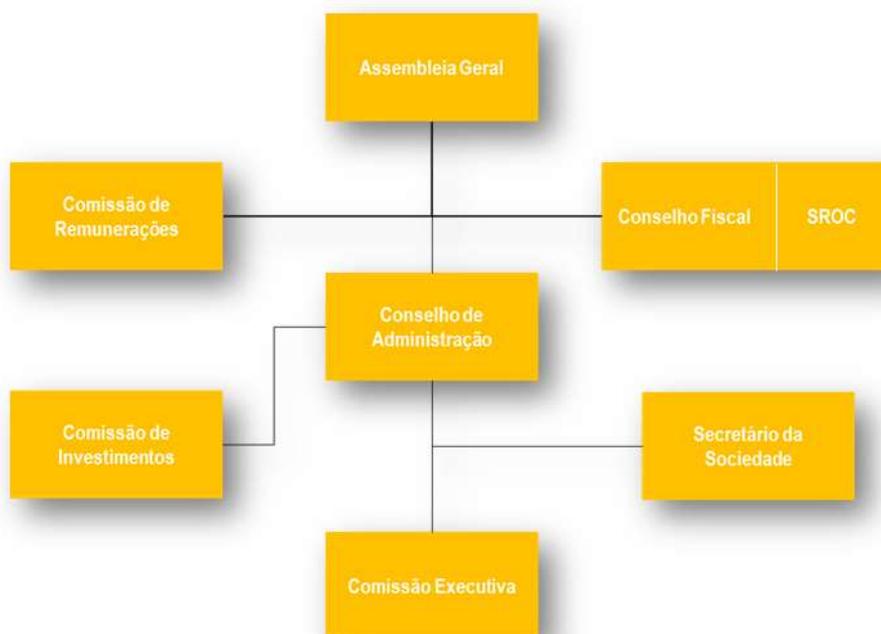
B.1. Informações gerais sobre o sistema de governação

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 2019:



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

Assembleia Geral

As deliberações relativas a quaisquer alterações dos Estatutos da Sociedade, 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.

Enquanto órgão de governo da Companhia, tem, nos termos do n.º 1 do artigo 18º dos Estatutos da Sociedade, os mais amplos poderes de gestão e de representação da sociedade 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.

Comissão de Investimentos

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

Comissão de Remunerações

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

O mandato dos membros da Comissão de Remunerações é coincidente com o mandato do Conselho de Administração.

Conselho Fiscal e Revisor Oficial de Contas

A fiscalização da Companhia compete a um Conselho Fiscal e a uma Sociedade de Revisores Oficiais de Contas.

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

Os membros do Conselho Fiscal cumprem os requisitos de independência previstos no n.º 5 do artigo 414º do Código das Sociedades Comerciais, pois não estão associados a qualquer grupo de interesses específicos na Sociedade, nem se encontram em alguma circunstância suscetível de afetar a sua isenção de análise ou de decisão.

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 em que existe tal nomeação, coordena, enquanto Órgão de Estrutura, a função corporativa societária em todas as empresas do grupo Fidelidade.

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 <i>Compliance</i>
Funções-chave	Função de Gestão de Riscos	Função de Auditoria	Função de <i>Compliance</i>
	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 das várias Direções;
- Assegurar o desenvolvimento, implementação e manutenção de um sistema de gestão de risco que permita a identificação, avaliação e monitorização de todos os riscos materiais a que as Seguradoras e o grupo estão expostos;
- Elaborar, propor e rever a Política de Gestão de Capital, o Plano de Gestão de Capital de médio prazo e respetivos Planos de Contingência;
- Elaborar, propor e rever a Política ORSA e coordenar a realização do exercício anual;
- Avaliar e monitorizar a situação de solvência, corrente e prospetiva;
- Elaborar, propor e rever a Política de Gestão de Risco de Ativo-Passivo e de Liquidez;
- Colaborar na elaboração e revisão da Política de Investimento;
- 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 operacional e de controlo;

- Avaliar e monitorizar os instrumentos de mitigação de risco, nomeadamente o Resseguro;
- Colaborar na revisão das Políticas de Subscrição e de 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.

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;
- Assegurar a consultoria e a assistência técnico-atuarial às entidades e instituições que o solicitem, no âmbito de contratos estabelecidos de prestações de serviços de natureza atuarial, nomeadamente, em matéria de fundos de pensões, planos de benefícios ou quaisquer outros regimes de previdência privada;
- 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 à Comissão Executiva, através de aplicação informática, 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 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 pela Comissão Executiva ou por outro Órgão de Estrutura;
- Colaborar com a Auditoria Externa e com o Revisor Oficial de Contas.

B.1.3.4. Função de *Compliance*

- Assegurar a coordenação e ou o acompanhamento de assuntos de *compliance*;
- Assegurar a coordenação da função de *compliance*, com vista ao cumprimento da legislação e demais regulamentação, assim como de políticas e de procedimentos internos, visando prevenir sanções de carácter legal ou regulamentar e prejuízos financeiros ou de ordem reputacional;
- Garantir a elaboração e propor o Manual de *Compliance* das Companhias e assegurar a sua manutenção e divulgação.

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

Cabe ao Comité de Risco, pronunciar-se sobre assuntos de Gestão de Risco e de Controlo Interno que lhe sejam submetidos pela Comissão Executiva, apoiando-a na definição da estratégia de risco a ser seguida pelas Companhias. Neste contexto, o Comité de Risco propõe à Comissão Executiva políticas de risco e objetivos globais a serem considerados na Gestão de Risco e no Controlo Interno das Companhias.

Comité de Aceitação e Acompanhamento da Política de Subscrição

Este Comité, abrangendo todos os canais e produtos, tem como principal função deliberar sobre a aceitação de riscos que ultrapassem as competências das Direções de Negócio, ou bem que, pela sua especificidade, estas considerem oportuno pedir a sua intervenção.

Comité de Produtos

Os Comitês de Produtos têm como principal missão a coordenação do lançamento de produtos de todas as empresas do Grupo, garantindo que a oferta seja coerente com a estratégia multicanal e de criação de valor, assegurando o alinhamento da nova oferta e a oferta existente com o planeamento estratégico e o apetite ao risco da Companhia definido pela Comissão Executiva.

Comité de Gestão de Ativos e Passivos

O Comité de Gestão de Ativos e Passivos (ALCO) foi constituído em Agosto de 2018 e 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.

B.1.5. Política de remuneração

Os membros executivos do órgão de administração auferem, para além de uma remuneração fixa, uma remuneração variável, determinada em função do desempenho aferido com base num conjunto de objetivos definidos, nomeadamente, financeiros, operacionais, de risco e estratégicos, sendo atribuída, individualizada e anualmente, em relação ao exercício findo, não devendo representar mais do que uma percentagem da remuneração fixa bruta em vigor no termo desse exercício, de forma a estarem adequadamente equilibradas.

Estão previstos, relativamente aos membros executivos do órgão de administração, um conjunto de benefícios de natureza não remuneratória com as mesmas condições que as aplicáveis aos colaboradores.

Os regimes complementares de pensões ou de reforma antecipada aplicáveis aos membros do órgão de administração e a outros detentores de funções-chave, seguem as mesmas condições que as aplicáveis aos colaboradores.

Os membros do Conselho de Administração sem funções executivas não auferem qualquer remuneração, fixa ou variável. Os membros do Conselho Fiscal auferem, apenas, uma remuneração fixa.

Para além do descrito, não existem outros mecanismos de remuneração, nem estão previstos outros pagamentos em caso de destituição de administradores. Em caso de cessão de funções por acordo, os montantes envolvidos carecem de aprovação pela Comissão de Remunerações.

Não existem planos de atribuições de ações, nem opções de aquisição de ações, por parte dos membros dos órgãos de administração e de fiscalização.

Em relação aos colaboradores da Multicare, a Política de remuneração, definida pela Comissão Executiva, assenta nos seguintes princípios:

- É estruturada 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 responsabilidade de cada colaborador, adequadamente equilibrada com uma componente variável de curto prazo 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, de curto prazo, 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.

Em 2019 a Companhia iniciou um processo de revisão dos modelos de remuneração dos colaboradores, tanto na componente fixa como na componente variável. Este processo culminará com o desenvolvimento de uma nova política retributiva ajustada às necessidades atuais da Companhia.

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 regulatórios 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 financeiro da Companhia.

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 qualquer relação, 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 35 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)	Licenciatura 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.	15 Anos de experiência na área
Compliance (Responsável)	Licenciatura em Direito	Formação contínua, promovida pelo Grupo Fidelidade, com o objetivo de desenvolver competências técnicas e comportamentais para a execução da função.	15 Anos de experiência na área ou similar
Gestão de Riscos (Responsável)	Formação superior em Organização e Gestão de Empresas, 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.	15 Anos de experiência na área ou similar
Função Atuarial (Responsável)	Formação superior em Matemática, Atuariado, Economia ou Estatística	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.	10 Anos de experiência em atuariado
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 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.	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 Comitê 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 Comitê 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

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 2019, 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.

Destaca-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 2018, 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 2018, 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, e a implementação de medidas de otimização de

capital, nomeadamente, melhorias no processo de ALM e reconhecimento do ajustamento para a capacidade de absorção de perdas por impostos diferidos, e a realização do Ciclo ROCI – 2019.

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 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.

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 é responsável 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*.

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 a experiência adquirida.

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 relativo 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 por cedência em tratado de resseguro. A Multicare aceita ainda negócio proveniente da Via Directa, da Fidelidade Angola, Fidelidade Moçambique e da Garantia.

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 em dezembro de 2019.

A Política de Investimentos define:

- as principais diretrizes da gestão de investimentos e como a Companhia avalia, aprova, implementa, controla e monitoriza 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 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, efetua-se uma avaliação dos mesmos, recorrendo, entre outros elementos, 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 Investimento.

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.

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 indústria e geografia. Estes limites são revistos periodicamente 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.

A gestão da liquidez de investimentos é condicionada por uma Política de Investimentos conservadora, sendo da responsabilidade da Direção de Investimentos da Fidelidade garantir a sua operacionalização.

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 2019, 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.

Num contexto e cada vez mais próxima dos seus clientes, a Multicare atingiu um Índice de Satisfação de Clientes de 8,00 (escala: 1 a 10), um Índice de Recomendação de 8,20 (escala: 1 a 10) e um NPS (*Net Promoter Score*) de 25, ligeiramente superiores aos registados em 2018.

Efeitos Reputacionais	2019	2018
Índice de Satisfação de Clientes (escala: 1 a 10)	8,00	7,82
Índice de Recomendação (escala: 1 a 10)	8,20	8,00
NPS (Net Promoting Score)	+25	+25

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 conseqüentes 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 conseqüências 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 de 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 Performance Corporativa.

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 (controlos/ 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* bem como de 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 principal missão contribuir para que os órgãos de gestão, a estrutura diretiva e os colaboradores das Empresas do Grupo cumpram a legislação, as regras, os códigos e os normativos em cada momento em vigor, externos e internos, 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.

No âmbito dos processos e controlos da função *compliance*, realizados pela Direção de *Compliance* ao longo do ano de 2019, salienta-se, nomeadamente, o seguinte:

- Análise das principais alterações regulamentares
- Registo de incidentes de *compliance*
- Análise de processos internos

A política de *compliance* da Companhia está devidamente formalizada no “Manual de *Compliance*”, documento divulgado a todos os colaboradores e disponível na intranet, que define a estratégia de *compliance*, a missão e estrutura do órgão responsável pela implementação da função de *compliance*, os processos de trabalho e de controlo associados ao exercício da função de *compliance*, bem como as regras de conduta ética e profissional que, refletindo os valores que pautam a atuação do grupo Fidelidade, traduzem o comportamento esperado e obrigatório para todos os seus colaboradores.

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 à Comissão Executiva 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, aprovada em dezembro de 2019.

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 da Comissão Executiva e 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, existindo uma aplicação informática específica para circulação dos relatórios de auditoria pelos Administradores e Diretores das Áreas auditadas, sem possibilidade de os mesmos serem alterados.

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 e ratificação pela Comissão Executiva.

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 e aprovação da Comissão Executiva.

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.

No cálculo das provisões técnicas são observados os normativos da ASF, nomeadamente, no que respeita à identificação das provisões a constituir e regras de cálculo a observar em cada uma das provisões técnicas.

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.

Neste âmbito o Gabinete de Atuariado e Controlo é responsável pelo acompanhamento dos tratados de resseguro existentes na Multicare.

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, sinistros e *Contact Centers*. Os prestadores de serviços dessas funções ou atividades localizam-se fundamentalmente em Portugal.

Das funções subcontratadas fora do grupo, destaca-se os serviços de gestão e operação de *Contact Center*, prestados nas instalações da Fidelidade – Companhia de Seguros, S.A., por um prestador de serviços com sede em Portugal.

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.

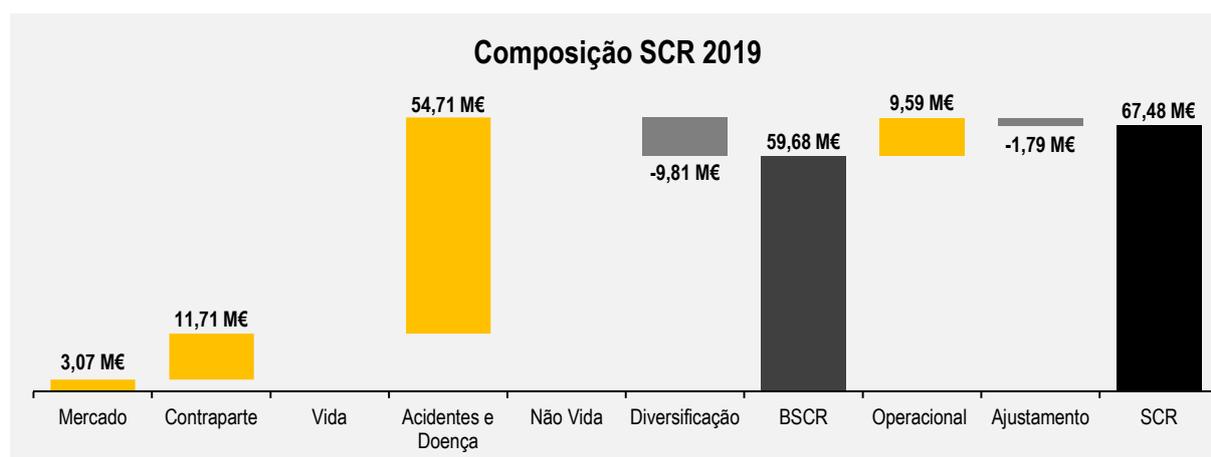
Por outro lado, esta abordagem integrada assegura a criação de valor através da identificação do adequado equilíbrio entre risco e retorno, assegurando-se, simultaneamente, as obrigações da Companhia para com os seus *stakeholders*.

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.

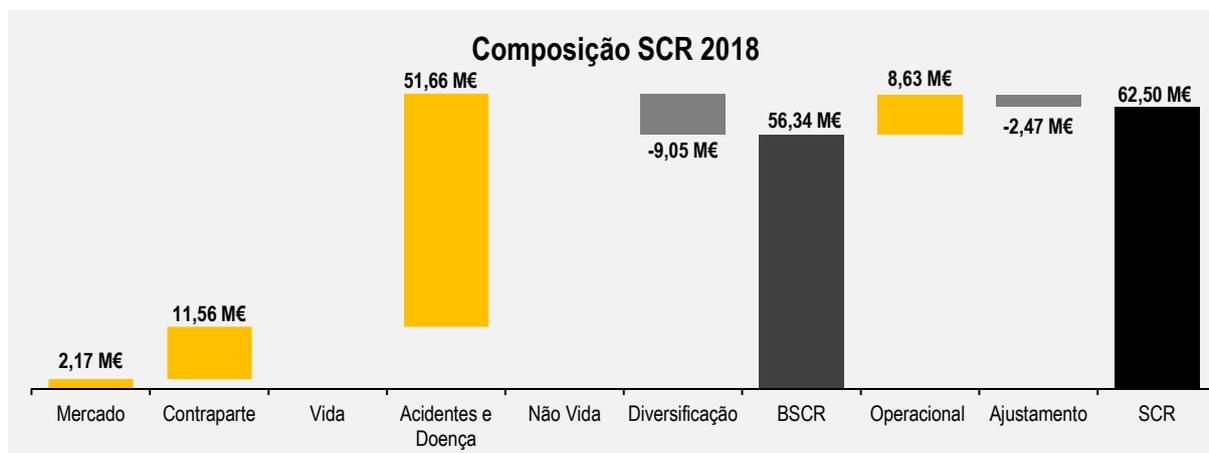
A avaliação dos riscos tem por base a fórmula-padrão usada no cálculo do requisito de capital de solvência. Para outros riscos, não incluídos naquela fórmula, a Companhia opta por utilizar uma análise qualitativa de forma a classificar o impacto previsível nas suas necessidades de capital.

Assim, o cálculo do requisito de capital solvência (SCR) da Companhia com referência a 31 de dezembro de 2019 foi o seguinte:

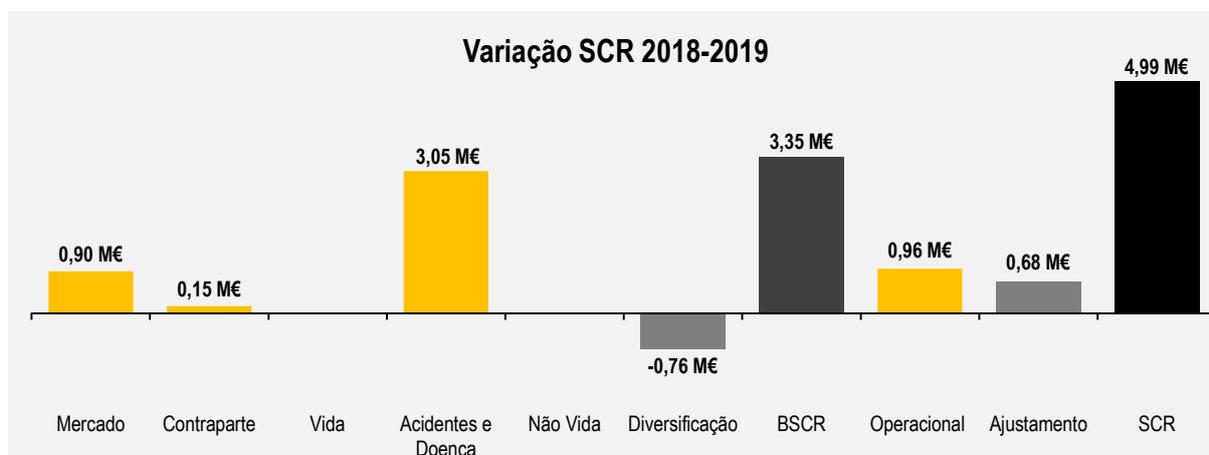


Deste requisito, destaca-se claramente o risco específico de seguros de acidentes e doença, seguindo-se, com uma dimensão claramente inferior, o risco de incumprimentos pela contraparte.

O mesmo cálculo, relativo a 31 de dezembro de 2018 foi o seguinte:



A diferença, de 4,99 milhões de euros, encontra-se refletida no gráfico seguinte:



Da evolução registada, destaca-se:

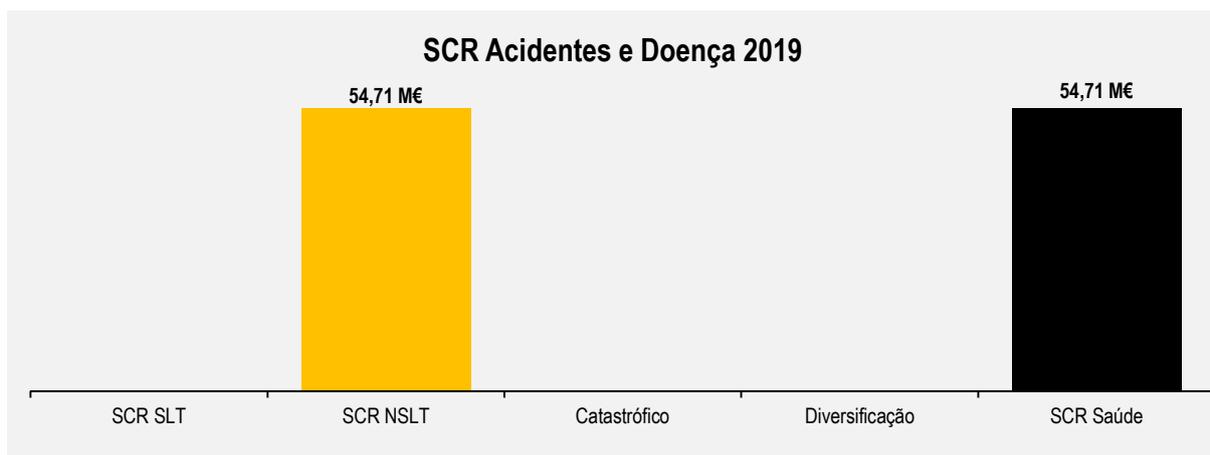
- o aumento do risco específico de acidentes e doença, conforme detalhado no ponto C.1.1..

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.

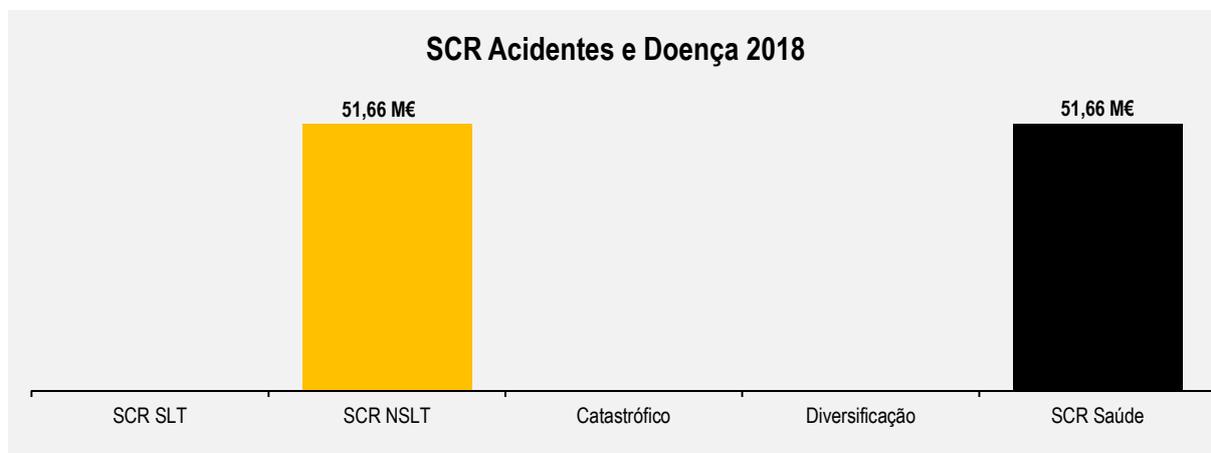


Os contratos de seguro da Companhia, dadas as suas características técnicas, enquadram-se integralmente no segmento acidentes e doença NSLT (*Not Similar to Life Techniques*).

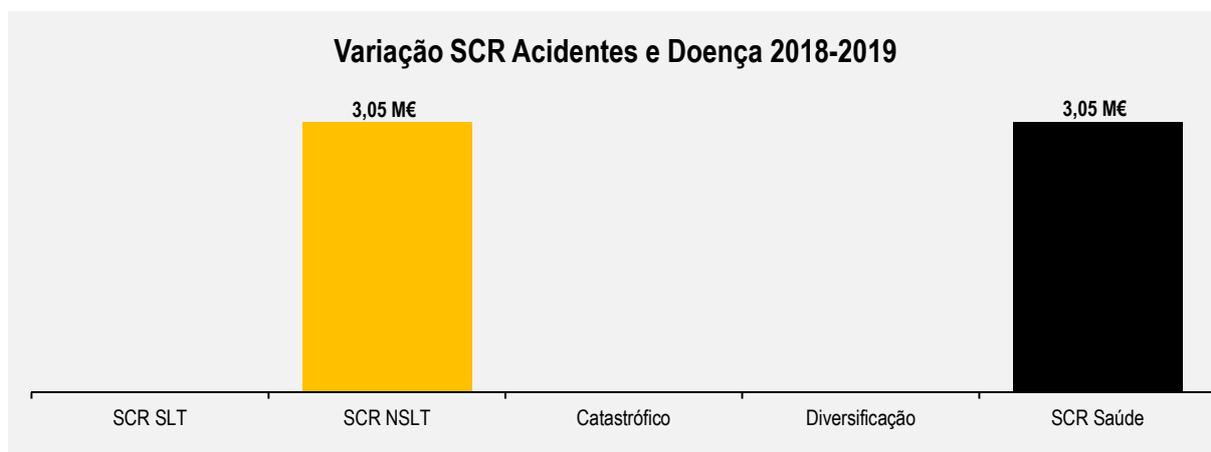
A Companhia não possui responsabilidades que se enquadrem no segmento acidentes e doença SLT (*Similar to Life Techniques*).

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 2018 foi o seguinte:



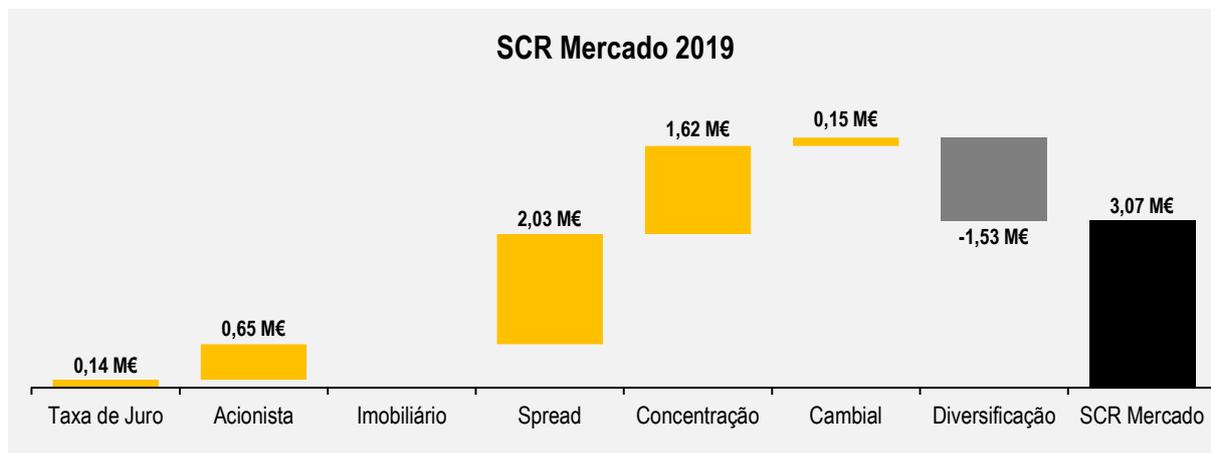
A diferença, de 3,05 milhões de euros, encontra-se refletida no gráfico seguinte:



Como se pode verificar, não ocorreram alterações significativas nos submódulos que compõem este risco, para além das que resultam do crescimento da atividade da Companhia.

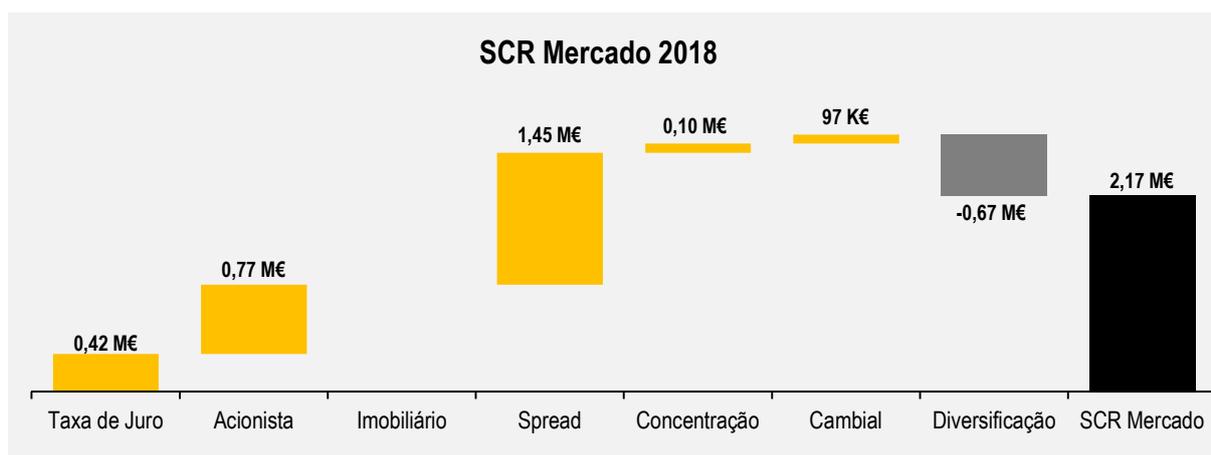
C.2. Risco de mercado

O valor deste risco é pouco significativo, embora tenha registado um aumento face ao ano anterior.

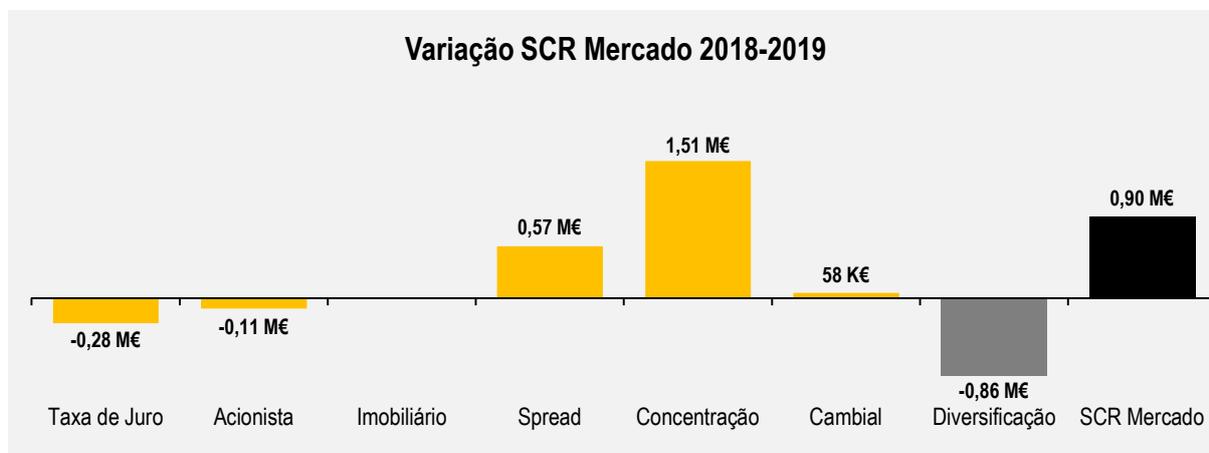


A natureza da atividade exercida pela Companhia, bem como o seu perfil de investimento – com maior concentração em obrigações, em especial de dívida pública europeia –, justificam a pouca relevância deste risco, havendo uma reduzida exposição aos riscos acionista, cambial e de taxa de juro, sendo mesmo nula no caso do risco imobiliário.

O cálculo do SCR do Risco de Mercado, relativo a 31 de dezembro de 2018 foi o seguinte:



A diferença, de 0,9 milhões de euros, encontra-se refletida no gráfico seguinte:



Como se pode verificar, o aumento do SCR de mercado é explicado pelo aumento nos submódulos de risco de concentração e de spread.

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 e o cálculo do RORAC esperado.

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*), o cálculo do consumo de capital associado ao investimento de acordo com as regras do regime Solvência II e o cálculo do respetivo RORAC esperado.

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.

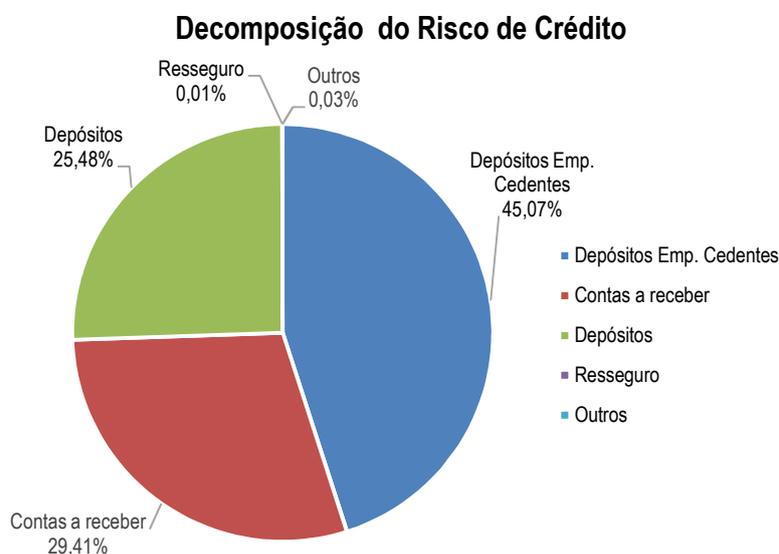
De acordo com essas orientações, o objetivo primordial da carteira de investimento é gerar rendimento para a Companhia, considerando, no entanto, os riscos associados e demais restrições resultantes da estratégia de negócio definida pela Comissão Executiva.

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.

C.3. Risco de crédito

O módulo de risco de incumprimento pela contraparte apresenta o segundo valor mais elevado no conjunto dos riscos avaliados pela Companhia.

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



Os requisitos de capital resultam essencialmente do montante relativo a “depósitos em cedentes” colocados junto da Fidelidade – Companhia de Seguros, S.A., “contas a receber” e da exposição a “depósitos” em bancos, essencialmente em depósitos à ordem junto da Caixa Geral de Depósitos.

C.4. Risco de liquidez

Tratando-se de um risco gerido no âmbito do Grupo, onde é avaliado como baixo, não se considera, assim, que este possa causar algum impacto na solvência da Multicare.

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 (*Expected Profit Included in Future Premiums*), em 31 de dezembro de 2019, é zero.

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 do módulo de risco com menor peso no conjunto dos riscos avaliados pela Companhia, sendo seu crescimento reflexo da evolução da atividade 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, que assentam 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 Direção, 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, desde 2018, reconhece do 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 exclusivamente o efeito que deriva das diferenças temporais e não a recuperação de prejuízos fiscais.

Adicionalmente, a Companhia decidiu limitar o impacto do ajustamento para a capacidade de absorção de perdas dos impostos diferidos, na componente que implicaria um aumento do ativo por impostos diferidos, da seguinte forma: a soma do imposto diferido ativo líquido atual com o ajustamento não poderá ultrapassar 15% do SCR considerando que, caso o cenário subjacente a este cálculo ocorresse esse seria o limite de elegibilidade dado corresponder a fundos próprios de nível 3.

C.7.2. Sensibilidade ao risco

A sensibilidade do rácio de solvência, em 31 de dezembro de 2019, 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	Efeito das variações nos:		Efeito total
	Fundos Elegíveis	Requisito de Capital	
Valor das ações -20%	-0,4	+0,1	-0,3
Spread +100bps	-1,9	+0,1	-1,7
Taxa de juro – aumento de 100 bps	-0,1	+0,9	+0,8
Taxa de juro – diminuição de 50 bps	+0,1	-0,5	-0,4

Em 31 de dezembro de 2018 a sensibilidade do rácio de solvência era a seguinte:

Tipo de Risco	Efeito das variações nos:		Efeito total
	Fundos Elegíveis	Requisito de Capital	
Valor das ações -20%	-0,585	+0,071	-0,514
Spread +100bps	-2,313	+0,029	-2,285
Taxa de juro – aumento de 100 bps	-0,535	+0,844	+0,305
Taxa de juro – diminuição de 50 bps	+0,199	-0,428	-0,230

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 bps (pontos base) nos títulos de dívida.
Taxa de juro	Impacto de um aumento paralelo de 100 pontos base ao longo da curva.
	Impacto de uma diminuição paralela de 50 pontos base ao longo da 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.

É também apresentada a mesma informação, para efeitos de solvência, relativa a 31 de dezembro de 2018.

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	180.583	192.663	-12.080	165.224
Passivo					
D.2	Provisões Técnicas	77.480	92.440	-14.960	71.864
D.3	Outras responsabilidades	8.873	7.316	1.557	7.482
Total do Passivo		86.353	99.756	-13.403	79.346
Excesso do ativo sobre o passivo		94.230	92.907	1.323	85.878

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.

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	60.643	60.675	-32	58.966
Ativos imobiliários	2.187	2.187	0	10
Outros ativos	118.392	129.086	-10.694	106.682
Recuperáveis de resseguro	-639	715	-1.354	-434
Total	180.583	192.663	-12.080	165.224

D.1.1. Ativos financeiros

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

Valores em milhares de euros

Ativo	Solvência II	Solvência II ano anterior
Interesses em empresas relacionadas, incluindo participações	50	89
Ações — cotadas em bolsa	1.590	2.278
Ações — não cotadas em bolsa	0	0
Obrigações de dívida pública	39.498	44.131
Obrigações de empresas	17.759	11.688
Títulos de dívida estruturados	0	0
Títulos de dívida garantidos com colateral	0	0
Organismos de investimento coletivo	1.746	780
Derivados	0	0
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	60.643	58.966

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*).

No âmbito do regime Solvência II, 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*) nas 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 eletrônica.

QMPS - Quoted market price in active markets for similar assets

Nesta categoria, o justo valor é determinado considerando preços obtidos junto do *market maker*. O universo de ativos da carteira da Companhia nesta situação representa essencialmente *private placements*.

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.

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	50	89	-39
Ações — cotadas em bolsa	1.590	1.590	0
Ações — não cotadas em bolsa	0	0	0
Obrigações de dívida pública	39.498	39.498	0
Obrigações de empresas	17.759	17.759	0
Títulos de dívida estruturados	0	0	0
Títulos de dívida garantidos com colateral	0	0	0
Organismos de investimento coletivo	1.746	1.739	7
Derivados	0	0	0
Depósitos que não equivalentes a numerário	0	0	0
Outros investimentos	0	0	0
Ativos detidos no quadro de contratos ligados a índices e a unidades de participação	0	0	0
Total	60.643	60.675	-32

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.

D.1.2. Ativos imobiliários

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

Valores em milhares de euros		
Ativo	Solvência II	Solvência II ano anterior
Imóveis, instalações e equipamento para uso próprio	2.187	10
Imóveis (que não para uso próprio)	0	0
Organismos de investimento coletivo	0	0
Total	2.187	10

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:

Market Approach (Método Comparativo)

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.

Cost Approach (Método do Custo)

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.

Income Approach (Método do Rendimento)

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 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 futuro² 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 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 dois 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 deverá 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.

² Ou regime transitório, quando aplicável.

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	2.187	2.187	0
Imóveis (que não para uso próprio)	0	0	0
Organismos de investimento coletivo	0	0	0
Total	2.187	2.187	0

Não foram apuradas diferenças visto todas as classes de ativos imobiliários se encontrarem valorizadas nas demonstrações financeiras ao justo valor.

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	1.106	1.290
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	81.350	79.537
Valores a receber de operações de seguro e mediadores	9.527	2.958
Valores a receber a título de operações de resseguro	5.475	5.111
Valores a receber (de operações comerciais, não de seguro)	5.638	368
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	15.199	17.318
Quaisquer outros ativos, não incluídos noutros elementos do balanço	97	100
Total	118.392	106.682

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	3.722	-3.722
Ativos intangíveis	0	62	-62
Ativos por impostos diferidos	1.106	64	1.042
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	81.350	81.350	0
Valores a receber de operações de seguro e mediadores	9.527	9.529	-2
Valores a receber a título de operações de resseguro	5.475	13.425	-7.950
Valores a receber (de operações comerciais, não de seguro)	5.638	5.638	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	15.199	15.199	0
Quaisquer outros ativos, não incluídos noutros elementos do balanço	97	97	0
Total	118.392	129.086	-10.694

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.

Valores a receber de operações de seguro e mediadores

A diferença relaciona-se com valores a receber por reembolsos de montantes pagos em sinistros. Este montante encontra-se considerado na melhor estimativa das provisões técnicas Não Vida, visto a sua avaliação, para efeitos de solvência, ter sido efetuada líquida destes valores a receber.

Valores a receber a título de operações de resseguro

A diferença relaciona-se com valores a receber por reembolsos de montantes pagos em sinistros. Este montante encontra-se considerado na melhor estimativa das provisões técnicas Não Vida, visto a sua avaliação, para efeitos de solvência, ter sido efetuada líquida destes valores a receber.

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	-639	715	-1.354	-434
Total	-639	715	-1.354	-434

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 contabilísticas, 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..

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	77.480	92.440	-14.960	71.864
Total	77.480	92.440	-14.960	71.864

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	73.238	4.242	77.480	71.864
Seguros proteção de rendimentos	0	0	0	0
Seguros acidentes trabalho	0	0	0	0
Total	73.238	4.242	77.480	71.864

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	77.480	92.439	-14.959
Seguros proteção de rendimentos	0	0	0
Seguros acidentes trabalho	0	0	0
Total	77.480	92.439	-14.959

As principais diferenças identificadas entre os montantes das provisões contabilísticas e as provisões calculadas com base em princípios económicos decorrem de:

- Uma política de provisionamento prudente associada a uma boa gestão e acompanhamento dos sinistros;
- As provisões estatutárias refletem:
 - Provisões para prémios e para riscos em curso, cuja metodologia de cálculo diverge da metodologia aplicada para obtenção da provisão para prémios no âmbito de solvência II;
 - A estimativa de montantes a pagar não descontados.

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 2019 pelo Banco de Portugal.

Nas projeções da melhor estimativa, considerou-se 0,9% em 2020, 1,2% em 2021 e 1,4% nos anos subsequentes.

D.2.3. Taxas de juro de referência

Na avaliação das provisões técnicas, a Companhia utilizou as estruturas pertinentes das taxas de juro sem risco estabelecidas no Regulamento de Execução (UE) 2020/193 da Comissão, de 12 de fevereiro de 2020 sem o ajustamento de volatilidade.

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	115	115	0	0
Obrigações a título de prestações de pensão	5	5	0	4
Depósitos de resseguradores	0	0	0	0
Passivos por impostos diferidos	1.950	391	1.559	2.518
Derivados	0	0	0	0
Dívidas a instituições de crédito	0	0	0	0
Passivos financeiros que não sejam dívidas a instituições de crédito	2.124	2.124	0	0
Valores a pagar de operações de seguro e mediadores	7	9	-2	216
Valores a pagar a título de operações de resseguro	97	97	0	134
Valores a pagar (de operações comerciais, não de seguro)	878	878	0	1.664
Passivos subordinados	0	0	0	0
Quaisquer outros passivos não incluídos noutros elementos do balanço	3.697	3.697	0	2.946
Total	8.873	7.316	1.557	7.482

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

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

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.

Valores a pagar a título de operações de seguro e mediadores

A diferença relaciona-se com valores a pagar por reembolsos de montantes pagos em sinistros. Este montante encontra-se considerado nas provisões técnicas Não Vida, visto a sua avaliação, para efeitos de solvência, ter sido efetuada líquida destes valores a receber.

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 2019, 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.

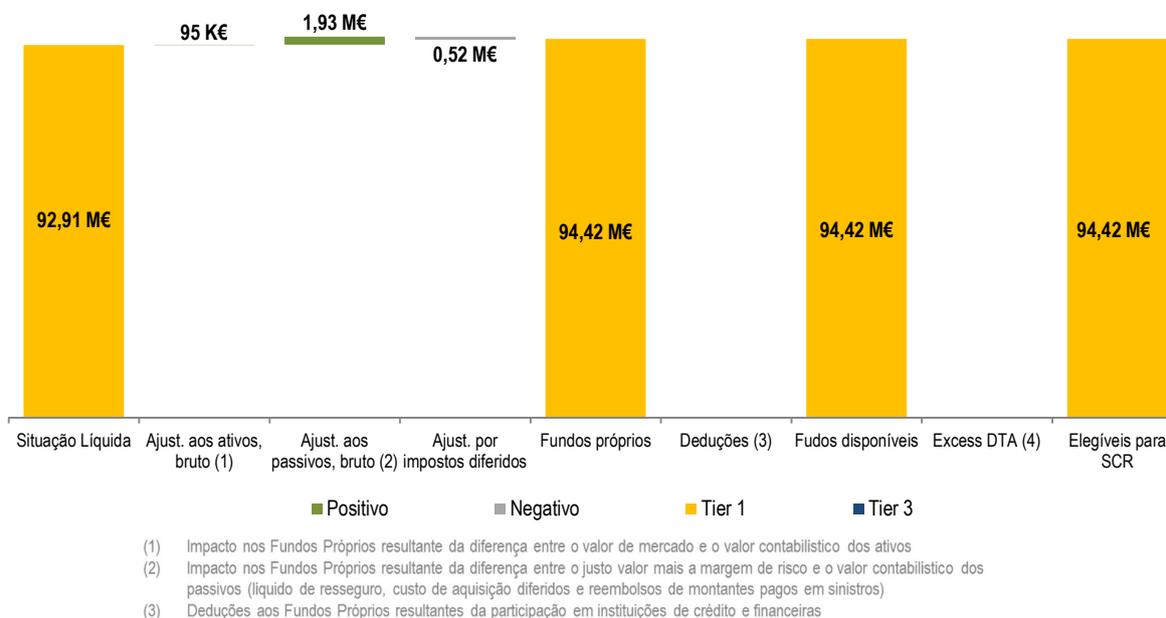
E.1.2. Estrutura, montante e qualidade dos fundos próprios

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	180.583	192.663	-12.080	165.224
Provisões Técnicas	77.480	92.440	-14.960	71.864
Outras responsabilidades	8.873	7.316	1.557	7.482
Excedente do ativo sobre o passivo	94.230	92.907	1.323	85.878

A diferença encontra-se justificada no gráfico seguinte:



No quadro seguinte ponto, apresenta-se informação sobre a estrutura, montante e qualidade dos fundos próprios de base e dos fundos próprios complementares, em 31 de dezembro de 2019 e 31 de dezembro de 2018:

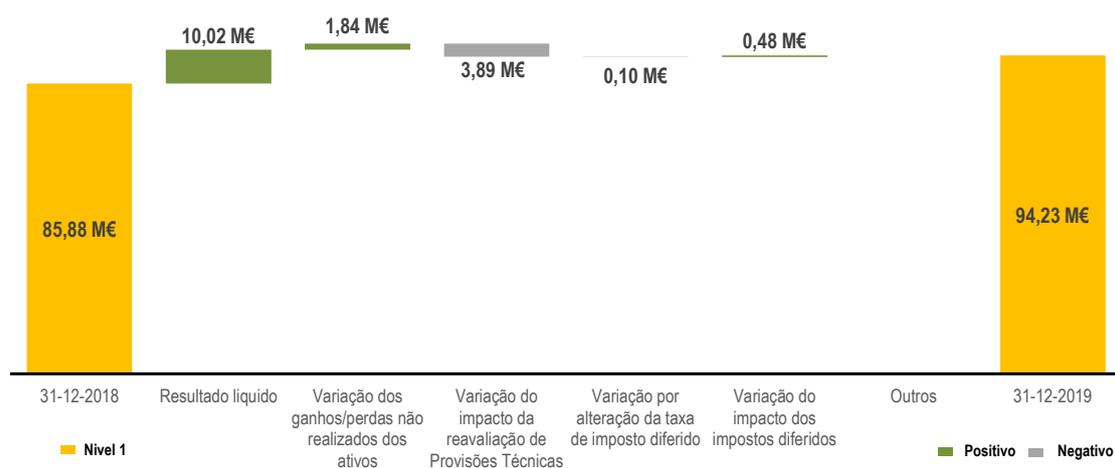
Valores em milhares de euros

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	54.036	1	45.684	1
	Passivos subordinados	0		0	
	Montante igual ao valor líquido dos ativos por impostos diferidos	0		0	
	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	94.230		85.878	

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	94.230		85.878		
Ações próprias (detidas direta e indiretamente)	0		0		
Excedente do ativo sobre o passivo	94.230		85.878		

O gráfico seguinte apresenta 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 2019 e 31 de dezembro de 2018, 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
Nível1	94.230	85.878	94.230	85.878	94.230	85.878	94.230	85.878
Nível 2	0	0	0	0	0	0	0	0
Nível 3	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	94.230	85.878	94.230	85.878	94.230	85.878	94.230	85.878

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 2019 e 31 de dezembro de 2018.

Valores em milhares de euros

	Requisitos de Capital	Requisitos de Capital ano anterior	Rácio de Cobertura	Rácio de Cobertura ano anterior
SCR	67.482	62.496	139,64%	137,41%
MCR	18.324	16.715	514,25%	513,78%

No quadro seguinte apresenta-se a decomposição do SCR em grandes componentes, com referência 31 de dezembro de 2019 e 31/12/2018, 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	3.067	2.167
Risco de incumprimento pela contraparte	11.711	11.557
Risco específico dos seguros de vida	0	0
Risco específico dos seguros de acidentes e doença	54.710	51.657
Risco específico dos seguros não-vida	0	0
Diversificação	-9.806	-9.045
Risco de ativos intangíveis	0	0
Requisito de Capital de Solvência de Base	59.682	56.336
Risco operacional	9.589	8.631
Capacidade de absorção de perdas das provisões técnicas	0	0
Capacidade de absorção de perdas dos impostos diferidos	-1.789	-2.471
Requisito de Capital de Solvência	67.482	62.496

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.º5 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 em 2019 o montante de 1.106.269 euros relativo a ativos por impostos diferidos.

Este montante corresponde na sua totalidade 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.

Não existem elementos dos fundos próprios de base disponíveis referentes a ativos líquidos por impostos diferidos.

E.7. Eventuais informações adicionais

E.7.1. Medida transitória sobre o risco acionista

A Companhia 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. Informações suplementares facultativas

Desde o surto da Doença do Coronavírus 2019 ("COVID-19") que surgiu em janeiro de 2020, a prevenção e controlo do COVID-19 tem vindo a decorrer à escala global e em todo o país. A Companhia implementará seriamente os requisitos e orientações da Direção Geral de Saúde e todas as indicações das autoridades estatais e regulatórias e reforçará o apoio à prevenção e controlo epidémicos.

O COVID-19 tem impactos económicos ao nível nacional e global existindo já perdas significativas nos mercados globais que podem afetar a qualidade ou os rendimentos dos ativos de crédito e dos ativos de investimento da Companhia e o grau de impacto depende da situação das medidas preventivas epidémicas, da duração da epidemia e da implementação das políticas regulamentares. Trata-se de um evento subsequente, não ajustável e a Companhia está a acompanhar o efeito da pandemia no seu rácio de solvência cujos impactos totais ainda se encontram em avaliação. Não obstante, as análises mais recentes indicam que a Companhia mantém Fundos Próprios Elegíveis confortavelmente acima do Requisito de Capital de Solvência. A Companhia manterá a atenção contínua sobre a situação do COVID-19, avaliará e reagirá ativamente aos seus impactos no rácio de solvência.

Anexos

Anexo - Informação quantitativa*

S.02.01.02
Balanço

Valor
Solvência II
C0010

ATIVOS		
Goodwill	R0010	
Custos de aquisição diferidos	R0020	
Ativos intangíveis	R0030	0
Ativos por impostos diferidos	R0040	1.106
Excedente de prestações de pensão	R0050	
Imóveis, instalações e equipamento para uso próprio	R0060	2.187
Investimentos (que não ativos detidos no quadro de contratos ligados a índices e a unidades de participação)	R0070	60.643
Imóveis (que não para uso próprio)	R0080	
Interesses em empresas relacionadas, incluindo participações	R0090	50
Títulos de fundos próprios	R0100	1.590
Ações — cotadas em bolsa	R0110	1.590
Ações — não cotadas em bolsa	R0120	
Obrigações	R0130	57.256
Obrigações de dívida pública	R0140	39.498
Obrigações de empresas	R0150	17.759
Títulos de dívida estruturados	R0160	
Títulos de dívida garantidos com colateral	R0170	
Organismos de investimento coletivo	R0180	1.747
Derivados	R0190	
Depósitos que não equivalentes a numerário	R0200	
Outros investimentos	R0210	
Ativos detidos no quadro de contratos ligados a índices e a unidades de participação	R0220	
Empréstimos e hipotecas	R0230	
Empréstimos sobre apólices de seguro	R0240	
Empréstimos e hipotecas a particulares	R0250	
Outros empréstimos e hipotecas	R0260	
Montantes recuperáveis de contratos de resseguro dos ramos:	R0270	-639
Não-vida e acidentes e doença com bases técnicas semelhantes às do ramo não-vida	R0280	-639
Não-vida, excluindo seguros de acidentes e doença	R0290	
Acidentes e doença com bases técnicas semelhantes às do ramo não-vida	R0300	-639
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	
Acidentes e doença com bases técnicas semelhantes às do ramo vida	R0320	
Vida, excluindo seguros de acidentes e doença e contratos ligados a índices e a unidades de participação	R0330	
Vida, ligado a índices e a unidades de participação	R0340	
Depósitos em cedentes	R0350	81.350
Valores a receber de operações de seguro e mediadores	R0360	9.527
Valores a receber a título de operações de resseguro	R0370	5.475
Valores a receber (de operações comerciais, não de seguro)	R0380	5.638
Ações próprias (detidas diretamente)	R0390	
Montantes devidos a título de elementos dos fundos próprios ou dos fundos iniciais mobilizados mas ainda não realizados	R0400	
Caixa e equivalentes de caixa	R0410	15.199
Quaisquer outros ativos, não incluídos noutros elementos do balanço	R0420	97
ATIVOS TOTAIS	R0500	180.583

S.02.01.02
Balança

Valor
Solvência II
C0010

PASSIVOS		
Provisões técnicas — não-vida	R0510	77.480
Provisões técnicas — não-vida (excluindo acidentes e doença)	R0520	
PT calculadas no seu todo	R0530	
Melhor Estimativa	R0540	
Margem de risco	R0550	
Provisões técnicas — acidentes e doença (com bases técnicas semelhantes às do ramo não-vida)	R0560	77.480
PT calculadas no seu todo	R0570	
Melhor Estimativa	R0580	73.238
Margem de risco	R0590	4.242
Provisões técnicas — vida (excluindo os seguros ligados a índices e a unidades de participação)	R0600	
Provisões técnicas — acidentes e doença (com bases técnicas semelhantes às do ramo vida)	R0610	
PT calculadas no seu todo	R0620	
Melhor Estimativa	R0630	
Margem de risco	R0640	
Provisões técnicas — vida (excluindo os seguros de acidentes e doença e contratos ligados a índices e a unidades de participação)	R0650	
PT calculadas no seu todo	R0660	
Melhor Estimativa	R0670	
Margem de risco	R0680	
Provisões técnicas — contratos ligados a índices e a unidades de participação	R0690	
PT calculadas no seu todo	R0700	
Melhor Estimativa	R0710	
Margem de risco	R0720	
Outras provisões técnicas	R0730	
Passivos contingentes	R0740	
Provisões que não provisões técnicas	R0750	115
Obrigações a título de prestações de pensão	R0760	5
Depósitos de resseguradores	R0770	
Passivos por impostos diferidos	R0780	1.950
Derivados	R0790	
Dívidas a instituições de crédito	R0800	
Passivos financeiros que não sejam dívidas a instituições de crédito	R0810	2.124
Valores a pagar de operações de seguro e mediadores	R0820	7
Valores a pagar a título de operações de resseguro	R0830	97
Valores a pagar (de operações comerciais, não de seguro)	R0840	878
Passivos subordinados	R0850	
Passivos subordinados não classificados nos fundos próprios de base (FPB)	R0860	
Passivos subordinados classificados nos fundos próprios de base (FPB)	R0870	
Quaisquer outros passivos não incluídos noutros elementos do balanço	R0880	3.698
TOTAL DOS PASSIVOS	R0900	86.353
EXCEDENTE DO ATIVO SOBRE O PASSIVO	R1000	94.230

S.05.01.02
Prémios, 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 mobilizados	Seguro marítimo, da 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
Prémios emitidos																	
Valor bruto - Atividade direta	R0110	5.139															5.139
Valor bruto — Resseguro proporcional aceite	R0120	315.059															315.059
Valor bruto — Resseguro não proporcional aceite	R0130																
Parte dos resseguradores	R0140	4.204															4.204
Líquido	R0200	315.993															315.993
Prémios adquiridos																	
Valor bruto - Atividade direta	R0210	5.142															5.142
Valor bruto — Resseguro proporcional aceite	R0220	314.482															314.482
Valor bruto — Resseguro não proporcional aceite	R0230																
Parte dos resseguradores	R0240	4.092															4.092
Líquido	R0300	315.532															315.532
Sinistros ocorridos																	
Valor bruto - Atividade direta	R0310	3.940															3.940
Valor bruto — Resseguro proporcional aceite	R0320	248.536															248.536
Valor bruto — Resseguro não proporcional aceite	R0330																
Parte dos resseguradores	R0340	1.376															1.376
Líquido	R0400	251.100															251.100
Alterações noutras provisões técnicas																	
Valor bruto - Atividade direta	R0410																
Valor bruto — Resseguro proporcional aceite	R0420																
Valor bruto — Resseguro não proporcional aceite	R0430																
Parte dos resseguradores	R0440																
Líquido	R0500	0															0
Despesas efetuadas	R0550	54.118										0					54.118
Outras despesas	R1200																75
Despesas totais	R1300																54.193

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 proteção de rendimentos	Seguro acidentes de trabalho	Seguro RC automóvel	Outros seguros de veículos motorizados	Seguro marítimo, da 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, da 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	17.106	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	17.106
Total do Montante recuperável de contratos de resseguro/EOET e Resseguro Finito após o ajustamento para perdas esperadas por incumprimento da contraparte	R0140	-1.008	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-1.008
Valor líquido da melhor estimativa das provisões para prémios	R0150	18.114	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	18.114
Provisões para sinistros																		
Valor bruto	R0160	56.132	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	56.132
Total do Montante recuperável de contratos de resseguro/EOET e Resseguro Finito após o ajustamento para perdas esperadas por incumprimento da contraparte	R0240	369	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	369
Valor líquido da melhor estimativa das provisões para sinistros	R0250	55.762	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	55.762
Melhor estimativa total — valor bruto	R0260	73.238	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	73.238
Melhor estimativa total — valor líquido	R0270	73.877	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	73.877
Margem de Risco	R0280	4.242	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4.242
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	77.480	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	77.480
Montante recuperável de contratos de resseguro/EOET e Resseguro Finito após o ajustamento para perdas esperadas por incumprimento da contraparte — total	R0330	-639	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-639
Provisões técnicas menos montantes recuperáveis de contratos de resseguro/EOET e Resseguro Finito — total	R0340	78.118	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	78.118

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 & +			C0170	C0180	
	C0010	C0020	C0030	C0040	C0050	C0060	C0070	C0080	C0090	C0100	C0110					
Anteriores	R0100													R0100		
N-9	R0160	111.650	23.296	-162	314	13	21	2	6	-1	2			R0160	2	135.143
N-8	R0170	124.119	25.597	-1.171	-387	54	8	68	7	5				R0170	5	148.300
N-7	R0180	118.983	32.130	-523	149	61	143	42	17					R0180	17	151.002
N-6	R0190	115.702	31.119	744	311	188	48	22						R0190	22	148.133
N-5	R0200	120.149	32.793	974	103	61	7							R0200	7	154.087
N-4	R0210	123.990	37.102	880	-581	14								R0210	14	161.404
N-3	R0220	138.323	40.634	1.208	1.321									R0220	1.321	181.486
N-2	R0230	163.234	44.875	184										R0230	184	208.294
N-1	R0240	178.867	53.293											R0240	53.293	232.161
N	R0250	196.431												R0250	196.431	196.431
Total	R0260													R0260	251.292	1.716.436

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 & +		C0360		
	C0200	C0210	C0220	C0230	C0240	C0250	C0260	C0270	C0280	C0290	C0300				
Anteriores	R0100													R0100	0
N-9	R0160							32	16	147	-1			R0160	-1
N-8	R0170							58	24	156	-2			R0170	-2
N-7	R0180							118	49	161	-2			R0180	-2
N-6	R0190					118	174	3						R0190	3
N-5	R0200			341	225	220	23							R0200	23
N-4	R0210		824	372	310	62								R0210	63
N-3	R0220	41.996	329	538	127									R0220	128
N-2	R0230	46.008	1.261	246										R0230	248
N-1	R0240	46.785	201											R0240	203
N	R0250	53.882												R0250	53.998
Total	R0260													R0260	54.659

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			
Conta de prémios de emissão relacionados com o capital em ações ordinárias	R0030	13.194	13.194			
Fundos iniciais, contribuições dos membros ou elemento dos fundos próprios de base equivalente para as mútuas e sociedades sob a forma mútua	R0040					
Contas subordinadas dos membros de mútuas	R0050					
Fundos excedentários	R0070					
Ações preferenciais	R0090					
Conta de prémios de emissão relacionados com ações preferenciais	R0110					
Reserva de reconciliação	R0130	54.036	54.036			
Passivos subordinados	R0140					
Montante igual ao valor líquido dos ativos por impostos diferidos	R0160	0				0
Outros elementos dos fundos próprios aprovados pela autoridade de supervisão como fundos próprios de base, não especificados acima	R0180					
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	94.230	94.230	0	0	0
Fundos próprios complementares						
Capital não realizado e não mobilizado em ações ordinárias, mobilizáveis mediante pedido	R0300					
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					
Ações preferenciais não realizadas e não mobilizadas, mobilizáveis mediante pedido	R0320					
Um compromisso juridicamente vinculativo de subscrição e pagamento dos passivos subordinados mediante pedido	R0330					
Cartas de crédito e garantias nos termos do artigo 96.º, n.º 2, da Diretiva 2009/138/CE	R0340					
Cartas de crédito e garantias não abrangidas pelo artigo 96.º, n.º 2, da Diretiva 2009/138/CE	R0350					
Reforços de quotização dos membros nos termos do artigo 96.º, n.º 3, primeiro parágrafo, da Diretiva 2009/138/CE	R0360					
Reforços de quotização dos membros — não abrangidos pelo artigo 96.º, n.º 3, primeiro parágrafo, da Diretiva 2009/138/CE	R0370					
Outros fundos próprios complementares	R0390	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	3.067		
Risco de incumprimento pela contraparte	R0020	11.711		
Risco específico dos seguros de vida	R0030	0		
Risco específico dos seguros de acidentes e doença	R0040	54.710		
Risco específico dos seguros não-vida	R0050	0		
Diversificação	R0060	-9.806		
Risco de ativos intangíveis	R0070	0		
Requisito de Capital de Solvência de Base	R0100	59.682		

Cálculo do Requisito de Capital de Solvência

		C0100	
Risco operacional	R0130	9.589	
Capacidade de absorção de perdas das provisões técnicas	R0140	0	
Capacidade de absorção de perdas dos impostos diferidos	R0150	-1.789	
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	67.482	
Acréscimos de capital já decididos	R0210	0	
REQUISITO DE CAPITAL DE SOLVÊNCIA	R0220	67.482	
Outras informações sobre o RCS			
Requisito de capital para o submódulo de risco acionista baseado na duração	R0400		
Montante total do Requisito de Capital de Solvência Nacional para a parte remanescente	R0410	0	
Montante total do Requisito de Capital de Solvência Nacional para os fundos circunscritos para fins específicos	R0420	0	
Montante total do Requisito de Capital de Solvência Nacional 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	

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 2019

Lisboa, 1 de abril de 2020

Índice

1. Introdução.....	3
2. Âmbito.....	5
3. Responsabilidades	6
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 2019.

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	73.237.857
Margem de Risco	4.241.701
Total	77.479.558

Total Provisões Técnicas	77.479.558
---------------------------------	-------------------

U: Euros

Montantes Recuperáveis

Vida	-
Não Vida	-
Saúde STV	-
Saúde NSTV	-638.762
Total Montantes Recuperáveis	-638.762

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	54.710.152	54.710.152
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)	67.482.445
Requisito de Capital Mínimo para a Solvência (RCM)	18.323.893
Rácio de fundos próprios elegíveis para o RCS	140%
Rácio de fundos próprios elegíveis para o RCM	514%
Fundos próprios totais disponíveis para satisfazer o RCS	94.229.875
Fundos próprios totais disponíveis para satisfazer o RCM	94.229.875
Fundos próprios totais elegíveis para satisfazer o RCS	94.229.875
Fundos próprios totais elegíveis para satisfazer o RCM	94.229.875

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.

Na data em que esta declaração é feita ainda não temos a informação do auditor externo sobre as conclusões a que chegou sobre os riscos que são da sua responsabilidade certificar. As nossas conclusões já foram enviadas aos auditores externos.

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, 1 de abril de 2020

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 (“Norma Regulamentar”), da Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões (“ASF”), analisámos o Relatório Anual sobre a Solvência e a Situação Financeira (“Relatório”), previsto na alínea a) do artigo 26.º da Norma Regulamentar n.º 8/2016-R, de 16 de agosto (república pela Norma Regulamentar n.º 1/2018, de 11 de janeiro), incluindo a informação quantitativa a divulgar em conjunto com esse Relatório (“Informação quantitativa”), conforme estabelecida nos artigos 4.º e 5.º do Regulamento de Execução (UE) n.º 2015/2452, da Comissão, de 2 de dezembro de 2015 da Multicare – Seguros de Saúde, S.A. (“Companhia”), com referência a 31 de dezembro de 2019.

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 e sobre a classificação, disponibilidade e elegibilidade dos fundos próprios e sobre 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 sobre a Solvência e a Situação Financeira e na 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 E SOBRE A CLASSIFICAÇÃO, DISPONIBILIDADE E ELEGIBILIDADE DOS FUNDOS PRÓPRIOS E SOBRE O CÁLCULO DO REQUISITO DE CAPITAL DE SOLVÊNCIA E DO REQUISITO DE CAPITAL MÍNIMO

Responsabilidades do órgão de gestão

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 e a 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 (EU) 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 (“Regulamento”).

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 expressar, com base no trabalho efetuado, uma conclusão com garantia razoável de fiabilidade, sobre se os ajustamentos entre a demonstração da posição financeira estatutária e a constante do balanço para efeitos de solvência, a 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.

De acordo com o n.º 2 do artigo 3.º da Norma Regulamentar, não é da nossa responsabilidade a verificação da adequação às disposições legais, regulamentares e técnicas aplicáveis do cálculo (i) dos elementos incluídos no âmbito da certificação pelo atuário responsável da Companhia, definido no artigo 7.º da mesma Norma Regulamentar, e (ii) dos elementos do requisito do capital de solvência, incluídos no âmbito da certificação pelo atuário responsável, nos termos do artigo 10.º da mesma Norma Regulamentar.

Âmbito do trabalho

O nosso trabalho foi efetuado de acordo com a Norma Internacional de Trabalhos de Garantia de Fiabilidade (ISAE) 3000 (Revista) "Trabalhos de Garantia de Fiabilidade que Não Sejam Auditorias ou Revisões de Informação Financeira Histórica", e outras orientações técnicas e normas éticas aplicáveis da Ordem dos Revisores Oficiais de Contas ("OROC") e consistiu da na obtenção de prova suficiente e apropriada que permita, com segurança razoável, concluir que os ajustamentos entre a demonstração da posição financeira estatutária e a constante do balanço para efeitos de solvência, que a classificação, disponibilidade e elegibilidade dos fundos próprios e que 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.

O trabalho realizado incluiu, entre outros procedimentos, os seguintes:

- (i) a reconciliação da informação base utilizada para o cálculo dos ajustamentos com os sistemas de informação da Companhia e a respetiva demonstração da posição financeira estatutária em 31 de dezembro de 2019 objeto de revisão legal de contas, e sobre a qual foi emitida Certificação Legal das Contas sem reservas e sem ênfases, datada de 12 de março de 2020;
- (ii) a revisão de acontecimentos subsequentes ocorridos entre a data da Certificação Legal das Contas e a data deste relatório;
- (iii) o entendimento dos critérios adotados;
- (iv) o recálculo dos ajustamentos efetuados pela Companhia, exceto os referidos no parágrafo seguinte que estão excluídos do âmbito desta certificação;
- (v) a reconciliação da informação base utilizada para os cálculos dos requisitos de capital de solvência e de capital mínimo em 31 de dezembro de 2019, com o balanço para efeitos de solvência, os registos contabilísticos e demais informação mantida nos sistemas da Companhia com referência à mesma data;
- (vi) a revisão em base de amostragem, da correta classificação e caracterização dos ativos de acordo com os requisitos do Regulamento;
- (vii) a revisão dos cálculos dos requisitos de capital de solvência e de capital mínimo em 31 de dezembro de 2019, efetuados pela Companhia; e
- (viii) a leitura da documentação preparada pela Companhia para dar cumprimento aos requisitos do Regulamento.

O trabalho realizado não compreendeu a certificação dos ajustamentos efetuados a nível das provisões técnicas e dos montantes recuperáveis de contratos de resseguro, os quais, conforme definido no artigo 7.º da Norma Regulamentar, foram objeto de certificação pelo atuário responsável da Companhia.

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

A seleção dos 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. Ao efetuar essas avaliações de risco consideramos o controlo interno relevante para a preparação e apresentação da referida informação, a fim de planear e executar os procedimentos apropriados nas circunstâncias.

Aplicamos a Norma Internacional de Controlo de Qualidade 1 (ISQC 1) e, assim, mantemos um sistema de controlo de qualidade abrangente que inclui políticas e procedimentos documentados sobre o cumprimento de requisitos éticos, normas profissionais e requisitos legais e regulamentares aplicáveis.

Entendemos que a prova obtida é suficiente e apropriada para proporcionar uma base aceitável para a expressão da nossa conclusão.

Conclusão

Com base nos procedimentos realizados e incluídos na secção precedente “Âmbito do trabalho”, que foram planeados e executados com o objetivo de obter um grau de segurança razoável, concluímos que os ajustamentos entre a demonstração da posição financeira estatutária e a constante do balanço para efeitos de solvência, que a classificação, disponibilidade e elegibilidade dos fundos próprios e que o cálculo do requisito de capital de solvência e do requisito de capital mínimo, à data a que se refere o relatório sobre a solvência e a situação financeira (31 de dezembro de 2019), 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 órgão de gestão

É da responsabilidade do Conselho de Administração da Companhia:

- A preparação do Relatório sobre a Solvência e a Situação Financeira e da informação a prestar à ASF para efeitos de supervisão, nos termos exigidos pela Norma Regulamentar n.º 8/2016-R, de 16 de agosto, da ASF (republicada na Norma Regulamentar n.º 1/2018-R, de 11 de janeiro); 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”), as quais devem ser descritas no capítulo B do Relatório, tendo em conta o previsto no artigo 294.º do Regulamento Delegado (UE) n.º 2015/35 da Comissão, de 10 de outubro de 2014 (Regulamento).

Responsabilidade 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 expressar, com base no trabalho efetuado, uma conclusão com garantia limitada de fiabilidade sobre a implementação e efetiva aplicação do sistema de governação.

Âmbito do trabalho

O nosso trabalho foi efetuado de acordo com a Norma Internacional de Trabalhos de Garantia de Fiabilidade (ISAE) 3000 (Revista) “Trabalhos de Garantia de Fiabilidade que Não Sejam Auditorias ou Revisões de Informação Financeira Histórica”, e outras orientações técnicas e normas éticas aplicáveis da OROC e consistiu na obtenção de prova suficiente e apropriada que permita concluir, com segurança moderada, sobre se o conteúdo do capítulo “Sistema de governação” do relatório sobre a solvência e a situação financeira, 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 2019.

O trabalho realizado incluiu, entre outros procedimentos, os seguintes:

- (i) 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 auto-avaliação do risco e da solvência; sistema de controlo interno; função de auditoria interna; função atuarial; subcontratação e eventuais informações adicionais;
- (ii) 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; e
- (iii) a discussão das conclusões com os responsáveis da Companhia.

A seleção dos procedimentos efetuados depende do nosso julgamento profissional, incluindo os procedimentos relativos à avaliação do risco de distorção material na informação objeto de análise, quer resultantes de fraude ou erro. Ao efetuar essas avaliações de risco consideramos o controlo interno relevante para a preparação e apresentação da referida informação, a fim de planear e executar os procedimentos apropriados nas circunstâncias.

Aplicamos a Norma Internacional de Controlo de Qualidade 1 (ISQC 1) e, assim, mantemos um sistema de controlo de qualidade abrangente que inclui políticas e procedimentos documentados sobre o cumprimento de requisitos éticos, normas profissionais e requisitos legais e regulamentares aplicáveis.

Entendemos que a prova obtida é suficiente e apropriada para proporcionar uma base aceitável para a expressão da nossa conclusão.

Conclusão

Com base nos procedimentos realizados e descritos na secção precedente “Âmbito do trabalho”, que foram planeados e executados com o objetivo de obter um grau de segurança moderada, nada chegou ao nosso conhecimento que nos leve a concluir que, à data a que se refere o Relatório sobre a Solvência e a Situação Financeira (31 de dezembro de 2019), o conteúdo do capítulo “Sistema de governação”, não reflete, em todos os aspetos materiais, a descrição da implementação e efetiva aplicação do Sistema de governação da Companhia.

C. RELATO SOBRE A RESTANTE INFORMAÇÃO DIVULGADA NO RELATÓRIO SOBRE A SOLVÊNCIA E A SITUAÇÃO FINANCEIRA E A INFORMAÇÃO QUANTITATIVA CONJUNTAMENTE DIVULGADA

Responsabilidades do órgão de gestão

É da responsabilidade do Conselho de Administração da Companhia a preparação do Relatório sobre a Solvência e a Situação Financeira e da informação a prestar à ASF para efeitos de supervisão, nos termos exigidos pela Norma Regulamentar n.º 8/2016-R, de 16 de agosto, da ASF (republicada pela Norma Regulamentar n.º 1/2018, de 11 de janeiro), incluindo a informação quantitativa a divulgar em conjunto com esse Relatório, conforme estabelecida nos artigos 4.º e 5.º do Regulamento de Execução (UE) n.º 2015/2452, da Comissão, de 2 de dezembro de 2015.

Responsabilidades do Revisor Oficial de Contas

A nossa responsabilidade, conforme definido na alínea c) do n. 1.º do artigo 4.º da Norma Regulamentar, consiste em expressar, com base no trabalho efetuado, uma conclusão com garantia limitada de fiabilidade sobre se a restante informação divulgada no Relatório e na informação quantitativa conjuntamente divulgada, é concordante com a informação que foi objeto do nosso trabalho e com o conhecimento que obtivemos durante a realização do mesmo.

Âmbito do trabalho

O nosso trabalho foi efetuado de acordo com a Norma Internacional de Trabalhos de Garantia de Fiabilidade (ISAE) 3000 (Revista) “Trabalhos de Garantia de Fiabilidade que Não Sejam Auditorias ou Revisões de Informação Financeira Histórica” e outras orientações técnicas e normas éticas aplicáveis da OROC e consistiu da obtenção de prova suficiente e apropriada que permita concluir, com segurança moderada, sobre se a restante informação divulgada no Relatório sobre a Solvência e a Situação Financeira é concordante com a informação objeto do trabalho do revisor oficial de contas e com o conhecimento obtido durante o processo de certificação.

O trabalho realizado incluiu, entre outros procedimentos, a leitura integral do referido relatório e a avaliação da concordância conforme acima referida.

A seleção dos procedimentos efetuados dependem do nosso julgamento profissional, incluindo os procedimentos relativos à avaliação do risco de distorção material na informação objeto de análise, quer resultantes de fraude ou erro. Ao efetuar essas avaliações de risco consideramos o controlo interno relevante para a preparação e apresentação da referida informação, a fim de planear e executar os procedimentos apropriados nas circunstâncias.

Aplicamos a Norma Internacional de Controlo de Qualidade 1 (ISQC 1) e, como tal, mantemos um sistema de controlo de qualidade incluindo políticas e procedimentos documentados relativos ao cumprimento com requisitos éticos, normas profissionais e requisitos legais e regulatórios aplicáveis.

Entendemos que a prova obtida é suficiente e apropriada para proporcionar uma base aceitável para a expressão da nossa conclusão.

Conclusão

Com base nos procedimentos realizados e descritos na secção precedente “Âmbito do trabalho” que foram planeados e executados com o objetivo de obter um grau de segurança moderada, nada chegou ao nosso conhecimento que nos leve a concluir que, à data a que se refere o Relatório sobre a Solvência e a Situação Financeira (31 de dezembro de 2019), a informação divulgada no Relatório sobre a Solvência e a Situação Financeira não é concordante com a informação que foi objeto do nosso trabalho e com o conhecimento que obtivemos durante a realização do mesmo.

Ênfase

Os recentes desenvolvimentos resultantes da pandemia Covid-19 (Coronavírus) têm um impacto significativo na saúde das pessoas e na sociedade como um todo, aumentando a incerteza sobre o desempenho operacional e financeiro das Organizações. No ponto E.7.2. do Relatório Sobre a Solvência e Situação Financeira são divulgados os desenvolvimentos resultantes da identificados pelo órgão de gestão para a Multicare – Seguros de Saúde, S.A., com base na informação disponível à data. O órgão de gestão entende que os impactos decorrentes desta situação são incertos, não sendo possível estimar o seu efeito financeiro, designadamente no que se refere ao montante dos fundos próprios e aos requisitos de capital. A nossa opinião não é modificada em relação a esta matéria.

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, 17 de abril de 2020

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

Assinado por: **RICARDO NUNO LOPES PINTO**

Num. de Identificação: BI11671014

Data: 2020.04.17 11:48:55+01'00'

Ricardo Lopes Pinto - ROC nº 1579
Registado na CMVM com o nº 20161189

MULTICARE
SEGUROS DE SAÚDE, S.A.