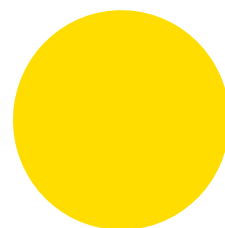


Política Prevenção, Detenção e Reporte de Situações de Fraude



SOL
Seguros

Seguro para todos nós



HISTÓRICO DE ALTERAÇÕES

Versão	Data de Aprovação	Data de Publicação	Descrição das Alterações
1	29.01.2026	18.02.2026	Versão inicial


ÍNDICE

CAPÍTULO I - DISPOSIÇÕES GERAIS	5
Artigo 1º - Objecto e Âmbito.....	5
Artigo 2º - Definições.....	6
Artigo 3º - Princípios Fundamentais.....	7
CAPÍTULO II - POLÍTICA ANTI-FRAUDE	7
Artigo 4º - Declaração de Política.....	7
Artigo 5º - Objectivos da Política Anti-Fraude.....	8
A política anti-fraude da Sol Seguros tem os seguintes objectivos principais:.....	8
Artigo 6º - Âmbito de Aplicação.....	9
CAPÍTULO III - TIPOS DE FRAUDE E FACTORES DE RISCO	10
Artigo 7º - Classificação de Fraudes.....	10
Artigo 8º - Fraude Interna.....	10
Artigo 9º - Fraude Externa.....	11
Artigo 10º - Factores de Risco.....	12
CAPÍTULO IV - SISTEMA DE PREVENÇÃO	13
Artigo 12º - Controlos Internos.....	15
Artigo 13º - Cultura de Integridade.....	16
A cultura de integridade é monitorizada através de:.....	16
Artigo 14º - Formação e Sensibilização.....	17
CAPÍTULO V - SISTEMA DE DETECÇÃO	18
Artigo 15º - Mecanismos de Detecção.....	18
Artigo 16º - Indicadores de Alerta.....	19
Artigo 17º - Canais de Comunicação.....	20
Artigo 18º - Protecção de Denunciantes.....	21
CAPÍTULO VI - INVESTIGAÇÃO E RESPOSTA	22
Artigo 19º - Processo de Investigação.....	22
Artigo 20º - Equipa de Investigação.....	24
Artigo 21º - Medidas Correctivas.....	25
Artigo 22º - Recuperação de Perdas.....	25
CAPÍTULO VII - GOVERNAÇÃO E RESPONSABILIDADES	26
Artigo 23º - Responsabilidades do Conselho de Administração.....	26
Artigo 24º - Função de <i>Compliance</i>	27
Artigo 25º - Auditoria Interna.....	28
Artigo 26º - Responsabilidades dos Colaboradores.....	29
CAPÍTULO VIII - MONITORIZAÇÃO E REPORTE	30
Artigo 27º - Sistema de Monitorização.....	30
Artigo 28º - Reporte Interno.....	31
Artigo 29º - Reporte Regulamentar.....	32
Artigo 30º - Indicadores de Desempenho.....	32
CAPÍTULO IX - DISPOSIÇÕES FINAIS	33
Artigo 31º - Revisão e Actualização.....	33
Artigo 32º - Casos Omissos.....	34
Artigo 33º - Entrada em Vigor.....	34



CAPÍTULO X – OUTORGAMENTO 34



PREÂMBULO

O presente Regulamento da Política Anti-Fraude da Sol Seguros, S.A. (doravante designada por "Sol Seguros") é elaborado em cumprimento das disposições legais e regulamentares aplicáveis ao sector segurador em Angola, nomeadamente a Lei da Actividade Seguradora e Resseguradora (Lei nº 18/22, de 7 de Julho), a Norma Regulamentar nº 3/24 da Agência Angolana de Regulação e Supervisão de Seguros (ARSEG) sobre Regras e Princípios de Governação Corporativa, e a legislação de prevenção e combate ao branqueamento de capitais e financiamento do terrorismo.

A fraude representa uma das principais ameaças à integridade, reputação e sustentabilidade financeira das empresas de seguros, podendo causar perdas significativas não apenas em termos monetários, mas também em termos de confiança dos stakeholders e credibilidade no mercado. A Sol Seguros reconhece que a prevenção, detecção e combate à fraude constituem elementos essenciais de uma gestão sã e prudente, sendo fundamentais para a protecção dos interesses dos segurados, accionistas e demais partes interessadas.

Este Regulamento estabelece o quadro normativo interno para a implementação de uma política anti-fraude abrangente e eficaz, definindo os princípios, procedimentos, responsabilidades e mecanismos necessários para prevenir, detectar, investigar e responder adequadamente a situações de fraude. O documento visa criar uma cultura organizacional de integridade e transparência, promovendo comportamentos éticos e desencorajando práticas fraudulentas em todas as actividades da Sol Seguros.

A elaboração desta política reflecte o compromisso da Sol Seguros com os mais elevados padrões de conduta empresarial e com o cumprimento rigoroso das obrigações legais e regulamentares. A Sociedade adopta uma abordagem de tolerância zero à fraude, implementando medidas robustas de prevenção e detecção, e assegurando que todas as suspeitas de fraude sejam investigadas de forma rigorosa e imparcial.

A política anti-fraude da Sol Seguros é concebida como um sistema integrado que abrange todos os aspectos da actividade da Sociedade, desde a subscrição de riscos até ao pagamento de sinistros, passando pela gestão de investimentos, recursos humanos e relações com terceiros. O sistema baseia-se numa abordagem de três linhas de defesa, envolvendo a gestão operacional, as funções de controlo e a auditoria interna, e é suportado por tecnologias avançadas de análise de dados e detecção de anomalias.

CAPÍTULO I - DISPOSIÇÕES GERAIS

Artigo 1º - Objecto e Âmbito

1. O presente Regulamento estabelece a política anti-fraude da Sol Seguros, S.A., definindo os princípios, procedimentos, responsabilidades e mecanismos para a prevenção, detecção, investigação e resposta a situações de fraude que possam afectar a Sociedade.



2. Esta Política aplica-se a todos os colaboradores da Sol Seguros, incluindo membros dos órgãos sociais, administradores, directores, gestores, funcionários, estagiários e consultores, bem como a terceiros que mantenham relações comerciais ou contratuais com a Sociedade, nomeadamente intermediários de seguros, prestadores de serviços, fornecedores e parceiros de negócio.

3. As disposições desta Política são complementares às normas constantes da legislação aplicável, dos estatutos da Sociedade, do código de conduta e de outras Políticas internas da Sol Seguros, S.A, prevalecendo sempre as disposições legais e regulamentares de carácter imperativo.

4. A presente Política deve ser interpretada e aplicada em consonância com os princípios de governação corporativa estabelecidos na Norma Regulamentar nº 3/24 da ARSEG e com as melhores práticas internacionais de combate à fraude no sector segurador.

Artigo 2º - Definições

Para efeitos da presente Política, entende-se por:

Fraude: qualquer acto intencional de engano, falsificação, ocultação, manipulação ou representação falsa de factos, praticados por qualquer pessoa, com o objectivo de obter vantagem indevida, causar prejuízo à Sol Seguros, S.A ou a terceiros, ou violar obrigações legais ou contratuais

Fraude Interna: fraude praticada por colaboradores da Sol Seguros, S.A, incluindo membros dos órgãos sociais, no exercício das suas funções ou aproveitando-se da sua posição na Sociedade

Fraude Externa: fraude praticada por terceiros, incluindo segurados, beneficiários, intermediários, prestadores de serviços, fornecedores ou outras entidades externas à Sol Seguros, S.A.

Suspeita de Fraude: situação em que existem indícios razoáveis de que pode ter ocorrido ou estar a ocorrer uma fraude, mesmo que não tenha sido ainda confirmada através de investigação.

Investigação de Fraude: processo sistemático e estruturado de recolha, análise e avaliação de evidências com o objectivo de determinar se ocorreu fraude e identificar os responsáveis.

Denunciante: pessoa que, de boa-fé, comunica suspeitas de fraude através dos canais estabelecidos pela Sol Seguros.

Conflito de Interesses: situação em que os interesses pessoais, familiares ou financeiros de um colaborador podem influenciar ou parecer influenciar o exercício imparcial das suas funções.

Controlo Interno: conjunto de políticas, procedimentos, sistemas e mecanismos implementados pela Seguradora para assegurar a eficácia e eficiência das operações, a fiabilidade da informação financeira e o cumprimento das leis e regulamentos.

Compliance: função responsável por assegurar o cumprimento das leis, regulamentos, políticas internas e padrões éticos aplicáveis à actividade da Sol Seguros.

Due Diligence: processo de verificação e avaliação cuidadosa de informações, documentos e circunstâncias relevantes antes da tomada de decisões ou estabelecimento de relações comerciais.

Whistleblowing: sistema de comunicação que permite aos colaboradores e terceiros reportar, de



forma confidencial e protegida, suspeitas de irregularidades, incluindo fraude.

ARSEG: Agência Angolana de Regulação e Supervisão de Seguros, autoridade de supervisão do sector segurador em Angola.

Artigo 3º - Princípios Fundamentais

A política anti-fraude da Sol Seguros, S.A baseia-se nos seguintes princípios fundamentais:

- a) Tolerância zero: a Seguradora adopta uma posição de tolerância zero relativamente à fraude, não aceitando qualquer forma de comportamento fraudulento, independentemente do montante envolvido ou das circunstâncias;
- b) Prevenção: a prevenção da fraude é prioritária, sendo implementadas medidas proactivas para reduzir a probabilidade de ocorrência de actos fraudulentos;
- c) Detecção Atempada: são estabelecidos mecanismos eficazes para a detecção precoce de suspeitas de fraude, permitindo uma resposta rápida e adequada;
- d) Investigação Rigorosa: todas as suspeitas de fraude são investigadas de forma rigorosa, imparcial e confidencial, respeitando os direitos de todas as partes envolvidas;
- e) Proporcionalidade: as medidas adoptadas são proporcionais à gravidade da fraude e aos riscos envolvidos, tendo em conta os princípios da justiça e equidade;
- f) Transparência: a Sol Seguros, S.A actua de forma transparente na implementação da sua política anti-fraude, comunicando claramente as suas expectativas e procedimentos;
- g) Responsabilização: todos os colaboradores são responsáveis pela prevenção e detecção de fraude no âmbito das suas funções, sendo estabelecidas consequências claras para comportamentos fraudulentos;
- h) Melhoria Contínua: a política anti-fraude é regularmente revista e actualizada, incorporando lições aprendidas, melhores práticas e desenvolvimentos tecnológicos;
- i) Cooperação: a Seguradora coopera com as autoridades competentes na investigação e perseguição de crimes de fraude, contribuindo para o combate à fraude no sector segurador;
- j) Protecção: são implementadas medidas adequadas para proteger os denunciante de retaliações e para preservar a confidencialidade das investigações.

Estes princípios orientam todas as actividades relacionadas com a prevenção, detecção e combate à fraude na Sol Seguros, constituindo a base para o desenvolvimento de políticas, procedimentos e práticas específicas.

CAPÍTULO II - POLÍTICA ANTI-FRAUDE

Artigo 4º - Declaração de Política



1. A Sol Seguros declara o seu compromisso inequívoco com a integridade, honestidade e transparência em todas as suas actividades, adoptando uma posição de tolerância zero relativamente à fraude em qualquer das suas formas.
2. A Sociedade reconhece que a fraude representa uma ameaça significativa aos seus objectivos estratégicos, podendo causar perdas financeiras, danos reputacionais, erosão da confiança dos stakeholders e comprometimento da sua posição competitiva no mercado segurador angolano.
3. A política anti-fraude da Sol Seguros tem como finalidade proteger os interesses de todos os stakeholders, incluindo segurados, accionistas, colaboradores, intermediários, fornecedores e a comunidade em geral, através da implementação de medidas eficazes de prevenção, detecção e resposta à fraude.
4. A Sol Seguros compromete-se a disponibilizar os recursos humanos, tecnológicos e financeiros necessários para a implementação eficaz da sua política anti-fraude, assegurando que todos os colaboradores recebem formação adequada e têm acesso aos instrumentos necessários para cumprir as suas responsabilidades neste domínio.
5. A Sociedade promove uma cultura organizacional baseada em valores éticos sólidos, encorajando comportamentos íntegros e desencorajando qualquer forma de conduta inadequada ou fraudulenta, através de programas de sensibilização, formação e comunicação interna.

Artigo 5º - Objectivos da Política Anti-Fraude

A política anti-fraude da Sol Seguros tem os seguintes objectivos principais:

- a) Salvar os activos financeiros, físicos e intangíveis da Sol Seguros contra perdas resultantes de actividades fraudulentas;
- b) Manter a reputação e credibilidade da Sol Seguros no mercado, junto dos reguladores, clientes e demais stakeholders;
- c) Garantir o cumprimento de todas as obrigações legais e regulamentares relacionadas com a prevenção e combate à fraude;
- d) Fomentar uma cultura organizacional baseada em princípios éticos e de integridade, onde a fraude é inaceitável;
- e) Reduzir a exposição da Sol Seguros aos riscos de fraude através da implementação de controlos preventivos eficazes;
- f) Identificar suspeitas de fraude o mais cedo possível, minimizando as perdas potenciais e permitindo uma resposta atempada;
- g) Conduzir investigações rigorosas e imparciais de todas as suspeitas de fraude, determinando os factos e identificando os responsáveis;
- h) Maximizar a recuperação de perdas resultantes de fraude através de medidas legais e outras



acções apropriadas;

- i) Criar um ambiente onde a probabilidade de detecção e as consequências da fraude desencorajem comportamentos fraudulentos;
- j) Aperfeiçoar constantemente os sistemas e processos anti-fraude com base na experiência, melhores práticas e desenvolvimentos tecnológicos.

Estes objectivos são prosseguidos através de uma abordagem integrada que combina medidas preventivas, detectivas e correctivas, envolvendo todos os níveis da organização e aproveitando as sinergias entre diferentes funções e departamentos.

Artigo 6º - Âmbito de Aplicação

1. A política anti-fraude da Sol Seguros aplica-se a todas as actividades, processos, sistemas e relacionamentos da Sociedade, incluindo:
 - a) Actividades de Subscrição: avaliação de riscos, emissão de apólices, alterações contratuais e renovações;
 - b) Gestão de Sinistros: comunicação, avaliação, liquidação e pagamento de sinistros;
 - c) Actividades de Investimento: gestão de carteiras, transacções financeiras e avaliação de activos;
 - d) Gestão de Recursos Humanos: recrutamento, avaliação de desempenho, remunerações e benefícios;
 - e) Gestão Financeira: contabilidade, tesouraria, orçamentação e controlo de custos;
 - f) Tecnologias de Informação: sistemas informáticos, bases de dados, segurança cibernética e protecção de dados;
 - g) Compras e Fornecimentos: selecção de fornecedores, contratação de serviços e gestão de contratos;
 - h) Relacionamento com Intermediários: nomeação, formação, supervisão e remuneração de agentes e corretores;
 - i) *Compliance* e Controlo: cumprimento regulamentar, auditoria interna e gestão de riscos;
 - j) Relacionamento com Clientes: atendimento, comunicação, marketing e gestão de reclamações.
2. A política aplica-se igualmente a todas as subsidiárias, filiais, sucursais e outras entidades controladas pela Sol Seguros, devendo ser adaptada às especificidades locais e regulamentares de cada jurisdição.
3. Os terceiros que mantenham relações comerciais ou contratuais com a Sol Seguros devem ser



informados sobre a política anti-fraude da Sociedade e devem comprometer-se a respeitar os seus princípios e procedimentos, sendo esta condição incluída nos respectivos contratos ou acordos.

CAPÍTULO III - TIPOS DE FRAUDE E FACTORES DE RISCO

Artigo 7º - Classificação de Fraudes

Para efeitos de prevenção, detecção e resposta, as fraudes são classificadas pela Sol Seguros nas seguintes categorias principais:

- a) Actos fraudulentos praticados por segurados ou beneficiários, incluindo falsificação de documentos, exageração de sinistros, simulação de eventos ou ocultação de informações relevantes;
- b) Comportamentos fraudulentos de agentes, corretores ou outros intermediários, incluindo apropriação de prémios, falsificação de apólices ou manipulação de comissões;
- c) Fraudes praticadas por prestadores de serviços, incluindo oficinas, hospitais, peritos ou outros fornecedores, através de facturação excessiva, serviços não prestados ou conluio com segurados;
- d) Actos fraudulentos praticados por colaboradores da Sol Seguros, incluindo apropriação de fundos, manipulação de registos, abuso de autoridade ou violação de políticas internas;
- e) Fraudes perpetradas através de meios electrónicos, incluindo phishing, hacking, ransomware ou outras formas de criminalidade informática;
- f) Manipulação de informações financeiras, transacções não autorizadas ou outras irregularidades relacionadas com a gestão de investimentos;
- g) Violação intencional de leis, regulamentos ou normas aplicáveis ao sector segurador, incluindo manipulação de relatórios regulamentares.

Cada categoria de fraude requer abordagens específicas de prevenção, detecção e resposta, tendo em conta as suas características particulares, os riscos associados e os controlos mais eficazes.

A Sol Seguros mantém uma base de dados actualizada de casos de fraude, classificados de acordo com esta tipologia, para fins de análise de tendências, avaliação de riscos e melhoria dos controlos.

Artigo 8º - Fraude Interna

A fraude interna representa uma das ameaças mais significativas para a Sol Seguros, dado o acesso privilegiado que os colaboradores têm a informações, sistemas e recursos da Sociedade. As principais manifestações de fraude interna incluem:

- a) Desvio de dinheiro, prémios, comissões ou outros valores pertencentes à Sol Seguros ou a terceiros;



- b) Alteração não autorizada de dados, documentos ou sistemas informáticos para ocultar irregularidades ou obter vantagens indevidas;
- c) Utilização da posição hierárquica para obter benefícios pessoais, influenciar decisões ou pressionar subordinados;
- d) Envolvimento em actividades que conflituem com os interesses da Sol Seguros sem a devida autorização ou divulgação;
- e) Divulgação não autorizada de informações confidenciais para benefício próprio ou de terceiros;
- f) Criação ou alteração de documentos falsos, incluindo contratos, relatórios ou certificados;
- g) Concessão de vantagens indevidas a familiares, amigos ou outras pessoas com base em relacionamentos pessoais;
- h) Uso de activos, equipamentos ou recursos da Sol Seguros para fins pessoais ou não autorizados.

A prevenção da fraude interna baseia-se numa combinação de medidas, incluindo:

- a) Processos rigorosos de recrutamento e verificação de antecedentes;
- b) Segregação adequada de funções e responsabilidades;
- c) Sistemas de autorização e aprovação em múltiplos níveis;
- d) Monitorização regular das actividades e transacções;
- e) Rotação periódica de funções sensíveis;
- f) Programas de formação em ética e integridade;
- g) Canais seguros para comunicação de suspeitas;
- h) Avaliações regulares de risco e controlos internos.

Artigo 9º - Fraude Externa

A fraude externa engloba todos os actos fraudulentos praticados por entidades ou pessoas externas à Sol Seguros, representando uma ameaça constante que requer vigilância e controlos adequados. As principais categorias de fraude externa incluem:

- a) Apresentação de sinistros falsos, exageração de danos, simulação de eventos ou fornecimento de documentação fraudulenta;
- b) Ocultação ou falsificação de informações relevantes durante o processo de subscrição, incluindo histórico de sinistros ou factores de risco;



- c) Utilização de identidades falsas ou roubadas para obter seguros ou apresentar sinistros;
- d) Esquemas complexos envolvendo múltiplas partes, incluindo segurados, intermediários e prestadores de serviços;
- e) Facturação excessiva, serviços não prestados, utilização de peças usadas como novas ou conluio com segurados;
- f) Ataques informáticos, phishing, ransomware ou outras formas de criminalidade digital;
- g) Falsificação de documentos de identificação, certificados médicos, facturas ou outros documentos de suporte.

A detecção de fraude externa baseia-se em:

- a) Sistemas automatizados de análise de dados e detecção de anomalias;
- b) Verificação cruzada de informações com bases de dados externas;
- c) Investigações detalhadas de sinistros suspeitos;
- d) Colaboração com outras seguradoras e autoridades;
- e) Formação de colaboradores para identificar sinais de alerta;
- f) Utilização de tecnologias avançadas de análise forense;
- g) Parcerias com especialistas em investigação de fraude.

Artigo 10º - Factores de Risco

1. A Sol Seguros identifica e monitoriza regularmente os factores que podem aumentar o risco de fraude, incluindo:

a) Factores Organizacionais:

- Pressões financeiras ou de desempenho excessivas;
- Controlos internos inadequados ou ineficazes;
- Cultura organizacional que não valoriza a integridade;
- Falta de supervisão adequada ou segregação de funções;
- Sistemas de informação vulneráveis ou desactualizados;
- Processos manuais excessivos ou mal documentados;
- Rotatividade elevada de pessoal em funções críticas.

b) Factores Individuais:

- Dificuldades financeiras pessoais;



- Pressões familiares ou sociais;
- Insatisfação profissional ou sentimento de injustiça;
- Problemas de vício ou dependência;
- Oportunidades percebidas de ganho fácil;
- Racionalização de comportamentos inadequados;
- Histórico de comportamentos questionáveis.

c) Factores Externos:

- Condições económicas adversas;
- Mudanças regulamentares ou legislativas;
- Aumento da concorrência no mercado;
- Desenvolvimentos tecnológicos que criam novas vulnerabilidades;
- Actividade de crime organizado;
- Instabilidade política ou social;
- Catástrofes naturais ou eventos extraordinários.

2. A avaliação de factores de risco é realizada regularmente através de:

- a) Análises de risco específicas por área de negócio;
- b) Inquéritos e avaliações de clima organizacional;
- c) Monitorização de indicadores de desempenho e comportamento;
- d) Análise de tendências de fraude no sector;
- e) Consulta a especialistas externos e bases de dados de fraude;
- f) Revisões periódicas dos controlos internos;
- g) Avaliações de vulnerabilidades tecnológicas.

3. Com base na avaliação de factores de risco, a Sol Seguros desenvolve e implementa medidas específicas de mitigação, incluindo reforço de controlos, formação adicional, alterações de processos ou outras acções preventivas consideradas adequadas.

CAPÍTULO IV - SISTEMA DE PREVENÇÃO

Artigo 11º - Medidas Preventivas

A Sol Seguros implementa um sistema abrangente de medidas preventivas destinadas a reduzir a probabilidade de ocorrência de fraude, baseado numa abordagem de múltiplas camadas que abrange



peças, processos e tecnologia. As principais medidas preventivas incluem:

a) Controlos de Acesso e Autorização:

- Implementação de sistemas de controlo de acesso baseados em funções e responsabilidades;
- Estabelecimento de limites de autorização adequados para diferentes tipos de transacções;
- Utilização de autenticação multi-factor para acesso a sistemas críticos;
- Revisão periódica dos direitos de acesso e privilégios dos utilizadores;
- Desactivação imediata de acessos de colaboradores que cessem funções.

b) Segregação de Funções:

- Separação clara entre funções de autorização, execução, registo e controlo;
- Rotação periódica de colaboradores em funções sensíveis;
- Implementação de aprovações em múltiplos níveis para operações significativas;
- Estabelecimento de controlos compensatórios quando a segregação total não é possível.

c) *Due Diligence* e Verificação:

- Verificação rigorosa de antecedentes de novos colaboradores;
- Validação de credenciais e qualificações profissionais;
- Due diligence de terceiros, incluindo intermediários e prestadores de serviços;
- Verificação de identidade e informações fornecidas por clientes;
- Utilização de bases de dados externas para validação de informações.

d) Controlos Tecnológicos:

- Implementação de sistemas de detecção de anomalias e transacções suspeitas;
- Utilização de algoritmos de machine learning para identificação de padrões fraudulentos;
- Sistemas de backup e recuperação para proteger a integridade dos dados;
- Controlos de segurança cibernética, incluindo *firewalls* e sistemas *anti-malware*;
- Monitorização contínua da actividade dos sistemas e redes.

As medidas preventivas são regularmente revistas e actualizadas com base na evolução dos riscos, desenvolvimentos tecnológicos e melhores práticas do sector.



Artigo 12º - Controlos Internos

O sistema de controlo interno da Sol Seguros constitui a primeira linha de defesa contra a fraude, integrando controlos preventivos, detectivos e correctivos em todos os processos críticos da Sociedade.

1. Os controlos internos anti-fraude incluem:

a) Controlos Preventivos:

- Políticas e procedimentos claramente definidos e comunicados;
- Sistemas de autorização e aprovação adequados;
- Segregação de funções e responsabilidades;
- Controlos de acesso físico e lógico;
- Formação regular em prevenção de fraude;
- Códigos de conduta e declarações de conflitos de interesse.

b) Controlos Detectivos:

- Reconciliações regulares e análises de variações;
- Revisões analíticas e comparações com benchmarks;
- Monitorização de indicadores-chave de risco;
- Análise de dados e detecção de anomalias;
- Auditorias internas regulares;
- Sistemas de alerta automático para transacções suspeitas.

c) Controlos Correctivos:

- Procedimentos de investigação de irregularidades;
- Medidas disciplinares e correctivas;
- Recuperação de perdas e activos;
- Melhorias nos controlos com base em lições aprendidas;
- Comunicação de incidentes às autoridades competentes;
- Actualização de políticas e procedimentos.

2. A eficácia dos controlos internos é avaliada regularmente através de:

- a) Testes de controlos realizados pela auditoria interna;
- b) Auto-avaliações pelos responsáveis de cada área;



- c) Revisões independentes por consultores externos;
- d) Análise de indicadores de desempenho dos controlos;
- e) Benchmarking com melhores práticas do sector;
- f) Avaliações de risco específicas por processo.

Artigo 13º - Cultura de Integridade

A Sol Seguros reconhece que uma cultura organizacional sólida, baseada em valores de integridade, honestidade e transparência, constitui o fundamento mais importante para a prevenção da fraude. A promoção de uma cultura de integridade baseia-se em:

a) Liderança pelo Exemplo:

- Demonstração de comportamentos éticos pelos órgãos de administração e gestão de topo;
- Comunicação clara e consistente sobre a importância da integridade;
- Tomada de decisões que privilegiem a ética sobre os resultados de curto prazo;
- Reconhecimento e recompensa de comportamentos íntegros;
- Aplicação consistente de medidas disciplinares por violações éticas.

b) Comunicação e Sensibilização:

- Comunicação regular sobre políticas anti-fraude e expectativas comportamentais;
- Campanhas de sensibilização sobre os riscos e consequências da fraude;
- Partilha de casos de estudo e lições aprendidas;
- Utilização de múltiplos canais de comunicação para alcançar todos os colaboradores;
- Feedback regular sobre a eficácia das medidas anti-fraude.

c) Valores Organizacionais:

- Definição clara de valores organizacionais que enfatizem a integridade;
- Integração dos valores nos processos de recrutamento, avaliação e promoção;
- Alinhamento das políticas de remuneração com comportamentos éticos;
- Criação de um ambiente onde os colaboradores se sintam seguros para reportar suspeitas;
- Celebração de sucessos na prevenção e detecção de fraude.

A cultura de integridade é monitorizada através de:



- a) Inquéritos regulares de clima organizacional;
- b) Análise de indicadores comportamentais e de *compliance*;
- c) Feedback de colaboradores e stakeholders externos;
- d) Avaliação da eficácia dos programas de formação;
- e) Monitorização da utilização dos canais de denúncia;
- f) Benchmarking com outras organizações do sector.

Artigo 14º - Formação e Sensibilização

A Sol Seguros implementa um programa abrangente de formação e sensibilização em prevenção de fraude, dirigido a todos os colaboradores e adaptado às suas funções e responsabilidades específicas. O programa de formação inclui:

a) Formação Inicial:

- Sessões obrigatórias para todos os novos colaboradores sobre políticas anti-fraude;
- Apresentação dos valores organizacionais e expectativas comportamentais;
- Explicação dos canais de comunicação e procedimentos de denúncia;
- Casos práticos e exemplos relevantes para cada função;
- Avaliação da compreensão através de testes ou questionários.

b) Formação Contínua:

- Sessões anuais de actualização sobre desenvolvimentos em prevenção de fraude;
- Formação específica para funções de maior risco;
- Workshops sobre novas tipologias de fraude e métodos de detecção;
- Simulações e exercícios práticos;
- Partilha de experiências e melhores práticas.

c) Formação Especializada:

- Programas avançados para investigadores de fraude;
- Formação técnica em ferramentas de análise de dados;
- Cursos sobre aspectos legais e regulamentares;
- Certificações profissionais em prevenção de fraude;
- Participação em conferências e seminários especializados.



A eficácia da formação é avaliada através de:

- a) Testes de conhecimento antes e após a formação;
- b) Avaliação da aplicação prática dos conhecimentos adquiridos;
- c) Feedback dos participantes sobre a qualidade e relevância da formação;
- d) Análise de indicadores de comportamento e *compliance*;
- e) Comparação com benchmarks do sector;
- f) Revisão periódica dos conteúdos e metodologias de formação.

CAPÍTULO V - SISTEMA DE DETECÇÃO

Artigo 15º - Mecanismos de Detecção

A Sol Seguros implementa um sistema multi-camadas de detecção de fraude que combina tecnologia avançada, análise de dados, controlos manuais e inteligência humana para identificar suspeitas de fraude de forma atempada e eficaz. Os principais mecanismos de detecção incluem:

- a) Análise de Dados e Analytics:
 - Utilização de algoritmos de machine learning para identificação de padrões anómalos;
 - Análise estatística de transacções e comportamentos;
 - Comparação com perfis históricos e benchmarks do sector;
 - Detecção de *outliers* e variações significativas;
 - Análise de redes para identificação de relacionamentos suspeitos;
 - Processamento de linguagem natural para análise de documentos e comunicações.
- b) Sistemas de Regras e Alertas:
 - Implementação de regras de negócio para detecção automática de situações suspeitas;
 - Sistemas de alerta em tempo real para transacções que excedam determinados limites;
 - Monitorização contínua de indicadores-chave de risco;
 - Alertas baseados em combinações de factores de risco;
 - Escalamento automático de alertas para os responsáveis adequados.
- c) Controlos Manuais e Revisões:
 - Revisões analíticas regulares por parte de gestores e supervisores;
 - Análises de tendências e variações por especialistas;
 - Investigações detalhadas de casos suspeitos;



- Verificações cruzadas com fontes externas de informação;
- Auditorias surpresa e controlos não programados.

d) Inteligência Externa:

- Partilha de informação com outras seguradoras através de bases de dados sectoriais;
- Colaboração com autoridades policiais e judiciais;
- Utilização de serviços especializados de investigação;
- Monitorização de fontes públicas de informação;
- Participação em redes de combate à fraude.

Os mecanismos de detecção são continuamente aperfeiçoados através da incorporação de novas tecnologias, análise de casos passados e adaptação a novas tipologias de fraude.

Artigo 16º - Indicadores de Alerta

1. A Sol Seguros estabelece uma lista abrangente de indicadores de alerta (red flags) que podem sinalizar a possível existência de fraude, organizados por categoria e área de actividade. Os principais indicadores de alerta incluem:

a) Indicadores Comportamentais:

- Mudanças súbitas no estilo de vida ou padrões de gastos de colaboradores;
- Relutância em tirar férias ou permitir que outros acedam ao seu trabalho;
- Comportamentos defensivos ou evasivos quando questionados;
- Violações frequentes de políticas ou procedimentos;
- Relacionamentos inadequados com fornecedores ou clientes;
- Sinais de stress financeiro ou pessoal.

b) Indicadores Operacionais:

- Transacções fora dos padrões normais ou horários habituais;
- Alterações frequentes de dados ou documentos;
- Reconciliações que não fecham ou apresentam diferenças inexplicadas;
- Aprovações ou autorizações contornadas ou em falta;
- Documentação inadequada ou em falta;
- Reclamações ou queixas de clientes sobre irregularidades.

c) Indicadores Financeiros:



- Variações inexplicadas nos resultados ou indicadores financeiros;
- Transacções próximas do final de períodos de reporte;
- Ajustamentos contabilísticos frequentes ou significativos;
- Discrepâncias entre registos contabilísticos e documentação de suporte;
- Pagamentos a entidades desconhecidas ou em jurisdições de risco;
- Transacções em montantes redondos ou próximos de limites de autorização.

d) Indicadores Tecnológicos:

- Acessos a sistemas fora do horário normal ou de localizações inusuais;
- Tentativas de acesso a informações não relacionadas com as funções do utilizador;
- Alterações não autorizadas em sistemas ou bases de dados;
- Utilização de contas de utilizador partilhadas ou genéricas;
- Desactivação ou contorno de controlos de segurança;
- Actividade suspeita em logs de sistema.

Os indicadores de alerta são regularmente revistos e actualizados com base na experiência, desenvolvimentos no sector e novas tipologias de fraude identificadas.

Artigo 17º - Canais de Comunicação

A Sol Seguros estabelece múltiplos canais de comunicação seguros e confidenciais para permitir que colaboradores, clientes e terceiros reportem suspeitas de fraude ou outras irregularidades. Os canais de comunicação incluem:

a) Linha Directa Anti-Fraude:

- Linha telefónica gratuita disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana;
- Atendimento por operadores especializados e independentes;
- Possibilidade de comunicação anónima;
- Registo seguro de todas as comunicações;
- Seguimento e feedback sobre o estado das investigações.

b) Portal Online:

- Website dedicado com formulário seguro para submissão de denúncias;
- Possibilidade de anexar documentos e evidências;
- Sistema de *tracking* para acompanhamento do progresso;



- Garantias de confidencialidade e protecção de dados.

c) Correio Electrónico Dedicado:

- Endereço de email específico para comunicação de suspeitas;
- Encriptação de comunicações para garantir confidencialidade;
- Resposta automática confirmando recepção;
- Triagem por especialistas em fraude;
- Arquivo seguro de todas as comunicações.

d) Canais Internos:

- Comunicação directa com supervisores hierárquicos;
- Contacto com a função de *compliance*;
- Comunicação com a auditoria interna;
- Reuniões com recursos humanos;
- Caixa de sugestões física em localizações estratégicas.

Todos os canais de comunicação são amplamente divulgados através de:

- a) Formação regular de colaboradores;
- b) Cartazes e materiais informativos em locais visíveis;
- c) Inclusão em manuais de colaboradores e códigos de conduta;
- d) Comunicações periódicas da gestão;
- e) *Website* corporativo e *intranets*;
- f) Materiais de integração para novos colaboradores.

Artigo 18º - Protecção de Denunciantes

A Sol Seguros compromete-se a proteger todos os denunciantes que, de boa-fé, comuniquem suspeitas de fraude ou outras irregularidades, implementando medidas robustas contrarretaliações e garantindo a confidencialidade das comunicações. As medidas de protecção incluem:

a) Confidencialidade:

- Manutenção da confidencialidade da identidade do denunciante;
- Acesso restrito às informações apenas por pessoal autorizado;
- Utilização de códigos ou referências para proteger identidades;



- Sistemas seguros de armazenamento de informações;
- Políticas claras sobre partilha de informações com terceiros.

b) Protecção contrarretaliações:

- Proibição expressa de qualquer forma de retaliação contra denunciante;
- Monitorização de possíveis actos de retaliação;
- Medidas disciplinares severas para quem pratique retaliações;
- Canais alternativos para comunicação de retaliações;
- Apoio legal e psicológico quando necessário.

c) Anonimato:

- Possibilidade de comunicação completamente anónima;
- Sistemas técnicos que não registam informações identificativas;
- Procedimentos para investigação de denúncias anónimas;
- Comunicação de resultados através de canais seguros;
- Respeito pela escolha do denunciante de manter anonimato.

A Sol Seguros comunica regularmente sobre as medidas de protecção disponíveis e monitoriza a sua eficácia através de:

- a) Inquéritos de satisfação a denunciante;
- b) Análise de indicadores de utilização dos canais de denúncia;
- c) Revisão de casos de alegadas retaliações;
- d) Benchmarking com melhores práticas do sector;
- e) Consulta a especialistas externos em *whistleblowing*;
- f) Avaliação regular das políticas e procedimentos de protecção.

CAPÍTULO VI - INVESTIGAÇÃO E RESPOSTA

Artigo 19º - Processo de Investigação

Todas as suspeitas de fraude comunicadas à Sol Seguros são objecto de investigação rigorosa, imparcial e confidencial, conduzida de acordo com procedimentos estruturados que asseguram a recolha adequada de evidências e o respeito pelos direitos de todas as partes envolvidas. O processo de investigação compreende as seguintes fases:

- a) Avaliação Inicial:



- Recepção e registo da suspeita de fraude;
- Avaliação preliminar da credibilidade e materialidade da alegação;
- Determinação da necessidade de investigação formal;
- Nomeação da equipa de investigação;
- Estabelecimento do plano de investigação e cronograma.

b) Investigação Detalhada:

- Recolha e preservação de evidências físicas e electrónicas;
- Entrevistas com testemunhas e pessoas envolvidas;
- Análise de documentos, registos e transacções;
- Verificação de factos e circunstâncias;
- Utilização de técnicas forenses quando apropriado;
- Colaboração com especialistas externos se necessário.

c) Análise e Conclusões:

- Avaliação de todas as evidências recolhidas;
- Determinação da ocorrência ou não de fraude;
- Identificação dos responsáveis e quantificação das perdas;
- Avaliação das falhas de controlo que permitiram a fraude;
- Elaboração de relatório de investigação com conclusões e recomendações.

d) Acções Correctivas:

- Implementação de medidas para prevenir recorrências;
- Recuperação de activos e minimização de perdas;
- Aplicação de medidas disciplinares apropriadas;
- Comunicação às autoridades competentes quando necessário;
- Monitorização da implementação das recomendações.

Todas as investigações são conduzidas com observância dos seguintes princípios:

- a) Confidencialidade e discrição;
- b) Objectividade e imparcialidade;
- c) Proporcionalidade e adequação;



- d) Respeito pelos direitos das pessoas envolvidas;
- e) Preservação da integridade das evidências;
- f) Documentação adequada de todos os procedimentos.

Artigo 20º - Equipa de Investigação

A Sol Seguros constitui equipas de investigação especializadas, compostas por profissionais com as competências técnicas e experiência necessárias para conduzir investigações eficazes de fraude. A equipa de investigação típica inclui:

- a) Coordenador de Investigação: responsável pela gestão geral da investigação, coordenação da equipa e comunicação com a gestão;
- b) Investigador Sénior: profissional experiente em investigação de fraude, responsável pela condução das actividades de investigação;
- c) Analista de Dados: especialista em análise de dados e sistemas informáticos, responsável pela análise de evidências electrónicas;
- d) Especialista Legal: jurista com conhecimento em direito penal e civil, responsável por assegurar o cumprimento dos requisitos legais;
- e) Especialista Técnico: profissional com conhecimento específico da área de negócio afectada pela suspeita de fraude.

A equipa de investigação pode ser complementada com recursos externos, incluindo:

- a) Investigadores privados licenciados;
- b) Especialistas forenses em contabilidade;
- c) Peritos em tecnologias de informação;
- d) Consultores especializados em tipos específicos de fraude;
- e) Advogados externos com experiência em litígio de fraude.

Todos os membros da equipa de investigação devem:

- a) Possuir as qualificações e experiência adequadas;
- b) Manter a confidencialidade de todas as informações;
- c) Actuar com objectividade e imparcialidade;
- d) Declarar qualquer conflito de interesses;
- e) Seguir os procedimentos estabelecidos;
- f) Documentar adequadamente todas as actividades.



Artigo 21º - Medidas Correctivas

Com base nas conclusões da investigação, a Sol Seguros implementa medidas correctivas apropriadas, que podem incluir acções disciplinares, recuperação de perdas, melhorias de controlos e comunicação às autoridades competentes. As medidas disciplinares podem incluir:

- a) Advertência Verbal ou Escrita: para violações menores ou primeiras ocorrências;
- b) Suspensão Temporária: para casos de gravidade média, com ou sem vencimento;
- c) Despedimento com Justa Causa: para casos graves ou reincidência;
- d) Rescisão de Contratos: para terceiros que violem obrigações contratuais;
- e) Exclusão de Listas de Fornecedores: para prestadores de serviços envolvidos em fraude;
- f) Comunicação a Autoridades Profissionais: para profissionais licenciados que violem códigos de conduta.

As medidas de recuperação incluem:

- a) Recuperação civil através de acções judiciais;
- b) Execução de garantias e seguros de responsabilidade;
- c) Compensação através de acordos extrajudiciais;
- d) Recuperação de activos através de medidas cautelares;
- e) Colaboração com autoridades na recuperação de produtos de crime.

As melhorias de controlos podem incluir:

- a) Reforço de controlos internos identificados como deficientes;
- b) Implementação de novos procedimentos de verificação;
- c) Melhoria de sistemas tecnológicos e de segurança;
- d) Formação adicional para colaboradores;
- e) Revisão de políticas e procedimentos;
- f) Implementação de monitorização adicional.

Artigo 22º - Recuperação de Perdas

A Sol Seguros adopta uma abordagem proactiva para a recuperação de perdas resultantes de fraude, utilizando todos os meios legais disponíveis para maximizar a recuperação e desencorajar



comportamentos fraudulentos. As estratégias de recuperação incluem:

a) Acções Cíveis:

- Instauração de acções de responsabilidade civil contra os responsáveis;
- Pedidos de indemnização por danos directos e indirectos;
- Solicitação de medidas cautelares para preservação de activos;
- Execução de sentenças e decisões judiciais;
- Utilização de mecanismos alternativos de resolução de conflitos.

b) Recuperação de Activos:

- Identificação e localização de activos dos responsáveis;
- Solicitação de arresto e penhora de bens;
- Colaboração com autoridades na apreensão de produtos de crime;
- Utilização de investigadores especializados em localização de activos;
- Cooperação internacional quando necessário.

c) Seguros e Garantias:

- Activação de seguros de responsabilidade civil profissional;
- Execução de garantias bancárias e cauções;
- Reclamação junto de seguros de fidelidade de colaboradores;
- Utilização de seguros de crime cibernético;
- Coordenação com seguradores para maximizar cobertura.

A Sol Seguros mantém registos detalhados de todas as actividades de recuperação, incluindo custos incorridos, montantes recuperados e lições aprendidas para futuras situações similares.

CAPÍTULO VII - GOVERNAÇÃO E RESPONSABILIDADES

Artigo 23º - Responsabilidades do Conselho de Administração

O Conselho de Administração da Sol Seguros assume a responsabilidade última pela implementação e eficácia da política anti-fraude, assegurando que a Sociedade dispõe de recursos adequados e de uma cultura organizacional que promove a integridade e combate a fraude. As responsabilidades específicas do Conselho de Administração incluem:

a) Aprovação e Supervisão:

- Aprovação da política anti-fraude e suas actualizações;



- Supervisão da implementação eficaz da política;
- Aprovação de recursos adequados para combate à fraude;
- Revisão regular da eficácia das medidas anti-fraude;
- Aprovação de medidas correctivas significativas.

b) Cultura e Liderança:

- Demonstração de compromisso com a integridade através de acções e comunicações;
- Estabelecimento do tom ético da organização;
- Promoção de uma cultura de transparência e responsabilização;
- Apoio aos colaboradores que reportem suspeitas de fraude;
- Comunicação regular sobre a importância da prevenção de fraude.

c) Monitorização e Reporte:

- Recepção de relatórios regulares sobre actividades anti-fraude;
- Análise de indicadores de desempenho e tendências de fraude;
- Supervisão de investigações de casos significativos;
- Comunicação às autoridades regulamentares quando necessário;
- Reporte aos accionistas sobre medidas anti-fraude.

Artigo 24º - Função de *Compliance*

A função de *compliance* da Sol Seguros desempenha um papel central na implementação e monitorização da política anti-fraude, assegurando o cumprimento de todas as obrigações legais e regulamentares relacionadas com a prevenção e combate à fraude. As responsabilidades da função de *compliance* incluem:

a) Desenvolvimento e Manutenção:

- Desenvolvimento e actualização de políticas e procedimentos anti-fraude;
- Monitorização de alterações legislativas e regulamentares;
- *Benchmarking* com melhores práticas do sector;
- Coordenação com outras funções de controlo;
- Manutenção de registos de *compliance*.

b) Monitorização e Avaliação:

- Monitorização contínua do cumprimento da política anti-fraude;



- Realização de avaliações de risco regulares;
- Análise de indicadores de desempenho;
- Identificação de áreas de melhoria;
- Coordenação de acções correctivas.

c) Formação e Comunicação:

- Desenvolvimento de programas de formação em prevenção de fraude;
- Comunicação regular sobre políticas e procedimentos;
- Sensibilização sobre novos riscos e tipologias de fraude;
- Apoio às áreas de negócio na implementação de controlos;
- Manutenção de canais de comunicação com colaboradores.

Artigo 25º - Auditoria Interna

A função de auditoria interna da Sol Seguros fornece assurance independente sobre a adequação e eficácia do sistema anti-fraude, realizando avaliações objectivas e fornecendo recomendações para melhoria. As responsabilidades da auditoria interna incluem:

a) Avaliação de Controlos:

- Avaliação da adequação do desenho dos controlos anti-fraude;
- Teste da eficácia operacional dos controlos;
- Identificação de deficiências e oportunidades de melhoria;
- Verificação da implementação de recomendações anteriores;
- *Benchmarking* com melhores práticas.

b) Investigações Especiais:

- Condução de investigações de alegações de fraude;
- Apoio técnico a outras investigações;
- Análise forense de dados e transacções;
- Avaliação de perdas e impactos;
- Recomendações para prevenção de recorrências.

c) Reporte e Comunicação:

- Elaboração de relatórios de auditoria com conclusões e recomendações;



- Comunicação directa com o Conselho de Administração;
- Seguimento da implementação de recomendações;
- Manutenção de registos de auditorias realizadas;
- Coordenação com auditores externos.

Artigo 26º - Responsabilidades dos Colaboradores

Todos os colaboradores da Sol Seguros têm responsabilidades específicas na prevenção, detecção e combate à fraude, constituindo a primeira linha de defesa contra comportamentos fraudulentos. As responsabilidades gerais dos colaboradores incluem:

a) Prevenção:

- Cumprimento rigoroso de todas as políticas e procedimentos anti-fraude;
- Manutenção de padrões éticos elevados em todas as actividades;
- Protecção de activos e informações da Sol Seguros;
- Evitamento de situações de conflito de interesses;
- Participação em programas de formação obrigatórios.

b) Detecção:

- Vigilância constante para identificação de sinais de alerta;
- Comunicação imediata de suspeitas de fraude;
- Cooperação com investigações quando solicitado;
- Manutenção de registos adequados das suas actividades;
- Utilização adequada dos canais de comunicação disponíveis.

c) Resposta:

- Cooperação plena com investigações internas;
- Implementação de medidas correctivas quando solicitado;
- Participação em acções de melhoria de controlos;
- Apoio a colegas na compreensão de políticas anti-fraude;
- Manutenção da confidencialidade de investigações.

Os gestores e supervisores têm responsabilidades adicionais, incluindo:

- a) Demonstração de liderança ética;



- b) Supervisão adequada das equipas;
- c) Implementação de controlos adequados;
- d) Comunicação regular sobre expectativas comportamentais;
- e) Investigação preliminar de suspeitas na sua área;
- f) Apoio aos colaboradores que reportem suspeitas.

CAPÍTULO VIII - MONITORIZAÇÃO E REPORTE

Artigo 27º - Sistema de Monitorização

A Sol Seguros implementa um sistema abrangente de monitorização da eficácia da sua política anti-fraude, baseado em indicadores quantitativos e qualitativos que permitem avaliar o desempenho e identificar áreas de melhoria. O sistema de monitorização inclui:

a) Indicadores de Prevenção:

- Número de colaboradores formados em prevenção de fraude;
- Percentagem de processos com controlos anti-fraude implementados;
- Número de avaliações de risco realizadas;
- Tempo médio de implementação de controlos;
- Investimento em tecnologias anti-fraude.

b) Indicadores de Detecção:

- Número de suspeitas de fraude identificadas;
- Tempo médio de detecção de fraudes;
- Percentagem de fraudes detectadas internamente vs. externamente;
- Eficácia dos diferentes canais de detecção;
- Número de falsos positivos gerados pelos sistemas.

c) Indicadores de Resposta:

- Tempo médio de investigação de suspeitas;
- Percentagem de investigações que confirmam fraude;
- Montante de perdas recuperadas;
- Número de medidas disciplinares aplicadas;
- Tempo de implementação de medidas correctivas.



A monitorização é realizada através de:

- a) Relatórios mensais e trimestrais de desempenho;
- b) Análises de tendências e comparações históricas;
- c) *Benchmarking* com outras organizações do sector;
- d) Avaliações independentes por consultores externos.

Artigo 28º - Reporte Interno

A Sol Seguros estabelece um sistema estruturado de reporte interno que assegura que todas as partes interessadas recebem informação adequada e atempada sobre actividades anti-fraude. O sistema de reporte interno inclui:

a) Relatórios ao Conselho de Administração:

- Relatórios trimestrais sobre actividades anti-fraude;
- Comunicação imediata de casos significativos;
- Análise anual da eficácia da política anti-fraude;
- Recomendações para melhorias estratégicas;
- Avaliação de recursos necessários.

b) Relatórios à Gestão Executiva:

- Relatórios mensais sobre indicadores de desempenho;
- Comunicação de investigações em curso;
- Análise de tendências e padrões de fraude;
- Recomendações operacionais;
- Coordenação de acções correctivas.

c) Relatórios às Áreas de Negócio:

- Feedback sobre controlos específicos da área;
- Comunicação de lições aprendidas;
- Orientações sobre melhores práticas;
- Resultados de avaliações de risco;
- Planos de formação e sensibilização.



Artigo 29º - Reporte Regulamentar

A Sol Seguros cumpre rigorosamente todas as obrigações de reporte às autoridades competentes, incluindo a ARSEG, autoridades policiais e judiciais, e outras entidades regulamentares relevantes. O reporte regulamentar inclui:

a) Comunicações à ARSEG:

- Relatórios periódicos sobre governação corporativa;
- Comunicação de casos significativos de fraude;
- Informação sobre medidas anti-fraude implementadas;
- Dados sobre perdas por fraude;
- Planos de melhoria de controlos.

b) Comunicações às Autoridades Policiais:

- Participação de crimes de fraude;
- Fornecimento de evidências para investigações;
- Cooperação em processos judiciais;
- Partilha de informação sobre padrões de fraude;
- Apoio a acções de prevenção sectoriais.

c) Outros Reportes:

- Comunicações a autoridades de supervisão de mercados financeiros;
- Relatórios a organismos de combate ao branqueamento de capitais;
- Informação a associações sectoriais;
- Dados para estudos académicos e de investigação;
- Contribuições para estatísticas nacionais de fraude.

Artigo 30º - Indicadores de Desempenho

A Sol Seguros estabelece indicadores-chave de desempenho (KPIs) específicos para avaliar a eficácia da sua política anti-fraude e orientar decisões de melhoria. Os principais KPIs incluem:

a) Eficácia da Prevenção:

- Taxa de redução de fraudes ano-over-ano;
- Percentagem de processos com controlos adequados;
- Tempo médio de implementação de novos controlos;



- Investimento em prevenção como percentagem do orçamento;
- Número de colaboradores certificados em prevenção de fraude.

b) Eficiência da Detecção:

- Tempo médio entre ocorrência e detecção de fraude;
- Percentagem de fraudes detectadas por sistemas automáticos;
- Taxa de falsos positivos dos sistemas de detecção;
- Número de suspeitas reportadas por colaboradores;
- Cobertura dos controlos de detecção por área de negócio.

c) Eficácia da Resposta:

- Tempo médio de conclusão de investigações;
- Percentagem de perdas recuperadas;
- Taxa de sucesso em acções judiciais;
- Tempo de implementação de medidas correctivas;
- Satisfação dos stakeholders com a resposta a fraudes.

Os KPIs são monitorizados regularmente e utilizados para:

- a) Avaliar o desempenho das diferentes componentes do sistema anti-fraude;
- b) Identificar tendências e padrões que requerem atenção;
- c) Comparar o desempenho com benchmarks do sector;
- d) Orientar decisões de investimento em recursos anti-fraude;
- e) Demonstrar o valor das medidas anti-fraude aos stakeholders.

CAPÍTULO IX - DISPOSIÇÕES FINAIS

Artigo 31º - Revisão e Actualização

A presente Política é objecto de revisão regular para assegurar a sua adequação face à evolução dos riscos de fraude, desenvolvimentos tecnológicos, alterações legislativas e melhores práticas do sector. A revisão da Política é realizada:

- a) Anualmente, revisão geral da adequação e eficácia das disposições;
- b) Sempre que necessário, em resposta a alterações significativas no ambiente de risco ou regulamentar;
- c) Após incidentes significativos: para incorporar lições aprendidas;



- d) Com base em recomendações de auditores internos, externos ou reguladores;
- e) Por iniciativa da gestão quando identificadas oportunidades de melhoria.

O processo de revisão envolve:

- a) Análise da eficácia das medidas existentes;
- b) Benchmarking com melhores práticas do sector;
- c) Consulta a especialistas internos e externos;
- d) Avaliação do impacto de alterações propostas;
- e) Aprovação pelo Conselho de Administração.

Artigo 32º - Casos Omissos

Os casos omissos nesta Política são resolvidos pela função de *Compliance* da Sol Seguros, em coordenação com a gestão executiva e com base na legislação aplicável, melhores práticas do sector e princípios de gestão sã e prudente. As interpretações e decisões sobre casos omissos devem ser:

- a) Documentadas adequadamente;
- b) Comunicadas às partes interessadas;
- c) Incorporadas em futuras revisões da Política;
- d) Consistentes com os princípios fundamentais da política anti-fraude;
- e) Aprovadas pelos níveis hierárquicos adequados.

Artigo 33º - Entrada em Vigor

1. A presente Política entra em vigor na data da sua aprovação pela Comissão Executiva da Sol Seguros, revogando todas as disposições anteriores sobre a mesma matéria e entra em vigor na data da sua publicação.

2. A implementação da Política é faseada ao longo de seis meses, com prioridade para as medidas de maior impacto na prevenção e deteção de fraude.

CAPÍTULO X – OUTORGAMENTO

À Comissão Executiva da Sol Seguros, S.A

Presidente da Comissão Executiva da Sol, Seguros, S.A

Assinatura no original

Débora Teresa Rodrigues Tavares da Cruz



Administradora Comercial da Sol Seguros, S.A

Assinatura no original

Cidália David Fernandes Octávio

Administrador Técnico da Sol Seguros, S.A

Assinatura no original

Álvaro Pereira