

A Relatório Único Integrado de Gestão

RELATÓRIO ÚNICO INTEGRADO DE GESTÃO 2023

ÍNDICE

MENSAGEM CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO - COMISSÃO EXECUTIVA

1. GRUPO FIDELIDADE

- 1.1 NÚMEROS-CHAVE 2023
- 1.2 DESTAQUES DO ANO
- 1.3 HISTÓRIA DO GRUPO FIDELIDADE
- 1.4 MISSÃO E VALORES

2. CONSTRUIR O FUTURO

- 2.1. PILARES DE NEGÓCIO
- 2.2. PILARES DE SUSTENTABILIDADE
 - 2.2.1 Compromissos e metas
 - 2.2.2 Envolvimento com iniciativas e entidades
- 2.3. EXPANSÃO INTERNACIONAL

3. CRIAR VALOR

- 3.1 MODELO DE CRIAÇÃO DE VALOR
- 3.2 CONTEXTO
 - 3.2.1 Contexto geopolítico
 - 3.2.2 Enquadramento macroeconómico
 - 3.2.3 Enquadramento do setor segurador
 - 3.2.4 Inovação e desenvolvimento tecnológico
 - 3.2.5 Envelhecimento, saúde e literacia financeira
 - 3.2.6 Alterações climáticas
 - 3.2.7 Gestão de talento
- 3.3 RECURSOS E RESULTADOS FINANCEIROS
 - 3.3.1 Contas consolidadas
 - 3.3.2 Contas individuais
 - 3.3.3 Taxonomia Europeia
- 3.4 RECURSOS E RESULTADOS NÃO-FINANCEIROS
 - 3.4.1 Clientes
 - 3.4.2 Colaboradores
 - 3.4.3 Comunidade
 - 3.4.4 Ambiente
 - 3.4.5 Fornecedores e parceiros
 - 3.4.6 Investidores
- 3.5 INOVAÇÃO E DIGITALIZAÇÃO

- 3.5.1 Modelo de inovação
- 3.5.2 Inovação em recursos
- 3.5.3 Novas *ventures* e capital de risco
- 3.6 RECONHECIMENTOS E PRÉMIOS
- 3.7 PERSPETIVAS PARA 2024
- 4. GOVERNANCE**
 - 4.1 ESTRUTURA ACIONISTA E DE *GOVERNANCE*
 - 4.1.1 Ética e *Compliance*
 - 4.1.2 *Governance* de Sustentabilidade
 - 4.1.3 *Governance* de Investimentos
 - 4.2 GESTÃO DO RISCO
- 5. PROPOSTA DE APLICAÇÃO DE RESULTADOS**
- 6. EVENTOS SUBSEQUENTES**
- 7. SOBRE O RELATÓRIO**
- 8. ANEXOS RELATIVOS A INFORMAÇÃO NÃO FINANCEIRA**
 - 8.1 GRUPO FIDELIDADE | INDICADORES 2023
 - 8.1.1 Conteúdos Gerais
 - 8.1.2 Indicadores Económicos
 - 8.1.3 Indicadores Ambientais
 - 8.1.4 Indicadores Sociais
 - 8.1.5 Indicadores Específicos
 - 8.1.6 Suplemento
 - 8.2 TABELA GRI
 - 8.3 DEMONSTRAÇÃO NÃO FINANCEIRA
 - 8.4 TABELA DL 89/2017
 - 8.5 TABELA IIRC
 - 8.6 CRITÉRIOS PARA O CÁLCULO DOS INDICADORES
- 9. GLOSSÁRIO**

2
Rt

MENSAGEM CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO - COMISSÃO EXECUTIVA

Este é o segundo Relatório Único Integrado de Gestão do Grupo Fidelidade no qual se enumeraram os principais desafios que enfrentámos ao longo do ano findo, bem como as principais conquistas e metas atingidas. O tema que escolhemos - “Longevidade para todas as idades” - reflete a importância central que o tema da Longevidade ocupa na nossa estratégia global, enquanto princípio unificador da nossa estratégia de sustentabilidade.

Solidez e resiliência

O ano de 2023 foi caracterizado por desafios que impactaram o mundo e também o nosso negócio. O recrudescimento do extremismo político e os conflitos persistentes agravaram os riscos geopolíticos e geraram uma dinâmica de acrescida incerteza. Por outro lado, a manutenção do cenário inflacionista impactou negativamente a nossa estrutura de custos, ao mesmo tempo que o incremento das taxas de juro dificultou significativamente a gestão dos nossos ativos financeiros.

Segundo o Fundo Monetário internacional, estima-se que a atividade económica real mundial tenha abrandado em 2023 por um crescimento estimado de 3,0%, inferior em 0,5 pontos percentuais face a 2022. Na América Latina, mercado onde temos presença relevante, o crescimento económico baixou de 4,1% em 2022, para 2,3% em 2023. Em Portugal, a economia cresceu 2,1% em 2023, o que compara com um crescimento de 6,8% em 2022.

Apesar do contexto referido, foi possível manter níveis de crescimento e rentabilidade em níveis adequados, embora inferiores aos inicialmente estimados. Em 2023 o resultado líquido atingiu 180,3 milhões de euros, valor robusto tendo em conta a conjuntura difícil e incerta que vivemos. Os prémios cresceram 1,7% e atingiram, a nível global, 5,2 mil milhões de euros, mostrando diferentes dinâmicas entre os segmentos Não-Vida e Vida. Os prémios Não-Vida subiram cerca de 10,5%, enquanto os prémios Vida, tiveram um decréscimo de cerca de 7,5%. Em Portugal, esta dinâmica desigual deveu-se, fundamentalmente, à subida das taxas de juro e à concorrência de produtos como os Certificados de Aforro e depósitos bancários. No entanto, foi possível manter a nossa quota de mercado, em Portugal, em torno dos 30% em termos de prémios totais (29% Não Vida e 30% na área Vida). O bom desempenho das operações internacionais mostrou-se cada vez mais relevante no nosso resultado, tendo crescido para 1.703 milhões de euros de receita, representando mais de um terço dos prémios globais e do resultado líquido.

A nossa solidez e solvência voltaram a ser reconhecidas em 2023. Repetimos, pelo segundo ano consecutivo, o rating A- atribuído pela Agência Fitch. É uma notação de topo no contexto do mercado português, tendo a Fitch sublinhado como fatores fundamentais para a manutenção da notação o forte perfil de negócio da Fidelidade, a elevada capitalização e solvência, a solidez do portefólio de investimentos, bem como a liderança destacada no mercado português e a diversificação internacional.

2023 foi também o ano em que vimos reconhecida a solidez financeira em outras geografias onde o Grupo Fidelidade está presente. Em Macau vimos o nosso rating melhorar de A- para A com um *outlook* estável e no Perú, a agência Moody's, atribuiu um sólido A com *outlook* estável à nossa operação La Positiva.

Pioneirismo e inovação

Em 2023 continuámos a percorrer o caminho da inovação e a promover a adoção, pelos nossos clientes, de produtos que promovem e incentivam os estilos de vida saudáveis - como o Multicare Vitality -, desenvolvendo soluções tecnológicas destinadas a reforçar comportamentos seguros e responsáveis na mobilidade automóvel - como o Fidelidade Drive -, ou novos produtos que acompanham as tendências da mobilidade leve. Expandimos a acessibilidade e as funcionalidades das diversas plataformas digitais, já com mais de 1,6 milhões de utilizadores em Portugal. Trabalhámos no aprofundamento de soluções de gestão financeira pessoal, através da plataforma Fidelidade MySavings, que tem registado uma trajetória de crescimento considerável. Continuámos a apostar em produtos e serviços inovadores de suporte para segmentos específicos da população, como seja o segmento

sénior, com o novo seguro AP65+, enquanto, no setor empresarial, expandimos a oferta destinada a PME, com soluções adaptadas às necessidades emergentes neste segmento, incluindo a cibersegurança.

Nos mercados especializados, como o cuidado de animais de estimação, avançámos com estratégias de integração vertical e expansão internacional para o mercado espanhol. A inovação interna foi também uma prioridade, com programas destinados a fomentar o espírito empreendedor e a adaptabilidade das equipas, contribuindo para o reconhecimento da liderança e excelência no setor. Este compromisso com a inovação e melhoria contínua reforçou o nosso posicionamento e a nossa liderança no mercado, e traduziu-se, também, em prémios e reconhecimentos que sublinham a satisfação e a confiança dos clientes.

Sustentabilidade como parte do nosso ADN

No último ano demos passos importantes com vista a sermos uma empresa cada vez mais sustentável e definimos como compromisso a redução de carbono em toda a cadeia de valor – operações, seguros e investimentos -, com o objetivo de sermos *Net-Zero* em Operações no ano 2040 e em Seguros e Investimentos no ano 2050. Quisemos ir ainda mais longe e estabelecemos metas intermédias de redução de emissões para 2025 nas Operações e para 2030 nas restantes áreas de atuação.

Este esforço adicional está a ser reconhecido. Com orgulho, podemos afirmar que, de acordo com o *rating* da *Morningstar Sustainalytics*, no momento da sua revisão no ano 2023, somos a quarta seguradora mais sustentável ao nível global e a segunda a nível europeu, o que nos obriga a reforçar o compromisso para com o nosso futuro coletivo.

Pela primeira vez marcámos presença na COP28, o que nos permitiu melhorar a perceção coletiva acerca da nossa capacidade em contribuir proactivamente para a transição ecológica, em linha com o desígnio vertido na nossa estratégia.

Alicerçados na convicção de que o futuro é moldado pela adoção e promoção de práticas sustentáveis, continuaremos a integrar estratégias e iniciativas que não apenas preservem, mas também fortaleçam o equilíbrio ambiental e social. Temos ainda um longo e árduo caminho a percorrer, mas o compromisso com a sustentabilidade permanecerá um ponto fundamental para a Fidelidade em 2024.

Envolvimento com a comunidade

Na Fidelidade temos uma noção clara do nosso papel na comunidade enquanto seguradora e entidade empresarial com uma forte consciência social.

Para além do trabalho que desenvolvemos diariamente em múltiplas frentes, na área de Responsabilidade Social, lançámos em 2023 a 5.ª edição do Prémio Fidelidade Comunidade, que se tem afirmado como um dos mais relevantes em Portugal. Fomos a seguradora oficial da Jornada Mundial da Juventude, aprofundámos a nossa ligação às universidades, desenvolvendo e implementando os protocolos de cooperação científica e académica que temos com o Instituto Superior Técnico (IST), com a Nova School of Business and Economics, e com a Católica Medical School. No IST, inaugurámos o Técnico Innovation Center powered by Fidelidade, um equipamento que vai transformar a relação da maior escola de engenharia portuguesa com os seus alunos e com a comunidade.

Aposta nas nossas pessoas

Em 2023, o esforço de criação de um ambiente de trabalho de elevada qualidade foi novamente reconhecido, consolidando a nossa posição enquanto *Great Place to Work*. Em Portugal alcançámos a certificação em 8 das nossas 10 empresas e, internacionalmente, em 14 empresas espalhadas por 9 países onde estamos presentes. Este resultado reflete não apenas a qualidade e a coerência dos nossos esforços para promover um ambiente de trabalho positivo, mas também a confiança demonstrada pelos nossos colaboradores. Prova disso é a significativa taxa de resposta aos inquéritos de satisfação, que rondou os 90%, evidenciando o compromisso e o envolvimento profundo dos trabalhadores com os valores e a cultura da empresa.

Perspetivas para 2024

O ano de 2024 será, mais uma vez, um ano desafiante. Continuaremos a viver num ambiente de incerteza, marcado, provavelmente, por alguma desaceleração económica. Teremos, por isso, de saber encontrar formas de melhorar a nossa rentabilidade, de sermos mais eficientes e criteriosos, otimizando os recursos que temos disponíveis.

Independentemente dos desafios que possam surgir, continuaremos a abraçar a nossa vocação na área da saúde, apoiando a longevidade, e trabalharemos para ser um apoio mais presente na vida das empresas. Procuraremos melhorar a nossa oferta na área da poupança e dos investimentos em Portugal, ajudando os portugueses a poupar melhor e a preparar o seu futuro. Iremos manter a nossa aposta na promoção da qualidade de vida e na longevidade dos nossos clientes e da sociedade em geral, fomentando a saúde e os estilos de vida saudáveis, a autonomia e a resiliência financeira, através de soluções inovadoras e sustentáveis que materializam o nosso compromisso com a sociedade.

Queremos continuar a crescer internacionalmente, quer através do reforço das operações atuais, promovendo maiores sinergias e a melhoria da rentabilidade, quer mediante o acompanhamento de novas oportunidades de crescimento que possam surgir.

Procuraremos reforçar o nosso compromisso com a sustentabilidade, que continuará a ser um pilar central da nossa ação, a nível social, ambiental e nas nossas práticas de negócio, internas e externas.

Durante 2024, estaremos a trabalhar para colocar uma percentagem minoritária do capital da Luz Saúde em Bolsa, apenas e quando estiverem reunidas as condições de mercado adequadas. Será um passo importante para continuarmos a preparar o futuro, aumentando a capacidade de continuar a crescer quer em Portugal quer noutros mercados onde temos presença. Indo ao encontro das expectativas reiteradamente enunciadas pelos nossos acionistas, iniciaremos também os trabalhos necessários para colocar o capital da Fidelidade em Bolsa em 2025. Será um processo exigente, que irá mobilizar a nossa energia e pôr à prova a capacidade de execução da organização.

2024 será também o ano em que avançaremos bastante na construção da nossa nova sede, uma velha aspiração, ditada tanto pela necessidade de podermos finalmente estar juntos sob o mesmo teto, em condições de maior bem-estar e produtividade, como também pela necessidade de possibilitar à comunidade uma experiência de contacto físico, tangível, com a marca Fidelidade, através de um edifício diferenciador e aberto à sociedade.

Prosseguindo os passos que demos em 2023, queremos ser uma empresa que investe cada vez mais nas pessoas. Sem elas, não teria sido possível alcançar os resultados que partilhamos neste documento. Temos o objetivo de, em 2024, darmos passos mais ambiciosos e de nos aproximarmos mais da "Fidelidade que queremos ser". Acreditamos que é no dia-a-dia do nosso negócio e com as nossas pessoas que podemos fazer a diferença, através de práticas justas e consistentes, que materializam os nossos valores.

Encaramos 2024 com otimismo, prontos para continuar a nossa trajetória de inovação, responsabilidade social e excelência operacional.

Agradecemos sinceramente a toda a família Fidelidade, trabalhadores, clientes, parceiros e acionistas, o apoio e a confiança depositada em nós. Continuamos comprometidos em fazer a diferença na vida das pessoas e na sociedade, fortalecendo a nossa liderança no setor e contribuindo para um futuro mais sustentável e próspero. Que o próximo ano nos traga novas oportunidades para crescer, inovar e reforçar o nosso legado de promover "Longevidade a todas as idades".



Jorge Magalhães Correia

Chairman

**Jurídico, Compliance, Auditoria e Relações
Institucionais**

Comissão Executiva da Fidelidade



Rogério Campos Henriques

Chief Executive Officer

**Pessoas e Organização, Sustentabilidade, Marketing, Tecnologia
e Suporte ao Negócio, Business Agility e Negócio Saúde**



António Noronha

Comercial e Negócio Vida



William Mak

**Investimentos Financeiros e
Imobiliário**



André Cardoso

**Operações Internacionais, Investor
Relations Office, Planeamento Estratégico
e Desenvolvimento de Negócio**



Thomas Chen

**Gestão de Risco, Contabilidade e
Capital Planning**



Juan Arsuaga Serrats

**Negócio Particulares e Empresas, Acidentes
de Trabalho, Resseguro, Operações e
Procurement e Risco e Prevenção**



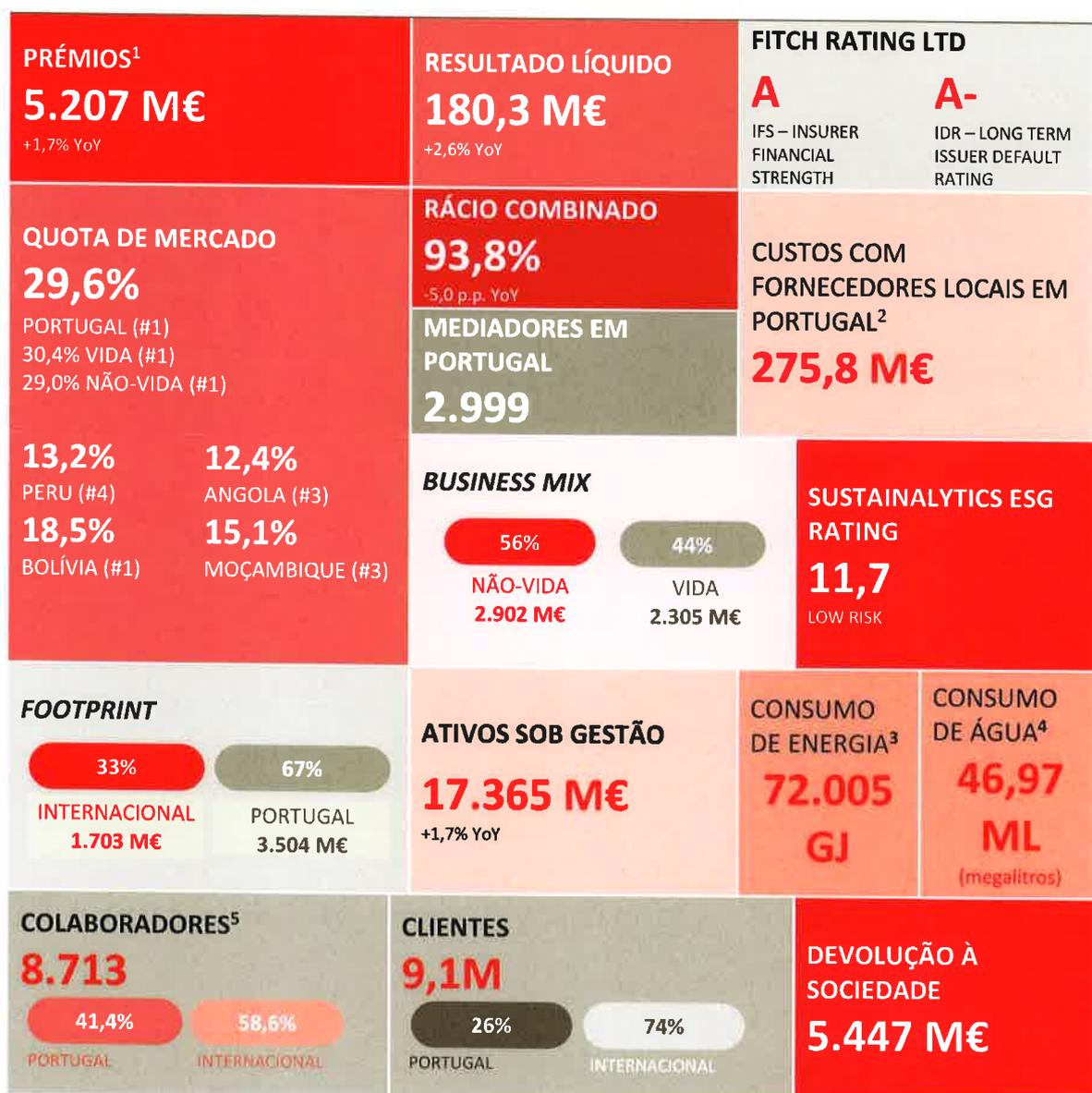
Miguel Abecasis

**Negócio Automóvel, Inovação,
Atuariado e Assistência**

2023

1. GRUPO FIDELIDADE

1.1 NÚMEROS-CHAVE 2023



¹ Prémios brutos emitidos. Inclui montantes relativos a contratos de investimento.

² Empresas portuguesas incluídas no reporte de informação não financeira, vide subcapítulo 8.1. Grupo Fidelidade | Indicadores.

³ Empresas incluídas no reporte de informação não financeira, com vide subcapítulo 8.1. Grupo Fidelidade | Indicadores. Alianza Bolívia e Alianza Paraguai não reporta.

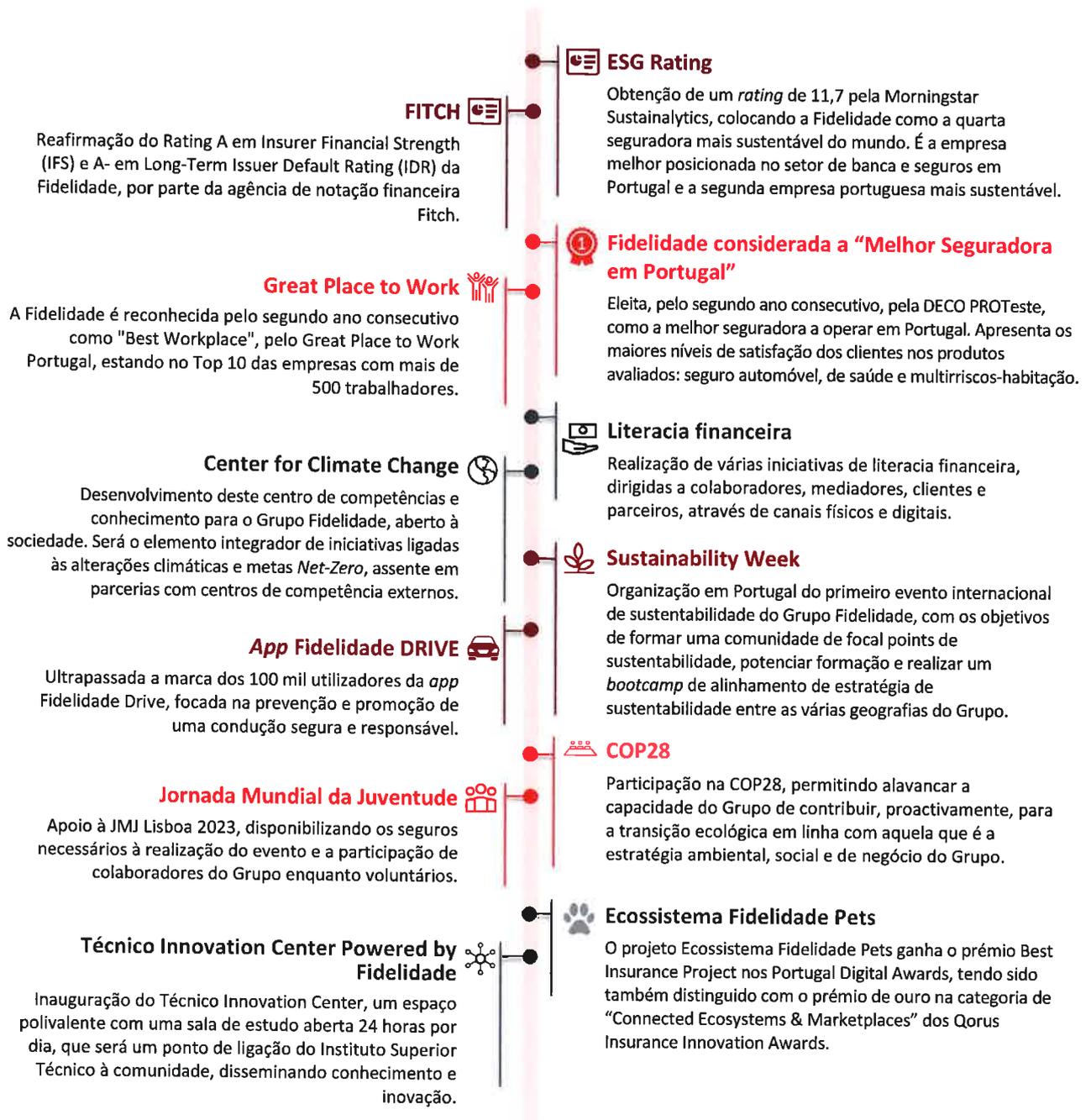
⁴ Empresas incluídas no reporte de informação não financeira, com vide subcapítulo 8.1. Grupo Fidelidade | Indicadores. FID I&D, Alianza Paraguai, Fidelidade Angola, Fidelidade Macau, Fidelidade Moçambique, Tenax e as sucursais da Fidelidade em Pequim e França não reportam.

⁵ Grupo Fidelidade, excluindo os colaboradores da Luz Saúde, não considerados para efeitos do presente Relatório.

1.2 DESTAQUES DO ANO

A Longevidade ocupa um lugar central na estratégia global da Fidelidade. Em 2023, e fruto desse posicionamento, o Grupo apostou em soluções inovadoras que ajudam a fomentar a saúde e estilos de vida saudáveis, a autonomia e resiliência financeira e reforçam o compromisso com a sociedade e o planeta. Essa aposta foi reconhecida de diversas formas aumentando ainda mais compromisso com a “Longevidade para todas as idades”.

Alguns marcos relevantes:



2/14

Prémio Fidelidade Comunidade

Promoção da 5.ª edição do Prémio Fidelidade Comunidade, que visa fortalecer o setor social reforçando o compromisso da Fidelidade com o desenvolvimento sustentável da sociedade.



XLAB

Lançamento da primeira edição do programa de inovação interna do Grupo Fidelidade, que procura estimular a mudança e o espírito empreendedor entre as equipas.

Ecosistema de prevenção

Reforço e ampliação da proposta de valor de prevenção com aposta na realização de *check-ups*, no programa Multicare Vitality e nos serviços de medicina *online*.



App MySavings

Crescimento acentuado dos utilizadores da *app* MySavings, que ao disponibilizar aos clientes da Fidelidade produtos financeiros, com diferentes perfis de risco, se tornou num mecanismo de sensibilização, autonomização financeira e poupança/investimento.

SOFIA

Lançamento, em modo piloto, da plataforma digital SOFIA, vocacionada para o segmento sénior, família e cuidadores, que disponibiliza o acesso a serviços de apoio ao domicílio.



Acidentes Pessoais 65+

Lançamento do Seguro de Acidentes Pessoais destinado a pessoas com 65 anos ou mais, reforçando o compromisso contínuo da Fidelidade em proteger os clientes em todas as fases da vida.

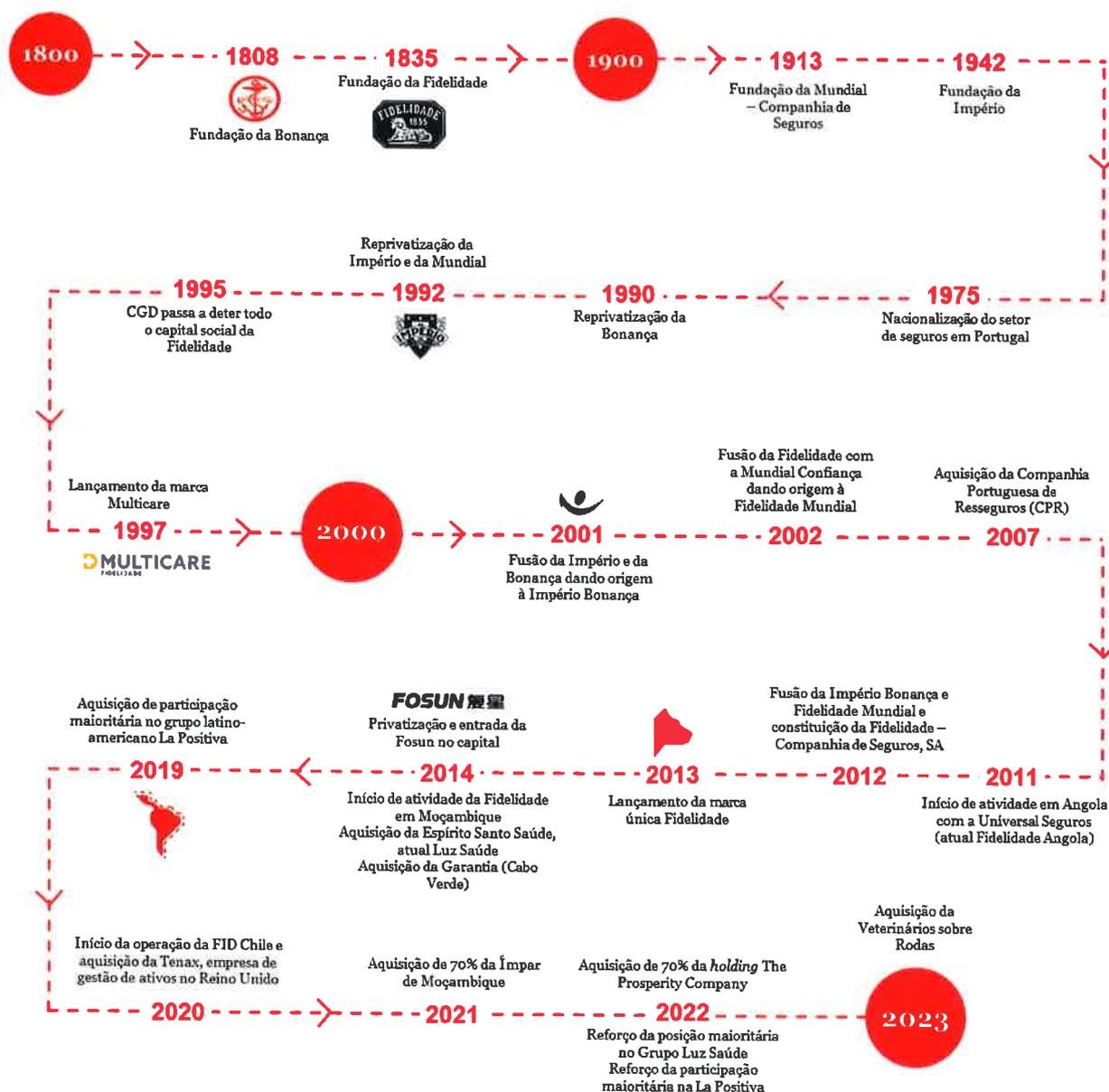
Vitality Run

Realização da 3.ª Multicare Vitality Run, que decorreu sob o lema "Corrida para todas as idades", para promover a adoção de hábitos saudáveis desde cedo, com vista a uma vida sustentável, mais longa e saudável. Contou com 2.500 participantes.

1.3 HISTÓRIA DO GRUPO FIDELIDADE

A TERCEIRA SEGURADORA MAIS ANTIGA DO MUNDO

As origens remontam a 1808, data da fundação da Seguradora Bonança. O Grupo foi crescendo ao longo de 215 anos, através de um longo processo orgânico de fusões – mais de 50 seguradoras e envolvendo quatro marcas nucleares, Bonança, Fidelidade, Mundial e Império – que culminaram com a escolha da Fidelidade como marca única em 2013. O crescimento foi ainda marcado pelo lançamento de marcas pioneiras como a Multicare (seguradora de saúde), e a ok! seguros (seguradora direta) e, mais recentemente, por uma estratégia de aquisições e lançamento de operações *greenfield*, quer em Portugal quer a nível internacional. A história recente do Grupo é definida pelo processo de privatização ocorrido em 2014, quando o Estado português, através da Caixa Geral de Depósitos, alienou cerca de 85% do capital, ao Grupo Fosun, iniciando-se uma nova etapa marcada pela consolidação da liderança em Portugal e pela expansão internacional.



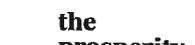
PA 2

Hoje, o Grupo está presente em quatro continentes, 13 países e serve 9,1 milhões de clientes. É a diversidade geográfica e a robustez das marcas que tornam o seu negócio mais sólido, conferindo-lhe maior resiliência a contextos adversos e garantindo novas oportunidades de crescimento.

Fruto da ambição de ir mais além e de fortalecer a presença no mercado internacional, a Fidelidade tem vindo a implementar um modelo de elevada proximidade entre as equipas locais e os serviços centrais, tirando partido das melhores práticas a nível global e valorizando as características locais das várias operações.

De seguida, são apresentadas as empresas do Grupo Fidelidade, as suas principais áreas de atuação e a percentagem detida pelo Grupo nas mesmas.

EUROPA

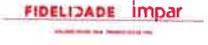
	<p>Fidelidade - Companhia de Seguros, S.A. é a sociedade que encabeça o Grupo Fidelidade, sediado em Lisboa, líder do setor segurador português, disponibilizando produtos nos segmentos Não-Vida e Vida, com operações em diversas geografias.</p>	<p>100%</p>
	<p>Via Directa – Companhia de Seguros S.A. é a seguradora vocacionada para a comercialização de seguros através de canais remotos (telefone e <i>internet</i>), operando através de várias marcas, entre elas a ok! seguros. É pioneira na venda de seguros <i>online</i> em Portugal e líder no segmento das seguradoras diretas.</p>	<p>100%</p>
	<p>Multicare – Seguros de Saúde, S.A. é a seguradora vocacionada para os seguros de saúde, gerindo a marca líder dessa linha de negócio em Portugal, com mais de um milhão de clientes. Diferencia-se pelo pioneirismo, pela aposta na prevenção, pelos capitais robustos e por dispor de uma rede com cerca de cinco mil prestadores privados de saúde, incluindo as principais unidades de referência. É a única seguradora de saúde com a certificação do Sistema de Gestão de Qualidade ISO 9001, desde 2011.</p>	<p>100%</p>
	<p>Fidelidade Assistência – Companhia de Seguros, S.A. é uma seguradora especializada em seguros de assistência e de proteção jurídica. Atuando essencialmente como resseguradora, é líder de mercado em Portugal.</p>	<p>100%</p>
	<p>A Companhia Portuguesa de Resseguros, S.A. atua no resseguro dos ramos Não-Vida, subscrevendo essencialmente riscos ao abrigo dos Tratados Não Proporcionalis com a Fidelidade.</p>	<p>100%</p>
	<p>The Prosperity Company é a cabeça do Grupo TPC. Tem sede no Liechtenstein e disponibiliza soluções de poupança, ancoradas em produtos de pensões <i>unit linked</i>, para particulares da Liechtenstein Life Assurance AG (seguradora Vida), tendo o grupo outras empresas para a exploração de outras dimensões da sua proposta de valor, tanto para clientes como para intermediários. A sua atividade é desenvolvida, sobretudo, na Suíça e na Alemanha.</p>	<p>70%</p>
	<p>Fidelidade – Property Europe, S.A. e Fidelidade – Property International, S.A. são responsáveis pela gestão dos investimentos imobiliários do Grupo Fidelidade.</p>	<p>100%</p>
	<p>Tenax Capital Limited é uma empresa de gestão de ativos, sediada em Londres, especialista na gestão de fundos direcionados para seguradoras e bancos, centrada na construção de produtos com baixo peso de capital nestas instituições financeiras.</p>	<p>80%</p>
	<p>Fidelidade – Sociedade Gestora de Organismos de Investimento Coletivo (SGOIC), S.A. foi constituída em 2018, tendo por objetivo gerir fundos de investimento imobiliários nos mercados do sul da Europa</p>	<p>100%</p>
	<p>Luz Saúde, S.A. é a cabeça do Grupo Luz Saúde, um dos maiores grupos do mercado de prestação de cuidados de saúde privados em Portugal, gerindo 30 hospitais e clínicas privadas e uma residência sénior. Em 2023, contou com 1.126 camas, 2,3 milhões de consultas, 421 mil atendimentos de urgência e 68 mil cirurgias e partos.</p>	<p>99,9%</p>

	<p>Safemode é a marca sob a qual a EAPS – Empresa de Análise, Prevenção e Segurança, S.A. desenvolve e presta serviços de análise de risco e de segurança e saúde no trabalho, incluindo, entre outros, medicina do trabalho.</p>	100%
	<p>GEP – Gestão de Peritagens, S.A. é a empresa responsável pelas peritagens e averiguações das seguradoras do Grupo Fidelidade, com presença em Portugal, Angola, Moçambique e Cabo Verde.</p>	100%
	<p>Cares – Assistência e Reparações, S.A. é uma empresa especializada em reparações, manutenções e assistência em imóveis, trabalhando para o mercado segurador, retalho e <i>corporate</i> e certificada pela ISO 9001 de Qualidade desde 2013.</p>	100%
	<p>CETRA – Centro Técnico e Reparação Automóvel, S.A. é uma empresa que, operando sob a marca Fidelidade Car Service, está vocacionada para a prestação de serviços de reparação automóvel.</p>	100%
	<p>Clínica Fisiátrica das Antas, Unipessoal, Lda. é uma unidade de medicina física e de reabilitação, localizada no Porto, com um corpo clínico e terapêutico especializado. Tem como missão a reabilitação funcional integral dos utentes, promovendo a funcionalidade, a diminuição das sequelas, a melhoria da qualidade de vida e independência nas atividades da vida diária, social e laboral.</p>	100%
	<p>FID I&D, S.A. presta serviços de consultoria e desenvolvimento de novas soluções digitais e plataformas, de modelos analíticos, de novas soluções baseadas em modelos de Inteligência Artificial e <i>Machine Learning</i>,</p>	100%
	<p>Veterinários Sobre Rodas, Lda. presta serviços de cuidados médico-veterinários ao domicílio, contando também com uma clínica em Sintra, uma carrinha de banhos e tosquiadas, uma loja online e ainda um espaço canino com serviços de creche e treino.</p>	88%

ÁSIA-PACÍFICO

	<p>A Fidelidade está presente em Macau desde 1999, com uma oferta diversificada de soluções de proteção para clientes particulares e empresas. Inicialmente através de sucursais e posteriormente através das empresas de direito local: a Fidelidade Macau – Companhia de Seguros, S.A. e a Fidelidade Macau Vida – Companhia de Seguros, S.A., que comercializam seguros Não Vida e Vida através de uma rede de mediação e do Banco Nacional Ultramarino (BNU), entidade com quem existe um acordo de <i>bancassurance</i>.</p>	100%
---	---	------

ÁFRICA

	<p>A Fidelidade Angola – Companhia de Seguros, S.A., (anterior Universal Seguros, S.A.), foi constituída em 2011, ocupa atualmente a terceira posição no <i>ranking</i> do mercado angolano, atuando nos segmentos Não-Vida e Vida, no âmbito dos quais disponibiliza uma gama diversificada de produtos, em particular uma oferta abrangente no segmento de empresas.</p>	70%
	<p>A Garantia – Companhia de Seguros de Cabo Verde, S.A., destaca-se como a principal seguradora no mercado cabo-verdiano, operando nos segmentos de seguros de Vida e Não Vida com uma ampla gama de produtos, incluindo seguros de saúde, nos quais é pioneira no respetivo mercado. A distribuição desses produtos é realizada por meio das suas agências, da mediação e de parcerias estratégicas para o canal bancário, nomeadamente com o Banco Comercial do Atlântico, também seu acionista.</p>	55,9%
	<p>A Fidelidade Moçambique – Companhia de Seguros, S.A. (anteriormente Seguradora Internacional de Moçambique, S.A.), destaca-se como uma das maiores e mais experientes empresas de seguros a atuar no país, oferecendo uma ampla gama de produtos nos segmentos Vida e Não-Vida. Ocupando a terceira posição no mercado segurador moçambicano, a sua presença abrangente em todo o território nacional é garantida por uma rede própria de balcões nas capitais provinciais, sob a marca Fidelidade Ímpar, e pelo acesso exclusivo à rede do Millennium BIM, um dos maiores bancos em Moçambique.</p>	70%



AMÉRICA LATINA



A La Positiva Seguros y Reaseguros S.A., fundada em 1937, lidera o Grupo La Positiva, consolidando-se há mais de 80 anos como um dos principais *players* no mercado de seguros peruano. Atualmente, ocupa a terceira posição, sustentada por uma base de mais de três milhões de clientes em todo o país. A missão da La Positiva passa pela melhora contínua, pela *expertise* na gestão de riscos e pelo aumento da presença no mercado segurador, focando-se no desenvolvimento e lançamento de produtos inovadores. Esta estratégia é reforçada pela colaboração com parceiros estratégicos e pelo uso eficaz dos canais de distribuição, que visam não apenas fortalecer o posicionamento da empresa no mercado, mas também elevar os padrões de excelência e rapidez no atendimento ao cliente.

93,9%⁶


Além da forte presença no Peru, o Grupo La Positiva expandiu as suas operações para:

- Bolívia através da participação nas empresas Alianza Compañía de Seguros y Reaseguros S.A. E.M.A. e Alianza Vida Seguros y Reaseguros, S.A.
- Paraguai através da participação na empresa Alianza Garantia Seguros y Reaseguros S.A.



FID Chile Seguros Generales S.A. é empresa de seguros dos ramos Não-Vida que iniciou a sua operação em janeiro de 2020, após ter obtido a autorização do regulador chileno no último trimestre de 2019. A FID Chile desenvolveu uma gama de produtos Não-Vida dirigida a clientes individuais e empresariais, que distribui através de *brokers* e de outros canais não-tradicionais.

100%

33%

Do negócio segurador do Grupo Fidelidade está fora de Portugal


13

Países


8.713

Colaboradores dos quais 5.107 fora de Portugal

⁶ Participação detida na La Positiva Seguros y Reaseguros S.A

1.4 MISSÃO E VALORES

O Grupo Fidelidade assume o objetivo de proteger o futuro das famílias e das empresas fomentando relações transparentes, de proximidade e confiança com todos os que o rodeiam. Mas quer ir mais além. Ambiciona ser um agente de mudança e fazer a diferença na sociedade, em prol de um futuro mais sustentável e seguro para todos. Por isso, compromete-se a ultrapassar fronteiras, criar soluções inovadoras e acompanhar os seus clientes nas diferentes fases das suas vidas.

Missão

Para que a vida não pare.

O Grupo Fidelidade tem como missão apoiar o desenvolvimento e a construção de uma sociedade sustentável. Compromete-se a educar, servir, acompanhar e cuidar das pessoas ao longo da vida com produtos e serviços inovadores que, efetivamente, protegem as pessoas. Ser um exemplo para os outros, nunca deixando ninguém sem uma resposta e apoio, mesmo que para isso tenha de ir para além das suas obrigações

Valores

A missão do Grupo Fidelidade é norteada por valores que fazem parte do seu ADN desde a origem. E porque a Fidelidade acredita na vida e apoia quem sonha, a estes princípios junta a essência de uma marca humana que define o Grupo enquanto entidade seguradora.

É ao partilhar os nossos valores que somos Fidelidade!



BE PROUD OF OUR PAST, INSPIRE OUR FUTURE

Somos Fidelidade sempre que reinventamos o passado com o futuro. A nossa história orgulha-nos, desafia-nos, dá-nos força, responsabilidade e inspiração para reinventar o futuro. Honramos a nossa História partilhando o conhecimento.



BE INNOVATIVE, CHASE THE PROGRESS

Somos Fidelidade sempre que impulsionamos a mudança. Acreditamos que é sempre possível encontrar melhores soluções para proteger a vida e o património dos nossos clientes. É este espírito que nos impulsiona a mudar e a reinventar o que fazemos.



BE OUTSTANDING, OVERCOME YOUR LIMITS

Somos Fidelidade sempre que nos superamos. Queremos fazer sempre mais e tentamos ir sempre mais além em tudo o que fazemos. Ousamos sonhar e superamo-nos para continuar a transformar a sociedade.



BE PEOPLE DRIVEN, BE THERE

Somos Fidelidade sempre que estamos próximos. O Grupo Fidelidade é feito de pessoas que contribuem para proteger e cuidar de pessoas. Somos confiáveis, honrando os nossos compromissos. As pessoas sabem que podem contar com a nossa competência. Porque cada história é parte da nossa história.

2. CONSTRUIR O FUTURO

O Grupo Fidelidade sustenta o crescimento e a consolidação do seu negócio nas várias geografias onde opera, numa visão a longo prazo em que o contributo para a sociedade é um objetivo central e o futuro é preparado no presente, criando valor para todos os *stakeholders*. A este compromisso, a Fidelidade incorpora, na sua estratégia, imperativos de sustentabilidade, rumo à construção de uma sociedade mais sustentável e resiliente.



“A nossa estratégia promove o crescimento e diversificação do negócio da Fidelidade, garantindo uma companhia mais preparada para os desafios que o futuro nos reserva.”

André Simões Cardoso

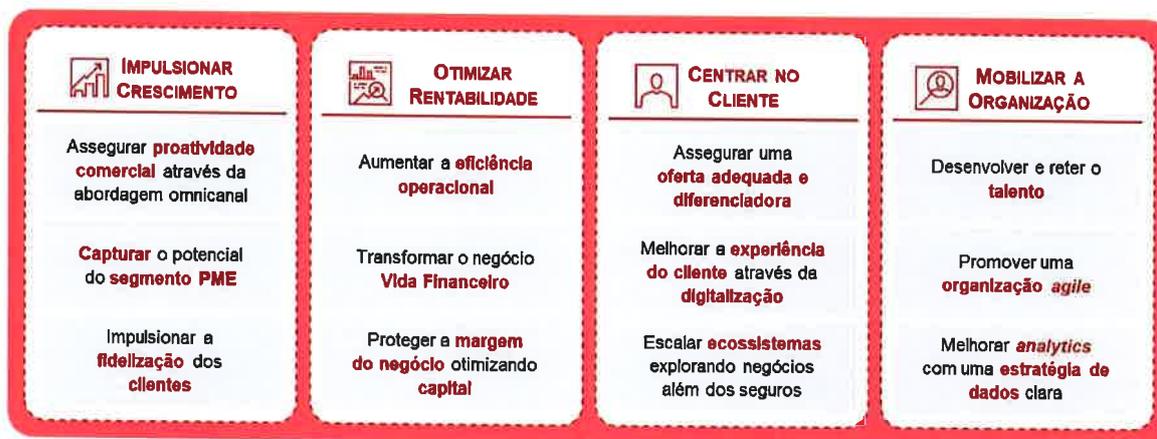
Membro da Comissão Executiva da Fidelidade

Toda a estratégia do Grupo está assente em quatro pilares de negócio principais e é complementada pela expansão internacional e por pilares estratégicos ESG (*Environmental, Social and Governance*), em alinhamento com a Agenda 2030 da ONU, estabelecendo compromissos e metas tendo o ano 2030 como horizonte.



2.1. PILARES DE NEGÓCIO

A estratégia do Grupo Fidelidade é fundamentada nos quatro pilares descritos em detalhe nas próximas páginas: Impulsionar o Crescimento; Otimizar a Rentabilidade; Centrar no Cliente; Mobilizar a Organização. O Grupo Fidelidade integra estes quatro pilares, respeitando permanentemente o compromisso com a sociedade, sempre numa perspetiva de criação de valor para todos os *stakeholders*.



IMPULSIONAR O CRESCIMENTO

Assegurar proatividade comercial através da abordagem omnicanal

O Grupo Fidelidade aposta na robustez das suas marcas, na presença em vários canais de distribuição, nas suas reconhecidas capacidades técnicas e na cultura de inovação para reforçar a presença nos mercados em que atua e chegar a cada vez mais clientes. O trabalho contínuo de melhoria da dinâmica comercial e o reforço da interação entre os diversos canais de venda potenciam, também, a oferta de uma experiência omnicanal e a adaptação dos produtos às expectativas dos clientes. Este plano de ação suporta o aumento da quota de mercado e uma maior capacidade de resiliência face a adversidades externas. Paralelamente, o potencial identificado no segmento Vida nos mercados europeus, fortalecido pelo posicionamento da Fidelidade no ecossistema da poupança em Portugal, tem sido um dos impulsionadores de crescimento.

Capturar o potencial do segmento PME

O Grupo Fidelidade ambiciona crescer no segmento das PME, aumentando a percentagem de carteira de clientes, através de uma oferta modular, de novas ferramentas e da aposta na agilização nos pontos de venda. Tem ainda como objetivo atrair novos clientes em segmentos prioritários por via de uma abordagem setorial mais direcionada.

Neste sentido, o Grupo tem vindo a trabalhar na renovação da sua proposta de valor integrada para PME em toda a segmentação, oferta, ferramentas, abordagem ao mercado e modelo operativo.

Impulsionar a fidelização dos clientes

De forma a promover a fidelização dos seus clientes, a Fidelidade tem vindo a desenvolver propostas de valor centradas no lançamento de programas como o Fidelidade Drive e o Multicare Vitality, que promovem, respetivamente, uma condução segura e responsável e hábitos saudáveis. Ao aderir aos programas o cliente é desafiado a cumprir um conjunto de objetivos de condução segura e hábitos saudáveis, que, uma vez alcançados, lhe permitem acumular pontos que poderá trocar depois numa grande variedade de lojas e serviços.

3/19



OTIMIZAR A RENTABILIDADE

Aumentar a eficiência operacional

A automação e as tecnologias permitem a melhoria contínua da eficiência do negócio, impulsionando a digitalização na relação com o cliente e com os parceiros de distribuição. Em resultado, o Grupo Fidelidade redireciona as suas pessoas para atividades de maior valor acrescentado, devido à automação e melhoria de processos internos que não necessitam de intervenção humana e a um aumento da eficiência em várias vertentes do negócio, nomeadamente a subscrição ou gestão de sinistros.

Transformar o negócio Vida Financeiro

De forma a consolidar a sua posição de relevo na área da poupança em Portugal e tendo consciência da sua importância como agente económico, a Fidelidade tem vindo ao longo dos últimos anos a transformar o seu negócio de Vida Financeiro.

Assim, no sentido de promover a poupança e incentivar comportamentos financeiros responsáveis, o Grupo tem realizado um conjunto de iniciativas de literacia financeira com ações de formação e disponibilização de conteúdos formativos, em formato presencial e digital, com vista a robustecer a aquisição de produtos financeiros ajustados às necessidades individuais e o planeamento financeiro e sustentável de toda a população.

Toda a oferta de produtos da Fidelidade está estruturada na simplicidade e acessibilidade, permitindo desta forma ajustar ao ciclo de vida e aos objetivos de cada etapa da vida das pessoas, com um equilíbrio entre risco/retorno de médio/longo prazo.

Em paralelo, a Fidelidade está a fazer um caminho no sentido de incorporar critérios ESG na sua oferta e nos seus processos de investimento, *procurement*, subscrição e operação, procurando fazer a diferença através da avaliação de impactos e tomada de decisões que impactam os fatores ambientais e sociais de forma alinhada com o propósito, os valores e a estratégia corporativa do Grupo.

Proteger a margem do negócio otimizando capital

A adaptação ao contexto de mercado e regulatório em que o Grupo se insere, juntamente com a integração dos temas ESG nas decisões de investimento, potencia a otimização da gestão da carteira de investimentos, assumindo um posicionamento de investidor responsável. O Grupo Fidelidade procura potenciar o binómio retorno/risco assegurando a prudência, algo que caracteriza desde sempre a sua atuação. Esta otimização centra-se também na diversificação dos investimentos, seja em termos geográficos ou de classes de ativos, de forma a mitigar riscos e a garantir a proteção contra contextos de mercado adversos.



CENTRAR NO CLIENTE

Assegurar uma oferta adequada e diferenciadora

A ambição do Grupo Fidelidade passa por não só assegurar a disponibilização de um seguro e mutualizar o risco, como por apoiar os clientes ativamente na gestão dos seus riscos. Isto implica o desenvolvimento de novas gamas de produtos integradas nos ecossistemas em que atua, oferecendo produtos e serviços fora da sua atividade primária e focados, cada vez mais, na prevenção e na resolução das necessidades holísticas do cliente. O Grupo tem concretizado este caminho em áreas como Mobilidade, Património, Saúde e Assistência através da internalização de vários serviços relevantes para a atividade e pela realização de parcerias estratégicas.

Devido à complexidade crescente do mercado e à maior exigência dos consumidores, existe uma procura contínua pela alavancagem da sua presença ao longo da cadeia de valor, com o objetivo de oferecer uma proposta de valor

diferenciadora, procurando continuar a introduzir critérios de sustentabilidade que fomentem a transição ecológica e o bem-estar social.

Melhorar a experiência do cliente através da digitalização

As melhores soluções resultam de processos que interligam a melhoria da experiência do cliente com a eficiência operacional de processos. Nesse sentido, o Grupo Fidelidade aposta em soluções que passam pela digitalização e automatização de processos, através do desenvolvimento de diversas iniciativas do negócio que têm como objetivo implementar e desenvolver produto e modelos de serviço inovadores.

Escalar ecossistemas explorando negócios além dos seguros

Tendo como estratégia criar propostas de valor diferenciadas, o Grupo Fidelidade construiu cinco ecossistemas alavancando o digital, onde oferece produtos para além de seguros: Ecossistema Saúde, Ecossistema Casa/Família, Ecossistema Mobilidade, Ecossistema Poupança e Ecossistema Pets.



MOBILIZAR A ORGANIZAÇÃO

Desenvolver e reter o talento

Para atingir os objetivos estratégicos de crescimento, rentabilidade e foco no cliente, o Grupo está atento à transformação e às tendências do setor para garantir hoje o talento necessário aos desafios do futuro, em conformidade com a ambição de se tornar um empregador de referência. Desenvolveu para isso um plano de ação que lhe permite, de forma estruturada, responder aos desafios e preencher as potenciais lacunas identificadas através do talento disponível no mercado.

O Grupo Fidelidade continua a apostar no desenvolvimento de ações que promovem os seus valores, propósito e identidade junto dos colaboradores e que estabelecem um espírito de comunidade, nomeadamente através de iniciativas de responsabilidade social, como o programa WeCare.

Promover uma organização *agile*

O Grupo Fidelidade reconhece a urgência de se adaptar a uma nova forma de trabalhar mais centrada no *engagement* e bem-estar dos colaboradores com foco na maximização do impacto junto do cliente. Neste sentido, deu seguimento à sua aposta na formação dos colaboradores e na mobilidade interna, fomentando a partilha de experiências e a geração de conhecimento. Simultaneamente, continua a apostar na reformulação dos métodos de trabalho e dos processos organizacionais com base em metodologias *agile*.

Melhorar *analytics* com uma estratégia de dados clara

A Fidelidade considera que *Analytics* e Inteligência Artificial são cruciais para oferecer uma melhor experiência e aumentar a eficiência. Para tal, aposta em medidas como:

- A implementação de ferramentas para gerar recomendações e *leads* para melhoria/venda cruzada e ativação de propriedades digitais, com base na informação do cliente;
- O desenvolvimento de modelos de retenção e propensão, modelos preditivos baseados em funcionalidades de *Machine Learning*, tornando possível antecipar o comportamento do cliente e adotar a melhor posição face a este;
- A automatização utilizando a Inteligência Artificial como base para novas funcionalidades e redesenho de processos, facilitando a gestão de sinistros e a interação com os clientes;
- A implementação de sistemas de localização inteligente que permitam monitorizar incêndios florestais e potenciais danos nas unidades seguradas.

O Grupo vê a estratégia de dados como um facilitador-chave para alcançar o objetivo estabelecido, desde a sua recolha, passando pela segurança e qualidade dos mesmos até à sua disponibilização.

2.2. PILARES DE SUSTENTABILIDADE

O core da atividade do Grupo Fidelidade é preparar o futuro – e o futuro não existe sem sustentabilidade.

A estratégia foi delineada integrando os três pilares ESG, no âmbito dos quais são estabelecidos compromissos e metas, olhando para 2030 como o próximo grande marco.

Através da sua abordagem de sustentabilidade de longo prazo, o Grupo Fidelidade pretende ser um agente ativo na transformação sustentável da sociedade, assumindo um papel de relevo na dimensão social, na transição ecológica e enquanto agente económico responsável e exemplar. Para isso, trabalha continuamente sobre temas que considera fundamentais, nomeadamente a redução da pegada de carbono, o apoio à sociedade no caminho da sustentabilidade, a aposta na atração e no desenvolvimento do talento, o foco no desenvolvimento e na oferta de produtos que respondem às necessidades dos clientes, na garantia do acesso facilitado ao capital, na gestão de riscos e no retorno sustentável dos investimentos e das operações.

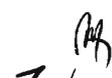


O Grupo Fidelidade alinha as suas prioridades estratégicas com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), numa perspetiva de criação de impacto positivo no planeta e na sociedade. Para isso, identifica sete objetivos prioritários para os quais contribui de forma mais significativa, sem esquecer o compromisso, global e inalienável, que mantém com toda a Agenda 2030 da ONU.



Agenda 2030 da ONU | Sete Objetivos de Desenvolvimento Sustentável prioritários para o Grupo Fidelidade


Em 2023 procedeu-se à revalidação dos sete temas materiais definidos no ano anterior e a partir dos quais o Grupo Fidelidade definiu a sua visão de sustentabilidade – a Visão 2030 – assente em três eixos de atuação (cariz social, ambiental e económico/*governance*) e cinco desafios prioritários. O Grupo acredita que o eixo social é aquele onde tem maior responsabilidade e onde o seu negócio core pode ter maior impacto, pelo que priorizou as suas ações no mesmo, nunca descurando as dimensões ambiental e económica/*governance*.





O propósito final do Grupo é influenciar a mudança, promovendo a adoção de comportamentos mais sustentáveis, nomeadamente através de produtos e serviços, e apoiar os clientes e parceiros que assegurem o alinhamento com as melhores práticas de sustentabilidade, não descurando os que estão ainda no início da sua jornada.

PAPEL RELEVANTE NA DIMENSÃO SOCIAL IMPACTANDO A SOCIEDADE

Agente ativo de responsabilidade social

Investir na sociedade, promovendo a sua coesão e resiliência, através de um trabalho conjunto com instituições que contribuem para os desafios sociais, por meio de programas de voluntariado, donativos e pelo Prémio Fidelidade Comunidade.

Compromisso WeCare

Manter o espírito WeCare no compromisso com os clientes, indo além do legalmente obrigatório no apoio aos sinistrados mais graves e garantindo auxílio à população nos mercados em que opera.



PAPEL RELEVANTE NA DIMENSÃO
SOCIAL IMPACTANDO A SOCIEDADE



PAPEL PROATIVO NA
TRANSIÇÃO ECOLÓGICA

Oferta de produtos e serviços sustentáveis

Criar soluções de negócio ambientalmente responsáveis, como produtos financeiros que associam a poupança a boas práticas ambientais ou soluções de seguro automóvel que promova comportamentos de condução mais sustentáveis, entre outras.

Disponibilizar produtos e serviços adequados aos segmentos da população mais desfavorecidos, promovendo uma proteção inclusiva.

No âmbito da Longevidade, promover soluções que fomentem hábitos de poupança na preparação para a reforma e disponibilização de serviços dedicados à população sénior e aos seniores de amanhã.

No âmbito da saúde, promover a melhoria da saúde da população, através de produtos, serviços e programas que fomentam hábitos de vida saudáveis, fomentem a prevenção e facilitem o acesso a cuidados de saúde.



PAPEL PROATIVO NA TRANSIÇÃO ECOLÓGICA

Compromisso *Net-Zero*

Definir o *Net-Zero Transition Plan* do Grupo, estabelecendo objetivos de redução de emissões das carteiras e de seguros, sempre garantindo o alinhamento com a NZAOA (UN-convened Net-Zero Asset Owner Alliance) e estabelecendo um conjunto de ações e compromissos que permitam atingir as metas definidas.

Promotor de um fundo florestal

Constituir um fundo florestal, com um compromisso de investimento por parte da Fidelidade de 12 milhões de euros, que visa a promoção de uma política mais sustentável de gestão de floresta em Portugal.



AGENTE ECONÓMICO RESPONSÁVEL E EXEMPLAR

Investidor responsável e emissor de *green bonds*

Enquanto investidor responsável, aumentar os seus investimentos em ativos sustentáveis, nas dimensões ambiental, social e de *governance*.

Procurement e parcerias responsáveis

Na relação com os seus parceiros, influenciando a adoção de comportamentos mais sustentáveis e privilegiando os parceiros que asseguram as melhores práticas, apoiando-os na jornada da sustentabilidade sempre que necessário.

Uma das melhores empresas para trabalhar

Prestar apoio aos colaboradores a nível económico, de saúde e preparação da vida ativa na reforma, auxiliando em momentos de maior necessidade pessoal ou familiar.

Assegurar um tratamento equitativo, com remuneração justa, fomentando a diversidade e a inclusão.

Capacitar os colaboradores, promovendo o *reskilling* e o *upskilling*, para garantir competências adequadas ao longo da carreira.



PAPEL RELEVANTE NA DIMENSÃO
SOCIAL IMPACTANDO A SOCIEDADE



PAPEL PROATIVO NA
TRANSIÇÃO ECOLÓGICA



PAPEL PROATIVO NA
TRANSIÇÃO ECOLÓGICA

Promotor e orquestrador ativo de sustentabilidade na economia portuguesa

Alinhar as suas práticas com os objetivos do Acordo de Paris, através da redução das emissões de gases com efeito de estufa (GEE) e do apoio a projetos de sequestro de carbono

Subscritor de compromissos globais de sustentabilidade

Em 2023, a Fidelidade tornou-se signatária do UNPRI, iniciativa das Nações Unidas que agrega uma rede de investidores que se apoiam na compreensão das implicações geradas a propósito da incorporação de fatores ESG nas suas decisões de investimento.

Mecanismos facilitadores da implementação da Visão 2030

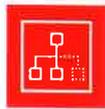
De forma a assegurar a concretização da estratégia definida, o Grupo define um conjunto de mecanismos facilitadores para uma execução coerente, transversal e integrada, garantindo o alinhamento com a Agenda 2030 da ONU.



Revisão das políticas existentes, incluindo um ângulo de sustentabilidade, e a criação de novas políticas



Criação e revisão de processos que continuem a assegurar a transparência, a ética no negócio e o respeito por todos os *stakeholders*



Criação de órgãos de *governance* que envolvam as várias áreas do Grupo, tal como o Comité de Sustentabilidade, entre outros



Divulgação regular, transparente e clara dos temas de sustentabilidade

Os *stakeholders* do Grupo Fidelidade são fundamentais para a definição da estratégia e envolvidos ativamente por meio de diversos canais e atividades. A auscultação dos *stakeholders* internos e externos permitiu identificar áreas prioritárias, riscos a mitigar e oportunidades de negócio a explorar com o objetivo final de selecionar os temas materiais para o Grupo Fidelidade. É através deste relacionamento próximo com os seus *stakeholders* que o Grupo fomenta e garante a transparência e a confiança no seu negócio, aspeto fundamental para a criação de valor a longo prazo.

Envolvimento com os stakeholders

MEIOS DE ENVOLVIMENTO		STAKEHOLDERS							
		Parceiros de negócio	Clientes	Administração e colaboradores	Especialistas de sustentabilidade	Sociedade e comunidades	Fornecedores	Entidades pares	Entidades setoriais
Reportar	Reuniões do CA			•					
	Reuniões da CE			•					
	Comités			•					
	Informação de gestão			•					
	Relatório Integrado	•	•	•	•	•	•	•	•
Comunicar	Website	•	•	•	•	•	•	•	•
	Brochuras informativas	•	•	•	•	•	•	•	•
	Imprensa	•	•	•	•	•	•	•	•
	Newsletters	•	•	•	•	•	•	•	•
	Intranet / Extranet	•		•					
	SMS promocionais		•						
	Redes sociais	•	•	•	•	•	•	•	•
	Aplicações		•						
Inovar	Protocolos e parcerias com universidades / outras entidades setoriais					•			•
	Grupos de trabalho	•			•		•	•	•
Promover	Ações de educação e sensibilização	•				•	•		
	Apoio a iniciativas e projetos					•			•
	Encontros, certames e conferências	•	•	•	•	•	•	•	•
	Eventos culturais	•	•	•	•	•	•	•	•
Envolver	Reuniões de quadros			•	•				
	Encontros com representantes de trabalhadores			•					
	Iniciativas de envolvimento com a comunidade local	•	•			•			
	Canais de comunicação com clientes para atendimento de reclamações e sugestões		•						
	Diálogo com associações de consumidores		•						
Avaliar	Inquéritos de satisfação dos clientes		•						
	Inquéritos de satisfação	•							
	Pesquisas de mercado		•						
	Consultas públicas para definição de novas medidas legais e regulamentares								•

Handwritten signature

2.2.1 Compromissos e metas

O Grupo Fidelidade empenhou-se, ao longo do ano, na execução dos compromissos e metas que se propôs a cumprir e divulgou ainda novos desafios para os anos vindouros, em linha com a sua visão estratégica, como é o exemplo do *Net-Zero Transition Plan*⁷ divulgado em 2023.



COMPROMISSOS | DIMENSÃO SOCIAL

Realizados

2023

Curto prazo

Continuar a auscultar o clima organizacional do Grupo Fidelidade em Portugal, através de um survey anual que será realizado pela Great Place to Work e divulgar os principais resultados aos colaboradores.



Reforçar a aposta nas pessoas, introduzindo o objetivo a todos os Executives e Managers de atingir, nas suas direções, um Engagement Index de 80%.



Realizar mobilidades internas a 10% dos colaboradores do Grupo em Portugal, promovendo o seu crescimento e desenvolvimento de competências.

→ Foram realizadas em 2023 mobilidades Internas a 12,7% dos colaboradores do Grupo em Portugal.



Realizar uma nova avaliação dos Riscos Psicossociais a que estão expostos os colaboradores do Grupo em Portugal e divulgar os principais resultados junto dos colaboradores.



Realizar sessões de sensibilização sobre Diversidade, Equidade e Inclusão junto de Executives e Managers, formando 130 pessoas.



Realizar iniciativas de consciencialização abertas a todos os colaboradores sobre a temáticas de Diversidade e Equidade, Bem-Estar e Riscos Psicossociais, nomeadamente com a realização de:

→ 7 webinars; Formar 50 pessoas em recrutamento inclusivo, 100 pessoas em riscos psicossociais e 50 responsáveis de equipa em Primeiros Socorros Psicológicos.



15 estagiários na 1.ª Edição de Estágios de Verão.



Dar continuidade à realização da formação dos líderes do futuro, através do programa de formação "Jornada da Liderança", formando 48 pessoas.



Disponibilizar sessões de formação a todos os colaboradores da Fidelidade em Portugal sobre a temática da sustentabilidade.

→ A formação teve uma abrangência significativa, envolvendo 82% de colaboradores do Grupo Fidelidade.



Continuar a realização de iniciativas de consciencialização abertas à Sociedade sobre a temática da sustentabilidade, nomeadamente conferências, talks e sessões de formação.



Desenvolver uma Escola Tecnológica focada no reskilling dos colaboradores e na capacitação transversal de reforço de competências de proficiência digital.



Desenvolver uma Escola de Liderança, focada no desenvolvimento e formação das lideranças da Fidelidade que irá formar 80% dos atuais líderes até ao final de 2025:

- 21 líderes | Processos de coaching individual.
 - 239 líderes | Formação "Jornada de Liderança", "Workshops Fyouture", "Corporate Governance", "Liderança Inclusiva", "Programa de Desenvolvimento de Líderes".
 - 27 líderes | Executive Education "Liderança" e "Gestão".
 - 241 líderes | Conferências "We see beyond", "World Business Forum", "Leadership Summit", "Global Peter Drucker Forum", "A importância da formação executiva no feminino" e "A grande Conferência Liderança Feminina".
- Progresso: Em 2023 formalizou-se a Escola de Liderança e foram alcançados 68% dos líderes.

2025

Valor de Gender Pay Gap abaixo de 5% para o Grupo Fidelidade no Mundo.

2025

60% de colaboradores do Grupo Fidelidade Portugal com Plano de Desenvolvimento Pessoal (Compromisso FIDME).

2025

90% dos colaboradores do Grupo Fidelidade em Portugal abrangidos por formação em temas ESG.

2025

99% dos colaboradores enquadrados no Job Family Model, nas empresas elegíveis (Fidelidade, VD e Multicare).

2025

30 Admissões via Be a Scout em 2025.

2025

100% dos colaboradores elegíveis cobertos pelo Programa de Onboarding.

2025

145 mil horas de formação a ministrar aos colaboradores do Grupo Fidelidade Portugal.

2025

⁷ Para mais informações sobre o *Net-Zero Transition Plan*, consultar o subcapítulo 3.4.4 Ambiente.


COMPROMISSOS | DIMENSÃO AMBIENTAL

Realizados → 2023	Curto prazo	Médio prazo	Longo prazo
Concluir a medição da pegada de carbono nas operações, investimentos e subscrição. ✓	Ter 100% da eletricidade utilizada em Portugal com origem em fontes renováveis. --- 2024	Reduzir 40% da intensidade de emissões de âmbitos 1 e 2 sobre a carteira de ações cotadas e obrigações de empresas. --- 2030	Net Zero nas operações. --- 2040
Criar o <i>Net Zero Transition Plan</i> . ✓	Publicar o Nature Positive Plan, garantindo assim o reforço das questões ambientais para além da pegada de carbono. --- 2024	Reduzir 45% da intensidade de emissões de âmbitos 1 e 2 sobre a carteira de investimentos imobiliários diretos. --- 2030	Net Zero nos investimentos e subscrições. --- 2050
Aprovar um fundo florestal, como art. 9º SFDR, com um compromisso de investimento por parte da Fidelidade de 12 milhões de euros. ✓	Reduzir 50% da intensidade de emissões de âmbitos 1 e 2 e das viagens de negócios (âmbito 3) por FTE em Portugal. --- 2025	Reduzir 30% da intensidade de emissões no âmbito da subscrição do ramo Comercial. --- 2030	
Lançar o Center for Climate Change, preparando a articulação com universidades e outras instituições nacionais. ✓		Reduzir 26% da intensidade de emissões no âmbito da subscrição do ramo Automóvel Particulares em Portugal. --- 2030	


COMPROMISSOS | DIMENSÃO ECONÓMICA / DE GOVERNANCE

Realizados --- 2023	Curto prazo
Início da revisão do processo de avaliação e seleção de fornecedores com vista à inclusão de critérios ESG, através da revisão da Política de <i>Procurement</i> e da elaboração de um Código de Conduta de Fornecedores, a concluir e implementar em 2024. ✓	Rever 100% do portefólio de ativos segundo critérios ESG. --- 2025
Incluir indicadores de performance de sustentabilidade na avaliação anual de colaboradores, incluindo ao nível da Comissão Executiva. ✓	Disponibilizar em Portugal pelo menos 10 produtos de seguro ou serviços alinhados com critérios ESG, considerando as <i>guidelines</i> que possam ser divulgadas nas tipologias de produtos ainda não regulamentados – e.g. Seguros Não-Vida. --- 2025

O Grupo Fidelidade compromete-se a desenvolver produtos e serviços sustentáveis, promovendo a adoção de comportamentos alinhados com esse objetivo e considerando os interesses dos clientes em matéria de sustentabilidade.

2.2.2 Envolvimento com iniciativas e entidades

O Grupo Fidelidade mantém um envolvimento próximo com um diverso número de iniciativas e entidades, nacionais e internacionais, assumindo um papel proativo na criação de impacto positivo na sociedade.



Cocoordenador do grupo de trabalho de sustentabilidade com a EDP e membro de diversos outros grupos de trabalho



Membro da direção e da *task-force* da direção, assim como de diversos grupos de trabalho, como é o caso do grupo de finanças sustentáveis



Subscriber da Carta de Princípios das Empresas pela Sustentabilidade, no âmbito da Jornada 2030. Membro de diversos grupos de trabalho do BCSD



Membro do grupo de trabalho de risco sísmico



Membro da *Beyond Diversity Roundtable*



Parceiro oficial do Programa Target e membro do Conselho Consultivo do Fundo +PLUS



Subscriber da CEOs Call to Action – A New Deal for Europe



Membro do Conselho Estratégico do Prémio Nacional de Sustentabilidade

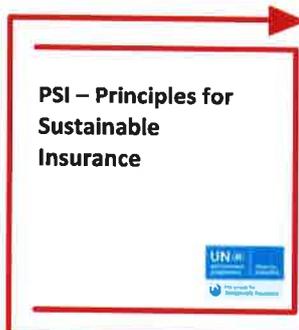


Subscriber do Compromisso Lisboa Capital Verde Europeia 2020 – Ação Climática Lisboa 2030

Handwritten signature



Membro e subscritor dos *Principles for Responsible Investment*



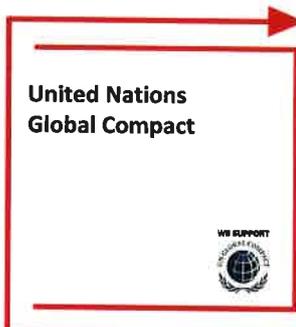
Membro e subscritor dos *Principles for Sustainable Insurance*



Subscritor do Pacto para a Saúde Mental em Ambientes de Trabalho (PMHW)



Subscritor do compromisso com o ICF – Inclusive Community Forum



Subscritor dos 10 Princípios do UN Global Compact



Associado da Associação Smart Waste Portugal



Subscritor da Carta Portuguesa para a Diversidade



Subscritor do Pacto para Mais e Melhores Empregos para os Jovens



Membro da *Mind Forward Alliance*, rede global de empresas líder dos seus setores, empenhadas em colocar a saúde mental no topo das prioridades das suas organizações

2.3. EXPANSÃO INTERNACIONAL

A expansão internacional assume um papel de extrema importância na estratégia de crescimento do Grupo Fidelidade, proporcionando a diversificação geográfica no negócio e uma maior resiliência face a eventos adversos. Inicialmente, a partir de 1995, esta estratégia visou os mercados com os quais Portugal tinha maiores afinidades económicas, culturais e linguísticas, seguindo o seu parceiro natural da distribuição via canal bancário (CGD) e concentrando-se em mercados onde o banco já se encontrava presente (Espanha, França e Macau). Em 2011 ocorreu a expansão para o mercado angolano e, três anos depois, para os mercados de Cabo Verde e Moçambique.

Posteriormente, em 2019, com a aquisição de uma participação maioritária no Grupo Segurador La Positiva no Peru e com o início da operação no Chile em 2020, o Grupo iniciou uma nova fase de expansão internacional, que prosseguiu para as aquisições de uma participação maioritária na Seguradora Internacional de Moçambique (atual Fidelidade Moçambique) e de uma participação maioritária no The Prosperity Group AG, com a sua operação focada nos mercados da Alemanha e Suíça.

O Grupo Fidelidade tem como objetivo equilibrar a consolidação das várias operações internacionais com a exploração seletiva de oportunidades de expansão em mercados complementares onde possa apresentar vantagens competitivas, garantindo, sempre, o cumprimento de todos os critérios de sustentabilidade financeira e operacional.

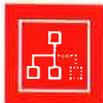
A estratégia do Grupo Fidelidade para a expansão internacional está assente na inovação, na proximidade e no estabelecimento de sinergias, de forma a criar uma organização coesa e eficiente em todas as geografias. A sua visão para o futuro foca-se em quatro objetivos principais:



Crescimento contínuo e aumento do negócio internacional, contribuindo para a rentabilidade do Grupo Fidelidade



Otimização das operações do Grupo, impulsionando a eficiência, o crescimento, a rentabilidade e a criação de valor



Atingir um novo patamar de desempenho através da consolidação do modelo de *governance*



Procurar estabelecer mais sinergias entre a Sede e as operações internacionais, nomeadamente através da mobilidade internacional, desenvolvimento de projetos comerciais em equipas bilaterais e partilha contínua de boas práticas e *know-how*

O Grupo Fidelidade tem seguido um modelo estratégico que visa otimizar a assimilação do *know-how* e a implementação das melhores práticas a nível local. Os resultados deste esforço, que tem gerado sinergias significativas para o desenvolvimento e implementação de projetos abrangentes, foram impulsionados pela criação de fóruns de acompanhamento. Estes fóruns procuram abranger áreas e necessidades com âmbitos distintos, mas complementares entre si, e têm como princípios fundamentais fortalecer a colaboração interna, promover uma dinâmica disruptiva e inovadora nos modelos de trabalho e nos projetos, e impulsionar de forma proativa o desenvolvimento das operações internacionais, tendo como compromisso o apoio constante e a monitorização das ações.

Para consolidar o apoio às diversas geografias e garantir o aproveitamento do *know-how* interno, o Grupo lançou centros de excelência especializados em áreas como *Advanced Analytics*, **Inteligência Artificial**, *pricing* e inovação. Estas plataformas de intercâmbio tornaram possível a partilha das melhores práticas entre as empresas, constituindo uma peça-chave para se tornarem mais sólidas e competitivas nos seus mercados e, por consequência, fortalecer o Grupo Fidelidade no cenário global.

Com o objetivo de alcançar uma base mais robusta de participação, transparência, responsabilização e consenso, enquanto Grupo, têm sido implementados órgãos e mecanismos de controlo, tanto a nível local, como a nível de Grupo através de Comitês Internacionais. Simultaneamente, é assumido o compromisso de criar práticas operacionais eficientes e uma experiência ao cliente consistente em toda a organização, pelo que o Grupo está a redefinir os seus processos internos nas várias geografias, de modo a conseguir uma visão mais sólida e abrangente que contribua para a implementação de estratégias eficazes e para a consistência nas práticas internas das operações internacionais.

O Grupo Fidelidade definiu, ainda, como estratégia reforçar a sua oferta a famílias e a outros clientes que procurem investir em produtos de longo prazo, através de seguros *unit-linked*. A aquisição da TPC, especializada na comercialização de soluções de poupança sem capital garantido, que ocorreu em 2022 no âmbito desta estratégia, tem vindo a acelerar o processo de introdução de seguros de poupança nas diversas geografias em que o Grupo está presente, reforçando as competências, melhorando a oferta e disponibilizando soluções mais flexíveis aos seus parceiros de negócio na distribuição.

Este ano, a Fidelidade reiterou o seu compromisso de ser a seguradora parceira de referência para empresas chinesas com atividade internacional nas geografias onde o Grupo está presente. Para isso, estabeleceu colaborações estratégicas com algumas das 100 maiores empresas da China e alocou esforços significativos com equipas especializadas, trabalhando entre geografias para desenvolver uma abordagem comercial voltada para as comunidades e empresas do país.

No final de 2023 celebrou-se este marco através de um evento que destacou a abrangência do compromisso e da ambição do Grupo, o Chinese Business Society. Paralelamente, ocorreu o segundo Roadshow Fidelidade na China, uma iniciativa estratégica que visou fortalecer laços comerciais e identificar oportunidades de negócio, com o objetivo de construir uma rede global de parcerias sólidas e duradouras entre o Grupo Fidelidade, parceiros e clientes chineses.



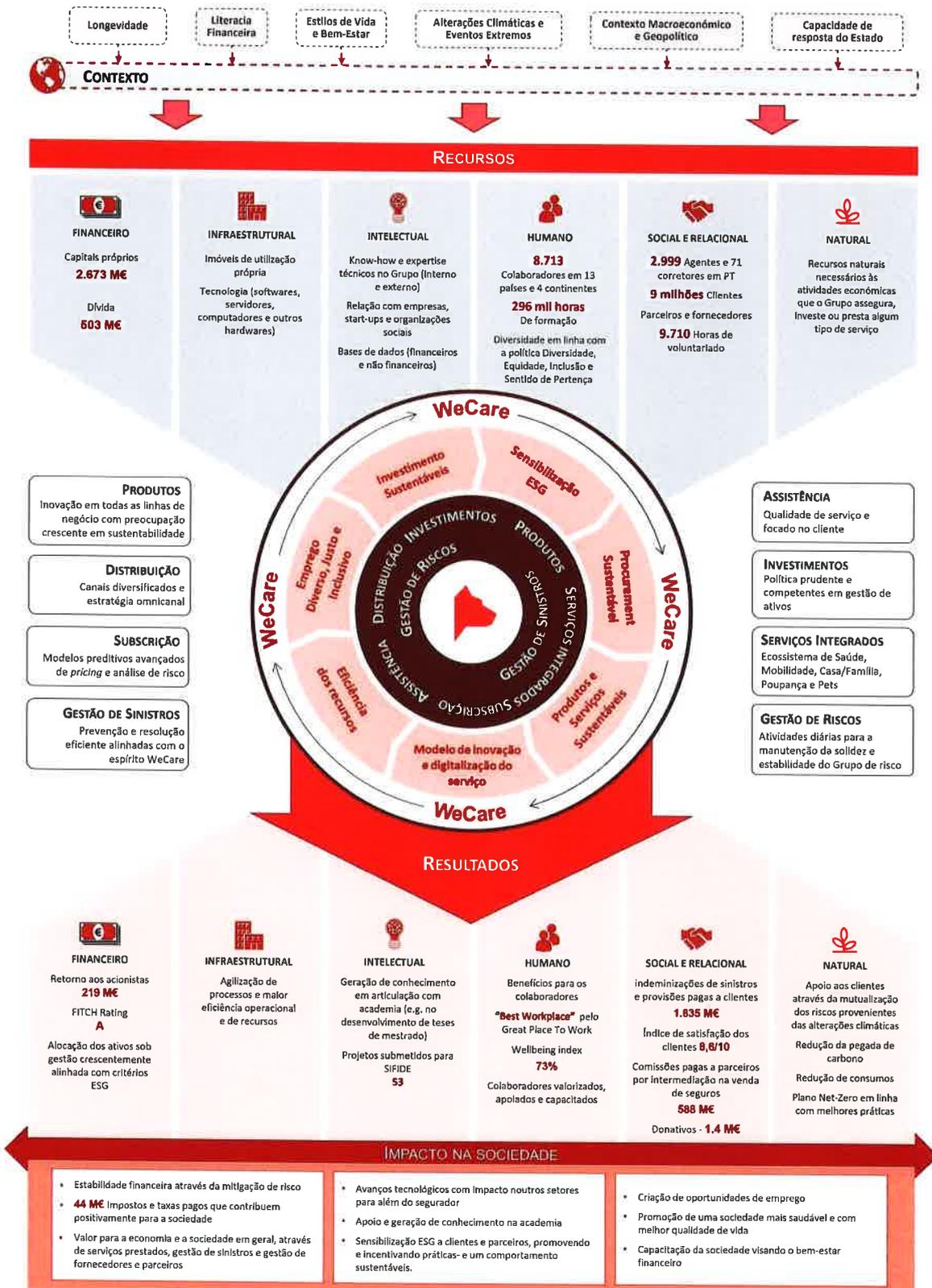
3. CRIAR VALOR

20/10/23

3.1 MODELO DE CRIAÇÃO DE VALOR

O **Modelo de Negócio** do Grupo Fidelidade emerge da sua missão e dos seus valores, assentes numa **estratégia de longo prazo e num modelo de *governance* robusto e transparente**. Tem como objetivo primordial a criação de valor para os seus clientes, colaboradores, parceiros e acionistas, contribuindo para a construção de uma sociedade sustentável. A atividade do Grupo Fidelidade, consubstanciada pelo compromisso WeCare, o qual se estende ao longo de toda a dimensão social do Grupo, procura superar o que é esperado por clientes e parceiros, colocando o foco no cliente, garantindo a sua proteção e satisfação.

O modelo seguinte explica o impacto que o Grupo tem na sociedade, como obtém os seus resultados, financeiros e não-financeiros, os recursos alocados para os conseguir, como o contexto influencia todo o modelo de criação de valor e como o espírito WeCare é nuclear em tudo o que faz. Nas próximas páginas serão detalhados cada um destes pontos.



71

3.2 CONTEXTO

3.2.1 Contexto geopolítico

O panorama global está em profunda mudança. Segundo o “Global Risks Report 2023”, do World Economic Forum, os principais riscos da sociedade atual estão relacionados com desafios económicos e ambientais, dinâmicas geopolíticas, tecnologia e cibersegurança, saúde pública, tendências sociodemográficas e temas ESG.

Se 2022 foi um ano marcado pela guerra na Ucrânia, em 2023 as tensões entre grandes potências como os EUA, a China e a Rússia e o conflito em Gaza, a par da Ucrânia, vieram acentuar ainda mais a fragmentação mundial, bem como os perigos e desafios que dela advêm. Ao invés do esperado período de recuperação pós-covid-19, vive-se um clima de incerteza geopolítica com impactos económicos, financeiros e sociais para as nações, as empresas e os cidadãos.

Neste contexto, e perante os graves impactos das alterações climáticas, cada vez mais evidentes em diversos pontos do globo, o crescimento das desigualdades sociais, nomeadamente decorrentes dos fluxos de migrantes e refugiados, constitui um desafio a que é premente dar resposta.

Urge transitar para uma economia mais sustentável, focada na transição energética e na redução das emissões de gases com efeito de estufa, a par da valorização dos direitos humanos. Esta necessidade traz novos riscos, mas também oportunidades na gestão dos recursos financeiros, materiais e humanos.

3.2.2 Enquadramento macroeconómico⁸



“A subida acentuada das taxas de juro para redução da inflação ainda elevada, marcaram o ano de 2023, com impactos materiais na indústria seguradora e na Fidelidade. No ramo Não-Vida, destaco o esforço para mitigar o efeito do aumento do custo médio dos sinistros na rentabilidade. Quanto ao ramo Vida, destaco o ajuste muito rápido das taxas de retorno na oferta de poupança, permitindo competitividade comercial, mas, no curto-prazo, pressionando a margem financeira deste ramo.”

Filipe Santos Martins

Direção de Planeamento Estratégico e Desenvolvimento de Negócio

Mercado mundial

O ano de 2023 ficou marcado por um abrandamento da atividade económica mundial, tendo-se, simultaneamente, verificado uma diminuição gradual da inflação, devido a políticas monetárias mais restritivas e à normalização dos preços das matérias-primas. Os efeitos a longo-prazo da pandemia de covid-19, o persistente conflito entre a Rússia e a Ucrânia, o aumento das taxas de juro e a crescente fragmentação geoeconómica potenciaram este abrandamento.

Neste sentido, o crescimento global em 2023 terá sido de 3%, traduzindo-se num decréscimo de 0,5 pontos percentuais (p.p.) face ao registado em 2022 e posicionando-se abaixo da média histórica.

Após o forte aumento da inflação em 2022, verificou-se um abrandamento em 2023 e é expectável que a mesma possa vir a reduzir nos próximos anos, refletindo políticas monetárias orientadas para a reposição da

⁸ Fonte: IMF Economic Outlook (Out-2023), Boletim Económico BdP (Dez-2023)

estabilidade dos preços. Contudo, choques climáticos e geopolíticos podem afetar os preços dos alimentos e da energia, potenciando a já referida fragmentação geoeconómica que poderá restringir o fluxo de matérias-primas nos mercados.

Portugal

Em Portugal, o crescimento económico foi perdendo dinamismo ao longo de 2023, à medida que se fizeram sentir os efeitos cumulativos da inflação, o abrandamento na atividade dos principais parceiros comerciais e a maior restritividade das políticas monetárias, que implicaram um agravamento das condições financeiras na área do euro e em Portugal.

Neste contexto, o PIB português registou um crescimento de apenas 2,1% em 2023, abaixo do ritmo de 6,8% verificado em 2022. Por sua vez, a inflação apresentou uma redução, passando de 8,1% em 2022 para 5,3% em 2023, em resultado da moderação da procura decorrente da subida das taxas de juro. Por sua vez, a taxa de desemprego registou um aumento de 0,5 p.p. face a 2022, fixando-se nos 6,5% em 2023.

América Latina

A região da América Latina registou em 2023 um crescimento de 2,3%, abaixo dos 4,1% registados no ano anterior, refletindo o impacto de políticas mais restritivas, um ambiente externo mais fraco e preços de matérias-primas mais baixos. Em consequência, a inflação situou-se, em média, nos 13,8%, abaixo dos 14,0% registados em 2022.

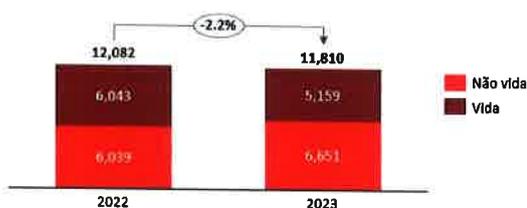
África Subsariana

A região da África Subsariana registou um crescimento de 3,3%, abaixo dos 4,0% registados em 2022, por via de um agravamento dos choques climáticos, do abrandamento da economia global e de problemas de abastecimento interno, nomeadamente no setor da eletricidade. Adicionalmente, a intensificação da fragmentação geoeconómica limitou o fluxo de bens e de energia entre regiões o que levou a uma subida dos preços, impactando de forma mais significativa os países de baixos rendimentos. Neste caso, a região da África Subsariana foi especialmente afetada, uma vez que os alimentos representam, em média, cerca de 40% do cabaz de consumo desta região, pelo que a inflação se situou em 15,8%, acima dos 14,5% registados em 2022.

3.2.3 Enquadramento do setor segurador

Evolução do mercado segurador português

Em 2023, o mercado segurador português registou um valor total de prémios brutos de 11,8 mil milhões de euros, um decréscimo de 2,2% face a 2022, refletindo a evolução do segmento Vida (-14,6% para 5,2 mil milhões de euros) decorrente do contexto económico antes referido. Por outro lado, o segmento Não-Vida continuou a sua trajetória de crescimento tendo registado um montante de prémios de 6,7 mil milhões de euros, mais 10,1% do que em 2022.



Unidade: milhões de euros

Fonte: ASF

2/14

A diminuição da produção no segmento Vida deveu-se, sobretudo, à componente de Vida Financeiro, em particular ao nível dos produtos *unit-linked*. Com efeito, apesar do aumento de taxas de juro, a perda de rendimento provocada pela inflação e a instabilidade nos mercados financeiros impactou negativamente esta tipologia de produtos financeiros, tal como já verificado em 2022.

Por sua vez, a produção do segmento Não-Vida manteve a tendência de crescimento, voltando a ganhar maior tração quando comparada com o ano anterior, maioritariamente fruto do crescimento económico real e do contexto inflacionista.

Neste segmento importa destacar a evolução positiva registada no ramo Saúde (+16,7%), numa altura que a população está cada vez mais sensibilizada para a necessidade de complementar os serviços do Sistema Nacional de Saúde. Este crescimento permitiu que o ramo Saúde consolidasse o seu posicionamento como segundo maior ramo do segmento Não-Vida, com a produção de seguro direto a ascender a 1.349 milhões de euros.

Não-Vida: Prémios brutos

	Prémios brutos		
	2022	2023	Var.
Não-Vida	6.039	6.651	10,1%
Automóvel	1.966	2.098	6,7%
Saúde	1.156	1.349	16,7%
Incêndio e Outros Danos	1.074	1.181	9,9%
Acidentes de Trabalho	1.027	1.140	11,0%
Outros	816	882	8,1%

Unidade: milhões de euros; Fonte: ASF

Evolução do mercado segurador Internacional

América Latina

Nos mercados da América Latina onde o Grupo Fidelidade está presente – em especial Peru, Bolívia e Chile –, o segmento Não-Vida manteve a tendência de crescimento da produção, verificando-se uma aceleração no crescimento em 2023 no mercado peruano.

Não-Vida: Prémios brutos

País	Prémios brutos	
	2022	2023
Peru	0,4%	7,6%
Chile	22,0%	4,4%
Bolívia	11,7%	5,6%

Unidade: % taxa de variação

Fonte: Entidades reguladoras locais com informação atualizada a novembro e dezembro de 2023 (Peru e Bolívia); Chile com valores projetados pela AACH (Asociación de Aseguradores de Chile A.G.)



Também a produção do segmento Vida manteve, em 2023, um nível de crescimento muito elevado, refletindo a forte dinâmica comercial dos produtos de anuidades (sobrevivência e velhice).

Vida: Prémios brutos

País	Prémios brutos	
	2022	2023
Peru	5,7%	7,4%
Chile	35,3%	21,9%
Bolívia	17,6%	5,4%

Unidade: % taxa de variação

Fonte: Entidades Reguladoras Locais com informação atualizada a Novembro e Dezembro de 2023 (Perú e Bolívia); Chile com valores projetados por AACH

África

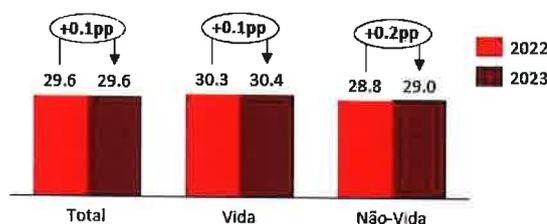
No que diz respeito ao mercado africano, Angola manteve a tendência de crescimento da produção, verificando-se, um aumento de cerca de 17%⁹ em 2023 face a 2022, justificado sobretudo pelo crescimento do segmento Vida, que registou um aumento de 101%. Adicionalmente, o segmento Não-Vida registou um aumento de 9% face a 2022.

Por outro lado, Moçambique registou uma diminuição da produção em 2023 (-2%¹⁰ face a 2022) explicada por uma diminuição na produção do negócio Não-Vida, em cerca de -2%. O segmento Vida, por sua vez, registou um aumento de cerca de 1% face a 2022.

Posicionamento do Grupo Fidelidade no mercado português

Em 2023, o Grupo Fidelidade manteve a sua posição de líder no mercado português, registando uma quota de mercado global de 29,6%, que correspondeu a um aumento de +0,1 p.p. face ao ano anterior, refletindo, sobretudo, o contributo do segmento Não-Vida.

Quota de mercado total, Vida e Não-Vida (Unidade: %; Fonte: ASF)



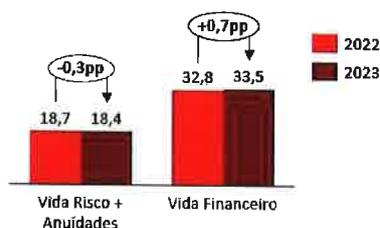
No segmento Vida, apesar do decréscimo no montante de prémios, o Grupo Fidelidade reforçou a sua quota de mercado em 0,1 p.p. face a 2022, refletindo a performance comercial ao nível dos produtos financeiros, em

⁹ Fonte: ASAN (Associação de Seguradoras de Angola), novembro 2023

¹⁰ Fonte: Relatório Principais Indicadores Trimestrais (II Trimestre 2023) e Relatório Principais Indicadores Trimestrais (IV Trimestre 2022) - ISSM (Instituto de Supervisão de Seguros de Moçambique)

Handwritten signature or initials.

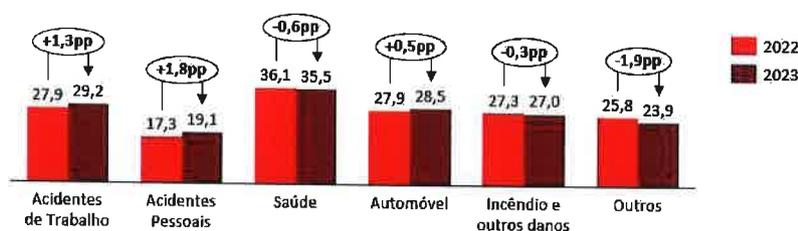
especial por via do crescimento dos produtos de capital garantido, que cresceram 88,8% face a 2022, beneficiando do novo contexto de taxas de juro.



Também no segmento Não-Vida a Fidelidade aumentou a sua quota de mercado em 0,2 p.p. face a 2022, refletindo o reforço do posicionamento nas linhas Acidentes de Trabalho, Automóvel e Acidentes Pessoais:

- Nos ramos Acidentes de Trabalho e Automóvel registou-se um aumento de quota de mercado em 1,3 p.p. e 0,5 p.p., respetivamente, refletindo uma forte dinâmica comercial
- Também no ramo Acidentes Pessoais verificou-se um aumento da quota de mercado em 1,8 p.p., refletindo um forte aumento de prémios face ao ano anterior e acima da média de mercado
- Os ramos Saúde e Incêndio e Outros Danos apresentam um decréscimo de quota de mercado face a 2022, refletindo, essencialmente, o reforço da política criteriosa de subscrição de riscos com maior enfoque na rentabilidade destas linhas de negócio

Quota de mercado segmentos ramo Não-Vida (Unidade: %; Fonte: ASF)



Posicionamento do Grupo Fidelidade no mercado Internacional

América Latina

Em relação ao posicionamento no mercado segurador da América Latina, o Grupo Fidelidade consolidou a sua posição em 2023¹¹:

- **Peru:** 4.ª posição, tendo o Grupo La Positiva alcançado uma quota de mercado de 13,2%¹², quota esta superior à do ano anterior. Ao nível dos ramos Não-Vida, a La Positiva Seguros detém também a 4.ª posição, com uma quota de mercado de 14,5%. No mercado Vida, a La Positiva Vida alcançou a 3.ª posição, com uma quota de mercado de 12,1%;
- **Bolívia:** 1.ª posição, com uma quota de mercado de 19,2% no negócio Não-Vida, e 2.ª posição no negócio Vida, com 18,7% de quota de mercado;
- **Chile:** 13.ª posição com uma quota de mercado de 2,4%;

¹¹ Fonte: Peru: SBS novembro 2023; Bolívia: APS dezembro 2023; Chile: CMF, setembro 2023; Paraguai: BCP, Banco Central do Paraguai, setembro 2023

¹² Inclui La Positiva Seguros e La Positiva Vida.

- **Paraguai:** 8.ª posição com uma quota de mercado de 4,1%.

África

O Grupo Fidelidade consolidou também a sua posição em **África**. Em Moçambique, a Fidelidade alcançou a 3.ª posição no ranking do mercado segurador, com uma quota de mercado de 15,1%¹³. Em Angola atingiu uma quota de mercado de 12,4%, alcançando a 3.ª posição no *ranking*¹⁴.

3.2.4 Inovação e desenvolvimento tecnológico

A tecnologia e a inovação, enquanto potenciadoras da eficiência operacional e do mapeamento de riscos, podem contribuir de forma significativa para a mitigação dos impactos negativos.

2023 foi um ano marcado pelo desenvolvimento de diversas ferramentas de Inteligência Artificial. Novas possibilidades que trazem importantes benefícios, mas também grandes preocupações que exigem uma abordagem estruturada e concertada entre legisladores, empresas e sociedade em geral. Estas ferramentas permitem impulsionar a eficiência e a produtividade através de novos modelos de defesa e segurança, a inovação na saúde e o combate às alterações climáticas e através da otimização de recursos. No entanto, são-lhe também intrínsecas questões relacionadas com a ética, a proteção de dados e a cibersegurança, existindo um risco significativo de contribuírem para a ampliação das disparidades sociais e económicas, especialmente em contextos em que o acesso à tecnologia seja desigual.

A Inteligência Artificial nas entidades seguradoras é utilizada em processos de gestão da segurança da informação, tratamento de dados em tempo real e criação de avatares digitais no atendimento, entre outros. Sendo as plataformas digitais canais diretos de contacto com os clientes, a digitalização das operações facilita uma maior transparência dos diferentes produtos e serviços, a sua adaptação às necessidades dos clientes e um incentivo a estilos de vida mais saudáveis com menores custos.

Surgem, portanto, novas formas de trabalho e colaboração que permitem melhorar a eficiência dos processos de gestão interna e da relação com o cliente, bem como a forma como as organizações enfrentam os riscos e potenciam as oportunidades a que se encontram sujeitas.

3.2.5 Envelhecimento, saúde e literacia financeira

O envelhecimento das populações é uma realidade nas sociedades desenvolvidas caracterizadas por um aumento da esperança média de vida e uma baixa taxa de natalidade, o que acarreta grandes desafios ao nível de sistemas de saúde, pensões, habitação e planeamento urbano. De acordo com a Organização Mundial de Saúde (OMS), estima-se que em 2024 o número de pessoas com mais de 65 anos na Europa seja superior ao de menores de 15 anos. Um cenário que exige abordagens assentes no combate à discriminação por idade, no desenvolvimento de políticas públicas adaptadas, na inovação aplicada à saúde, na criação de ecossistemas robustos de suporte à integração social dos idosos e à promoção de uma experiência positiva de envelhecimento, com qualidade de vida.

Neste contexto, as empresas seguradoras têm um papel a desempenhar com a promoção de estilos de vida mais saudáveis e sustentáveis junto dos clientes, numa ótica de mitigação dos riscos associados a uma população envelhecida, através da prevenção da doença e da promoção da saúde, adequando a sua oferta às expectativas de uma população sénior. Para efeitos de definição de proteção e cobertura devem ser consideradas as necessidades específicas desta fase da vida, disponibilizando, também, capitais ajustados a um valor acessível.

Neste enquadramento é ainda pertinente a promoção da literacia financeira e de uma cultura de poupança, para que a tomada de decisão nestas matérias decorra de forma informada e responsável. Deste modo, será

¹³ Fonte: Relatório Principais Indicadores Trimestrais (II Trimestre 2023) - ISSM (Instituto de Supervisão de Seguros de Moçambique)

¹⁴ Fonte: Associação de Seguradoras de Angola, novembro 2023.

possível promover a criação de condições de proteção na saúde e na reforma, sob o princípio da sustentabilidade pessoal a longo prazo.

3.2.6 Alterações climáticas

O aumento da frequência e intensidade de eventos extremos como ondas de calor, incêndios florestais, furacões, inundações e secas, que evidenciam as nefastas consequências das alterações climáticas, são uma tendência que gera enormes preocupações a nível mundial. Apesar de uma consciência generalizada para o carácter de urgência da mitigação climática – coadjuvada por um acordo histórico na COP-28, que prevê, pela primeira vez, um compromisso de transição para o fim dos combustíveis fósseis –, a verdade é que o cumprimento dos objetivos estabelecidos no Acordo de Paris ainda está muito aquém do necessário, o que conduz a graves perdas e danos para a sociedade, de forma transversal.

Por ser particularmente suscetível a perdas decorrentes de eventos relacionados com as alterações climáticas – riscos físicos –, o setor dos seguros tem demonstrado uma enorme preocupação na prevenção e mitigação dos impactos negativos a curto, médio e longo prazo, nomeadamente através do desenvolvimento de novas soluções de seguros e coberturas, na avaliação de risco dos mesmos e nos processos de gestão de sinistros com recurso a diferentes cenários.

Deste modo, o setor segurador consegue responder de forma proativa aos riscos associados à transição da economia – riscos de transição –, que estão relacionados com as exigências do mercado (clientes, investidores e analistas), do enquadramento legal e regulatório (como é o caso, na Europa, da Lei do Clima e da Taxonomia) bem como com a premente prioridade de resiliência da própria atividade seguradora em face dos impactos existentes e expectáveis no futuro. Existe, por isso, uma maior predisposição e competitividade no mercado no que concerne a produtos e serviços que têm em consideração preocupações ambientais, sociais e económicas/de *governance*, o que irá implicar alterações significativas nos modelos de negócio das seguradoras, sob pena de incorrerem em impactos reputacionais, de mercado, legais e financeiros potencialmente negativos.

Devidamente concretizada, a gestão das alterações climáticas poderá, também, potenciar um conjunto de oportunidades relevantes para as empresas do setor. O desenvolvimento de produtos e serviços – incluindo investimentos, alinhados com os princípios ESG, adaptados a cada realidade e com abrangentes graus de proteção face aos riscos apresentados – pode ser determinante para a própria prosperidade das seguradoras.

3.2.7 Gestão de talento

Num contexto de acelerada transição económica, ambiental e tecnológica, a gestão do talento nas empresas seguradoras encontra-se perante diversos desafios. Para atrair e reter profissionais qualificados, sobretudo com conhecimentos e experiência em tecnologia e análise de dados, é fundamental oferecer um ambiente de trabalho atrativo e inclusivo, no qual sejam potenciadas oportunidades de mobilidade e crescimento efetivo a todas as pessoas, de forma justa e igualitária e em que seja privilegiada a flexibilidade e o bem-estar, incluindo em matéria de conciliação da vida pessoal e profissional.

Os desafios demográficos no interior das organizações são também uma realidade cada vez mais comum, pelo que a contratação de jovens talentos terá de ser complementada com uma estratégia de transmissão de conhecimentos por parte dos mais seniores, com vista ao desenvolvimento dos futuros líderes e à sustentabilidade do negócio a longo prazo.

3.3 RECURSOS E RESULTADOS FINANCEIROS

3.3.1 Contas consolidadas

Ganhos e Perdas – Principais indicadores

<i>Unidades: milhões de euros</i>	2023	2022	Var. 23/22
Resumo D. RESULTADOS			
Prémios emitidos	5.206,9	5.118,1	1,7%
Vida	2.305,4	2.492,0	-7,5%
Não-Vida	2.901,5	2.626,1	10,5%
Rácio combinado Não-Vida	93,8%	98,8%	-5,0 p.p.
Yield de investimento ¹	2,7%	2,0%	0,7 p.p.
Resultado dos contratos de seguro	261,6	181,3	44,3%
Comissões provenientes de contratos de investimento	143,7	114,4	25,6%
Resultado de investimento ²	217,7	218,0	-0,1%
Resultado não operacional	-344,8	-235,8	46,2%
Resultado antes de impostos e Interesses minoritários	278,2	277,9	0,1%
Impostos e Interesses minoritários	-97,9	-102,1	-4,2%
Resultado Líquido	180,3	175,8	2,6%

1. Exclui produtos Unit-linked e imóveis de uso próprio; 2. Inclui o resultado da componente financeira dos contratos de seguro

Apesar de um contexto desafiante, o Grupo Fidelidade alcançou em 2023 um volume consolidado de prémios emitidos no valor total de 5.206,9 milhões de euros, tendo registado um aumento de 1,7% face ao ano anterior.

O rácio combinado em 2023 foi de 93,8%, uma diminuição de -5,0 p.p. face ao ano anterior, refletindo a redução de sinistralidade em algumas linhas de negócio Não Vida, nomeadamente em Acidentes de Trabalho e Incêndio e Outros Danos, e o aumento dos níveis de eficiência com reflexo nos custos alocados aos ramos.

Por sua vez, o resultado dos contratos de seguro evoluiu favoravelmente para 261,6 milhões de euros, um aumento de 44% face a 2022 motivado pelo aumento dos réditos de contratos de seguro e pela redução do rácio combinado.

As comissões provenientes da gestão de contratos de investimento atingiram 143,7 milhões de euros, um aumento de 26% face a 2022 em linha com a estratégia definida para os produtos de Vida Financeiro.

Por sua vez, o resultado de investimentos registou um valor de 217,7 milhões de euros, semelhante ao ano anterior dado que o efeito do aumento das taxas garantidas a clientes dos produtos Vida, em linha com a evolução das taxas de juro, foi compensada por um aumento dos proveitos de investimentos.

O resultado não operacional e gastos não atribuíveis evidenciou um agravamento para -344,8 milhões de euros, refletindo o facto de este resultado em 2022 ter beneficiado por eventos não recorrentes.

Em consequência das evoluções acima indicadas, e em particular do resultado dos contratos de seguro, o resultado líquido registou um aumento de 2,6% face a 2022, para 180,3 milhões de euros.

Prémios emitidos

Prémios consolidados

Unidades: milhões de euros	2023	% Mix	2022	% Mix	Var. 23/22
Prémios emitidos					
Vida¹	2.305,4	44,3%	2.492,0	48,7%	-7,5%
Risco e Anuidades	527,6	22,9%	522,8	21,0%	0,9%
Vida Financeiro	1.777,8	77,1%	1.969,1	79,0%	-9,7%
Não-Vida	2.901,5	55,7%	2.626,1	51,3%	10,5%
Automóvel	812,9	28,0%	747,7	28,5%	8,7%
Saúde	609,2	21,0%	541,7	20,6%	12,5%
Incêndio e Outros Danos	632,5	21,8%	560,2	21,3%	12,9%
Acidentes de Trabalho	441,9	15,2%	375,5	14,3%	17,7%
Outros Não-Vida	405,1	14,0%	401,0	15,3%	1,0%
TOTAL	5.206,9	100,0%	5.118,1	100,0%	1,7%

Breakdown geográfico

Vida¹	2.305,4	100,0%	2.492,0	100,0%	-7,5%
Portugal	1.567,8	68,0%	1.831,5	73,5%	-14,4%
Internacional	737,6	32,0%	660,5	26,5%	11,7%
Não-Vida	2.901,5	100,0%	2.626,1	100,0%	10,5%
Portugal	1.936,4	66,7%	1.746,4	66,5%	10,9%
Internacional	965,2	33,3%	879,7	33,5%	9,7%
TOTAL	5.206,9	100,0%	5.118,1	100,0%	1,7%
Portugal	3.504,2	67,3%	3.577,9	69,9%	-2,1%
Internacional	1.702,8	32,7%	1.540,2	30,1%	10,6%

1. Inclui entregas relativas a contratos de investimento

O negócio Vida registou uma diminuição de 7,5% face ao ano anterior, para 2.305,4 milhões de euros, refletindo o comportamento dos prémios Vida Financeiro em Portugal, negativamente impactados pelo novo contexto de taxas de juro, que tornou os produtos com menor risco (como, por exemplo, depósitos bancários ou certificados de aforro) mais apelativos enquanto alternativa aos produtos financeiros do negócio segurador.

Por outro lado, o negócio Vida a nível internacional registou um crescimento de 11,7% face ao ano anterior, beneficiando da *performance* das operações internacionais, em especial do grupo The Prosperity Company, que desenvolve a sua atividade em diversos mercados europeus.

No segmento Não-Vida, o Grupo Fidelidade cresceu 10,5% em 2023, para 2.901,5 milhões de euros, com desempenho positivo em todas as linhas de negócio e na maioria das geografias. De salientar, ainda, que em 2023 o negócio internacional representou cerca de um terço (33,3%) do volume total de prémios emitidos Não-Vida.

Prémios em Portugal

<i>Unidades: milhões de euros</i>	2023	% Mix	2022	% Mix	Var. 23/22
Vida	1.567,8	44,7%	1.831,5	51,2%	-14,4%
<i>Risco e Anuidades</i>	195,6	12,5%	197,6	10,8%	-1,0%
<i>Vida Financeiro</i>	1.372,2	87,5%	1.633,9	89,2%	-16,0%
Não-Vida	1.936,4	55,3%	1.746,4	48,8%	10,9%
<i>Automóvel</i>	597,6	30,9%	549,1	31,4%	8,8%
<i>Saúde</i>	479,1	24,7%	417,9	23,9%	14,6%
<i>Incêndio e Outros Danos</i>	324,1	16,7%	298,1	17,1%	8,7%
<i>Acidentes de Trabalho</i>	333,2	17,2%	286,6	16,4%	16,3%
<i>Outros Não-Vida</i>	202,2	10,4%	194,6	11,1%	3,9%
TOTAL	3.504,2	100,0%	3.577,9	100,0%	-2,1%

Em Portugal, o Grupo Fidelidade registou um desempenho favorável na produção do segmento Não-Vida, crescendo 10,9% face ao ano anterior e acima da média do mercado (10,1%), crescimento para o qual contribuíram a generalidade das linhas de negócio. Esta evolução possibilitou o aumento da quota de mercado Não-Vida em 0,2 p.p. para 29,0%.

Ao nível da atividade Não-Vida, os ramos Acidentes de Trabalho e Saúde foram os que registaram o maior crescimento, tendo a produção total chegado a 333,2 e 479,1 milhões de euros, respetivamente. É também de salientar que a quota de mercado da Fidelidade em Portugal para o ramo Acidentes de Trabalho aumentou 1,3p.p. para 29,2%.

No negócio Vida em Portugal, a Fidelidade registou uma diminuição de prémios em 14,4% face ao ano anterior, influenciada pela evolução desfavorável dos produtos Vida Financeiro.

Prémios do negócio internacional

<i>Unidades: milhões de euros</i>	2023	% Mix	2022	% Mix	Var. 23/22
Prémios Vida	737,6	43,3%	660,5	42,9%	11,7%
<i>Risco e Anuidades</i>	332,0	45,0%	325,2	49,2%	2,1%
<i>Vida Financeiro</i>	405,6	55,0%	335,3	50,8%	21,0%
Não-Vida	965,2	56,7%	879,7	57,1%	9,7%
<i>Automóvel</i>	215,2	22,3%	198,6	22,6%	8,4%
<i>Saúde</i>	130,1	13,5%	123,8	14,1%	5,1%
<i>Incêndio e Outros Danos</i>	308,4	31,9%	262,1	29,8%	17,6%
<i>Acidentes de Trabalho</i>	108,6	11,3%	88,8	10,1%	22,3%
<i>Outros</i>	202,9	21,0%	206,4	23,5%	-1,7%
TOTAL	1.702,8	100,0%	1.540,2	100,0%	10,6%

O montante de prémios com origem no negócio internacional atingiu 1.702,8 milhões de euros em 2023, tendo registado um crescimento de 10,6% face ao ano anterior, que reflete o contributo dos segmentos Vida e Não-Vida.

A atividade Não-Vida cresceu 9,7%, tendo o Peru, o Chile e Espanha, sido as geografias que mais contribuíram para o aumento de 85,4 milhões de euros dos prémios internacionais Não-Vida.

O ramo de Acidentes de Trabalho teve um crescimento muito positivo (22,3%), impulsionado pelo negócio do Grupo Fidelidade no Peru, em Cabo Verde e em Macau. Por seu lado, o ramo Incêndio e Outros Danos registou um crescimento de 17,6%, influenciado pelo negócio do Grupo no Perú e no Chile.

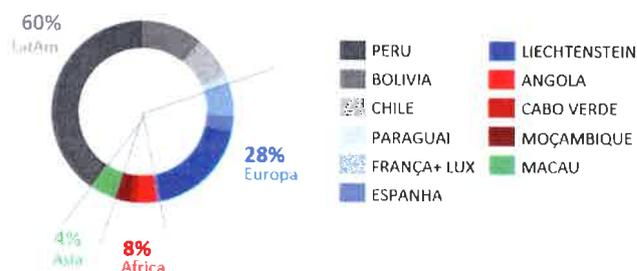
O ramo Vida Risco e Anuidades, que tem um peso importante no negócio da América Latina, registou um crescimento de 2,1%, refletindo essencialmente um aumento verificado nas operações da Bolívia e do Peru.

Por seu lado, o ramo Vida Financeiro registou um crescimento de 21,0%, muito impulsionado pela atividade do grupo The Prosperity Company.

Unidades: milhões de euros		2023			2022			Var. 23/22
Prémios negócio internacional	%Vida	%NV	Total	%Vida	%NV	Total	%	
Peru	35%	65%	691,8	34%	66%	597,6	15,8%	
Liechtenstein	100%	0%	319,6	100%	0%	237,6	34,5%	
Bolívia	46%	54%	181,7	49%	51%	214,1	-15,1%	
Chile	0%	100%	130,4	0%	100%	101,6	28,4%	
França + Luxemburgo	25%	75%	102,8	39%	61%	121,0	-15,1%	
Macau	71%	29%	76,5	73%	27%	66,1	15,7%	
Angola	5%	95%	61,4	6%	94%	77,2	-20,5%	
Espanha	6%	94%	49,4	7%	93%	45,5	8,6%	
Moçambique	10%	90%	47,9	12%	88%	44,3	8,1%	
Cabo Verde	16%	84%	22,0	15%	85%	19,8	11,4%	
Paraguai	3%	97%	19,2	4%	96%	15,5	23,7%	
TOTAL	43%	57%	1.702,8	43%	57%	1.540,2	10,6%	

Em 2023 a América Latina representou 60% do negócio internacional do Grupo Fidelidade, com o restante a ser distribuído entre Europa (28%), África (8%) e Ásia (4%).

Negócio Internacional: Distribuição Geográfica



Balanço – Principais Indicadores

Unidades: milhões de euros	2023	2022	Var. 23/22
Resumo Balanço			
Total do ativo	20.282,2	19.992,3	1,5%
Ativos sob gestão	17.364,6	17.081,0	1,7%
Passivos de contratos de seguro e contratos de investimento ²	14.247,5	14.262,9	-0,1%
Margem de serviços contratuais	428,6	442,1	-3,1%
Capital próprio ³	2.672,8	2.543,6	5,1%
ROE	6,9%	6,7%	0,2 p.p.

1. Inclui imóveis de uso próprio; 2. Inclui o valor dos Passivos financeiros da componente de depósito de contratos de seguros e de contratos de seguro e operações considerados para efeitos contabilísticos como contratos de investimento; 3. Não inclui interesses minoritários

No final de 2023 a Fidelidade detinha ativos sob gestão no montante de 17,4 mil milhões de euros, um aumento de 1,7% face a 2022, sendo 22% desse montante relativo a contratos *unit-linked*. A carteira de investimentos não ligada a produtos *unit-linked* ascendeu a 13,6 mil milhões de euros, tendo atingido uma rentabilidade média anual de 2,7%.

Ainda neste contexto, em 2023 deu-se continuidade à política de diversificação por classe de ativos e geografias, como forma de maximizar a rentabilidade com um adequado nível de risco face ao ambiente de subida de taxas de juro, tendo em consideração a otimização da estrutura de capital no âmbito do regime Solvência II.

Por sua vez, os passivos de contratos de seguro e de contratos de investimento ascenderam, em 2023, a 14,2 mil milhões de euros, tendo evidenciado uma redução de 0,1% face a 2022, refletindo a evolução do ramo Vida.

Adicionalmente, a margem de serviços contratuais atingiu 428,6 milhões de euros em 2023, uma diminuição de 3,1% face ao ano anterior.

O capital próprio, excluindo interesses minoritários, situou-se em 2,7 mil milhões de euros, um valor superior ao ano anterior refletindo maioritariamente o efeito da valorização de ativos financeiros com reflexo na reserva de reavaliação e o resultado líquido do exercício, que mais que compensaram o efeito da distribuição de dividendos no valor de 219,2 milhões de euros. O retorno médio sobre o capital acionista (ROE) foi de 6,9%.

De referir ainda que, em 2021, a Fidelidade emitiu, pela primeira vez, dívida subordinada nos mercados financeiros, permitindo a otimização da sua estrutura de capital. No final de 2023 a dívida subordinada totalizava 503,3 milhões de euros e o rácio de dívida sobre o total de ativos foi de 2,5%.

3.3.2 Contas individuais

NOTA PRÉVIA

As contas individuais da Fidelidade incluem o negócio segurador da Fidelidade – Companhia de Seguros, S.A. em Portugal e das suas sucursais em França, Luxemburgo e Espanha.



Ganhos e Perdas – Principais indicadores

Unidades: milhões de euros	2023	2022	Var. 23/22
Resumo RESULTADOS			
Prémios emitidos	3.619,6	3.682,1	-1,7%
Vida	1.604,7	1.882,1	-14,7%
Não-Vida	2.014,9	1.800,0	11,9%
Resultado Líquido	83,6	68,1	22,7%

Em termos individuais, a Fidelidade atingiu uma produção total de 3.619,6 milhões de euros em 2023, registando uma diminuição de 1,7% face ao ano anterior, com origem no segmento Vida.

Com efeito, o negócio Vida registou uma produção de 1.604,7 milhões de euros, tendo diminuído 14,7% face a 2022, um comportamento alinhado com a tendência do mercado nacional.

No segmento Não-Vida, a Fidelidade individual cresceu 11,9% em 2023, refletindo o desempenho positivo de todas as linhas de negócio.

Em 2023, a Fidelidade registou um resultado líquido individual de 83,6 milhões de euros, um aumento de 22,7% face ao ano anterior, beneficiando da melhoria do resultado de contratos de seguro e do resultado de investimentos.

Balanço – Principais indicadores

Unidades: milhões de euros	2023	2022	Var. 23/22
Resumo BALANÇO			
Ativo total	15.202,6	15.424,6	-1,4%
Passivos de contratos de seguros e de contratos de investimento ¹	11.405,2	11.773,6	-3,1%
Capital próprio	2.197,1	2.214,5	-0,8%

1. Inclui o valor dos Passivos financeiros da componente de depósito de contratos de seguros e de contratos de seguro e operações considerados para efeitos contabilísticos como contratos de investimento

No final de 2023 a Fidelidade individual contava com um ativo total no valor de 15,2 mil milhões de euros e Passivos de contratos de seguros e de contratos de investimento de 11,4 mil milhões de euros, tendo estas últimas diminuído 3,1% em linha com a evolução verificada nos produtos Vida Financeiro.

O capital próprio ascendeu a 2,2 mil milhões de euros, o que representa um decréscimo de 0,8% face ao ano anterior, refletindo, sobretudo, a distribuição de dividendos no exercício de 2023.

3.3.3 Taxonomia Europeia

A Comissão Europeia adotou o Regulamento EU 2020/852, de 18 de junho de 2020, relativo ao estabelecimento de um regime para a promoção do investimento sustentável (“Regulamento Taxonomia”), que estabelece requisitos de transparência e comparabilidade sobre as atividades económicas sustentáveis do ponto de vista ambiental. O Regulamento Delegado 2021/2139, de 6 de julho de 2021, que complementa o Regulamento Taxonomia determina os critérios a cumprir pelas empresas de seguros para considerarem atividades económicas alinhadas com a Taxonomia. Entende-se como atividade económica alinhada com a Taxonomia aquela em que se confirma a contribuição da mesma para, pelo menos, um dos objetivos ambientais, com base em critérios técnicos especificados através dos atos delegados.

O Grupo Fidelidade, no âmbito da sua estratégia de sustentabilidade, está a desenvolver várias ações para a implementar de forma mais abrangente e integrada em diferentes áreas de atuação. Essa estratégia engloba de forma significativa os seus investimentos e os seus produtos, tendo como referência a regulamentação europeia sobre esta matéria, designadamente, o Regulamento (UE) 2019/2088 (SFDR) e o Regulamento (UE) 2020/852 (Taxonomia), bem como outras disposições normativas deste âmbito que têm vindo a ser aprovadas.

Neste sentido, e para além dos resultados obtidos durante o último ano, o Grupo pretende continuar a trabalhar na evolução do seu posicionamento estratégico através da definição de um plano de trabalho que incorpore as conclusões da análise de alinhamento para a Taxonomia, processo que exige a integração estrutural de informação relativa à sustentabilidade da sua carteira de ativos e de produtos e serviços. Após esta fase, e sem prejuízo de já terem sido desenvolvido produtos de investimento que atendem aos critérios ESG¹⁵, o Grupo pretende reforçar sua estratégia em matéria de conceção e desenho de novos produtos e consolidar as linhas estratégicas já definidas em matéria de investimento sustentável, materializadas na sua Política de Investimento Sustentável, que permitam a prossecução de uma contribuição positiva para a sustentabilidade e onde se incluem os aspetos associados à Taxonomia.

No caso das empresas de seguros, os requisitos de reporte da Taxonomia assentam na divulgação da proporção dos ativos elegíveis e alinhados, assim como a proporção das atividades económicas de seguro não-vida (seguro direto e resseguro aceite) alinhadas com a Taxonomia.

Alinhamento da carteira de ativos

O alinhamento da carteira de investimentos do Grupo Fidelidade reflete-se através do *Green Investment Ratio* (“GIR”) que corresponde à proporção de investimentos do Grupo destinada a financiamento ou associado a atividades económicas sustentáveis do ponto de vista ambiental. O GIR é medido em função do volume de negócios (*turnover*) ou das despesas de capital (*capex*) das contrapartes em que o Grupo Fidelidade investe.

Para a realização deste exercício, foi considerada a proporção de alinhamento à Taxonomia publicada pelas empresas financeiras e não financeiras presentes na carteira de ativos, tendo os dados sido obtidos através da plataforma *Sustainalytics*¹⁶, sendo complementados com informação pública.

A carteira de ativos considera o ativo consolidado do Grupo Fidelidade, com referência a dezembro de 2023. Assim, nos ativos abrangidos pelo GIR incluem-se todos os ativos sob gestão que consolidam no Grupo, com exceção dos ativos que são excluídos do cálculo do indicador, sendo estes as posições em risco sobre bancos centrais, emissores supranacionais e governos centrais. Na tabela abaixo, é possível verificar que aproximadamente 73% dos ativos do Grupo estão abrangidos pelo GIR.

Tabela 1 - Proporção do total de ativos cobertos e ativos não cobertos (i.e., ativos com posições em risco sobre bancos centrais, emissores supranacionais e governos centrais) do Grupo Fidelidade, em unidade monetária e valor percentual.

Ativos	Valor contabilístico (milhares €)	Proporção sobre total de ativos
Total de ativos	20.282.221	100,00%
Total de ativos sob gestão	17.364.574	85,60%

¹⁵ De acordo com Regulamento (UE) 2019/2088 (SFDR).

¹⁶ Sustainalytics is a MorningStar company.

- Total de ativos sob gestão dos quais cobertos (i.e. Excluindo os investimentos em entidades soberanas)	14.806.780	73,00%
- Total de ativos sob gestão não cobertos (investimentos em entidades soberanas)	2.557.794	12,61%

Os ativos cobertos – i.e. que compõem o GIR – apresentam a seguinte estratificação:

Ativos	Valor contabilístico (milhares€)	Proporção	Dos quais, elegíveis para a Taxonomia (milhares €) ¹⁷	Proporção de ativos elegíveis
Ativos abrangidos tanto no denominador como no numerador	6.862.392	46,35%	5.105.993	34,48%
Exposição a empresas sujeitas a NFRD	3.048.163	20,59%	2.116.692	14,30%
Das quais financeiras	2.891.725	19,53%	2.891.725	19,53%
Das quais não financeiras	158.407	1,07%	97.289	0,66%
Exposição a ativos imobiliários	764.096	5,16%	287	0,00%
Ativos das empresas não financeiras do Grupo	6.862.392	46,35%	5.105.993	34,48%
Ativos excluídos do numerador para efeitos do cálculo do indicador chave de desempenho	7.944.388	53,65%		
Derivados	328.383	2,22%		
Exposição a empresas europeias não obrigadas a reportar NFRD	966.092	6,52%		
Exposição a empresas estrangeiras não obrigadas a reportar NFRD	6.087.830	41,12%		
Caixa e seus equivalentes e depósitos à ordem	403.915	2,73%		
Outros ativos	158.167	1,07%		
Total de ativos cobertos pelo indicador	14.806.780	100,0%		

Tabela 2 - Proporção total em unidades monetárias e valor percentual da carteira de ativos cobertos

De acordo com os requisitos, e esclarecimentos posteriores da Comissão Europeia¹⁸, algumas exposições são excluídas do numerador, como derivados e contrapartes não sujeitas ao reporte não financeiro (NFRD), assim como posições de 'Caixa e seus equivalentes e depósitos à ordem' e 'Outros ativos' devido à dificuldade em avaliar a sua elegibilidade.

Para identificar as posições elegíveis para a Taxonomia, foram considerados ativos imobiliários e contrapartes sujeitas à NFRD, como empresas cotadas em mercados regulamentados europeus, instituições de crédito e seguradoras com uma média de pelo menos 500 trabalhadores, e ativos das empresas não financeiras do Grupo cujo setor de atividade é elegível para Taxonomia¹⁹. Complementarmente, foram consideradas as exposições sobre outras contrapartes e ativos que reportaram elegibilidade.

Com base na informação de alinhamento reportada pelas contrapartes, o resultado dos ativos alinhados com a Taxonomia (Green Investment Ratio - GIR) é apresentado da seguinte forma:

GIR	Proporção relativa ao total de ativos abrangidos pelo GIR	Valor contabilístico (milhares €)
Baseado no volume de negócios (<i>turnover</i>)	1,02%	150.985
Baseado nas despesas de capital (<i>CapEx</i>)	1,92%	284.366
Baseado no valor de ativos imobiliários	0,00%	-

¹⁷ O valor reportado tem em consideração a elegibilidade com base no volume de negócio.

¹⁸ Comunicação da Comissão, de 6 Outubro de 2022 (2022/C 385/01), sobre a interpretação de certas disposições legais do Regulamento Delegado Divulgação de Informações nos termos do artigo 8º do Regulamento da Taxonomia da UE sobre a comunicação de atividades económicas de ativos elegíveis.

¹⁹ Comunicação da Comissão, de 6 Outubro de 2022 (2022/C 385/01), sobre a interpretação de certas disposições legais do Regulamento Delegado Divulgação de Informações nos termos do artigo 8º do Regulamento da Taxonomia da UE sobre a comunicação de atividades económicas de ativos elegíveis.

Tabela 3 - Valor médio ponderado de todos os investimentos alinhados pela Taxonomia, com base no volume de negócios e despesas de capital - GIR

O Grupo apresenta uma proporção de alinhamento à Taxonomia de 1,02% com base no volume de negócio e de 1,92% com base nas despesas de capital das contrapartes. Tal deve-se, em parte: i) à reduzida proporção de exposições potencialmente elegíveis (~34%); ii) à exposição significativa a instituições financeiras, para as quais ainda não existe informação quanto ao seu grau de alinhamento com a Taxonomia, dado que a obrigatoriedade de reporte para estas empresas irá ocorrer, pela primeira vez, durante o ano de 2024 e iii) à inexistência do relatório de avaliação dos riscos naturais da carteira de ativos imobiliários resultando, num valor de alinhamento de 0%.

As divulgações das discriminações de denominador e numerador, conforme exigido pelo Regulamento Delegado (EU) 2021/2178, e respetivas retificações apresentadas no Regulamento Delegado (EU) 2023/2486, estão apresentadas abaixo:

Divulgações adicionais e complementares: Discriminação do denominador do GIR, dos quais:	Proporção relativa ao total de ativos abrangidos pelo GIR	Valor contabilístico (milhares €)
Instrumentos de derivados	2,22%	328.383
A proporção das posições em risco sobre empresas financeiras e não financeiras não sujeitas ao disposto nos artigos 19.o-A e 29.o-A da Diretiva 2013/34/UE:	53,87%	7.976.426
<i>Relativamente às empresas não financeiras:</i>	26,90%	3.983.132
<i>Relativamente às empresas financeiras:</i>	26,97%	3.993.294
A proporção das posições em risco sobre empresas financeiras e não financeiras de países terceiros não sujeitas ao disposto nos artigos 19.o-A e 29.o-A da Diretiva 2013/34/UE	45,84%	6.786.943
<i>Relativamente às empresas não financeiras:</i>	24,39%	3.611.514
<i>Relativamente às empresas financeiras:</i>	21,45%	3.175.429
A proporção das posições em risco sobre empresas financeiras e não financeiras sujeitas ao disposto nos artigos 19.o-A e 29.o-A da Diretiva 2013/34/UE	20,59%	3.048.163
<i>Relativamente às empresas não financeiras:</i>	6,15%	911.239
<i>Relativamente às empresas financeiras:</i>	14,43%	2.136.925
A proporção das posições em risco sobre outras contrapartes e ativos	23,33%	3.453.807
A proporção dos investimentos da empresa de seguros ou de resseguros que não sejam investimentos detidos relativamente a contratos de seguro de vida em que o risco de investimento é suportado pelos tomadores de seguros, que se destinam a financiar ou estão associados a atividades económicas alinhadas pela taxonomia²⁰	0,61%	90.338
O valor de todos os investimentos que financiam atividades económicas que não são elegíveis para taxonomia²¹	65,52%	9.700.787
O valor de todos os investimentos que financiam atividades económicas elegíveis para taxonomia mas não alinhadas pela taxonomia²²		
<i>Baseado no volume de negócios</i>	14,95%	2.213.904

²⁰ O valor reportado tem em consideração o alinhamento com base no volume de negócio.

²¹ O valor reportado tem em consideração a elegibilidade com base no volume de negócio.

²² Estes valores tiveram em consideração os indicadores de elegibilidade reportados.

Divulgações adicionais e complementares: Discriminação do denominador do GIR, dos quais:	Proporção relativa ao total de ativos abrangidos pelo GIR	Valor contabilístico (milhares €)
<i>Baseado nas despesas de capital</i>	14,63%	2.166.372
<i>Baseado no valor contabilístico (quando ativos imobiliários)</i>	19,53%	2.891.725

Tabela 4 - Discriminação do denominador do GIR

Apesar do Regulamento Delegado 2021/2178 indicar discriminação do denominador do ICD, as divulgações solicitadas não são mutuamente exclusivas, pelo que não se pode assumir que somadas coincidem com o valor total do denominador.

Divulgações adicionais e complementares: Discriminação do numerador do GIR, dos quais:	Proporção relativa ao total de ativos abrangidos pelo GIR	Valor contabilístico (milhares €)
A proporção das posições em risco alinhadas pela taxonomia sobre empresas financeiras e não financeiras sujeitas ao disposto nos artigos 19º-A e 29º-A da Diretiva 2013/34/EU		
<i>Relativamente às empresas não financeiras:</i>		
<i>Baseado no volume de negócios</i>	0,74%	109.390
<i>Baseado nas despesas de capital</i>	1,32%	195.198
<i>Relativamente às empresas financeiras²³:</i>		
<i>Baseado no volume de negócios</i>	0,21%	31.758
<i>Baseado nas despesas de capital</i>	0,41%	60.327
A proporção dos investimentos da empresa de seguros ou de resseguros que não sejam investimentos detidos relativamente a contratos de seguro de vida em que o risco de investimento é suportado pelos tomadores de seguros, que se destinam a financiar ou estão associados a atividades alinhadas pela taxonomia		
<i>Baseado no volume de negócios</i>	0,61%	90.338
<i>Baseado nas despesas de capital</i>	1,02%	150.766
A proporção das posições em risco alinhadas pela Taxonomia sobre outras contrapartes e ativos		
<i>Baseado no volume de negócios</i>	0,07%	9.837
<i>Baseado nas despesas de capital</i>	0,19%	28.842
A proporção das posições em risco a ativos imobiliários alinhados pela Taxonomia²⁴		
<i>Baseado no valor contabilístico</i>	0,00%	-

Tabela 5 - Discriminação do numerador do GIR

É apresentado abaixo a divulgação da discriminação da proporção de alinhamento com a Taxonomia, por objetivo ambiental, ao abrigo do modelo de reporte definido no Regulamento Delegado (UE) 2021/2178 e respetivas retificações apresentadas no Regulamento Delegado (EU) 2023/2486.

Apenas foi possível recolher dados relativos ao objetivo da mitigação das alterações climáticas através da plataforma Sustainalytics. Como tal, é importante destacar que o total das sublinhadas não corresponde ao valor

²³ Empresas financeiras pertencentes a grupos económicos cuja empresa-mãe é não financeira, tendo o Grupo já reportado o alinhamento à Taxonomia.

²⁴ Salienta-se que esta linha não existe o *template* do Regulamento Delegado (EU) 2021/2178 e respetivas retificações, tendo sido adicionada pela Companhia para clarificar a informação sobre os ativos imobiliários alinhados pela Taxonomia, uma vez que fazem parte do numerador do GIR.

total de alinhamento com todos os objetivos da taxonomia, dado que considera a informação recolhida de forma manual. Complementarmente, salienta-se que para os restantes objetivos não existe informação dado que só serão reportados a partir do ano fiscal de 2024, pelo que não são apresentados na tabela abaixo.

Objetivos ambientais da Taxonomia	Proporção
Mitigação às alterações climáticas	
Baseado no volume de negócios	1,02%
Atividades capacitantes:	0,49%
Baseado nas despesas de capital	1,92%
Atividades capacitantes:	0,68%

Tabela 6 - Discriminação do numerador do GIR por objetivo ambiental

Alinhamento da carteira do negócio Não-Vida

A aferição da proporção do negócio de seguros não-vida considerado sustentável do ponto de vista ambiental (“ICD”) foi baseada na lista de coberturas elegíveis para a Taxonomia de acordo com o Regulamento Delegado (EU) 2021/2139²⁵ e que cobrem eventos climáticos, tais como a cobertura de eventos decorrentes da ocorrência de vagas de calor/vento, fogo, tempestades, inundações, forte precipitação (chuva, granizo, neve/gelo) e deslizamentos de terra.

Para cada uma das linhas de negócio mencionadas, procedeu-se à identificação das que cobriam os eventos climáticos referidos, para aferir a proporção de prémios de seguro direto e resseguro aceite elegíveis para a Taxonomia. Do negócio considerado elegível (~42%), o Grupo Fidelidade entende que não existem atividades ou linhas de negócio que cumpram na totalidade os critérios técnicos exigidos pelo Regulamento, pelo que o grau de alinhamento com a Taxonomia é de 0%.

De modo a poder alterar este resultado, o Grupo está a desenvolver as seguintes iniciativas:

- Robustecimento da sua base de dados, com impacto direto na recolha de dados necessários a dar resposta a matérias de oferta de produtos alinhados e que permitam implementar medidas para aumentar o seu grau de alinhamento;
- Reforço da comunicação e transparência da informação sobre como os riscos climáticos são considerados na atividade das companhias que operam em Portugal, nomeadamente na fase de subscrição e na abordagem a catástrofes naturais decorrentes desses eventos.

Face ao exposto, é apresentada abaixo a divulgação da proporção de prémios brutos emitidos alinhados com a Taxonomia ao abrigo do modelo definido para o indicador chave desempenho (ICD) das empresas de seguros e de resseguros, de acordo com o Regulamento Delegado (UE) 2021/2178 e respetivas retificações apresentadas no Regulamento Delegado (EU) 2023/2486:

²⁵ As linhas de negócio de solvência II elegíveis para a Taxonomia são i) seguro de despesas médicas; ii) seguro de proteção de rendimentos, iii) seguro de acidentes de trabalho; iv) seguro de automóvel – responsabilidade civil; v) seguro de automóvel – outros ramos; vi) seguro marítimo, aéreo e de transporte; vii) seguro de incêndio e outros danos patrimoniais e viii) assistência.

Modelo do anexo X para o Indicador-Chave de Desempenho das empresas de seguros e de resseguros

Atividades económicas	Contributo substancial para a adaptação às alterações climáticas			29 Não prejudicar significativamente					
	Prémios absolutos, 2023	Proporção dos prémios 2023	Proporção dos prémios 2022 ²⁷	26 Mitigação das alterações climáticas	Recursos hídricos e marinhos	Economia circular	Poluição	Biodiversidade e ecossistemas	Salvaguardas mínimas
	(euros)	%	%	S/N	S/N	S/N	S/N	S/N	S/N
A.1. Atividades de subscrição de seguros e resseguros não vida alinhadas pela Taxonomia (sustentáveis do ponto de vista ambiental)	-	0%	-	S	S	S	S	S	N
A.1.1 Das quais, resseguradas	-	0%	-	S	S	S	S	S	N
A.1.2 Das quais, resultantes de atividades de resseguro	-	0%	-	S	S	S	S	S	N
A.1.2.1 Das quais, resseguradas (retrocessão)	-	0%	-	S	S	S	S	S	N
A.2. Atividades de subscrição de seguros e resseguros não vida elegíveis para taxonomia, mas não sustentáveis do ponto de vista ambiental (atividades não alinhadas pela taxonomia)	1.228.904	42%	-						
B. Atividades de subscrição de seguros e resseguros não vida não elegíveis para taxonomia	1.672.619	58%	-						
Total (A.1 + A.2 + B)	2.901.523	100%	-						

²⁶ De acordo com os esclarecimentos prestados pela Comissão Europeia no *draft COMMISSION NOTICE* de 21 de dezembro de 2023, é mencionado que as Companhias devem reportar "S" nas colunas para o qual a análise do "Não prejudicar significativamente" não é aplicada. Dado que atualmente, só existem requisitos para o objetivo da mitigação das alterações climáticas, todos os outros quatro objetivos são não aplicáveis, tendo sido preenchidos com "S".

²⁷ Salienta-se que as informações desta coluna apenas serão publicadas nas divulgações referentes ao ano de 2024 e seguintes, conforme previsto no Regulamento Delegado (UE) 2021/2178.

²⁸ De acordo com os requisitos existentes, a Companhia só realiza análise do "Não prejudicar significativamente" para o objetivo da mitigação, sendo aplicável exclusivamente aos clientes do segmento empresa, uma vez que é necessário perceber via código de atividade quais é que estão ligados à extração, armazenamento, transporte ou produção de combustíveis fósseis. Apesar de todo o negócio de Não Vida ser não alinhado, a Companhia analisa este critério para a mitigação e, por isso, a coluna foi preenchida com um "S".

3.4 RECURSOS E RESULTADOS NÃO-FINANCEIROS

3.4.1 Clientes

O Grupo Fidelidade trabalha diariamente para atender as necessidades e expectativas dos seus clientes, através de fortes e duradouras relações de confiança.

Presente em todos os momentos da vida dos seus clientes, materializa a sua ambição continuando a apostar na inovação da oferta de produtos e serviços, que se exigem cada vez mais responsáveis e sustentáveis. Assume, deste modo, um importante papel enquanto promotor ativo de estilos de vida mais saudáveis, impulsionadores de uma longevidade digna e de qualidade.



“O nosso propósito como organização é proteger pessoas e património. Essa é a nossa maior criação de valor e contribuição para uma sociedade equilibrada.”

António de Sousa Noronha
Membro da Comissão Executiva da Fidelidade

NÚMEROS-CHAVE

9,1 M

NÚMERO DE CLIENTES

PORTUGAL INTERNACIONAL

26%

74%

48

AGÊNCIAS EM PORTUGAL

2.999

AGENTES EM PORTUGAL

"Desde que comecei a ser acompanhado pela equipa da WeCare, após o meu acidente, senti sempre apoio e preocupação acerca do meu bem-estar assim como procuraram saber que ajudas eu precisaria no meu dia-a-dia para que fosse mais fácil enfrentar as dificuldades na minha reabilitação. Aquilo que precisei e solicitei foi sempre atendido por parte da WeCare e da Fidelidade.

Neste momento estou integrado numa equipa de basket adaptado graças ao convite da WeCare para participar no dia de desporto adaptado organizado pela associação Salvador, onde, após experimentar a modalidade, fui convidado a integrar a equipa. O facto de a WeCare estar neste momento a tentar ajudar-me a adquirir uma cadeira adaptada a mim para a prática da modalidade, demonstra que vão além do estritamente necessário e que se preocupam que os utentes tenham todas as condições para viverem a vida ao máximo."

Filipe Nogueira

Cliente da Fidelidade acompanhado pela equipa WeCare

Satisfação do cliente

Para alcançar o compromisso de bem proteger cada pessoa, com produtos adequados às reais necessidades e expectativas das famílias e das empresas, importa compreender a realidade contextual. Deste modo, a Fidelidade proporciona uma resposta cada vez mais adequada e consistente perante as diversas exigências do mercado.

Para o efeito, dispõe de um conjunto de políticas que definem as orientações-base, quer do processo de conceção e avaliação dos produtos, quer da própria interação com os clientes.



Política de Conceção e Aprovação de Produtos



Política e Regulamento de Gestão de Reclamações



Política de Tratamento

A análise contínua ao grau de satisfação dos clientes é particularmente relevante para o desenvolvimento de uma melhor experiência. A Fidelidade acompanha, de forma permanente, o seu portefólio e as tarifas associadas, nomeadamente com recurso a estudos de mercado e canais digitais que, pela maior facilidade e rapidez na obtenção de respostas, têm sido bastante utilizados para testar soluções-piloto antes de avançar para o lançamento comercial de produtos ou serviços.

Os dados recolhidos têm sido de extrema relevância para a construção de uma visão a 360° do cliente, permitindo uma evolução substancial em toda a experiência de utilização de serviços e produtos, incluindo o alinhamento entre a realidade, o nível de risco dos clientes a quem se destinam e os preços praticados. O empenho na satisfação dos clientes não se restringe à fase de conceção dos produtos e serviços. Mais do que nunca, o Grupo Fidelidade trabalha hoje para melhorar a agilidade e proximidade do seu serviço, proporcionando sempre, a cada um dos clientes, uma experiência personalizada e positiva, independentemente do contexto ou canal de interação utilizado. Para isso, toda a experiência vivenciada nas diversas etapas da jornada com a Fidelidade é monitorizada em tempo real, através de questionários que podem ser realizados via SMS ou e-mail.



O Grupo disponibiliza aos seus clientes mecanismos de reclamação, através dos quais os tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados podem apresentar reclamações²⁹ relativas à atuação da Fidelidade. Em Portugal, as empresas de seguros do Grupo Fidelidade gerem os processos relativos às reclamações de forma célere e eficiente, através de uma unidade orgânica específica para o efeito – Centro de Gestão de Reclamações (CGR) –, que atua como ponto centralizado de receção e resposta, devidamente identificado a nível interno e externo, seguindo um processo de gestão concreto:



As reclamações podem ser apresentadas diretamente às empresas de seguros do Grupo Fidelidade ou através de outras entidades, nomeadamente através da Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões (ASF), por escrito ou com

²⁹ Nos termos legais e regulamentares em vigor, por “reclamação” entende-se qualquer manifestação de discordância em relação à posição assumida pela empresa de seguros ou de insatisfação em relação aos serviços prestados por esta, bem como qualquer alegação de eventual incumprimento, apresentada pelos tomadores de seguro, segurados, beneficiários ou terceiros lesados.

recurso a qualquer outro meio que origine um registo escrito ou gravado, para os pontos de receção publicamente disponíveis nos websites de cada uma das empresas de seguros do Grupo. As reclamações podem ser ainda encaminhadas para qualquer estabelecimento da Fidelidade, agência ou mediador, apresentadas no Livro de Reclamações físico ou eletrónico ou dirigidas ao Provedor do Cliente.

Soluções de negócio que criam valor para os clientes

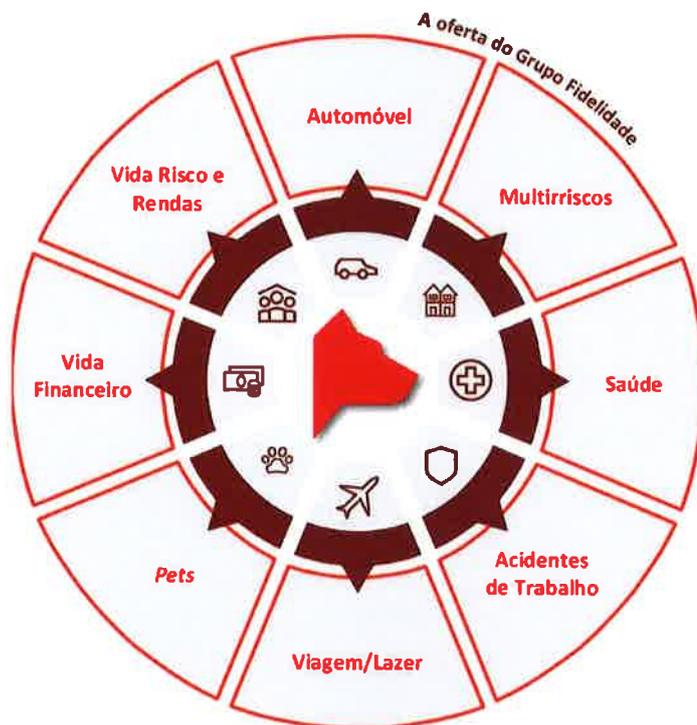
Os produtos e serviços do Grupo Fidelidade são concebidos com o propósito de criar valor para os clientes, garantindo o seu bem-estar e proteção, bem como a proteção do seu património. Para o efeito, a Fidelidade tem procurado contribuir de forma ativa e próxima para a redução dos riscos e criação de soluções inovadoras e sustentáveis, assentes na potenciação de impactos positivos, em todas as fases da vida do cliente.

A Política de Conceção e Aprovação de Produtos tem como objetivo assegurar responsabilidade, qualidade e transparência na conceção, comunicação e venda de produtos. Além de reforçar a necessidade de transmitir informação precisa, detalhada e completa sobre os produtos, esta política passou também a contemplar a integração da abordagem sustentável no desenho e reformulação da oferta, promovendo de forma consistente a competitividade do Grupo Fidelidade num segmento de mercado em franco desenvolvimento.

As tendências globais, assim como os processos de gestão da satisfação, das necessidades e das expectativas dos clientes, têm vindo a evidenciar a importância exponencial que os temas ESG assumem no mercado, configurando novas oportunidades de negócio que devem ser exploradas, sob pena de o Grupo ser afetado por danos financeiros, regulatórios e reputacionais com graves repercussões na sua competitividade.

Para fazer face a esta tendência, a Fidelidade implementou um conjunto de estratégias, políticas e processos com base em estruturas governativas específicas visando assegurar a inclusão de critérios ESG na conceção e aprovação de produtos, de forma estruturada e transparente, tirando o máximo proveito das oportunidades associadas e mitigando potenciais danos.

Adicionalmente, a Fidelidade conta com o envolvimento da Direção de Sustentabilidade nas diferentes fases do ciclo de vida dos produtos e tem vindo a iniciar a medição de impacto na fase de desenvolvimento. Existe ainda um plano de formação, que inclui matérias como oferta e marketing responsáveis, dirigido a atores-chave do ciclo de vida dos produtos, dos quais se destacam os gestores de produto.



22

Diretrizes para a concepção de produtos



A integração da abordagem sustentável no desenho e reformulação da oferta tem resultado num conjunto de produtos e/ou coberturas em diferentes segmentos.

O envelhecimento crescente e acelerado da população é uma realidade. Atento às tendências globais e, em particular, aos desafios enfrentados pela sociedade atual, o Grupo Fidelidade tem aplicado um grande foco na questão da Longevidade. Neste âmbito, a Fidelidade aposta em produtos que assumem um papel de relevo na valorização de cada cliente, na dignificação da vida e na qualidade dos projetos e ambições atuais e futuros.

ACIDENTES PESSOAIS 65+

No final de 2023, o Grupo Fidelidade lançou um produto de Acidentes Pessoais destinado a pessoas com idade igual ou superior a 65 anos. Em caso de acidente que provoque lesão corporal (fraturas, queimaduras, luxações ou outras lesões), este produto garante o pagamento de um capital previamente estabelecido (de acordo com uma tabela de lesões e indemnizações). Disponibiliza também um conjunto de serviços de assistência médica e doméstica para apoiar a pessoa sénior segurada no período de recuperação.

Ainda na oferta de Acidentes Pessoais, o Grupo Fidelidade apostou na ativação e acompanhamento da oferta de Acidentes Pessoais AP1 Mobility para clientes que utilizam meios de mobilidade suave.

MULTICARE VITALITY

Em 2023, a dinamização do programa Multicare Vitality foi reforçada com o lançamento da sua versão 2.0 – Weekly Lifestyle Goals –, que compreendeu uma campanha de meios com oferta de *FidCoins* a novos clientes Multicare, melhorias na comunicação com o cliente e a realização da 3.ª Corrida Multicare Vitality, entre outras iniciativas.

A Multicare, por exemplo, dispõe de um conjunto de opções de saúde para todas as idades e procura contribuir de forma ativa para uma mudança de comportamentos da sociedade. A sua aposta recai na prevenção de doenças físicas e mentais, nomeadamente através de programas que promovem e recompensam hábitos de vida saudável, como o Multicare Vitality, a par de eventos, ações de sensibilização e *check-ups* regulares, que permitem fazer diagnósticos de forma precoce. Focado em ser um parceiro que acompanha os clientes nas suas diferentes fases da vida.



A saúde mental é uma prioridade para a Multicare. Pioneira no lançamento de uma cobertura de saúde mental compreensiva, que inclui internamento psiquiátrico, cuidados em ambulatório e serviços na medicina online, estes últimos sem custos adicionais para os clientes, em 2023 a Multicare deu continuidade à valorização da intervenção do psicólogo especialista e da comparticipação de soluções digitais que desempenham um importante papel na gestão do stress e da ansiedade e no desenvolvimento cognitivo. Ao longo deste percurso a Multicare tem mantido uma estreita colaboração com a Ordem do Psicólogos Portugueses (OPP) para a promoção da literacia de todos os portugueses nestas matérias.

GARANTIA SEGUROS

Em Cabo Verde, a Garantia Seguros reposiciona o seguro de vida “Proteção Garantida” como um microseguro inclusivo, subscrito maioritariamente por mulheres chefes de família.



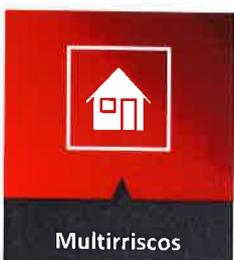
No âmbito da gestão dos sinistros automóvel, seguindo o espírito WeCare, enquanto elemento diferenciador da oferta, o Grupo Fidelidade dispõe de um modelo diversificado de pagamentos de indemnizações, permitindo que sejam realizados sob a forma de renda ou num misto de capital e renda. Deste modo, as vítimas e respetivas famílias dispõem de um maior controlo sobre os montantes a receber, garantindo que o capital não se dissipa e que a vítima não fica desprovida do rendimento que lhe permitirá continuar o plano de tratamentos e assistência acordado com a seguradora.

Adicionalmente, a oferta Auto inclui um conjunto de coberturas específicas para veículos elétricos e híbridos. Sendo esta uma oferta com procura crescente, o Grupo pretende em 2024 robustecer os produtos e as coberturas disponibilizados.

~75.000 veículos híbridos e elétricos seguros
 + de 40M€ de prémios anualizados

Na oferta AutoEstima, que prevê a escolha da oficina reparadora por parte da seguradora, o veículo é, predominantemente, reparado com peças verdes ou *aftermarket*, de qualidade equivalente às peças originais.

~ 60.000 veículos seguros



De igual modo, na vertente Multiriscos Habitação, a Fidelidade quer estar mais próxima das famílias. Para isso, tem vindo a percorrer um longo caminho de adaptação e inovação dos seus produtos, que em 2023 culminou no lançamento de produtos alinhados com necessidades de proteção específicas de cada cliente.

O segmento Multiriscos (empresas e habitação) permite, atualmente, segurar sistemas de microgeração de energia.

3.983 Clientes com a cobertura/objeto de sistemas de microgeração de energia

O seguro Multiriscos Habitação assenta num leque diversificado de novas coberturas, que abrangem tanto senhorios como inquilinos.

Coberturas afetas aos senhorios:

- Proteção jurídica (referente ao contrato de arrendamento)
- Danos ao imóvel causados pelo inquilino
- Incumprimentos de pagamento de renda por quebra involuntária de rendimentos

Coberturas afetas aos inquilinos:

- Incumprimentos de pagamento de renda por quebra involuntária de rendimentos

ok! casa

NOVO SEGURO OK! CASA

A Via Directa lançou o novo seguro Ok! Casa, que segue os valores de simplicidade, proximidade e liberdade de escolha. Este é um seguro Multiriscos Habitação simples, modular e personalizável, para que cada cliente possa contratar somente as coberturas de que efetivamente precisa.

FIDELIDADE MYPETS

É uma *app* desenvolvida por veterinários com o propósito de ajudar os clientes da Fidelidade a cuidar dos seus animais de companhia.

Entre as suas funcionalidades destacam-se o registo do histórico de saúde dos animais, a gestão da alimentação e evolução do seu peso e o acesso facilitado a clínicas veterinárias. A *app* incorpora ainda um programa de recompensas – o Pet-a-Pontos.

O reconhecimento dos animais de estimação como parte das famílias é uma tendência nas sociedades evoluídas. As preocupações com a saúde, a alimentação e o bem-estar dos mesmos são cada vez significativas, o que se reflete numa maior predisposição para investir em produtos e serviços a eles dirigidos. É neste contexto que há quatro anos foi lançado o Fidelidade Pets – um seguro de saúde animal inovador e digital. Posiciona-se como um ecossistema que oferece um sólido plano de acidentes e doenças, adaptado à realidade de cada animal, que se distingue pela aposta na prevenção nos cuidados de saúde, livre escolha de veterinário e digitalização, e que incorpora um conjunto de serviços em múltiplas áreas complementares à proteção.

A Fidelidade disponibiliza ainda a cobertura Telepet, que inclui o aconselhamento telefónico por parte de um enfermeiro veterinário sobre questões relacionadas com o bem-estar e a melhoria da qualidade de vida dos animais (comportamentais, de alimentação, entre outras) e consultas de telemedicina veterinária.

SUCURSAL DA FIDELIDADE EM ESPANHA

Em 2023 foi lançada em Espanha a Fidelidade Pets, que consiste numa solução digital de seguros para animais de estimação com planos que cobrem acidentes e doença.

PROTEÇÃO VITAL EMPRESAS

Em 2023, a Fidelidade lançou um novo produto da família Proteção Vital – o Proteção Vital Empresas (PVE) – dirigido a PME. Desprovido de análise de risco e com um processo de aceitação automático, o PVE proporciona uma maior proteção dos colaboradores, em âmbito profissional e extraprofissional, e ajusta-se às necessidades específicas de cada empresa.

No segmento de clientes empresariais, o portefólio de produtos do Grupo Fidelidade apresenta uma enorme polivalência de coberturas, que abrangem os mais variados atores e estruturas empresariais – empresários, colaboradores, equipamento e danos a terceiros – independentemente da dimensão da empresa em questão. A versatilidade da oferta reflete-se também na multiplicidade de produtos dedicados a setores estratégicos específicos (por exemplo: restauração e comércio alimentar, escritórios especializados, beleza, transporte de mercadorias, comércio e distribuição não alimentar, *stands* e oficinas auto, educação e turismo).

Os produtos de poupança e investimento do Grupo Fidelidade têm como principal propósito fornecer retornos positivos, atender às necessidades de liquidez e fortalecer a posição de capital dos seus clientes. Disponibiliza, assim, uma gama diversificada de produtos adaptável a diversos perfis de investidores, que permitem poupar a diferentes horizontes temporais – curto, médio e longo prazo – para dar cumprimentos a objetivos concretos ou simplesmente para assegurar uma maior qualidade e bem-estar num período mais avançado da vida.

Neste âmbito, no Grupo Fidelidade em Portugal, destacam-se produtos como o Investimento Objetivo Seguro 2028, o Fidelidade Poupança Segura 5 anos 2ª Série, o PPR Garantido 52+, o Investimento Global 5 anos Julho 2023 e o Fidelidade Poupança Garantida 5 Anos.

APP MYSAVINGS

Oferta digital de poupança/ investimento, gestão e apelo à literacia financeira, que tem vindo a ser reconhecido como um importante impulsionador da pequena poupança, tendo registado um crescimento de 70% no seu número de utilizadores.

345€ é a mediana dos valores investidos por apólice

+ de 78 mil clientes

A oferta de produtos do Grupo é gerida em cada geografia, considerando as particularidades da respetiva realidade socioeconómica, demográfica e climática. Deste modo, a Fidelidade assegura a adequabilidade dos seus produtos face aos riscos e oportunidades reais que dela decorrem.

LA POSITIVA

A La Positiva é líder na oferta de seguros agrícolas, cobrindo 1.493.062 hectares, o que representa cerca de 80% da área total assegurada no Peru.

O seguro agrícola catastrófico é um programa do governo peruano que oferece cobertura aos pequenos agricultores contra danos causados por eventos climáticos e naturais, como geadas, secas, inundações e pragas.

TYPHOON PROTECTION

Em Macau, pelo terceiro ano consecutivo, foi realizada uma campanha dedicada ao período de tufões – Typhoon Protection. Nesta campanha são disponibilizados capitais mais atrativos no seguro de Proteção Casa-Recheio e no seguro de Proteção para Acidentes Pessoais.

Macau é, desde sempre, uma região assolada por tufões. No entanto, este fenómeno, bem como a sua intensidade, têm vindo a agravar-se. Nos últimos 10 anos ocorreram dois dos maiores tufões em termos de sinistralidade e perda de vidas humanas desde que há registos.

"Estamos muy satisfechos con el servicio de La Positiva Seguros. Ha sido nuestro proveedor de confianza para casi todas las coberturas en el proyecto COSCO Shipping Ports Chancay Perú, incluyendo las pólizas CAR para la construcción del Túnel y la Zona Operativa Portuaria. Durante el último año, como evidencia de su excelencia, renovamos con éxito las pólizas de Riesgos Humanos y extendimos la cobertura CAR. La atención personalizada y profesionalismo de La Positiva han sido excelentes."

A nombre de COSCO Shipping Port Chancay Perú S.A.

ACADEMIA DE PREVENÇÃO

A Academia de Prevenção, enquanto parte integrante do ecossistema de prevenção do Grupo Fidelidade, foi concebida com a missão de contribuir para uma sociedade mais sustentável, através da promoção de uma cultura de prevenção de risco junto de colaboradores, parceiros e clientes.

Neste contexto, são realizadas diversas ações de formação sobre conhecimento do risco e respetiva mitigação, no âmbito dos seguros de acidentes de trabalho, patrimoniais e ambientais.

Ao nível dos produtos do ramo Vida Financeiro, a responsabilidade da Fidelidade vai além da seleção do seu portefólio de ativos, estendendo-se a uma crescente transparência e cuidado no aconselhamento dos clientes, de forma a assegurar uma melhor adequação do investimento e/ou poupança, em conformidade com o perfil de risco do cliente, bem como uma maior consciência deste face à tomada de decisão.

Literacia financeira junto dos clientes

Reconhecendo que o potencial de criação de valor sustentável da Fidelidade transcende a oferta de produtos e serviços, o Grupo tem procurado, através de ações e iniciativas diversificadas, sensibilizar os seus clientes para a minimização de comportamentos sociais, ambientais e económico-financeiros de risco e para a adoção de práticas com um potencial de impacto positivo.

No que diz respeito aos riscos económico-financeiros, e na sequência da elaboração de um diagnóstico profundo sobre as razões da baixa taxa de poupança da população portuguesa, concluiu-se que a reduzida literacia financeira é um dos aspetos que a justifica.

Com a consciência de que a correção desta fragilidade da sociedade é um desígnio mais amplo, a Fidelidade tem estabelecido parcerias que lhe permitem alargar os seus esforços na integração da educação financeira nos currículos escolares, no desenvolvimento de programas de formação e *workshops*, na realização de mentoria e acompanhamento financeiro e no desenvolvimento de recursos online e aplicativos móveis.

Estas iniciativas integram um plano comum, com mensagens adequadas a cada público-alvo. No presente capítulo são abordadas as iniciativas dirigidas aos clientes e ao público em geral.

CAMPANHA “HÁ UMA POUPANÇA FIDELIDADE PARA TODAS AS IDADES”

Reforçando a sua estratégia de posicionamento na área da poupança e Longevidade, a Fidelidade lançou em 2023 a campanha “Há uma poupança Fidelidade para todas as idades”. Com a mesma, a Fidelidade procurou promover a literacia financeira, por forma a estimular hábitos de poupança e investimento conscientes, que permitam a todas as pessoas desfrutar da sua Longevidade com maior autonomia e qualidade.

APP MYSAVINGS

A *app* MySavings é uma ferramenta 100% *mobile* que oferece soluções de poupança e investimento do seguro de vida individual Fidelidade Savings. Incorpora uma academia, que traduz os principais conceitos económicos e financeiros de uma forma simples. Deste modo, o cliente fica mais capacitado para, de forma autónoma, definir objetivos de poupança adequados às diferentes fases da sua vida, realizar investimentos e efetuar a sua monitorização e gestão em tempo real.

O forte crescimento da plataforma, em número de utilizadores e em volume de ativos sob gestão, é um indicador da pertinência da solução face ao interesse e realidade dos clientes.

MICROSITE E BLOG POUPAR E INVESTIR

No último ano foi lançado o *microsite* e blogue Poupar e Investir, dirigido a clientes e ao público em geral, com o objetivo de desenvolver a sua literacia financeira e de aumentar a transparência e facilitar o acesso a informação sobre os produtos do Grupo.

ABORDAGEM OMNICANAL

O Grupo Fidelidade está atento e promove soluções inovadoras que o diferenciem no mercado e otimizem os seus processos, criando valor para o Grupo e para o cliente. A transformação digital levada a cabo, através de múltiplos investimentos, viabiliza o aprimoramento e o desenvolvimento de novas aplicações ao serviço dos clientes, bem como a evolução dos recursos e ferramentas disponibilizados aos seus agentes. Com a digitalização e automação dos processos internos ao longo de toda a cadeia de valor, muitas tarefas administrativas são agilizadas, concedendo aos agentes uma maior capacidade de investimento temporal na sua maior mais-valia: a relação com cada cliente.

A distribuição dos produtos e serviços do Grupo segue uma abordagem omnicanal, que se distingue pela coordenação e colaboração entre todos os canais. Deste modo, a Fidelidade procura melhorar significativamente a experiência dos seus clientes através do estabelecimento de relações mais próximas e eficientes.

Os canais presenciais têm um maior foco na venda aconselhada de produtos complexos, no acompanhamento dos clientes ao longo de toda a sua vida e nos contactos proativos para ativar referências e/ou pontos de interesse de acordo com os modelos de propensão para potenciar a venda cruzada (*cross-selling*). Os canais digitais e o *Contact Center*, por sua vez, são focados na conveniência e rapidez do serviço, permitindo a manutenção de um atendimento de proximidade, mesmo que à distância.



“PERTO DE MIM”

Espaços versáteis e multifacetados criados pela Fidelidade Angola com o propósito de estreitar a relação com os segurados de saúde. Nestes espaços, que têm a particularidade de serem facilmente realocados geograficamente, é proporcionado atendimento médico híbrido (presencial ou por teleconsulta) e facilitada a gestão de processos administrativos para clientes que assinam online. Também as equipas de vendas localizadas nas proximidades são apoiadas nestes locais.

O primeiro “Perto de Mim” foi inaugurado no final de 2023, na zona de Miramar (Rua de Timor), em Luanda. Atualmente encontram-se mais dois em fase de implementação, com abertura prevista para o primeiro semestre de 2024.

Para chegar a cada pessoa, antecipando as suas necessidades e respondendo de forma imediata, a Fidelidade recorre aos amplos recursos que a evolução tecnológica e o crescimento da Inteligência Artificial colocam ao seu dispor.

SIMPLIFIED AUTOMATED RISK ASSESSMENT: QUESTIONÁRIO SARA

Para os produtos individuais, quer na Multicare, quer no ramo Vida Risco, o questionário clínico dinâmico SARA, realizado no âmbito do processo de subscrição, passou a ser preenchido e submetido na área de cliente MyFidelidade. Este questionário recorre a Inteligência Artificial e avalia, autonomamente, o risco do cliente para os perfis e produtos definidos pelo segurador. Deste modo, clientes com baixo risco clínico obtêm uma aceitação automática.

Adicionalmente, na Multicare foram implementados automatismos de comunicação internos e com os prestadores médicos para agendamento de exames, o que gera eficiência e melhorias dos SLA (Service-Level Agreement).

TELEMEDICINA

Continua o investimento na plataforma de telemedicina. Em 2023 o foco centrou-se no desenvolvimento do novo website e na criação de um portefólio de serviços para a saúde da mulher (ambos a lançar no início de 2024). A Multicare disponibilizou, ainda, a especialidade de medicina física e reabilitação e reforçou a comunicação sobre o Médico de Família Online, a consulta de psicologia e o programa "Põe-te em Forma".

180.000 consultas médicas realizadas (+5% face a 2022)

SPEECHBOT

Em 2023 foram desenvolvidos importantes esforços na automação do processo de assistência automóvel, em particular na melhoria da eficácia do *speechbot* e na atualização das configurações da *app* Fidelidade Assistance para que esteja disponível para todas as versões de telemóveis.

Deste modo, o Grupo Fidelidade pretende automatizar totalmente os processos de assistência automóvel, de faturação e o pagamento a prestadores, otimizando tempo e recursos.

58,9% de eficácia do *speechbot*

55,6% do total de processos abertos via telefone (exclui *app*) foram executadas através do *speechbot*

40% das aberturas de processos de assistência automóvel foram realizadas através da *app* e do *speechbot*

APP AUTODIGITAL

A *app* AutoDigital da Ok! Seguros é amplamente reconhecida pela inovação tecnológica e pelo valor acrescentado que traz aos clientes enquanto serviço prestado.

Entre as funcionalidades mais relevantes, destacam-se a vistoria digital em detrimento da vistoria realizada numa oficina recomendada, no âmbito da contratação de um seguro auto com coberturas de danos próprios.

Consciente deste sucesso, a empresa tem apostado no desenvolvimento contínuo da *app* AutoDigital e no seu alargamento a novas geografias como Moçambique e Cabo Verde.

74% dos clientes da ok! seguros optam pela vistoria digital

REBRANDING DA OK! SEGUROS

A marca Ok! passou, em 2023, por um processo de *rebranding*, que teve como objetivo principal o reforço da liderança da marca no segmento das seguradoras diretas. Assumiu-se um posicionamento mais simples, mais digital e de maior proximidade para com os seus clientes, através da apresentação de um novo *naming* e de uma nova identidade visual, que honra o seu passado cromático e evoluiu para uma proposta mais eclética, moderna e digital.



Como resultado deste processo, também as suas plataformas digitais foram renovadas. O novo *website* aposta na conveniência do melhor e mais próximo serviço *self-service*, de forma mais simples, transparente e imediata, dando resposta imediata às dúvidas e necessidades do cliente. Também a imagem e a *user experience* da área de cliente, da *app* Ok! Seguros e dos simuladores online foram renovados.

3.4.2 Colaboradores

Na Fidelidade, observa-se o mundo pela lente humanista e criativa das pessoas. São quem põe em prática os valores junto de colegas, clientes e parceiros. É nelas que reside a empatia, a vontade de agir e de fazer bem o Bem. Acima de tudo, é nas pessoas que se encontra o máximo potencial de inovação e o talento ágil que permite continuar a trabalhar em colaboração.

No Grupo Fidelidade, as pessoas encontram espaço para fazer, para errar, para

experimentar e para tomar decisões. Têm a oportunidade de assistir e participar no processo contínuo de adaptação à mudança. Na verdade, a mudança começa em cada um. São as pessoas que, sem hesitações, implementam no dia a dia novas formas de trabalhar, tomam a iniciativa de redefinir objetivos de carreira, de alterar o ponto de chegada, de realizar mobilidades internas. São as pessoas que fazem da Fidelidade um excelente lugar para trabalhar, dando força ao Grupo para continuar a melhorar em cada aspeto da sua atuação. São, no fundo, a “força motriz”.

Por tudo isto, a Fidelidade quer continuar a promover a aprendizagem das pessoas ao longo da vida, apostando em mais horas de formação, de aquisição de conhecimento, de reforço de competências e na colaboração entre todos. Para tal, podem contar com mecanismos como um centro de conhecimento, feito de pessoas e para pessoas. No âmbito do seu bem-estar, encontram no Grupo programas desenhados à sua medida, para que se sintam bem, valorizadas e continuem a distinguir-se e a fascinar a Fidelidade com o seu trabalho e empenho.

A Fidelidade está ao lado das pessoas, para que a sua vida e dos clientes não pare, e integra a essência WeCare nas interações e nos comportamentos diários.

O Grupo aposta em acompanhar de perto o crescimento das pessoas, construindo em conjunto um caminho de desenvolvimento profissional e pessoal, do *onboarding* até ao *offboarding*. Para a Fidelidade, a gestão do talento começa, desde logo, nas fases de atração e seleção. Serão as pessoas que farão o negócio avançar, que cumprirão objetivos inovadores e que poderão espelhar o que significa *ser Fidelidade*.

Ao longo desta jornada, há a oportunidade de vê-las crescer, atingir metas e partilhar conhecimento. O Grupo apoia as suas decisões de carreira e está lá para que possam, com coragem, dar mais um passo em frente.



Joana Queiroz Ribeiro
 Direção Pessoas e
 Organização

“Numa empresa em que Todos trabalhamos “para que a vida não pare” ... é crucial a atenção que damos às nossas Pessoas.

Queremos que se juntem a nós Boas Pessoas capazes de se superarem para fazer bem o Bem.

Ao longo da jornada na Fidelidade é nossa responsabilidade olhar pelo futuro das nossas Pessoas apostando no seu crescimento e desenvolvimento, com uma aposta clara nas mobilidades internas e na aprendizagem e numa cultura de feedback que contribua continuamente para garantir que não deixamos ninguém para trás e que preparamos sucessores contribuindo para a sustentabilidade da nossa Fidelidade “

NÚMEROS-CHAVE³⁰

8.713

COLABORADORES

(+9% face a 2022)³¹

16,4%

TAXA DE ROTATIVIDADE³³

(+17% face a 2022)

296.200

HORAS DE FORMAÇÃO MINISTRADAS³⁴

(+34% face a 2022)

8.357

COLABORADORES EM REGIME *FULL-TIME*³²

(+9% face a 2022)

93%

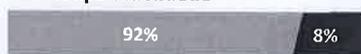
COLABORADORES COM ANÁLISES DE DESEMPENHO E

DESENVOLVIMENTO DE CARREIRA³⁵

(+5% face a 2022)

6.821

COLABORADORES COM CONTRATO PERMANENTE

(+5% face a 2022)³⁶Administrações das empresas
do Grupo FidelidadeHomens na
Gestão de TopoMulheres na
Gestão de TopoConselho de Administração do
Grupo Fidelidade

Homens

Mulheres

Atração, recrutamento e onboarding

É aqui que se inicia o processo de acompanhamento das pessoas. A gestão do talento é uma prioridade para a Fidelidade, que desde cedo reconhece cada uma das suas competências, sejam novos candidatos ou talento interno. Neste âmbito, surgem dois processos possíveis: o desenvolvimento e/ou realocação do talento interno e o recrutamento de talento externo.

³⁰ Empresas incluídas no reporte de informação não financeira, *vide* subcapítulo 8.1. Grupo Fidelidade | Os Nossos Indicadores. As taxas de variação com 2022 contemplam as empresas que reportaram o respetivo indicador no reporte de informação não financeira de 2022, com exceção do total de colaboradores. *Vide* capítulo 7. Sobre o Relatório.

³¹ Comparação com 2022 integra todas as empresas incluídas no reporte de 2023, com exceção do Grupo Luz Saúde.

³² Não inclui Alianza Paraguai.

³³ Não inclui Fidelidade Angola, Garantia, Tenax e as sucursais da Fidelidade em Pequim e em França.

³⁴ Não inclui VET, Alianza Paraguai, Garantia, Fidelidade Moçambique, Tenax, TPC e as sucursais da Fidelidade em Pequim e França.

³⁵ Não inclui Cares, CCR, CFA, FID I&D, Fidelidade Assistance, FSA, SGOIC, VET, Alianza Paraguai, Fidelidade Angola, Garantia, Fidelidade Moçambique, Tenax e a sucursal da Fidelidade em Pequim.

³⁶ Não inclui Alianza Paraguai.

Atração de novos talentos

No que respeita ao talento externo, em Portugal, a Fidelidade conta com múltiplos programas que visam a atração e inclusão de **talento jovem**, como parcerias com universidades, o programa Boomerang e o Fidelidade Summer Internship. Existe ainda a possibilidade de integrar o Grupo através da referênciação por parte de colaboradores atuais, que sugerem candidatos que considerem compatíveis com os valores e funções da organização. Em 2023, o Grupo- Fidelidade deu as boas-vindas a mais de 1.260 colaboradores.³⁷

 Parcerias com universidades	<p>Programa que visa criar parcerias ativas e fomentar a participação em iniciativas de proximidade com a comunidade académica, como feiras de emprego, <i>business breakfasts</i>, palestras, <i>workshops</i>, <i>speed interviews</i>, <i>hackathons</i> e <i>business cases</i>.</p>	<p>65 iniciativas em 15 faculdades portuguesas (Dados desde ago. 2022 a dez. 2023)</p>
 Boomerang	<p>Programa de <i>trainees</i>, com a duração de 10 meses, direcionado a jovens talentos, recém-licenciados ou com experiência profissional até dois anos.</p> <p>Através deste programa, os <i>boomerangs</i> têm a oportunidade de conhecer outras áreas do seu interesse.</p> <p>É também potenciado o desenvolvimento de <i>soft skills</i> dos <i>boomerangs</i>, que são convidados a participar em projetos de inovação e/ou transformação da empresa.</p>	<p>92 boomerangs 41 boomerangs integraram o Grupo após o Programa (Dados desde out. 2019 a dez. 2023)</p>
 Fidelidade Summer internship	<p>Programa de atração de talento jovem, com a duração de dois meses, que visa apoiar os estudantes no seu desenvolvimento de carreira e aprendizagem, permitindo-lhes ficar no radar da empresa, para futuras oportunidades no Grupo.</p>	<p>15 estagiários em 2023 (1.ª edição)</p>
 Be a scout	<p>Programa através do qual os colaboradores têm a possibilidade de referenciar pessoas para trabalharem no Grupo Fidelidade. Os colaboradores que tenham referenciado candidatos contratados são recompensados financeiramente no final do respetivo período experimental.</p>	<p>111 candidatos referenciados</p>

³⁷ As novas contratações não incluem as empresas Garantia, Fidelidade Angola, Tenax e a sucursal da Fidelidade em Pequim

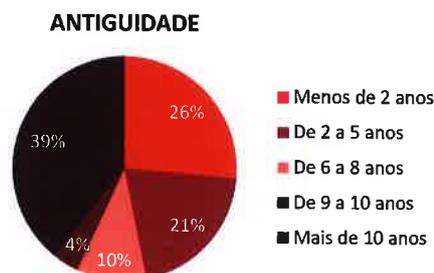


Aprendizagem, desenvolvimento e performance

Gestão do talento interno

O modelo de gestão de talento integra a aplicação de um conjunto de mecanismos que permitem identificar, reter, diferenciar e desenvolver as pessoas dentro da Organização. A Fidelidade quer continuar a apostar no talento que há dentro de casa e a promover uma aprendizagem contínua e novas experiências ao longo da vida.

Para alcançar uma maior capacidade de atração e desenvolvimento de talento, o Grupo adotou uma abordagem holística assente num ciclo de iniciativas que integram o Programa de Identificação, Gestão e Desenvolvimento de Talento. A sua execução requer a intervenção de colaboradores, lideranças e da Direção de Pessoas e Organização, e tem como princípio a garantia de igualdade de oportunidades de crescimento e de não-discriminação. Os colaboradores desempenham um papel ativo nos diversos processos e mecanismos de gestão de pessoas, através de momentos de autorreflexão e autoavaliação, bem como de construção de planos de desenvolvimento de carreira. Em 2023, foram proporcionadas 296.200 horas de formação aos colaboradores do Grupo, numa média de 36,9 horas de formação por colaborador.³⁸



Modelo FYOUTURE

Para garantir uma convergência transversal de esforços e o alinhamento com o ciclo de negócio, com os objetivos e com valores do Grupo Fidelidade, o modelo integrado de gestão de talento **FYOUTURE** promove o envolvimento ativo de cada pessoa na definição da sua própria ambição e trajeto de desenvolvimento, seguindo uma cultura de responsabilização individual. O FYOUTURE é um modelo composto por três pilares – desenvolvimento, *performance* e potencial.

Na Fidelidade em Portugal, o desenvolvimento individual decorre num ciclo bianual de análise e acompanhamento das competências comportamentais transversais a todas as pessoas, baseadas na cultura e nos valores do Grupo, bem como da identificação de necessidades de desenvolvimento individual. Os principais objetivos desta etapa do Programa de Identificação, Gestão e Desenvolvimento de Talento são:

- Encorajar uma cultura de **responsabilização individual**, tornando os colaboradores *owners* do seu próprio desenvolvimento;
- Fomentar uma cultura de **feedback** e **feedforward** para o desenvolvimento pessoal e profissional;
- Apostar no **desenvolvimento individual** dos colaboradores em alinhamento com o modelo de negócio e os objetivos da organização.

No Grupo são todos convidados a construir o seu próprio plano de desenvolvimento individual – Compromisso **FIDME** (pilar desenvolvimento) –, que deve ser alinhado e validado com o responsável de equipa, de acordo com as prioridades de desenvolvimento, bem como com os respetivos objetivos de carreira. Não obstante, as pessoas são incentivadas a tomar a iniciativa para conversas regulares sobre expectativas e ambições de percurso e carreira com as suas lideranças.

Quanto ao pilar *performance*, alicerçado no processo de *performance review*, o objetivo passa por fomentar e reconhecer a *performance* global, através da melhoria da *performance* individual e dos resultados. No fundo, define o sucesso das pessoas na sua atual função.

No que respeita ao pilar potencial, compromete-se a analisar e identificar o potencial e as pessoas chave no Grupo e a garantir uma maior proximidade e conhecimento entre equipas. Este pilar encontra-se alicerçado no processo de *talent review* e define o sucesso das pessoas em funções futuras, prestando apoio na gestão de carreiras (promoção, progressão e mobilidade).

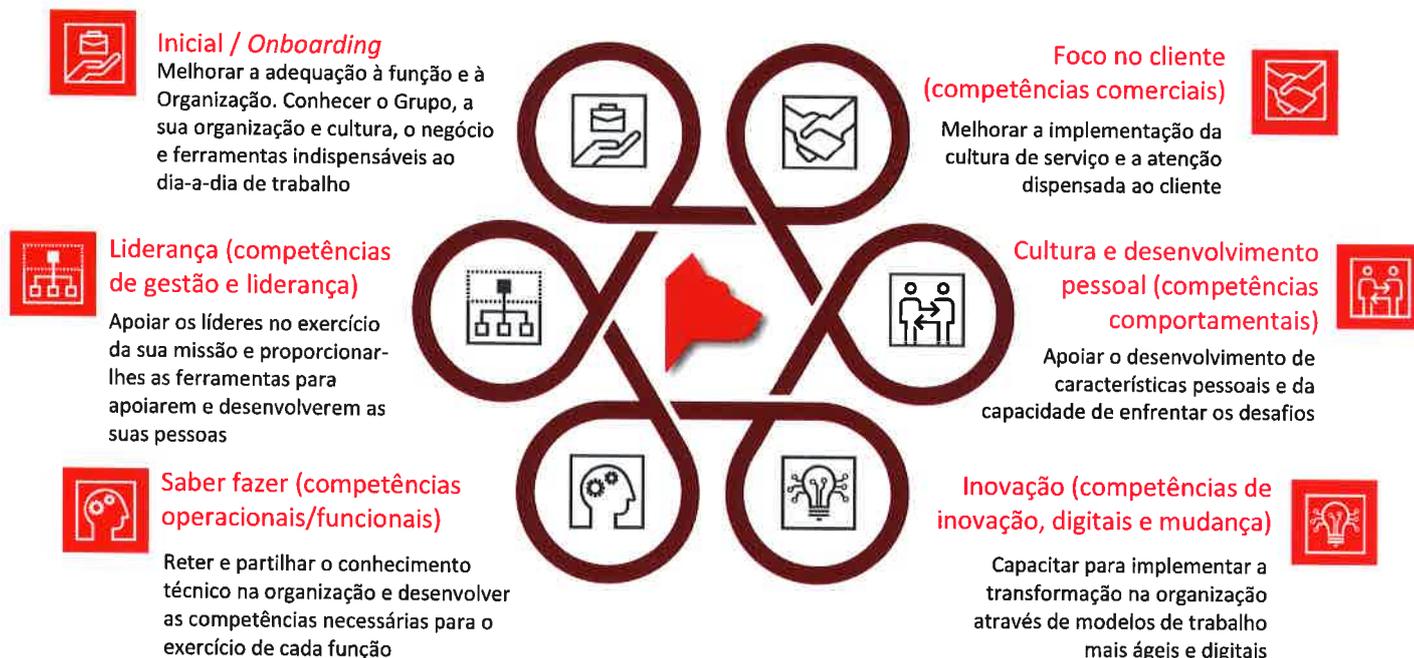
³⁸ Antiguidade | Não inclui VET, Fidelidade Angola, Garantia, Tenax, TPC e a sucursal da Fidelidade em Pequim.

Horas de formação | Não inclui VET, Garantia, Fidelidade Moçambique, Allianz Paraguai, Tenax, TPC e as sucursais da Fidelidade em França e Pequim

Academia WEVOLUTION

No Grupo Fidelidade em Portugal, as oportunidades de desenvolvimento pessoal e profissional são trabalhadas por mecanismos de **capacitação e desenvolvimento**, inseridos no âmbito da **Academia WEVOLUTION**. Esta disponibiliza um ecossistema de plataformas com múltiplas modalidades de aprendizagem por via do qual se pretende promover o desenvolvimento contínuo dos colaboradores para responder aos desafios e necessidades emergentes para o exercício de cada função. É, portanto, um veículo de exposição dos colaboradores a uma oferta de aprendizagem em permanente atualização que segue novas abordagens e tendências, capacitando-os com base nas metodologias mais atuais.

Com esta perspetiva, a academia oferece programas e ações de formação nas seguintes áreas e competências:



Além de enriquecer os conhecimentos e as competências das pessoas, o plano de formação potencia o processo de **inovação e desenvolvimento profissional** e contribui para um maior alinhamento entre os colaboradores e os valores do Grupo, incluindo conteúdos sobre conduta ética, diversidade e inclusão e outros temas ESG pertinentes. Atende, portanto, de forma transversal, às necessidades e ambições estratégicas do Grupo Fidelidade e das pessoas.

ACADEMIA DE DESENVOLVIMENTO DE COMPETÊNCIAS DE GESTOR DE PRODUTO

Em 2023 concretizou-se a primeira academia de desenvolvimento de competências de gestor de produto do Grupo Fidelidade em Portugal. O programa incorporou cerca de 20 módulos de formação, assegurados por recursos internos da Fidelidade, que incluíram módulos teóricos, conteúdo prático, *coaching* individual e mentoria.

50 Gestores de produto envolvidos

+ de 10 áreas participaram na academia de desenvolvimento de competências de gestor de produto

PROGRAMA DE FORMAÇÃO DE AGILIDADE E DINAMIZAÇÃO

Com o propósito de desenvolver competências comportamentais e técnicas nos colaboradores e de facilitar a implementação de novas formas de trabalho com impacto na comunicação, na visibilidade interna do trabalho e na produtividade das equipas, realizou-se o programa de formação multidisciplinar sobre ferramentas e *frameworks*.

250 Dinamizadores até 2023

30 Direções envolvidas



“A expansão do *mindset* de agilidade na Fidelidade tem contribuído para a promoção de uma cultura de colaboração, autonomia e aprendizagem contínua, fortalecendo não só as ligações entre colaboradores, mas também aumentando a motivação e produtividade no caminho contínuo de desenvolvimento da Companhia.”

João Pedro Machado
Office for Business Agility

Escolas da Academia WEVOLUTION

Num contexto cada vez mais caracterizado pela disrupção, torna-se imperativa e urgente uma maior capacidade de adaptação. Para enfrentar os desafios que o mundo apresenta, é essencial assumir um maior compromisso com a aprendizagem, o desenvolvimento e a evolução. Como resultado, o Grupo Fidelidade repensou a sua abordagem no desenho e oferta de oportunidades de desenvolvimento, procurando impulsionar a adaptação e transformação necessárias, lançando as primeiras escolas da Academia WEVOLUTION – a Escola de Liderança e a Escola Digital. Ambas trazem uma abordagem mais disruptiva, maior visibilidade e acesso a aprendizagem a todos os colaboradores, maior envolvimento dos stakeholders no desenho das soluções e desenvolvimento de programas de *upskilling* e *reskilling*.

FID CHILE

Lançamento das "FID Scholarships", bolsas de estudo destinadas a estudantes de pós-graduação relacionadas com estudos no âmbito empresarial

Envolvimento e apoio

Para além da aposta na formação, o Grupo realiza múltiplas iniciativas no âmbito do **bem-estar pessoal e profissional**, com um objetivo em vista: contribuir para o desenvolvimento, bem-estar e integração das pessoas. Baseia-se sempre em dados que ajudam a apoiar cada decisão, recorrendo a **estudos e programas** que permitem aferir as **perceções** das pessoas em relação à Fidelidade.

Clima organizacional

Desde 2021, a Fidelidade em Portugal tem apostado em medir o seu clima organizacional através da metodologia **Great Place to Work (GPTW)**. O objetivo é distinguir-se como uma escolha de topo para o talento, um exemplo na criação de um sentido de **pertença**, em que as pessoas se sintam comprometidas e realizadas, e melhorar os níveis de bem-estar de todo o Grupo.

Esta análise é estratégica e vital para se compreender as percepções das pessoas sobre diversos temas, tratando-se de uma ferramenta de análise muito poderosa para a tomada de decisões fundamentadas em dados, que correspondam tanto às expectativas de quem colabora com a Fidelidade, como aos desafios da Organização. Assim, em 2023, o âmbito do estudo foi alargado a **todas as geografias** onde o Grupo está presente.

Da auscultação aos colaboradores em temáticas como confiança, orgulho, comunicação, liderança, compensação e benefícios, diversidade e inclusão, colaboração e imparcialidade, resultou o desenho de planos de ação personalizados para cada área, com os quais as equipas de diversos departamentos se comprometeram. Estes planos têm como grande objetivo melhorar as percepções sobre o clima organizacional e potenciar o bem-estar.

De acordo com o estudo, os principais indicadores têm vindo a melhorar e os desafios da Organização prendem-se com questões relacionadas com compensação e reconhecimento dos colaboradores, liderança, transparência e coordenação na atribuição de tarefas. É de destacar o orgulho sentido pelas pessoas em trabalhar no Grupo Fidelidade, que se vê espelhado nos resultados dos vários estudos de clima realizados.

Todos estes esforços têm-se refletido na satisfação e no sentimento de pertença dos colaboradores. Em Portugal, a Fidelidade afere anualmente o nível de satisfação com o bem-estar físico, mental, emocional e financeiro das pessoas – **wellbeing index** (índice de bem-estar) –, com recurso também à metodologia Great Place to Work. Desde 2021, o Grupo tem vindo a registar um crescimento neste âmbito.

88% de participação dos colaboradores, em todo mundo

+ de 5.700 comentários

73% no *wellbeing index* (+4p.p. face a 2022)

Wellbeing

O bem-estar das pessoas figura como uma grande prioridade. É fundamental que se sintam bem na sua vida e que encontrem no Grupo um espaço seguro no qual se possam expressar, serem elas próprias e atingir altos níveis de desempenho e realização. A Fidelidade procura continuar a promover bons hábitos, nomeadamente no que respeita ao **balanço entre as esferas pessoal e profissional**, nunca se sobrepondo à responsabilidade individual nesta matéria. Assim, a melhoria e manutenção do bem-estar de cada pessoa assenta em quatro pilares:

- **Corporate:** Para que se sintam bem durante toda a sua experiência profissional, tendo por base uma cultura organizacional de confiança
- **Lifestyle:** Para que se sintam bem e apoiadas sempre que necessário, incentivadas a aproveitar o seu tempo livre e inspiradas para fazer a diferença
- **Financial:** Para que alcancem estabilidade financeira, entendendo os conceitos de retribuição, e possam gerir de forma mais eficiente o seu orçamento e alcançar os seus objetivos
- **Health:** Para que se sintam bem física e mentalmente, promovendo a adoção de hábitos de vida saudáveis no seu dia a dia, e sendo acompanhadas em qualquer situação, sempre que o solicitarem

Estes pilares encontram-se materializados em múltiplas iniciativas de bem-estar.

Plano de Mitigação de Riscos Psicossociais

Entre 2022 e 2023, a Fidelidade realizou em Portugal um estudo com o objetivo principal de identificar fatores de natureza psicossocial prioritários e conseqüente desenvolvimento de planos de ação ao nível da **intervenção, mitigação e prevenção**. Gerir os riscos psicossociais ocupa um lugar central na estratégia do Grupo, pois o bem-estar global das pessoas é fundamental para a sustentabilidade de qualquer organização.

A organização do trabalho e as exigências cognitivas foram identificadas como os principais desafios. Todas as outras dimensões identificadas – exigências emocionais, o conflito trabalho-família, a saúde geral, o stress, o *burnout* e a qualidade do sono – têm vindo a ser trabalhadas ao nível da prevenção e de forma transversal na Fidelidade, em parceria com diversos *stakeholders* internos e externos.

O Grupo está a formar todos/as os/as líderes em primeiros socorros psicológicos, para que possam identificar situações de risco e apoiar as pessoas dentro das equipas. Para além disto, disponibiliza workshops e conteúdos sobre diversos temas: stress e burnout, segurança psicológica no trabalho e, conciliação trabalho-família, entre outros.

907 colaboradores envolvidos no estudo de riscos psicossociais

Fidelidade Comunidade

O Programa interno Fidelidade Comunidade impulsiona a proximidade dos colaboradores entre si e para com a Organização, compreendendo um conjunto de boas práticas, iniciativas e ações para melhorar a qualidade de vida no **âmbito pessoal**. O programa pretende dar voz às preocupações e interesses das pessoas, promover iniciativas de envolvimento e apoio à comunidade (nomeadamente, ações de solidariedade e voluntariado) e adoção de estilos de vida mais saudáveis e sustentáveis.

Com uma forte componente didática, o programa disponibiliza adicionalmente um leque alargado de conhecimento atualizado dos melhores especialistas em cada área, por via da publicação de colunas mensais sobre nutrição, educação parental, literacia financeira e felicidade.

O Fidelidade Comunidade integra também o Programa *Healthy Mindset* e *Health Coaching*, que consiste no acompanhamento de grupo com um especialista na área do bem-estar, para impulsionar hábitos de vida saudáveis e escolhas mais conscientes.

Feitas as Contas

O programa de literacia financeira “Feitas as Contas”, dirigido aos colaboradores, teve início em 2023 sob o formato de *webinar*, e visa a melhoria do **bem-estar financeiro** das pessoas. Com sinergias internas e externas, são abordados temas relacionados com a gestão de finanças pessoais, como impostos, juros, gestão de orçamento, subsídios e preparação para a reforma, entre outros.

Programa NOS

O Programa NOS destina-se a todas as pessoas do Grupo Fidelidade em Portugal e respetivas famílias, prestando apoio personalizado na resolução de situações reportadas. Criado com o objetivo de fomentar a política social do Grupo Segurador, e a sua rede abrange múltiplos tipos de apoio: **financeiro, jurídico, psicológico, social e familiar e apoio ao colaborador cuidador**.

Trata-se de um programa anónimo que respeita a confidencialidade e reserva da vida pessoal e é isento de julgamentos.

+ de 300 colaboradores acompanhados pelo programa NOS

+ de 90% dos planos de ação foram cumpridos pelos colaboradores

Programa “A Vida pede Equilíbrio”

A Fidelidade Angola implementou um serviço interno de aconselhamento psicológico, com um gabinete de psicologia interno, que proporciona um espaço seguro a todos os colaboradores. Acompanha atualmente cerca de 50 colaboradores em consultas psicológicas regulares, ajudando a equilibrar as dificuldades da vida pessoal com as exigências do trabalho na empresa. Ainda no âmbito deste programa, e sabendo que um número muito considerável dos colaboradores sai de casa às 05h00 para trabalhar, é disponibilizado o pequeno-almoço a todos os que chegam ao escritório antes das 07h45, garantindo uma alimentação equilibrada a quem mais precisa.

O espírito WeCare

Mais do que uma atitude, WeCare é a **essência**, a maneira de estar no mundo e parte integrante do ADN do Grupo Fidelidade. Este espírito deve estar presente no dia a dia de todos os colaboradores, que devem procurar fazer sempre bem o Bem, apoiando colegas e clientes, indo sempre **além daquilo que é esperado** e propondo soluções que fazem a diferença na vida das pessoas.

Esta essência estende-se a todas as geografias do Grupo e traduz os valores e sustenta as competências da Fidelidade em comportamentos diários, tendo sempre em consideração o conceito holístico de bem-estar. Com enquadramento neste espírito, a Fidelidade compromete-se a acompanhar, apoiar, cuidar, educar e, sobretudo, proteger as pessoas.

Diversidade, equidade, inclusão e sentido de pertença ("DEIP")

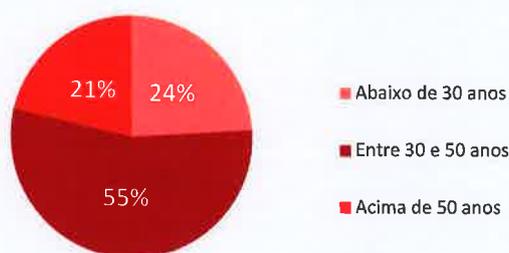
A atuação do Grupo junto das pessoas é pautada por princípios de igualdade de tratamento, promoção e respeito pela diversidade. A diversidade, a equidade, a inclusão e o sentido de pertença são entendidos como importantes impulsionadores da transformação e do sucesso da estratégia de negócio da Fidelidade.

Num contexto cada vez mais global e diverso, os temas de diversidade e inclusão fazem parte das preocupações diárias. A Fidelidade acompanha de forma equitativa cada uma das pessoas, para que tenham todas as mesmas oportunidades dentro do Grupo.

A Fidelidade continuará a construir o caminho em direção a uma organização mais inclusiva, mais diversa e equitativa, à qual todas as pessoas sintam que pertencem. Para isso, compromete-se a:

- Desenvolver os processos existentes para promover um ambiente acolhedor e que respeite todas as pessoas;
- Construir um ambiente seguro e de referência;
- Atuar ativamente para não tolerar o preconceito, a discriminação e o assédio;
- Promover uma liderança cada vez mais inspiradora e principal promotora da diversidade, equidade, inclusão e sentido de pertença;
- Proporcionar processos de **recrutamento inclusivos**;
- Possibilitar a **igualdade de oportunidades de crescimento e desenvolvimento** dentro do Grupo;
- Promover a **equidade salarial**;
- Impulsionar comportamentos que, juntamente com o sentido de pertença à organização, potenciem o sentido de bem-estar físico e mental;
- Fomentar a **diversidade, equidade e inclusão**.

COLABORADORES POR FAIXA ETÁRIA ³⁹



Em 2023, 56% dos colaboradores do Grupo Fidelidade são mulheres.

³⁹ Não inclui Alianza Paraguai, Fidelidade Moçambique, Tenax e a sucursal de Fidelidade em Pequim

Reconhecimento

Política de remuneração

Em Portugal encontram-se definidos mecanismos transversais de reconhecimento e remuneração de forma a garantir o enquadramento de cada pessoa nas estruturas retributivas internas, com base em princípios e procedimentos de **promoção da equidade salarial**.

A **Política de Remuneração dos Colaboradores** estabelece as métricas e orientações relativas a compensação e benefícios, incluindo as bandas salariais aplicáveis, os princípios e procedimentos referentes à construção e constituição do pacote retributivo total, bem como os critérios que permitem garantir o equilíbrio das suas componentes.

Reconhecimento: dar voz às pessoas

A visão das pessoas, alinhada com o negócio, é valiosa para o Grupo Fidelidade. Através de iniciativas de **comunicação interna**, continua a dar voz para que inspirem quem está à sua volta e transmitam o seu conhecimento e experiências. Para tal, as pessoas são convidadas com frequência a participar em rubricas internas, partilhando com a Organização os seus pontos de vista que, mais do que válidos, representam e evidenciam as suas múltiplas competências.

Mobilidade e crescimento

Programa de Mobilidade Interna

A mudança começa no interior do Grupo, com as pessoas. Todos têm a oportunidade de transformar as suas carreiras, procurando **novos desafios profissionais** e reforçando as suas competências. O **Programa de Mobilidade Interna** promove o crescimento e a capacitação das pessoas através de novas oportunidades.

As próprias pessoas, sentindo-se preparadas e com ambição para dar o próximo passo na sua carreira, são incentivadas a partilhar com as lideranças o interesse, devidamente fundamentado, em vagas de mobilidade interna, registando essas intenções no seu plano de desenvolvimento individual.

A Fidelidade quer continuar a potenciar o crescimento profissional das pessoas, alargando os seus horizontes e a sua versatilidade. Desta maneira, poderão ainda ampliar a sua rede de contactos, assumir mais responsabilidades dentro do Grupo e ter a oportunidade de aplicar o princípio da agilidade em novas conjunturas.

Em 2023, mais de 10% das pessoas viveram o desafio de mudar e crescer ao efetuar uma mobilidade interna, assumindo novos desafios e experiências que promovem o seu desenvolvimento.

Offboarding

A saída de colaboradores é um tema-chave da gestão de pessoas no Grupo. É aqui que termina o processo de acompanhamento de carreira e, mais uma vez, se olha para trás e se observa o caminho que foi sendo construído passo a passo, em conjunto.

Fidleavers

Neste âmbito, para realizar um diagnóstico cuidado e optar pela abordagem mais correta para a gestão da rotatividade, a Fidelidade monitoriza periodicamente o *employee turnover rate* através do *Fidleavers*. Este programa é caracterizado por uma abordagem assente em *people analytics*, que contempla a recolha de informação relevante sobre as saídas de colaboradores do Grupo. Em 2023, o Grupo registou uma taxa de saídas de 15,5% global, com 7,5% para Portugal e 23,7% a nível internacional.⁴⁰

⁴⁰ Não inclui Fidelidade Angola, Garantia, Tenax e a sucursal da Fidelidade em Pequim

Gestão de pessoas nas geografias do Grupo

O desafiante cenário de internacionalização do Grupo Fidelidade, a par de uma maior diversificação dos negócios, tem justificado a harmonização de alguns processos relativos à gestão de pessoas, adaptados às necessidades das operações internacionais.

À semelhança das práticas em Portugal, os colaboradores participam num processo anual de avaliação de desempenho, com um foco no *feedback*. Este processo resulta na atribuição de compensações correspondentes ao desempenho individual de cada colaborador.

Para além disso, estamos a proceder à implementação do FYOUTURE, nas vertentes de performance e desenvolvimento, em países como França, Espanha, Angola, Moçambique e Cabo Verde. Também em Espanha, Angola e Moçambique se processa a implementação de novas práticas de capacitação apoiadas pelo WEVOLUTION.

De modo geral, pretende-se uma uniformização do Grupo, pelo que se tem procurado alinhar temas como a política de comunicação interna (com exceção da América Latina), o tratamento analítico de dados nas diferentes operações e as melhores práticas de gestão de pessoas.

Um dos desafios atuais envolve a redefinição e implementação de um modelo global de desenvolvimento de liderança para as operações internacionais. Para enfrentar esse desafio, em 2023 iniciou-se um programa com o objetivo de consolidar um modelo global de desenvolvimento das suas lideranças e otimizar a identificação e o mapeamento do talento interno, a criação de programas de desenvolvimento alinhados com o perfil individual – motivações e competências – e com as necessidades do negócio a curto, médio e longo prazo.

No que respeita ainda à formação das pessoas, o plano de formação da sucursal da Fidelidade em Espanha divide-se em três partes: programa de boas-vindas; programa de eficiência de pessoas (que inclui ações relacionadas com capacitação profissional, mobilidade interna e mudanças na estrutura organizacional); e programa de cultura empresarial (com o qual se pretende desenvolver competências e técnicas comerciais).

Por sua vez, o programa de formação da La Positiva “Despega tu Talento” é constituído pelos segmentos conhecimentos, atributos e regulatórios – que abarcam ações e programas em diversas áreas de aprendizagem. Com o segmento de conhecimentos pretende-se desenvolver competências relacionadas com as áreas de negócio da empresa, procedimentos e processos de agilização das operações internas. O segmento de atributos é dedicado ao desenvolvimento de *soft skills* fundamentais no relacionamento com todas as partes interessadas, sejam internas ou externas. O segmento regulatório é constituído por 16 cursos, de formação anual obrigatória, sobre as normas e os regulamentos aplicáveis a cada área da La Positiva.

Em França, o plano anual de formação é estruturado com o apoio de cada gestor e aprovado pelo gestor geral, sendo posteriormente apresentado ao comité de colaboradores. A sua aplicação e monitorização é da responsabilidade da área de recursos humanos.

A Garantia, a Fidelidade Moçambique e a Fidelidade Angola, no âmbito da sua política de formação, desenvolvem anualmente o Plano de Desenvolvimento de Competências, alinhado com os objetivos estratégicos da empresa e as necessidades de desenvolvimento de competências das pessoas.

No domínio de DEIP, a sucursal da Fidelidade em Espanha, a La Positiva e a Fidelidade Chile dispõem de um conjunto de políticas e compromissos formais para a implementação das melhores práticas de promoção da diversidade e da inclusão. Estes mecanismos, alinhados com as principais normas e regulamentos legais aplicáveis, refletem o compromisso assumido pela mais alta gestão de cada empresa. As referidas empresas têm medidas concretas que asseguram o envolvimento, a valorização e o respeito pela individualidade de cada pessoa, de forma igualitária, penalizando qualquer ato discriminatório ou de assédio. Neste cenário, apostam cada vez mais em lideranças inspiradoras e na formação e sensibilização dos colaboradores, enquanto motores de mobilização para os compromissos assumidos.

Grupo Fidelidade: um grupo de pessoas para pessoas

O Grupo Fidelidade compromete-se com as pessoas ao longo de todo o seu percurso profissional. Para as continuar a apoiar, tal como sempre fez, vai dedicar-se ainda mais ao seu bem-estar e inclusão, para que possa conservar este caminho conjunto de aprendizagem e crescimento contínuo, de forma cada vez mais ambiciosa. O Grupo quer seguir em frente, com o compromisso de ser cada vez mais centrado nas pessoas, para que elas procurem o melhor para os clientes.

“Já com 20 anos de empresa posso confirmar que nesta jornada vi a Fidelidade crescer, evoluir e aproximar-se cada vez mais dos seus colaboradores. Com um sentido de proteção, compromisso e apoio constante a Fidelidade é uma empresa que cuida das suas pessoas e da qual tenho orgulho em pertencer. Este sentido de pertença e bem-estar é fundamental para o equilíbrio da nossa vida profissional e pessoal e, que na minha função atual na direção de agências tem um impacto muito significativo pois somos o rosto da empresa e temos um papel essencial na criação de valor juntos dos nossos clientes “para que a vida não pare”

Catarina Santos Marques
Colaboradora da Fidelidade



3.4.3 Comunidade

A responsabilidade social é, cada vez mais, uma prioridade para as empresas e o investimento numa relação próxima com a comunidade é, para o Grupo Fidelidade, a oportunidade de contribuir para o tecido social e económico e fortalecer a resiliência individual das várias comunidades onde se insere. Este apoio constitui, por isso, um importante contributo para a construção de um modelo de desenvolvimento sustentável, que permite conhecer as necessidades locais e definir estratégias de intervenção sucessivamente mais focadas e eficazes.

O Programa de Responsabilidade Social do Grupo Fidelidade fundamenta-se no envolvimento com a comunidade e assume o compromisso do fortalecimento do setor social ao investir e apoiar a capacitação das organizações na economia social. Os eixos prioritários de ação da Fidelidade estão alinhados com as questões do envelhecimento e da Longevidade das gerações, mas também da promoção da saúde, através de uma aposta no bem-estar e na prevenção da doença e da inclusão de pessoas com deficiência ou incapacidade, através de parcerias e de projetos especiais com várias entidades.

Impacto positivo na comunidade em números⁴¹

475.000€

Valor de donativos à comunidade

635.500€

Valor de donativos às universidades

214.518€

Valor em bens doados

9.608

Itens de bens doados

463.000€

Valor em seguros oferecidos à comunidade

9.710

Horas de voluntariado

10.258

Número de visitantes da Galeria Fidelidade Arte
(acessos gratuitos)



⁴¹Indicadores referentes apenas à Fidelidade em Portugal.

Programa Fidelidade Comunidade



O Programa de Responsabilidade Social Fidelidade Comunidade marca a identidade da responsabilidade social do Grupo.

Em integração com a estratégia de negócio e sustentabilidade, alicerça-se no envolvimento com a comunidade e assume-se como compromisso de fortalecimento do setor social, investindo, apoiando e capacitando as organizações da economia social. Assume, também, a aposta no bem-estar, na Prevenção em Saúde e na Longevidade através de parcerias que valorizam projetos especiais e entidades como as universidades, ajudando na criação e disseminação de conhecimento para uma vida mais longa e com mais qualidade.

Os eixos prioritários de atuação do Programa de Responsabilidade Social Fidelidade Comunidade, em proximidade com a comunidade, centram-se na Longevidade, incluindo literacia e envelhecimento, na Prevenção em Saúde e na inclusão de pessoas com deficiência ou incapacidade e na promoção da cultura como pilar fundamental ao bem-estar e criatividade das pessoas.

ASSOCIAÇÃO SEMEAR

Em 2023, a Via Directa continuou a apoiar o trabalho da Semear, através da aquisição de cabazes, que ofereceu aos colaboradores, no seu aniversário e no Natal. A Semear é uma ONG que capacita, forma e inclui socio-profissionalmente a pessoa com dificuldade intelectual, combatendo o isolamento social e a elevada taxa de desemprego, seis vezes superior à taxa nacional.



“Na Fidelidade acreditamos que a responsabilidade social faz parte do nosso ADN, e temos uma noção clara do nosso papel na comunidade, enquanto seguradora e entidade empresarial com uma forte consciência social.”

Teresa Ramalho
Direção de Relações Institucionais e
Responsabilidade Social

Prémio Fidelidade Comunidade



O Prémio Fidelidade Comunidade, peça fundamental do Programa de Responsabilidade Social Fidelidade, tem como propósito auxiliar e fortalecer organizações sociais que se dedicam à promoção da Inclusão Social de pessoas com deficiência ou incapacidade, ao envelhecimento e à Prevenção em Saúde. O prémio, lançado em 2017, já apoiou mais de 70 instituições de solidariedade social sem fins lucrativos com quase 2,25 milhões de euros.

Mais do que a atribuição do prémio em valor monetário, o que distingue a Fidelidade é a relação contínua de parceria que estabelece com as instituições, acompanhando-as no dia a dia e apoiando nas mais diversas vertentes. Através do prémio, que marca apenas o início de uma importante relação, tem sido possível ampliar, diversificar e aprimorar as suas iniciativas, alcançando um número cada vez mais significativo de beneficiários.

A 5ª edição arrancou em 2023 com a fase de candidaturas, que decorreu entre 3 e 31 de outubro de 2023.

Como forma de divulgar mais intensamente e incentivar as candidaturas, nesta edição apostou-se num plano ambicioso de comunicação que teve como protagonistas três organizações vencedoras de edições anteriores do Prémio Fidelidade Comunidade: a **CAPITI**, a **KOKUA** e o **CENTRO SOCIAL DO SOUTELO**.

Desta forma, foram as próprias organizações que fazem parte da Comunidade da Fidelidade a incentivar os seus pares a apresentarem uma candidatura.

Esta campanha permitiu chegar a um grande número de organizações sociais. Foram rececionadas **304 candidaturas**, dispersas por todos os distritos do país e regiões autónomas.

	Envelhecimento	Inclusão Social de pessoas com deficiência ou incapacidade	Prevenção em Saúde
Nº candidaturas	121	102	81

Na divulgação do prémio, o Grupo reforçou a sua presença junto dos *media*, estabelecendo uma parceria com o Grupo Medialivre (Cofina), que assegurou uma visibilidade contínua, designadamente no jornal *Correio da Manhã*, no programa das manhãs da CMTV, em rubricas C-Studio do website *Correio da Manhã* e no website agregador Prémio Fidelidade Comunidade/Cofina. Durante a fase de candidaturas, que decorreu até 31 de outubro, destaca-se a realização de quatro participações televisivas, quatro presenças na imprensa com colocação digital subsequente, 111 anúncios televisivos e espaço publicitário nas publicações de imprensa escrita do Grupo Medialivre (Cofina).



“Os verdadeiros parceiros são os que para além de abraçarem os projetos, crescem com as parcerias. É dessa forma que a Fidelidade e a Medialivre têm construído a sua relação, numa agregação de valores sociais que ultrapassam o papel de seguradora e de grupo de media. Na iniciativa Heróis CM e no Prémio Fidelidade Comunidade, juntos distinguimos e enaltecemos quem na nossa sociedade faz a diferença. Olhamos para a sociedade e intervimos para que haja sempre lugar para fazer mais e melhor na nossa comunidade. É um privilégio contar com a Fidelidade nesta missão.”

Joana Santana
Diretora Comercial Medialivre (Cofina)

“O **Prémio Fidelidade Comunidade** é uma iniciativa corporativa de amplo reconhecimento e impacto que reúne desde 2017 alguns dos principais ingredientes da moderna filantropia estratégica: alinhamento com os objetivos e as competências-chave do Grupo; processo seletivo de proximidade; fortalecimento de competências das organizações premiadas; promoção de redes colaborativas; acompanhamento dos projetos e avaliação do seu impacto. Percursor em Portugal, este Prémio inspirou um novo paradigma de investimento social e consolidou o Grupo Fidelidade como parceiro ativo da comunidade no desenvolvimento de soluções inovadoras e de continuidade para alguns dos seus maiores desafios.”



Filipe Almeida
Presidente do Portugal Inovação Social

GARANTIA – COMPANHIA DE SEGUROS (CABO VERDE)

Em Cabo Verde, o Prémio Garantia Comunidade foi distinguido com o Prémio de Responsabilidade Social na 10ª Gala da Câmara de Comércio e Serviços de Sotavento (CSS), pelo posicionamento da Companhia como parceiro de desenvolvimento do país. Já na sua terceira edição, apoiou financeiramente 14 organizações da sociedade civil que atuam nas áreas de inclusão social de pessoas com deficiências e incapacidade, no valor total de 10.500.000 CVE. (95.225 EUR)

Doações, seguros oferecidos e apoios especiais



A Fidelidade tem presente a importância de dar apoio contínuo à comunidade, atendendo a necessidades urgentes ou projetos específicos que, pela sua natureza, se cruzam de forma relevante com os eixos de atuação do Grupo.

Em 2023, contribuiu com donativos para diversas iniciativas de entidades culturais e organizações sociais, num total de 475 mil euros.

Excluindo o apoio à Jornada Mundial da Juventude, que se destaca mais à frente pela particularidade de ser um evento único e especial, o Grupo apoiou 71 instituições através da oferta de seguros, entre eles o Banco Alimentar, que conta com 10 anos de apoio da Fidelidade, e também a Ajuda de Berço, a Entrajuda, o Café Joyeux, o Manicómio e a Escolinha de Rugby da Galiza (Estoril).

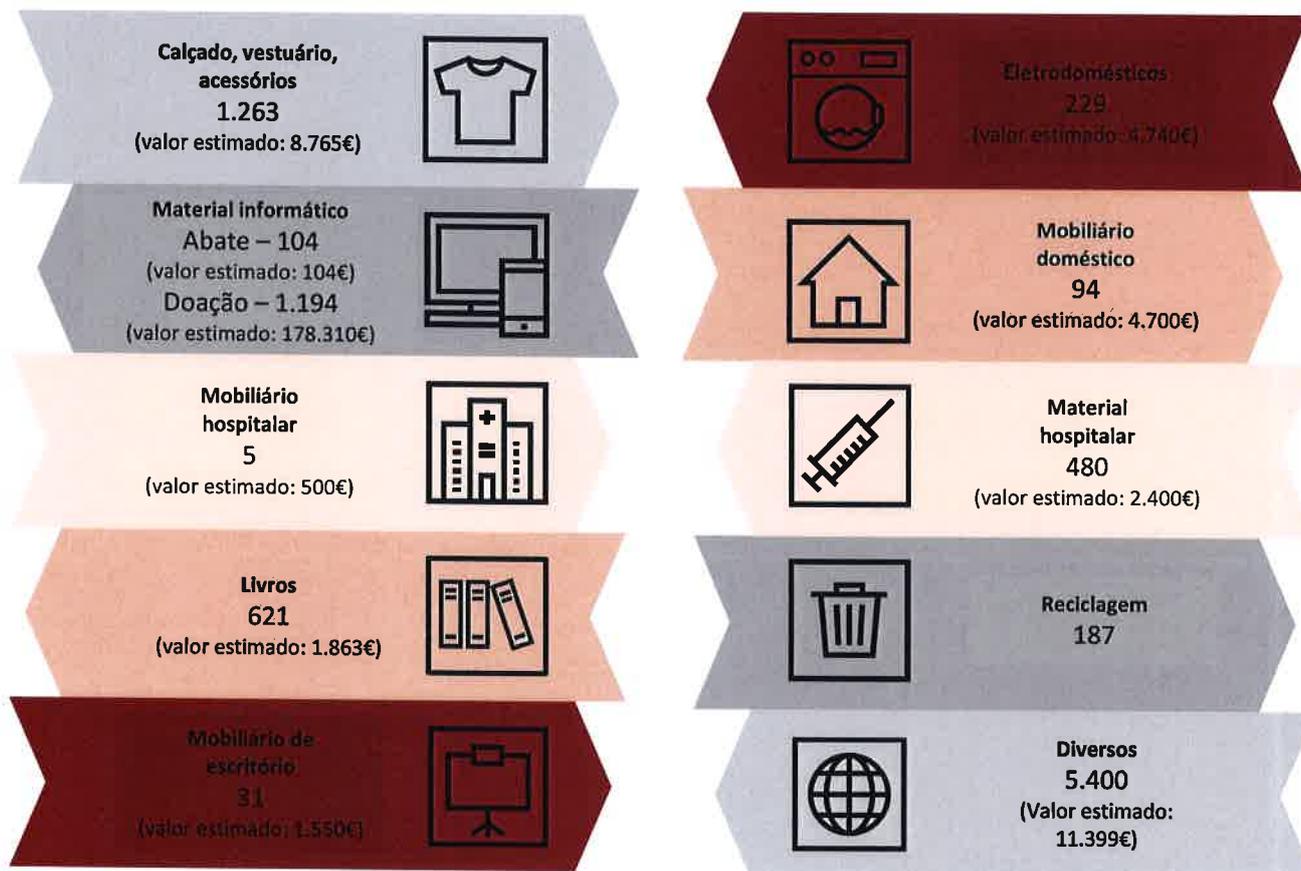
Também em 2023, o Grupo continuou a apoiar o Serviço Jesuíta aos Refugiados, na vertente de apoio aos deslocados de guerra da Ucrânia.

Destaca-se ainda o apoio à divulgação e melhoria da saúde mental nas comunidades com o apoio mecenático a três programas e conferências de saúde mental e apoio à comunidade, nomeadamente as jornadas Fundamental, organizadas pelo Centro Paroquial do Estoril, o Congresso Mais Social, coorganizado pela Câmara Municipal de Câmara de Lobos e pela Casa São José, e o Recovery Summit, promovido pela IPSS Recovery em Barcelos.

2023 foi o ano do regresso da iniciativa Aldeia de Inovação Social, promovido pelo Portugal Inovação Social, do qual a Fidelidade foi apoiante e participante. Este evento mostra bons exemplos do setor social, bem como tendências e temas do interesse de toda a comunidade.

A Fidelidade investe bastante no fomento da economia circular, doando às organizações sociais bens que recupera junto dos clientes e sempre que estejam em condições adequadas, contribuindo, mais uma vez, para a sustentabilidade das organizações, da sociedade e do planeta.

DETALHE DE DOAÇÕES – TIPOLOGIA E NÚMEROS DE BENS DOADOS



Destaca-se igualmente o apoio da Multicare à comunidade através de diversas instituições, incluindo a Liga Portuguesa contra o Cancro, a Alzheimer Portugal, a Sociedade Portuguesa de Ortopedia e Traumatologia e a Global Health Forum, entre outras iniciativas.

O Grupo Fidelidade investiu ainda em ações de promoção da literacia em saúde com iniciativas como "Tenho cancro. E depois?" e contribuiu para a promoção de hábitos saudáveis no seio das empresas através dos Wellbeing Awards.

Estes apoios totalizaram um investimento de 100 mil euros.

LA POSITIVA

Em colaboração com a ONG Juguete Pendiente, foram doados produtos alimentares a mais de 300 famílias, vítimas do ciclone Yaku, na zona norte do país. Estes donativos foram recolhidos através de um evento de caridade em Trujillo e de contribuições dos colaboradores em Lima e Trujillo.

Adicionalmente, a La Positiva contribuiu para o fornecimento de água a mais de 1.000 famílias nas áreas afetadas de Punta Hermosa e Santa Rosa de Quives (Lima).

Voluntariado



O voluntariado é incentivado como forma de estimular o espírito solidário e promover mais um pilar de envolvimento com a comunidade. Desta forma, todos os colaboradores do Grupo são convidados a participar em vários programas sociais, criando sinergias.

Em 2023, o programa de voluntariado do Grupo contou com a participação de 493 colaboradores, que fizeram 9.710 horas de voluntariado, no total de 25 ações.



LA POSITIVA

Parceria e Voluntariado com a Casa Ronald McDonald

A La Positiva aderiu ao programa "Adopt a Room" da Fundação Casa Ronald McDonald no Peru, com o objetivo de prestar apoio financeiro às famílias alojadas para cobrir os custos de alimentação e manutenção do quarto. Esta aliança assegura a disponibilidade de mais quartos para milhares de famílias de diferentes províncias que necessitam de alojamento em Lima para os complexos tratamentos médicos dos seus filhos. Além disso, os colaboradores visitam a casa para ajudar a melhorar as instalações, realizar tarefas diárias e interagir com as crianças.

Programa Bairro Positivo

Em Trujillo, juntamente com a Techo Peru, os voluntários da La Positiva levaram a cultura da prevenção à comunidade El Mirador II. Ofereceram *workshops* de formação a 23 líderes comunitários e instalaram 15 sinais de segurança que ajudarão a minimizar os riscos associados a fenómenos naturais, beneficiando mais de 1.200 residentes desta comunidade.

Academia e conhecimento



Não é possível contribuir para a construção de uma sociedade mais forte e resiliente, em linha com a política global de sustentabilidade, sem uma estratégia de suporte, constante e transformadora, da Academia e dos centros de produção de conhecimento. Na Fidelidade existe a convicção profunda de que sem conhecimento não haverá futuro. Por isso, o Grupo tem apoiado, ao longo dos anos, escolas e universidades que estão a contribuir para a transformação do país.

Principais iniciativas

Instituto Superior Técnico

Membro de parceria empresas IST; apoio mecénico ao TIC Powered by Fidelidade

Protocolo de colaboração, estabelecido por 10 anos, que envolve o apoio da Fidelidade ao laboratório LUMILIS, a bolsas de investigação científica para mestrandos e doutorandos e a prémios de mérito para os melhores alunos do IST.

Protocolado entre 2022-2032

Criação do Técnico Innovation Center Powered by Fidelidade, que proporcionará o maior equipamento para estudo do país, aberto 24 horas e com capacidade para 500 alunos, através da reabilitação da antiga estação do Arco do Cego, em Lisboa.

Protocolado entre 2023-2033



NOVA SBE

“Finanças para Todos – Programa de Literacia Financeira”

Formação e capacitação de alunos do mestrado de Finanças para a prestação de apoio gratuito aos residentes do concelho de Cascais sobre questões relacionadas com produtos financeiros, planos de reforma e resolução de questões de sobre-endividamento.

Anual, lançado em 2023 e já a correr nova edição 2023-2024

Faculdade de Medicina da Universidade Católica Portuguesa

Protocolo de colaboração estabelecido por oito anos, através do qual são apoiados projetos de investigação na área da saúde, atualmente concentrados em três grandes temas: cancro, *long covid* e doenças neurodegenerativas.

Protocolado entre 2022-2030



“Ser parte de uma comunidade é perceber os seus problemas e ajudá-la a encontrar soluções. Na Fidelidade percebemos esse sentido de missão, como parceiro de confiança do nosso programa de literacia mediática para o ensino superior, o PSuperior, que procura enfrentar o grave problema da desinformação que mina a nossa sociedade. É uma questão de todos e é fundamental perceber que há empresas disponíveis para partilhar este esforço, especialmente junto de novas gerações. “

David Pontes
Diretor do Jornal Público



“A parceria estratégica com a Fidelidade é um dos melhores exemplos de compromisso de longo prazo que a NOVA SBE tem testemunhado nos últimos anos, quer para com a educação, quer na produção de conhecimento. O envolvimento dos alunos em projetos estratégicos da Fidelidade, a disponibilização de espaços para o desenvolvimento de conteúdos em vídeo, a realização de programas formativos gratuitos para o mercado, apostando em temas tão críticos como a literacia financeira, são apenas alguns exemplos de muitas iniciativas que temos construído juntos, para que este impacto positivo não pare nunca. “

Pedro Brito

Associate Dean & Executive Education, Corporate Engagement & Fundraising da NOVA SBE

“2023 foi um ano de afirmação da parceria Técnico-Fidelidade, que culminou com a inauguração do Técnico Innovation Center powered by Fidelidade no dia 18 de outubro. Um local de referência da inovação e que terá certamente um grande impacto tanto para a comunidade Técnico como para a sociedade em geral. Em 2024, contamos ir ainda mais longe na sinergia com a Fidelidade e envolver mais estudantes e professores, com mais iniciativas e muitos desafios pela frente, que, em conjunto e com a resiliência que nos caracteriza, iremos com certeza ultrapassar com sucesso. “



Rogério Colaço

Presidente do Instituto Superior Técnico - Universidade de Lisboa

Fidelidade Arte

O Fidelidade Arte é um espaço de exposições de arte contemporânea, enquadrado no âmbito do Programa de Responsabilidade Social do Grupo. Situa-se no centro de Lisboa, no Largo do Chiado, e disponibiliza um espaço emblemático que permite o acesso gratuito a projetos artísticos nacionais e internacionais, reforçando o compromisso da Fidelidade com a educação, a literacia e a cultura.

O **Ciclo Território**, que decorre entre 2023 e 2025, marcou o início da quarta colaboração entre a Fidelidade Arte e a Culturgest. Trata-se de um ciclo de nove exposições que se apresentam primeiramente nos espaços da Fidelidade Arte, acontecendo depois na Culturgest (Porto). Este novo projeto traz aos públicos de Lisboa e Porto diversas exposições coletivas, cada uma concebida por um curador português convidado. Entre janeiro e dezembro de 2023 foi possível contar com os curadores Natxo Checa, Ana Anacleto, David Revés, Frederico Duarte e Vera Sacchetti.

Em 2023, o Ciclo Território incluiu quatro exposições na Galeria Fidelidade Arte, tendo contando com 10.258 visitantes.

Destacam-se ainda o apoio mecenático à Casa da Arquitetura, à Fundação de Serralves e ao MACE – Museu de Arte Contemporânea de Elvas.

Visitantes Fidelidade Arte

Território#1:

Mistifório

Curadoria: Natxo Checa

707 visitantes

Território#2:

#slow #stop... #think #move

Curadoria: Ana Anacleto

2.156 visitantes

Território#3:

Profanações

Curadoria: David Revés

3.891 visitantes

Território#4:

Fazer

Curadoria: Frederico Duarte e Vera Sacchetti

3.504 visitantes

Iniciativas a destacar

Em 2023, o Grupo Fidelidade promoveu iniciativas em diversas áreas, que reforçaram o seu compromisso com a promoção da saúde e da equidade social.

 <h3>Programa Heróis CM</h3> <p>O programa Heróis CM é uma iniciativa editorial do Correio da Manhã, que pretende prestar homenagem a todos aqueles que colocam a própria vida em risco para salvar a dos outros. A Fidelidade, no âmbito da sua cultura WeCare, associou-se a esta iniciativa para potenciar a cultura empresarial que a distingue, nomeadamente no apoio à reintegração social, profissional e familiar de quem sofreu um acidente grave.</p> 	 <h3>“Tenho Cancro. E depois?”</h3> <p>O projeto “Tenho Cancro. E depois?”, desenvolvido pela Multicare, pela SIC Notícias e pela Novartis, tem como principal objetivo trazer para o espaço público todas as questões relacionadas com doenças oncológicas, dos fatores de risco ao diagnóstico, da prevenção aos ensaios clínicos e à descoberta de novos meios de tratamento.</p> 
--	---

 <h3>Longevidade – Um novo desafio</h3> <p>O projeto Longevidade do jornal Expresso, desenvolvido em parceria com a Novartis, é um veículo de promoção da literacia para a Longevidade e o envelhecimento, sendo já uma referência pelas várias iniciativas de sensibilização desenvolvidas.</p>	
--	---

 <h3>Jornada Mundial da Juventude Lisboa 2023</h3> <p>A Fidelidade foi parceira fundadora da JMJ, um dos maiores eventos do ano, com 1,5 milhões de participantes, que decorreu na região de Lisboa na primeira semana de agosto. Do Grupo, participaram 97 voluntários, na certeza de que o voluntariado corporativo melhora o trabalho em equipa entre colaboradores e departamentos e permite a aprendizagem de novas competências.</p> 	 <h3>PSuperior – Literacia Mediática</h3> <p>O PSuperior é um programa de literacia mediática, que resulta de uma parceria entre a Fidelidade e o jornal Público. Tem como objetivo permitir que estudantes do ensino superior das universidades portuguesas tenham uma assinatura gratuita que lhes proporciona, sem restrições, ler todas as notícias, textos de opinião e reportagens do jornal Público. Podem também ter acesso a conferências nas universidades, partilha de ofertas de emprego para os membros e newsletters.</p> 
---	--

24



" A JMJ LISBOA 2023 escreveu-se com todas as letras da FIDELIDADE.

Duas das razões do sucesso que Portugal e os portugueses conseguiram alcançar com a JMJ foram os Voluntários e o apoio de algumas empresas e famílias.

O voluntariado gerado no universo da empresa FIDELIDADE, o trabalho abnegado que fizeram, a dedicação, entrega, empenho foram exemplares... OBRIGADO a todos, todos, todos. Foram e são de uma fidelidade à "prova de bala".

Quanto ao apoio de seguradora parceira da JMJ tenho que dizer também muito, muitíssimo OBRIGADO a quem teve a coragem de decidir e a todos os profissionais que nos acompanharam na preparação da JMJ e na vivência dela naqueles dias únicos, especiais de agosto. Dizer OBRIGADO com a emoção do que ouvi e testemunhei das famílias que tiveram necessidade de recorrer à FIDELIDADE e que tiveram uma experiência única... OBRIGADO."

Dom Américo Aguiar

Presidente da Fundação Jornada Mundial da Juventude

A handwritten signature in black ink, located in the bottom right corner of the page.

Fidelidade Angola

- Ações de sensibilização sobre Prevenção em Saúde, levando às populações um conhecimento importante para melhorar a sua qualidade de vida
- Campanha de doação de sangue em conjunto com o Instituto Nacional de Sangue
- Apadrinhamento de uma criança de orfanato e de dois professores e acompanhamento médico da mesma
- Recuperação de uma casa de família: Programa de apoio a trabalhadores com rendimento mínimo, garantindo condições mínimas de habitação

FID Chile

- Participação no Teletón, uma iniciativa de angariação de fundos para ajudar crianças com deficiência
- Iniciativas de reciclagem de material obsoleto e transformação em brindes
- Iniciativas de responsabilidade social de apoio a associações locais de promoção de desenvolvimento das mulheres, de apoio à educação e diversos problemas sociais
- Parceria com PRM para retoma de campanhas de segurança rodoviária

La Positiva

- Ações de sensibilização sobre prevenção em saúde, levando às populações um conhecimento importante para melhorar a sua qualidade de vida
- Campanha de doação de sangue em conjunto com o Instituto Nacional de Sangue
- Patrocínio da Corrida "Corre Comigo 5k", organizada pela Associação Peruana de Síndrome de Down, que tem como objetivo promover a igualdade e um mundo cheio de oportunidades para as pessoas desta comunidade
- Campanha "Luta por Elas" – Mês da Consciencialização do Cancro da Mama. Pelo segundo ano consecutivo, a La Postiva participou como empresa parceira na campanha "Lutar por Elas" da Fundação Peruana do Cancro, que visa divulgar a mensagem de prevenção e a promoção e ensino dos passos para um auto-exame adequado da mama

Fidelidade Moçambique

- Iniciativas de reciclagem de material obsoleto e transformação em brindes
- Iniciativas de Responsabilidade Social de apoio a associações locais de promoção de desenvolvimento das mulheres, de apoio à educação e diversos problemas sociais
- Parceria com PRM para retoma de campanhas de segurança rodoviária

“Desde Teletón, buscamos la rehabilitación integral de personas en situación de discapacidad, con el objeto de que vivan una inclusión efectiva en la sociedad chilena y mejoren su calidad de vida.

En este marco, el compromiso solidario de FID Seguros Generales Chile y todos sus colaboradores ha quedado demostrado con su activa participación en nuestra campaña anual, con el interés permanente por colaborar de distintas formas, tales como: El apoyo y potenciamiento de nuestros charlistas -transmitiendo estas sesiones en todas sus sedes-, en la amplificación de los valores de nuestra institución, a través de sus colaboradores que los llevan desde su lugar de trabajo a sus hogares y al gran aporte que entregan, que va creciendo año a año. Esto permite a Teletón rehabilitar a más de 32 mil niños, niñas, jóvenes y sus familias en los 14 institutos a lo largo de todo Chile (pronto serán 16 centros de rehabilitación integral). Agradecemos profundamente el apoyo de FID y sus colaboradores, y esperamos seguir contando con su indispensable apoyo“

Patricio Talep

Coordinador Nacional Canal Empresas, Fundación Teletón, Chile

2

3.4.4 Ambiente

PORTUGAL⁴²

53.953 GJ CONSUMO DE ENERGIA NO INTERIOR DA ORGANIZAÇÃO ⁴³		26,98 ML DE ÁGUA CONSUMIDA	
25.033 GJ DE ELETRICIDADE	15.720 GJ DE GASÓLEO	59.443 tonCO₂eq EMISSIONES TOTAIS OPERAÇÕES ⁴⁴ (exclui categoria 15 do scope 3 - investimentos e subscrição)	2.288 tonCO ₂ eq EMISSIONES DE ÂMBITO 1
7.750 GJ DE GASOLINA	5.450 GJ DE GÁS NATURAL ⁴⁵	56.027 tonCO ₂ eq EMISSIONES DE ÂMBITO 3 (exclui categoria 15 do scope 3 - investimentos e subscrição)	1.128 tonCO ₂ eq (Location-based) 1.079 tonCO ₂ eq (market-based) EMISSIONES DE ÂMBITO 2

INTERNACIONAL³⁸

18.053 GJ CONSUMO DE ENERGIA NO INTERIOR DA ORGANIZAÇÃO ⁴⁶		20,00 ML DE ÁGUA CONSUMIDA ⁴⁷	
11.501 GJ DE ELETRICIDADE ⁴⁸	2.577 GJ DE GASÓLEO ⁴⁹	27.139 tonCO₂eq EMISSIONES TOTAIS OPERAÇÕES (exclui categoria 15 do scope 3 - investimentos e subscrição)	686 tonCO ₂ eq EMISSIONES DE ÂMBITO 1

⁴²O detalhe de cada indicador pode ser consultado nas tabelas GRI em anexo.

⁴³ Inclui os consumos de eletricidade, gasóleo, gasolina e gás natural das empresas localizadas em Portugal

⁴⁴ Não inclui VET.

⁴⁵ Inclui Car Service, Cares, CCR, CFA, FID I&D, Fidelidade, Fidelidade Assistance, FPE, GEP, Multicare, ok! seguros, Safemode.

⁴⁶ Inclui os consumos de eletricidade, gasóleo, gasolina e gás natural das empresas internacionais.

⁴⁷ Não inclui Alianza Paraguai, Fidelidade Angola, Fidelidade Macau, Fidelidade Moçambique, Tenax e as sucursais da Fidelidade em Pequim e França.

⁴⁸ Não inclui Alianza Bolívia, Alianza Bolívia, Alianza Paraguai e Fidelidade Angola.

⁴⁹ Não inclui Alianza Bolívia, Alianza Bolívia, Alianza Paraguai, FID Chile, Tenax, TPC e sucursais da Fidelidade em França e Pequim.

3.653 GJ
DE GASOLINA⁵⁰

25.148 tonCO₂eq
EMISSÕES DE ÂMBITO 3
(exclui categoria 15 do scope 3 -
investimentos e subscrição)

1.305 tonCO₂eq
EMISSÕES DE ÂMBITO 2
(Location-based)

Mitigar impactos

O agravamento das alterações climáticas constitui uma ameaça ao planeta, à saúde e ao futuro da população.

A indústria seguradora desempenha um papel fundamental na resposta às alterações climáticas, aumentando a resiliência da sociedade e da economia aos riscos relacionados com o clima. Ciente da sua responsabilidade e reconhecendo a importância global da sustentabilidade e o seu papel crucial na construção de um negócio robusto e duradouro, o Grupo Fidelidade iniciou, nos últimos anos, uma jornada transformadora rumo à sustentabilidade. Neste sentido, e conscientes da prioridade climática e dos desafios ambientais, atua não só como agente económico responsável, procurando reduzir as suas emissões carbónicas, mas também como agente de mudança exemplar, estando ao lado dos seus *stakeholders* neste caminho. Apoia, assim, de forma proativa, a transição ecológica para um mundo cada vez mais sustentável.

Nesta jornada, a Fidelidade marcou presença na **28.ª Conferência das Partes da Convenção-Quadro das Nações Unidas sobre Alterações Climáticas (COP28)**, onde líderes de todo o mundo se juntaram para discutir a necessária ação climática global. Integrada no programa dedicado à Saúde, Assistência, Recuperação e Paz, o Grupo deu a conhecer o caminho que tem feito em prol da descarbonização, abordando políticas e investimentos que contribuem para a resiliência, bem-estar e estabilidade das comunidades, e apresentando soluções de adaptação, prevenção e atuação perante situações de perdas e danos como efeitos de alterações climáticas ou situações de conflitos.

A participação da Fidelidade na COP28 ficou marcada pela apresentação do **Net-Zero Transition Plan**, que vem estabelecer ações e metas de redução de emissões, baseadas na ciência e alinhados com o compromisso Net-Zero, ao nível das carteiras de investimento e de subscrição e das suas operações.

A abordagem do Grupo à sustentabilidade é, desta forma, abrangente e integrada na sua estratégia global, na estrutura de governação e nos processos de tomada de decisão com o objetivo final de impulsionar o Acordo de Paris.



⁵⁰ Não inclui Alianza Bolívia, Alianza Paraguai, FID Chile, Tenax, TPC e sucursal da Fidelidade em Pequim.

Redução da pegada de carbono

Redução de emissões

Em linha com o Acordo de Paris, o Grupo Fidelidade está empenhado na monitorização e redução significativa das suas emissões de GEE ao longo de toda a cadeia de valor, indo além das suas operações, por estar consciente de que a parte mais significativa da sua pegada de carbono advém das carteiras de seguros e investimentos.



Como tal, o Grupo dá início à sua jornada *Net-Zero*, *Net-Zero Transition Plan*, assumindo compromissos claros para a redução da sua pegada, a médio e longo prazo.

Net-Zero Transition Plan

Em 2023, o Grupo Fidelidade divulgou o seu *Net-Zero Transition Plan*, demonstrando o seu compromisso com a redução significativa das suas emissões de GEE, não só para minimizar o seu impacto climático, mas também para participar ativamente no esforço global de combate às alterações climáticas. O plano está estruturado em três grandes áreas: Investimentos, Subscrição e Operações, comportando toda a cadeia de valor do Grupo (âmbitos 1, 2 e 3).

Para cada uma das áreas, foram definidas metas baseadas na ciência, intermédias e de longo prazo, juntamente com um conjunto de métricas de monitorização e ações para a sua execução.

A elaboração do plano seguiu uma metodologia composta por três passos principais, orientada por standards e *guidelines* globais e iniciativas do mercado. No caso das áreas de seguros e de investimentos, foram consideradas as linhas de negócio e as classes de ativos para as quais já existem metodologias internacionalmente aceites, ficando o compromisso da Fidelidade de complementar o plano assim que surjam metodologias para o âmbito ainda não considerado.

Definição da baseline

Análise e definição de uma baseline para a redução de emissões das nossas operações alinhado com IPCC (Intergovernmental Panel on Climate Change) 1,5 - Degree Cenário do IPCC e do Greenhouse Gas Protocol (GHG), adicionalmente com a Partnership for Carbon Accounting Financials (PCAF) para a redução de emissões das carteiras de investimentos e de seguros.

Definição das metas

Definição do nosso percurso rumo ao *Net-Zero*, estabelecendo objetivos de redução de emissões com alinhados com a ciência nas nossas carteiras de seguros e investimentos, bem como nas nossas operações. Especificamente, para as nossas carteiras de seguros e investimentos estabelecemos a ambição de sermos *Net-Zero* até 2050, com o estabelecimento de objetivos intermédios fixados para 2030, enquanto que, para as nossas operações, ambicionamos ser *Net-Zero* até 2040, com objetivos intermédios definidos para 2025.

Definição das ações

Estabelecimento de ações corporativas que permitam atingir as metas definidas.

Foco	Perímetro de consolidação	Metas de redução de emissões				Políticas e iniciativas
		Meta intermédia	Meta longo prazo	Baseline	Métrica	Planeadas ou a decorrer
Investimentos	Ações cotadas e obrigações de empresa ⁵¹	-40% até 2030 na intensidade de emissões de âmbitos 1 e 2 sobre a carteira de ações cotadas e obrigações de empresas	Net-Zero até 2050	0,13 ktCO ₂ e/Mn€ em 2022	Intensidade de emissões sobre AuM	Redução de investimentos em combustíveis fósseis e gás, de forma a não representarem mais de 5% do total da carteira de investimentos Redução de investimentos que contribuam para problemas ambientais, de forma a não representarem mais de 5% do total da carteira de investimentos
	Imobiliário ⁵²	-45% até 2030 na intensidade de emissões de âmbitos 1 e 2 sobre a carteira de investimentos imobiliários diretos		35 kg CO ₂ e/m ² em 2022	Intensidade de emissões sobre m ²	Expansão da carteira de investimentos sustentáveis, incluindo fundos/estratégias sustentáveis e aumentando contratos de investimento sustentável Emissão de obrigações verdes Investimento em imobiliário sustentável
Subscrição	Comercial ⁵³	-30% até 2030 na intensidade de emissões de âmbitos 1 e 2 sobre prémios de seguros	Net-Zero até 2050	0,34 ktCO ₂ e/M€ em 2022	Intensidade de emissões sobre prémios de seguros	Envolvimento com clientes mais relevantes, promovendo uma maior transparência sobre os seus planos de descarbonização

⁵¹ Empresas com dados de emissões reportados, cobrindo também as internacionais.

⁵² As emissões de âmbito 1 no setor imobiliário são insignificantes, devido ao tipo e utilidade dos investimentos realizados pelo Grupo Fidelidade.

⁵³ Empresas com dados de emissões reportados e/ou volume de negócios >50M€. Inclui as linhas de negócio comerciais patrimoniais e de responsabilidades, englobando acidentes de trabalho e automóvel.

Operações	Automóvel Particulares ⁵⁴	-26% até 2030 na intensidade de emissões de âmbito 1 sobre n.º de veículos		0,19 ktCO ₂ e/n.º de veículos em 2022	Intensidade de emissões sobre n.º de veículos	<p>Mudança da carteira através de clientes com uma condução mais responsável, com menos emissões</p> <p>Transição da carteira Automóvel Particulares para veículos menos poluidores e promoção de hábitos de condução sustentáveis</p> <p>Introdução de uma solução telemática baseada em <i>app</i> para rastrear e recompensar comportamentos de condução mais ecológicos</p> <p>Lançamentos de novos produtos e serviços verdes</p>
	Operações próprias controladas ⁵⁵	-50% até 2025 na intensidade de emissões de âmbitos 1 e 2 e das viagens de negócios (âmbito 3) por FTE	Net-Zero até 2040	2,10 tCO ₂ e/ FTE em 2019	Intensidade de emissões por FTE	<p>Consumo de eletricidade proveniente de fontes renováveis, com o objetivo de atingir os 100% a partir do início de 2024.⁵⁶</p> <p>Alteração da frota para veículos híbridos e/ou elétricos.</p> <p>Adoção de um modelo de Smart Working,⁵⁷ com o objetivo de aplicar-se a 50% dos colaboradores o regime de trabalho híbrido.</p> <p>Otimização de rotas nas viagens de negócio.</p> <p>Transição para compras mais sustentáveis, integrando critérios ESG nos processos.</p> <p>Nova sede em Lisboa com certificação LEED (<i>Leadership in Energy and Environmental Design</i>) Gold permitindo uma forte otimização na utilização de recursos (e.g. energia) e respetiva pegada de carbono.</p>

Evolução das emissões em 2023

Investimentos Imobiliários

Em 2023, a intensidade das emissões do portefólio imobiliário diminuiu de 31,11 KgCO₂e/m² para 27,12 KgCO₂e/m² no âmbito 2 e de 35,40 kg CO₂e/m² para 30,13 kg CO₂e/m² no âmbito 1 e 2, representando assim uma redução de 13,9% face ao *baseline* de 2022, contribuindo assim para alcançar as metas definidas de médio e longo prazo

A redução das emissões deveu-se principalmente à venda de 165 ativos em Portugal e à diminuição do consumo de energia nos edifícios do projeto Pegasus. Sendo a principal razão para a redução na Pegasus a atualização dos sistemas BMS (*Building Management System*).

Investimentos em ações cotadas e obrigações de empresa

Durante o ano 2023 foram realizados esforços de redução da intensidade carbónica de investimentos em linha com as metas definidas para esta classe de ativos sendo apenas possível quantificar e divulgar os valores relativos ao ano 2023 após a sua divulgação pelas entidades emitentes. Assim sendo, divulgaremos as emissões relativas a esta classe de ativos no Relatório de Monitorização do *Net-Zero Transition Plan* que tornaremos público no ano 2024.

⁵⁴ Todas as linhas individuais em Portugal. Atualmente, o fator de atribuição corresponde a 18% (dentro do intervalo do PCAF, mas com potencial para reduzir).

⁵⁵ Operações controladas em Portugal, excluindo o Grupo Luz Saúde.

⁵⁶ Excluindo a Clínica Fisiátrica das Antas e a Veterinários Sobre Rodas.

⁵⁷ Com a implementação do projeto Smart Working – Novos Modelos de Trabalho, o Grupo Fidelidade adotou diferentes tipologias de trabalho (presencial, híbrido e remoto).



Subscrição

As emissões do grupo sobre o seu portefólio Comercial reduziram de 0,34 ktCO₂e/M€ em 2022 para 0,30 ktCO₂eq/M€ em 2023, o que representa uma redução de 11%.

Relativamente ao portefólio Automóvel Particulares, durante o ano 2023 foram realizados esforços de redução da intensidade de emissões de âmbito 1 sobre número de veículos, em linha com as metas definidas sobre a intensidade de emissões sobre prémios de seguros em 2023. Contudo, ainda não foi possível reportar os valores de 2023 neste relatório sendo previsível a sua divulgação no Relatório do *Net-Zero Transition Plan* que tornaremos público no ano 2024.

Pegada de carbono relativa às operações

Durante o ano de 2023, o Grupo Fidelidade efetuou uma revisão criteriosa da sua metodologia de cálculo das emissões de carbono. O primeiro foco, foi alargar o perímetro dos dados recolhidos incluindo novas empresas do grupo Fidelidade (em Portugal e nas Operações Internacionais) de modo a garantir uma visão mais abrangente, bem como garantir uma maior granularidade e precisão nos dados obtidos.

Em seguida, ajustámos os fatores de emissão, mais adequados aos mercados nacional e internacional onde operamos, em linha com o *GHG Protocol* e com vista à submissão das nossas metas de redução para validação pelo *SBTi*.

Optámos ainda por apresentar os dados relativos ao consumo de energia (âmbito 2) não só *Location-based* mas também *Market-based*⁵⁸. O Grupo compromete-se assim a publicar em 2024 um relatório de monitorização, com valores revistos da sua pegada de carbono em linha com o *Net-Zero Transition Plan* publicado em Setembro de 2023, realizando os ajustes necessários aos valores de *baseline* para garantir total comparabilidade, conscientes que esta nova visão seja indispensável com vista a garantir que os compromissos assumidos contemplem toda a operação do Grupo, utilizando de forma crescente dados com maior fiabilidade, sem descorar a necessidade de limitar de forma regular o impacto das nossas atividades para as alterações Climáticas.

Assim, para além do elevado esforço de melhoria da metodologia de cálculo e reforço do perímetro de análise considerado, foram realizados esforços de redução das emissões, cujos efeitos, até à data, se refletiram nas emissões de âmbito 2, de onde se destaca a redução do consumo de eletricidade em 9% face ao ano 2022 por via da otimização do espaço de escritórios utilizado na operação do Grupo Fidelidade em Portugal. Durante o ano de 2024 o Grupo reforçará os seus esforços de redução das emissões em Portugal com vista ao alcance das metas de médio e longo prazo definidas.

Nas operações internacionais, e após o esforço realizado em 2023 para incorporação de mais operações internacionais do Grupo no cálculo da nossa pegada de carbono das operações, o ano 2024 será marcado pelo reforço do plano de redução de emissões tendo em consideração a realidade e especificidades dos vários países onde operamos.

De forma transversal, o Grupo compromete-se ainda a envolver os seus clientes, fornecedores e restantes *stakeholders* para aumentar a sensibilização para a necessidade de contribuição para um caminho de redução de emissões que tem de ser, naturalmente, um esforço de todos para um objetivo comum de resposta às alterações climáticas.

Estes objetivos espelham a dedicação do Grupo Fidelidade na execução do *Net-Zero Transition Plan* que se encontra disponível publicamente no website do Grupo a par de uma melhoraria contínua da sua estratégia de mitigação no combate às alterações climáticas.

Para mais informações sobre o *Net-Zero Transition Plan*, consulte [aqui](#).

A sucursal da Fidelidade em Espanha encontra-se comprometida com o desígnio de redução da pegada de carbono do Grupo. Em 2022, tinha já diminuído 89% das emissões face a 2016. Apoiando o seu compromisso, o Ministério da Transição Ecológica espanhol atribuiu à sucursal o selo *Calculo – Reduzco*, que certifica a sucursal para a realização do cálculo das suas emissões.

⁵⁸ Método aplicado apenas para Portugal.

O compromisso do Grupo Fidelidade vai além da redução da sua pegada de carbono. Trata-se de liderar pelo exemplo, contribuindo ativamente para um planeta mais justo, sustentável e preparado para o futuro.

De forma a materializar esta ambição, em 2023, para além da apresentação do *Net-Zero Transition Plan*, o Grupo constituiu ainda o Fundo Florestal.

Constituição do Fundo Florestal

Refletindo o seu compromisso com o ambiente e com o objetivo estratégico de contribuir para a remoção de carbono, o Grupo criou o Fundo Florestas de Portugal, um **Fundo Florestal com um compromisso de investimento de 12 milhões de euros**, classificado como art. 9º SFDR por parte do regulador CMVM, que pretende valorizar o capital investido através da gestão dos recursos florestais e agrícolas. Este fundo é, por isso, um instrumento fundamental na promoção de uma política florestal mais sustentável em Portugal.

Numa primeira fase, ao nível dos créditos de carbono, o fundo irá promover e armazenar créditos naturais de qualidade e garantir a certificação de carbono, após a qual os participantes beneficiam dos créditos de carbono gerados pela carteira florestal do fundo.

Futuramente, quando os mercados voluntários de créditos de carbono se tornarem mais consolidados e menos voláteis, prevê-se a possibilidade de reconhecer as propriedades dos créditos de carbono no balanço do fundo e promover a sua negociação nos mercados voluntários.

Ao longo de 2023 foram desenvolvidas outras ações, tanto a nível nacional como internacional, que dão continuidade à estratégia ESG do Grupo e que são consubstanciadas por compromissos estabelecidos com iniciativas e entidades a nível global e a participação em diversos grupos de trabalho.⁵⁹ Destaca-se, ainda, o planeamento estratégico de um *roadmap* que descreve o envolvimento do Grupo com as principais organizações e iniciativas de sustentabilidade, incluindo a NZAOA (*UN-convened Net-Zero Asset Owner Alliance*), o CDP (*Carbon Disclosure Project*), a SBTi (*Science-Based Targets Initiative*), entre outras.

Em 2023, a Fidelidade – Property Europe iniciou um projeto para a definição da sua estratégia de sustentabilidade a três anos e o estabelecimento de diretrizes nas áreas ESG, no âmbito da gestão dos ativos imobiliários do Grupo Fidelidade. Ao longo do ano foi realizada a análise de riscos e oportunidades de intervenção em cada um dos projetos imobiliários da carteira, estando prevista, para 2024, a monitorização e o acompanhamento dos ativos imobiliários que sejam alvos de intervenção/implementação de ações para a concretização da estratégia.

Gestão eficiente dos recursos

Os esforços implementados com vista à redução continuada dos consumos de água, energia e de outros recursos, juntamente com a melhoria da eficiência energética, são medidas-chave para a mitigação dos impactos das operações do Grupo Fidelidade, motivo pelo qual são considerados temas materiais. Medidas como a instalação de iluminação LED, a adoção de um modelo de trabalho híbrido e a redução de documentos impressos foram realizadas de forma transversal entre as várias empresas nacionais e internacionais do Grupo.

Em 2023 destaca-se o projeto para a construção da nova sede em Lisboa, uma iniciativa inovadora e um marco a nível europeu, que permitirá cumprir as medidas assumidas pelo Grupo com o Compromisso Lisboa Capital Verde Europeia para a projeção da cidade de Lisboa neutra em carbono até 2050.

NOVA SEDE DO GRUPO FIDELIDADE EM LISBOA

Este edifício ambientalmente sustentável foi concebido de acordo com certificações de sistemas de sustentabilidade reconhecidas mundialmente, nomeadamente LEED nível Gold, WELL Building Standard nível ouro e Edifício de Energia

⁵⁹ Para mais informações, consultar o capítulo 2.3 Envolvimento com iniciativas e entidades

Quase Zero (NZEB), que garantem espaços interiores mais saudáveis e a redução do consumo de energia, água e outros recursos. Ainda assim, estão a ser desenvolvidos esforços para a obtenção do nível mais alto LEED (platina).

A nova sede irá integrar:

- Sistema inovador de sombreamento *exterior shading design* que reduzirá passivamente os ganhos solares anuais em aproximadamente 66% em cada piso;
- Priorização da luz natural e utilização de iluminação LED eficiente, reduzindo 40% na potência luminosa face aos valores de referência;
- Implementação de fontes de energia renováveis, nomeadamente painéis solares fotovoltaicos e sistema de energia geotérmica, sendo que este último permitirá poupanças de 936 MWh/ano e 192 toneladas de CO₂/ano, comparativamente às soluções convencionais;
- Tecnologias de eficiência hídrica, como recuperação de águas residuais e captação de águas pluviais.

Ainda ao nível do investimento sustentável no setor imobiliário, os edifícios da **sucursal da Fidelidade em Espanha** obtiveram certificações energéticas – o edifício de Madrid detém a certificação LEED Gold EB O+M e o edifício de Barcelona detém a licença Triple AAA. O **Projeto The Medelan (Itália)** é também outro exemplo, sob o qual o edifício de Milão foi alvo de uma reabilitação integral em 2022, tendo obtido a pré-certificação LEED platina, a certificação WELL nível prata e Wired Score Certified.

Gestão de resíduos e economia circular

Aplicando os princípios de economia circular, o Grupo Fidelidade implementa boas práticas de gestão eficiente dos resíduos, focando-se na minimização do consumo de materiais e procurando integrar a priorização da sua reutilização e/ou valorização no fim de vida. Com vista à redução dos resíduos gerados, o Grupo aposta na compra de materiais e produtos sustentáveis e certificados, na sensibilização dos colaboradores e na eliminação do plástico de uso único, por exemplo através da substituição de todos os copos de plástico por copos de vidro e de colheres de plástico para café por palhetas de madeira.

Projeto Green Parts

O projeto prevê a utilização de peças verdes (peças usadas) nas reparações dos veículos dentro da rede de oficinas próprias do Grupo Fidelidade – Fidelidade Car Service. Ao utilizar peças usadas (que são peças originais e de fábrica) nas reparações automóveis, não só se otimiza os prazos de reparação, como se promove a economia circular e a redução da pegada ambiental.

Projeto Salvados Patrimoniais

Com a implementação deste projeto, o Grupo pretende assegurar o encaminhamento correto de salvados por forma a promover a sua reutilização (venda ou doação) ou destruição correta dos mesmos (reciclagem). Para isso, analisa o ciclo de vida dos salvados originados nos sinistros patrimoniais, promovendo a reutilização, quando possível, de equipamentos e peças. Caso não seja possível reutilizar algum material, o mesmo é doado a instituições de solidariedade social com as quais o Grupo tem vindo a desenvolver iniciativas no âmbito de outros projetos sociais e de apoio à comunidade.

FID Chile

A FID Chile procedeu à entrega, em formato digital, de todos os seus documentos relacionados com políticas e seguros, reduzindo a quantidade de papel consumido.

Fidelidade Ímpar

Fidelidade Ímpar elaborou e divulgou a política de tratamento de salvados no sentido de promover a economia circular e reduzir resíduos, bem como a revisão da política automóvel onde passam a suspender a aquisição de viaturas a diesel.

Gestão da água e efluentes

O Grupo Fidelidade pretende minimizar o impacto da sua atividade nos recursos hídricos. Como tal, algumas entidades, maioritariamente em Portugal, empenham-se na monitorização mensal dos consumos de água nos diferentes edifícios, no controlo dos processos operacionais internos, na implementação de medidas de consumo eficiente de água e na sensibilização dos colaboradores. Não obstante, as restantes entidades encontram-se a fazer o caminho para terem um controlo e monitorização mais robusta.

Ao nível do encaminhamento das águas residuais domésticas derivadas dos edifícios do Grupo, estas são direcionadas para a rede de saneamento público, sendo posteriormente sujeitas ao tratamento adequado e monitorizado pelas entidades responsáveis. Este ano, o Grupo registou um consumo de 46,97 ML de água.

Mobilidade mais sustentável

A aposta na mobilidade sustentável por parte do Grupo Fidelidade assume dois objetivos fundamentais:

Alteração para uma frota mais ecológica

O Grupo iniciou a sua jornada de transformação da frota automóvel interna, substituindo os veículos de motor de combustão por viaturas elétricas ou híbridas. A medida apresentada foi estendida a todas as empresas a nível nacional.

Diminuição da frota

Com o objetivo de reduzir as viagens de negócio, o Grupo procedeu à revisão das suas rotinas de deslocação na prestação de serviços ao cliente, definindo medidas para a sua minimização, como por exemplo substituindo as reuniões presenciais por digitais.

Conseguiu ainda aumentar a eficiência no consumo de combustível e reduzir o uso de recursos e a pegada de carbono, através da contínua utilização do *software* de gestão de frotas **Novatronica** para a otimização de rotas e do alargamento da rede de prestadores externos ao longo do país para as empresas do Grupo com serviços de assistência.

Responsabilidade e sensibilização ambiental

Consciente de que o cumprimento dos seus compromissos e metas ambientais só é possível pelo esforço de todos os que compõem e interagem com o seu negócio, o Grupo Fidelidade inclui na sua estratégia a sensibilização e a capacitação ambiental dos colaboradores. As suas ações englobam o desenvolvimento de programas executivos de formação ESG, a promoção de programas de voluntariado corporativo e a sensibilização através da comunicação interna. O Grupo aposta, ainda, no envolvimento com outros *stakeholders*, promovendo e financiando iniciativas globais que estimulam a consciencialização dos diversos agentes económicos sobre sustentabilidade.

FIDELIDADE MACAU

Desenvolveu um programa de Desenvolvimento Profissional Contínuo para a sensibilização ESG de todos os intermediários de seguros da Fidelidade Macau.

PRIMEIRO EVENTO INTERNACIONAL DE SUSTENTABILIDADE

Na semana de 25 a 29 de setembro realizou-se em Portugal a Sustainability Week, que teve como objetivos principais:

- **Relação:** formar uma comunidade de focal points de sustentabilidade em todas as geografias onde o Grupo se encontra presente
- **Conhecimento:** potenciar uma formação formal em sustentabilidade (em contexto académico, na NOVA SBE) e realizar um *bootcamp* para garantir o reforço dos temas de sustentabilidade na estratégia de cada geografia (com o apoio da consultora Sair da Casca)
- **Sentido de grupo:** potenciar a interação com direções chaves na temática da sustentabilidade no negócio da Fidelidade e apoiar o desenho do papel de compromisso com o desenvolvimento sustentável na estratégia de cada geografia.

A Sustainability Week contou com a participação de 19 *focal points* de sustentabilidade e de Recursos Humanos das diferentes geografias onde o Grupo está presente, incluindo duas pessoas do Grupo Fosun. Durante a formação em contexto académico juntaram-se ainda 10 pessoas de direções chave da Fidelidade em Portugal.

No decorrer da semana realizaram-se diferentes momentos de *networking*, incluindo com membros da Comissão Executiva da Fidelidade, tal como momentos de partilha de testemunhos de pessoas que trabalham em empresas, como foi o caso do Grupo CGD e organizações de impacto social e ambiental.



Avaliação do Risco Climático

O Grupo continua a robustecer o exercício de avaliação de exposição da sua carteira a a riscos climáticos. Este rigoroso processo de avaliação sustentou o estabelecimento de objetivos de redução de emissões alinhados com os compromissos globais como o Acordo de Paris.

O Grupo Fidelidade começou a desenvolver, em 2022, um projeto de análise de *gap* e *roadmap* sobre a redução da pegada de carbono e a avaliação do risco de dependência aos combustíveis fósseis, com o objetivo de tornar a gestão da atividade e dos recursos mais eficiente e circular, de modo a garantir o cumprimento das metas. Ainda nesse ano incorporou a análise de riscos climáticos na submissão regulamentar da *Own Risk Solvency Assessment* (ORSA). Esta análise envolveu uma avaliação qualitativa da importância dos riscos decorrentes das alterações climáticas que podem influenciar o negócio segurador, incluindo riscos físicos, resultantes do aumento da frequência e severidade de fenómenos extremos, e riscos de transição para o desenvolvimento de uma economia global de baixo carbono, em linha com as recomendações da Autoridade Europeia dos Seguros Complementares de Reforma (EIOPA), que incluem os ativos e a exposição a riscos de transição, riscos de subscrição e adaptação às alterações climáticas e riscos e objetivos sociais.

A avaliação quantitativa da exposição do Grupo a riscos de transição foi realizada através do mapeamento da carteira de investimentos relativamente a setores relevantes a nível climático, como os setores relacionados com combustíveis fósseis e uso intensivo de energia, permitindo a identificação da parcela da carteira que se enquadra neste perímetro sensível. No futuro, o Grupo pretende aprofundar a sua análise de riscos climáticos, de forma a evoluir também para a avaliação das potenciais perdas resultantes dos impactos das alterações climáticas, em linha com as recomendações da Task Force on Climate-Related Financial Disclosures (TCFD).

 RISCOS FÍSICOS		 RISCOS DE TRANSIÇÃO	
Riscos climáticos Ondas de calor, incêndios rurais, secas, ventos fortes, cheias e inundações fluviais, inundações e galgamentos costeiros, nevões, ondas de frio	Políticos e legais Aumento do preço das emissões de GEE, obrigação de reporte de emissões, regulamentação existente e futura	Tecnológicos Substituição de produtos e serviços existentes por opções de baixo carbono	
 OPORTUNIDADES			
Operacionais Poupança nos custos operacionais (eficiência energética); Aumento da capacidade de produção.	Regulamentares Acesso a incentivos governamentais; Maior transparência, resultando em maiores oportunidades de investimento.	Investimento Aumento de investidores responsáveis que procuram investir em empresas que consideram nas suas políticas os riscos das alterações climáticas; Gestão eficaz dos riscos climáticos pode ser vista como um <i>proxy</i> indicador de uma boa governação.	Consumidores Acesso a mercados novos e emergentes; Aumento de receitas com produtos e serviços verdes; Vantagem competitiva de adaptar o modelo de negócios para refletir as mudanças nas preferências do consumidor.

Adaptar o negócio

O sexto relatório publicado pelo Painel Intergovernamental sobre Mudanças Climáticas (IPCC) em fevereiro de 2022, o “Climate Change 2022: Impacts, Adaptation and Vulnerability”, veio alertar para o agravamento das alterações climáticas, em resultado da ação humana, e para a interdependência entre clima, ecossistemas, biodiversidade e sociedade, sensibilizando para o desenvolvimento de esforços de avaliação dos impactos e riscos climáticos. A profunda compreensão dos riscos é uma ferramenta-chave para as empresas identificarem os impactos, muitas vezes irreversíveis, das alterações climáticas, aos quais estão vulneráveis e delinear estratégias que lhes permitam adaptar e reduzir o seu risco de exposição aos mesmos.

A mitigação dos impactos das atividades e a adaptação do negócio são estratégias que têm de ser implementadas em conjunto – trata-se de reduzir drasticamente as emissões e o consequente impacto no ambiente para se impedir o desequilíbrio do clima e dos ecossistemas até um ponto de não retorno.

A estratégia do Grupo Fidelidade incorpora tanto a mitigação como a adaptação, adotando uma visão holística do negócio numa perspetiva de melhoria contínua. A incorporação dos riscos climáticos na análise de risco assume um papel fundamental, tendo sido um dos marcos do Grupo nos últimos anos. O processo de análise dos impactos climáticos, em linha com as recomendações do TCFD, e de criação de uma estratégia de adaptação às consequências climáticas está já a ser realizado com vista a garantir a identificação de medidas concretas que garantam a resiliência do Grupo em face das alterações climáticas.⁶⁰

Como forma de robustecer esta mesma análise e definição estratégica, o Grupo criou o Center for Climate Change.

⁶⁰ Consultar o capítulo 3.4.4 Proteger o planeta – Mitigação dos nossos impactos.



CENTER FOR CLIMATE CHANGE

O Center for Climate Change é um centro de estudos e investigação cujo objetivo consiste em coordenar e integrar ações e iniciativas relacionadas com as alterações climáticas e metas *Net-Zero* entre o Grupo Fidelidade e investigadores científicos e centros de competência externos. O seu plano de ação engloba cinco dimensões: riscos, exposição, vulnerabilidade, resistência e recuperação.

Concretamente, o centro propõe à Comissão Executiva prioridades, plano de atividades, marcos para as metas *Net-Zero* e um portefólio resiliente, monitorizando e coordenando também as atividades.

Desta forma, o Center for Climate Change vem estimular a literacia interna e da sociedade sobre estes temas, a promoção do Grupo como líder ESG no setor e facilitar o cumprimento dos compromissos *Net-Zero*.

Em 2024 o centro estará maioritariamente focado no mapeamento dos *gaps* na proteção relacionados com as alterações climáticas, definindo uma estratégia para a sua redução nos países onde o Grupo ocupa uma posição relevante no mercado e patrocinando a investigação científica sobre o risco de incêndios e a adaptação em Portugal.



“Com o Center for Climate Change pretendemos liderar também no conhecimento dos impactos das alterações climáticas incorporando-o na gestão da atividade e partilhando-o com os nossos clientes e com a sociedade em geral, para juntos mitigarmos consequências e garantirmos uma melhor proteção “

Rui Esteves

Direção de Estatística e Estudos Técnicos Não-Vida

O Grupo desenvolve ainda esforços no sentido de ajustar o seu negócio para cumprir os compromissos e as metas ambientais definidos, apostando sobretudo na inovação, na tecnologia e na sustentabilidade das suas operações, compras e investimentos, promovendo o envolvimento com todos os seus *stakeholders* de forma transversal.

3.4.5 Fornecedores e parceiros

Sendo a cadeia de abastecimento da Fidelidade composta por um vasto número de fornecedores, os impactos do Grupo são também aferidos pelo modo como este gere a sua rede de fornecedores, tanto na fase de aquisição de produtos e serviços, como na fase de monitorização e avaliação contínuas. Estes processos são essenciais ao cumprimento dos objetivos definidos em matéria de transição para uma economia mais sustentável.

NÚMEROS-CHAVE⁶¹

313,2 M€

GASTOS COM FORNECEDORES

88,1%

GASTOS COM FORNECEDORES
LOCAIS

As atividades desenvolvidas por um grupo segurador como a Fidelidade requerem a complementaridade de um conjunto de produtos e serviços fornecidos por parceiros externos de outros setores de atividade, como a saúde, a reparação automóvel e o imobiliário. A maioria dos parceiros do Grupo são pequenas empresas prestadoras de serviços frequentes, que operam em diferentes setores e se encontram, em muitos casos, sediadas em países com níveis de bem-estar, desenvolvimento empresarial e contexto sociopolítico muito díspares.

A par dos esforços afetos à consolidação da resiliência e da qualidade da sua cadeia de abastecimento, e de modo a assegurar a minimização de potenciais impactos negativos, o Grupo Fidelidade está amplamente comprometido com uma abordagem de apoio e acompanhamento contínuo aos seus parceiros e com a incorporação de critérios de *procurement* congruentes com as melhores práticas ESG.

Em Portugal, o Grupo gere as relações com os seus parceiros com base num conjunto de princípios de qualificação, seleção e contratação que se encontram materializados em diferentes políticas, de entre as quais se destaca a Política de *Procurement* Sustentável⁶². Esta política prevê a realização de um processo de *due diligence*, via questionário de qualificação de sustentabilidade, em função dos riscos específicos de cada país, setor e tipo de fornecimento, avaliando as competências e práticas dos parceiros.



Política de Subcontratação



Política de *Procurement* Sustentável

⁶¹ Não inclui Alianza Bolívia, Alianza Paraguai, Garantia, Fidelidade Moçambique, Tenax e a sucursal da Fidelidade em Pequim.

⁶² Aplicável a todas as empresas do Grupo Fidelidade em Portugal, com exceção das que integram o Grupo Luz Saúde

2 174

Critérios para seleção de fornecedores

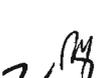
 Respeito e cumprimento da lei de proteção de dados pessoais	 Existência de regras de cibersegurança implementadas	 Adoção de conduta de integridade e princípios de moral e ética	 Atuação com transparência, garantindo um diálogo e respeito pelos compromissos	 Cumprimento da legislação nacional e internacional
 Obtenção e manutenção das licenças e certificações necessárias ao exercício das respectivas atividades	 Habilitações profissionais e organizacionais	 Respeito pelo bem-estar dos trabalhadores e pelas condições laborais	 Certificação ambiental e/ou em higiene, saúde e segurança no trabalho	 Verificação da origem e tipo de materiais e equipamentos utilizados
 Tratamento e gestão de resíduos	 Gestão eficiente de energia e recursos	 Emissões de CO ₂	 Desempenho de boas práticas de sustentabilidade	

É exigido aos parceiros o cumprimento de elevados padrões de qualidade, *compliance* legal e regulamentar, integridade, ética, respeito pelos direitos humanos e responsabilidade ambiental, em conformidade com o Código de Conduta de Fornecedores. Além disso, os contratos concretizados preveem da sua parte a mitigação de riscos e a implementação de boas práticas de sustentabilidade. Neste âmbito, inclui-se o estabelecimento de metas de desempenho ambiental e social, a obrigatoriedade de implementar medidas e/ou ações de melhoria contínua e de formação e desenvolvimento de competências, bem como a realização de auditorias e procedimentos de avaliação e monitorização de desempenho.

Para os parceiros que ainda não se encontram preparados para cumprir as metas da Fidelidade, estas exigências devem ser entendidas como uma oportunidade de aceleração da adoção de um modo de atuação mais sustentável.

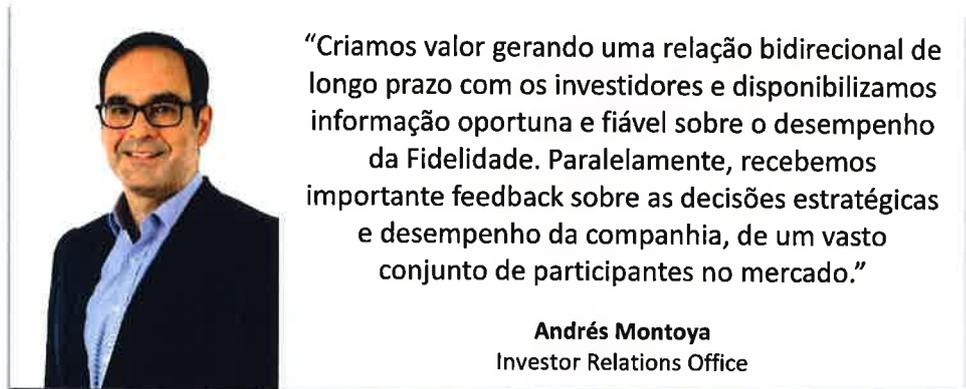
A implementação da Política de *Procurement* Sustentável e a monitorização do desempenho referente às metas assumidas são da responsabilidade da Direção de Operações e *Procurement*.

Deste modo, o Grupo assegura a primazia por parceiros alinhados com as melhores práticas de sustentabilidade e apoia os fornecedores de menor dimensão que detenham formação específica nestas temáticas.



3.4.6 Investidores

A criação de valor ocupa um posicionamento primordial na gestão estratégica do Grupo Fidelidade. O Investor Relations Office (IRO) desempenha um papel central nos esforços de criação de valor para os investidores da Fidelidade.



Relação com Investidores

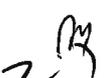
A Fidelidade criou o Investor Relations Office (IRO), principal ponto de contacto com os investidores e responsável por fornecer, neste âmbito, toda a informação relevante da atividade do Grupo. Adicionalmente, o IRO apoia os esforços de otimização da estrutura de capital do Grupo, promovendo a redução do custo de capital e apoiando o desenvolvimento de oportunidades estratégicas relacionadas com os mercados de capitais.

Procurando consolidar a relação com os investidores e garantir o envolvimento contínuo dos mesmos, a Fidelidade gere a comunicação com os investidores, interagindo ativamente com os participantes do mercado de capitais para lhes fornecer informações relevantes sobre as atividades do Grupo. Este processo depende, em larga escala, da geração de informações relevantes para o mercado, em colaboração com as áreas de negócios da Empresa e com a Comissão Executiva, e da implementação de mecanismos eficientes de divulgação de informação que permitem alcançar gestores de fundos, detentores de obrigações, analistas financeiros, agências de *rating* e outros participantes do mercado.

Desta forma, o Grupo aposta na supervisão de todo o processo de divulgação, garantindo que as informações se tornem públicas da forma mais eficiente (utilizando vários canais de comunicação), bem fundamentadas, relevantes e precisas. Centraliza ainda a comunicação relativa a solicitações de informações específicas dos investidores, obtendo respostas das áreas de negócios da Fidelidade, assegurando que as mesmas são precisas, consistentes e disponibilizadas prontamente. Este processo de comunicação permite que a Fidelidade incorpore as perspetivas e o *feedback* dos mercados financeiros em relação à Empresa, à indústria de seguros e aos mercados de capitais nas suas operações.

Adicionalmente, aposta na realização de *roadshows*, durante os quais é apresentada a estrutura e o perfil do Grupo Fidelidade, a par de resultados financeiros, estratégia e perspetivas de crescimento a investidores e potenciais investidores.

De modo a proporcionar um diálogo mais direto com os seus investidores, são igualmente promovidas a realização de videochamadas, em que são esclarecidas questões específicas que permitem aos investidores obter uma compreensão mais aprofundada das atividades e do desempenho do Grupo.



RATINGS

FITCH

FIDELIDADE

A agência de notação financeira Fitch reafirmou o *Rating A* em *Insurer Financial Strength (IFS)* e *A-* em *Long-Term Issuer Default Rating (IDR)* da Fidelidade, mantendo o *outlook* estável, o que confirma a capacidade da Companhia para honrar os seus compromissos financeiros.

FIDELIDADE MACAU

A Fidelidade Macau passou de um *Rating A-* para um *Rating A* em *Insurer Financial Strength (IFS)*. Esta subida reflete a reavaliação da Fitch sobre a importância estratégica da Fidelidade Macau para a casa-mãe, mas também a sua forte adequação de capital, a rentabilidade favorável, o perfil “moderado” e o baixo risco de investimento e liquidez.

MOODY'S

LA POSITIVA

É atribuído pela Moody's Local o *Rating A* tanto à La Positiva Seguros y Reaseguros S.A. como à La Positiva Vida Seguros y Reaseguros S.A., ambos com perspectiva estável, consolidando a sua posição no mercado segurador peruano.

FELLER RATE

FID CHILE

É atribuído pela Feller Rate o *Rating A+* com perspectiva positiva, baseado na solidez competitiva do plano de negócios, na vasta experiência da sua administração e no sólido apoio brindado pelo grupo controlador.

SUSTAINALYTICS

FIDELIDADE

A Morningstar Sustainalytics atribuiu à Fidelidade um *rating* de 11,7 (low risk), colocando-a entre as melhores seguradoras ao nível mundial. É a melhor no setor de banca e seguros em Portugal e a segunda empresa portuguesa com melhor classificação.

3.5 INOVAÇÃO E DIGITALIZAÇÃO

A inovação desempenha um papel fundamental na capacidade de crescimento e resiliência das organizações, permitindo dar resposta, de forma célere, transformacional e por vezes disruptiva, aos atuais desafios de mercado. É um importante fator de competitividade a que a Fidelidade tem conferido uma especial relevância, apostando cada vez mais na pesquisa e no desenvolvimento de novas propostas de valor, produtos e serviços, novas formas de trabalhar e abordar não só os desafios, como novos espaços de mercado. A inovação tem ainda desempenhado um papel fundamental na melhoria de processos internos, que permitem uma maior eficiência de recursos, reduzindo custos e aumentando a produtividade.



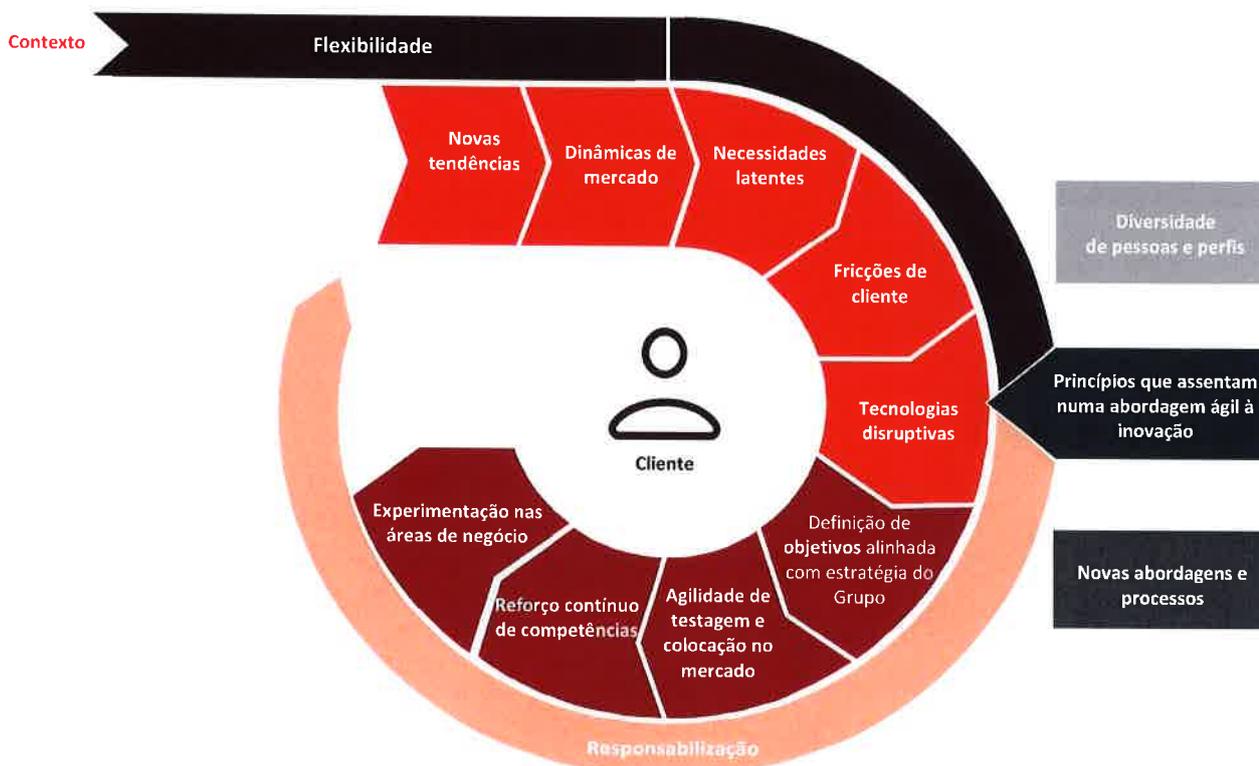
“Nos últimos anos temos vindo a sofisticar a forma como inovamos e transformamos, tanto no negócio ‘core’ de seguros como no desenvolvimento de soluções que endereçam novos espaços de mercado, tipicamente adjacentes aos seguros e assentes em serviços.”

Miguel Abecasis

Membro da Comissão Executiva da Fidelidade

Para a Fidelidade, a inovação é sinónimo de criação de valor. Para o efeito, suporta o seu modelo operacional e de negócio numa estrutura digital composta por diversas plataformas e soluções empresariais, alinhada com as melhores práticas do mercado e assente em modelos de infraestrutura híbrida com ciclos contínuos de modernização tecnológica, de forma a garantir uma eficácia e uma relevância de mercado constantes. Os últimos anos têm sido de aposta crescente na combinação entre automação e modelos de inteligência, otimizando processos operacionais e de negócio, com melhorias ao nível da gestão interna e do atendimento ao cliente, nos diferentes canais, melhorando a sua experiência no acesso a produtos, serviços e solicitações.

3.5.1 Modelo de inovação



No decorrer de 2023 foram empreendidas e/ou reforçadas diversas ações para implementar e desenvolver modelos e novas propostas de valor, focados na melhoria da experiência de clientes e parceiros alavancando fortemente na digitalização de modo a garantir a integração digital dos diversos canais com os processos de *front*, *middle* e *backoffice*.

 <p>MyFidelidade – Em 2023, a Fidelidade apostou na extensão da área de cliente com acesso a seguros, documentação digital e outras funcionalidades</p> <p>SUCURSAL DA FIDELIDADE EM FRANÇA Deu-se início ao desenvolvimento da área cliente MyFidelidade que permitirá aos clientes ter visibilidade sobre as informações relativas aos seus contratos</p> <p>FIDELIDADE ÍMPAR Foi concluída a plataforma MyFidelidadeMoz para gestão dos seguros e a componente de participação de sinistros</p> <p>GARANTIA Foi desenvolvida a app MyGarantia para empresas no quadro da estratégia de transformação digital</p>	 <p>RADAR – Modelo de identificação e análise de tendências inovadoras em seis espaços estratégicos (<i>Health & Well-being, Mobility, Home, Finance & Wealth, Longevity e Insurance</i>): 146 tendências identificadas e mais de 1.000 consultas</p>  <p>Protechtig – Programa de inovação aberta e de aceleração de <i>start-ups</i> que visa incentivar os empreendedores a atuar no âmbito de <i>Insurtech</i> e <i>Healthtech</i>: 259 candidaturas (crescimento de 70% face a 2022)</p>  <p>XLab – Programa interno que promove uma cultura de inovação e estimula a mudança e o espírito empreendedor: mais de 100 candidaturas, participação de 25 áreas, ideias inovadoras das quais três estão em fase de implementação</p>
--	---

3.5.2 Inovação em recursos

Para a Fidelidade, o investimento em pesquisa e desenvolvimento, a promoção de uma cultura interna de criatividade e a otimização de soluções já existentes constituem peças fundamentais para a obtenção de uma maior eficiência de recursos nas diversas áreas do Grupo.

Nesse sentido, e considerando a crescente complexidade dos recursos tecnológicos e o aumento dos custos no mercado,

foi criada uma divisão dedicada à gestão de contratos e *FinOps*. Em sintonia com as áreas técnicas, esta divisão concentra-se na melhoria dos procedimentos existentes para solicitação, aprovação e controlo de recursos em três áreas principais: comunicações, *cloud* e contratos geridos por *baselines*.

Foram introduzidas soluções de virtualização de postos de trabalho, eliminando a necessidade de fornecer dispositivos adicionais a terceiros (*outsourcing*) e intermediários, permitindo o uso dos equipamentos que já estão à sua disposição (BYOD). No âmbito da gestão de *data centres*, a eficiência energética foi um dos principais critérios para a escolha do novo Centro de Recuperação de Desastres (DR), tendo sido selecionado o candidato com um Power Usage Effectiveness (PUE) de 1,25, o mais eficiente em Portugal.



“Transformação no negócio e transformação tecnológica não são duas coisas distintas. Tecnologia é negócio e o negócio vive de tecnologia, em cada operação, em cada serviço e em cada produto.”

Teresa Rosas

Direção Geral Technology and Business Support

Estas medidas foram integradas num plano de ação mais alargado que conta com:

- Revisão de condições e tarifários relativos a comunicações fixas e SMS, assim como a descontinuação de números de valor acrescentado, em alinhamento com as respetivas áreas de negócio;
- Revisão de condições técnicas e financeiras nos contratos de comunicações de dados;
- Revisão de políticas de atribuição e gestão do ciclo de vida dos equipamentos e acessórios do posto de trabalho;
- Controlo do crescimento de consumos de *cloud*, alinhados com as reais necessidades do negócio, através de um processo de estimativa de custos, aprovação e monitorização de consumos.

Se, por um lado, o alinhamento entre as oportunidades de melhoria identificadas e as necessidades do negócio e da gestão das pessoas acarreta alguns desafios, por outro permite trabalhar os processos de forma a garantir agilidade e produtividade, adicionando os controlos e a monitorização adequados.

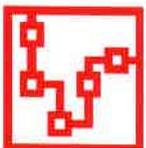


Cloud

Em 2023 iniciou-se a elaboração de uma estratégia de adoção da tecnologia em *cloud* com impactos muito positivos, como a simplificação das arquiteturas tecnológicas, a disponibilidade de recursos computacionais, a automação e a aceleração de processos, e a capacidade de desenvolver e integrar novos modelos com base em componentes e serviços de *cloud*.

A reformulação das soluções durante a transição para a *cloud* apresenta oportunidades para a otimização, que envolve uma análise minuciosa de todos os recursos, avaliando a sua continuidade e âmbito de aplicação (catálogo aplicacional), bem como o aprimoramento das características computacionais.

Esta jornada conta com alguns riscos, como *lock-in* dos fornecedores de *cloud*, o que poderá significar um aumento dos custos e alguma perda de flexibilidade na adoção de serviços e na soberania dos dados, sendo necessário garantir a independência do fornecedor de *cloud* sobre a localização e o acesso aos dados. Para a Fidelidade, a definição e implementação de mecanismos e processos de mitigação destes riscos é, por isso, de grande relevância, exigindo uma gestão minuciosa do processo de adoção dos modelos *cloud*.



DevSecOps

A iniciativa *DevSecOps*, centrada em desenvolvimento, segurança e operações, foi ampliada e fortalecida ao longo de 2023 com o objetivo de agilizar todo o ciclo de desenvolvimento, garantindo processos automáticos para a promoção de código até à produção, o que implicou a realização de validações e testes automáticos para assegurar a qualidade e a resiliência do código desenvolvido. A extensão destes mecanismos à nova infraestrutura multicompanhia de desenvolvimento em tecnologia OutSystems foi disso um claro exemplo.

3.5.3 Novas ventures e capital de risco

Atenta à necessidade de antever as tendências do futuro e desenvolver soluções que respondam às expectativas atuais e futuras do consumidor, a Fidelidade criou o Center for Transformation (CfT) com o objetivo de identificar, desenvolver e implementar novas ideias, ainda mais disruptivas e com uma forte proposta de valor associada. O CfT tem seguido uma abordagem assente em três pilares fundamentais – inovação aberta; criação de corporate ventures (novos negócios) e apoio ao ecossistema empreendedor através de venture capital.

NOVAS VENTURES

Uma missão associada a uma cadeia de valor que se inicia na análise de tendências, identificação e seleção de oportunidades a serem exploradas pelo Grupo no espaço segurador (e.g. *embedded insurance*) e no espaço beyond insurance (e.g. modelo de relação, comunidade e consumo em Web 3), passando pela criação de propostas de valor, prototipagem, pilotos em condições reais de mercado até à criação, lançamento e escala de novas ventures em mercado. Todo o ciclo de desenvolvimento envolve os principais agentes, como as áreas de negócio e colaboradores (e.g. em programas de novação Interna), *start-ups* (e.g. no programa de Inovação aberta Protechting) e todo o ecossistema relevante (e.g. alavancando a iniciativa estratégica de venture capital com acesso a investidores, experts, empreendedores, novas soluções e abordagens de *go-to-market*).

CAPITAL VENTURES

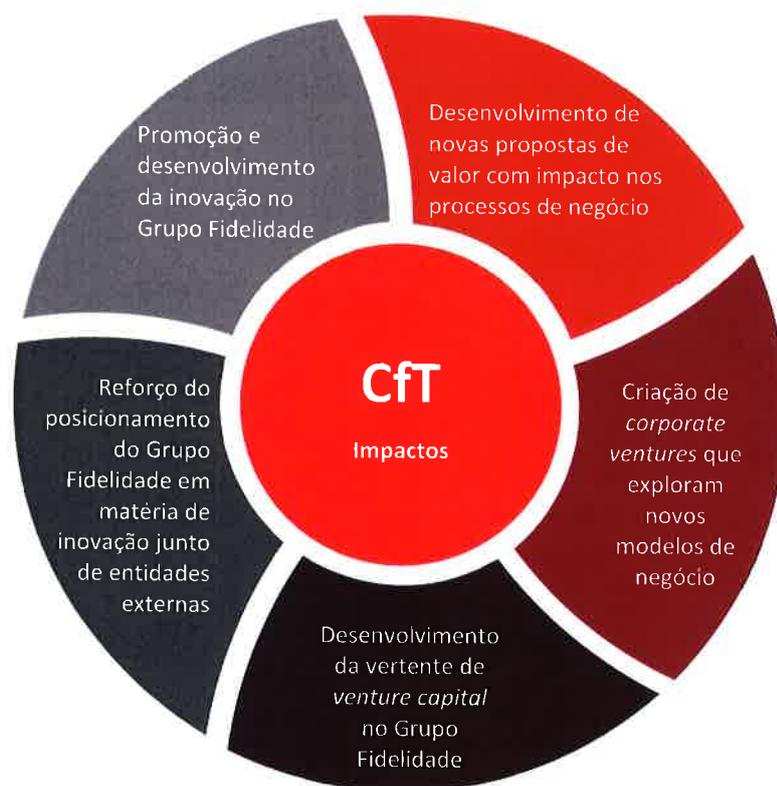
Desde 2022 que o Grupo decidiu fazer uma aposta estratégica em Venture Capital (VC), tendo adotado o modelo de *anchor LP* (investidor de relevância) em dois fundos de VC geridos pela Shilling e pelo Big Start Ventures. Ambos enfocam a sua tese de investimento primeiramente em *start-ups* B2B, em estágios de maturidade embrionária – em termos de ronda de investimento de *pre-seed* a série A, com elevado potencial de escalabilidade, estando atentas tanto a *start-ups* com ADN português como internacional. Em termos setoriais, a Shilling é agnóstica e o Big Start Ventures focado sobretudo em *Insurtech*.

A aposta estratégica do Grupo tem sido bem-sucedida para ambas as partes desde o seu início: por um lado o Grupo tem conseguido acesso facilitado a novos modelos de negócio, soluções, abordagens a mercado, inovações, talento e *experts* obtendo um grande conhecimento nas diversas dimensões; por outro, para os fundos de VC e o seu portefólio têm conseguido acesso a validações, oportunidades de negócio, acesso a *experts* setoriais, entre outros.

Esta atuação tem procurado sempre envolver as diversas áreas de negócio e suporte do Grupo, que têm sido chamadas e com grande adesão a participar desde o início. É uma aposta que continuará a evoluir e ganhar maior expressão no futuro.

“A Fidelidade é um dos parceiros de referência da Shilling no que diz respeito ao envolvimento com o ecossistema empreendedor em Portugal, tendo ativamente participado em todo o processo de investimento do Shilling Founders Fund, desde a partilha de *know how* sobre soluções inovadoras que são analisadas, passando pela realização de pilotos com *startups* até à criação das suas próprias *startups* internas. Esta estratégia com uma abordagem de 360º aos programas de inovação é sem dúvida um *benchmark* a seguir no que diz respeito às melhores práticas de mercado.”

Hugo Gonçalves Pereira
Managing Partner Shilling



Este modelo de inovação apresenta importantes riscos e oportunidades em três áreas centrais:

- **Recursos e estrutura organizacional:** equilibrar as abordagens distintas por parte das várias unidades do Grupo para atender às especificidades das iniciativas de inovação (formação orientada à inovação e empreendedorismo, enquadramento legal das *ventures*, agilidade na adoção de soluções, flexibilidade na criação de marcas, processos operacionais dedicados, rapidez e flexibilidade no desenvolvimento de soluções)
- **Gestão de projetos:** acompanhar as iniciativas num modelo *corporate* mais orientado à atividade *core* do Grupo, o que exige um alinhamento e adaptabilidade para assegurar que, por um lado, se exploram oportunidades menos tradicionais, e, por outro, se assegura que não se perpetuam iniciativas sem tração no mercado
- **Estatutário e fiscal:** alinhar as especificidades do perímetro de um CAE segurador com as novas áreas que se pretendem explorar e desenvolver, bem como assegurar a capacidade de participação em consórcios nacionais e internacionais de inovação ao abrigo de programas nacionais e europeus dedicados a esta prática

No âmbito do Cft, destacam-se três *ventures* – **FIXO**, **Just in Case** e **SOFIA** – que permitem identificar e gerir impactos, riscos e oportunidades relacionadas com a eficiência de recursos, sobretudo numa ótica de otimização do tempo despendido pelos recursos humanos na prestação de serviços.



Plataforma digital com mais de 75 serviços domésticos que oferece estimativas de preço, agendamento de serviços, pagamento e avaliação. É suportada numa rede de profissionais qualificados e numa equipa operacional que garante a qualidade e suporte contínuo ao cliente.

Impactos

Excelência na gestão e no acompanhamento dos clientes, alcançada através da digitalização do processo de agendamento e da contratação de serviços online em menos de dois minutos

Melhoria na gestão e no acompanhamento dos prestadores, conseguida através da centralização e digitalização das interações com impacto ao longo de todo o processo

Eficiência nas atividades da equipa operacional, conseguida através da centralização e digitalização da informação e da alarmística relacionada com os serviços, permitindo um acompanhamento e assegurando a qualidade ao longo de todos os momentos

Riscos e oportunidade

Capacidade de desenvolvimento do produto ao ritmo das exigências do consumidor e mercado, bem como da ambição do Grupo Fidelidade, num setor altamente competitivo e em constante evolução.

Evolução da proposta de valor para prestadores, com maior foco no reforço da relação, eficiência e melhoria da prestação do serviço

Melhoria contínua de processos que asseguram a escalabilidade do negócio



Plataforma de seguros *on-demand*, que assegura uma experiência integrada, através de um único canal totalmente digital, direcionada a oferta, segmentos e experiência emergentes

Impactos

Plataforma de testagem do conceito *on-demand* e posicionamento do Grupo em contextos de mercado disruptivos para o setor segurador

Abordagem a segmentos de clientes novos e emergentes e reforço de segmentos relevantes (e.g., jovens, nómadas digitais)

Capacidade de digitalização da oferta *end-to-end* e subscrição on-line

Agregação de valor à oferta tradicional de seguro, explorando *features* e experiências contextuais

Melhoria da capacidade de integração em jornadas de parceiros, aumentando a presença e minimizando custos de aquisição

Desenvolvimento e agilização das capacidades de modularização da oferta do Grupo

Riscos e oportunidade

Posicionamento em mercados sofisticados, e em constante e acelerada transformação / adaptação

Elevada competitividade na ocupação de novas posições de orquestração da oferta na cadeia de valor do setor segurador

Capacidade de adaptação e evolução do produto seguro de forma a maximizar o potencial na abordagem ao mercado através de presenças contextuais (e.g., segmentos internacionais, pluri-produto)

Capacidade de abordagem a parceiros com soluções verdadeiramente modulares e personalizáveis

7

3.6 RECONHECIMENTOS E PRÉMIOS



Em 2023, o Grupo Fidelidade continuou a obter o reconhecimento de consumidores, parceiros e entidades do setor, demonstrando a relevância do trabalho desenvolvido nas mais diversas áreas de atuação. Uma aposta na excelência, que é um fator distintivo num mercado global, em que os prémios e reconhecimentos alcançados evidenciam um importante alinhamento do Grupo com as necessidades e expectativas dos seus *stakeholders*, em cada uma das geografias.

REPUTAÇÃO

Marca de Confiança

Pelo 22.º ano consecutivo, a Fidelidade foi eleita Marca de Confiança nas categorias “Seguros Automóvel” e “Seguros de Vida e Patrimoniais”. Este prémio demonstra a responsabilidade e o compromisso da Fidelidade para com o consumidor, através de uma evolução contínua nos serviços e produtos, que acompanham as principais tendências e respondem às necessidades do cliente. Este reconhecimento foi também atribuído, pelo sétimo ano consecutivo, à Multicare, na categoria “Seguros de Saúde”.



Escolha do Consumidor

Entre as 11 marcas de seguros avaliadas, a Fidelidade obteve o prémio Escolha do Consumidor pelo nono ano consecutivo, na categoria “Seguros”. Os serviços de resposta rápida em caso de acidente, o apoio ao cliente e a clareza de informação foram as características mais valorizadas pelos consumidores. A Multicare foi distinguida como Escolha do Consumidor, pelo quarto ano consecutivo na categoria “Sistemas de Saúde”, sendo a clareza da informação prestada, a confiança na marca e a abrangência de coberturas as particularidades mais reconhecidas.



A Fidelidade recebeu ainda a distinção de Escolha do Consumidor Excellentia 2023 e foi reconhecida como a empresa que segue as melhores práticas organizacionais orientadas para o cliente (*customer centric*).

Prémio Cinco Estrelas

A Fidelidade foi distinguida com o prémio Cinco Estrelas 2023, um sistema de avaliação que mede o grau de satisfação dos utilizadores relativo a produtos, serviços e marcas, segundo critérios como a satisfação pela experimentação, a relação preço-qualidade, a intenção de compra ou a recomendação, a confiança na marca e a inovação.



Superbrands

A Fidelidade e a Multicare voltaram a ser distinguidas como marcas “*Top of Mind*” de excelência, realçadas pela sua proximidade, confiança, afinidade, satisfação e notoriedade.

Prémios Eficácia

Os Prémios Eficácia distinguem o trabalho conjunto dos anunciantes e das suas agências, tendo como base a eficácia medida e comprovada das campanhas de comunicação.

Na nona edição, o projeto “Ecosistema Fidelidade Pets” foi premiado com o galardão de ouro nas categorias: “*Connected Ecosystems & Marketplaces*”, “*Serviços Financeiros e Seguros*”, “*Low Budget, Commerce & Shopper*” e “*Ativação e Patrocínios*”.



A campanha de comunicação “Fidelidade a Todas as Idades” conquistou três distinções: ouro na categoria “*Serviços Financeiros e Seguros*”, prata em “*Comunicação Institucional*” e bronze em “*Utilização Criativa de Meio*”. Esta campanha reforçou o posicionamento do Grupo na priorização das pessoas e na intenção de estar presente nos diferentes desafios que surgem ao longo das suas vidas, com foco em temas como a poupança, a saúde, o património e a assistência, colaborando ativamente para uma Longevidade sustentável da comunidade.



APCC Best Awards

A Fidelidade e a Multicare foram distinguidas pelos APCC Best Awards, pelo sexto ano consecutivo, nas categorias “*Seguros e Assistência*” (prata) e “*Saúde*” (ouro). Trata-se de uma iniciativa que premeia as organizações que mais se destacam pela implementação e adoção de boas práticas organizacionais na atividade de **contact centers** em Portugal, quer ao nível da gestão estratégica, operacional e tecnológica, quer ao nível do capital humano, contribuindo para o reconhecimento e a valorização do setor em geral.

Prémio Marketeer

A Fidelidade conquistou o prémio *Marketeer* na categoria “*Seguros*”, que distingue o trabalho desenvolvido pelo Grupo na criação de uma imagem coerente e de uma comunicação clara dos serviços e produtos disponibilizados e do apoio fornecido aos clientes.

Prémios Human Resources

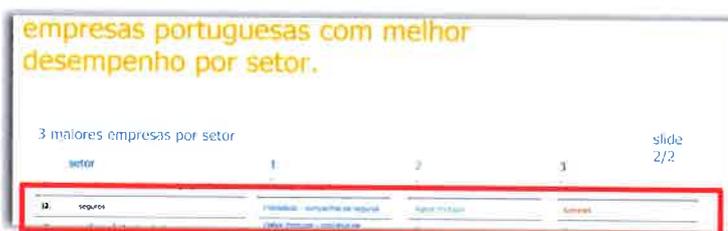
Na 12.ª edição dos prémios *Human Resources*, Joana Queiroz Ribeiro, diretora de Pessoas e Organização da Fidelidade, voltou a ser considerada a “*Melhor Diretora de Recursos Humanos*”. A Fidelidade foi vencedora nas categorias “*Gestão de Seniores/Envelhecimento Ativo e Preparação para a Reforma*” e “*Melhor Equilíbrio Empresa-Vida Pessoal, Flexibilidade, Bem-Estar e Felicidade*”.



Randstad Employer Brand Research

Estudo representativo de *employer branding* baseado nas percepções do público em geral que resultam de um inquérito independente com quase 163 mil participantes e 6.022 empresas de todo o mundo. Os profissionais valorizam cinco fatores mais importantes na escolha de um empregador: salário e benefícios atrativos, equilíbrio entre vida profissional e vida pessoal, ambiente de trabalho agradável, progressão de carreira e estabilidade profissional.

A Fidelidade foi reconhecida em 2023 como a empresa mais atrativa para trabalhar no setor dos seguros em Portugal.



Best Reputation in Industry

A Fidelidade e a Multicare foram distinguidas como marcas Best Reputation in Industry 2023. Este prémio é atribuído pela OnStrategy no âmbito de um estudo realizado junto de um grupo de mais de 50 mil pessoas. A Multicare foi destacada pelo segundo ano consecutivo, entre um conjunto de duas mil marcas, pelo seu posicionamento, valor emocional e reputação.



Best Workplaces

A Fidelidade foi distinguida como uma das melhores empresas para trabalhar em Portugal, alcançando o quinto lugar no *ranking* da Great Place to Work para o ano de 2023, enquanto a Multicare alcançou a sexta posição.

É a primeira vez que as duas empresas são consideradas “Best Workplace”. Segundo a Great Place to Work, esta é uma distinção de e para todas as pessoas de uma organização, que são a fonte de inspiração para criar e manter excelentes ambientes de trabalho.

Para além da Fidelidade e da Multicare, estão também certificadas pela Great Place to Work as empresas Via Directa, GEP, FPE, EAPS, CETRA e CARES.



Melhor Seguradora Não-Vida e Melhor Seguradora para Corretores

Em 2023, a Fidelidade foi reconhecida pela Aprove – Associação Nacional dos Corretores e Mediadores de Seguros como “Melhor Seguradora Não-Vida” e “Melhor Seguradora para Corretores”, pela excelência na oferta de serviços e produtos.

EVENTOS

Eventex Awards

O evento “Pensar Maior” conquistou ouro e prata nas categorias de “B2B Event” e “Corporate Event”, respetivamente. Os Eventex Awards são considerados símbolo de excelência e figuram entre os mais reconhecidos na indústria dos eventos a nível mundial.



APPM Marketing Awards

São uma iniciativa da Associação Portuguesa dos Profissionais de Marketing (APPM), sendo atribuídos tendo em conta os critérios “Ideia Criativa e Insights” (30%), “Inovação e Originalidade” (20%), “Execução” (20%) e “Resultados” (30%). O evento “Pensar Maior” conquistou prata na categoria “Eventos”.

INOVAÇÃO



Qorus-Accenture Innovation in Insurance

Nos serviços, a Fidelidade conquistou prémios Qorus-Accenture Innovation in Insurance 2023, que identificam e reconhecem os projetos mais inovadores na área dos serviços financeiros a nível internacional.

Portugal Digital Awards

O Ecossistema MyPets conquistou o prémio de Best Insurance Project. Mais do que um motivo de orgulho, esta distinção é o reflexo da dedicação de todas as equipas investidas em tornar o seguro Fidelidade Pets verdadeiramente inovador e diferenciador no mercado.

Teresa Rosas, Head of IT da Fidelidade, foi distinguida como Best Digital Leader nos Portugal Digital Awards. Um prémio que reconhece o seu conceituado percurso profissional na vanguarda digital.

World Summit Awards

O programa Multicare Vitality foi premiado no *World Summit Awards*, iniciativa promovida em Portugal pela Associação Portuguesa para o Desenvolvimento das Comunicações (APDC), que seleciona e promove os melhores projetos ao nível de conteúdos digitais e aplicações inovadoras em vários setores de atividade.

Prémios Lusófonos da Criatividade

Os Prémios Lusófonos da Criatividade são um festival internacional de criatividade sediado em Portugal e dedicado a premiar, homenagear e debater os mercados publicitários e de comunicação dos países de língua oficial portuguesa. A ok! seguros recebeu bronze na categoria de “Design Mobile/App”.



Reconhecimento global



América Latina



Sete empresas certificadas pela GPTW na América Latina: Alianza Vida e Alianza Seguros (Bolívia), FID Seguros (Chile), La Positiva Entidad Prestadora de Salud, La Positiva Seguros Y Reaseguros e La Positiva Vida Seguros Y Reaseguros (Peru) e Alianza Garantia (Paraguai)

A FID Seguros alcançou uma pontuação de 92% no inquérito GPTW do Grupo Fidelidade, tendo sido considerada a segunda melhor geografia do Grupo para trabalhar, segundo os critérios ponderados.

No *First Job's Survey*, a FID Seguros foi considerada a terceira melhor empresa para a realização de estágios.

A La Positiva foi reconhecida com a certificação ABE da Association of Best Employers, distinguindo-a como uma empresa com os melhores *standards* de trabalho. Recebeu ainda o prémio Global Brand Magazine Award pela terceira vez consecutiva que destaca o excelente desempenho da empresa em termos de trajetória, inovação, estratégia e projeção.

Europa



Cinco empresas certificadas na Europa: Prosperity Solutions GmbH (Alemanha), Fidelidade France (França), The Prosperity Company AG, Prosperity Solutions AG e Liechtenstein Life Assurance AG (Liechtenstein).

Foi atribuído à sucursal da Fidelidade em Espanha, pelo Ministério da Transição Ecológica, o Selo Calculo - Reduzco, que certifica o cálculo das emissões por parte da sucursal, assinalando a redução de 89% em 2022, face ao primeiro ano de cálculo (2016).

África

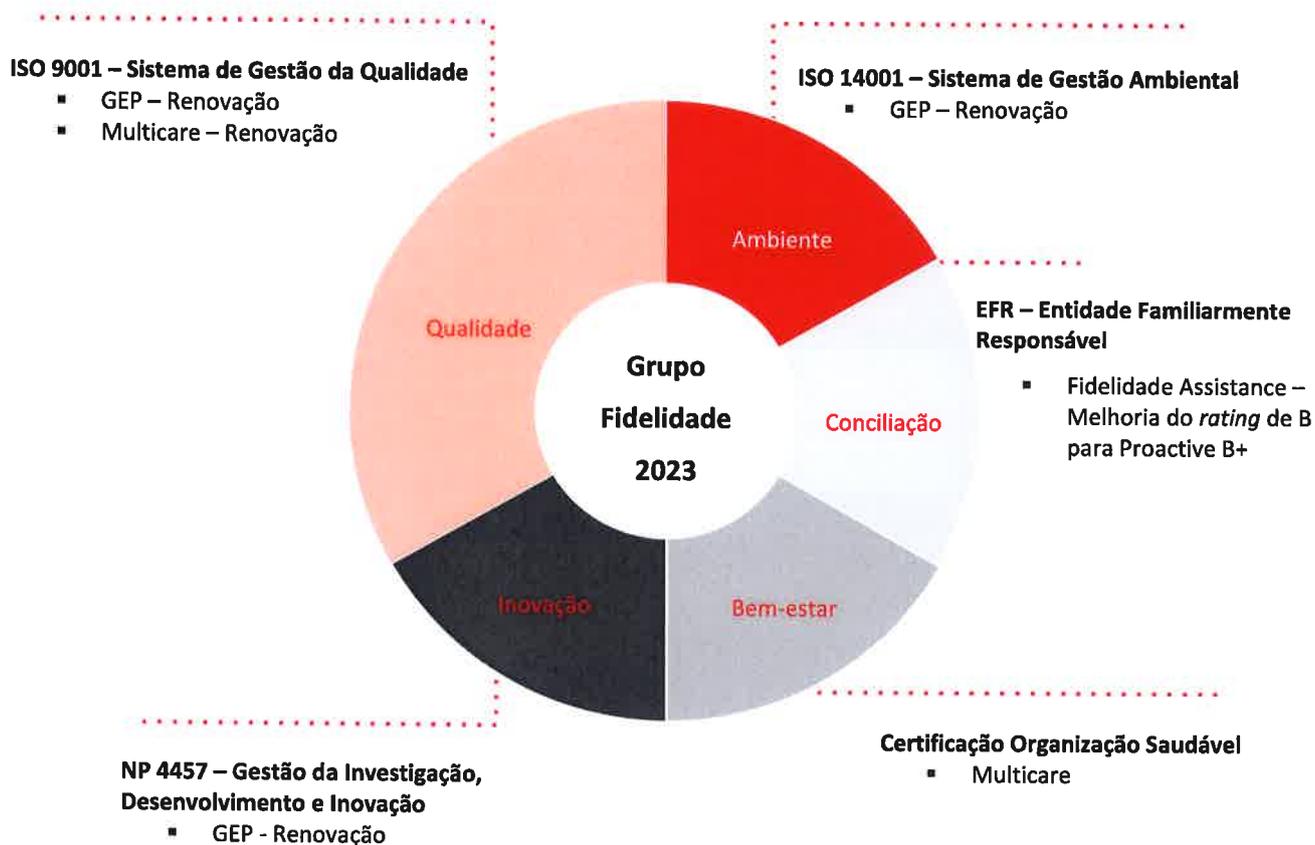


Duas empresas certificadas pela GPTW em África: Garantia Seguros (Cabo Verde) e Fidelidade Ímpar (Moçambique).

A Fidelidade Angola foi reconhecida pela quarta vez pela iniciativa Superbrand, e é a segunda marca de seguros mais popular em Angola, de acordo com o MIRA 2023 e o KeyResearch 2023.

O escritório de representação em Pequim foi distinguido com o prémio *Top 10 Influential Projects in Servicing the Belt and Road Initiative* pela CPPIC – China Pacific Property Insurance Company.

Certificações



3.7 PERSPETIVAS PARA 2024

Para o ano de 2024 perspetiva-se um período de desaceleração económica, ainda que se antecipe uma redução das taxas de juro – que aumentaram significativamente em 2023. Antecipa-se uma desaceleração da atividade económica nacional, proveniente de um conjunto de fatores, desde um menor dinamismo nos parceiros comerciais primários até aos impactos da inflação. Espera-se, ainda, que a economia portuguesa apresente um crescimento fundamentado, principalmente à base de investimentos e exportações.

As projeções económicas para 2024 apontam para uma desaceleração dos níveis de crescimento. No que diz respeito à economia mundial, é expectável que cresça a um ritmo de 2,8%⁶³. Relativamente a Portugal e à América Latina, o crescimento deve cifrar-se em torno dos 1,2%⁶³ e 2,3%⁶⁴, respetivamente. Quanto à inflação, espera-se um abrandamento na tendência de aumento generalizado do nível de preços, com uma estimativa de 5,8%⁶⁴ para a economia mundial e de 2,9%⁶³ em Portugal.

Os prémios da atividade seguradora, em particular no segmento Não-Vida, deverão seguir uma tendência de crescimento moderado, em linha com os anos anteriores. Relativamente ao segmento Vida, o contexto atual das taxas de juro levantará um conjunto de oportunidades, mas também de desafios para a competitividade da oferta de produtos financeiros do Grupo.

O Grupo Fidelidade manterá o compromisso estratégico de acelerar a transformação digital como um pilar fundamental das suas operações. O foco incidirá na consolidação dos canais online e no fortalecimento dos diversos canais de distribuição por meio da sua capacitação com as ferramentas necessárias para vendas à distância.

O Grupo continuará a reforçar a aposta na Sustentabilidade, procurando desenvolver iniciativas que o posicionem cada vez mais como uma referência nesta área. O alinhamento da atividade e da missão com os valores ESG é algo em que tem investido muito e em que continuará a aprofundar o compromisso.

Apesar de a incerteza quanto ao futuro continuar a marcar a agenda, o Grupo Fidelidade deverá manter o foco nas suas iniciativas estratégicas, impulsionando a transformação em curso do negócio Vida e continuando a promover soluções inovadoras em prol dos clientes nos vários ecossistemas em que atua.

Neste contexto, a Fidelidade continuará a lançar, através do seu parceiro bancário e dos restantes canais de distribuição, soluções de poupança e investimento inovadoras que permitam aos clientes não só um binómio risco/retorno atrativo no atual contexto macroeconómico, como também opções de investimento diferenciadas e com enfoque na Sustentabilidade. Para tal, continuará a alavancar as competências internas de gestão de ativos, que se adquiriram ao longo de várias décadas a gerir as poupanças dos clientes, assim como as parcerias em vigor com instituições de gestores de ativos de relevância mundial.

Por outro lado, o conjunto de soluções inovadoras disponíveis no ecossistema Fidelidade continuará, em 2024, a ser alvo de forte dinamização. Destacam-se, naturalmente, o programa Vitality, de promoção de hábitos saudáveis, as aplicações Fidelidade Drive, de encorajamento a uma condução segura, e a plataforma Fixo, de serviços e reparações domésticas, que reforçaram a proximidade do Grupo aos clientes. Será também aprofundada a oferta de produtos inovadores, como o Fidelidade Pets, um seguro destinado aos animais domésticos com coberturas de saúde.

Por fim, o desenvolvimento da atividade internacional continuará a marcar a agenda, uma vez que o Grupo Fidelidade pretende posicionar-se como um *player* de referência nos mercados internacionais em que estiver presente e construir um caminho de crescimento fora do seu mercado doméstico. Mantendo esta ambição, o Grupo continuará em 2024 a consolidar e potenciar as operações existentes e também a analisar eventuais oportunidades de entrada em mercados complementares em que possa ter uma vantagem competitiva.

⁶³ Boletim Económico - [Boletim Económico - dezembro 2023 \(bportugal.pt\)](https://www.bportugal.pt)

⁶⁴ IMF - [World Economic Outlook, October 2023: Navigating Global Divergences \(imf.org\)](https://www.imf.org)

4. GOVERNANCE

4.1 ESTRUTURA ACIONISTA E DE GOVERNANCE

ESTRUTURA ACIONISTA

A Fidelidade – Companhia de Seguros, S.A., sociedade que encabeça o Grupo Fidelidade, conta com dois acionistas de referência que, pela sua dimensão e complementaridade, são garante de estabilidade e dinamização das operações do Grupo.



FOSUN 复星

Grupo Fosun (através da Longrun Portugal, SGPS, S.A.): 84,9892%

Um dos maiores conglomerados privados chineses com presença internacional e cotado (Fosun International Limited) na Bolsa de Hong Kong. Detém participações em diversos setores, como seguros, banca, indústria farmacêutica e turismo.



Caixa Geral de Depósitos: 15%

Fundado em 1876, é um banco detido pelo Estado português e, atualmente, uma das maiores instituições financeiras em Portugal, com cerca de 4 milhões de clientes.

Restantes acionistas:

Colaboradores e antigos colaboradores da Fidelidade – Companhia de Seguros, S.A.: 0,0026%

Ações próprias: 0,0082%

Estrutura de governance

A estrutura de *governance* desempenha um papel fundamental na gestão estratégica e operacional do Grupo Fidelidade, assegurando, por um lado, a necessária resiliência aos crescentes desafios do setor e, por outro, um desempenho sustentado assente em valores éticos e mecanismos internos de compliance e gestão do risco que promovem a transparência e a confiança junto das suas partes interessadas.

Para o efeito, a Fidelidade conta com a Assembleia Geral para eleger os membros do Conselho de Administração (CA) que, por sua vez, delega na Comissão Executiva (CE) a gestão corrente da Sociedade.

A Fidelidade conta, também, com:

- Órgão de Fiscalização, constituído por Conselho Fiscal e SROC;
- Comissão de Remunerações e Comissão de Investimentos;
- Comité de Produtos | Comité de Risco | Comité de Gestão de Ativos e Passivos | Comité de Sustentabilidade.

Em 2023 foram eleitos os novos órgãos sociais da Fidelidade – Companhia de Seguros, S.A., com mandato para o triénio 2023-2025.

A nomeação dos administradores do Grupo Fidelidade rege-se pelas disposições do Código das Sociedades Comerciais, a par das normas legais e regulamentares em cada momento em vigor. Paralelamente, a Fidelidade procura que a composição dos seus órgãos sociais reflita uma diversidade de perspetivas e conhecimentos que contribuam para o progresso contínuo da Sociedade, através de diferentes nacionalidades e *backgrounds* académicos e profissionais.

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO (CA)

Presidente

Jorge Manuel Baptista Magalhães Correia

Vice-Presidente

Rogério Miguel Antunes Campos Henriques

Vogais

André Simões Cardoso

Andrew John Zeissink

António José Alves Valente

António Manuel Marques de Sousa Noronha

Carlos António Torroaes Albuquerque

Eduardo José Stock da Cunha

Hui CHEN

Jiefei WANG

Juan Ignacio Arsuaga Serrats

Lingjiang XU

Maria João Vellez Carçoço Honório Paulino de Sales Luís

Miguel Barbosa Namorado Rosa

Miguel Barroso Abecasis

Tao Li

Wai Lam William MAK

CONSELHO FISCAL

Presidente

Jorge Manuel de Sousa Marrão

Vogais

Pedro Antunes de Almeida

Teófilo César Ferreira da Fonseca

Suplente

Carla Alexandra de Almeida Viana Gomes

SOCIEDADE DE REVISORES OFICIAIS DE CONTAS

Ernst & Young Audit & Associados - SROC, S.A.,
representada por Ricardo Nuno Lopes Pinto, ROC

MESA DA ASSEMBLEIA GERAL

Presidente

Nuno Azevedo Neves

Secretário

Paula Cristina Rodrigues Morais

SECRETÁRIA DA SOCIEDADE

Efetiva

Maria Isabel Toucedo Lage

Suplente

Carla Cristina Curto Coelho

* Para maior detalhe sobre as competências de cada um dos órgãos sociais consultar o Relatório sobre o Governo da Sociedade.

COMISSÃO EXECUTIVA (CE)

Presidente Rogério Campos Henriques
1
Pelouros

 Pessoas e Organização | Tecnologia e Suporte ao Negócio | Sustentabilidade | *Marketing* | *Business Agility* | Conduta de Mercado | Seguros de Saúde – Multicare

Com uma licenciatura em Economia pela Universidade Católica Portuguesa e um MBA pelo INSEAD, trabalhou no Boston Consulting Group de 1994 a 2002 e, posteriormente, no Grupo Portugal Telecom de 2003 a 2008, onde desempenhou funções de diretor de Marketing na PT Investimentos Internacionais e na Africatel Holdings BV.

Integrou a Fidelidade em 2008, assumindo a responsabilidade pela área de Sistemas de Informação e ocupando o cargo de administrador da Multicare, tendo, em 2020, assumido o cargo de Chief Operating Officer.

Vogal António de Sousa Noronha
2
Pelouros

Direções Comerciais | Negócio Vida | Distribuição

Com uma licenciatura em Organização e Gestão de Empresas pela Universidade Livre de Lisboa e uma pós-graduação em Gestão pela Universidade Nova de Lisboa, ocupou diversos cargos em entidades como Chase Manhattan Bank e PwC. Foi membro do Conselho de Administração do Fundo de Investimentos Grupo Totta/Valores Ibéricos e do Fundo de Pensões Totta Pensões.

Integrou a Fidelidade em 1997 como responsável da área comercial. Em 2014 integra a CE e é vogal do CA.

Vogal William MAK

3

Pelouros Investimentos Financeiros e Imobiliário

Com um mestrado em Contabilidade pela Universidade Politécnica de Hong Kong, ocupou o cargo de administrador da área de TI na Sun Life Financial Ltd. em Hong Kong (2001 a 2003) e foi consultor na New York Life International LLC (2003 a 2005), responsável pela gestão de projetos nas áreas de finanças, resseguro e atuariado. Entre 2005 e 2014, atuou como administrador financeiro na Ping An Insurance (Group) Company of China, Ltd. e na Ping An Life Company Ltd.

Integrou a Fidelidade em 2014 como vogal do CA e da CE.

Vogal André Simões Cardoso

4

Pelouros Operações Internacionais | Planeamento Estratégico e Desenvolvimento de Negócio | *Investor Relations Office*

Com um mestrado em Engenharia e Gestão Industrial pelo Instituto Superior Técnico e um MBA do INSEAD, desempenhou funções no Boston Consulting Group, gerindo projetos principalmente na área financeira em Portugal, Espanha, França, Itália, Reino Unido e Angola.

Integrou a Fidelidade em 2014 e, atualmente, ocupa cargos de administração em diversas geografias, incluindo África, Ásia e América Latina.

Vogal Thomas CHEN

5

Pelouros Gestão de Risco | Capital Planning and Financial Optimization | Contabilidade e Informação Financeira

Com um percurso profissional centrado, sobretudo, na área da banca e dos seguros, exerceu funções de CFO e administrador da seguradora belga Fidea até setembro de 2019.

Integrou a Fidelidade em 2019, ano em que foi nomeado assessor do CA da Fidelidade. Atualmente, para além de vogal da CE, integra o CA da Fidelidade.

Vogal Juan Arsuaga Serrats

6

Pelouros Negócios Particulares e Empresas | Resseguro | Operações e Procurement | Acidentes de Trabalho | Risco e Prevenção

Com uma licenciatura em Economia e Gestão de Empresas pela Universidade Complutense de Madrid, exerceu diversos cargos em Espanha e Portugal na Lloyd's e, anteriormente, ocupou o cargo de Presidente e CEO da filial portuguesa da Willis.

Integrou a Fidelidade em 2020 como vogal do CA e da CE.

Vogal Miguel Abecasis

7

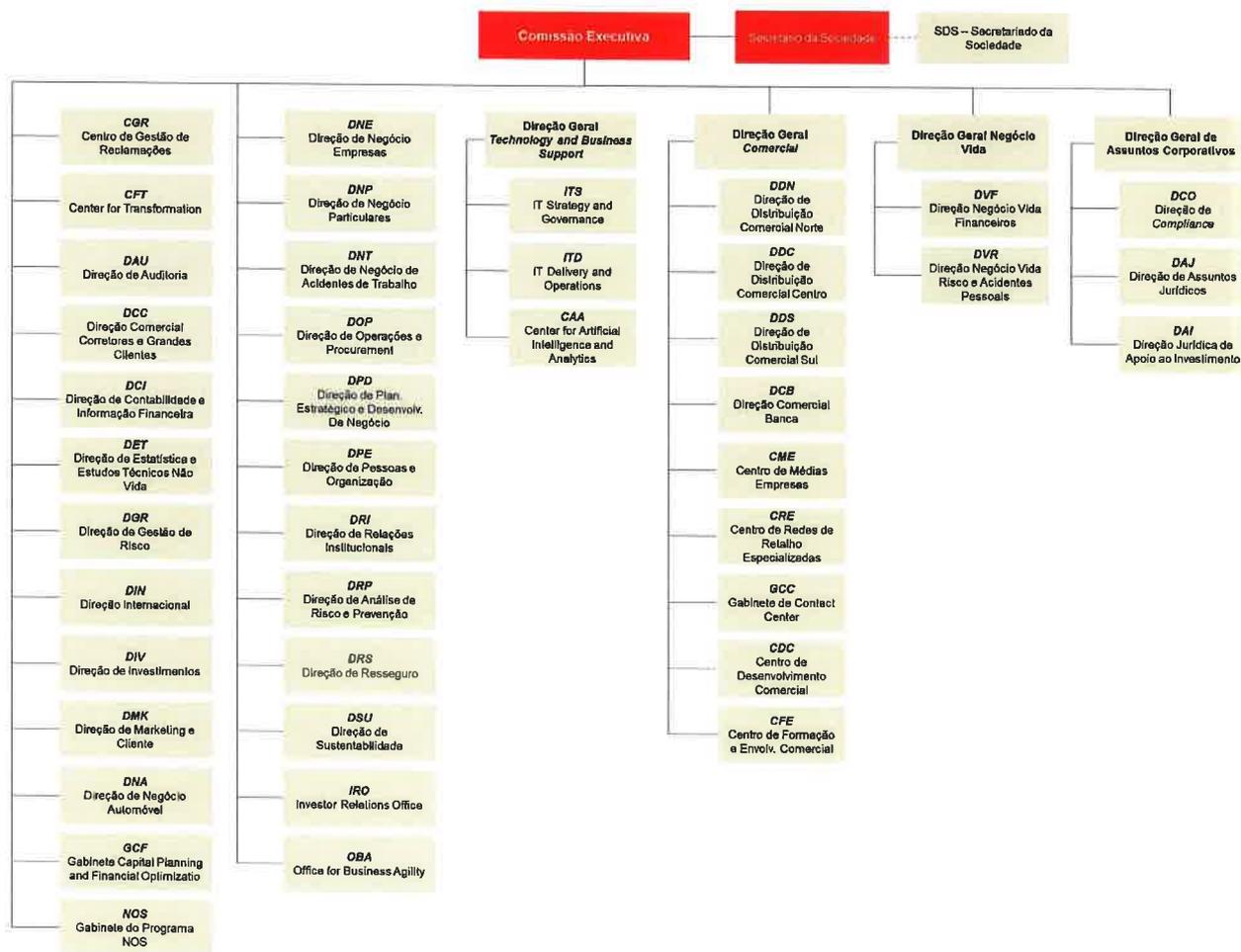
Pelouros Negócio automóvel | Inovação | Atuariado | Assistência

Com um MBA (Masters in Business Administration) graduado com honras pela Harvard Business School, é licenciado "magna cum laude" em Gestão pela Universidade Católica Portuguesa. Exerceu até 2021 o cargo de Senior Partner

and Managing Director da Boston Consulting Group (BCG), tendo, entre outras responsabilidades, a liderança da sucursal em Portugal e do setor de seguros na Ibéria.

Integrou a Fidelidade em 2022 como vogal do Conselho de Administração da Fidelidade, sendo responsável pelo ecossistema automóvel (seguros, assistência, car service, etc.), área técnica Não Vida, inovação e transformação, negócio de seguro direto (Via Directa) e TPC (the prosperity company), subsidiária da Fidelidade que opera na Alemanha, Suíça e Liechtenstein.

ORGANOGRAMA DA FIDELIDADE



Handwritten signature or initials.

PLANOS, POLÍTICAS, CÓDIGOS E REGULAMENTOS

Ao longo dos últimos anos, os mecanismos de *governance* do Grupo Fidelidade têm vindo a evoluir, fruto das crescentes exigências legais e regulamentares, mas também da sua efetiva relevância para a gestão estratégica e operacional.

- Plano em Matéria de Cumprimento
- Plano de Auditoria Interna
- Plano Estratégico
- Plano de Continuidade de Negócio
- Plano de Prevenção de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas
- Código de Conduta
- Código de Conduta de Fornecedores
- Regulamento do Provedor
- Política de Antissuborno e Anticorrupção
- Política e Manual de Prevenção de Branqueamento de Capitais e Combate ao Financiamento do Terrorismo
- Política de Prevenção, Detecção e Reporte de Situações de Fraude nos Seguros
- Política de *Fit & Proper* para a Atividade de Distribuição de Seguros e de Resseguros
- Política de Controlo Interno
- Política de Gestão de Risco
- Política de Gestão de Risco Ativo-Passivo e de Liquidez
- Política de Gestão de Risco Operacional
- Política de Autoavaliação dos Riscos e da Solvência
- Política de Cumprimento
- Política de Envolvimento
- Política de Comunicação de Irregularidades
- Política de Sustentabilidade
- Política do Ambiente e do Clima
- Política de Investimento Sustentável
- Política de *Procurement* Sustentável
- Política de Gestão e Continuidade do Negócio
- Política de Investimentos
- Política de Gestão do Capital
- Política de Dividendos
- Política de Impostos Diferidos
- Política de Auditoria Interna
- Política de Resseguro
- Política de Provisionamento
- Política de Subcontratação
- Política Interna de Seleção e Avaliação (*Fit & Proper*)
- Política de Remuneração dos Órgãos Sociais
- Política de Remuneração dos Colaboradores
- Política de Diversidade, Equidade, Inclusão e Sentido de Pertença
- Política de Conceção e Aprovação de Produtos e das Correspondentes Alterações
- Política de Conflitos de Interesses dos Produtos de Investimento com Base em Seguros
- Política e Regulamento de Gestão de Reclamações
- Política Geral de Segurança da Informação
- Política de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais
- Política de Tratamento
- Política de *Cookies*

Ao nível da cadeia de valor, têm sido elaboradas e revistas políticas com vista a robustecer o sistema interno do Grupo Fidelidade face ao quadro legal e regulatório aplicável, mas também do seu crescimento e expansão internacional. O ano de 2023 ficou marcado pela aprovação e alteração de várias políticas para alinhamento com o objetivo estratégico da sustentabilidade, tendo sido implementado um processo mais formal e robusto de revisão de políticas, atendendo a que a sua maioria está sujeita a uma revisão anual.

Após a implementação da Função Autónoma de Conduta de Mercado, em 2022, que tem como objetivo assegurar que as empresas de seguros do Grupo cumprem as regras de conduta de mercado, existiu uma consolidação da função com o desenvolvimento de várias atividades, como o desenho da estratégia de conduta de mercado, o desenvolvimento de inquéritos para avaliar o cumprimento de regras ou orientações, a intervenção nas melhorias de procedimentos e controlos (por exemplo, na conceção e monitorização de produtos), a elaboração de um novo relatório para efeitos de supervisão comportamental, a intervenção na resposta a pedidos da autoridade de supervisão e formações. Estas atividades são também desenvolvidas no sentido de o Grupo Fidelidade adotar boas práticas, com impacto no relacionamento com tomadores de seguros, segurados, beneficiários e terceiros lesados, no âmbito da atividade seguradora.

Destaca-se, também, a revisão da Política de *Fit & Proper*, atendendo à aprovação da nova Norma Regulamentar da ASF n.º 9/2023, de 3 de outubro, relativa ao registo prévio para exercício de funções reguladas.

Os planos, políticas, códigos e regulamentos, aprovados pela CE e, em casos específicos, pelo CA, estão acessíveis aos colaboradores, de modo a assegurar o seu conhecimento e aplicabilidade. Em 2023 existiu uma divulgação a toda a organização, dando conta da publicação das várias políticas no novo separador existente, que passou a agregar as várias políticas e normativos do Grupo. Ao longo do ano foram acrescentados alguns subseparadores relativos à prevenção da corrupção e integrados normativos de cibersegurança. Externamente, a divulgação destes mecanismos é assegurada pelo website www.fidelidade.pt, embora de forma não exaustiva.



Política de Remuneração

A remuneração dos administradores executivos e dos colaboradores é constituído por uma componente fixa, ajustada às funções e responsabilidades individuais, e uma componente variável, condicionada pelo desempenho individual e organizacional, de acordo com o cumprimento de objetivos concretos, quantificáveis e alinhados com a estratégia do Grupo. São, também, disponibilizados benefícios contratuais e extracontratuais aos colaboradores, sendo a sua atribuição efetuada com base em políticas internas definidas pelo Grupo Fidelidade.

Em 2023, a Fidelidade reforçou o seu compromisso com a sustentabilidade incorporando no modelo de remuneração critérios de desempenho ESG para a CE e colaboradores.

4.1.1 Ética e Compliance

CONDUTA ÉTICA E CONFORMIDADE LEGAL

Partindo dos princípios e valores que norteiam a sua atuação, o Grupo Fidelidade trabalha diariamente para assegurar, através da aplicação dos seus planos, políticas, códigos e regulamentos, o cumprimento de um duplo compromisso:

- Compromisso ético, assente na transparência e na integridade, de combate à corrupção e outras condutas irregulares;
- Compromisso de conformidade, assente num rigoroso cumprimento do quadro legal e regulatório.



Código de Conduta

O Grupo Fidelidade rege-se por um Código de Conduta que reflete 10 princípios, materializados em quatro padrões de comportamento, que definem a postura do Grupo e procuram garantir uma permanência sólida, de longo prazo, no mercado em que atua:

Agir com respeito

Agir com integridade

Agir com transparência

Agir com responsabilidade

Paralelamente, indica os Deveres Gerais – Dever de Cumprimento, Dever de Diligência, Lealdade e Confiança, Dever de Transparência, Dever de Sigilo e Dever de Proteção dos Recursos - e as Regras de Conduta - Proibição de Discriminação e Assédio; Ambiente, Segurança e Saúde; Conflitos de Interesses; Prevenção de Corrupção e Infrações Conexas; Ofertas e Presentes; Contribuição a Partidos Políticos; Prevenção do Branqueamento de Capitais e Combate ao Financiamento do Terrorismo; Prevenção do Abuso de Informação Privilegiada; Prevenção de Práticas Anti concorrenciais; Tratamento dos Clientes com Lealdade e Profissionalismo; Produtos e Serviços Leais e Transparentes; Comunicação Externa; Proteção e

Utilização Responsável dos Dados Pessoais de Clientes, Colaboradores e Parceiros; Proteção e Utilização Responsável de Novas Tecnologias; e Mudança para um Futuro Responsável.



ANTICORRUPÇÃO

O Grupo Fidelidade assume o compromisso de combater a corrupção em todas as suas formas, incluindo extorsão e suborno. Para tal, tem vindo a implementar mecanismos destinados à prevenção da corrupção, como a Política de Antissuborno e Anticorrupção, publicada em 2023, que define, por um lado, os padrões de comportamento esperados dos colaboradores do Grupo e, por outro, os princípios que regem os processos de prevenção daquelas práticas, incluindo as funções e responsabilidades dos diversos intervenientes no processo de prevenção das práticas de suborno e de corrupção.

De modo a prevenir e detetar atos de corrupção e infrações conexas, levados a cabo ou contra as empresas do Grupo Fidelidade, foi adotado e implementado um Programa de Cumprimento Normativo que inclui o Código de Conduta, o Canal de Denúncias, um Programa de Formação e Comunicação e o Plano de Prevenção de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas, que integra a *framework* de Gestão dos Riscos de *Compliance*: Identificação, Avaliação, Mitigação e Reporte do Risco.

Normativos internos de prevenção dos riscos de suborno e corrupção:

- Código de Conduta
- Política de Antissuborno e Anticorrupção
- Plano de Prevenção de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas
- Política de *Compliance*
- Política de Comunicação de Irregularidades

Em outubro de 2023, o Grupo Fidelidade publicou o seu Relatório de Avaliação Intercalar do Plano de Prevenção de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas.



Direitos Humanos

O Grupo Fidelidade pauta a sua atuação pelo estrito respeito pelos direitos humanos. Um compromisso público, assumido junto do *United Nations Global Compact*, uma iniciativa especial do Secretário-Geral das Nações Unidas dedicada à sustentabilidade e assente em dez princípios, que emanam da Declaração Universal dos Direitos Humanos, da Declaração da Organização Internacional do Trabalho sobre Princípios e Direitos Fundamentais no Trabalho e da Declaração do Rio sobre Ambiente e a Convenção das Nações Unidas (ONU).

Ao subscrever estes princípios, o Grupo Fidelidade compromete-se a apoiar e respeitar a proteção dos direitos humanos e a garantir a sua não participação em quaisquer violações dos mesmos; a apoiar a liberdade de associação e o reconhecimento da negociação coletiva; a apoiar a abolição de todas as formas de trabalho forçado, incluindo o trabalho infantil; e a eliminar a discriminação no emprego. Estes compromissos estão integrados na gestão estratégica e operacional do Grupo Fidelidade, em alinhamento, com a Agenda 2030 da ONU e com todas as obrigações legais nesse domínio, estando também refletidos na sua Política de Diversidade, Equidade, Inclusão e Sentido de Pertença.

2/19

Cultura de *Compliance*

Mais do que um imperativo legal, o processo de conformidade com as leis e os regulamentos aplicáveis é um fator essencial à sustentabilidade do negócio da Fidelidade. Se, por um lado, permite a identificação e mitigação dos riscos legais e regulatórios, evitando sanções e potenciais crises reputacionais, por outro impele à definição de importantes mecanismos de *governance* que suportam uma conduta ética e transparente, geradora de confiança entre as suas partes interessadas. Um percurso que tem vindo a ser trilhado pela Fidelidade com uma forte aposta na comunicação e na formação das suas pessoas, de modo a construir uma cultura de *compliance*, assente na adoção contínua de comportamentos éticos e em conformidade com o quadro regulatório.

PRÁTICAS ANTI- CONCORRENCIAIS

O Grupo Fidelidade desenvolveu um programa de *compliance* em práticas concorrenciais com o objetivo de implementar um processo contínuo de mitigação do risco de práticas anti-concorrenciais, através de:

- sensibilização e formação de colaboradores;
- clarificação de responsabilidades para questões relacionadas com a concorrência;
- incentivo à deteção precoce de quaisquer potenciais violações, evitando penalizações.

Público-alvo: todos os colaboradores e, em especial, os que pertencem a áreas que foram consideradas, pela sua exposição, de risco elevado.

COMPLIANCE DE PRODUTOS

O Grupo Fidelidade tem vindo a aprofundar a implementação da metodologia de acompanhamento do ciclo de vida de gestão dos produtos – *Compliance by Design* – através de:

- avaliação dos riscos de *compliance* nos momentos relevantes do ciclo de vida do produto, com foco na fase de criação/desenho;
- sessão de formação no *onboarding* dos novos gestores de produto, no âmbito do redesenho da respetiva função;
- sessões alargadas de formação sobre a Política de Conceção e Aprovação de Produtos e das correspondentes alterações, com o respetivo enquadramento legal e as medidas a tomar para documentar as várias etapas até à aprovação ou alteração relevante de um produto.

Público-alvo: colaboradores com funções de *Marketing* e Comunicação e de Gestão de Produto.

MODELO DE GOVERNANCE E COMPLIANCE INTERNACIONAL

No contexto do desenvolvimento do modelo de *governance* internacional do Grupo, foi implementado um processo de monitorização dos riscos de *compliance* nas operações internacionais, delineando a necessidade de dar suporte às mesmas com vista a melhorar o modelo operacional e alcançar níveis de maturidade superiores. A Direção de *Compliance*, em conjunto com a área de sistemas de informação, tem procurado introduzir melhorias no controlo do risco de branqueamento de capitais e implementação de processos de filtragem automática *online* e de monitorização de transações na Garantia Cabo Verde, na Fidelidade Moçambique, na Fidelidade Angola e na sucursal da Fidelidade em França.

**CANAL DE DENÚNCIAS E
IRREGULARIDADES**

O Grupo Fidelidade implementou canais de comunicação de irregularidades (*whistleblowing*) e respetivos mecanismos de proteção do denunciante, permitindo uma maior celeridade na deteção e investigação de práticas ilícitas ou irregulares e obrigando a uma rápida intervenção e resolução do problema. Os canais de denúncia permitem receber e dar seguimento às denúncias efetuadas, tendo sido também desenvolvidas políticas, como a Política de Comunicação de Irregularidades, e procedimentos para garantir aspetos como a integridade e a confidencialidade da identidade dos denunciantes.

Canais de denúncia: plataforma (intranet das empresas do Grupo Fidelidade, para conhecimento de todos os seus colaboradores, bem como nos respetivos *websites* institucionais) | endereço eletrónico | endereço postal

Resposta ao denunciante: findo o processo de investigação e produzido o relatório conclusivo sobre a denúncia, o denunciante recebe, no prazo estabelecido na lei, uma resposta sobre se a denúncia foi ou não considerada procedente e com as conclusões sobre a denúncia comunicada.

4.1.2 Governance de Sustentabilidade

A sustentabilidade ocupa um posicionamento central no seio do Grupo Fidelidade, influenciando decisões estratégicas e condicionando o seu grau de impacto no ambiente e na sociedade. A pensar nisso, a Fidelidade assegurou em 2022 a criação de um modelo de *governance* para o tratamento exclusivo destas matérias, constituído por um Comité de Sustentabilidade, que integra membros do CA e da CE, e uma Direção de Sustentabilidade. Estas duas estruturas de *governance* consubstanciam a relevância do tema para a Fidelidade, permitindo, numa perspetiva holística, identificar, sistematizar, analisar e acomodar os riscos e as oportunidades de sustentabilidade na matriz de decisão do Grupo, de modo a mitigar os seus impactos negativos e a potenciar os seus impactos positivos.

O CA, enquanto órgão de governo da Fidelidade, tem os mais amplos poderes de gestão da Sociedade, cabendo-lhe a decisão última sobre a abordagem estratégica do Grupo, a supervisão dos seus impactos e o reporte do seu desempenho, designadamente dos temas materiais, delegando na CE a gestão estratégica e operacional da abordagem da Fidelidade à sustentabilidade. Cabe à CE, em sede do Comité de Sustentabilidade, reportar ao CA as matérias de sustentabilidade.

Comités de Sustentabilidade:**Estratégico****Operacional**

O Comité Estratégico de Sustentabilidade é responsável por informar, recomendar e apoiar a gestão de topo nas suas decisões de sustentabilidade, nomeadamente na definição de pilares estratégicos, na monitorização da atuação e na revisão de procedimentos e políticas, contemplando a análise e incorporação das expectativas das partes interessadas.

Integram o Comité, com direito de voto, o Presidente do CA, membros da CE, designadamente o seu Presidente com o pelouro da sustentabilidade, e o responsável pela Direção de Sustentabilidade, estando também assegurada a participação de representantes de diversas direções para uma abordagem holística e transversal ao tema da sustentabilidade. O Comité reúne, pelo menos, duas vezes por ano, procurando criar valor através da partilha das melhores práticas de gestão de sustentabilidade corporativa em matéria de ESG e na tomada de decisões estratégicas nas diversas áreas de atuação do Grupo Fidelidade.

O Comité Operacional de Sustentabilidade visa dar uma resposta célere a temas mais urgentes, reunindo mais frequentemente e integrando vários membros do CA e da CE, incluindo os respetivos Presidentes.

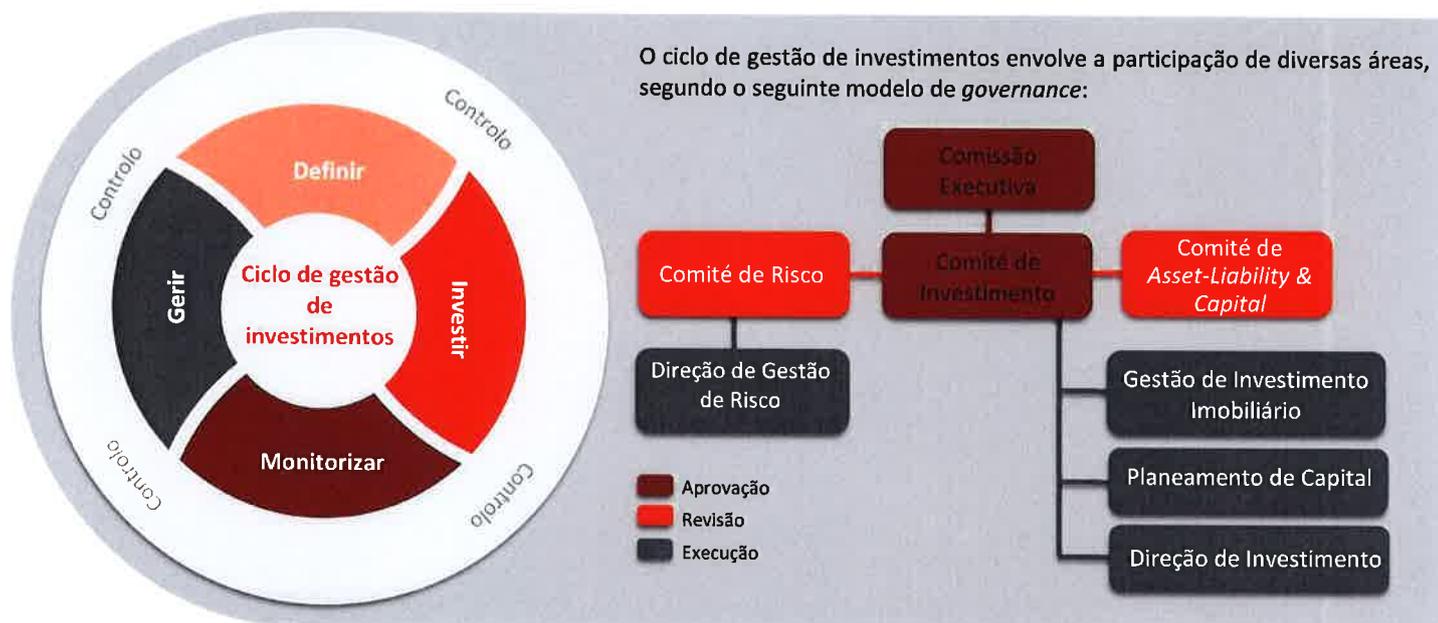
Direção de Sustentabilidade

É responsável pela integração da sustentabilidade no modelo de negócio e nos processos do Grupo, assim como pela monitorização da adequação e da eficácia da implementação da estratégia de sustentabilidade, assegurando o cumprimento de compromissos e objetivos.

A Direção de Sustentabilidade reporta diretamente ao CEO, que é vice-presidente do CA. A abordagem estratégica do Grupo à sustentabilidade, revista anualmente ou sempre que alterações significativas o justifiquem, encontra-se refletida nos compromissos, metas e mecanismos implementados, mas também nos processos de *due diligence* definidos para identificar e gerir os impactos do Grupo no ambiente e na sociedade. À Direção de Sustentabilidade cabe toda a execução operacional, contando com uma equipa de interlocutores nas várias empresas e operações do Grupo para garantir o acompanhamento permanente dos temas de sustentabilidade e do seu cumprimento ao nível local, com as necessárias adaptações às respetivas especificidades.

4.1.3 Governance de Investimentos

De forma a responder às necessidades de liquidez e fortalecer a posição de capital dos seus clientes, a Fidelidade segue um modelo de gestão do portefólio de investimentos estruturado, prudente e transparente, capaz de assegurar a sua diversificação, sem descuidar um apurado controlo do risco, incluindo preocupações ESG. Para o efeito conta com um modelo de gestão de investimentos claramente definido:



No processo de decisão de investimento, o Grupo Fidelidade prima pelo alinhamento do seu portefólio com ativos que afigurem boas práticas de ESG, discriminando, positivamente, os investimentos ESG-compliant e, negativamente, aqueles que apresentem *ratings* ESG menos favoráveis.

Assim, o Grupo Fidelidade rege-se pela sua Política de Investimento Sustentável, que prevê:

Para carteiras antigas, a redução do investimento existente relacionado com armas, jogos e tabaco para um **máximo de 3%** face à carteira total de investimentos nos próximos três anos

(0% nos próximos cinco anos);

A redução do investimento relacionado com a extração de combustíveis fósseis e produção de carvão térmico para **não mais de 5%** do total da carteira de investimentos nos próximos cinco anos;

A redução do investimento relacionado com outras questões ambientais, nomeadamente materiais poluentes, mineração ou companhias aéreas para **não mais de 5%** do total da carteira de investimentos nos próximos cinco anos.

A definição dos princípios gerais da Política de Investimento Sustentável e a sua implementação é da responsabilidade da Direção de Investimento e da área de investimento imobiliário. O Comité de Sustentabilidade Operacional, que analisa e verifica o cumprimento da estratégia e políticas estabelecidas em matéria de investimento socialmente responsável nos ativos geridos, integra membros da Comissão Executiva (nomeadamente CEO e CIO) como membros permanentes e reúne regularmente com a participação das Direções de Investimento e Sustentabilidade.

As empresas do Grupo fora de Portugal definem as suas próprias responsabilidades pelos investimentos que gerem, de acordo com as orientações estratégicas definidas ao nível do Grupo.

4.2 GESTÃO DO RISCO

Para o Grupo Fidelidade, a gestão do risco é uma componente essencial ao desenvolvimento do negócio, permitindo-lhe antecipar, avaliar e encarar desafios que, se negligenciados, poderiam colocar em causa o seu desempenho, tanto ao nível financeiro como de sustentabilidade.

Uma gestão eficaz e sistemática dos riscos corresponde a uma tomada de decisão informada para o Grupo Fidelidade, que pondera diferentes fatores para assegurar a estabilidade organizacional e a prossecução dos seus objetivos estratégicos.

Para tal, definiu-se um modelo de gestão do risco alinhado com os requisitos previstos no regime Solvência II, que permite a definição do perfil de risco do Grupo e a adoção, sempre que necessário, de medidas imediatas face a alterações de carácter material.

O Exercício de Autoavaliação dos Riscos e da Solvência (ORSA) – que implica uma avaliação qualitativa e quantitativa de todos os riscos a que a Fidelidade está ou poderá estar exposta, e uma projeção da sua posição de solvência no curto a médio prazo – permite, numa visão prospetiva, relacionar risco, capital e retorno, e monitorizar quer o perfil de risco do Grupo, quer a adequação do capital aos requisitos regulamentares e às necessidades internas de capital.

Processo de gestão de riscos

O Grupo Fidelidade tem políticas, processos e procedimentos adequados às suas operações e estratégias de negócio, de modo a assegurar uma prática de gestão prudente. Às Direções de Auditoria, Gestão do Risco e *Compliance*, a par de quatro comités, cabe dar resposta ao cumprimento desses mecanismos através do desempenho de funções-chave que asseguram a gestão e o controlo interno nesta matéria.



A eficácia do processo de gestão de risco é assegurada pela Comissão Executiva, que estabelece o apetite da Fidelidade pelo risco, assim como os limites globais de tolerância face ao mesmo. O modelo adotado pelo Grupo dispõe de três linhas de defesa, que reportam à Comissão Executiva e têm como objetivo medir, monitorizar e controlar os riscos de forma adequada.

COMISSÃO EXECUTIVA


03

02

01

Função-chave de auditoria interna que, de forma independente, verifica se as demais linhas de defesa estão a cumprir o seu papel de forma eficaz, contribuindo para a sua melhoria contínua

Funções-chave de gestão de riscos, *compliance* e atuarial, que apoiam a primeira linha na identificação, avaliação e mitigação dos riscos, verificando o seu nível de exposição e e laborando os respetivos relatórios

Direções que aceitam o risco (áreas técnicas, comercial, marketing, reclamações, financeira, investimentos e suporte ao negócio), responsáveis pela identificação, documentação, avaliação e mitigação dos riscos, aferindo se são mantidos dentro dos limites e apetite ao risco definidos

Identificação

Documentação

Avaliação

Mitigação dos
Riscos
Risco específico de seguros

Risco de perda, ou de evolução desfavorável da situação financeira da empresa, decorrente de crescimento inesperado da sinistralidade ou alteração adversa do valor dos passivos relativos a contratos de seguro.

Risco de mercado

Risco de perda, ou de evolução desfavorável da situação financeira da empresa, devido à volatilidade dos preços de mercado dos investimentos, entre as quais a exposição a flutuações cambiais e taxas de juro.

Risco de crédito

Risco de perda, ou de evolução desfavorável da situação financeira da empresa, decorrente de variações da qualidade de crédito dos emitentes de valores mobiliários, contrapartes e devedores aos quais a mesma está exposta.

Risco de concentração

Elevada exposição a determinadas fontes de risco, tais como categorias de ativos, linhas de negócio ou clientes.

Risco estratégico

Potencial de impacto atual e futuro nos proveitos ou no capital que resultem de decisões de negócio inadequadas, implementação imprópria de decisões ou falta de capacidade de resposta às alterações ocorridas no mercado.

Risco de continuidade do negócio

Reflete os impactos potenciais que ameaçam as operações, a resiliência e a capacidade de resposta efetiva à cadeia de valor por parte do Grupo.

Risco operacional

Traduz as perdas resultantes de falhas ou inadequação dos procedimentos internos de pessoas ou sistemas.

Risco de liquidez

Reflete a possibilidade de não se deter ativos com liquidez suficiente para fazer face aos requisitos de fluxos monetários necessários ao cumprimento de obrigações para com os seus tomadores de seguros ou credores.

Risco de sustentabilidade

Acontecimento ou condição ambiental, social ou de *governance* que, caso ocorra, pode causar ou potenciar um impacto material negativo no valor do investimento.

O Grupo Fidelidade tem vindo a robustecer o processo de identificação, avaliação e mitigação dos riscos associados à sua atividade, incorporando, cada vez mais, critérios de sustentabilidade para mitigar impactos negativos e melhorar o seu desempenho ao nível ambiental, social e de *governance*.

Mecanismos como políticas são, neste âmbito, fundamentais para minimizar riscos e melhorar o desempenho financeiro do Grupo numa perspetiva de longo prazo. A utilização do fator *ESG-compliant*, ao nível dos investimentos, é disso um claro exemplo, permitindo avaliar qualitativamente os riscos de um investimento em matéria de sustentabilidade, privilegiando os que poderão gerar impactos positivos na sociedade e no ambiente, em alinhamento com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável. Nesse sentido, o Grupo Fidelidade encontra-se atento a questões como violação de direitos humanos ou incentivo a conflitos armados, a setores de atividade com impactos negativos e sem planos de mitigação e a entidades sem consideração por fatores ESG no âmbito do seu processo de escrutínio a potenciais investimentos.

O Grupo acompanha, de resto, as suas participadas através da monitorização e análise da informação relativa a estratégia, estrutura de capital, risco, governo da sociedade, desempenho financeiro e não-financeiro e impacto social e ambiental. Tendo em conta os fatores de risco de cada sociedade participada, a análise é realizada considerando o perfil de risco do Grupo, o retorno esperado do investimento e os princípios ESG ponderados nessa decisão de investimento.

Eixos de avaliação de risco nos princípios e processos de Investimento

Fator *ESG-compliant*

Responsabilidade e composição do Conselho de Administração



Estabilidade dos recursos humanos

Práticas sãs e responsáveis ao nível ambiental, que sinalizem a excelência operacional e a qualidade da gestão



Por seu lado, a verificação do cumprimento dos princípios ESG pela carteira de investimentos em fundos geridos externamente (*third-party managed investments*) é efetuada pelas respetivas entidades gestoras, sendo previamente verificado pelo Grupo Fidelidade se as mesmas detêm políticas ESG adequadas para o efeito. Essa verificação também ocorre nos fundos mais líquidos (ETF3) através da classificação efetuada por entidades como Sustainalytics, MSCI e S&P. O processo de utilização de políticas ESG encontra-se bastante avançado a nível internacional, com a quase totalidade dos gestores de ativos aos quais o Grupo Fidelidade recorre a apresentar os seus relatórios e políticas, de acordo com os fatores ESG e os PRI – princípios de investimento responsável da ONU.

Sendo certo que os impactos das alterações climáticas no setor segurador serão consideráveis, traduzidos em riscos físicos e de transição em termos regulatórios, nomeadamente ao nível do cálculo dos requisitos de capital, os riscos potenciais ainda não são totalmente explícitos. Para suprimir essa lacuna, a entidade de supervisão europeia (EIOPA – Autoridade Europeia dos Seguros e Pensões Complementares de Reforma) emitiu um parecer relativo ao uso de cenários relacionados com as alterações climáticas no âmbito do exercício de autoavaliação dos riscos e da solvência (ORSA) realizado pelas companhias de seguros a partir de 2023.

O Grupo Fidelidade, no âmbito do seu exercício ORSA, passou a incorporar a análise dos possíveis impactos das alterações climáticas. Uma análise que contempla uma avaliação qualitativa à materialidade dos vários riscos a que o Grupo pode estar exposto em resultado das alterações climáticas – riscos físicos e riscos de transição (reputacionais, legais [litígio] e relacionados, entre outros, com a carteira de ativos).

O Grupo mantém-se atento à evolução do tratamento prudencial nesta matéria, intensificando o seu trabalho de resposta às diferentes necessidades.

 **Compliance**

Uma definição pouco clara de funções e responsabilidades operacionais e de gestão pode gerar situações de incumprimento legal e regulatório ao nível ambiental, social e de *governance*.

 Reputacionais

Um modelo de *governance* inadequado pode gerar situações nefastas à credibilidade e reputação da organização.

 Perda de informação sensível

A utilização inadequada de dados pode trazer danos para a organização e para os seus *stakeholders*.

 Fraco envolvimento com os *stakeholders*

A inexistência de uma relação de confiança entre organização e *stakeholders* poderá gerar uma resposta inadequada às suas necessidades e expectativas, inviabilizando parcerias, investimentos e, conseqüentemente, rentabilidade.

 Psicossociais

Fatores laborais inadequados poderão afetar o bem-estar físico e mental dos colaboradores, com implicações diretas na produtividade e criação de valor.

 Clima organizacional

Uma percepção negativa do ambiente de trabalho por parte dos colaboradores tem implicações ao nível da produtividade e da retenção do talento.

 Financeiros, físicos e de transição

Questões como as alterações climáticas podem gerar riscos financeiros, devido ao comércio de carbono e a investimentos potencialmente malsucedidos; riscos físicos, decorrentes de eventos climáticos extremos com implicações diretas nos resultados de negócio e na vida das pessoas; e riscos de transição, face à necessária transição para uma economia de baixo carbono com desafios ao nível da *compliance*, atendendo a um enquadramento legal e regulatório cada vez mais exigente e à necessidade de adaptar produtos e serviços a um mercado cada vez mais alinhado com a descarbonização da economia.

Derivados e contabilidade de cobertura

A Companhia realiza operações com produtos derivados no âmbito da sua atividade, com o objetivo de reduzir a sua exposição a flutuações cambiais e taxas de juro.

Os instrumentos financeiros derivados são mensurados pelo justo valor através dos resultados na data da sua contratação. Adicionalmente são refletidos em rubricas extrapatrimoniais pelo respetivo valor nocional.

Subsequentemente, os derivados são mensurados pelo respetivo justo valor. O justo valor é apurado:

- Com base em cotações obtidas em mercados ativos (por exemplo, no que respeita a futuros transacionados em mercados organizados);
- Com base em modelos que incorporam técnicas de valorização aceites no mercado, incluindo fluxos de caixa descontados e modelos de valorização de opções.

DERIVADOS EMBUTIDOS

Os derivados embutidos em contratos não derivados ou em contratos de base em passivos financeiros são separados e tratados como derivados autónomos, sempre que:

- As características económicas e os riscos do derivado embutido não estejam intimamente relacionados com as características económicas e os riscos do contrato de base;
- Um instrumento separado com os mesmos termos que o derivado embutido satisfizesse a definição de um derivado; e
- O contrato híbrido não for mensurado pelo justo valor com as respetivas variações refletidas em ganhos e perdas;

CONTABILIDADE DE COBERTURA

A Companhia investe em derivados com o objetivo de cobertura da sua exposição a riscos inerentes à sua atividade, designadamente a cobertura do justo valor de ativos em moeda estrangeira (risco de flutuação cambial), que aplica para cobrir instrumentos de capital próprio relativamente ao qual a Companhia optou por apresentar as alterações no justo valor em outro rendimento integral.

Para todas as relações de cobertura, a Companhia prepara no início da operação a documentação formal, que inclui no mínimo os seguintes aspetos:

- Objetivos de gestão de risco e estratégia associada à realização da operação de cobertura, de acordo com as políticas de cobertura de risco definidas;
- Descrição do(s) risco(s) coberto(s);
- Identificação e descrição dos instrumentos financeiros cobertos e de cobertura;
- Método de avaliação da eficácia de cobertura e periodicidade da sua realização.

Os derivados de cobertura de justo valor em instrumentos de capital próprio são registados ao justo valor, sendo os resultados apurados diariamente reconhecidos em outro rendimento integral, caso se demonstre que a cobertura é eficaz. Neste caso, a ineficácia da cobertura reconhecida é apresentada em outro rendimento integral.

No caso dos derivados de cobertura de justo valor em instrumentos de capital próprio, desde que a cobertura seja determinada como uma cobertura eficaz, são registados ao justo valor, sendo os resultados apurados reconhecidos em capital próprio.

As reavaliações positivas e negativas de derivados de cobertura são registadas no ativo e passivo, respetivamente, em rubricas específicas.

As valorizações dos elementos cobertos são refletidas nas rubricas de balanço onde se encontram registados esses instrumentos.

CIBERSEGURANÇA: PRIORIDADE ESTRATÉGICA

Para o Grupo Fidelidade, a cibersegurança ocupa um posicionamento central. Os dados de colaboradores, clientes e parceiros são um dos seus ativos mais importantes. É, por isso, essencial assegurar a sua proteção e privacidade. Acresce que a gestão das operações internas e da interação comercial, assente em plataformas e estruturas digitais, exige que a cibersegurança constitua uma prioridade estratégica.

Como tal, o Grupo tem vindo a intensificar a identificação, avaliação e mitigação dos riscos cibernéticos, tendo em consideração os seus ativos críticos e fatores de vulnerabilidade, a tipologia de ameaças e o impacto de potenciais ataques para desenvolver estratégias, políticas e procedimentos de mitigação e planeamento de resposta a incidentes.

A definição e o desenvolvimento de mecanismos de preparação, como a implementação de tecnologias, o teste de situações de reação ou o estudo de ataques realizados a outras entidades tem sido complementado por uma proteção dos ativos, dentro e fora da organização (edifícios, *data centers* e *cloud*). Conceitos como o *zero trust*, baseado na identidade e na verificação de todos os fluxos de tráfego e acessos a serviços e informação, têm sido robustecidos. Para o Grupo Fidelidade, a observação de grandes volumes de informação, a análise de modelos de comportamento, a correlação de eventos e a automação de ações, que integram a Inteligência Artificial na deteção e gestão do risco, são áreas em que importa investir, privilegiando a prevenção à reação.

Ao nível da proteção e segurança de dados pessoais, o Grupo rege-se pelo Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados e pela legislação que o implementou, que estabelece as regras para o tratamento de dados pessoais na União Europeia. Foi adotada uma Política de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais, publicada no website das empresas do Grupo Fidelidade, que define e orienta a correta recolha, tratamento e comunicação de dados.

Na Fidelidade, a cibersegurança conta com uma abordagem transversal, desde a ideação à implementação, com um foco na melhoria contínua de operações, negócio e TI.

5. PROPOSTA DE APLICAÇÃO DE RESULTADOS

20

A Fidelidade encerrou o exercício de 2023 com um resultado líquido de € 83.588.918,47, apurado numa base individual de acordo com as normas contabilísticas aplicáveis.

O Conselho de Administração, em cumprimento do disposto no Código das Sociedades Comerciais, vem propor a seguinte aplicação:

Reserva Legal	€ 8.358.892,00
Remanescente à disposição da Assembleia Geral	€ 75.230.026,47

Lisboa, 2 de Abril de 2024

6. EVENTOS SUBSEQUENTES

3/17

Na Assembleia Geral de Acionistas realizada a 22 de dezembro de 2023, os Acionistas da Luz Saúde, S.A. aprovaram, entre outras, as seguintes deliberações:

- um aumento de capital social até ao montante nominal máximo de 23.885.563 Euros através da emissão de 23.885.563 novas ações ordinárias com valor nominal de 1 Euro a serem pagas em dinheiro através de uma oferta de ações para subscrição particular;
- a admissão à negociação no mercado regulado gerido pela Euronext Lisboa, da totalidade das ações representativas do capital social da empresa, incluindo as ações a emitir.

Na sequência do aumento de capital da Luz Saúde, S.A., a Fidelidade - Companhia de Seguros, S.A. diluirá a sua atual posição acionista, mantendo, no entanto, uma participação maioritária na empresa após a conclusão destas operações, que se prevê que ocorram durante o ano de 2024.



7. SOBRE O RELATÓRIO

14

O Grupo Fidelidade publica o seu segundo Relatório Único Integrado de Gestão, divulgando informação financeira e não financeira para uma visão integrada do negócio e do seu desempenho ao nível ambiental, social e de *governance* (ESG).

PERÍODO DE REPORTE

O presente Relatório abrange a atividade do Grupo Fidelidade entre 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2023.

Sempre que possível e relevante é apresentada informação relativa a anos anteriores, permitindo uma visão da evolução do desempenho.

ÂMBITO DE REPORTE

QUADRO I - INFORMAÇÃO NÃO FINANCEIRA

- CARES – Assistência e Reparações, S.A. (designada por Cares)
- CETRA – Centro Técnico de Reparação Automóvel, S.A. (designada por Car Service)
- CETRA - Car Remarketing, S.A. (designada por CCR)
- Clínica Fisiátrica das Antas, Unipessoal, Lda. (designada por CFA)
- EAPS – Empresa de Análise, Prevenção e Segurança, S.A. (designada por Safemode)
- FID I&D, S.A. (designada por FID I&D)
- Fidelidade – Companhia de Seguros, S.A. (designada por Fidelidade)
- Fidelidade Assistência – Companhia de Seguros, S.A. (designada por Fidelidade Assistance)
- Fidelidade – Serviços de Assistência, S.A. (designada por FSA)
- Fidelidade Property Europe, S.A. (designada por FPE)
- Fidelidade - Sociedade Gestora de Organismos de Investimento Coletivo, S.A. (designada por SGOIC)
- GEP – Gestão de Peritagens, S.A. (designada por GEP)
- Multicare – Seguros de Saúde, S.A. (designada por Multicare)
- Veterinários Sobre Rodas, Lda. (designada por VET)
- Via Directa – Companhia de Seguros, S.A. (designada por ok! seguros)
- Alianza Compañía de Seguros y Reaseguros, S.A. (designada por Alianza Bolívia)
- Alianza Garantía Seguros y Reaseguros, S.A. (designada por Alianza Paraguai)
- Fidelidade Angola – Companhia de Seguros, S.A. (designada por Fidelidade Angola)
- FID Chile Seguros Generales, S.A. (designada por FID Chile)
- Fidelidade Macau – Companhia de Seguros, S.A. (designada por Fidelidade Macau)
- Fidelidade Moçambique – Companhia de Seguros, S.A. (Fidelidade Moçambique)
- Fidelidade Sucursal de Espanha
- Fidelidade Sucursal de França
- Escritório Representação de Pequim
- Garantia – Companhia de Seguros de Cabo Verde, S.A. (designada por Garantia)
- La Positiva Seguros y Reaseguros, S.A. (designado por La Positiva)
- Tenax Capital Limited (designada por Tenax)
- the prosperity company (designada por TPC)

A informação não financeira apresentada neste Relatório foi preparada em conformidade com as Normas da Global Reporting Initiative.

Em 2023, o Grupo Fidelidade alargou o âmbito do seu reporte de sustentabilidade com a inclusão de novas empresas, face a 2022, tanto ao nível nacional como internacional. Adicionalmente, observou-se uma maior maturidade no processo de monitorização do desempenho não financeiro por parte das empresas do Grupo que já estavam incluídas no reporte do ano passado. Dado este incremento da informação reportada em 2023, as variações de desempenho, face a 2022, apresentadas ao longo do Relatório incidem, apenas, sobre as empresas que integraram o âmbito do reporte de sustentabilidade do Grupo Fidelidade em 2022, de modo a assegurar a adequabilidade da análise comparativa.

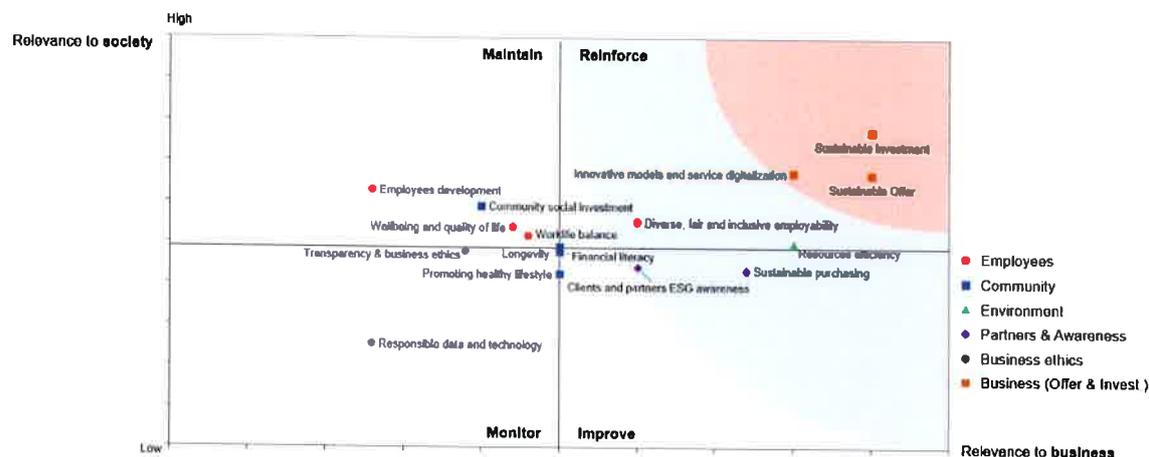
Sempre que uma das entidades for excluída do âmbito de um determinado indicador, essa informação será disponibilizada através da inclusão de uma nota de esclarecimento junto do mesmo.

QUADRO II - REPORTE DE INFORMAÇÃO FINANCEIRA:

- Alianza Compañía de Seguros y Reaseguros E.M.A. S.A.
- Alianza Garantía Seguros Y Reaseguros S.A.
- Alianza SAFI, S.A.
- Alianza Vida Seguros y Reaseguros S.A.
- Audatex
- Broggi Retail S.R.L
- CARES - Assistência e Reparações, S.A.
- Cetra - Car Remarketing, SA
- Cetra - Centro Técnico de Reparação Automóvel, S.A.
- Clínica Fisiátrica das Antas, Unipessoal, Lda
- Companhia Portuguesa de Resseguro, S.A.
- EA One Holding, Inc
- EAPS - Empresa de Análise, Prevenção e Segurança, S.A.
- Fid Chile & MT JV SpA
- FID Chile Seguros Generales, S.A.
- Fid Chile SpA
- FID I&D, S.A.
- FID III (HK) LIMITED
- FID LatAm SGPS, SA
- FID Loans 1 (Ireland) Limited
- FID PERÚ S.A.
- Fid Real Assets SGPS, S.A.
- Fid Real Assets Spain, S.L.
- Fidelidade - Companhia de Seguros S.A.
- Fidelidade - Property Europe, S.A.
- Fidelidade - Property International, S.A.
- Fidelidade - Serviços de Assistência, S.A.
- Fidelidade Angola- - Companhia de Seguros S.A.
- Fidelidade Assistência - Companhia de Seguros S.A.
- Fidelidade Macau - Companhia de Seguros S.A.
- Fidelidade Macau Vida - Companhia de Seguros, S.A.
- Fidelidade Moçambique - Companhia de Seguros, S.A.
- Fidelidade -Sociedade Gestora de Org. de Invest. Coletivo, S.A.
- Florestas de Portugal – Fundo Especial de Investimento Imobiliário Fechado
- FPE (BE) Holding
- FPE (HU) Kft.
- FPE (IT) Societá per Azioni
- FPE (Lux) 1
- FPE (Lux) Holding Sarl
- FPE (PT) 2 OFFICE B, S.A.
- FPE (PT) 3 RESIDENTIAL, S.A.
- FPE (PT) 4 RET, S.A.
- FPE (PT) 5 PARK, S.A.
- FPE (PT) OFFICE A, S.A.
- FPE (PT), S.A.
- FPE (PT), SGPS, S.A.
- FPE (UK) 1 LIMITED
- FPI UK I (Thomas Cook)
- FSG-Saúde-Fundo Investimento Imobiliário Fechado
- Full Assistance S.R.L.
- Fundo Broggi
- Fundo de Investimento Imobiliário Aberto IMOFID
- Garantia - Companhia de Seguros de cabo Verde, S.A.
- GEP - Gestão de Peritagens Automóveis, S.A.
- GEP Cabo Verde Gestão de Peritagens, Limitada
- GEP Moçambique – Gestão de Peritagens, Lda.
- GK Lisbon
- La Positiva S.A. – Entidad Prestadora de Salud
- La Positiva Seguros y Reaseguros, S.A.
- La Positiva Servicios de Salud S.A.C.
- La Positiva Vida Seguros Y Reaseguros S.A.
- Liechtenstein Life Assurance AG
- LLA Office Anstalt
- Luz Saúde, S.A.
- Multi Health, S.A.
- Multicare - Companhia de Seguros, S.A.
- Obedientbenefit - Lda (Pet Academy)
- Prosperity brokershome AG
- Prosperity brokershome GmbH
- Prosperity cashtech AG
- Prosperity funds SICAV
- Prosperity solutions (Switzerland) AG
- Prosperity solutions AG
- Prosperity solutions GmbH
- Serfun Portugal, S.A.
- Tenax Capital Limited
- The prosperity company AG
- TMK Lisbon
- TMS (Lux) Holdings Sarl
- TMS (Lux) Sarl
- Universal - Assistência e Serviços, Lda.
- Veterinários Sobre Rodas, Lda
- Via Directa - Companhia de Seguros, S.A.
- Worldwide Security Corporation S.A.

MATRIZ DE MATERIALIDADE

Em 2022, o Grupo Fidelidade desenvolveu a sua Matriz de Materialidade com a identificação dos temas de sustentabilidade mais relevantes (Temas Materiais).



Temas Materiais:

- **Procurement Sustentável**
- **Eficiência de Recursos**
- **Emprego Diverso, Justo e Inclusivo**
- **Investimento Sustentável**
- **Modelos de Inovação e Digitalização do Serviço**
- **Produtos e Serviços Sustentáveis**
- **Sensibilização ESG para Clientes e Parceiros**

VERIFICAÇÃO EXTERNA

O presente Relatório foi sujeito a verificação externa independente - Ernst & Young Audit & Associados, SROC, S.A.

DÚVIDAS E ESCLARECIMENTOS

Pedidos de informação complementares, esclarecimentos adicionais ou sugestões sobre este documento podem ser enviados para apoiocliente@fidelidade.pt.

8. ANEXOS RELATIVOS A INFORMAÇÃO NÃO FINANCEIRA

3-14

8.1 GRUPO FIDELIDADE | INDICADORES 2023⁶⁵

8.1.1 Conteúdos Gerais

2-7 Colaboradores

	Tipo de emprego ⁶⁶		Tipo de contrato		Total
	Full-time	Part-time	Permanente	A termo	
Homens	3.683	110	2.903	889	3.826
Mulheres	4.674	181	3.918	938	4.887
Total	8.357	291	6.821	1.827	8.713

2-8 Trabalhadores que não são colaboradores⁶⁷

Trabalhadores que não são colaboradores	1.177
---	-------

2-16 Comunicação de preocupações críticas⁶⁸

Número de preocupações críticas registadas 1

Tipo de preocupações críticas registadas

As preocupações críticas são registadas e comunicadas através dos respetivos canais. Em 2023, foi registada 1 preocupação, por parte da GEP, relativa ao grau de satisfação dos clientes.

As restantes empresas Cares, CCR, FID I&D, Fidelidade Assistance, Safemode, FSA, SGOIC, VET, Fidelidade Angola, Fidelidade Macau, Garantia, La Positiva, Tenax, TPC e a sucursal da Fidelidade em Espanha não identificaram preocupações críticas.

As empresas Car Service, CFA e Alianza Bolívia referem não ser aplicável.

As empresas FPE, Multicare, okl seguros, Fidelidade, Alianza Paraguai, Fidelidade Moçambique e as sucursais da Fidelidade em Pequim e França não reportaram este indicador.

⁶⁵ Empresas incluídas no reporte de informação não financeira, vide capítulo 7. Sobre o Relatório (âmbito de reporte | quadro 1 – Informação não financeira).

⁶⁶ Alianza Paraguai não reporta por tipo de emprego nem por tipo de contrato.

⁶⁷ Alianza Paraguai não reporta.

⁶⁸ Inclui apenas as empresas mencionadas. Car Service, CFA e Alianza Bolívia referem não ser aplicável.

2-21 Rácio da remuneração total anual

Rácio de remuneração total anual do indivíduo mais bem pago da organização e remuneração total anual mediana dos colaboradores ⁶⁹	12,87
Rácio entre o aumento percentual na remuneração total anual do indivíduo mais bem pago da organização e o aumento percentual mediano na remuneração total anual de todos os colaboradores ⁷⁰	2,02

2-27 Conformidade com leis e regulamentos⁷¹

Número de casos significativos de não conformidade com leis e regulamentos	45
Número de casos de não conformidade significativos em que foram aplicadas multas	45
Número de casos de não conformidade significativos em que foram aplicadas sanções não monetárias	0
Valor total de multas para casos de não conformidade significativos	582.147 €
Valor de multas para casos de não conformidade significativos que ocorreram durante o período de reporte (€)	460.176 €
Valor de multas para casos de não conformidade significativos que foram pagas durante o período de reporte (€)	121.970 €
Multas para casos de não conformidades ambientais e ecológicas significativas (€)	0 €

2-30 Acordos de negociação coletiva⁷²

Percentagem de colaboradores abrangidos por acordos de negociação coletiva (%)	42,90%
Número de colaboradores abrangidos por acordos de negociação coletiva	3.738

8.1.2 Indicadores Económicos

201-1 Valor económico direto gerado e distribuído

Valor económico direto gerado (€)	3.379.020.295
Valor económico direto distribuído (€)	3.394.372.076
Custos com sinistros	1.963.084.760
Provisões	-127.947.968
Fornecedores (FSE)	302.705.513

⁶⁹ Alianza Paraguai, Fidelidade Angola, Fidelidade Moçambique e as sucursais da Fidelidade em Pequim, Espanha e França não reportam este indicador. Os rácios foram calculados aplicando uma ponderação, com base no número de colaboradores das empresas que reportam o indicador.

⁷⁰ Inclui CCR, CFA, FID Chile, Fidelidade Macau, Garantia, Tenax e TPC. Os rácios foram calculados aplicando uma ponderação, com base no número de colaboradores das empresas que reportam o indicador.

⁷¹ La Positiva registou 45 denúncias/reclamações, sobretudo ao nível de quebra de contratos e cobranças. Alianza Paraguai, Fidelidade Angola e a sucursal da Fidelidade em Pequim não reportam este indicador. As restantes empresas reportam zero multas.

⁷² Alianza Paraguai e a sucursal da Fidelidade em Pequim não reportam este indicador.

Mediadores (comissões)	587.524.215
Colaboradores (gastos com pessoal)	331.038.023
Estado (impostos)	44.285.482
Instituições financeiras (juros de empréstimos)	37.334.844
Acionistas (dividendos)	219.207.787
Comunidade (donativos, mecenato)	1.374.221
Interesses minoritários	35.765.199
Valor económico retido (€)	-15.351.781

201-2 Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades decorrentes de mudanças climáticas⁷³

Para a **Cares**, as alterações climáticas têm impacto na organização ao nível de fluxos anormais de trabalho (resultante de tempestades ou outras intempéries), o que origina custos financeiros relevantes ao nível de pessoal, devido à necessidade de mais pessoas em determinados períodos do ano.

Para a **FID I&D**, as alterações climáticas podem originar oportunidades ao nível de novos sistemas de incentivos (financeiros e fiscais) direcionados para projetos que visem investigar e desenvolver soluções para mitigar os impactos climáticos. A FID I&D tem vindo a integrar na sua atividade novas metodologias de acompanhamento e análise de sistemas de incentivos nacionais e internacionais para identificar e alavancar oportunidades relevantes neste âmbito.

A **Fidelidade Assistance** e a **FSA** não desenvolvem uma análise das implicações financeiras e outros riscos e oportunidades para as suas atividades devido às alterações climáticas.

Para **GEP**, **Safemode** e **Fidelidade Macau**, as alterações climáticas são uma oportunidade de crescimento e desenvolvimento do negócio, por exemplo, devido ao aumento de sinistros.

A **TPC** refere não ter registado nenhuma influência importante relacionada com as alterações climáticas. Para 2024 está prevista a realocação para um novo edifício "verde" e um foco na conscientização sobre a sustentabilidade nos investimentos e na sensibilização dos colaboradores, na responsabilidade social, boas condições de trabalho e qualificação dos colaboradores, e a implementação de normas regulatórias obrigatórias em relação à sustentabilidade (Declaração PAI, SFCR).

CCR, **VET** e a **sucursal da Fidelidade em Espanha** referem zero implicações financeiras e outros riscos e oportunidades para as atividades da organização, devido às alterações climáticas. As empresas **CFA**, **Multicare**, **ok! seguros**, **SGOIC** e **La Positiva** referem que o indicador não é aplicável. As restantes empresas **Car Service**, **Fidelidade**, **FPE**, **Alianza Bolívia**, **Alianza Paraguai**, **FID Chile**, **Fidelidade Angola**, **Garantia**, **Fidelidade Moçambique**, **Tenax** e as sucursais da Fidelidade em **Pequim** e **França** não reportam indicador.

201-3 Obrigações do plano de benefício definido e outros planos de reforma⁷⁴

⁷³ Inclui apenas as empresas mencionadas. **CFA**, **Multicare**, **ok! seguros**, **SGOIC** e **La Positiva** referem não ser aplicável.

⁷⁴ Inclui apenas as empresas mencionadas. **CCR**, **CFA** e **Tenax** referem não ser aplicável.

Na **La Positiva**, o subsídio é equivalente a 1,5 salários pelo tempo de serviço com limite de 12 salários. São atribuídos salários adicionais de acordo com a matriz aprovada pela direção geral. É feita a cobertura de plano de saúde privado. É entregue um portátil e telemóvel aos funcionários da linha de frente.

Na **Fidelidade Macau**, os funcionários têm direito a ingressar no Fundo de Pensões da empresa assim que concluírem o estágio de 90 dias. Ao aderir a este regime, os trabalhadores comprometem-se a contribuir com 5% do salário base e a Empresa contribuirá mensalmente com mais 10% do salário base do trabalhador. Em caso de rescisão por iniciativa de qualquer das partes, o empregado terá direito à sua contribuição integral durante o período de trabalho, porém a contribuição do Empregador estará condicionada aos anos de serviço prestado à Empresa. Cerca de 89% dos atuais colaboradores aderiram ao Fundo de Pensões da empresa.

Como parte do regime de pensões estatutário, os colaboradores da **TPC** recebem um plano de pensões dependente do salário. Além disso, podem adquirir os produtos de pensão da empresa com seu próprio desconto de funcionário. As obrigações são totalmente cobertas por fundos externos. A relação empregador/empregado é de 2/3 para 1/3, sendo que o empregador contribui com cerca de 8% e o empregado com cerca de 4% do salário mensal.

A **Fidelidade Moçambique** atribui bónus de antiguidade coberto pelos recursos da Fidelidade Moçambique: 20.184.870 MZN em Balanço a 31.12.2023. Responsabilidade Fundo de Pensões SIM: 113.214.797 MZN nas contas do FP SIM a 31.12.2023. O plano de benefícios da SIM tem como objetivo o pagamento dos seguintes benefícios garantidos: Capital Garantido em caso de Reforma por Velhice, Capital Garantido em caso de Reforma por Invalidez, Capital Garantido em caso de Sobrevivência no ativo, Plano de atribuição de Prémios de Antiguidade.

A **sucursal da Fidelidade em França** possui um Serviço de Gestão de Fundos de Pensões.

As empresas CCR, CFA e Tenax referem que o indicador não é aplicável. As restantes empresas Car Service, Cares, FID I&D, Fidelidade, Fidelidade Assistance, FPE, GEP, Multicare, ok! seguros, Safemode, FSA, SGOIC, Alianza Bolívia, Alianza Paraguai, FID Chile, Fidelidade Angola, Garantia e as sucursais da Fidelidade em Pequim e Espanha não reportam o indicador.

202-1 Proporção entre o salário mais baixo e o salário mínimo local, com discriminação por género⁷⁵

	Homens	Mulheres
Rácio entre o salário mais baixo e o salário mínimo local	1,06	1,43

202-2 Proporção de cargos de gestão de topo ocupados por indivíduos provenientes da comunidade local⁷⁶

Proporção de cargos de gestão de topo ocupados por indivíduos provenientes da comunidade local (%)	75%
Número de membros de gestão de topo contratados localmente	51
Número total de membros da gestão de topo	68

⁷⁵ Inclui CCR, VET, FID Chile, Fidelidade Macau, La Positiva e a sucursal da Fidelidade em Espanha. Tenax e TPC referem não ser aplicável. Os rácios foram calculados aplicando uma ponderação, com base no número de colaboradores das empresas que reportam o indicador.

⁷⁶ Car Service, Cares, CCR, FSA, FID I&D, Fidelidade, Fidelidade Assistance, FPE, GEP, Multicare, ok! seguros, Safemode, FSA, SGOIC, VET, Alianza Bolívia, Alianza Paraguai, Fidelidade Angola, Garantia, Fidelidade Moçambique e as sucursais da Fidelidade em Espanha e Pequim não reportam este indicador. A Tenax responde não aplicável.

203-1 Investimentos em infraestruturas e serviços oferecidos

Investimentos em infraestruturas e serviços oferecidos (€)⁷⁷	618.064,55 €
Oferta de seguros (€) ⁷⁸	538.401,24 €
Pagamentos ex-gratia (€)⁷⁹	76.750,19 €

203-2 Impactos económicos indiretos significativos⁸⁰

A **Car Service** identifica como impactos o aumento do custo da energia (eletricidade e gás) e das matérias-primas (peças e tintas) e o Programa de harmonização das regalias sociais da FCS.

A Cares não identifica impactos económicos indiretos significativos.

Na **Fidelidade**, a opção Sustentável do MySavings e o AP1 Mobility são produtos que, pela sua natureza, estão alinhados com os Princípios de Investimento e Utilização Responsável, dedicados à criação consciente de um impacto social e ambiental positivo. O Fidelidade Auto está equipado com coberturas pensadas para os condutores de veículos 100% elétricos ou híbridos plug-in. De uma forma geral, todos os produtos que a Fidelidade disponibiliza para pessoas de baixa renda, tais como o Activcare 60+ e alguns produtos financeiros, como é o caso do Poupança Auto, PPR Evoluir e o Savings cuja entrega mensal mínima é apenas 25€, poderão fazer a diferença no que respeita a produtos e serviços para pessoas de baixa renda. Pelas suas características poderão colmatar alguma necessidade de cuidados de saúde e, por outro lado, conseguir alavancar a possibilidade de se poder ter uma poupança. De uma forma geral, todos os produtos e serviços que disponibilizamos têm um impacto económico muito positivo dada a natureza do conceito de seguro: assumir as despesas atribuídas às entidades seguras (pessoas ou empresas) na sequência de um sinistro com cabimento no âmbito do seguro que contratou.

Para a **GEP**, o aumento das peritagens digitais implica menos deslocações dos peritos, impactando positivamente o ambiente. O número elevado de peritagens por ano, aumenta a necessidade de colaboradores, estimulando o emprego indiretamente.

A **Multicare** oferece a apólice à instituição Operação Nariz Vermelho e manteve, em 2023, o apoio à JRS relativo a uma apólice de refugiados ucranianos.

Na Fidelidade Angola, são disponibilizados produtos e serviços para pessoas de baixa renda, nomeadamente seguros temporários de automóvel e o seguro popular de saúde.

A **Fidelidade Macau** mantém o seu compromisso com as comunidades locais e o ambiente onde opera. Em 2023 manteve-se o apoio aos clientes durante a Pandemia da COVID-19, fornecendo cobertura de seguro para possíveis reações adversas/efeitos secundários das vacinas contra a COVID-19 no âmbito do "Programa de Vacinação COVID-19" selecionado pelo Governo da RAE de Macau. Existe um trabalho em parceria com academias desportivas locais, associações e eventos associados para promover hábitos e estilos de vida mais saudáveis entre as gerações mais jovens. A Fidelidade Macau patrocinou e participou na CARITAS Charity Run 2023, contando com milhares de participantes, rumo a comportamentos mais sustentáveis. Em 2023, para toda a sua rede de Agentes e Colegas, foi criado o Programa anual de Desenvolvimento Profissional Contínuo 2023 sob o tema "Desafios de Liderança para um Futuro Sustentável", com 10h de formação sobre ESG e o impacto na Indústria Seguradora e na sociedade em Geral.

A **TPC** investe fortemente na digitalização e no apoio online, com foco na eficiência e na produtividade da empresa, parceiros e clientes. Desta forma, confere à empresa, colaboradores, parceiros e clientes mais flexibilidade, transparência, estrutura e foco nas atividades principais e na qualificação. A TPC promove também a qualificação dos seus colaboradores e, sempre que possível, o recrutamento local de pessoal especializado. A sua gama de produtos foi concebida para incentivar os clientes a prepararem-se de forma profissional e adequada para o seu futuro, para que possam evitar futuros estrangulamentos financeiros numa fase inicial e preencher a lacuna das pensões de forma independente.

⁷⁷ Não inclui as empresas que não reportam as rubricas abaixo. Contudo, inclui a Fidelidade Assistance.

⁷⁸ Car Service, Cares, CCR, FID I&D, Safemode, La Positiva, Tenax e TPC referem não ser aplicável. Fidelidade Assistance, FPE, SGOIC, Alianza Bolívia, Alianza Paraguai, Fidelidade Moçambique e as sucursais da Fidelidade em França, Espanha e Pequim não reportam.

⁷⁹ Car Service, Cares, CCR, FID I&D, Fidelidade Assistance, SGOIC, VET, FID Chile, La Positiva, Tenax e TPC referem não ser aplicável. FPE, Alianza Bolívia, Alianza Paraguai, Garantia, Fidelidade Moçambique e as sucursais da Fidelidade em Espanha, França e Pequim não reportam.

⁸⁰ Inclui apenas as empresas mencionadas. CCR, CFA, SGOIC, VET e FID Chile referem não ser aplicável.

As empresas CCR, CFA, SGOIC, VET e FID Chile referem que o indicador não é aplicável. As restantes empresas FID I&D, Fidelidade Assistance, ok! seguros, Safemode, FSA, Alianza Bolívia, Alianza Paraguai, Garantia, La Positiva, Fidelidade Moçambique, Tenax e as sucursais da Fidelidade em França e Espanha não reportam este indicador.

204-1 Proporção de gastos com fornecedores locais⁸¹

	Total	Locais	Proporção
Gastos com fornecedores (€)	313.239.209 €	275.793.607 €	88%

Definição de fornecedores locais

Para as **empresas em Portugal**, a definição de fornecedores locais corresponde aos fornecedores em Portugal.

Para as **empresas internacionais**, a definição corresponde aos fornecedores nos respetivos países, com as seguintes exceções: para a sucursal da Fidelidade em Espanha, fornecedores locais correspondem aos que fisicamente e juridicamente residem em Espanha; para a La Positiva, correspondem aos fornecedores com direção fiscal e faturação no Perú; para a TPC, correspondem a fornecedores dentro de um raio de 50km das suas instalações, no Liechtenstein.

A Tenax refere que o indicador não é aplicável. As restantes empresas Alianza Bolívia, Alianza Paraguai, Garantia e Fidelidade Moçambique não reportam o indicador.

205-1 Operações avaliadas quanto a riscos relacionados à corrupção⁸²

Avaliações das operações de riscos de corrupção

As **empresas em Portugal** implementaram um Plano de Prevenção dos Riscos de Suborno e Corrupção e efetuaram a avaliação sobre a totalidade das operações.

Relativamente às **empresas internacionais**, a Fidelidade Macau não avaliou operações quanto ao risco de corrupção, e a TPC faz a orientação periódica e auditoria interna do responsável pela conformidade e do comité de risco. A La Positiva identificou 5 riscos significativos relacionados com corrupção.

As empresas Alianza Bolívia, Alianza Paraguai, Fidelidade Angola, Garantia e as sucursais da Fidelidade em Pequim, Espanha e França não reportam este indicador. A Fidelidade Moçambique não reporta o número de riscos significativos relacionados com corrupção. A Tenax refere que o número total de operações submetidas a avaliações de risco de corrupção não é aplicável.

Número total de operações submetidas a avaliações de risco de corrupção	84
Percentagem de operações submetidas a avaliações de risco de corrupção (%)	86%
Número de riscos significativos relacionados com corrupção	5

205-2 Comunicação e capacitação em políticas e procedimentos de combate à corrupção⁸³

Comunicação e formação em políticas e procedimentos de combate à corrupção

Para as **empresas em Portugal**, no contexto do projeto de implementação do programa de prevenção dos riscos de suborno e corrupção, foram criadas políticas e plano de prevenção, bem como revisto o Código de Conduta. Todas as peças foram

⁸¹ Alianza Bolívia, Alianza Paraguai, Garantia, Fidelidade Moçambique e a sucursal da Fidelidade em Pequim não reportam. Tenax refere não ser aplicável.

⁸² VET, Alianza Bolívia, Alianza Paraguai, La Positiva, Fidelidade Angola, Garantia e as sucursais da Fidelidade em Espanha, França e Pequim não reportam. Fidelidade Moçambique não reporta o número de riscos significativos relacionados com corrupção. TPC refere que o número total de operações submetidas a avaliações de risco de corrupção não é aplicável.

⁸³ VET, Alianza Bolívia, Alianza Paraguai, FID Chile, Fidelidade Angola, Garantia, La Positiva, Fidelidade Moçambique e as sucursais da Fidelidade em França e Pequim não reportam.

devidamente comunicadas à organização através dos canais instituídos, encontrando-se disponíveis em área específica da intranet. O tópico de prevenção da corrupção passou igualmente a integrar o onboarding de colaboradores.

Relativamente às **empresas internacionais**: a sucursal da Fidelidade em Espanha faz a comunicação e formação em políticas e procedimentos de combate à corrupção; a Fidelidade Macau não faz comunicação e formação neste âmbito; na Tenax, todos os colaboradores completam formação sobre anticorrupção; e a TPC desenvolve formações e sensibilizações anuais obrigatórias a todos os gestores e gestores executivos e profissionais, informa todos os colaboradores sobre questões de anticorrupção, proteção de dados e riscos cibernéticos, o Código de Conduta integra o contrato dos colaboradores e dos parceiros, e é feita comunicação na homepage wip 2024.

As empresas VET, Alianza Bolívia, Alianza Paraguai, FID Chile, Fidelidade Angola, Garantia, La Positiva, Fidelidade Moçambique e as sucursais da Fidelidade em Pequim e França não reportam este indicador.

	Foram comunicadas as políticas e procedimentos anticorrupção adotados pela organização			Receberam formação no combate à corrupção	
	Órgãos de gestão ⁸⁴	Colaboradores ⁸⁵	Fornecedores e parceiros ⁸⁶	Órgãos de gestão ⁸⁷	Colaboradores ⁸⁸
Número total	77	2.727	2.123	46	2 335
Percentagem	77%	88%	21%	46%	75%

205-3 Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas⁸⁹

Número total de casos de corrupção confirmados 0

Natureza dos casos de corrupção confirmados

Car Service, Cares, CCR, CFA, FID I&D, Fidelidade, Fidelidade Assistance, FPE, GEP, Multicare, ok! seguros, Safemode, FSA, SGOIC, VET, FID Chile, Fidelidade Macau, La Positiva, Fidelidade Moçambique, Tenax, TPC e as sucursais da Fidelidade em Espanha e França não identificam casos confirmados de corrupção. As restantes empresas não reportam.

Número total de casos confirmados em que colaboradores foram demitidos ou punidos por corrupção 0

Número total de casos confirmados em que contratos com parceiros comerciais foram rescindidos ou não renovados em decorrência de violações relacionadas com corrupção 0

Número de processos judiciais públicos relacionados com corrupção movidos contra a organização ou seus colaboradores no período coberto pelo relatório e o resultado desses processos 0

206-1 Ações judiciais por concorrência desleal, práticas de truste e monopólio⁹⁰

Número de ações judiciais por concorrência desleal, anti-trust e práticas de monopólio. 0

⁸⁴ Fidelidade, FID I&D, Cares, Multicare, Safemode, VET, Alianza Bolívia, Alianza Paraguai, Fidelidade Angola, Garantia e a sucursal da Fidelidade em Pequim não reportam.

⁸⁵ Fidelidade, FID I&D, Cares, Multicare, Safemode, VET, Alianza Bolívia, Alianza Paraguai, Fidelidade Angola, Garantia e a sucursal da Fidelidade em Pequim não reportam

⁸⁶ Fidelidade, Cares, Multicare, VET, Alianza Bolívia, Alianza Paraguai, Fidelidade Angola, Garantia, Tenax e as sucursais da Fidelidade em Espanha, França e Pequim não reportam. CCR, CFA, FID Chile e TPC referem não ser aplicável.

⁸⁷ Alianza Bolívia, Alianza Paraguai, Fidelidade Angola, Garantia e as sucursais da Fidelidade em Espanha, França e Pequim não reportam.

⁸⁸ Fidelidade, Cares, Multicare, Alianza Bolívia, Alianza Paraguai, Fidelidade Angola, Garantia e a sucursal da Fidelidade em Pequim não reportaram. CCR refere não ser aplicável.

⁸⁹ Alianza Bolívia, Alianza Paraguai, Fidelidade Angola, Garantia e a sucursal da Fidelidade em Pequim não reportam.

⁹⁰ Alianza Bolívia, Alianza Paraguai, Fidelidade Angola, e a sucursal da Fidelidade em Pequim não reportam.

207-1 Abordagem tributária⁹¹

Ao nível das **empresas em Portugal**, no que respeita a estratégia fiscal da Companhia, a mesma foi aprovada pela Comissão Executiva, enquanto órgão principal na tomada de decisões. A estratégia fiscal é transparente e exige o pleno cumprimento das normas fiscais, assente nas seguintes premissas:

- Analisar a evolução dos principais agregados contabilísticos, incluindo a congruência das operações registadas bem como a análise do desempenho e da posição financeira;
- Desenvolver um modelo de gestão proativa das obrigações fiscais que permita assegurar o cumprimento das normas de incidência fiscal;
- Assegurar e controlar as obrigações fiscais, nomeadamente o sistema de reporte da informação fiscal e gestão do contencioso fiscal;
- Interpretação e divulgação das normas legais e regulamentares da atividade, de incidência fiscal, promovendo a sua aplicação relativamente aos Impostos e Taxas da respetiva responsabilidade;
- Acompanhar as Inspeções Fiscais, procedendo ao controlo e entrega da documentação solicitada;
- Prestar o apoio fiscal necessário às operações de investimento e desinvestimento, em Portugal ou no estrangeiro, quer nas fases de entrada e de saída, quer durante a permanência no projeto, assegurando a identificação dos impactos fiscais decorrentes da implementação da estrutura definida;
- Colaborar com o Grupo na monitorização de situações que, no seu âmbito de atuação, sejam suscetíveis de vir a ter qualquer impacto fiscal na posição da Companhia.

A Companhia dispõe de um Departamento de Fiscalidade, totalmente dedicado ao cumprimento da estratégia fiscal. A Companhia privilegia a total transparência na informação, disponibilizando à sua casa-mãe a informação necessária a constar no Country-by-Country Report para posterior submissão junto das Autoridades Fiscais.

Em Portugal, as operações com entidades do mesmo grupo estão sujeitas a requisitos de documentação detalhados, nomeadamente a documentação de preços de transferência (que contém o masterfile e local files), na qual se demonstra que os preços praticados estão em conformidade com o princípio de plena concorrência, garantindo que os impostos sobre os lucros são pagos onde o valor é criado.

Para a **Fidelidade Macau**, a abordagem da empresa está em conformidade regulamentar com Macau. A Tenax salienta que todos os impostos são pagos atempadamente. A TPC baseia a sua gestão fiscal em regulamentos regionais e observa-os para cada empresa individual. Ao fazer isso, utiliza quaisquer perdas transportadas na medida permitida por lei. A sua abordagem é revista anualmente pelos seus auditores. A TPC criou um Grupo IVA para empresas no Liechtenstein, a fim de o otimizar.

As empresas Alianza Bolívia, Alianza Paraguai, Fidelidade Angola, Garantia, Fidelidade Moçambique e as sucursais da Fidelidade em Pequim, Espanha e França não reportam este indicador. A La Positiva refere não ser aplicável.

207-2 Governança, controle e gestão de risco fiscal⁹²

Ao nível das **empresas em Portugal**, é da responsabilidade da Comissão Executiva e do CFO o governance, controlo e gestão do risco fiscal. Por forma a garantir a conformidade com a estratégia fiscal, a Companhia dispõe de um relatório denominado Tax FootPrint que permite a identificação e quantificação de todos os impostos, sobretaxas e contribuições pagas. Este relatório, preparado por prestadores externos, fornece informações relevantes para a tomada de decisão e gestão, possibilitando comparativos e análises em diferentes níveis dos impostos e taxas cobrados/suportados pela Companhia. O Tax FootPrint pode, também, ajudar na identificação de potenciais contingências fiscais. As declarações fiscais em matéria de IRC são revistas por prestadores externos com o objetivo de reduzir o risco em matéria fiscal. Adicionalmente, sendo a Companhia um Grande Contribuinte, tem acompanhamento permanente da Unidade dos Grandes Contribuintes da Autoridade Tributária e Aduaneira por meio de inspeções fiscais periódicas.

A 15 de Dezembro de 2022 foi aprovada a Diretiva que transpõe para a lei europeia as regras de funcionamento de um dos Pilares do programa BEPS ("Base Erosion and Profit Shifting"), que tem como principal objetivo o combate à elisão fiscal, consubstanciado na reforma internacional alcançada em Outubro de 2021 no âmbito do G20 e da Organização para a

⁹¹ Alianza Bolívia, Alianza Paraguai, Fidelidade Angola, Garantia, Fidelidade Moçambique e as sucursais da Fidelidade em Espanha, França e Pequim não reportam. La Positiva refere não ser aplicável.

⁹² Alianza Bolívia, Alianza Paraguai, Fidelidade Angola, Garantia, FID Chile, Fidelidade Moçambique e as sucursais da Fidelidade em Espanha, França e Pequim não reportam. La Positiva refere não ser aplicável.

Cooperação e Desenvolvimento Económico (OCDE) - O denominado Pillar 2. O Pillar2 tem por objetivo assegurar um nível mínimo de tributação a nível mundial de 15%, através de um mecanismo puramente interno e outro multilateral, aplicável a todos os grupos multinacionais. A transposição para as legislações internas dos Estados Membros teria que ser efetuada até 31 de dezembro de 2023, no entanto, a transposição para a legislação portuguesa não ocorreu naquele prazo. Neste contexto, considerando a especial complexidade destas novas regras, não obstante a mesma ainda não se encontrar aprovada em Portugal, a Companhia encontra-se a analisar o normativo relevante e a preparar o atempado cumprimento dos expectáveis prazos legais. Sendo a Sociedade Gestora um Grande Contribuinte, tem acompanhamento permanente da Unidade dos Grandes Contribuintes da Autoridade Tributária e Aduaneira.

A VET refere ainda que a responsabilidade pela correta aplicação das questões fiscais, nos diferentes impostos, que impendem sobre a atividade da organização, impende sobre o Contabilista Certificado Externo, o qual reporta à gestão executiva da organização.

A Fidelidade Macau faz a apresentação obrigatória anual de declaração fiscal ao órgão regulador governamental.

A Tenax trabalha com um consultor fiscal externo para garantir que todos os impostos aplicáveis sejam pagos dentro do prazo.

Na TPC, como parte do processo de auditoria anual, é auditada a gestão regular dos cálculos fiscais. Este é auditado pela EY e preparado pelos departamentos financeiros. A responsabilidade final cabe à administração. Quaisquer riscos fiscais seriam discutidos e relatados no Comité de Riscos, que se reúne mensalmente por responsabilidade dos departamentos financeiros e da gestão de riscos. Existe uma próxima cooperação com os acionistas em relação ao BEP 2.0. As declarações fiscais são apoiadas por especialistas externos.

207-3 Envolvimento de *stakeholders* e gestão das suas preocupações quanto a impostos⁹³

Ao nível das **empresas em Portugal**, a Companhia participa e contribui ativamente nas reuniões de trabalho com a Unidade dos Grandes Contribuintes e no Fórum dos Grandes Contribuintes, onde se discutem temas fiscais e promovem consensos na aplicação da lei fiscal e resolução de constrangimentos operacionais que dificultam a aplicação eficiente do normativo fiscal. Adicionalmente, a Companhia tem igualmente representação na subcomissão para assuntos contabilísticos e fiscais na Associação Portuguesa de Seguradores, na qual se procuram as melhores soluções e consensos com vista ao cumprimento da legislação aplicável com impacto no setor segurador.

A **Fidelidade Macau** cumpre a Lei Comercial de Macau e todas as determinações governamentais para fornecer declarações fiscais regularmente.

A **Tenax** trabalha com um consultor fiscal externo para garantir que todos os impostos aplicáveis sejam pagos dentro do prazo.

Na **TPC**, todos os tópicos relevantes para as partes interessadas estão incluídos nos AVBs. Os impostos obrigatórios são devidamente calculados e pagos; os processos correspondentes estão definidos no LLA em particular e são auditados. relacionamento profissional com o fisco, processamento correto e pontual, sem reclamações. Especialistas externos estão à sua disposição para quaisquer otimizações e dúvidas.

207-4 Relato geografia-a-geografia⁹⁴

Nome das entidades residentes

CARES – Assistência e Reparações, S.A.

Via Directa – Companhia de Seguros, S.A.

CETRA – Centro Técnico de Reparação Automóvel, S.A.

Alianza Compañia de Seguros y Reaseguros, S.A.

CETRA - Car Remarketing, S.A.

Alianza Garantia Seguros y Reaseguros, S.A.

Clínica Fisiátrica das Antas, Unipessoal, Lda.

Fidelidade Angola – Companhia de Seguros, S.A.

⁹³ Alianza Bolívia, Alianza Paraguai, Fidelidade Angola, Garantia, FID Chile, Fidelidade Moçambique e as sucursais da Fidelidade em Espanha, França e Pequim não reportam. La Positiva e SGOIC referem não ser aplicável.

⁹⁴ VET não reporta.

EAPS – Empresa de Análise, Prevenção e Segurança, S.A.	FID Chile Seguros Generales, S.A.
FID I&D, S.A.	Fidelidade Macau – Companhia de Seguros, S.A.
Fidelidade – Companhia de Seguros, S.A.	Fidelidade Moçambique – Companhia de Seguros, S.A.
Fidelidade Assistência – Companhia de Seguros, S.A.	Fidelidade Sucursal de Espanha
Fidelidade – Serviços de Assistência, S.A.	Fidelidade Sucursal de França
Fidelidade Property Europe, S.A.	Escritório Representação de Pequim
Fidelidade - Sociedade Gestora de Organismos de Investimento Coletivo, S.A.	Garantia – Companhia de Seguros de Cabo Verde, S.A.
GEP – Gestão de Peritagens, S.A.	La Positiva Seguros y Reaseguros, S.A.
Multicare – Seguros de Saúde, S.A.	Tenax Capital Limited
Veterinários Sobre Rodas, Lda.	the prosperity company

Atividades primárias da organização

Seguros - Ramos Vida e Não Vida	Assistência automóvel
Gestão de investimentos imobiliários	Medicina Física e de Reabilitação
Gestão de fundos	Medicina Veterinária
Peritagens automóveis e averiguações de sinistros	Serviços financeiros e outros, incluindo digitalização
Serviços de análise de risco e de segurança e saúde no trabalho	Consultoria e desenvolvimento de soluções digitais e plataformas
Recondicionamento de viaturas	

Número de colaboradores	8 713
Receitas provenientes de vendas por terceiros	NR
Receitas provenientes de transações intra-grupo com outras jurisdições fiscais	38.661.826 €
Lucros/perdas antes do pagamento de impostos	NR
Bens tangíveis que não sejam de caixa e equivalente de caixa	37.020.327 €
Imposto de renda pessoa jurídica pago em regime de caixa	NR
Imposto de renda pessoa jurídica incidente sobre lucros/perdas	NR

Motivos para a diferença entre imposto de renda pessoa jurídica incidente sobre lucros/perdas e o imposto devido se a alíquota fixada por lei for aplicada para lucros/perdas antes do pagamento de impostos

NR

8.1.3 Indicadores Ambientais

301-1 Materiais utilizados, discriminados por peso ou volume⁹⁵

	Papel para Impressão	Papel com certificação FSC	Total
Materiais usados para produzir e embalar os principais produtos e serviços da organização (ton)	137,84	3,74	141,57

⁹⁵ Inclui Car Service, Fidelidade, FPE, ok! seguros, Alianza Bolívia, FID Chile, Fidelidade Angola, Garantia, Tenax, e as sucursais da Fidelidade em França e Espanha.

301-2 Matérias-primas ou materiais reciclados utilizados

Percentagem de matérias-primas ou materiais reciclados utilizados na fabricação dos seus principais produtos e serviços (%) NR

302-1 Consumo de energia dentro da organização

Consumo de eletricidade não renovável (GJ)⁹⁶		36.534,49
	Consumo de gásóleo (GJ) ⁹⁷	18.297,15
Consumo direto de energia - Consumo total de combustíveis (GJ)	Consumo de gasolina (GJ) ⁹⁸	11.403,13
	Gás Natural (GJ) ⁹⁹	5.449,67
	Total (GJ)	35.149,95
Consumo de energia renovável (GJ)		321,00
Total		72.005,45

303-1 Interações com a água como um recurso compartilhado

Para as **empresas em Portugal**, a água consumida nas operações do Grupo Fidelidade é proveniente da rede de abastecimento pública, cumprindo todos os requisitos legais para a captação, controlo de qualidade e distribuição que a lei obriga. O Grupo Fidelidade monitoriza mensalmente os consumos de água da sua atividade, nos diferentes edifícios e procura gerir o impacto da sua atividade através do controlo dos processos operacionais internos, da implementação de medidas de consumo eficiente de água e sensibilização dos colaboradores.

Na **TPC**, o consumo de água é feito no decorrer das atividades normais do escritório.

303-2 Gestão dos impactos relacionados com a descarga de água¹⁰⁰

Para as **empresas em Portugal**, as águas residuais domésticas provenientes da atividade nos diversos edifícios do Grupo Fidelidade são encaminhadas para a rede de saneamento público, sendo posteriormente sujeitas ao tratamento adequado, monitorizado pelas entidades responsáveis, que cumprem todos os requisitos de recolha e tratamento das águas residuais a que a lei obriga.

Na **TPC**, o consumo de água ocorre no âmbito das atividades normais do escritório para instalações sanitárias e para consumo próprio dos colaboradores. Os escritórios são alugados e a influência na escolha do recurso hídrico não pode ser influenciada.

⁹⁶FID I&D, Alianza Bolívia, Alianza Paraguai e Fidelidade Angola não reportam.

⁹⁷FID I&D, Alianza Bolívia, Alianza Paraguai, FID Chile, Tenax, TPC e a sucursal da Fidelidade em Pequim não reportam. A sucursal da Fidelidade em França refere não ser aplicável.

⁹⁸Alianza Bolívia, Alianza Paraguai, FID Chile, Tenax, TPC e a sucursal da Fidelidade em Pequim não reportam.

⁹⁹SGOIC, VET, Alianza Bolívia, Alianza Paraguai, FID Chile, Fidelidade Angola, La Positiva, TPC e a sucursal da Fidelidade em Pequim não reportam. As empresas Garantia, Fidelidade Moçambique e as sucursais da Fidelidade em França e Espanha referem não ser aplicável.

¹⁰⁰Alianza Bolívia, Alianza Paraguai, FID Chile, Fidelidade Angola, Fidelidade Macau, Garantia, La Positiva, Fidelidade Moçambique e as sucursais da Fidelidade em Espanha, França e Pequim não reportam. A Tenax refere não ser aplicável.

303-3 Captação de água¹⁰¹
Captação de água (ML)

46,97

O Grupo Fidelidade não identifica na sua operação direta áreas de stress hídrico para este Relatório.

305-1 a 305-3 Emissões

	Portugal	Internacional
305-1 Emissões diretas (Âmbito 1)	2.288	686
Frota	1 849	496
Gasóleo (geradores)	1	9
Gás Natural	309	0
Fugas GEE	129	181
305-2 Emissões indiretas (Âmbito 2)	1.128	1.305
305-3 Outras emissões indiretas relevantes de gases com efeito de estufa, por peso. (Âmbito 3)	56.027	25.148
Bens e Serviços comprados	32.980	18.449
Bens Capital	14.898	-
Atividades relacionadas com combustível e energia (não incluídas em âmbito 1 e 2)	903	536
Resíduos	86	60
Viagens Negócio	4.456	1.112
Mobilidade Colaboradores	862	4.991
Transporte e Distribuição - Deslocação clientes	1.842	1
Total Emissões	59.443	27.139

306-1 Geração de resíduos e impactos significativos relacionados a resíduos

A gestão dos resíduos e o seu impacto é uma preocupação para o **Grupo Fidelidade** em todas as atividades que desenvolve. Para as empresas em Portugal, os resíduos produzidos são maioritariamente mistura de resíduos urbanos equiparados, papel e cartão, metais e plástico. A natureza do negócio do Grupo Fidelidade requer comunicação e documentação legal para os clientes e o consumo de papel é uma utilização material dos recursos naturais. O Grupo Fidelidade tem vindo a implementar processos para reduzir o consumo de papel, sustentando esta mudança para a comunicação digital e redução de papel no escritório. O objetivo do Grupo é o de minimizar os resíduos produzidos e melhorar continuamente a sua abordagem no uso eficiente e responsável dos recursos, nomeadamente a redução do consumo de plástico e de papel e a adoção de medidas de gestão dos resíduos mais eficiente. Os colaboradores foram sensibilizados para este problema global da poluição por resíduos.

Atualmente, a **La Positiva** mede os resíduos apenas no escritório central em Lima, onde estão concentrados mais de 80% dos seus colaboradores. Neste sentido, mede sobretudo resíduos orgânicos e papel, tendo gerado cerca de 4,6 T de resíduos não perigosos em 2023. Ao nível da reciclagem não tem a medida exata. A empresa encontra-se a melhorar o seu processo de monitorização dos resíduos gerados.

¹⁰¹ FID I&D, Alianza Paraguai, Fidelidade Angola, Fidelidade Macau, Fidelidade Moçambique, Tenax e as sucursais da Fidelidade em Pequim e França não reportam.

A **Tenax** refere não produzir uma quantidade significativa de resíduos.

A **TPC**, como empresa de serviços, apenas gera resíduos na medida das suas necessidades diárias, quase não tendo artigos publicitários em stock, nem produtos perecíveis. Os funcionários são orientados a separar os resíduos em plástico, papel, vidro e demais, sendo algo efetuado em Berlim. No entanto, não é possível fazer esta gestão nas instalações alugadas em Ruggell.

306-2 Gestão de impactos significativos associados a resíduos

Nas empresas em **Portugal**, o Grupo Fidelidade gere os impactos da produção de resíduos, maioritariamente, através da minimização do seu consumo de materiais e priorização da reutilização e/ou valorização dos mesmos no seu fim de vida. Com base nos princípios de economia circular, a Fidelidade tem apostado na implementação de medidas de redução da produção de resíduos, nomeadamente de eliminação do plástico de uso único (por exemplo, substituição de todos os copos de plásticos por vidro, espátulas de plástico para café por palhetas de madeira), e na promoção da aquisição de materiais e produtos sustentáveis e certificados. A gestão dos resíduos e dos seus impactos passa também pela implementação de medidas de sensibilização dos colaboradores, de modo a contribuírem para este esforço, como foi o exemplo da eliminação dos caixotes de lixo junto de todas as secretárias.

Atualmente, a **La Positiva**, não tem um plano de segregação e reciclagem, porém já se encontra a trabalhar num projeto que será implementado, em fase inicial, em Lima durante 2024.

A **Tenax** refere não produzir uma quantidade significativa de resíduos.

306-3 Resíduos gerados¹⁰²

	Resíduos perigosos	Resíduos não perigosos	Não discriminado	Total
Peso de resíduos produzidos (ton)	0,001	259,770	26,520	286,291

306-4 Resíduos não destinados para disposição final¹⁰³

	Preparação para reutilização	Reciclado	Outras operações de recuperação	Total
Perigosos (ton)	0,000	0,001	0,000	0,001
Não Perigosos (ton)	0,000	94,690	0,000	94,690
Não discriminado (ton)	0,000	0,120	0,000	0,12
Total (ton)	0,000	94,811	0,000	94,811

306-5 Resíduos destinados para disposição final¹⁰⁴

	Incineração	Aterro	Outras operações de eliminação	Total
Perigosos (ton)	0,0	0,0	0,0	0,0
Não Perigosos (ton)	0,0	62,1	103,0	165,1

¹⁰² Inclui Cares, Fidelidade, Fidelidade Assistance, GEP, ok! seguros, Safemode, Garantia e La Positiva.

¹⁰³ Inclui Cares, Fidelidade, Fidelidade Assistance, GEP, ok! seguros e La Positiva. Valor é superior à soma entre resíduos destinados e não destinados para disposição final, porque a Safemode apenas reportou o total de resíduos reciclados, 0,12 ton (sem desagregação).

¹⁰⁴ As empresas Car Service, CFA, FID I&D, Fidelidade, Fidelidade Assistance, FPE, GEP, Multicare, ok! seguros, Safemode, SGOIC, VET, Alianza Bolívia, Alianza Paraguai, FID Chile, Fidelidade Angola, Fidelidade Macau, Fidelidade Moçambique, Tenax, TPC e as sucursais da Fidelidade em Pequim, Espanha e França não reportaram este indicador.

Total (ton)	0,0	62,1	103,0	165,1
--------------------	------------	-------------	--------------	--------------

308-1 Novos fornecedores selecionados com base em critérios ambientais

Percentagem de novos fornecedores que foram selecionados com base em critérios ambientais (%) **0**

O Grupo Fidelidade, através da Direção de Sustentabilidade, está a finalizar o processo de aquisição de uma ferramenta que irá permitir facilitar a gestão de dados ESG, nomeadamente os relativos à avaliação de fornecedores.

Em 2023, não foram avaliados novos fornecedores com base em critérios ambientais. As empresas Alianza Bolívia, Alianza Paraguai, FID Chile, Fidelidade Macau, Garantia, Fidelidade Moçambique, TPC e as sucursais da Fidelidade em Pequim, Espanha e França não reportam o indicador.

8.1.4 Indicadores Sociais

401-1 Novas contratações e rotatividade de colaboradores¹⁰⁵

		Por faixa etária			Por género		Total
		<30	>=30 e <50	>=50	Homens	Mulheres	
Entradas	Total	496	687	82	560	705	1.265
	Taxa (%)	7,09	9,83	1,17	8,01	10,08	18,09
Saídas	Total	355	547	171	530	543	1.073
	Taxa (%)	5,13	7,90	2,47	7,66	7,85	15,51
Taxa de Rotatividade (%)		6,02	8,64	1,71	7,64	8,74	16,37

403-1 Sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho¹⁰⁶

Para as empresas em Portugal, no âmbito da segurança existe um sistema de gestão que se baseia nas obrigações que decorrem do quadro legal nacional e nas boas práticas da qualidade, que os serviços internos de SST aplicam às atividades de segurança no Grupo Fidelidade.

A **Car Service** é certificada pelo Centro de Saragoça, que inclui no processo de atribuição da certificação um conjunto de requisitos de Segurança no Trabalho obrigatórios a observar pela organização, nomeadamente:

- Cumprimento dos requisitos legais aplicáveis à matéria;
- Realização de avaliações de risco;
- Existência de plano de emergência e de equipa de intervenção;
- Informação/formação aos trabalhadores neste âmbito.

A **CCR** baseia-se nas mesmas obrigações.

A **Fidelidade Assistance** é certificada desde 2015 pelo referencial efr 100 (Entidade Familiarmente Responsável), promovido pela Fundación Más Familia.

O objetivo desta certificação é a criação de modelo de gestão que dê respostas em matéria de responsabilidade no que diz respeito à conciliação da vida pessoal, familiar e laboral, apoiando a igualdade de oportunidades e qualidade no emprego.

¹⁰⁵ As empresas Garantia, Fidelidade Angola, Tenax e a sucursal da Fidelidade em Pequim não reportaram indicador. A sucursal da Fidelidade em França não reporta saídas.

¹⁰⁶ CFA, Alianza Paraguai, Garantia, Tenax e as sucursais da Fidelidade em Pequim e França, não reportam. Fidelidade Moçambique refere não ser aplicável.

Embora este sistema não seja um referencial focado apenas na segurança e saúde no trabalho, toca em muitos pontos que se refletem nas condições de trabalho. A Fidelidade Assistance cumpre 122 requisitos deste referencial, os quais podem ser aglutinados em 5 grupos distintos, nomeadamente:

- **Qualidade no trabalho:** Integração de trabalhadores com vínculo permanente; Programa de ginástica laboral; Seguro de saúde para trabalhadores e co-participação para familiares; Pagamento de subsídio de refeição nos 12 meses do ano.
- **Flexibilidade Espacial e Temporal:** Abandono do posto de trabalho por urgência familiar do trabalhador; Aumento de carga horária para trabalhadores de part-time em períodos de sazonalidade.
- **Apoio à Família:** Lugar de estacionamento reservado para grávidas; Incentivo de maternidade e oferta da cesta do bebé;
- **Ausência justificada e remunerada** para acompanhamento dos filhos no 1º dia de aulas.
- **Desenvolvimento Pessoal e Profissional:** Bolsa de voluntariado; Formação em línguas e informática; Workshops e passatempos mensais.
- **Igualdade de Oportunidades:** Respeito pelas diferentes religiões de acordo com os pedidos apresentados pelos trabalhadores; Instalações preparadas para acesso a trabalhadores com deficiência física.
- **Liderança e Estilos de Direção:** Código de Conduta e de Ética Profissional; Política Anti-Mobbing.

A **EAPS** (Safemode) encontra-se certificada de acordo com o referencial normativo NP EN Iso 9001:20–5 - Sistemas de Gestão da Qualidade (SGQ), desde Junho de 2018. A prestação de serviços externos de segurança e saúde no trabalho é uma das atividades inseridas no SGQ. A EAPS encontra-se autorizada para:

- A prestação de serviços externos na área de Segurança no Trabalho, concedida por Despacho Conjunto do Ministro do Trabalho e da Solidariedade Social e do Ministro da Saúde, de 28 de Novembro de 2006.
- A prestação de serviços externos de Medicina do Trabalho, conforme decisão n.º 471/2014 da DGS – Direção-Geral da Saúde, de 18 de Agosto de 2014.

A EAPS é uma entidade formadora, certificada pela DGERT – Direção-Geral do Emprego e das Relações de Trabalho, nas áreas de educação e formação: 861 - Proteção de pessoas e bens e 862 - Segurança e Higiene no Trabalho.

A **Alianza Bolívia** desenvolveu um sistema de gestão de saúde e segurança ocupacional. i. Cumpre os requisitos legais. II. As regras e diretrizes são cumpridas. III. Está 100% coberto a nível nacional, mas há dificuldade em alcançar a cobertura a nível provincial.

A **sucursal da Fidelidade em Espanha** dispõe de um sistema de prevenção com a Cualtis. A razão da existência deste serviço de prevenção responde a exigências legais (artigo 30.1 da Lei 31/1995, de 8 de novembro, de Prevenção de Riscos Laborais). O posto de trabalho abrangido é o único centro de trabalho que a Empresa dispõe atualmente e abrange toda a força de trabalho da Empresa e pessoal vinculado a uma empresa de trabalho temporário. O acordo com a Cualtis abrange as seguintes especialidades: segurança no trabalho, higiene e ergonomia industrial e psicossociologia aplicada; e medicina do trabalho. Não existem trabalhadores não abrangidos pela cobertura do serviço de prevenção terceirizada.

A **La Positiva** implementa um sistema de gestão de Saúde e Segurança Ocupacional (SGSST) considerando todos os aspetos regulatórios do atual marco legal peruano e boas práticas propostas na experiência de empresas relacionadas e normas internacionais como OHSAS 18001 ou ISO 45001. O âmbito do SGSST abrange todos os colaboradores da empresa e todos os espaços físicos por esta geridos. 100% dos colaboradores estão representados no Comité de Saúde e Segurança e receberam formação virtual como parte do programa de formação contínua.

A **FID Chile** conta com a assessoria externa de uma empresa especializada em Saúde e Segurança do Trabalho, que atua em conjunto com a área de Gestão de Pessoas para garantir o cumprimento das medidas de saúde e segurança exigidas por lei em todos os locais de trabalho da FID e para todos os funcionários.

A **Fidelidade Angola** tem um Sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho.

Na **Fidelidade Macau** o Seguro de Acidentes de Trabalho é obrigatório para todos os colaboradores, não havendo outra obrigação legal.

TPC tem sistema de Gestão de Saúde e Segurança implementado, com 10 pessoas formadas.

As empresas CFA, Alianza Paraguai, Garantia, Tenax e as sucursais da Fidelidade em Pequim e França não reportam este indicador. A Fidelidade Moçambique refere não ser aplicável.

403-2 Identificação de periculosidade, avaliação de riscos e investigação de incidentes¹⁰⁷

A atividade desenvolvida no domínio da Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho, ao nível das **empresas em Portugal**, visa a prevenção dos riscos profissionais e a promoção da segurança e do bem-estar das pessoas.

A Fidelidade procede à identificação de perigos e à avaliação de riscos, no decurso das quais efetua as recomendações mais adequadas, que hierarquiza de forma a proceder ao planeamento da sua implementação em função da respetiva relevância e urgência.

As avaliações são efetuadas por técnicos superiores de segurança do trabalho, que possuem certificados de aptidão profissional válidos, emitidos pelo ACT. O “know-how” dos referidos técnicos é complementado com formação especializada no âmbito da Segurança no Trabalho, observando a adequada atualização técnica e científica. Estes elementos integram a equipa dos Serviços Internos de Segurança no Trabalho do Grupo Fidelidade.

O âmbito dos trabalhos realizados abrange a avaliação de riscos dos postos e espaços de trabalho a que os trabalhadores estão expostos, nomeadamente:

- Riscos ligados à execução de tarefas administrativas com recurso a computadores, ecrãs e restantes periféricos (fadiga visual, lesões músculo-esqueléticas, etc).
- Riscos físicos (ruído, vibrações, iluminação, ambiente térmico e exposição a poeiras, gases, vapores, radiação).
- Riscos químicos (manuseio de substâncias ou produtos perigosos para a saúde humana e suscetíveis de serem absorvidos através das mucosas, das vias respiratórias e dermatológica).
- Riscos mecânicos (queda; corte; pancada; esmagamento; perfuração; estilhaços; colisão)
- Riscos elétricos (choque, eletrocussão, explosões, queimaduras)
- Incêndio e explosões
- Movimentação manual e mecânica de cargas
- Utilização e manuseamento de ferramentas inadequadas, em mau estado de conservação ou sem proteção adequada.
- Riscos ergonómicos associados a posições de trabalho extremadas devido à natureza da tarefa.
- Qualidade do ar interior, ambiente térmico e iluminância.
- Posturas inadequadas (devidas às posições adotadas para proceder à realização de reparações/restaurações);
- Queda em altura ou ao mesmo nível ou em altura;
- Queda de objetos.

A avaliação de riscos é feita em todos os espaços onde trabalhadores desempenham as suas atividades profissionais, com uma periodicidade anual, com o objetivo de eliminar o risco na fonte ou proceder à sua minimização. É dada prioridade à implementação das medidas que têm impacto na proteção coletiva.

Na sequência das avaliações de risco são elaborados planos de ação, que definem prioridades de atuação, responsáveis de execução das recomendações definidas e prazos de implementação, recorrendo a técnicos especializados em determinados domínios, designadamente a iluminação e o sistema AVAC, sempre que necessário.

Para além das avaliações regulares, são efetuadas avaliações pontuais e de acompanhamento, sempre que se verifiquem alterações de espaços de trabalho/equipamentos/condições de trabalho, por indicação da Medicina do Trabalho e/ou queixas apresentadas pelos trabalhadores.

Na Cares, FID I&D, Fidelidade, Fidelidade Assistance, FPE, GEP, Multicare, ok! seguros, Safemode, FSA, SGOIC, VET são incluídas as avaliações da qualidade do ar interior, de ambiente térmico, da iluminância e, nos casos aplicáveis, as avaliações à exposição a agentes microbiológicos e dos níveis de concentração do gás radão.

O Grupo Fidelidade realiza a análise dos acidentes de trabalho que ocorrem dentro dos estabelecimentos, e em teletrabalho no caso de CCR, GEP, Multicare, ok! seguros. Após a receção e a análise da participação de um acidente de trabalho é feita a sua averiguação através de contacto pessoal e/ou telefónico com a pessoa sinistrada e com eventuais testemunhas (se as houver / se for entendido como necessário). Sempre que se justifique é efetuada uma visita ao local do sinistro.

Na sequência da análise da participação, dos testemunhos obtidos e da análise do local / envolvente do acidente participado é elaborado o relatório de análise do Acidente de Trabalho, o qual inclui a identificação dos perigos, a análise dos riscos

¹⁰⁷ CFA, Alianza Paraguai, Garantia, Fidelidade Moçambique, Tenax e as sucursais da Fidelidade em Pequim e França não reportam. Fidelidade Macau refere não ser aplicável.

que estejam na base da ocorrência e as recomendações destinadas a prevenir reincidências. A atividade desenvolvida no domínio da Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho visa a prevenção dos riscos profissionais e a promoção da segurança e do bem-estar das pessoas.

Na **Alianza Bolívia** é utilizada a Matriz IPERC. i. Mediante auditoria realizada anualmente junto ao Ministério do Trabalho da Bolívia. ii. Ações corretivas e preventivas são identificadas e planeadas. iii. Através do protocolo de Acidentes de Trabalho. iv. É realizado processo de investigação de acidentes de trabalho, é feito boletim de ocorrência com ações corretivas e preventivas.

A **FID Chile** definiu uma matriz de riscos para cada trabalho, que se encontra em processo de validação pela gestão. Caso sejam detetados quaisquer riscos que não tenham sido considerados, eles serão incluídos e serão tomadas ações para reduzi-los.

Dispõe de uma Comissão Mista composta por colaboradores e representantes da administração da empresa onde são tratadas questões de saúde e segurança reportadas pelos colaboradores e/ou detetadas pelos membros da comissão e onde são definidos planos de ação. Esse comité é apoiado pela empresa, que assessora questões de saúde e segurança ocupacional. Conta também com colaboradores identificados como Gestores de Emergência que assumirão a liderança das ações a serem implementadas caso ocorra alguma emergência nas dependências da empresa.

Na **sucursal da Fidelidade em Espanha**, o técnico de prevenção do seu serviço de prevenção externo, a Cualtis, realiza anualmente visitas ao edifício para identificar riscos laborais para os trabalhadores. Realizar avaliação dos riscos ocupacionais, planeamento preventivo e medidas para reduzir ou eliminar os riscos atualmente existentes. Uma vez preenchida esta documentação pelo técnico de prevenção, a empresa trabalha no cumprimento das medidas preventivas, informando cada trabalhador dos riscos inerentes ao local de trabalho. Caso exista algum risco iminente que ponha em perigo a saúde dos trabalhadores, são tomadas decisões prudentes para mitigar ou eliminar o risco. A Direção de Gestão de Pessoas assume o acompanhamento do cumprimento das medidas preventivas. Além disso, foi criado um Comité de Saúde e Segurança que procura identificar aspetos que possam causar riscos ocupacionais no trabalho.

Na **La Positiva**, o processo IPERC é participativo, pois todos os colaboradores participam da identificação de perigos no seu trabalho. Com base na análise de risco de linha de base, os controlos são determinados de acordo com a priorização dos padrões peruanos e a manutenção é implementada ou supervisionada através das áreas responsáveis. As matrizes IPERC são específicas para cada cargo, elaboradas por pessoal competente e especializado no assunto e revistas e aprovadas pelo Comité de SST. O IPERC serve para planear ações corretivas através da implementação de controlos. O Relatório de Incidentes é um formulário disponível no desktop de todos os colaboradores através do qual podem notificar rapidamente qualquer evento de SST. No Regulamento Interno de SST, fica claramente especificado o poder e a obrigação do colaborador de interromper as suas atividades e abandonar a área ao encontrar uma condição que coloque em risco a sua segurança e saúde até que a situação seja corrigida.

A **TPC** possui um comité de risco mensal com endereço de e-mail geral (anónimo); Atividades: Gestão de responsabilidade e RH; revisão/auditoria interna anual de processos de gestão de risco dedicado; Diretrizes e Relatórios de Risco mensais; instruções em caso de doença, emergências e outras situações de emergência.

Todos os acidentes, doenças ocupacionais e incidentes são registados, apresentados ao Comité, investigados e acompanhados até que a causa seja corrigida. Todos os registos são conservados. São elaboradas estatísticas mensais e anuais contendo essas informações.

A **Fidelidade Angola** identifica perigosidade, avalia riscos e investiga incidentes.

As empresas CFA, Alianza Paraguai, Garantia, Fidelidade Moçambique, Tenax e as sucursais da Fidelidade em França e Pequim não reportam este indicador. A Fidelidade Macau refere não ser aplicável.

403-3 Serviços de saúde do trabalho¹⁰⁸

A atividade desenvolvida no domínio da Segurança e Saúde no Trabalho pelas **empresas em Portugal**, visa a prevenção dos riscos profissionais e a promoção da saúde de todos os trabalhadores, integrando profissionais com formação adequada,

¹⁰⁸ Alianza Paraguai, FID Chile, Garantia, Tenax e as sucursais da Fidelidade em Pequim e França não reportam. A sucursal da Fidelidade em Espanha e a empresa Fidelidade Macau referem não ser aplicável.

nomeadamente médicos especialistas em medicina no trabalho, técnicos superiores de segurança no trabalho e profissionais de enfermagem.

Neste contexto, a atividade incorpora um envolvimento integrado e sequencial, dos seguintes aspetos: 1) Identificação dos riscos profissionais; 2) Planificação e organização da prevenção de riscos profissionais; 3) Eliminação de fatores de risco e acidentes; 4) Avaliação e controlo de riscos profissionais; 5) Informação, formação, consulta e participação dos trabalhadores e seus representantes; 6) Realização de avaliações clínicas periódicas, indo muito além da legislação em vigor e assegurando a necessária aptidão do profissional para o desenvolvimento das suas funções, complementadas por visitas regulares ao locais de trabalho e por uma interação contínua entre os profissionais de saúde e os técnicos de segurança. Esta atividade implica uma intervenção transversal e vertical, indo desde os processos técnicos à organização do trabalho e às condições em que este é realizado, passando pela componente hierárquica da empresa e incluindo todos os níveis da mesma, implicando a atribuição e aceitação por parte dos responsáveis de cada nível hierárquico, da obrigação de incluir a prevenção de riscos em qualquer atividade que realizem ou mandem realizar e em todas as decisões que adotem. As informações pessoais relativas à saúde dos trabalhadores são de acesso restrito ao médico do trabalho garantido através do perfil clínico de acesso informático à plataforma de gestão dos serviços de saúde no trabalho. A informação clínica disponibilizada pela medicina do trabalho para a equipa de segurança no trabalho e/ou para Direção de Pessoas e Organização, é sempre em valores agregados e anonimizados, garantindo a confidencialidade dos trabalhadores, e sempre com o objetivo de promover na organização a saúde e bem-estar dos trabalhadores.

Na **Alianza Bolívia**, o médico do trabalho mantém o sigilo dos resultados dos exames médicos e do estado de saúde do trabalhador com base na lei do exercício profissional médico nº 3.131.

A Fidelidade Angola tem um Serviços de saúde do trabalho.

Na **La Positiva**, o serviço de SST na empresa é composto pelas disciplinas de Saúde e Segurança do Trabalho no Trabalho, e é realizado por profissionais especializados no assunto (médico do trabalho, engenheiro de segurança e enfermeiro do trabalho). São responsáveis pela implementação e administração do SGSST da empresa através da implementação do Plano Anual de Trabalho SST que contém todas as atividades a serem realizadas durante o ano e que cumprem as obrigações da empresa na matéria.

A informação confidencial de cada colaborador é guardada apenas pelo cargo responsável e com os correspondentes poderes nos termos da lei. A confidencialidade destes assuntos e os mecanismos de preservação são verificados periodicamente nos processos de auditoria interna e externa e nas revisões da gestão de riscos quanto ao tratamento dos ativos de informação, sem encontrar observações ou desvios nos processos que garantam a sua boa gestão.

A TPC definiu uma equipa de primeiros socorros de colaboradores, formação de planos de emergência e realização de exercício nos edifícios. Aplica conceitos rigorosos de autorização para proteção de dados de funcionários e formação contínua em proteção de dados.

As empresas Alianza Paraguai, FID Chile, Garantia, Tenax e as sucursais da Fidelidade em Pequim e França não reportam este indicador. A empresa Fidelidade Macau e a sucursal da Fidelidade em Espanha referem não ser aplicável.

403-4 Participação dos trabalhadores, consulta e comunicação aos trabalhadores referentes a saúde e segurança do trabalho¹⁰⁹

Participação dos trabalhadores, consulta e comunicação aos trabalhadores referentes a saúde e segurança do trabalho¹¹⁰

Para o **Grupo Fidelidade em Portugal**, a saúde e o bem-estar dos colaboradores é um "Bem Maior" pelo que tudo faz para o promover e facilitar. Assim em matéria de SST podemos referir que os trabalhadores do Grupo foram consultados em 2023 em matérias relacionadas com questões de segurança e saúde no trabalho através dos questionários como o Great Place to Work e SmartWorking. No que respeita à comunicação, é utilizado o Portal da Prevenção em Segurança e Saúde

¹⁰⁹ Para o "Número de reuniões do Comité de Ambiente, Saúde e Segurança no Trabalho" as empresas Cares, CFA, FID I&D, Fidelidade Assistance, FPE, ok! seguros, Safemode, FSA, SGOIC, VET, Alianza Paraguai, Garantia, Tenax e as sucursais da Fidelidade em Pequim e França não reportaram o indicador e as empresas Multicare, Alianza Bolívia, Fidelidade Moçambique reportaram não aplicável.

¹¹⁰ CFA, Alianza Paraguai, Garantia, Tenax e as sucursais da Fidelidade em Pequim e França não reportam. Alianza Bolívia, Fidelidade Macau e Fidelidade Moçambique referem não ser aplicável.

como meio preferencial para a informação e comunicação das várias temáticas referentes à segurança e saúde do trabalho. Ainda em 2023, no âmbito da semana do Wellbeing, o DPS colaborou na produção de 2 vídeos sobre temáticas de SST como: a organização do posto de trabalho em teletrabalho e o ajuste da cadeira de trabalho.

A **CCR** reporta que, em matéria de SST, os trabalhadores não foram consultados em matérias relacionadas com questões de segurança e saúde.

A **FID Chile** tem um comité conjunto formado por funcionários e representantes da administração da empresa que se reúne mensalmente para discutir questões de saúde e segurança e é apoiado pela consultoria externa. As definições do comité são afixadas em quadro em local visível do local de trabalho.

A **Fidelidade Angola** consulta e comunica aos trabalhadores sobre saúde e segurança do trabalho.

A **sucursal da Fidelidade em Espanha** informa todos os colaboradores através de comunicações "Be Fidelidade" dos riscos que existem na empresa (ex. medidas a adotar com COVID), também da possibilidade de agendamento de exame médico. Qualquer trabalhador que pretenda consultar documentação sobre prevenção de riscos profissionais pode fazê-lo contactando a Direção de Gestão de Pessoas ou a própria Comissão de Saúde e Segurança, composta por 2 membros do RH e 2 membros da representação dos trabalhadores. São funções da Comissão de Saúde e Segurança: (i) participar na elaboração, implementação e avaliação dos planos e programas de prevenção de riscos laborais da empresa, (ii) promover iniciativas para uma prevenção eficaz dos riscos, propondo à empresa a melhoria das condições ou a correção das deficiências existentes. O Comité de Saúde e Segurança geralmente reúne-se trimestralmente.

Na **La Positiva**, o SGSST por natureza é participativo e consultivo, e neste todos os colaboradores sem exceção têm participação. Os principais processos em que o colaborador participa são: elaboração do IPERC, eleição e manutenção do Comité de SST, revisão da Política de SST, notificação e investigação de incidentes e acidentes, sistema de exercícios de SST, simulação de resposta a emergências. A divulgação das informações de SST ao colaborador é realizada por meio de comunicação interna (mailing) através do Workplace (rede social organizacional) e e-mails diretos da área de SST dependendo do tema e motivo. Todas as questões de saúde e segurança ocupacional são cobertas pela empresa sem participação do colaborador quanto aos custos (exames médicos, campanhas de saúde, programa de formação, acidentes de trabalho).

A **TPC** faz formação regular dos socorristas do grupo; dá visibilidade dos pacotes de primeiros socorros nos escritórios; faz preços reduzidos para estúdio de fitness.

As empresas CFA, Alianza Paraguai, Garantia, Tenax as sucursais da Fidelidade em Pequim e França não reportam este indicador. As empresas Alianza Bolívia, Fidelidade Macau e Fidelidade Moçambique referem não ser aplicável.

Número de reuniões do Comité de Ambiente, Saúde e Segurança no Trabalho

19

403-5 Capacitação de trabalhadores em saúde e segurança do trabalho¹¹¹

Ao nível das **empresas em Portugal**, os novos colaboradores recebem formação de acolhimento intitulada "Grupo Fidelidade – Acolhimento Prevenção e Segurança" que pretende informar os trabalhadores sobre as regras básicas de segurança em vigor, bem como transmitir outras informações úteis para a vida dentro da nossa organização. O Portal de comunicação para o Grupo Fidelidade, designado por "Prevenção em Segurança e Saúde" tem sido atualizado com vários conteúdos pertinentes para atividades desenvolvidas pelo Grupo, como por exemplo: riscos elétricos e acidentes de trabalho. Este portal visa divulgar temas relacionados com a Segurança e Saúde dos trabalhadores, sensibilizando os trabalhadores para a importância destas temáticas. Continuam em implementação as iniciativas que visam dar resposta às situações identificadas na última avaliação dos riscos psicossociais realizada, nomeadamente através da realização de workshops sobre saúde mental, reforço dos canais de encaminhamento e suporte de iniciativas NOS, WECARE, etc. – e que visam a mitigação dos principais riscos identificados.

Para a **Fidelidade**, em 2023, os trabalhadores das Agências e Áreas de Mediação receberam formação em matéria de Segurança contra Incêndio em edifícios por e-learning. Esta formação teve como objetivo dotar os trabalhadores de conhecimentos e competências para atuar em caso de emergência.

¹¹¹ CCR, CFA, Alianza Paraguai, Garantia, Fidelidade Moçambique, Tenax e as sucursais da Fidelidade em Pequim e França não reportaram. Fidelidade Macau refere não ser aplicável.

Na **Alianza Bolívia** são realizadas formações sobre perigos e riscos no trabalho, primeiros socorros, combate a incêndio e evacuação de emergência.

Na **FID Chile** é feito um Exercício de evacuação das instalações, formação sobre uso de extintores de incêndio e um Curso de Ergonomia.

A **Fidelidade Angola** capacita os trabalhadores em saúde e segurança do trabalho.

Na **sucursal da Fidelidade em Espanha**, os trabalhadores recebem formação sobre prevenção de riscos profissionais. Por exemplo: novos contratados recebem cursos sobre o assunto; executivos de empresas recebem formação em segurança no trânsito. Também foi ministrada formação sobre teletrabalho.

Na **La Positiva**, o programa de formação em SST consiste em 3 tipos de cursos:

1. Os cursos básicos são aqueles que são ministrados ao colaborador no início do vínculo laboral e constituem palestras de indução para funcionários, dirigentes e áreas comerciais em todas as cidades onde a empresa mantém operações.
2. Cursos regulatórios anuais nos quais todos os colaboradores participam e abordam requisitos regulatórios e aspetos preventivos específicos da empresa em relação aos principais perigos e riscos presentes.
3. Cursos específicos, dos quais participam grupos específicos de colaboradores que necessitam de formação diferenciada para poder exercer as suas funções (grupos de emergência, comissões de emergência, coordenadores de SST) ou que estão expostos a perigos e riscos diferenciados a que não estão expostos outros.

Na **TPC** é feita a formação regular dos socorristas do grupo; e é dada visibilidade dos pacotes de primeiros socorros nos escritórios.

As empresas CCR, CFA, Alianza Paraguai, Garantia, Fidelidade Moçambique, Tenax e as sucursais da Fidelidade em Pequim e França não reportam este indicador. A Fidelidade Macau refere não ser aplicável.

Número de Trabalhadores que participaram em ações de formação de Ambiente, Saúde e Segurança no trabalho ¹¹²	3.769
Número total de horas de formação em Ambiente, Saúde e Segurança no trabalho ¹¹³	3.978

403-6 Promoção da saúde do trabalhador¹¹³

Ao nível das **empresas em Portugal**, os trabalhadores, para além dos exames de admissão, periódicos e ocasionais, são também regularmente convidados a participar em estudos diversos que visam proporcionar um conhecimento exato e detalhado da sua realidade, em termos de saúde física e psíquica, e das tendências que se possam estar a verificar, no sentido de delinearem intervenções prontas e eficazes na prevenção de eventuais perigos e riscos e de eventuais afetações da saúde. É igualmente promovida a realização dos exames do *check-up* oncológico anual do seguro de saúde, através da articulação da sua realização em simultâneo com os exames da Medicina do Trabalho. É também disponibilizada gratuitamente a todos os trabalhadores que assim o entendam a vacinação contra a gripe sazonal através da rede nacional de farmácias. No âmbito da semana de Wellbeing, realizaram-se este ano cerca de 100 rastreios de saúde (avaliação biométrica, tensão arterial, glicemia e colesterol) em todos os Edifícios Centrais da Fidelidade a todos os colaboradores do Grupo que os pretenderam realizar.

Em simultâneo, e em articulação com os planos nacionais de saúde da DGS decorrentes dos periódicos “Retratos da Saúde” dos Portugueses promovidos por esta Direção-Geral, promovem-se também iniciativas dirigidas a problemas específicos de saúde (HTA, diabetes, obesidade, tabagismo, etc.) que embora não constituindo riscos específicos da atividade da empresa, constituem um problema geral de saúde pública, sendo a sua abordagem essencial para a promoção do melhor bem estar físico e psíquico possível da população trabalhadora da Fidelidade.

A abordagem destes temas é feita habitualmente através da disponibilização de materiais de formação e sensibilização dirigidos a assuntos específicos e da elaboração e divulgação de conteúdos sobre múltiplas situações de saúde. Tem também passado por múltiplas iniciativas de apoio e contacto, de que é exemplo o serviço *Multicare medicina online* e o

¹¹² As empresas CFA, VET, Alianza Paraguai, Fidelidade Angola, Garantia, Fidelidade Moçambique, Tenax e as sucursais da Fidelidade em França e Pequim não reportam as rubricas quantitativas deste indicador.

¹¹³ As empresas Alianza Paraguai, Fidelidade Angola, Garantia, Tenax e as sucursais da Fidelidade em França e Pequim não reportam as rubricas quantitativas deste indicador. Fidelidade Macau refere não ser aplicável.

avaliador de sintomas, o programa de apoio psicológico no âmbito do programa NOS de responsabilidade social e o seguro de saúde da Multicare.

As informações pessoais relativas à saúde dos trabalhadores são de acesso restrito ao médico do trabalho garantido através do perfil clínico de acesso informático à plataforma de gestão dos serviços de saúde no trabalho. A informação clínica disponibilizada pela medicina do trabalho para a equipa de segurança no trabalho e/ou para Departamento de Pessoas e Organização é sempre em valores agregados e anonimizados, garantindo a confidencialidade dos trabalhadores, e sempre com o objetivo de promover na organização a saúde e bem-estar dos trabalhadores.

A **Alianza Bolívia** trabalha em conjunto com a Entidade Gestora de Saúde para a realização de campanhas de saúde nos escritórios (como vacinações gratuitas, palestras educativas, etc.). A Entidade Gestora de Saúde rege-se pelo Código da Segurança Social, bem como pela legislação profissional do médico em que é proibida a partilha de informação sobre o trabalhador. A empresa segue as diretrizes do Código da Previdência Social.

A **FID Chile** oferece como benefício um seguro médico extraordinário que cobre contingências superiores ao custo coberto pelo seu seguro médico. Tem também o benefício de consultas de psicologia e nutrição, incentiva a prática de desporto e um estilo de vida saudável por meio de ações de comunicação e atividades extralaborais. As informações pessoais de funcionários são mantidas estritamente confidenciais.

A **La Positiva**, por meio do serviço de prevenção externa, realiza anualmente exames médicos obrigatórios para os novos contratados e para as pessoas que estão em licença médica de longa duração, e de forma voluntária para todo o quadro de funcionários. Quanto ao sigilo dos resultados dos exames médicos, somente a área de Gestão de Pessoas tem acesso para saber se o trabalhador está apto, não apto ou apto com restrições. Em nenhum momento o serviço de prevenção da Cualtis revela as patologias ou problemas de saúde do trabalhador, para salvaguardar o direito à proteção de dados.

Na **Fidelidade Moçambique**, o colaborador dispõe de EPS e é vinculado ao sistema nacional de saúde (EsSalud). Os aspetos de saúde não ligados ao trabalho não são quantificados nem analisados em termos de risco, uma vez que ultrapassa o âmbito da função de SST, no entanto, entendendo o estilo de vida pouco saudável como génese comum de uma série de doenças e problemas de saúde pública, esforçam-se por promover iniciativas que promovam um estilo de vida saudável, como consultas nutricionais, oficinas de ginástica laboral, módulos de risoterapia e identificação da população crítica ligada à obesidade e implementação de programa de controlo da mesma.

*Custódia e manutenção de informações confidenciais relativas à saúde do colaborador, explicadas nos pontos anteriores.

As informações médicas são mantidas apenas pelo pessoal de saúde da empresa (médico e enfermeiro do trabalho) e não são partilhadas por qualquer motivo com outras áreas ou empregos, impossibilitando sua utilização para outros fins.

A **TPC** contribui para a prática do desporto através de um seguro contra acidentes pago pela empresa, dispõe de um seguro diário de doença, desenvolve atividades desportivas mensais organizadas pelos funcionários e contribui para a creche dos filhos dos trabalhadores.

As empresas Alianza Paraguai, Fidelidade Angola, Garantia, Tenax e as sucursais da Fidelidade em Pequim e em França não reportam este indicador. A Fidelidade Macau refere não ser aplicável.

403-7 Prevenção e mitigação de impactos de saúde e segurança do trabalho diretamente vinculados com relações de negócios¹¹⁴

As empresas em Portugal mantiveram em 2023 as relações comerciais que tinham com clientes e fornecedores, cumprindo com as regras de segurança aplicáveis.

Na **Car Service, CCR e VET** mantiveram-se todas as suas atividades normais relativas à segurança do trabalho em estreita colaboração com a medicina do trabalho. Para a Car Service, estas incluem os pareceres técnicos no âmbito da alteração de layouts, auditorias e inspeções aos estabelecimentos da Fidelidade, bem como toda a atividade relativa às medidas de prevenção a adotar nas situações em que ocorreram intervenções nos edifícios como obras de remodelação, intervenções de manutenção ou outras.

¹¹⁴ CFA, Alianza Paraguai, Garantia, Fidelidade Moçambique, Tenax e as sucursais da Fidelidade em Pequim e França não reportam. Alianza Bolívia e Fidelidade Macau referem não ser aplicável.

Para a **Fidelidade**, no decurso de 2023, o DPS fez parte da equipa do projeto Change Management - Future of Work, nomeadamente nas iniciativas de "Ways of Work", "Mobility" e "Facilities".

A **La Positiva**, através do serviço de prevenção, pode perceber se um trabalhador, nas suas relações comerciais, pode ter algum risco que afete a sua saúde. Isso é detetado com reconhecimentos médicos. Se houver algum risco de incompatibilidade com a saúde do trabalhador, a empresa adapta o local de trabalho ou até mesmo a tradução do local para evitar qualquer afetação na saúde do trabalhador.

A **La Positiva** faz o planeamento e determinação de programas de vigilância epidemiológica sobre os aspetos de saúde que podem ser impactados pelos perigos e riscos presentes no ambiente laboral. Toma como referência o IPERC, os resultados dos exames médicos ocupacionais e os dados históricos de acidentes/incidentes/enfermidades entre outros para a determinação de tais programas.

A **TPC** preocupa-se em proporcionar mesas e cadeiras com altura ajustável e formação para otimizar o trabalho no escritório.

A **Fidelidade Angola** faz a prevenção e mitigação de impactos de saúde e segurança do trabalho diretamente vinculados com relações de negócios.

A **FID Chile** responde ao indicador através das respostas aos indicadores 403-1, 403-2, 403-4, 403-5 e 403-6.

As empresas CFA, Alianza Paraguai, Garantia, Fidelidade Moçambique, Tenax e as sucursais da Fidelidade em Pequim e em França não respondem ao indicador. As empresas Alianza Bolívia e Fidelidade Macau referem não ser aplicável.

403-8 Trabalhadores cobertos por um sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho¹¹⁵

Para as **empresas em Portugal**, os serviços Internos de Segurança no trabalho do Grupo Fidelidade asseguram que os trabalhadores que, não pertencendo ao quadro de pessoal da empresa Fidelidade, mas que desempenham funções nas instalações da Fidelidade, beneficiam das mesmas condições de proteção em matéria de segurança no trabalho. A nível da saúde no trabalho estão cobertos todos os trabalhadores com contrato de trabalho.

Na **CCR e CFA**, ao nível da saúde no trabalho, estão cobertos todos os trabalhadores com contrato de trabalho.

A **Fidelidade** realiza a análise de todos os acidentes de trabalho que ocorrem dentro dos estabelecimentos ou no local de trabalho do trabalhador, quando este se encontra em trabalho remoto (teletrabalho). Após a receção e a análise da participação de um acidente de trabalho é feita a sua averiguação através de contacto pessoal e/ou telefónico com a pessoa sinistrada e com eventuais testemunhas (se as houver / se for entendido como necessário). Sempre que se justifique é efetuada uma visita ao local do sinistro. Na sequência da análise da participação, dos testemunhos obtidos e da análise do local / envolvente do acidente participado é elaborado o relatório de análise do Acidente de Trabalho, o qual inclui a identificação dos perigos, a análise dos riscos que estejam na base da ocorrência e as recomendações destinadas a prevenir reincidências. Em 2023 uma parte significativa dos acidentes de trabalho registados ocorreram em "in itinere" e tiveram como causa principal a queda, devido ao mau estado do piso ou ao piso escorregadio das vias públicas. Os acidentes ocorridos nos locais de trabalho ou em contexto do teletrabalho tiveram variadas causas, sendo a principal a queda provocada pela prolongada posição estática (posição sentado), que leva à dormência dos membros inferiores e consequente perda de força. Os trabalhadores sinistrados foram sensibilizados para a necessidade de se movimentarem (através da realização de pequenas pausas ao longo do dia de trabalho) e não permanecerem horas seguidas na mesma posição.

A **La Positiva** não realiza o censo ou controlo do número de colaboradores externos que trabalham nas suas instalações através da área de SST, mas fá-lo através da área administrativa de serviços e/ou contratos. Porém, a área de SST, para serviços internos, concretiza a verificação dos requisitos regulatórios do fornecedor a partir da licitação de serviços (elaboração de manual de SST para os contratantes e validação dos requisitos de SST nos contratantes proponentes), integração periódica de terceirizados e verificação da documentação mais importante do SGSST do fornecedor. Para os serviços subcontratados temporários é também efetuada a verificação dos requisitos regulamentares correspondentes à

¹¹⁵ Alianza Paraguai, FID Chile, Garantia, Fidelidade Moçambique, Tenax e as sucursais da Fidelidade em Pequim e França não reportam. Alianza Bolívia, TPC e Fidelidade Macau referem não ser aplicável.

sua atividade, através da revisão das fichas de Análise do Trabalho Seguro (ATS), revisão dos certificados de aptidão e dos documentos que comprovam o cumprimento das obrigações do fornecedor em matéria de SST.

Na **Fidelidade Angola** e na **sucursal da Fidelidade em Espanha**, os trabalhadores estão cobertos por um sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho.

As empresas Alianza Paraguai, FID Chile, Garantia, Fidelidade Moçambique, Tenax e as sucursais da Fidelidade em Pequim e em França não reportam o indicador. As empresas Alianza Bolívia, Fidelidade Macau e TPC referem não ser aplicável.

Número de trabalhadores externos que estão cobertos pelo sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho ¹¹⁶	178
Percentagem de trabalhadores externos que estão cobertos pelo sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho (%) ¹¹⁷	51%
Número de trabalhadores externos que estão cobertos pelo sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho que tenha sido auditado internamente ¹¹⁸	176
Percentagem de trabalhadores externos que estão cobertos pelo sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho que tenha sido auditado internamente (%) ¹¹⁹	67%
Número de trabalhadores externos que estão cobertos pelo sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho que tenha sido auditado internamente ou certificado por uma identidade externa ¹²⁰	176
Percentagem de trabalhadores externos que estão cobertos pelo sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho que tenha sido auditado internamente ou certificado por uma identidade externa (%) ¹²¹	67%

403-9 Acidentes de trabalho¹²²

O **Grupo Fidelidade** em Portugal realiza a análise de todos os acidentes de trabalho que ocorrem dentro dos estabelecimentos ou no local de trabalho do trabalhador, quando este se encontra em trabalho remoto (teletrabalho)

Após a receção e a análise da participação de um acidente de trabalho é feita a sua averiguação através de contacto pessoal e/ou telefónico com a pessoa sinistrada e com eventuais testemunhas (se as houver / se for entendido como necessário). Sempre que se justifique é efetuada uma visita ao local do sinistro.

Na sequência da análise da participação, dos testemunhos obtidos e da análise do local / envolvente do acidente participado é elaborado o relatório de análise do Acidente de Trabalho, o qual inclui a identificação dos perigos, a análise dos riscos que estejam na base da ocorrência e as recomendações destinadas a prevenir reincidências.

Em 2023 uma parte significativa dos acidentes de trabalho registados ocorreram em “in itinere” e tiveram como causa principal a queda, devido ao mau estado do piso ou ao piso escorregadio das vias públicas.

Os acidentes ocorridos nos locais de trabalho ou em contexto do teletrabalho tiveram variadas causas, sendo a principal a queda provocada pela prolongada posição estática (posição sentado), que leva à dormência dos membros inferiores e consequente perda de força.

Os trabalhadores sinistrados foram sensibilizados para a necessidade de se movimentarem (através da realização de pequenas pausas ao longo do dia de trabalho) e não permanecerem horas seguidas na mesma posição.

¹¹⁶ Inclui ok! seguros, FID Chile, La Positiva, Fidelidade Macau e as sucursais da Fidelidade em Espanha e França.

¹¹⁷ Inclui FID Chile, Fidelidade Macau, La Positiva e a sucursal da Fidelidade em Espanha.

¹¹⁸ Inclui FID Chile, ok! seguros, La Positiva, Fidelidade Macau e a sucursal da Fidelidade em França.

¹¹⁹ Inclui FID Chile, Fidelidade Macau e La Positiva.

¹²⁰ Inclui FID Chile, ok! seguros, La Positiva, Fidelidade Macau e a sucursal da Fidelidade em França.

¹²¹ Inclui FID Chile, Fidelidade Macau e La Positiva.

¹²² CFA, Alianza Bolívia, Alianza Paraguai, FID Chile, Fidelidade Pequim, Fidelidade Espanha, Fidelidade França, Fidelidade Macau, Garantia, Fidelidade Moçambique e Tenax não reportam.

Em 2023 na **Fidelidade Car Service** ocorreu 1 acidente de trabalho, tratou-se de um acidente cuja causa foi "atingido por objeto". Na **Fidelidade Assistance** ocorreram 2 acidentes de trabalho, um teve origem numa queda e o outro acidente teve origem numa lesão por esforço/mau jeito, ambos sem consequências graves. NA **FPE** ocorreu 1 acidente in itinere. Na **Multicare** ocorreu 1 acidente que se tratou de uma queda sem gravidade. Na **Ok Seguros** ocorreu 1 acidente de trabalho na Via Direta, com origem numa lesão por esforço/mau jeito sem gravidade. Na **Safemode** ocorreu 1 acidente de trabalho, tratou-se de uma queda sem gravidade. Em 2023 não ocorreram acidentes de trabalho na **CARES**, **FID I&D**, **GEP**, **SGOIC** e **TPC**, e não foram participados acidentes para a **CCR** e na **VET**. Na **Fidelidade Angola** ocorreram acidentes em transportes públicos.

Na **La Positiva** foi registada internamente a ocorrência de 3 acidentes de trabalho, 1 menor sem descanso médico ou dias de baixa (recebeu cuidados de primeiros socorros) e 2 incapacitantes com 2 e 5 dias de descanso médico, respetivamente. Os 3 acidentes foram por quedas planas e irregulares. Os principais perigos detetados na empresa são a nível ergonómico e localizado, sendo especialmente este último o mais propenso a causar algum tipo de acidente. Os perigos são identificados através do **IPERC**, do relatório de incidentes e das atividades de fiscalização realizadas pelo Comité e pela área de **SST**. Nenhum dos perigos/riscos identificados e analisados causou acidente de trabalho com consequências graves. Após a ocorrência de um acidente ou incidente, a empresa atua de acordo com o Procedimento de Investigação de Incidentes e Acidentes, onde a área e o Comité de **SST** participam e são obtidas as evidências e depoimentos do ocorrido e é realizada a análise que resulta na apuração da origem das causas e das ações corretivas a serem implementadas. A determinação dos controlos é sempre planeada e considera a hierarquia regulatória (eliminação, substituição, alterações de engenharia, medidas administrativas e equipamentos de proteção individual). O âmbito do processo descrito (investigação de incidentes/acidentes, a sua cobertura e a aplicação de medidas corretivas) é geral, abrange todos os colaboradores, fornecedores, clientes ou visitantes que se encontrem nas instalações da empresa.

As empresas **CFA**, **Alianza Bolívia**, **Alianza Paraguai**, **FID Chile**, **Fidelidade Macau**, **Garantia**, **Fidelidade Moçambique**, **Tenax** e as sucursais da **Fidelidade** em **Pequim**, em **Espanha**, e em **França** não reportam este indicador.

	Horas Trabalhadas ¹²³		Óbitos	Acidentes de Trabalho ¹²⁴				
	Total	Absentismo	Total ¹²⁵	Total ¹²⁶	Dias perdidos ¹²⁷	Com consequência grave ¹²⁸	Óbitos ¹²⁹	
Número Total	Homens	5.754.167	80.836	0	29	5	1	0
	Mulheres	7.402.833	218.186	0	44	21	0	0
	Total	13.157.000	299.022	0	73	26	1	0
Taxa (%)	Homens	-	1,40	-	-	-	-	-
	Mulheres	-	2,95	-	-	-	-	-
	Total	-	2,27	-	-	-	-	-
Índice	Homens	-	-	-	5,04	0,00	0,17	0,00
	Mulheres	-	-	-	5,94	0,00	0,00	0,00
	Total	-	-	-	5,54	0,00	0,08	0,00
Subcontratados (#)	Homens	-	-	-	-	0	-	0
	Mulheres	-	-	-	-	0	-	0

¹²³ Alianza Paraguai, Fidelidade Macau, Garantia, Fidelidade Moçambique, Fidelidade Angola, TPC e Tenax e as sucursais da Fidelidade em Pequim e França não reportam.

¹²⁴ Os índices foram calculados com base em 1.000.000 horas trabalhadas.

¹²⁵ SGOIC, Alianza Paraguai, Fidelidade Pequim, Garantia, Fidelidade Moçambique e Tenax não reportam, Fidelidade Angola refere não ser aplicável.

¹²⁶ Alianza Paraguai, Fidelidade Pequim, Fidelidade Moçambique e Tenax não reportam.

¹²⁷ Alianza Paraguai, Fidelidade Pequim, Garantia, Fidelidade Moçambique e Tenax não reportam. Fidelidade Angola refere não ser aplicável.

¹²⁸ FSA, Alianza Paraguai, Fidelidade Moçambique, Tenax e a sucursal da Fidelidade em Pequim não reportam. Fidelidade Angola refere não ser aplicável.

¹²⁹ Alianza Paraguai, Garantia, Fidelidade Moçambique, Tenax e a sucursal da Fidelidade em Pequim não reportam. Fidelidade Angola refere não ser aplicável.

	Total	-	-	-	-	0 ¹³⁰	-	0 ¹³¹
Subcontratados (Índice)	Homens	-	-	-	-	-	-	0
	Mulheres	-	-	-	-	-	-	0
	Total	-	-	-	-	-	-	0

403-10 Doenças profissionais¹³²

Doenças profissionais

Os riscos profissionais dentro do **Grupo Fidelidade** em Portugal envolvem, essencialmente, as patologias musculoesqueléticas decorrentes de posturas inadequadas e os riscos psicossociais em contexto laboral. A intervenção no sentido de acautelar as melhores medidas ergonómicas nos locais de trabalho e também no âmbito do trabalho em casa (teletrabalho), envolvendo nomeadamente a oferta de computadores portáteis, ecrãs, mobiliário e auscultadores, tem acautelado o aparecimento de doenças profissionais, sendo motivo de satisfação para a Fidelidade a quase inexistência de doenças profissionais e de acidentes laborais no seio dos seus trabalhadores, cujos problemas de saúde se restringem a aspetos não decorrentes da atividade laboral, mas relativamente aos quais a área de saúde ocupacional não deixa de estar particularmente atenta.

A **Alianza Bolívia**, **LA Positiva** e **TPC** monitorizam as doenças e acidentes de trabalho e para o ano 2023 não registaram doenças profissionais.

As empresas Alianza Paraguai, FID Chile, Fidelidade Macau, Garantia, Fidelidade Moçambique, Tenax e as sucursais da Fidelidade em Pequim, em Espanha e em França não reportam este indicador. A empresa Fidelidade Angola refere não ser aplicável.

	Homens	Mulheres	Total
Número de doenças profissionais	0	1	1
Índice de doenças profissionais	0,00	0,14	0,08
Número de óbitos resultante de doenças profissionais	0	0	0

404-1 Média de horas de formação por ano por colaborador¹³³

	Homens	Mulheres	Total
Administração¹³⁴	12,3	40,6	15,2
Executivo¹³⁵	45,3	50,1	46,9
Manager / Expert¹³⁶	35,6	37,9	36,6

¹³⁰ Inclui Car Service, CCR, Fidelidade, FPE, ok! Seguros, FSA, VET, Alianza Bolívia, FID Chile, Fidelidade França, Fidelidade Macau, La Positiva e TPC.

¹³¹ Cares, Fidelidade Assistance, ok! seguros, SGOIC, Alianza Paraguai, Fidelidade Pequim, Fidelidade Moçambique e Tenax não reportam. Fidelidade Angola refere não ser aplicável.

¹³² Para o número de doenças e de óbitos, as empresas Alianza Paraguai, Fidelidade Moçambique, Tenax e a sucursal da Fidelidade em Pequim não reportam. Fidelidade Angola refere não ser aplicável.

¹³³ VET, Alianza Paraguai, Garantia, Fidelidade Moçambique, Tenax e as sucursais da Fidelidade em Pequim e França não reportam. TPC refere não ser aplicável.

¹³⁴ Reportam as empresas Fidelidade, Car Service, Cares, Fidelidade Assistance, FPE, GEP, Multicare, ok! seguros Safemode e SGOIC.

¹³⁵ Reportam as empresas Fidelidade, Alianza Bolívia, La Positiva, FID Chile, Fidelidade Macau e Fidelidade Angola

¹³⁶ Reportam as empresas Car Service, Cares, FID I&D, Fidelidade, Fidelidade Assistance, FPE, GEP, Multicare, ok! seguros, Safemode, Alianza Bolívia, La Positiva, FID Chile, Fidelidade Angola, Fidelidade Macau e a sucursal da Fidelidade em Espanha.

14
3

Team Leader¹³⁷	34,4	37,4	36,2
Assistente¹³⁸	67,2	51,1	57,5
Não Aplicável¹³⁹	8,4	9,0	8,80
Total	37,6	36,3	36,9

404-2 Programas para o aperfeiçoamento de competências dos colaboradores e de assistência para transição de carreira¹⁴⁰

Car Service: Projeto Executive Coaching, Produtividade Pessoal Eficaz, LMI Leadership Management International.

Cares, Fidelidade, FPE, GEP, Multicare, ok! seguros, Safemode: Fyouture, FIDME.

Fidelidade Macau: Continuous Professional Development 2023 (10 hrs).

La Positiva: Programa “Despega tu Talento” (bolsas educacionais, acordos educativos, formações funcionais, “Ciudad Positiva” (mais de 10 cursos), Programa “Suma com Esan” (3 diplomas), Get Underwriting (Fidelidade), Get Bigger (Fidelidade), Programa de Formação de Atributos, Programa de Liderança Corporativa (Fidelidade), Liderando (líderes t244alentoent) e cursos normativos.

TPC: adicionado um programa inicial de personal coaching para Team leaders.

A **Alianza Bolívia** não tem programas para gestão de competências e aprendizagem contínua.

As empresas FID I&D, FSA, SGOIC, VET, Alianza Paraguai, FID Chile, Fidelidade Angola, Garantia, Fidelidade Moçambique, Tenax e as sucursais da Fidelidade em Pequim, em Espanha e em França não reportam este indicador. As empresas CCR e CFA referem não ser aplicável.

404-3 Percentagem de colaboradores que recebem avaliações regulares de desempenho e de desenvolvimento de carreira¹⁴¹

Percentagem de colaboradores que recebem análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira regulares, discriminadas por género (%)	93,04%
Homens	94,47%
Mulheres	91,93%

405-1 Diversidade em órgãos de governança e colaboradores¹⁴²

Por género	Por categoria (%)						Total sem administração (%)
	Administração	Executivo	Manager / Expert	Team Leader	Assistente	Não Aplicável	
Homens	91,9	70,9	57,2	42,0	39,9	48,2	43,9

¹³⁷ Reportam as empresas Car Service, FID I&D, Fidelidade, Fidelidade Assistance, FPE, GEP, Multicare, ok! seguros, Safemode, FSA, Alianza Bolívia, La Positiva, FID Chile, Fidelidade Angola, Fidelidade Macau e a sucursal da Fidelidade em Espanha.

¹³⁸ Reportam as empresas Car Service, CCR, Fidelidade, Fidelidade Assistance, FPE, GEP, Multicare, ok! seguros, Safemode, FSA, Alianza Bolívia, La Positiva, FID Chile, Fidelidade Angola, Fidelidade Macau e a sucursal da Fidelidade em Espanha.

¹³⁹ Reportam as empresas Cares, CFA, Fidelidade e SGOIC

¹⁴⁰ Inclui apenas as empresas mencionadas. CCR e CFA referem não ser aplicável.

¹⁴¹ Inclui Car Service, Fidelidade, FPE, GEP, Multicare, ok! Seguros, Safemode, Alianza Bolívia, FID Chile, Fidelidade Macau, La Positiva, TPC e as sucursais da Fidelidade em Espanha e França. CCR e CFA referem não ser aplicável. As percentagens foram calculadas aplicando uma ponderação, com base no número de colaboradores das empresas que reportam o indicador.

¹⁴² Fidelidade Paraguai, Fidelidade Moçambique, Tenax e a sucursal da Fidelidade em Pequim não reportam.

Mulheres	8,1	29,1	42,8	58,0	60,1	51,8	56,1
Por faixa etária							
<30	0,0	0,0	3,0	14,8	22,0	61,8	24,1
>=30 e <50	32,4	46,8	53,2	59,5	57,2	36,7	54,5
>=50	67,6	53,2	43,9	25,7	20,8	1,6	21,4
Nível de escolaridade	0						
Ensino básico	0,0	0,0	0,6	2,7	23,1	1,8	8,8
Ensino Secundário	2,7	8,9	12,7	22,5	30,8	62,5	31,1
Ensino superior	97,3	91,1	86,7	74,7	46,1	35,8	60,1
Total de colaboradores	37	79	472	3.829	2.610	1.404	8.394
Pessoas com deficiência (%)	0	1,3	1,5	1,6	1,5	0,1	1,3

405-2 Proporção entre o salário-base e a remuneração recebidos pelas mulheres e aqueles recebidos pelos homens

	Rácio Salário base	Rácio Remuneração
Administração	NR	NR
Executivo	NR	NR
Manager / Expert	NR	NR
Team Leader	NR	NR
Assistente	NR	NR
Não Aplicável	NR	NR

- Gender Pay Gap Dez 2023 utilizando o salário médio por função e nível: -3.3 %¹⁴³
- Gender Pay Gap Dez 2023 utilizando o salário mediano por função e nível: -2.1%¹⁴³

406-1 Casos de discriminação e medidas corretivas tomadas¹⁴⁴

Casos de discriminação e as medidas corretivas tomadas. 0

413-1 Operações com envolvimento, avaliações de impacto e programas de desenvolvimento voltados à comunidade local

Car Service: Entrega de 55 Cabazes de Natal a Associações para distribuição aos mais carenciados. Associação da FCS aos projetos de cariz Social promovidos pela DSU.

Cares: No processo de gestão de resíduos produzidos na recolha dos salvados dos processos de risco elétrico, foi no ano de 2023, solicitado à entidade APPACDM, pelo polo de Arganil, a recolha dos mesmos. A APPACDM é a Associação Portuguesa de Pais e Amigos do Cidadão com Doença Mental, que apoia centenas de utentes, não minimizando a sua condição, pelo que ativamente promove várias atividade de valorizar o seu trabalho, algo que se verifica na recolha dos salvados, no

¹⁴³ Gender Paygap relativo às empresas do Grupo em Portugal e La Positiva.

O gap salarial mediano entre homens e mulheres foi calculado utilizando o rácio da diferença entre as remunerações medianas de ambos os géneros e a remuneração mediana do género masculino, para cada conjunto de colaboradores com a mesma função e responsabilidade. De forma a sumarizar as várias populações, considerou-se o valor médio das várias populações como o gap salarial mediano do Grupo Fidelidade.

¹⁴⁴ Allianz Paraguai, Fidelidade Moçambique, Tenax e a sucursal da Fidelidade em Pequim não reportam. Fidelidade Angola refere não ser aplicável.

protocolo realizado com o centro de reciclagem, algo que no caso específico dos salvados recolhidos pela Cares, permitirá a esta entidade “ser “paga” pelas toneladas de materiais que os mesmos entreguem no centro de reciclagem. Nessa “parceria” foi conseguido não só uma gestão dos resíduos dentro de todos os pressupostos legais na esfera do Ambiente, como indiretamente foi conseguida uma mais valia para uma entidade que neste momento se encontra a aumentar o seu espaço de intervenção com a construção da Casa dos Afetos.

Fidelidade: Externas – apoio ao Terceiro Setor da Comunidade Fidelidade: > Operações com programas locais de envolvimento na comunidade: Grupo Fidelidade - Prémio Fidelidade Comunidade: A 5.ª edição, lançada em 2023 recebeu 304 de candidaturas divididas pelos seguintes eixos: • Inclusão de pessoas com deficiência ou incapacidade: 102 candidaturas;

- Envelhecimento: 121 candidaturas;
- Prevenção em saúde: 81 candidaturas. Esta edição só terá libertação de fundos durante o ano de 2024, com o conhecimento dos vencedores: Grupo Fidelidade - Doações: EPIS, de Salvados, de Equipamento de rollout informático e escritório, de Equipamento hospitalar (em parceria com Hosp. da Luz); Grupo Fidelidade - Oferta de seguros, de equipamentos novos diversos e de Cabazes de Natal; Grupo Fidelidade - Voluntariado empresarial; Grupo Fidelidade - Aquisição de produtos da economia social. > Avaliação de impacto Grupo Fidelidade - NÓS : 8 newsletters para Cuidadores Informais; 1 enfermeira para dar apoio a Cuidadores informais; novas parcerias para descanso do Cuidador e para apoio psicológico; newsletter mensal para Colaboradores Cuidadores e realização de uma avaliação de impacto à valência do Apoio ao Colaborador Cuidador.

Multicare: Em 2023 a Multicare distribuiu aproximadamente 100.000€ entre patrocínios e donativos. Das instituições abrangidas destacam-se a Liga Portuguesa Contra o Cancro, Alzheimer Portugal, Sociedade Portuguesa de Ortopedia e Traumatologia, Global Health Forum, entre outras, em que foram apoiadas iniciativas de investigação e/ou divulgação científica. Foram também feitos investimentos em iniciativas de literacia em saúde para o público em geral, como a “Tenho Cancro. E depois?” e em iniciativas de promoção de hábitos saudáveis nas empresas, como os Wellbeing Awards.

Safemode: As operações desenvolvidas estão enquadradas no âmbito do Programa Fidelidade Comunidade, sendo reportadas nesse âmbito pelas áreas responsáveis pelo Programa.

Na **Fidelidade Macau**, houve algum envolvimento indireto com a comunidade local através de apoios e patrocínios a ONG locais com impacto direto nas comunidades locais necessitadas (impacto não contabilizado). A nível social, há um impacto forte, mas também indireto, através do “Programa de Vacinação COVID-19 do GOV de Macau”, no âmbito deste programa a empresa foi selecionada pelo Governo da RAE de Macau para fornecer cobertura de seguro para possíveis reações adversas/efeitos secundários das vacinas contra a COVID-19.

Na **La Positiva**, durante o ano de 2023, realizaram-se mais 6 iniciativas de Responsabilidade Social alinhadas com os 3 pilares de ação: saúde e prevenção, apoio à comunidade e cuidado do meio ambiente. No aspeto do apoio à comunidade, a empresa contou com a participação voluntária de mais de 80 colaboradores das nossas operações em Lima e Trujillo. Dentro dos programas e iniciativas de 2023 temos: Donación Dammificados Yaku (+1300 pessoas beneficiadas), Barrio Positivo (+1200 pessoas beneficiadas), Alianza Casa Ronald Mcdonald (450 famílias), Carrera Corre Conmigo 5K (+4000 participantes), Navidad Positiva (80 idosos), entre outras ações. Com isto a La Positiva conseguiu beneficiar mais de 3.000 pessoas.

Para a **GEP, ok! seguros, SGOIC, TPC e a sucursal da Fidelidade em Espanha** não existem operações com programas locais de envolvimento na comunidade, avaliação de impacto e programas de desenvolvimento. Na FID existiu uma.

As empresas CCR, CFA, FID I&D e Alianza Bolívia referem não ser aplicável. As empresas Fidelidade Assistance, FPE, FSA, VET, Alianza Paraguai, Fidelidade Angola, Garantia, Fidelidade Moçambique, Tenax e as sucursais da Fidelidade em Pequim e em França não reportam este indicador.

413-2 Operações com impactos negativos significativos reais ou potenciais nas comunidades locais

Operações com potencial impacto ou impacto negativo nas comunidades locais.

As empresas GEP, ok! seguros, SGOIC, FID Chile, Fidelidade Macau e TPC e a sucursal da Fidelidade em Espanha, reportam zero operações.

As empresas Car Service, CCR, CFA, FID I&D, Fidelidade, Multicare e Alianza Bolívia referem não ser aplicável.

As restantes empresas do Grupo não reportam.

414-1 Novos fornecedores selecionados com base em critérios sociais¹⁴⁵

Percentagem de novos fornecedores selecionados com base em critérios sociais (%)	0%
Número total de novos fornecedores	0
Número total de novos fornecedores avaliados com base em critérios sociais	0

415-1 Contribuições políticas¹⁴⁶

Contribuições políticas	0 €
-------------------------	-----

417-1 Requisitos para informações e rotulagem de produtos e serviços¹⁴⁷

Em Portugal, no caso da **Fidelidade Assistance**, os produtos e serviços são validados pela DCO e DAJ, em momento prévio à sua comercialização. O registo de validação de Compliance é feito em aplicativo.

As empresas **Car Service, Cares, FID I&D, CCR, CFA, Fidelidade, FPE, GEP, Multicare, ok! seguros, Safemode, FSA e SGOIC** não aplicam requisitos para a informação e rotulagem de produtos e serviços.

A **La Positiva** não possui produtos físicos, porém é obrigatório que os rótulos comuniquem o nome do produto, descrição, código de identificação SBS, riscos e coberturas, exclusões, grupos coletivos, canais de informação e reclamações, designação do corretor, direito de arrependimento, referência prémio, periodicidade e política de tratamento de dados. Ao nível da publicidade digital é fundamental indicar o número RUC, razão social e informação legal no caso de campanha.

Na **TPC**, os fornecedores locais atribuem importância à sustentabilidade, mas não é efetuado nenhum processo padrão para avaliar esses fornecedores no que diz respeito à sustentabilidade. Os processos de clientes e parceiros são digitalizados, reduzindo-se significativamente os transportes de distribuição.

Para a **Fidelidade Macau**, o indicador não é aplicável para o portefólio atual de produtos.

417-2 Casos de não conformidade em relação a informações e rotulagem de produtos e serviços¹⁴⁸

Casos de não conformidade relacionados com a informação e rotulagem de produtos e serviços	0
--	---

417-3 Casos de não conformidade em relação a comunicação de marketing¹⁴⁹

Casos de não conformidade em relação a comunicação de marketing	0
---	---

¹⁴⁵ VET, Alianza Paraguai, Fidelidade Moçambique, Tenax e as sucursais da Fidelidade em Pequim, Espanha e França não reportam. CFA, Fidelidade Angola, La Positiva e TPC referem não ser aplicável.

¹⁴⁶ Alianza Paraguai, Fidelidade Angola, Garantia, Fidelidade Moçambique, Tenax e a sucursal da Fidelidade em Pequim não reportam. CFA, VET, Alianza Bolívia e La Positiva referem não ser aplicável.

¹⁴⁷ VET, Alianza Bolívia, Alianza Paraguai, FID Chile, Fidelidade Angola, Garantia, Fidelidade Macau, Fidelidade Moçambique, Tenax e as sucursais da Fidelidade em Espanha, França e Pequim não reportam o indicador.

¹⁴⁸ Alianza Bolívia, Alianza Paraguai, Fidelidade Angola, Garantia, Fidelidade Moçambique, Tenax e as sucursais da Fidelidade em Espanha e Pequim não reportam. VET refere não ser aplicável.

¹⁴⁹ Alianza Bolívia, Alianza Paraguai, Fidelidade Angola, Garantia, Fidelidade Moçambique, Tenax e as sucursais da Fidelidade em Espanha e Pequim não reportam. VET refere não ser aplicável.

418-1 Queixas comprovadas relativas a violação da privacidade e perda de dados de clientes¹⁵⁰

Reclamações comprovadas relativas a violação de privacidade e perda de dados de clientes. 47

8.1.5 Indicadores Específicos¹⁵¹
Garantir a transparência da atividade¹⁵²

TA1	Compliance nos Produtos e Publicidade	
TA1.1	Análise de conformidade de produtos e serviços	283
TA1.2	Comunicação e formação sobre Compliance no desenho e comercialização de produtos e serviços (total de colaboradores)	15
TA1.3	Análise de conformidade de suportes publicitários	747
TA2	Compliance nos Investimentos e Relações com Terceiros	
TA2.1	Análise Know Your Counterparty (KYC)	246
TA2.2	Análise Know Your Customer (KYC)	311
TA3	Privacidade e Proteção de Dados Pessoais	
TA3.1	Operações avaliadas sobre o risco de proteção de dados	4
TA3.2	Medidas de mitigação sobre o risco de proteção de dados identificadas	127
TA3.3	Data Protection Impact Assessments	3
TA3.4	Projetos de incorporação de boas práticas de privacidade nas especificações de concepção de tecnologias, serviços, produtos ou práticas comerciais (Privacy by Design)	53
TA3.5	Comunicação e formação sobre procedimentos e políticas de proteção de dados (total de colaboradores)	643
TA3.6	Reclamações substanciadas relativas a privacidade de dados, recebidas de partes externas e comprovadas pela organização	29
TA3.5	Reclamações substanciadas relativas a violação da privacidade do cliente, recebidas de entidades reguladoras e comprovadas pela organização	4
TA4	Prevenção de branqueamento de capitais	
TA4.1	Análises de clientes	5.820
TA4.2	Transações monitorizadas	4.622
TA4.3	Recebimentos em numerário	0
TA4.4	Processamento de resgates	4.886
TA4.5	Processamento de renúncias	225
TA4.6	Processamento de Entregas frequentes	7.596

¹⁵⁰ Alianza Bolívia, Alianza Paraguai, FID Chile, Fidelidade Angola, Garantia, Fidelidade Moçambique, Tenax e as sucursais da Fidelidade em Espanha e Pequim não reportam.

¹⁵¹ Incluem Car Service, Cares, FID I&D, Fidelidade, FA, GEP, ok! seguros, Safemode e SGOIC.

¹⁵² Inclui Car Service, Cares, FID I&D, Fidelidade, Fidelidade Assistance, GEP, ok! seguros, Safemode e SGOIC.

TA4.7	Comunicação regulamentar de Operações	3.323
TA4.8	Comunicação e formação sobre Prevenção de branqueamento de capitais (total de colaboradores)	101
CIMPAS		
TA8.1	Número de arbitragens resolvidas (Direção: DNA*/CONT AUT)	288
TA8.2	Número de arbitragens resolvidas (Direção: DNA*/CONT DIV)	1
TA8.3*	Número de arbitragens novas (Direção: DNA*/CONT AUT)	312
TA8.4*	Número de arbitragens novas (Direção: DNA*/CONT DIV)	1
TA9.1	Tempo médio de processo (Direção: DNA*/CONT AUT)	147
TA9.2	Tempo médio de processo (Direção: DNA*/CONT DIV)	100
Tribunais		
TA10.1	Número de processos resolvidos (Direção: DNA*/CONT AUT)	642
TA10.2	Número de processos resolvidos (Direção: DNA*/CONT DIV)	42
TA10.2	Número de processos novos (Direção: DNA*/CONT AUT)	681
TA10.4*	Número de processos novos (Direção: DNA*/CONT DIV)	32
TA11.1	Tempo médio de processo (Direção: DNA*/CONT AUT)	574
TA11.2	Tempo médio de processo (Direção: DNA*/CONT DIV)	927
Indicadores específicos (CAUCP + CIMPAS + Tribunais)		
TA12.1	Taxa de litigância judicial (Direção: DNA*/CONT AUT) (%)	0,3%
TA13.1	Taxa de eficácia judicial (Direção: DNA*/CONT AUT) (%)	28,2%
TA13.2	Taxa de eficácia judicial (Direção: DNA*/CONT DIV) (%)	17,3%

Percentagem de colaboradores com deficiência e incapacidade com um grau de incapacidade igual ou superior a 60%¹⁵³	
Fidelidade	3,15%
Multicare	1,77%
Fidelidade Assistance	3,33%

Os seguintes indicadores correspondem apenas à Fidelidade.

Perfil Geral	
Número de Agências de Clientes	48
Número de áreas de Mediação	39
Número de mediadores	2.999

¹⁵³ Para as restantes empresas não é aplicável.

CM
71

Mediadores exclusivos	1.643
Número de trainees que participaram no programa de Trainees	25
Número de colaboradores que participaram na formação Tom Fidelidade	NR
Participação no programa My Benefits (%)	69%
Número de intervenções do WECARE	894
Processos com intervenção na área da reintegração profissional	289
Adaptação do Posto Trabalho	2
Criação de Emprego próprio	0
Em apuramento	24
Esclarecimento e encaminhamento	5
Formação Profissional	1
Frequência Universitária	0
Novo Posto de Trabalho	2
Procura de novo emprego	9
Reintegração na Entidade Empregadora	17
Sem aplicação	188
Sem motivação	4
Apoio psicológico Novos	241
Serviço Social Novos	289
Serviço Social Novos e Em Curso	653
Serviço Apoio Domiciliário Formal	6
Cuidador Informal	83
Centro de Atividades Ocupacionais	0
Centro de Dia	0
Adaptação Domicílio	10
Aquisição de viatura	1
Adaptação de viatura	4
Aquisição e adaptação viatura	0
Atendimentos presenciais realizados (visitas domiciliárias, hospitalares)	137

Potenciar o crescimento dos parceiros de negócio

	Participantes	Horas	Sessões
Formação da rede de mediadores	8.623	42.073	49

Formação em análise de risco na plataforma Score Risk (ferramenta desenvolvida pela Safemode)	45	473	4
Cursos de Conformação	37	4.240	6
Cursos de PDEADS	100	7.975	7
Prestador: CEGOC- "Programas LOVE e Evereste- 2023"	91	5.706	2
Formação da rede gestores de clientes (novos mediadores)	26	3.080	6
Formação em Produtos / Informática / Sinistros / Formação comportamental		2.661	
Projeto gestores de cliente			
Número de Gestores de Clientes Ativos			49
Prémios Processados Totais (€)			234.688 €

Avaliação média da formação (Escala : 1- Strongly Disagree; 2- Disagree; 3- Neutral ;4 - Agree; 5 - Strongly Agree)

Os objetivos da Sessão foram claros?	4,5
A formação estava organizada (sequência lógica)?	4,5
As atividades propostas (exercícios, trabalhos de grupos, estudos de caso e simulações), foram adequados à aprendizagem?	4,5
A duração da Sessão foi adequada?	3,2
As exposições do E-formador INSTRUCTOR.NAME foram claras?	4,5

Eficiência de processos - Medinet e ADN

Número de contas com acesso ao Medinet	4.561
Número de utilizadores total Medinet	7.106

Certificação de oficinas

	Número	Percentagem
Oficinas certificadas 3 estrelas pelo Centro de Zaragoza	71	36%
Oficinas certificadas 4 estrelas pelo Centro de Zaragoza	52	26%
Oficinas certificadas 5 estrelas pelo Centro de Zaragoza	75	38%
Total	198	-

Reforçar a qualidade do serviço

	Encerradas	Entradas	Reabertas	Resolvidas a favor do reclamante
Número de reclamações	6.019	5.986	907	1.851
	Seguro automóvel	Ramo Vida	Doença	Tipo financeiro
Número de reclamações	2.925	295	842	121
	Respostas Global	Centro de Gestão de Reclamações	Áreas técnicas e reclamações	

Tempo médio de respostas	5,95	0,40	5,67
---------------------------------	------	------	------

Estruturar o investimento na comunidade

Nº colaboradores envolvidos em iniciativas de voluntariado	493
Total de horas de voluntariado	9.710
Apoio a organizações sem fins lucrativos	45
Mobiliário	263
Mobiliário de escritório	769
Peças de roupa/acessórios	2.613
Material Diverso	5.400
Eletrrodomésticos	234
Bolos CSP Sta Catarina	62
Cabazes de Natal	2.520
Material Informático Doação/Abate	222
Material Hospitalar	480
Mobiliário Hospitalar	5
Número de visitantes	10.258
Número de exposições	5
Número de newsletters	12
Número de visitas ao site interno	51.382
Número <i>Workshops</i>	33
Número Participantes <i>Workshops</i>	4.867
Número Passatempos	36
Número Colunas Especialistas	96

Prevenção de práticas anti-concorrenciais (antitrust)

Operações avaliadas sobre o risco de práticas anti-concorrenciais	13
Comunicação e formação sobre Prevenção de branqueamento de capitais (total de colaboradores)	807

8.1.6 Suplemento¹⁵⁴

FS1¹⁵⁵

Abordagem e gestão: Políticas com componentes ambientais e sociais específicas aplicadas às linhas de negócio.

Fidelidade

- Política de Sustentabilidade_19.12.2023.pdf (fidelidade.pt)

¹⁵⁴ Incluem Fidelidade, Multicare, okl seguros, Alianza Bolívia, FID Chile, Fidelidade Macau, TPC e a sucursal da Fidelidade em França. Tenax, Alianza Paraguai La Positiva e a sucursal da Fidelidade em Espanha não reportam.

¹⁵⁵ Alianza Bolívia e a sucursal da Fidelidade em França não reportam.

- Sustainable Investment Policy_V4_clean_finalV.docx (fidelidade.pt)
- Política do Ambiente e do Clima_PT.pdf (fidelidade.pt)
- Política Procurement Sustentável_PT.pdf (fidelidade.pt)

Multicare

- **Vitality** – O programa manteve a sua promoção e dinamização em 2023, contando com o lançamento da versão 2.0 da app (Weekly Lifestyle Goals), com uma campanha de meios para angariação de novos clientes e com a 3.ª edição da Corrida Multicare Vitality, pontos que contribuem para que este programa continue a ser um case study em termos de prevenção da saúde em Portugal.
- **Check-up** – A realização de rastreios regulares é das ferramentas mais importantes para a prevenção da doença e diagnóstico precoce. Em 2023, fizemos um diagnóstico profundo desta oferta e avançámos com a revisão da composição dos check-ups, o alargamento da rede de prestadores e a ativação proactiva de cliente.
- **Medicina Online** – Em 2023 realizámos mais de 180.000 consultas médicas, o que corresponde a um crescimento de 5%. Este ano focámo-nos no desenvolvimento do novo website e na criação de um portefólio de serviços para a Saúde da Mulher (ambos a lançar no início de 2024). Adicionalmente, lançámos a especialidade de Medicina Física e Reabilitação, reforçámos a comunicação sobre o Médico de Família Online, a Consulta de Psicologia e o Programa Põe-te em Forma.
- **Saúde Mental** - Em 2023, a Multicare voltou a ser pioneira ao posicionar-se na prevenção de doenças neurodegenerativas ao incluir, no âmbito da cobertura de Saúde Mental, a comparticipação de apps de desenvolvimento cognitivo (Lumosity, Peak Brain Training). Adicionalmente, mantivemos a colaboração com a Ordem dos Psicólogos Portugueses (OPP) e publicámos alguns artigos de promoção da Saúde Mental nas plataformas da Multicare para contribuímos para uma maior literacia dos Portugueses.

ok! seguros

A Via Directa rege-se pelas linhas orientadoras do Grupo Fidelidade, em que desempenha as suas atividades com uma postura de absoluto respeito pela Lei, pela ética nos negócios, pela dignidade dos cidadãos e pelos direitos humanos.

Neste contexto:

Assumimos relações de negócio com entidades que respeitam os direitos humanos; As nossas campanhas publicitárias promovem o princípio da igualdade e contribuem para uma imagem de coesão e inclusão social de todos os grupos étnicos e sociais; Respeitamos os aspetos socioculturais das comunidades em que estamos presentes e contribuímos para o seu desenvolvimento sustentado; Estamos comprometidos com a defesa do meio ambiente, o mecenato e o apoio social; Procuramos o desenvolvimento de conhecimentos e progressão na carreira dos nossos colaboradores, com respeito pela dignidade, diversidade e direitos de cada pessoa; Promovemos um bom ambiente de trabalho nas mais adequadas condições de segurança, saúde no trabalho, promovendo um espírito de cooperação e entreatajuda entre os colaboradores.

TPC

Foi elaborado e implementado um conjunto de regras para implementação de questões de sustentabilidade em produtos, investimentos e no processo de consultoria. A revisão contínua faz parte do Painel de Sustentabilidade regularmente.

A Fidelidade Macau não tem políticas e a FID Chile refere ainda não abordar o tema.

FS2¹⁵⁶

Abordagem e gestão: Procedimentos para avaliar os riscos ambientais e sociais nas diferentes linhas e negócio.

¹⁵⁶ Alianza Bolívia e a sucursal da Fidelidade em França não reportam.

Fidelidade

- Divulgação_de_informações_sobre_integração_dos_riscos_em_materia_de_sustentabilidade.pdf (fidelidade.pt)
- Microsoft Word - Declaração relativa aos principais impactos negativos_v2.docx (fidelidade.pt)

Multicare

PROTEÇÃO AO PAGAMENTO DE PRÉMIOS - Cobertura disponível nos seguros MULTICARE 1 e MULTICARE 2 que garante o pagamento do prémio do seguro por um período até 6 meses, em caso de desemprego involuntário do Tomador do Seguro. Esta cobertura é uma ferramenta única de avaliação (e mitigação) de riscos sociais.

RETENÇÃO PROACTIVA - A MULTICARE tem uma Equipa de Fidelização que mensalmente monitoriza a falta de pagamento das apólices do seguro. Assim, mediante análise prévia e seguindo os critérios definidos esta equipa contacta os clientes das apólices em falta de pagamento com o objetivo de perceber os motivos para o não pagamento e apresentar uma solução evitando, assim, que os Clientes fiquem sem proteção. Em 2023, fizemos um piloto para compensar os Clientes com FidCoins em alternativa aos descontos comerciais e os resultados foram positivos.

ok! seguros - A avaliação de riscos efetuada não inclui riscos ambientais e sociais.

TPC - Relatórios via tableau para investimentos; relatórios obrigatórios anuais - declaração PAI e relatório SFCR.

A Fidelidade Macau não tem procedimentos e a FID Chile refere ainda não abordar o tema.

FS3¹⁵⁷

Abordagem e gestão: Processos para monitorizar o cumprimento por parte dos clientes dos diferentes requisitos incluídos nos acordos/contratos.

Fidelidade

CG de alguns produtos têm a indicação de como são monitorizados requisitos (ex: saúde, com QIS e exames complementares); Documentação para garantir a conformidade legal ou requisitos de subscrição quando aplicável.

Multicare

SUBSCRIÇÃO - Em 2023, demos um passo importante na automatização do processo de subscrição através da implementação do SARA (Simplified Automated Risk Assessment). Esta ferramenta realiza um questionário clínico individual com recurso à inteligência artificial e avalia, autonomamente, o risco do cliente, para os perfis e produtos definidos pelo segurador, permitindo assim melhorar e tornar mais eficiente a jornada de cliente.

GABINETE ANTI-FRAUDE - A MULTICARE dispõe de um órgão na estrutura, o Gabinete Antifraude, que faz análises à utilização dos Seguros MULTICARE, com vista a detetar situações abusivas na utilização do seguro, relativamente a prestadores e a clientes. Em paralelo, o Gabinete Antifraude tem desenvolvido mecanismos automáticos de prevenção de fraude (ex. definição de atos médicos incompatíveis, requisito de autorização prévia para realização de determinados atos médicos).

PAGAMENTO DO PRÉMIO DE SEGURO - A Equipa de Fidelização MULTICARE faz o controlo mensal das apólices que entram em incumprimento do pagamento do seguro. Nessas situações é feito o contacto telefónico com os Tomadores do Seguro com o objetivo de perceber a razão para o não pagamento do seguro e apresentar soluções alternativas evitando assim o cancelamento do seguro.

TPC - Medidas para apoiar e informar o processo de tomada de decisão sobre investimentos para o cliente implementados no processo de assessoria.

A Fidelidade Macau não tem processos e a FID Chile refere ainda não abordar o tema.

¹⁵⁷ Alianza Bolívia e a sucursal da Fidelidade em França não reportam. ok! seguros refere não ser aplicável.

FS4¹⁵⁸

Abordagem e gestão: Processos para desenvolver competências dos colaboradores para a implementação de políticas e procedimentos ambientais e sociais, aplicáveis às linhas de negócio.

Multicare - A MULTICARE adota e implementa os processos dinamizados pelo Grupo Fidelidade.

ok! seguros- Não existem processos para desenvolvimento de competências nestes aspetos.

A sucursal da Fidelidade em França - A empresa escolheu um 'referente ESG' responsável por estas matérias. Foi desenvolvido um primeiro documento, intitulado "Compromissos de Sustentabilidade".

Fidelidade Macau - A formação sobre a temática da sustentabilidade foi ministrada como parte do nosso programa anual de CPD em novembro de 2023.

TPC - Foi realizada uma pesquisa entre os colaboradores sobre sustentabilidade – entendimento e conhecimento. Comunicação periódica sobre as iniciativas do Grupo sobre temas ESG, formação de grupos de trabalho e formações adicionais para os responsáveis do Grupo.

A FID Chile refere ainda não abordar o tema.

Alianza Bolívia – Aplica uma Política de uso de bens e espaços comunitários

¹⁵⁸ Fidelidade não reporta.

Abordagem e gestão: Interação com os clientes/investidores/parceiros no que respeita aos riscos e oportunidades sociais e ambientais.

Fidelidade

- Política DEIP_PT.pdf (fidelidade.pt)
- Política de Sustentabilidade_19.12.2023.pdf (fidelidade.pt)
- Microsoft Word - Sustainable Investment Policy_V4_clean_finalV.docx (fidelidade.pt)
- Divulgação_de_informações_sobre_integração_dos_riscos_em_materia_de_sustentabilidade.pdf (fidelidade.pt)
- Microsoft Word - Declaração relativa aos principais impactos negativos_v2.docx (fidelidade.pt)
- Política do Ambiente e do Clima_PT.pdf (fidelidade.pt)
- Política Procurement Sustentável_PT.pdf (fidelidade.pt)

Multicare

- Comunicação Com Os Clientes – A Multicare continuou a investir na comunicação com os clientes, utilizando diversos meios/suportes de acordo com o tipo de informação a transmitir ao cliente (SMS, emails, sites Multicare e Fidelidade, newsletters para Clientes e Empresas).
- Temas divulgados: Lançamento de novos serviços e divulgação da Medicina Online, Divulgação do Multicare Vitality: eventos Multicare Vitality, benefícios e vantagens e campanha de aquisição de smartwatch, Divulgação do Check-up
- Teladoc – A Multicare continuou a divulgar o serviço de Medicina Online como meio para acesso rápido a cuidados médicos e também disponibilização do "médico de família online" verificando-se uma procura crescente desta linha nos momentos, em particular nos picos de sazonalidade de gripe e afins.
- Fidelidade Assistance - A pandemia, também, afetou o serviço de médico ao domicílio, tendo-se verificado uma diminuição no número de médicos disponíveis, por via do receio de contágio. Em 2023, a capacidade da oferta conseguiu ajustar-se à procura e verificou-se um estabilizar dos SLAs e reclamações.
- Patrocínio + Donativos - Em 2023 a Multicare distribuiu aproximadamente 100.000€ entre patrocínios e donativos. Das instituições abrangidas destacam-se a Liga Portuguesa Contra o Cancro, Alzheimer Portugal, Sociedade Portuguesa de Ortopedia e Traumatologia, Global Health Forum, entre outras, em que foram apoiadas iniciativas de investigação e/ou divulgação científica. Foram também feitos investimentos em iniciativas de literacia em saúde para o público em geral, como a "Tenho Cancro. E depois?" e em iniciativas de promoção de hábitos saudáveis nas empresas, como os Wellbeing Awards.

ok! seguros - A avaliação de riscos efetuada não inclui riscos ambientais e sociais.

Alianza Bolívia - Política de uso de bens e espaços comunitários.

Sucursal da Fidelidade em França - Um dos critérios de seleção em relação aos parceiros baseia-se nas suas políticas ESG.

TPC - Medidas para apoiar e informar o processo de tomada de decisão sobre investimentos para o cliente implementados no processo de assessoria.

A FID Chile refere ainda não abordar o tema e a Fidelidade Macau não tem interações sobre este tema.

FS6¹⁵⁹

2023

Percentagem das linhas/segmento de negócio específicas, no volume total, por região e dimensão

RAMO VIDA (%)	44,3%
Contratos de seguro (%)	10,1%
Contratos de investimento (%)	34,1%
RAMO NÃO VIDA (%)	55,7%
Acidentes e Doença (%)	21,4%
Acidentes de trabalho (%)	8,5%
Acidentes pessoais (%)	1,2%
Doença (%)	11,7%
Incêndio e Outros Danos (%)	6,5%
Automóvel (%)	17,1%
Transportes (%)	1,1%
Responsabilidade Civil (%)	2,4%
Diversos (%)	7,3%
Total geral (€)	5.207 MC

FS7¹⁶⁰

Fidelidade

Multicare

ok! seguros

Volume (monetário) dos produtos e serviços com benefício social, por linha de negócio (€)	1.729.237,69 €	Multicare Proteção Vital: 8,0% Oferta 60+: 7,8%	6.386,83 €
---	----------------	---	------------

FS8¹⁶¹

Fidelidade

ok! seguros

Volume (monetário) dos produtos e serviços com benefício ambiental, por linha de negócio (€)	42.681.505,38 €	1.293.663,57 €
Seguro de responsabilidade Ambiental - Prémios Clientes Empresa + ENI's (€)	1.493.862,96 €	NA

FS9¹⁶²

Abordagem e gestão: Âmbito e frequência das auditorias para avaliar a implementação das políticas ambientais e sociais e dos procedimentos de avaliação de risco.

¹⁵⁹ Reporte a nível Grupo

¹⁶⁰ Alianza Bolívia, Fidelidade Macau e a sucursal da Fidelidade em França não reportam. FID Chile e a TPC referem não ser aplicável.

¹⁶¹ Alianza Bolívia, Fidelidade Macau e a sucursal da Fidelidade em França não reportam. FID Chile, a Multicare e a TPC referem não ser aplicável.

¹⁶² Alianza Bolívia e TPC não reportam. ok! seguros refere não ser aplicável.

Fidelidade

A Fidelidade respeita todos os requisitos e regulamentos emitidos pelas entidades reguladoras com vista ao desenho e comercialização de bens e serviços. Adicionalmente, dispõe de Código de Conduta, Princípios do Bom Governo e demais normativos que visam assegurar que os interesses da empresa estão alinhados com as expectativas dos seus Clientes.

Multicare

Numa ótica de gestão proactiva do risco e no contexto de certificação do sistema de gestão da qualidade (Norma ISO 9001:2015), a MULTICARE assegura anualmente a identificação de riscos e oportunidades.

Esta identificação de riscos e oportunidades estratégicas pode traduzir-se em objetivos corporativos, que são avaliados anualmente no âmbito das Auditorias Internas da Qualidade bem como na Auditoria Externa de Certificação assegurada pela Bureau Veritas.

Paralelamente a equipa de Gestão de Risco da Fidelidade faz o acompanhamento dos processos que envolvem riscos financeiros e reputacionais, assegurando a adequação de medidas de monitorização e mitigação destes riscos.

Sucursal da Fidelidade em França - Incluído no procedimento de análise de risco do Grupo Fidelidade.

A FID Chile refere ainda não abordar o tema e a Fidelidade Macau não faz auditorias neste âmbito.

FS11¹⁶³

Percentagem de ativos sujeitos a avaliação ambiental e social (%)

Na Fidelidade não existem ativos sujeitos a avaliação ambiental e social.
Fidelidade Macau - 0%

FS12¹⁶⁴

Abordagem e gestão: Políticas de voto sobre aspetos sociais e ambientais aplicadas a ações sobre as quais a organização detém o direito de voto ou apoia na decisão do voto.

Fidelidade

Nos termos expressos na Política de Direitos de Voto da Fidelidade e na Política de Envolvimento da Fidelidade, o Grupo Fidelidade tem como objetivo alargar o âmbito do voto dos acionistas e aprofundar a interação com os acionistas em questões ESG. O foco serão questões associadas com controvérsias ESG juntamente com as possíveis violações dos principais padrões ESG e convenções, especialmente:

- Legislação local e internacional.
- Organizações internacionalmente reconhecidas (UN Global Compact, UN Guiding Principles on Business & Human Rights, OECD Guidelines for Multinationals and UN Sustainable Development Goals).

Diretrizes da Política de Direitos de Voto da Fidelidade:

Os direitos de voto serão exercidos de forma informada. Se não estiver disponível informação suficiente para uma decisão bem informada e não houver tempo suficiente para a obter, a “abstenção” é considerada apropriada.

A administração da empresa investida geralmente está em melhor posição para tomar decisões estratégicas de longo prazo e identificar questões materiais. Com base nisto, tendemos a votar a favor das propostas de gestão: No entanto, votamos contrapropostas que acreditamos não promoverem o melhor interesse dos nossos *stakeholders*, em linha com os princípios estabelecidos na nossa Política de Investimento. Além disso, as nossas intenções de voto refletem considerações ESG e estão em conformidade com as políticas de investimento e ESG em vigor.

A FID Chile refere ainda não abordar o tema.

¹⁶³ Alianza Bolívia, TPC e a sucursal da Fidelidade em França não reportam. Multicare, a okl seguros e a FID Chile referem não ser aplicável.

¹⁶⁴ Alianza Bolívia e a sucursal da Fidelidade em França não reportam. Multicare, a okl seguros e a TPC referem não ser aplicável.

FS14¹⁶⁵

Iniciativas para melhorar o acesso a serviços financeiros por parte de pessoas desfavorecidas.

Fidelidade

Alguns produtos financeiros como é o caso do PPR Evoluir e o Savings cuja entrega mensal mínima é apenas 25€, estão desenhados para fazer a diferença no que respeita a produtos e serviços financeiros por parte de pessoas desfavorecidas. Pelas suas características poderão conseguir alavancar a possibilidade de se poder ter uma poupança e ajudar a preparar o futuro.

Para além disso, o produto Savings permite ao cliente mobilizar o seu dinheiro sem penalizações, sem custos de subscrição e sem comissões de gestão.

A Fidelidade Macau não tem iniciativas e a FID Chile refere ainda não abordar o tema.

FS15¹⁶⁶

Abordagem e gestão: Políticas de desenho e comercialização de produtos e serviços financeiros.

Fidelidade - Política de Conceção e Aprovação de Produtos e das correspondentes Alterações (disponível na Intranet Fidelidade).

Multicare

Desenho de Produto: O lançamento de novos seguros de saúde ou alteração de seguros em comercialização pressupõe uma análise cuidada das necessidades dos consumidores, do contexto de mercado e da experiência da MULTICARE. A Multicare segue os procedimentos do Grupo no que se refere ao desenho de novos produtos. O desenho do produto inclui 4 etapas:

1. **Ideia de Produto:** a ideia de novos produtos/coberturas pode surgir de qualquer área da MULTICARE/FIDELIDADE, sendo o respetivo esboço apresentado pelo GMK da Multicare em Comité de Produtos Fidelidade;
2. **Pré-desenho do produto:** depois da aprovação pelo Comité de Produtos, a MULTICARE define os principais requisitos do produto e a tarifa preliminar e desenvolve uma ficha síntese para parecer da Fidelidade Informação e Tecnologia quanto à exequibilidade informática do produto e uma ficha de produto para apresentação aos canais de comercialização;
3. **Teste de Conceito:** avaliação da adequação às necessidades identificadas do mercado alvo e estimativa do potencial comercial do produto com base em estudos de mercado;
4. **Aprovação do Produto:** apresentação dos resultados do estudo de mercado bem como de eventuais ajustamentos ao produto/cobertura em Comité de Produto, seguindo-se o desenvolvimento do go-to-market.

Comercialização: Para uma efetiva comercialização dos seus produtos, a MULTICARE tem investido no apoio à Rede Comercial, incluindo: Ações de formação; Desenvolvimento de materiais de apoio à venda (fichas de produto, argumentários, entre outros); Benchmarking da concorrência; Melhoria contínua dos documentos contratuais no sentido da simplificação e clarificação da linguagem; Disponibilização de informação de acompanhamento das vendas e outros indicadores estratégicos.

Especificamente no âmbito da formação, para além da participação ativa nos Ciclos Comerciais onde são divulgados os novos lançamentos e comunicados os objetivos comerciais, a MULTICARE realiza ao longo do ano um conjunto de ações de formação dirigidas à Rede Comercial (Mediação, Agências, Direção de Produtos Pessoais e Canal Bancário).

Complementarmente, a MULTICARE faz um acompanhamento personalizado em visitas a clientes para explicação detalhada dos seguros MULTICARE e identificação da opção de proteção mais adequada.

¹⁶⁵ Alianza Bolívia e a sucursal da Fidelidade em França não reportam. Multicare, ok! seguros e TPC referem não ser aplicável.

¹⁶⁶ Alianza Bolívia e a sucursal da Fidelidade em França não reportam.

ok! seguros - Não existe um procedimento específico.

Fidelidade Macau

Seguem políticas específicas da autoridade seguradora (Autoridade Monetária de Macau) para isso. Aviso n.º 000/2021 AMCM.):

- A tendência regulamentar global tem colocado uma ênfase crescente nas fases iniciais do ciclo de vida do produto, bem como a governança do produto das seguradoras ao longo do ciclo de vida do produto. Uma boa governança de produtos deve ajudar as seguradoras a alcançar riscos efetivos gestão e tratamento justo dos clientes.
- Garantir que os produtos de seguros cumpram o princípio do tratamento justo de clientes;
- O produto é projetado de forma justa, oferece um resultado justo aos clientes e atende razoavelmente aos interesses, necessidades, acessibilidade e expectativa de clientes;
- Prémios ou taxas e encargos, quando aplicável, a pagar pelo os clientes devem ser justos, proporcionais à proteção do seguro oferecido pelo produto em causa e refletem os serviços/valor acrescentado da seguradora;
- O preço do produto leva em consideração a sustentabilidade do produto e a justiça para com os clientes.

TPC - No âmbito das necessidades regulatórias e legais (política POG).

A FID Chile refere ainda não abordar o tema.

FS16¹⁶⁷

Abordagem e gestão: Iniciativas para melhorar a literacia financeira, por tipo de beneficiário.

Fidelidade

Dinamização do Microsite Vida Financeiros, robustecimento dos conteúdos da Academia de Literacia Financeira presente na aplicação MySavings, criação de conteúdos e dicas uteis com amplificação em diversos canais e ainda patrocínio de Programas de Educação Financeira em âmbito universitário. Pretendemos contribuir para melhorar a literacia financeira dos nossos clientes para que estes possam fazer uma escolha consciente das diferentes soluções, através de várias iniciativas e canais de comunicação.

Multicare

- 209 ações de formação
- 150 reuniões de acompanhamento
- 222 visitas a Clientes

ok! seguros

A Via Directa adere, neste âmbito, a todas as iniciativas asseguradas pela Fidelidade Grupo Segurador, nomeadamente pelo Fidelidade Comunidade.

Fidelidade Macau

Formação: Programa de Desenvolvimento Profissional Contínuo 2023 (10 horas) para todos os mediadores e colaboradores de seguros da Companhia (~100 agentes), no âmbito do tema Desafios de Liderança para um Futuro Sustentável, com foco em Sustentabilidade, ESG e outros conhecimentos importantes para a indústria Seguradora e a atividade económica local.

¹⁶⁷ Alianza Bolívia e a sucursal da Fidelidade em França não reportam. TPC refere não ser aplicável.

CA
3

8.2 TABELA GRI

Declaração de utilização	O Grupo Fidelidade relatou em conformidade com os GRI Standards para o período 01 de janeiro 2023 a 31 de dezembro 2023.
GRI 1 utilizado	GRI 1: Foundation 2021
Norma setorial aplicável	Não aplicável

GRI	Divulgações	Localização	Omissão			Princípios UNGC
			Requisitos omitidos	Motivo	Explicação	
PERFIL ORGANIZACIONAL						
GRI 2: Conteúdos Gerais	2-1	Detalhes da Organização	Grupo Fidelidade > História do Grupo Fidelidade			
	2-2	Entidades incluídas no relatório de sustentabilidade da organização	Sobre o Relatório			
	2-3	Período de relato, frequência e contactos	Sobre o Relatório			
	2-4	Reformulações de informações	<p>O Grupo Fidelidade reporta de forma consolidada em 2023. Reformulações à informação reportada em 2022, são apresentadas junto dos respetivos indicadores, sempre que aplicável, vide 8.2 Grupo Fidelidade Indicadores para os indicadores 2-21, 202-1, 302-1, 305-1/2/3, 403-9 e 404-3 e 8.6 Critérios para o Cálculo Dos indicadores</p> <p>A alteração de pressupostos no GRI 2-21 em 2023, face a 2022 e 2021, no que diz respeito ao fator de conversão da moeda</p>			
	2-5	Verificação externa	Sobre o Relatório			
	ATIVIDADES E TRABALHADORES					
	2-6	Atividades, cadeia de valor e outras relações de negócio	<p>Grupo Fidelidade > História do Grupo Fidelidade</p> <p>Construir o Futuro > Pilares de Negócio > Expansão Internacional</p>			

GRI	Divulgações		Localização	Omissão			Princípios UNGC
				Requisitos omitidos	Motivo	Explicação	
			Criar Valor > Modelo de Criação de Valor > Recursos e Resultados Não Financeiros > Clientes > Fornecedores e Parceiros				
2-7	Trabalhadores		Criar Valor > Recursos e Resultados Não Financeiros > Colaboradores Grupo Fidelidade Indicadores	Comissão Executiva, Conselho de Administração e Administração das empresas não foram contabilizados para o total de colaboradores. Não respondido para a totalidade das empresas incluídas no âmbito de reporte, vide 8.1 Grupo Fidelidade Indicadores.	À data da publicação do Relatório, não foi possível recolher a informação em conformidade com os requisitos do indicador.		6
2-8	Trabalhadores que não são colaboradores		Grupo Fidelidade Indicadores	Não respondido para a totalidade das empresas incluídas no âmbito de reporte, vide 8.1 Grupo Fidelidade Indicadores.	À data da publicação do Relatório, não foi possível recolher a informação em conformidade com os requisitos do indicador.		
GOVERNANCE							
2-9	Estrutura de <i>governance</i> e composição		<i>Governance</i> > Estrutura Acionista e de <i>Governance</i> > <i>Governance</i> de Sustentabilidade > <i>Governance</i> de Investimentos Relatório de Governo Societário				
2-10	Nomeação e seleção para o mais alto órgão de <i>governance</i>		<i>Governance</i> > Estrutura Acionista e de <i>Governance</i> Relatório de Governo Societário				
2-11	Presidente do mais alto órgão de <i>governance</i>		<i>Governance</i> > Estrutura Acionista e de <i>Governance</i> Relatório de Governo Societário				
2-12	Papel desempenhado pelo mais alto órgão de <i>governance</i> na supervisão da gestão dos impactos		<i>Governance</i> > Estrutura Acionista e de <i>Governance</i> > <i>Governance</i> de Sustentabilidade > <i>Governance</i> de Investimentos				
2-13	Delegação de responsabilidade pela gestão de impactos		<i>Governance</i> > Estrutura Acionista e de <i>Governance</i> > <i>Governance</i> de Sustentabilidade > <i>Governance</i> de Investimentos				
2-14	Papel desempenhado pelo mais alto órgão de <i>governance</i> no relato de sustentabilidade		<i>Governance</i> > Estrutura Acionista e de <i>Governance</i> > <i>Governance</i> de Sustentabilidade				

GRI	Divulgações		Localização	Omissão			Princípios UNGC	
				Requisitos omitidos	Motivo	Explicação		
2	2-15	Conflitos de interesse	Governance > Estrutura Acionista e de Governance > Ética e Compliance				10	
	2-16	Comunicação de preocupações críticas	Grupo Fidelidade Indicadores	Não respondido para a totalidade das empresas incluídas no âmbito de reporte, vide 8.1 Grupo Fidelidade Indicadores.	À data da publicação do Relatório, não foi possível recolher a informação em conformidade com os requisitos do indicador.		10	
	2-17	Conhecimento coletivo do mais alto órgão de governance	Governance > Governance de Sustentabilidade Criar Valor > Recursos e Resultados Não Financeiros > Colaboradores					
	2-18	Avaliação de desempenho do mais alto órgão de governance	Governance > Estrutura Acionista e de Governance Relatório de Governo Societário					
	2-19	Políticas de remuneração	Governance > Estrutura Acionista e de Governance Criar Valor > Recursos e Resultados Não Financeiros > Colaboradores Relatório de Governo Societário					
	2-20	Processo para determinação da remuneração	Relatório de Governo Societário					
	2-21	Rácio de compensação anual total	Grupo Fidelidade Indicadores	Não respondido para a totalidade das empresas incluídas no âmbito de reporte, vide 8.1 Grupo Fidelidade Indicadores.	À data da publicação do Relatório, não foi possível recolher a informação em conformidade com os requisitos do indicador.			
	ESTRATÉGIA, POLÍTICAS E PRÁTICAS							
	2-22	Declaração sobre estratégia de desenvolvimento sustentável	Mensagem do Conselho de Administração e da Comissão Executiva					
	2-23	Políticas	Criar Valor > Recursos e Resultados Não Financeiros > Clientes > Colaboradores > Fornecedores e Parceiros Governance > Estrutura Acionista e de Governance > Ética e Compliance				2-6 10	
2-24	Incorporação de políticas	Criar Valor > Recursos e Resultados Não Financeiros > Clientes > Colaboradores > Fornecedores e Parceiros Governance > Estrutura Acionista e de Governance > Ética e Compliance > Governance de Sustentabilidade >						

GRI	Divulgações	Localização	Omissão			Princípios UNGC
			Requisitos omitidos	Motivo	Explicação	
		Governance de Investimentos > Gestão do Risco				
2-25	Processos para remediar impactos negativos	Construir o Futuro > Pilares de Sustentabilidade Criar Valor > Recursos e Resultados Não Financeiros > Clientes Governance > Estrutura Acionista e de Governance				
2-26	Mecanismos para procurar aconselhamento e levantar questões	Criar Valor > Recursos e Resultados Não Financeiros > Clientes Governance > Estrutura Acionista e de Governance > Ética e Compliance				
2-27	Conformidade com leis e regulamentos	Grupo Fidelidade Indicadores	Não respondido para a totalidade das empresas incluídas no âmbito de reporte, vide 8.1 Grupo Fidelidade Indicadores.	À data da publicação do Relatório, não foi possível recolher a informação em conformidade com os requisitos do indicador.		
ABORDAGEM AO ENVOLVIMENTO DE STAKEHOLDERS						
2-28	Participação em associações	Construir o Futuro > Pilares de Sustentabilidade > Envolvimento com Iniciativas e Entidades				
2-29	Abordagem ao envolvimento de stakeholders	Construir o Futuro > Pilares de Sustentabilidade				
2-30	Acordos de negociação coletiva	Grupo Fidelidade Indicadores	Não respondido para a totalidade das empresas incluídas no âmbito de reporte, vide 8.1 Grupo Fidelidade Indicadores.	À data da publicação do Relatório, não foi possível recolher a informação em conformidade com os requisitos do indicador.		3

GRI 3 Temas Materiais

GRI	Divulgações	Localização	Omissão			Princípios UNGC
			Requisitos omitidos	Motivo	Explicação	
TEMAS MATERIAIS						
GRI 3: Temas Materiais	3-1	Processo para determinar os Temas Materiais	Construir o Futuro > Pilares de Sustentabilidade Sobre o Relatório			
	3-2	Lista de Temas Materiais	Construir o Futuro > Pilares de Sustentabilidade Sobre o Relatório			
EMPREGO DIVERSO, JUSTO E INCLUSIVO						

13

3-3	Gestão dos Temas Materiais	Criar Valor > Recursos e Resultados Não Financeiros > Colaboradores				
405-1	Diversidade em órgãos de <i>governance</i> e colaboradores	Criar Valor > Recursos e Resultados Não Financeiros > Colaboradores <i>Governance</i> > Estrutura Acionista e de <i>Governance</i> Grupo Fidelidade Indicadores	Não respondido para a totalidade das empresas incluídas no âmbito de reporte, <i>vide</i> 8.1 Grupo Fidelidade Indicadores.	À data da publicação do Relatório, não foi possível recolher a informação em conformidade com os requisitos do indicador.		
405-2	Rácio do salário base e da remuneração entre homens e mulheres	Grupo Fidelidade Indicadores	Não respondido para a totalidade das empresas incluídas no âmbito de reporte, <i>vide</i> 8.1 Grupo Fidelidade Indicadores. Não reportado por categoria profissional	À data da publicação do Relatório, não foi possível recolher a informação em conformidade com os requisitos do indicador.		
406-1	Não discriminação	Criar Valor > Recursos e Resultados Não Financeiros > Colaboradores <i>Governance</i> > Ética e <i>Compliance</i> Grupo Fidelidade Indicadores	Não respondido para a totalidade das empresas incluídas no âmbito de reporte, <i>vide</i> 8.1 Grupo Fidelidade Indicadores.	À data da publicação do Relatório, não foi possível recolher a informação em conformidade com os requisitos do indicador.		
SENSIBILIZAÇÃO ESG PARA CLIENTES E PARCEIROS						
3-3	Gestão dos Temas Materiais	Criar Valor > Recursos e Resultados Não Financeiros > Clientes > Fornecedores e Parceiros				
PRODUTOS E SERVIÇOS SUSTENTÁVEIS						
3-3	Gestão dos Temas Materiais	Criar Valor > Recursos e Resultados Não Financeiros > Clientes				
EFICIÊNCIA DE RECURSOS						
3-3	Gestão dos Temas Materiais	Criar Valor > Recursos e Resultados Não Financeiros > Ambiente Criar Valor > Inovação e Digitalização > Inovação em Recursos				
301-1	Materiais Utilizados	Grupo Fidelidade Indicadores	Não respondido para a totalidade das empresas incluídas no âmbito de reporte, <i>vide</i> 8.1 Grupo Fidelidade Indicadores.	À data da publicação do Relatório, não foi possível recolher a informação em conformidade com os requisitos do indicador.		7 8
302-1	Consumo de energia dentro da organização	Criar Valor > Recursos e Resultados Não Financeiros > Ambiente Grupo Fidelidade Indicadores	Não respondido para a totalidade das empresas incluídas no âmbito de reporte, <i>vide</i> 8.1 Grupo Fidelidade Indicadores.	À data da publicação do Relatório, não foi possível recolher a informação em conformidade com os requisitos do indicador.		7 8
303-1	Interações com a água como um recurso partilhado	Grupo Fidelidade Indicadores	Não respondido para a totalidade das empresas incluídas no âmbito de reporte, <i>vide</i> 8.1 Grupo Fidelidade Indicadores.	À data da publicação do Relatório, não foi possível recolher a informação em conformidade com os requisitos do indicador.		7 8

303-2	Gestão de impactos relacionados com a descarga de água	Grupo Fidelidade Indicadores	Não respondido para a totalidade das empresas incluídas no âmbito de reporte, <i>vide</i> 8.1 Grupo Fidelidade Indicadores.	À data da publicação do Relatório, não foi possível recolher a informação em conformidade com os requisitos do indicador.		7 8
303-3	Captação de Água	Criar Valor > Recursos e Resultados Não Financeiros > Ambiente Grupo Fidelidade Indicadores	Não respondido para a totalidade das empresas incluídas no âmbito de reporte, <i>vide</i> 8.1 Grupo Fidelidade Indicadores. Não é reportada a captação de água em áreas de stress hídrico, uma vez que o Grupo Fidelidade não identifica na sua operação direta este tipo de áreas	À data da publicação do Relatório, não foi possível recolher a informação em conformidade com os requisitos do indicador.		7 8
MODELOS DE INOVAÇÃO E DIGITALIZAÇÃO DO SERVIÇO						
3-3	Gestão dos Temas Materiais	Criar Valor > Inovação e Digitalização				
INVESTIMENTO SUSTENTÁVEL						
3-3	Gestão dos Temas Materiais	Governance > Governance de Investimentos				
PROCUREMENT SUSTENTÁVEL						
3-3	Gestão dos Temas Materiais	Criar Valor > Recursos e Resultados Não Financeiros > Fornecedores e Parceiros				
204-1	Proporção de gastos com fornecedores locais	Criar Valor > Recursos e Resultados Não Financeiros > Fornecedores e Parceiros Grupo Fidelidade Indicadores	Não respondido para a totalidade das empresas incluídas no âmbito de reporte, <i>vide</i> 8.1 Grupo Fidelidade Indicadores.	À data da publicação do Relatório, não foi possível recolher a informação em conformidade com os requisitos do indicador.		
308-1	Novos fornecedores selecionados com base em critérios ambientais	Criar Valor > Recursos e Resultados Não Financeiros > Fornecedores e Parceiros Grupo Fidelidade Indicadores	Não respondido para a totalidade das empresas incluídas no âmbito de reporte, <i>vide</i> 8.1 Grupo Fidelidade Indicadores.	À data da publicação do Relatório, não foi possível recolher a informação em conformidade com os requisitos do indicador.		8
414-1	Novos fornecedores selecionados com base em critérios sociais	Criar Valor > Recursos e Resultados Não Financeiros > Fornecedores e Parceiros Grupo Fidelidade Indicadores	Não respondido para a totalidade das empresas incluídas no âmbito de reporte, <i>vide</i> 8.1 Grupo Fidelidade Indicadores.	À data da publicação do Relatório, não foi possível recolher a informação em conformidade com os requisitos do indicador.		

GRI 200 Indicadores Económicos

GRI	Divulgações	Localização	Omissão			Princípios UNGC
			Requisitos omitidos	Motivo	Explicação	
GRI 200: Divulgações Económicas	DESEMPENHO ECONÓMICO					
	201-1	Valor económico direto gerado e distribuído	Grupo Fidelidade Indicadores			
	201-2	Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades decorrentes das alterações climáticas	Grupo Fidelidade Indicadores	Não respondido para a totalidade das empresas incluídas no âmbito de reporte, <i>vide</i> 8.1 Grupo Fidelidade Indicadores.	À data da publicação do Relatório, não foi possível recolher a informação em conformidade com os requisitos do indicador.	
	201-3	Obrigações do plano de benefícios definido e outros planos de reforma	Grupo Fidelidade Indicadores	Não respondido para a totalidade das empresas incluídas no âmbito de reporte, <i>vide</i> 8.1 Grupo Fidelidade Indicadores.	À data da publicação do Relatório, não foi possível recolher a informação em conformidade com os requisitos do indicador.	
	PRESENÇA NO MERCADO					
	202-1	Proporção entre o salário mais baixo e o salário mínimo local, com discriminação por género	Grupo Fidelidade Indicadores	Não respondido para a totalidade das empresas incluídas no âmbito de reporte, <i>vide</i> 8.1 Grupo Fidelidade Indicadores.	À data da publicação do Relatório, não foi possível recolher a informação em conformidade com os requisitos do indicador.	
	202-2	Proporção de membros dos órgãos de gestão contratados na comunidade local	Grupo Fidelidade Indicadores	Não respondido para a totalidade das empresas incluídas no âmbito de reporte, <i>vide</i> 8.1 Grupo Fidelidade Indicadores.	À data da publicação do Relatório, não foi possível recolher a informação em conformidade com os requisitos do indicador.	
	IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRETOS					
	203-1	Investimentos em infraestrutura e apoio a serviços	Grupo Fidelidade Indicadores	Não respondido para a totalidade das empresas incluídas no âmbito de reporte, <i>vide</i> 8.1 Grupo Fidelidade Indicadores.	À data da publicação do Relatório, não foi possível recolher a informação em conformidade com os requisitos do indicador.	
	203-2	Impactos económicos indiretos significativos	Grupo Fidelidade Indicadores	Não respondido para a totalidade das empresas incluídas no âmbito de reporte, <i>vide</i> 8.1 Grupo Fidelidade Indicadores.	À data da publicação do Relatório, não foi possível recolher a informação em conformidade com os requisitos do indicador.	
	PRÁTICAS DE COMPRAS					
	204-1	Proporção de gastos com fornecedores locais	Criar Valor > Recursos e Resultados Não Financeiros > Fornecedores e Parceiros Grupo Fidelidade Indicadores	Não respondido para a totalidade das empresas incluídas no âmbito de reporte, <i>vide</i> 8.1 Grupo Fidelidade Indicadores.	À data da publicação do Relatório, não foi possível recolher a informação em conformidade com os requisitos do indicador.	
	COMBATE À CORRUPÇÃO					

205-1	Operações avaliadas com risco de corrupção	Grupo Fidelidade Indicadores	Não respondido para a totalidade das empresas incluídas no âmbito de reporte, <i>vide</i> 8.1 Grupo Fidelidade Indicadores.	À data da publicação do Relatório, não foi possível recolher a informação em conformidade com os requisitos do indicador.	10
205-2	Comunicação e capacitação em políticas e procedimentos de combate à corrupção	<i>Governance > Estrutura Acionista e de Governance > Ética e Compliance</i> Grupo Fidelidade Indicadores	Não respondido para a totalidade das empresas incluídas no âmbito de reporte, <i>vide</i> 8.1 Grupo Fidelidade Indicadores.	À data da publicação do Relatório, não foi possível recolher a informação em conformidade com os requisitos do indicador.	10
205-3	Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas	Grupo Fidelidade Indicadores	Não respondido para a totalidade das empresas incluídas no âmbito de reporte, <i>vide</i> 8.1 Grupo Fidelidade Indicadores.	À data da publicação do Relatório, não foi possível recolher a informação em conformidade com os requisitos do indicador.	10
CONCORRÊNCIA DESLEAL					
206-1	Ações judiciais por concorrência desleal, práticas de <i>anti-trust</i> e monopólio	Grupo Fidelidade Indicadores	Não respondido para a totalidade das empresas incluídas no âmbito de reporte, <i>vide</i> 8.1 Grupo Fidelidade Indicadores.	À data da publicação do Relatório, não foi possível recolher a informação em conformidade com os requisitos do indicador.	10
IMPOSTOS					
207-1	Abordagem tributária	Grupo Fidelidade Indicadores	Não respondido para a totalidade das empresas incluídas no âmbito de reporte, <i>vide</i> 8.1 Grupo Fidelidade Indicadores.	À data da publicação do Relatório, não foi possível recolher a informação em conformidade com os requisitos do indicador.	10
207-2	<i>Governance</i> , controlo e gestão de risco fiscal	Grupo Fidelidade Indicadores	Não respondido para a totalidade das empresas incluídas no âmbito de reporte, <i>vide</i> 8.1 Grupo Fidelidade Indicadores.	À data da publicação do Relatório, não foi possível recolher a informação em conformidade com os requisitos do indicador.	
207-3	Envolvimento de <i>stakeholders</i> e gestão das suas preocupações quanto aos impostos	Grupo Fidelidade Indicadores	Não respondido para a totalidade das empresas incluídas no âmbito de reporte, <i>vide</i> 8.1 Grupo Fidelidade Indicadores.	À data da publicação do Relatório, não foi possível recolher a informação em conformidade com os requisitos do indicador.	
207-4	Reporte por geografia	Grupo Fidelidade Indicadores	Não respondido para a totalidade das empresas incluídas no âmbito de reporte, <i>vide</i> 8.1 Grupo Fidelidade Indicadores.	À data da publicação do Relatório, não foi possível recolher a informação em conformidade com os requisitos do indicador.	

GRI 300 Divulgações Ambientais

GRI	Divulgações	Localização	Omissão			Princípios UNGC	
			Requisitos omitidos	Motivo	Explicação		
GRI 300: Divulgações Ambientais	ENERGIA						
	302-1	Consumo de energia dentro da organização	Criar Valor > Recursos e Resultados Não Financeiros > Ambiente Grupo Fidelidade Indicadores	Não respondido para a totalidade das empresas incluídas no âmbito de reporte, vide 8.1 Grupo Fidelidade Indicadores.	À data da publicação do Relatório, não foi possível recolher a informação em conformidade com os requisitos do indicador.		7 8
	ÁGUA E EFLUENTES						
	303-1	Interações com a água como recurso partilhado	Grupo Fidelidade Indicadores	Não respondido para a totalidade das empresas incluídas no âmbito de reporte, vide 8.1 Grupo Fidelidade Indicadores.	À data da publicação do Relatório, não foi possível recolher a informação em conformidade com os requisitos do indicador.		7 8
	303-2	Gestão de impactos relacionados com a descarga de água	Grupo Fidelidade Indicadores	Não respondido para a totalidade das empresas incluídas no âmbito de reporte, vide 8.1 Grupo Fidelidade Indicadores.	À data da publicação do Relatório, não foi possível recolher a informação em conformidade com os requisitos do indicador.		7 8
	303-3	Captação de água	Criar Valor > Recursos e Resultados Não Financeiros > Ambiente Grupo Fidelidade Indicadores	Não respondido para a totalidade das empresas incluídas no âmbito de reporte, vide 8.1 Grupo Fidelidade Indicadores. Não é reportada a captação de água em áreas de stress hídrico, uma vez que o Grupo Fidelidade não identifica na sua operação direta este tipo de áreas	À data da publicação do Relatório, não foi possível recolher a informação em conformidade com os requisitos do indicador.		7 8
	EMISSÕES						
	305-1	Emissões diretas de GEE (Âmbito1)	Criar Valor > Recursos e Resultados Não Financeiros > Ambiente Grupo Fidelidade Indicadores	Não respondido para a totalidade das empresas incluídas no âmbito de reporte, vide 8.1 Grupo Fidelidade Indicadores.	À data da publicação do Relatório, não foi possível recolher a informação em conformidade com os requisitos do indicador.		8
	305-2	Emissões indiretas de GEE (Âmbito 2)	Criar Valor > Recursos e Resultados Não	Não respondido para a totalidade das empresas incluídas no âmbito de reporte,	À data da publicação do Relatório, não foi possível recolher a informação em		8

		Financeiros > Ambiente Grupo Fidelidade Indicadores	vide 8.1 Grupo Fidelidade Indicadores.	conformidade com os requisitos do indicador.		
305-3	Outras emissões indiretas de GEE (Âmbito 3)	Criar Valor > Recursos e Resultados Não Financeiros > Ambiente Grupo Fidelidade Indicadores	Não respondido para a totalidade das empresas incluídas no âmbito de reporte, vide 8.1 Grupo Fidelidade Indicadores.	À data da publicação do Relatório, não foi possível recolher a informação em conformidade com os requisitos do indicador.		8
RESÍDUOS						
306-1	Geração de resíduos e impactos significativos relacionados com resíduos	Grupo Fidelidade Indicadores	Não respondido para a totalidade das empresas incluídas no âmbito de reporte, vide 8.1 Grupo Fidelidade Indicadores.	À data da publicação do Relatório, não foi possível recolher a informação em conformidade com os requisitos do indicador.		8
306-2	Gestão de impactos significativos relacionados com resíduos	Grupo Fidelidade Indicadores	Não respondido para a totalidade das empresas incluídas no âmbito de reporte, vide 8.1 Grupo Fidelidade Indicadores.	À data da publicação do Relatório, não foi possível recolher a informação em conformidade com os requisitos do indicador.		8
306-3	Resíduos gerados	Criar Valor > Recursos e Resultados Não Financeiros > Ambiente Grupo Fidelidade Indicadores	Não respondido para a totalidade das empresas incluídas no âmbito de reporte, vide 8.1 Grupo Fidelidade Indicadores.	À data da publicação do Relatório, não foi possível recolher a informação em conformidade com os requisitos do indicador.		8
306-4	Resíduos não destinados para disposição final	Criar Valor > Recursos e Resultados Não Financeiros > Ambiente Grupo Fidelidade Indicadores	Não respondido para a totalidade das empresas incluídas no âmbito de reporte, vide 8.1 Grupo Fidelidade Indicadores.	À data da publicação do Relatório, não foi possível recolher a informação em conformidade com os requisitos do indicador.		8
306-5	Resíduos destinados para disposição final	Criar Valor > Recursos e Resultados Não Financeiros > Ambiente Grupo Fidelidade Indicadores	Não respondido para a totalidade das empresas incluídas no âmbito de reporte, vide 8.1 Grupo Fidelidade Indicadores.	À data da publicação do Relatório, não foi possível recolher a informação em conformidade com os requisitos do indicador.		8
AValiação Ambiental de Fornecedores						
308-1	Novos fornecedores selecionados com base em critérios ambientais	Grupo Fidelidade Indicadores	Não respondido para a totalidade das empresas incluídas no âmbito de reporte, vide 8.1 Grupo Fidelidade Indicadores.	À data da publicação do Relatório, não foi possível recolher a informação em conformidade com os requisitos do indicador.		8

GRI 400 Divulgações Sociais

GRI	Divulgações	Localização	Omissão			Princípios UNGC	
			Requisitos omitidos	Motivo	Explicação		
GRI 400: Divulgações Sociais	EMPREGO						
	401-1	Contrações e rotatividade dos colaboradores	Criar Valor > Recursos e Resultados Não Financeiros > Colaboradores Grupo Fidelidade Indicadores	Não respondido para a totalidade das empresas incluídas no âmbito de reporte, <i>vide</i> 8.1 Grupo Fidelidade Indicadores.	À data da publicação do Relatório, não foi possível recolher a informação em conformidade com os requisitos do indicador.		6
	SAÚDE E SEGURANÇA OCUPACIONAL						
	403-1	Sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho	Grupo Fidelidade Indicadores	Não respondido para a totalidade das empresas incluídas no âmbito de reporte, <i>vide</i> 8.1 Grupo Fidelidade Indicadores.	À data da publicação do Relatório, não foi possível recolher a informação em conformidade com os requisitos do indicador.		
	403-2	Identificação de periculosidade, avaliação de riscos e investigação de incidentes	Criar Valor > Recursos e Resultados Não Financeiros > Colaboradores Grupo Fidelidade Indicadores	Não respondido para a totalidade das empresas incluídas no âmbito de reporte, <i>vide</i> 8.1 Grupo Fidelidade Indicadores.	À data da publicação do Relatório, não foi possível recolher a informação em conformidade com os requisitos do indicador.		
	403-3	Serviços de saúde do trabalho	Grupo Fidelidade Indicadores	Não respondido para a totalidade das empresas incluídas no âmbito de reporte, <i>vide</i> 8.1 Grupo Fidelidade Indicadores.	À data da publicação do Relatório, não foi possível recolher a informação em conformidade com os requisitos do indicador.		
	403-4	Participação dos trabalhadores, consulta e comunicação aos trabalhadores referentes a saúde e segurança do trabalho	Criar Valor > Recursos e Resultados Não Financeiros > Colaboradores Grupo Fidelidade Indicadores	Não respondido para a totalidade das empresas incluídas no âmbito de reporte, <i>vide</i> 8.1 Grupo Fidelidade Indicadores.	À data da publicação do Relatório, não foi possível recolher a informação em conformidade com os requisitos do indicador.		
	403-5	Formação de trabalhadores em saúde e segurança do trabalho	Grupo Fidelidade Indicadores	Não respondido para a totalidade das empresas incluídas no âmbito de reporte, <i>vide</i> 8.1 Grupo Fidelidade Indicadores.	À data da publicação do Relatório, não foi possível recolher a informação em conformidade com os requisitos do indicador.		

GRI	Divulgações		Localização	Omissão			Princípios UNGC	
				Requisitos omitidos	Motivo	Explicação		
	403-6	Promoção da saúde do trabalhador	Criar Valor > Recursos e Resultados Não Financeiros > Colaboradores Grupo Fidelidade Indicadores	Não respondido para a totalidade das empresas incluídas no âmbito de reporte, vide 8.1 Grupo Fidelidade Indicadores.	À data da publicação do Relatório, não foi possível recolher a informação em conformidade com os requisitos do indicador.			
	403-7	Prevenção e mitigação de impactos de saúde e segurança do trabalho diretamente vinculados com relações de negócios	Criar Valor > Recursos e Resultados Não Financeiros > Colaboradores Grupo Fidelidade Indicadores	Não respondido para a totalidade das empresas incluídas no âmbito de reporte, vide 8.1 Grupo Fidelidade Indicadores.	À data da publicação do Relatório, não foi possível recolher a informação em conformidade com os requisitos do indicador.			
	403-8	Trabalhadores cobertos por um sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho	Grupo Fidelidade Indicadores	Não respondido para a totalidade das empresas incluídas no âmbito de reporte, vide 8.1 Grupo Fidelidade Indicadores.	À data da publicação do Relatório, não foi possível recolher a informação em conformidade com os requisitos do indicador.			
	403-9	Acidentes de trabalho	Grupo Fidelidade Indicadores	Não respondido para a totalidade das empresas incluídas no âmbito de reporte, vide 8.1 Grupo Fidelidade Indicadores.	À data da publicação do Relatório, não foi possível recolher a informação em conformidade com os requisitos do indicador.			
	403-10	Doenças profissionais	Grupo Fidelidade Indicadores	Não respondido para a totalidade das empresas incluídas no âmbito de reporte, vide 8.1 Grupo Fidelidade Indicadores.	À data da publicação do Relatório, não foi possível recolher a informação em conformidade com os requisitos do indicador.			
	FORMAÇÃO E EDUCAÇÃO							
	404-1	Média de horas de formação por colaborador	Grupo Fidelidade Indicadores	Não respondido para a totalidade das empresas incluídas no âmbito de reporte, vide 8.1 Grupo Fidelidade Indicadores.	À data da publicação do Relatório, não foi possível recolher a informação em conformidade com os requisitos do indicador.		6	
	404-2	Programas de gestão de competências e aprendizagem contínua	Criar Valor > Recursos e Resultados Não Financeiros > Colaboradores Grupo Fidelidade Indicadores	Não respondido para a totalidade das empresas incluídas no âmbito de reporte, vide 8.1 Grupo Fidelidade Indicadores.	À data da publicação do Relatório, não foi possível recolher a informação em conformidade com os requisitos do indicador.		6	

GRI	Divulgações		Localização	Omissão			Princípios UNGC
				Requisitos omitidos	Motivo	Explicação	
404-3	Percentagem de colaboradores que recebem regularmente análises de desempenho e desenvolvimento de carreira	Grupo Fidelidade Indicadores	Não respondido para a totalidade das empresas incluídas no âmbito de reporte, <i>vide</i> 8.1 Grupo Fidelidade Indicadores.	À data da publicação do Relatório, não foi possível recolher a informação em conformidade com os requisitos do indicador.		6	
DIVERSIDADE E IGUALDADE DE OPORTUNIDADES							
405-1	Diversidade nos órgãos de <i>Governance</i> e colaboradores	Criar Valor > Recursos e Resultados Não Financeiros > Colaboradores Grupo Fidelidade Indicadores	Não respondido para a totalidade das empresas incluídas no âmbito de reporte, <i>vide</i> 8.1 Grupo Fidelidade Indicadores.	À data da publicação do Relatório, não foi possível recolher a informação em conformidade com os requisitos do indicador.			
NÃO DISCRIMINAÇÃO							
406-1	Casos de discriminação e medidas corretivas tomadas	Grupo Fidelidade Indicadores	Não respondido para a totalidade das empresas incluídas no âmbito de reporte, <i>vide</i> 8.1 Grupo Fidelidade Indicadores.	À data da publicação do Relatório, não foi possível recolher a informação em conformidade com os requisitos do indicador.		6	
COMUNIDADES LOCAIS							
413-1	Operações com envolvimento da comunidade local, avaliação de impactos e desenvolvimento de programas	Grupo Fidelidade Indicadores	Não respondido para a totalidade das empresas incluídas no âmbito de reporte, <i>vide</i> 8.1 Grupo Fidelidade Indicadores.	À data da publicação do Relatório, não foi possível recolher a informação em conformidade com os requisitos do indicador.		1	
413-2	Operações com impactos negativos significativos, atuais e potenciais nas comunidades locais	Grupo Fidelidade Indicadores	Não respondido para a totalidade das empresas incluídas no âmbito de reporte, <i>vide</i> 8.1 Grupo Fidelidade Indicadores.	À data da publicação do Relatório, não foi possível recolher a informação em conformidade com os requisitos do indicador.		1	
AVALIAÇÃO SOCIAL DE FORNECEDORES							
414-1	Novos fornecedores selecionados com base em critérios sociais	Criar Valor > Recursos e Resultados Não Financeiros > Fornecedores e Parceiros Grupo Fidelidade Indicadores	Não respondido para a totalidade das empresas incluídas no âmbito de reporte, <i>vide</i> 8.1 Grupo Fidelidade Indicadores.	À data da publicação do Relatório, não foi possível recolher a informação em conformidade com os requisitos do indicador.			

GRI	Divulgações	Localização	Omissão			Princípios UNGC
			Requisitos omitidos	Motivo	Explicação	
POLÍTICAS PÚBLICAS						
415-1	Contribuições políticas	Grupo Fidelidade Indicadores	Não respondido para a totalidade das empresas incluídas no âmbito de reporte, vide 8.1 Grupo Fidelidade Indicadores.	À data da publicação do Relatório, não foi possível recolher a informação em conformidade com os requisitos do indicador.		
MARKETING E ROTULAGEM						
417-1	Requisitos para a informação e rotulagem de produtos e serviços.	Grupo Fidelidade Indicadores	Não respondido para a totalidade das empresas incluídas no âmbito de reporte, vide 8.1 Grupo Fidelidade Indicadores.	À data da publicação do Relatório, não foi possível recolher a informação em conformidade com os requisitos do indicador.		
417-2	Casos de não conformidade relacionados com a informação e rotulagem de produtos e serviços	Grupo Fidelidade Indicadores	Não respondido para a totalidade das empresas incluídas no âmbito de reporte, vide 8.1 Grupo Fidelidade Indicadores.	À data da publicação do Relatório, não foi possível recolher a informação em conformidade com os requisitos do indicador.		
417-3	Casos de não conformidade em relação a comunicação de marketing	Grupo Fidelidade Indicadores	Não respondido para a totalidade das empresas incluídas no âmbito de reporte, vide 8.1 Grupo Fidelidade Indicadores.	À data da publicação do Relatório, não foi possível recolher a informação em conformidade com os requisitos do indicador.		
PRIVACIDADE DO CLIENTE						
418-1	Queixas comprovadas relativas a violação de privacidade e perda de dados de clientes.	Grupo Fidelidade Indicadores	Não respondido para a totalidade das empresas incluídas no âmbito de reporte, vide 8.1 Grupo Fidelidade Indicadores.	À data da publicação do Relatório, não foi possível recolher a informação em conformidade com os requisitos do indicador.		

Legenda:

- Princípios UNGC – United Nations Global Compact

8.3 DEMONSTRAÇÃO NÃO FINANCEIRA

CUMPRIMENTO DE LEGISLAÇÃO E REGULAMENTAÇÃO

Toda a atividade do Grupo Fidelidade é norteada pelo cumprimento rigoroso das normas legais, regulamentares, éticas, deontológicas e de boas práticas.

Neste contexto, e em cumprimento do disposto no Artigo 508.º G n.º 2 do Código das Sociedades Comerciais, informa-se que:

i. Aplicação das normas de natureza ambiental

O Grupo está comprometido com a preservação do ambiente, não só na perspetiva do cumprimento das normas de natureza ambiental, mas também da promoção de comportamentos ambientalmente adequados.

ii. Aplicação das normas de índole laboral

O Grupo pauta as suas relações laborais por critérios de rigor e elevados padrões éticos, procurando, sempre, evitar o conflito, através do diálogo esclarecedor e construtivo com os seus colaboradores.

iii. Aplicação das normas relativas à prevenção da corrupção

O Grupo está comprometido com o combate à corrupção e às tentativas de suborno, cumprindo escrupulosamente as regras vigentes nessas matérias.

iv. Aplicação das normas relativas à igualdade entre mulheres e homens, à não discriminação e ao respeito dos direitos humanos

O Grupo pauta a sua atuação pelo respeito e pela promoção da igualdade entre mulheres e homens, a não discriminação e os direitos humanos, cumprindo escrupulosamente as regras vigentes nessas matérias.

DESCRIÇÃO DO MODELO EMPRESARIAL

Os elementos relativos ao modelo empresarial encontram-se descritos, designadamente nos seguintes capítulos deste documento:

- Capítulo 1 – Grupo Fidelidade > História do Grupo Fidelidade
- Capítulo 2 – Construir o Futuro > Pilares de Negócio > Pilares de Sustentabilidade > Expansão Internacional

IMPLEMENTAÇÃO DE POLÍTICAS DE RECURSOS HUMANOS

Os elementos relativos às políticas de recursos humanos encontram-se descritos no Capítulo 3 – Criar Valor > Recursos e Resultados Não Financeiros > Colaboradores.

PRINCIPAIS RISCOS E RESPETIVAS AÇÕES DE MITIGAÇÃO

As políticas do Grupo no domínio da gestão de riscos encontram-se descritas no Capítulo 4 – *Governance* > Gestão do Risco.

8.4 TABELA DL 89/2017

Requisito	Resposta
MODELO EMPRESARIAL	
DL 89/2017 - Artº3º (Remetido para o Nº2 do Artº508º- G do CSC) - Diretiva 2014/95/UE- Art. 19a (1)(a)	
Modelo empresarial da empresa	Grupo Fidelidade > História do Grupo Fidelidade Construir o Futuro > Pilares de Negócio > Pilares de Sustentabilidade > Expansão Internacional Criar Valor > Modelo de Criação de Valor > Recursos e Resultados Financeiros > Recursos e Resultados Não Financeiros
DIVERSIDADE NOS ORGÃOS DO GOVERNO	
DL 89/2017 - Artº4º (Remetido para o Artº 245.º- N.º 1 r) e N.º2 do CVM) - Diretiva 2014/95/UE - Art. 20 (1)(g)	
Política de diversidade aplicada pela sociedade relativamente aos seus órgãos de administração e de fiscalização	Criar Valor > Recursos e Resultados Não Financeiros > Colaboradores
QUESTÕES AMBIENTAIS	
DL 89/2017 - Nº2 do Artº3º (Remetido para o Nº2 do Artº508º do CSC) - Diretiva 2014/95/UE - Art. 19a (1) (a-e)	
Políticas específicas relacionadas com questões ambientais	Criar Valor > Recursos e Resultados Não Financeiros > Ambiente
Resultados da aplicação das políticas	Criar Valor > Recursos e Resultados Não Financeiros > Ambiente Grupo Fidelidade Indicadores
Principais riscos associados e a forma como esses riscos são geridos	Criar Valor > Recursos e Resultados Não Financeiros > Ambiente Governance > Gestão do Risco
Indicadores-chave de desempenho	Criar Valor > Recursos e Resultados Não Financeiros > Ambiente Grupo Fidelidade Indicadores
QUESTÕES SOCIAIS E RELATIVAS AOS TRABALHADORES	
DL 89/2017 - Nº2 do Artº3º (Remetido para o Nº2 do Artº508º do CSC) - Diretiva 2014/95/UE - Art. 19a (1) (a-e)	
Políticas específicas relacionadas com questões sociais e relativas aos trabalhadores	Criar Valor > Recursos e Resultados Não Financeiros > Colaboradores
Resultados da aplicação das políticas	Criar Valor > Recursos e Resultados Não Financeiros > Colaboradores Grupo Fidelidade Indicadores
Principais riscos associados e a forma como esses riscos são geridos	Criar Valor > Recursos e Resultados Não Financeiros > Colaboradores Governance > Gestão do Risco
Indicadores-chave de desempenho	Criar Valor > Recursos e Resultados Não Financeiros > Colaboradores Grupo Fidelidade Indicadores
IGUALDADE ENTRE MULHERES E HOMENS E NÃO DISCRIMINAÇÃO	
Nº2 do Artº3º do DL 89/2017 (Remetido para o Nº2 do Artº508º do CSC) - Diretiva 2014/95/UE - Art. 19a (1)(a-e)	
Políticas específicas relacionadas com questões de igualdade entre mulheres e homens e não discriminação	Criar Valor > Recursos e Resultados Não Financeiros > Colaboradores
Resultados da aplicação das políticas	Criar Valor > Recursos e Resultados Não Financeiros > Colaboradores

Requisito	Resposta
Principais riscos associados e a forma como esses riscos são geridos	Criar Valor > Recursos e Resultados Não Financeiros > Colaboradores <i>Governance</i> > Gestão do Risco
Indicadores-chave de desempenho	Grupo Fidelidade Indicadores
RESPEITO DOS DIREITOS HUMANOS	
Nº2 do Artº3º do DL 89/2017 (Remetido para o Nº2 do Artº508º do CSC) - Diretiva 2014/95/UE - Art. 19a (1)(a-e)	
Políticas específicas relacionadas com o respeito dos Direitos Humanos	<i>Governance</i> > Estrutura Acionista e de <i>Governance</i> > Ética e <i>Compliance</i>
Resultados da aplicação das políticas	Grupo Fidelidade Indicadores
Principais riscos associados e a forma como esses riscos são geridos	<i>Governance</i> > Gestão do Risco
COMBATE À CORRUPÇÃO E TENTATIVAS DE SUBORNO	
Nº2 do Artº3º do DL 89/2017 (Remetido para o n.º2 do Artº508º do CSC) - Diretiva 2014/95/UE - Art. 19a (1)(a-e)	
Políticas específicas relacionadas com o combate à corrupção e tentativas de suborno	<i>Governance</i> > Estrutura Acionista e de <i>Governance</i> > Ética e <i>Compliance</i>
Resultados da aplicação das políticas	Grupo Fidelidade Indicadores
Principais riscos associados e a forma como esses riscos são geridos	<i>Governance</i> > Gestão do Risco

8.5 TABELA IIRC

RELATÓRIO INTEGRADO: ELEMENTOS DE CONTEÚDO	TÓPICOS ABORDADOS	RELATÓRIO INTEGRADO DO GRUPO FIDELIDADE 2023
Visão geral organizacional e ambiente externo	Estrutura da Organização	Grupo Fidelidade > História do Grupo Fidelidade
	Missão e Valores	Grupo Fidelidade > Missão e Valores
	Atividades e temas materiais	Grupo Fidelidade > História do Grupo Fidelidade Construir o Futuro > Pilares de Negócio > Pilares de Sustentabilidade
	Contexto de mercado	Criar Valor > Contexto
	<i>Stakeholders</i>	Construir o Futuro > Pilares de Sustentabilidade
Governança	Estrutura de <i>Governance</i>	<i>Governance</i> > Estrutura Acionista e de <i>Governance</i> > <i>Governance</i> de Sustentabilidade > <i>Governance</i> de Investimentos Relatório de Governo Societário
	Práticas e Políticas de <i>Governance</i>	<i>Governance</i> > Estrutura Acionista e de <i>Governance</i> > Ética e <i>Compliance</i>
Modelo de negócio	Modelo de Criação de Valor	Criar Valor > Modelo de Criação de Valor
Riscos e oportunidades	Desafios e Oportunidades	Criar Valor > Contexto
	Perspetiva de Futuro	Criar Valor > Perspetivas para 2024
	Gestão de Riscos	<i>Governance</i> > Gestão do Risco
Estratégia e alocação de recursos	Estratégia	Construir o Futuro > Pilares de Negócio > Pilares de Sustentabilidade
Desempenho	Indicadores-chave de <i>performance</i> financeira e ESG	Criar Valor > Recursos e Resultados Financeiros > Recursos e Resultados Não Financeiros
	Compromissos e Metas	Criar Valor > Pilares de Sustentabilidade
	Modelo de Criação de Valor	Criar Valor > Modelo de Criação de Valor
	<i>Performance</i> por tema material do Grupo	Criar Valor > Recursos e Resultados Não Financeiros Criar Valor > Inovação e Digitalização
	Riscos e Oportunidades	Criar Valor > Recursos e Resultados Não Financeiros Criar Valor > Inovação e Digitalização <i>Governance</i> > Gestão do Risco
Perspetivas	Perspetivas de Futuro	Criar Valor > Perspetivas para 2024
	Contexto Regulatório	Criar Valor > Contexto Recursos e Resultados Financeiros > Taxonomia
	Riscos e Oportunidades	<i>Governance</i> > Gestão do Risco
Base de preparação	Materialidade	Sobre o Relatório
	Âmbito e limites do Relatório	

8.6 CRITÉRIOS PARA O CÁLCULO DOS INDICADORES

302-1: CONSUMO DE ENERGIA DENTRO DA ORGANIZAÇÃO.

Os consumos de energia direta (gasolina e gasóleo) foram convertidos para unidades de energia (GJ) considerando os fatores de conversão constantes na tabela abaixo.

Os consumos de energia indireta resultantes da eletricidade consumida nos edifícios das empresas do Grupo Fidelidade, em kWh, foram convertidos em unidades de energia (GJ).

FATORES DE CONVERSÃO POR TIPO DE FONTE ENERGÉTICA

TIPO DE CONSUMO	DENSIDADE (KG/L)	PCI (GJ/TON)
Gasolina	0,75	43,77
Gasóleo	0,84	42,60

TIPO DE CONSUMO ENERGÉTICO	FATOR DE CONVERSÃO	FONTE
Eletricidade	1 kWh – 0,0036 GJ	GRI

Os fatores de conversão aplicados foram consultados no Inventário Nacional de Emissões (NIR) 2023 da Agência Portuguesa do Ambiente (APA) e na Direção-Geral de Energia e Geologia (DGEG), sempre que aplicável, constituindo uma reformulação face ao reporte de 2022.

305-1, 305-2 E 305-3: EMISSÕES DIRETAS, INDIETAS E OUTRAS EMISSÕES DE GASES COM EFEITO DE ESTUFA, POR PESO.

As emissões de GEE foram determinadas tendo em conta a metodologia definida pelo GHG Protocol, que permitiu considerar três âmbitos de emissão:

ÂMBITO 1: Emissões diretas decorrentes da atividade associadas essencialmente aos consumos de combustíveis de frota automóvel, gás natural, combustível de geradores e Fugas de Gases com efeito de estufa;

ÂMBITO 2: Emissões indiretas associadas à produção da energia elétrica consumida nos edifícios centrais e rede de agências e frota elétrica.

ÂMBITO 3: Outras emissões indiretas com exceção da categoria 15 – Investimentos e Seguros.

Fatores de emissão: Foram utilizados os fatores de emissão correspondentes a cada geografia e tipologia de dado obtido.

Portugal

Âmbito	Categoria	Fonte de Emissão	Fator de Emissão (FE)	Unidade (kgCO ₂ e/ by default)	Fonte FE
1	Emissões diretas de fontes fixas	Gás Natural	0,2042	kgCO ₂ e/kWh	APA
		Gasóleo (Geradores)	2,6607		IPCC
	Emissões diretas de fontes móveis	Gasóleo (Frota)	2,5063	kgCO ₂ e/l	APA
		Gasolina (Frota)	2,3542		APA
Emissões diretas de GEE	Gás Refrigerante R407c	1774	NC	APA	
	Gás Refrigerante R410a	2088		APA	
2	Emissões indiretas - Eletricidade	Eletricidade Frota PT	0,1620		APA
		Eletricidade PT		kgCO ₂ e/kWh	APA
3	Energia - a montante	Eletricidade - Edifícios (montante) PT	0,0575		DEFRA
		Eletricidade - veículo elétricos (montante) PT			DEFRA
		Gás Natural (montante)	0,0335	kgCO ₂ e/kWh ICV	DEFRA
		Gasóleo (Frota) (montante)			DEFRA
		Gasóleo (geradores) (montante)	0,6110	kgCO ₂ e/liter	DEFRA
		Gasolina (Frota) (montante)	0,5809		DEFRA
Serviços e Compras	Alojamento e Catering	320		Base Carbone	
	Atividades para Organizações Associativas	220	kgCO ₂ e/keuro	Base Carbone	

	Atividades para Saúde	120		Base Carbone
	Construção	360		Base Carbone
	Consumo Água PT	0,0862	kgCO2e/m3	EPAL
	Correio	130		Base Carbone
	Engenharia, Manutenção	400		Base Carbone
	Publicidade (livros, jornais, revistas, etc.)	280		Base Carbone
	Reparação e Instalação de equipamentos e maquinaria	390		Base Carbone
	Seguros, Bancos, Consultoria e	110		Base Carbone
	Serviços (Impressão, Publicidade, Arquitetura e Outros Serviços telecomunicações)	170	kgCO2e/keuro	Base Carbone
	Transporte Terrestre			DEFRA
	Equipamento e maquinaria industrial	700		Base Carbone
Bens de Capital	Edifícios (€)	360		Base Carbone
	Veículos (€)	700		Base Carbone
	Material IT (€)	400		Base Carbone
	Embalagens - Cartão - Reciclagem	992		Base Carbone
Resíduos	Embalagens - Madeira - Incineração	69		Base Carbone
	Embalagens - Plástico PP (petrol) - Reciclagem	434	kgCO2e/ton of waste	Base Carbone
	Mobiliário - Média fim de vida	531		Base Carbone
	Resíduos EEE - fim de vida - impactos	1995		Base Carbone
	Resíduos domésticos - Incineração	374		Base Carbone
Deslocação Colaboradores	Km percorridos Autocarro - Colaboradores	0,0295	kgCO2e/passager.km	Base Carbone
	Km percorridos Carris urbanos - Colaboradores	0,0348		DEFRA
	Km percorridos Carro - Colaboradores	0,1901		Base Carbone
	Km percorridos Mota - Colaboradores	0,1648	kgCO2e/km	Base Carbone
Viagens Negócio	Avião (voo doméstico) (<423 km)	0,3061		DEFRA
	Avião (voo Longo-curso) (>3600 km)	0,2934	kgCO2e/passenger.km	DEFRA
	Avião (voo Médio-curso) (entre 423 km - 3600 km)	0,2088		DEFRA
	Comboio - Espanha	0,0604		DEFRA
	Comboio - Internacional	0,0056	kgCO2e/passager.km	DEFRA
	Comboio - Portugal	0,0348		DEFRA
Transporte Clientes	Carro (€)	700	kgCO2e/keuro	DEFRA
	Km percorridos Carro - Clientes	0,1901	kgCO2e/km	Base Carbone

Internacional

	Categoria	Fonte Emissão	Fator Emissão (FE)	Unidade (kgCO2e/ by default)	Fonte FE
ANGOLA	1 Emissões diretas de fontes móveis	Gasóleo (Frota)	2,5121		DEFRA
		Gasolina (Frota)	2,0975	kgCO2e/liter	DEFRA
	2 Emissões indiretas Eletricidade	Eletricidade	0,1960	kgCO2e/kWh	Base Carbone
	Deslocação Colaboradores	Km percorridos Autocarro - Colaboradores	0,0295	kgCO2e/passager.km	Base Carbone
		Km percorridos Carro - Colaboradores	0,1901		Base Carbone
		Km percorridos Mota - Colaboradores	0,1648	kgCO2e/km	Base Carbone
		Km percorridos Carris urbanos - Colaboradores	0,0361	kgCO2e/passager.km	Base Carbone
	3 Energia (montante)	Gasóleo (Frota) (montante)	0,6110		DEFRA
		Gasolina (Frota) (montante)	0,5809	kgCO2e/liter	DEFRA
		Eletricidade (montante)2	0,1400	kgCO2e/kWh	Base Carbone
	Serviços e Compras	Alojamento e Catering	320		Base Carbone
		Construção	360		Base Carbone
		Publicidade (livros, jornais, revistas, etc.)	280		Base Carbone
		Reparação e Instalação de equipamentos e maquinaria	390	kgCO2e/keuro	Base Carbone
		Serviços (Impressão, Publicidade, Arquitetura e Outros Serviços)	170		Base Carbone
		Telecomunicações			Base Carbone

BOLÍVIA		Transporte Terrestre	700		DEFRA	
		Seguros, Bancos, Consultoria	110		Base Carbone	
		Atividades para Organizações Associativas	220		Base Carbone	
		Serviços (produtos informáticos, eletrônicos e óticos)	400		Base Carbone	
	Viagens Negócio	Carro - Viagens Negócio	0,1901	kgCO2e/km	Base Carbone	
		Avião (Longo-curso) (>3600 km)	0,2934	kgCO2e/passenger.km	DEFRA	
	1	Emissões diretas de fontes móveis	Gasolina (Frota)	2,0975	kgCO2e/liter	DEFRA
	2	Emissões indiretas - Eletricidade	Eletricidade	0,3350	kgCO2e/kWh	Base Carbone
	Deslocação Colaboradores	Km percorridos Autocarro - Colaboradores	0,0295	kgCO2e/passager.km	Base Carbone	
		Km percorridos Carro - Colaboradores	0,1901		Base Carbone	
		Km percorridos Mota - Colaboradores	0,1648	kgCO2e/km	Base Carbone	
		Km percorridos Carris urbanos - Colaboradores	0,0361	kgCO2e/passager.km	Base Carbone	
	Energia (montante)	Gasolina (Frota) (montante)	0,5809	kgCO2e/liter	DEFRA	
		Eletricidade (montante)2	0,0470	kgCO2e/kWh	Base Carbone	
Resíduos	Resíduos domésticos - Fim de vida médio	412	kgCO2e/ton of waste	Base Carbone		
3	Alojamento e Catering	320		Base Carbone		
	Construção	360		Base Carbone		
	Publicidade (livros, jornais, revistas, etc.)	280		Base Carbone		
	Reparação e Instalação de equipamentos e maquinaria	390		Base Carbone		
	Serviços e Compras	Serviços (Impressão, Publicidade, Arquitetura e Outros Serviços)	170	kgCO2e/keuro	Base Carbone	
		Telecomunicações			Base Carbone	
	Seguros, Bancos, Consultoria	110		Base Carbone		
	Atividades para Organizações Associativas	220		Base Carbone		
	Serviços (produtos informáticos, eletrônicos e óticos)	400		Base Carbone		
	Consumo Água	0,1320	kgCO2e/m3	Base Carbone		
CABO VERDE	1	Emissões diretas de fontes fixas	Gasóleo (Geradores)	2,5121		DEFRA
	1	Emissões diretas de fontes móveis	Gasóleo (Frota)		kgCO2e/liter	DEFRA
			Gasolina (Frota)	2,0975		DEFRA
		Emissões diretas de GEE	Gás Refrigerante R410a	1924	NC	Base Carbone
	2	Emissões indiretas - Eletricidade	Eletricidade	0,6	kgCO2e/kWh	Base Carbone
	Energia (montante)	Gasóleo (Frota) (montante)	0,6110		DEFRA	
		Gasolina (Frota) (montante)	0,5809	kgCO2e/liter	DEFRA	
		Eletricidade	0,1400	kgCO2e/kWh	Base Carbone	
		Gasóleo (Geradores) (montante)	0,6110	kgCO2e/liter	DEFRA	
	Resíduos	Embalagens - Plástico PET (petrol) - Eliminação	41	kgCO2e/ton of waste	Base Carbone	
	3	Alojamento e Catering	320		Base Carbone	
		Construção	360		Base Carbone	
		Correio	130		Base Carbone	
		Publicidade (livros, jornais, revistas, etc.)	280		Base Carbone	
Reparação e Instalação de equipamentos e maquinaria		390		Base Carbone		
Serviços e Compras		Serviços (Impressão, Publicidade, Arquitetura e Outros Serviços)	170	kgCO2e/keuro	Base Carbone	
		Telecomunicações			Base Carbone	
Transporte Terrestre		700		DEFRA		
Seguros, Bancos, Consultoria		110		Base Carbone		
Atividades para Organizações Associativas		220		Base Carbone		
Serviços (produtos informáticos, eletrônicos e óticos)	400		Base Carbone			
Viagens Negócio	Avião (doméstico) (<423 km)	0,3061		DEFRA		
	Avião (Médio-curso) (entre 423 km e 3600 km)	0,2088	kgCO2e/passenger.km	DEFRA		
1	Emissões diretas de GEE	Gás Refrigerante R22	1760	NC	Base Carbone	
		Gás Refrigerante R410a	1924		Base Carbone	
2	Emissões indiretas - Eletricidade	Eletricidade	0,3330	kgCO2e/kWh	Base Carbone	
CHILE						

País	Código	Descrição	Valor	Unidade	Base	
CHINA	3	Deslocação Colaboradores	Km percorridos Autocarro - Colaboradores	0,0295	kgCO2e/passager.km	Base Carbone
			Km percorridos Carro - Colaboradores	0,1901		Base Carbone
			Km percorridos Mota - Colaboradores	0,1648	kgCO2e/km	Base Carbone
			Km percorridos Carris urbanos - Colaboradores	0,0361	kgCO2e/passager.km	Base Carbone
	3	Energia (montante)	Eletricidade (montante)2	0,0470	kgCO2e/kWh	Base Carbone
				Alojamento e Catering	320	
		Serviços e Compras	Correio	130		Base Carbone
			Reparação e Instalação de equipamentos e maquinaria	390		Base Carbone
			Serviços (Impressão, Publicidade, Arquitetura e Outros Serviços)	170		Base Carbone
			Telecomunicações		kgCO2e/keuro	Base Carbone
			Transporte Terrestre	700		DEFRA
			Seguros, Bancos, Consultoria	110		Base Carbone
			Atividades para Organizações Associativas	220		Base Carbone
			Serviços (produtos informáticos, eletrónicos e óticos)	400		Base Carbone
	Viagens Negócio	Carro - Viagens Negócio	0,1901	kgCO2e/km	Base Carbone	
		Avião (doméstico) (<423 km)	0,3061		DEFRA	
		Avião (Longo-curso) (>3600 km)	0,2934	kgCO2e/passenger.km	DEFRA	
	CHINA	2	Emissões indiretas - Eletricidade	0,5340	kgCO2e/kWh	Base Carbone
Deslocação Colaboradores				Km percorridos Carro - Colaboradores	0,1901	kgCO2e/km
		Km percorridos Carris urbanos - Colaboradores	0,0361	kgCO2e/passager.km	Base Carbone	
Energia (montante)		Eletricidade (montante)2	0,1730	kgCO2e/kWh	Base Carbone	
			Resíduos	Resíduos domésticos - Eliminação	412	
#N/A		386		kgCO2e/ton of waste	Base Carbone	
3		Serviços e Compras	Alojamento e Catering	320		Base Carbone
			Correio	130		Base Carbone
			Serviços (Impressão, Publicidade, Arquitetura e Outros Serviços)	170		Base Carbone
			Telecomunicações		kgCO2e/keuro	Base Carbone
			Seguros, Bancos, Consultoria	110		Base Carbone
			Serviços (produtos informáticos, eletrónicos e óticos)	400		Base Carbone
			Viagens Negócio	Carro - Viagens Negócio	0,1901	kgCO2e/km
Avião (Médio-curso) (entre 423 km e 3600 km)		0,2088			DEFRA	
Avião (Longo-curso) (>3600 km)		0,2934		kgCO2e/passenger.km	DEFRA	
Comboio		0,0444		kgCO2e/passager.km	DEFRA	
1		Emissões diretas de fontes móveis	Gasóleo (Frota)	2,5121		DEFRA
			Gasolina (Frota)	2,0975	kgCO2e/liter	DEFRA
ESPAÑA	2	Emissões indiretas - Eletricidade	0,2170	kgCO2e/kWh	Base Carbone	
			Deslocação Colaboradores	Km percorridos Autocarro - Colaboradores	0,0295	kgCO2e/passager.km
	Km percorridos Carro - Colaboradores	0,1901			Base Carbone	
	Km percorridos Mota - Colaboradores	0,1648		kgCO2e/km	Base Carbone	
	Km percorridos Carris urbanos - Colaboradores	0,0361		kgCO2e/passager.km	DEFRA	
	Energia (montante)	Gasóleo (Frota) (montante)	0,6110		DEFRA	
		Gasolina (Frota) (montante)	0,5809	kgCO2e/liter	DEFRA	
		Eletricidade (montante)2	0,0672	kgCO2e/kWh	Base Carbone	
	3	Serviços e Compras	Alojamento e Catering	320		Base Carbone
			Atividades para Saúde	120		Base Carbone
			Construção	360		Base Carbone
			Correio	130		Base Carbone
			Formação	120		Base Carbone
			Publicidade (livros, jornais, revistas, etc.)	280	kgCO2e/keuro	Base Carbone
			Reparação e Instalação de equipamentos e maquinaria	390		Base Carbone
			Serviços (Impressão, Publicidade, Arquitetura e Outros Serviços)	170		Base Carbone
			Telecomunicações			Base Carbone

		Transporte Terrestre	700	DEFRA
		Seguros, Bancos, Consultoria	110	Base Carbone
		Atividades para Organizações Associativas	220	Base Carbone
		Serviços (produtos informáticos, eletrónicos e óticos)	400	Base Carbone
	Viagens Negócio	Avião (doméstico) (<423 km)	0,3061	kgCO2e/passenger.km DEFRA
		Comboio	0,0444	kgCO2e/passager.km DEFRA
1	Emissões diretas de fontes móveis	Gasolina (Frota)	2,0975	kgCO2e/liter DEFRA
2	Emissões indiretas - Eletricidade	Eletricidade	0,0850	kgCO2e/kWh Base Carbone
	Deslocação Colaboradores	Km percorridos Autocarro - Colaboradores	0,0295	kgCO2e/passager.km Base Carbone
		Km percorridos Carro - Colaboradores	0,1901	kgCO2e/km Base Carbone
		Km percorridos Mota - Colaboradores	0,1648	kgCO2e/km Base Carbone
		Km percorridos Carris urbanos - Colaboradores	0,0361	kgCO2e/passager.km DEFRA
	Energia (montante)	Gasolina (Frota) (montante)	0,5809	kgCO2e/liter DEFRA
		Eletricidade (montante)2	0,0083	kgCO2e/kWh Base Carbone
	Serviços e Compras	Alojamento e Catering	320	Base Carbone
		Atividades para Saúde	120	Base Carbone
		Construção	360	Base Carbone
		Correio	130	Base Carbone
		Publicidade (livros, jornais, revistas, etc.)	280	Base Carbone
		Reparação e Instalação de equipamentos e maquinaria	390	Base Carbone
		Serviços (Impressão, Publicidade, Arquitetura e Outros Serviços)	170	kgCO2e/keuro Base Carbone
		Telecomunicações		Base Carbone
		Transporte Terrestre	700	DEFRA
		Seguros, Bancos, Consultoria	110	Base Carbone
		Atividades para Organizações Associativas	220	Base Carbone
		Serviços (produtos informáticos, eletrónicos e óticos)	400	Base Carbone
3		Viagens Negócio	Avião (doméstico) (<423 km)	0,3061
		Comboio	0,0444	DEFRA
	Deslocação Colaboradores	Km percorridos Autocarro - Colaboradores	0,0295	kgCO2e/passager.km Base Carbone
		Km percorridos Bicicleta Elétrica - Colaboradores	0,0110	Base Carbone
		Km percorridos Carro - Colaboradores	0,1901	kgCO2e/km Base Carbone
		Km percorridos Mota - Colaboradores	0,1648	Base Carbone
		Km percorridos Carris urbanos - Colaboradores	0,0361	kgCO2e/passager.km Base Carbone
	Resíduos	Resíduos EEE - fim de vida - impactos	13	kgCO2e/ton of waste Base Carbone
	Serviços e Compras	Alojamento e Catering	320	Base Carbone
		Correio	130	Base Carbone
		Publicidade (livros, jornais, revistas, etc.)	280	Base Carbone
		Serviços (Impressão, Publicidade, Arquitetura e Outros Serviços)	170	kgCO2e/keuro Base Carbone
		Telecomunicações		Base Carbone
		Seguros, Bancos, Consultoria	110	Base Carbone
		Serviços (produtos informáticos, eletrónicos e óticos)	400	Base Carbone
		Consumo Água	0,1320	kgCO2e/m3 Base Carbone
	Transporte Clientes	Km percorridos Autocarro - Clientes	0,0295	kgCO2e/passager.km Base Carbone
		Km percorridos Carro - Clientes	0,1901	kgCO2e/km Base Carbone
	Viagens Negócio	Avião (€)	1190	Base Carbone
		Carro (€)		kgCO2e/keuro DEFRA
		Comboio (€)	700	DEFRA
1	Emissões diretas de fontes móveis	Gasolina (Frota)	2,0975	kgCO2e/liter DEFRA
2	Emissões indiretas - Eletricidade	Eletricidade	0,4920	kgCO2e/kWh Base Carbone
3	Deslocação Colaboradores	Km percorridos Carro - Colaboradores	0,1901	kgCO2e/km Base Carbone
		Km percorridos Carris urbanos - Colaboradores	0,0361	kgCO2e/passager.km Base Carb one
	Energia (montante)	Gasolina (Frota) (montante)	0,5809	kgCO2e/liter DEFRA

MOÇAMBIQUE		Eletricidade (montante)2	0,1730	kgCO2e/kWh	Base Carbone	
		Alojamento e Catering	320		Base Carbone	
		Atividades para Saúde	120		Base Carbone	
		Construção	360		Base Carbone	
		Correio	130		Base Carbone	
		Formação	120		Base Carbone	
		Publicidade (livros, jornais, revistas, etc.)	280		Base Carbone	
		Reparação e Instalação de equipamentos e maquinaria	390	kgCO2e/keuro	Base Carbone	
		Serviços (Impressão, Publicidade, Arquitetura e Outros Serviços)	170		Base Carbone	
		Telecomunicações			Base Carbone	
		Transporte Terrestre	700		DEFRA	
		Seguros, Bancos, Consultoria	110		Base Carbone	
		Serviços (produtos informáticos, eletrónicos e óticos)	400		Base Carbone	
		Viagens Negócio	Carro - Viagens Negócio	0,1901	kgCO2e/km	Base Carbone
			Avião (doméstico) (<423 km)	0,3061		DEFRA
Avião (Longo-curso) (>3600 km)	0,2934		kgCO2e/passenger.km	DEFRA		
Comboio	0,0444			DEFRA		
Barco	0,0230		kgCO2e/passager.km	Base Carbone		
1	Emissões diretas de fontes fixas	Gasóleo (Geradores)	2,5121		DEFRA	
	Emissões diretas de fontes móveis	Gasóleo (Frota)		kgCO2e/liter	DEFRA	
		Gasolina (Frota)	2,0975		DEFRA	
2	Emissões indiretas - Eletricidade	Gasóleo (Frota) (€)	1,8472	kgCO2e/€	Base Carbone	
		Eletricidade	0,1270	kgCO2e/kWh	Base Carbone	
Deslocação Colaboradores	Km percorridos Autocarro - Colaboradores	0,0295	kgCO2e/passager.km	Base Carbone		
	Km percorridos Carro - Colaboradores	0,1901		Base Carbone		
	Km percorridos Mota - Colaboradores	0,1648	kgCO2e/km	Base Carbone		
	Km percorridos Carris urbanos - Colaboradores	0,0361	kgCO2e/passager.km	Base Carbone		
Energia (montante)	Gasóleo (Frota) (montante)	0,6110		DEFRA		
	Gasolina (Frota) (montante)	0,5809	kgCO2e/liter	DEFRA		
	Eletricidade	0,1400	kgCO2e/kWh	Base Carbone		
	Gasóleo (Geradores) (montante)	0,6110	kgCO2e/liter	DEFRA		
3	Serviços e Compras	Alojamento e Catering	320		Base Carbone	
		Construção	360		Base Carbone	
		Correio	130		Base Carbone	
		Formação	120		Base Carbone	
		Publicidade (livros, jornais, revistas, etc.)	280		Base Carbone	
		Reparação e Instalação de equipamentos e maquinaria	390		Base Carbone	
		Serviços (Impressão, Publicidade, Arquitetura e Outros Serviços)	170	kgCO2e/keuro	Base Carbone	
		Telecomunicações			Base Carbone	
		Transporte Terrestre	700		DEFRA	
		Seguros, Bancos, Consultoria	110		Base Carbone	
		Atividades para Organizações Associativas	220		Base Carbone	
		Serviços (produtos informáticos, eletrónicos e óticos)	400		Base Carbone	
		Viagens Negócio	Carro - Viagens Negócio	0,1901	kgCO2e/km	Base Carbone
Avião (doméstico) (<423 km)	0,3061			DEFRA		
Avião (Médio-curso) (entre 423 km e 3600 km)	0,2088		kgCO2e/passenger.km	DEFRA		
Avião (Longo-curso) (>3600 km)	0,2934			DEFRA		
1	Emissões diretas de fontes fixas	Gasóleo (Geradores)	2,5121		DEFRA	
	Emissões diretas de fontes móveis	Gasolina (Frota)	2,0975	kgCO2e/liter	DEFRA	
Emissões diretas de GEE	Gás Refrigerante R22	1760		Base Carbone		
	Gás Refrigerante R410a	1924	NC	APA		

MOÇAMBIQUE

PERU

UK	2	Emissões indiretas - Eletricidade	Eletricidade	0,2570	kgCO2e/kWh	Base Carbone
			Deslocação Colaboradores	Km percorridos Autocarro - Colaboradores	0,0295	kgCO2e/passager.km
	Km percorridos Carro - Colaboradores	0,1901			Base Carbone	
	Km percorridos Mota - Colaboradores	0,1648		kgCO2e/km	Base Carbone	
	Km percorridos Carris urbanos - Colaboradores	0,0361		kgCO2e/passager.km	Base Carbone	
	Energia (montante)	Gasolina (Frota) (montante)	0,5809	kgCO2e/liter	DEFRA	
		Eletricidade	0,0470	kgCO2e/kWh	Base Carbone	
		Gasóleo (Geradores) (montante)	0,6110	kgCO2e/liter	DEFRA	
	Resíduos	Embalagens - Cartão - Reciclagem	992		Base Carbone	
		Embalagens - Ferro- Eliminação			Base Carbone	
		Embalagens - Plástico PP (petrol) - Eliminação	41		Base Carbone	
		Resíduos domésticos - Eliminação		kgCO2e/ton of waste	Base Carbone	
		Resíduos domésticos - Fim de vida médio	412		Base Carbone	
		Resíduos EEE - fim de vida - impactos	13		Base Carbone	
	3	Serviços e Compras	Alojamento e Catering	320		Base Carbone
			Construção	360		Base Carbone
			Publicidade (livros, jornais, revistas, etc.)	280		Base Carbone
			Reparação e Instalação de equipamentos e maquinaria	390		Base Carbone
			Serviços (Impressão, Publicidade, Arquitetura e Outros Serviços)	170	kgCO2e/keuro	Base Carbone
			Telecomunicações			Base Carbone
Seguros, Bancos, Consultoria			110		Base Carbone	
Atividades para Organizações Associativas			220		Base Carbone	
Serviços (produtos informáticos, eletrónicos e óticos)			400		Base Carbone	
Consumo Água			0,1320	kgCO2e/m3	Base Carbone	
Viagens Negócio	Avião (€)	1190		Base Carbone		
	Carro (€)	700	kgCO2e/keuro	DEFRA		
UK	2	Emissões indiretas - Eletricidade	Eletricidade	0,2610	kgCO2e/kWh	Base Carbone
			Deslocação Colaboradores	Km percorridos Mota - Colaboradores	0,1648	kgCO2e/km
	Km percorridos Carris urbanos - Colaboradores	0,0361		kgCO2e/passager.km	Base Carbone	
	Energia (montante)	Eletricidade (montante)2	0,0602	kgCO2e/kWh	Base Carbone	
		3	Serviços e Compras	Alojamento e Catering	320	
	Serviços (Impressão, Publicidade, Arquitetura e Outros Serviços)			170		Base Carbone
	Telecomunicações				kgCO2e/keuro	Base Carbone
	Transporte Terrestre			700		DEFRA
	Seguros, Bancos, Consultoria			110		Base Carbone
	Consumo Água			0,1320	kgCO2e/m3	Base Carbone
Viagens Negócio	Avião (€)	1190	kgCO2e/keuro	Base Carbone		

401-1: TAXAS DE CONTRATAÇÕES, SAÍDAS E ROTATIVIDADE

$$\text{Taxa de novas contratações} = \frac{\text{N}^{\circ} \text{ de entradas}}{\text{Total de efetivos a 31 de dezembro}}$$

$$\text{Taxa de saída relativa ao ano de 2023} = \frac{\text{N}^{\circ} \text{ de saídas}}{\text{Total de efetivos a 31 de dezembro}}$$

A taxa de rotatividade foi calculada recorrendo à seguinte fórmula:

$$\text{Taxa de rotatividade 2023} = \frac{[(\text{Número de entradas no período em análise}) + (\text{Número de saídas no período em análise})]/2}{\text{Número de colaboradores no final do período em análise.}}$$

9. GLOSSÁRIO

Adaptação às alterações climáticas: O processo de ajustamento ao clima atual e previsto e aos seus efeitos (IPCC AR6). As atividades económicas que contribuem para a adaptação às alterações climáticas são descritas no Anexo I do Ato Delegado EU 2021/2139 de junho de 2021.

Agente: Parte integrante da equipa de vendas de canais de distribuição tradicionais (mediadores exclusivos, não-exclusivos e colaboradores efetivos envolvidos nas atividades de promoção e distribuição da oferta).

Alterações Climáticas: Diz respeito ao aquecimento global devido ao aumento de emissões de gases com efeito de estufa resultantes da atividade humana. O fenómeno intensifica eventos naturais extremos com repercussões nos ecossistemas naturais e na saúde. As políticas e os esforços necessários para limitar o aumento do aquecimento global e não ultrapassar os 1.5°C através da descarbonização da economia levarão a mudanças radicais nos sistemas de produção e energia, exigindo a elaboração de estratégias de adaptação e redução de vulnerabilidade a essas mudanças.

Atividade económica alinhada com a Taxonomia: Atividade económica descrita nos Anexos I e II do Ato Delegado da Comissão UE 2021/2139 de 4 de junho de 2021, adotado no seguimento do Regulamento EU 2020/852.

Atividade económica elegível para a Taxonomia: Atividade económica que contribui substancialmente para, pelo menos, um dos seis objetivos ambientais subjacentes à Taxonomia, independentemente dessa atividade cumprir os critérios técnicos estabelecidos nos atos Delegados.

Ativos sob gestão (AuM): Ativos de investimento sob gestão, que se traduzem na soma dos ativos financeiros e ativos imobiliários.

Colaboradores: Todas as pessoas que colaboram diretamente com a entidade até ao final do período de reporte, incluindo chefia, técnicos e especialistas, assistentes e colaboradores sem categoria não definida, designada como "Não Aplicável".

Investimento em formação: Custos diretos associados à formação e aprendizagem formal, à exceção de formação "on-the-job".

Mitigação das alterações climáticas: Intervenção humana com vista a reduzir as fontes ou fomentar a redução de gases de efeito de estufa (IPCC AR6). As atividades económicas que contribuem para a adaptação às alterações climáticas são descritas no Anexo I da Comissão do Ato Delegado EU 2021/2139 de junho de 2021.

Net-zero: As emissões existentes são reduzidas de forma muito significativa e tudo o resto é removido por métodos de retenção de carbono (sejam eles naturais – e.g. florestas, ou tecnológicos – e.g. Biochar ou Direct Air Capture).

Neutralidade Carbónica: A neutralidade carbónica acontece quando as emissões existentes numa dada dimensão são totalmente compensadas com créditos de carbono ou emissões capturadas por métodos que retêm carbono (sejam eles naturais – e.g. florestas, ou tecnológicos – e.g. Biochar ou Direct Air Capture).

Objetivos do Desenvolvimento Sustentável (ODS): 17 objetivos refletidos na Agenda 2030 para o Desenvolvimento Sustentável, publicada pela Organização das Nações Unidas.

Passivos de contratos de seguro e contratos de investimento: Soma dos Passivos de contratos de seguro do ramo Vida e ramo Não-Vida e dos Passivos financeiros da componente de depósito de contratos de seguros e operações considerados para efeitos contabilísticos como contratos de investimento.

Prémios Brutos Emitidos: Prémios brutos emitidos de contratos de seguro acrescidos dos montantes recebidos ao abrigo de operações consideradas para efeitos contabilísticos como contratos de investimento.

Preocupações críticas: Preocupações críticas incluem preocupações sobre os impactos negativos potenciais e reais da organização nos stakeholders levantados por meio de mecanismos de queixas e outros processos. Elas também incluem preocupações identificadas por meio de outros mecanismos sobre a conduta empresarial da organização em suas operações e em suas relações de negócios.

Rácio da Dívida: Dívida subordinada dividida pelo total dos ativos.

Relatório Integrado: Comunicação concisa que ilustra como a estratégia, governance e futuras prospetivas da organização, no ambiente externo ao qual o Grupo opera, são usadas para criar valor a curto, médio e longo-prazo.

Resultado de Investimento: Soma da Componente financeira dos contratos de seguro, das Comissões associadas a contratos de investimento e dos Proveitos financeiros deduzidos dos gastos associados à gestão de investimentos.

Resultado Não Técnico: Resultado decorrente da atividade não seguradora e de contas não técnicas da atividade de seguros.

Resultado de Contratos de Seguro: Soma dos réditos e gastos de contratos de seguro com os réditos e gastos de contratos de resseguro.

ROE (Return on Equity): Resultado Líquido dividido pela média do capital próprio.

Segurado: O segurado, ou tomador de seguro, é a pessoa física ou jurídica que contrata um seguro.

Smart Working: Modelo de trabalho que promove a flexibilidade, eficácia e rentabilidade e que não implica um local de trabalho definido.

Sustainable Finance (Finanças Sustentáveis): Processo de tomar em consideração aspetos ambientais, sociais e de governance (ESG) aquando do processo de decisão de investimento no setor financeiro, levando a investimentos a longo-prazo em atividades económicas e projetos sustentáveis.

Yield de investimento: Proveitos provenientes da carteira de investimentos divididos pela média dos Ativos sob Gestão (não inclui proveitos e carteiras de investimento relacionadas com produtos Unit Linked).

O CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

Jorge Manuel Baptista Magalhães Correia

Rogério Miguel Antunes Campos Henriques

André Simões Cardoso

Andrew John Zeissink

António José Alves Valente

António Manuel Marques de Sousa Noronha

Carlos António Torroaes Albuquerque

Eduardo José Stock da Cunha

Hui CHEN

Jiefei WANG

Juan Ignacio Arsuaga Serrats

Lingjiang XU

Maria João Vellez Carçoço Honório Paulino de Sales Luís

Miguel Barbosa Namorado Rosa

Miguel Barroso Abecasis

Tao LI

Wai Lam William MAK

Relatório Independente de Garantia Limitada de Fiabilidade

Ao Conselho de Administração de
Fidelidade - Companhia de Seguros, S.A.

Âmbito

Fomos contratados pela Fidelidade - Companhia de Seguros, S.A. ("Fidelidade") para realizar um trabalho de garantia limitada de fiabilidade conforme definido pelas Normas Internacionais de Trabalhos de Garantia de Fiabilidade sobre as divulgações identificadas no Anexo "8.2. Tabela GRI", que integram a informação de sustentabilidade incluída no Relatório Único Integrado de Gestão 2023 para as empresas identificadas no "Quadro I - Informação Não Financeira", na secção "Âmbito de Reporte" do capítulo "7. Sobre o Relatório" (a "Informação de Sustentabilidade"), relativas ao ano findo em 31 de dezembro de 2023.

Critérios aplicados

A Fidelidade preparou a Informação de Sustentabilidade de acordo com as normas de reporte de sustentabilidade da *Global Reporting Initiative - GRI Standards* (os "Critérios").

Responsabilidades do Órgão de Gestão

O Órgão de Gestão da Fidelidade é responsável pela seleção dos Critérios e pela preparação da Informação de Sustentabilidade de acordo com esses Critérios, em todos os aspetos materialmente relevantes. Esta responsabilidade inclui a implementação e manutenção de um sistema de controlo interno apropriado, a manutenção de registos adequados e a elaboração de estimativas relevantes para a preparação da Informação de Sustentabilidade, de forma a que esta esteja isenta de distorções materialmente relevantes devido a fraude ou erro.

Responsabilidades do Auditor

A nossa responsabilidade consiste em examinar a Informação de Sustentabilidade preparada pela Fidelidade e emitir um relatório de garantia limitada de fiabilidade com base na evidência obtida.

O nosso trabalho foi efetuado de acordo com a Norma Internacional de Trabalhos de Garantia de Fiabilidade que Não Sejam Auditorias ou Revisões de Informação Financeira Histórica - *ISAE 3000* (Revista) emitida pelo *International Auditing and Assurance Standards Board (IAASB)* da *International Federation of Accountants (IFAC)* e as demais normas e orientações técnicas da Ordem dos Revisores Oficiais de Contas. Estas Normas exigem que o nosso trabalho seja planeado e executado com o objetivo de obter garantia limitada de fiabilidade sobre se a Informação de Sustentabilidade está preparada, em todos os aspetos materialmente relevantes, de acordo com os Critérios.

Os procedimentos realizados num trabalho de garantia limitada de fiabilidade são diferentes na natureza e tempestividade e são mais limitados que um trabalho de garantia razoável de fiabilidade. Consequentemente, o nível de segurança obtido num trabalho de garantia limitada de fiabilidade é substancialmente inferior à segurança que poderia ser obtida caso um trabalho de garantia razoável de fiabilidade tivesse sido realizado. Nestas circunstâncias, os nossos procedimentos de revisão independente consistiram em:

- ▶ Indagações à gestão com o objetivo de compreender o contexto do negócio e o processo de reporte de sustentabilidade;
- ▶ Realização de entrevistas com os responsáveis pela preparação da informação para entender os processos de recolha, consolidação, apresentação e validação da Informação de Sustentabilidade referente ao período de reporte;
- ▶ Realização de procedimentos de revisão analítica para avaliar a razoabilidade dos dados;

- ▶ Execução, numa base de amostragem, de testes aos cálculos efetuados, bem como testes de comprovação da informação quantitativa e qualitativa incluída no relato;
- ▶ Verificação da conformidade da Informação de Sustentabilidade com o resultado do nosso trabalho e com os Critérios aplicados.

Consideramos que a evidência obtida é suficiente e apropriada para proporcionar bases para a nossa conclusão.

Qualidade e independência

Aplicámos a Norma Internacional de Gestão de Qualidade ISQM 1, a qual requer que seja desenhado, implementado e mantido um sistema de gestão de qualidade abrangente que inclui políticas e procedimentos sobre o cumprimento de requisitos éticos, normas profissionais e requisitos legais e regulamentos aplicáveis.

Cumprimos com os requisitos de independência e outros requisitos éticos do Código de ética da Ordem dos Revisores Oficiais de Contas (OROC) e do *International Code of Ethics for Professional Accountants* (incluindo normas internacionais de independência) (Código *IESBA*), que se baseiam em princípios fundamentais de integridade, objetividade, competência profissional e dever de cuidado, confidencialidade e comportamento profissional.

Conclusão

Com base no trabalho efetuado e evidência obtida, nada chegou ao nosso conhecimento que nos leve a concluir que a Informação de Sustentabilidade, para o ano findo em 31 de dezembro de 2023, não tenha sido preparada, em todos os aspetos materialmente relevantes, de acordo com os Critérios.

Lisboa, 22 de abril de 2024

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



Manuel Ladeiro de Carvalho Coelho da Mota - ROC nº 1410
Registado na CMVM com o nº 20161020