



INSTITUTO DE SUPERVISÃO DE  
SEGUROS DE MOÇAMBIQUE

## **CARTA DE SERVIÇOS**

### **Natureza:**

O Instituto de Supervisão de Seguros de Moçambique é o órgão central do aparelho do Estado que, de acordo com os princípios, objectivos, políticas e prioridades definidos pelo Governo, exerce a supervisão e fiscalização da actividade seguradora, incluindo a sua mediação e a gestão de fundos de pensões complementares na República de Moçambique.

### **Missão:**

Exercer a supervisão e fiscalização do sector segurador e de fundos de pensões complementares contribuindo para o desenvolvimento de um mercado sólido, eficiente e credível.

### **Visão:**

Ser uma instituição de referência nacional, regional e internacional.

### **Valores:**

- **Responsabilidade;**
- **Independência;**
- **Solidez;**
- **Confidencialidade;**
- **Orgulho Profissional.**

### **Serviços essenciais (básicos):**

#### **No Domínio da Supervisão e Fiscalização:**

- Verificar a conformidade técnica, financeira e legal da actividade das seguradoras bem como das entidades gestoras dos fundos de pensões sob sua supervisão, obtendo, para o efeito, a necessária informação pormenorizada;

- Garantir a aplicação efectiva das medidas adequadas e necessárias para a observância das disposições legais e regulamentares aplicáveis às entidades habilitadas ao exercício da actividade seguradora;
- Requerer as providências cautelares necessárias para o equilíbrio do sector;
- Defender o interesse dos segurados e participantes dos fundos de pensões, intervindo, nomeadamente, no processo de falência das empresas sujeitas à sua supervisão;
- Definir normas contabilísticas e emitir normas técnicas a serem observadas pelas entidades sujeitas à supervisão do ISSM;
- Definir, implementar e controlar a política de investimento e a composição dos activos que integram o património das entidades sujeitas à sua supervisão;
- Emitir pareceres ao Ministro que superintende a área das Finanças sobre pedidos de autorização para o exercício da actividade seguradora;
- Apreciar os elementos sujeitos ao registo na entidade de supervisão e proceder aos ajustamentos julgados necessários;
- Recolher os indicadores e produzir informação estatística periódica do sector de seguros, incluindo fundos de pensões complementares, bem como elaborar e publicar o relatório anual sobre a actividade seguradora;
- Instaurar processos de contravenção por inobservância das normas que regulam a actividade seguradora;
- Tomar iniciativas visando a consciencialização e protecção dos consumidores de produtos de seguro e fundos de pensões complementares, estabelecendo mecanismos de atendimento ao consumidor.

#### **No Domínio de relações com outras instituições:**

- Colaborar com outros órgãos do Estado e com todas as autoridades nacionais e regionais, com vista a assegurar a eficácia e coerência global da regulação e supervisão do sistema financeiro;
- 

#### **Compromissos assumidos:**

##### ➤ **Formas de Atendimento:**

- Personalizado
- Aprumo
- Cortesia
- Simpatia
- Imparcialidade
- Interajuda
- Zelo

- Informação

➤ **Tempo de atendimento:**

Serviços básicos	Tempo de espera para atendimento	Prazo para a obtenção da Resposta
Instrução do processo de autorização para o exercício da actividade seguradora	5 min	45 dias
Instrução do processo de autorização para o exercício da actividade de corretagem de seguros	5 min	45 dias
Instrução do processo de autorização para o exercício da gestão de fundos de pensões complementares	5 min	45 dias
Instrução do processo de autorização para o registo de promotores de seguros	3 min	45 dias
Instrução do processo de autorização para o registo de agentes de seguros	3 min	45 dias
Apreciação de reclamações dos tomadores de seguros sobre a não regularização de sinistros pelas seguradoras	2 min	25 dias
Solicitação de esclarecimentos sobre o contrato de seguro	1 min	Imediato

**Padrões de Qualidade:**

- Procedimentos simplificados;
- Celeridade e resposta em tempo útil;
- Racionalidade na tramitação do expediente;
- Acessibilidade da informação;
- Disponibilidade para ajuda;
- Rigor e brio profissional;
- Decisão argumentada.

**Horário de Funcionamento:**

- De segunda a sexta-feira
- Das 7:30 horas às 15:30 horas

**Endereço da Instituição:**

- Av.24 de Julho n°1097, 2° Andar Esquerdo, Edifício Shopping 24, Cidade de Maputo

**Contactos:**

- Tel: 21320892; cell: 823064220, 823064040, 823063720, 843122357, 843122358;
- Fax: 21320891;
- Linha Verde: 800500600;
- email:Info@issm.gov.mz;
- Website: www.issm.gov.mz