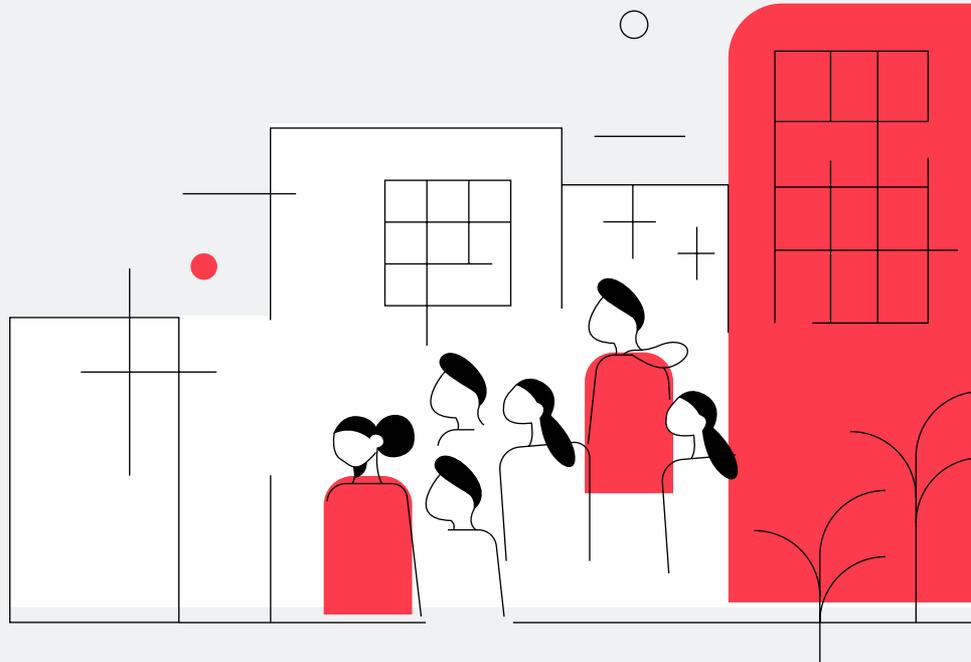


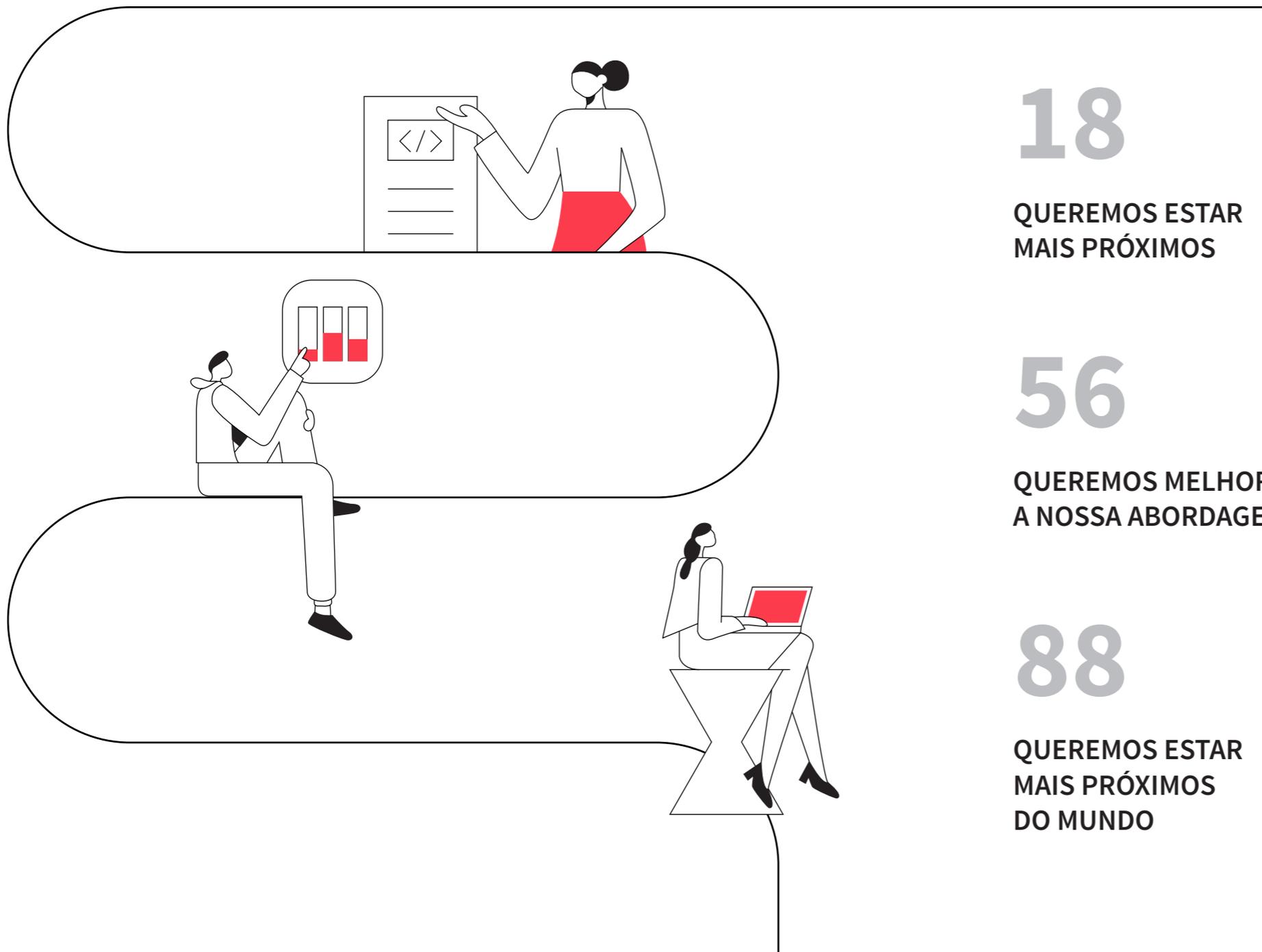
# RS19

RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE

**Vamos mais longe  
Estamos mais próximos**



GRUPO FIDELIDADE



18

QUEREMOS ESTAR  
MAIS PRÓXIMOS

56

QUEREMOS MELHORAR  
A NOSSA ABORDAGEM

88

QUEREMOS ESTAR  
MAIS PRÓXIMOS  
DO MUNDO

# ÍNDICE

MENSAGEM DO PRESIDENTE	4
PARA QUE A VIDA NÃO PARE	7
O GRUPO FIDELIDADE	8
O NOSSO CONTRIBUTO PARA O DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL	12
QUEREMOS ESTAR MAIS PRÓXIMOS	
MAIS PRÓXIMOS DAS NOSSAS PESSOAS	22
MAIS PRÓXIMOS DOS NOSSOS CLIENTES E PARCEIROS	34
MAIS PRÓXIMOS DA NOSSA SOCIEDADE	48
QUEREMOS MELHORAR A NOSSA ABORDAGEM	
MAIS PREVENÇÃO NO CENTRO DA ATIVIDADE	60
MAIS QUALIDADE DE VIDA NA LONGEVIDADE	68
MAIS INVESTIMENTO RESPONSÁVEL	75
MAIS RESPOSTA AOS DESAFIOS AMBIENTAIS	78
QUEREMOS ESTAR MAIS PRÓXIMOS DO MUNDO	
MAIS PRÓXIMOS DO MUNDO	92
UM GRUPO DE CONFIANÇA	112
ESTE É UM TEMPO ÚNICO	118
SOBRE ESTE RELATÓRIO	120
DECLARAÇÃO DE VERIFICAÇÃO	122

# A FIDELIDADE CONTINUA

## CAROS COLABORADORES E PARCEIROS,

Ajudar os nossos clientes e colaboradores a enfrentar o desafio sanitário colocado pela COVID-19 tem sido a primeira prioridade da Fidelidade. As notícias que chegaram de Itália e de Espanha alertaram-nos para a gravidade da situação e para a necessidade de adotar medidas de forma imediata. Medidas para salvaguardar a saúde dos colaboradores e de todo o universo de pessoas com as quais estamos em contato diariamente: clientes, mediadores, acidentados, etc.. Quando foi decretado o Estado de Emergência já tínhamos os grupos de crise a funcionar, quase todos os colaboradores a trabalhar em casa, limitadas as presenças nos centros de atendimento clínico aos casos urgentes e estudadas as primeiras medidas de mitigação para apoiar os mais de dois milhões de clientes da Fidelidade.

À medida que a situação sanitária foi entrando em estabilização e que o país passou a melhor dominar os mecanismos de prevenção e mitigação da doença, foi-se instalando, em contraponto, uma crescente incerteza quanto às consequências económicas e sociais da pandemia. Como indivíduos e consumidores, todos nós mudaremos as nossas atitudes. Na data em que escrevo estas linhas, não é ainda claro se iremos privilegiar

o consumo e o bem-estar imediato, do qual nos temos sentido privados, ou se, pelo contrário, passaremos a adotar, de uma forma duradoura, um comportamento mais prudente no que respeita a gastos e à poupança.

A ordenação das prioridades pessoais não é, de facto, ainda clara, mas com toda a probabilidade se antevê que a procura de maior segurança dominará os anseios básicos dos cidadãos, por efeito de passarem a ter uma maior aversão ao risco. De facto, a COVID-19 tornou o risco pandémico visível para toda uma população que estava inconsciente da sua existência, trazendo à memória coletiva os grandes medos históricos de outras épocas.

Ora, é neste contexto de procura de segurança por parte dos cidadãos que o nosso lema, “para que a vida não pare”, assente na nossa visão humanista do mundo, ganha ainda mais sentido. As seguradoras existem, é certo, para proteger as pessoas e os seus patrimónios, especialmente vulneráveis em tempos de crise. O que nos torna diferentes, não é tanto o que fazemos, mas sim como o fazemos, estando presentes na altura certa, com uma atitude próxima e atenta e com a proposta mais adequada para cada situação em concreto.

Ao lidar com fatores determinantes do bem-estar coletivo, como a saúde, a poupança, a reforma, a educação, a proteção do emprego, da habitação, entre outras, o Grupo Fidelidade terá agora ainda melhores condições para provar que merece ocupar um papel relevante na vida dos seus clientes e das comunidades em que eles se inserem, em diversas geografias.

Este campo de intervenção comunitária inclui o apoio a organizações do setor social que protegem cerca de um milhão de cidadãos e que são indispensáveis para a coesão social. No contexto do Prémio Fidelidade Comunidade, as nossas equipas acompanham as organizações que estivemos a apoiar nos últimos anos e acelerámos o processo de alocação dos montantes atribuídos na edição 2019.

Quero expressar a minha profunda gratidão a todos os nossos colaboradores e parceiros que, com talento e compromisso, têm permitido à Fidelidade cumprir o seu papel de ator responsável no panorama empresarial português.

– **Jorge Magalhães Correia,**  
Presidente do Conselho de Administração, Fidelidade

“

**As seguradoras existem, é certo, para proteger as pessoas e os seus patrimónios, especialmente vulneráveis em tempos de crise. O que nos torna diferentes, não é tanto o que fazemos, mas sim como o fazemos**

– **Jorge Magalhães Correia,**  
Presidente do Conselho de Administração, Fidelidade

”



# PARA QUE A VIDA NÃO PARE

Para que a vida não pare. É o que orienta a visão do Grupo Fidelidade nos mercados onde opera.

**ESTA É A ORIENTAÇÃO CLARA** para a nossa atividade, que traduz o objetivo de proteger os clientes nos vários momentos da sua vida.

Conhecer os nossos stakeholders, o que os move, e compreender as tendências de uma sociedade em mudança, são questões essenciais para gerar proximidade e criação de valor na entrega de tudo o que fazemos.

É esta a nossa forma de estar – Wecare – ampliada todos os dias com os colaboradores, os clientes, os parceiros, a comunidade, para alcançarmos uma sociedade mais próspera e inclusiva. Uma forma de estar que deve ter reflexo em toda a cadeia de relações com a sociedade. Este espírito está

presente em todos os momentos da vida do Grupo, desde a ideação de um produto ou serviço, ao seu desenvolvimento, comunicação e lançamento, comercialização e prestação de todo e qualquer serviço associado.

Por tudo isto, o Grupo prossegue o seu caminho de investimento na tecnologia ao serviço dos clientes, de desenvolvimento profissional e pessoal das suas equipas, de antecipação de temas estruturantes do setor – como a longevidade e a qualidade de vida, a prevenção e o investimento responsável –, de resposta em situações de catástrofes e de criação de valor na comunidade e contributo para o fortalecimento do setor social.

“  
**Gerar proximidade e criação de valor na entrega de tudo o que fazemos.**  
”

# O GRUPO FIDELIDADE

## Empresas de Seguros

### FIDELIDADE

SEGUROS DESDE 1808

A 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 as protegem, para que a vida não pare.

### MULTICARE

FIDELIDADE

A Multicare é a seguradora do ramo de saúde do Grupo Fidelidade. Líder de mercado e com uma vasta Rede de Prestadores de Cuidados de Saúde, a Multicare aposta na prevenção e na disponibilização de produtos e serviços que protejam efetivamente a saúde das pessoas nas diferentes fases da sua vida.

### via directa

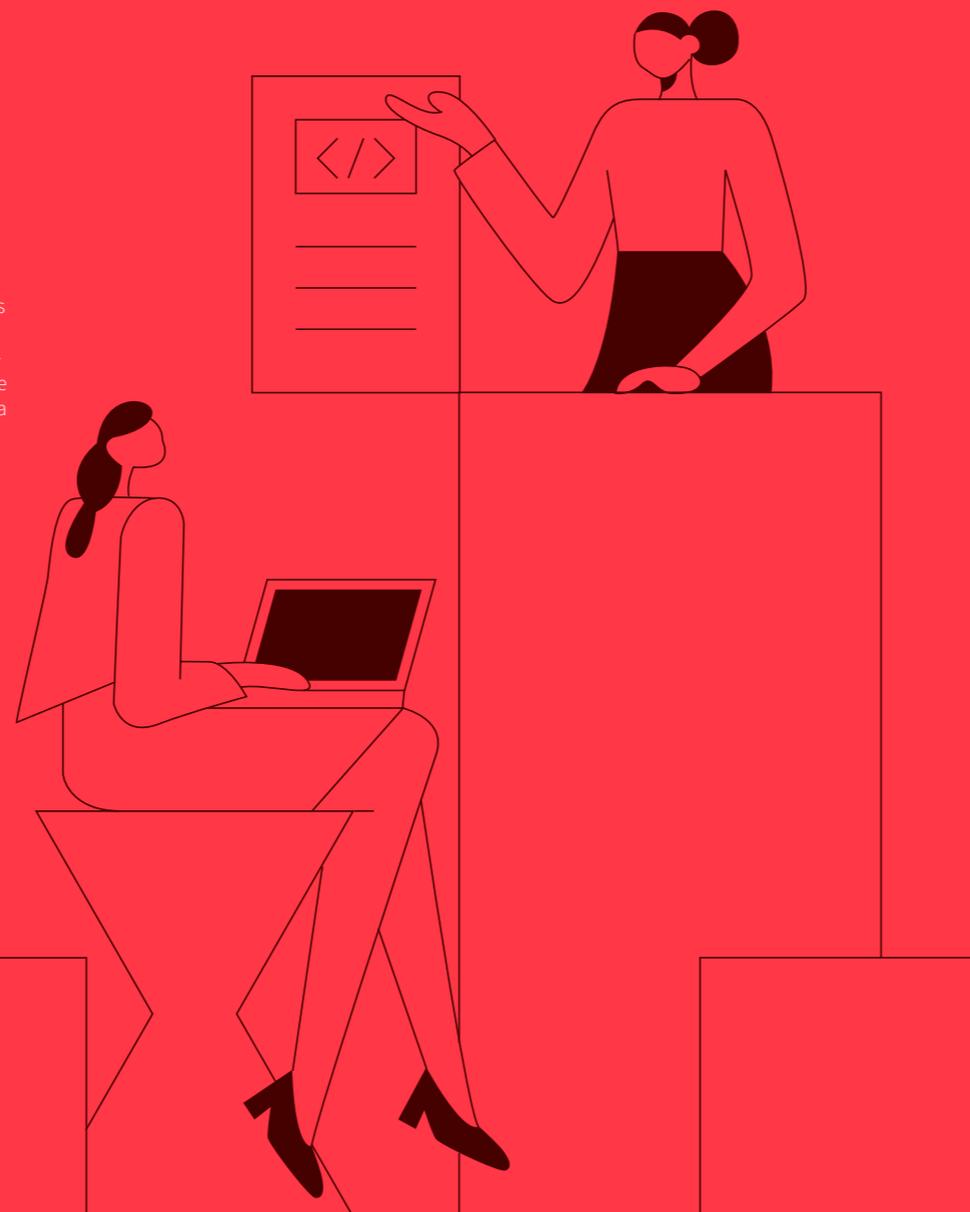
COMPANHIA DE SEGUROS, S.A.

A Via Directa é a seguradora do Grupo Fidelidade que opera sob a marca OK! teleseguros e está vocacionada para a comercialização de seguros através de canais remotos, tendo como visão a prestação de um serviço de excelência aos seus clientes, tornando o seguro um produto simples, acessível e inovador, suportado nas novas tecnologias.

### FIDELIDADE

ASSISTANCE

A Fidelidade Assistance é uma seguradora especializada em serviços de assistência e proteção jurídica, líder de mercado em Portugal.



## Marcas Associadas

### CAR SERVICE

FIDELIDADE

A CETRA (Centro Técnico de Reparação Automóvel) é a empresa do Grupo que opera sob a marca Fidelidade Car Service e está vocacionada para a prestação de serviços de reparação automóvel, estando também autorizada a efetuar locação automóvel.

### G E P

GESTÃO DE PERITAGENS S.A.

A GEP - Gestão de Peritagens, S.A. é a empresa responsável pelas peritagens e averiguações das seguradoras do Grupo Fidelidade.

### CARES

Assistência e Reparações

A Cares é uma empresa dedicada à assistência de imóveis, certificada pela ISO 9001.

### safemode

Proteção de Pessoas, Património e Ambiente.

A Safemode é o centro de competências do Grupo Fidelidade com capacidade para avaliar e quantificar diferentes tipos de riscos e propor medidas para a sua prevenção e mitigação.

## Negócio Imobiliário

### FIDELIDADE

PROPERTY

A Fidelidade Property é a empresa do Grupo que tem como objetivo a gestão de imobiliário, área que tem vindo a ganhar peso no portfolio de investimentos da área seguradora.

### FIDELIDADE

SOCIEDADE GESTORA

A Fidelidade - SGOIC, S.A. é uma Sociedade Gestora de Organismos de Investimento Coletivo com incidência nos mercados da Europa do Sul.

# EM 2019<sup>1</sup>



<sup>1</sup> Valores consolidados relativos às empresas consideradas no âmbito deste relatório: Fidelidade, Multicare, Via Directa, Fidelidade Assistência, EAPS, CETRA, Fidelidade Property; Fidelidade – SGOIC, CARES e GEP.

# O NOSSO CONTRIBUTO PARA O DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL

Assumimos a missão de proteger a vida das pessoas, estar atentos à evolução da sociedade, para inovar e para antecipar soluções, proporcionar a melhor experiência a cada cliente, estando sempre presentes.



## O SETOR SEGURADOR E O DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL

O setor segurador, por natureza, ajuda as pessoas, as comunidades e as empresas a entender, gerir e limitar os riscos, protegendo os seus ativos. O contributo do Grupo Fidelidade para a sociedade é a extensão deste princípio. Para que a vida não pare.

Há muito que o Grupo Fidelidade assumiu as suas responsabilidades como líder de mercado, que vão muito além do simples pagamento de uma indemnização, de uma despesa médica ou de um capital, como sucede nos seguros de vida. A nossa postura tem sido a de acompanhar de perto e apoiar as pessoas quando estas mais precisam de nós.

“  
**Acompanhar de perto todos os nossos stakeholders e apoiar quando mais precisam de nós.**  
”

## A NOSSA VISÃO PARA O DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL

O que começou com uma atitude diferenciadora e humanista dos colaboradores que acompanhavam casos de acidentes e vidas suspensas, deu lugar a um dos princípios orientadores mais estruturantes da cultura do Grupo Fidelidade, alimentado por todos nós diariamente.

Traduz-se nos valores e no espírito Wecare, assente no princípio humanista de intervenção das nossas empresas e no dever máximo da atividade seguradora de providenciar a recuperação da qualidade de vida das pessoas, a sustentabilidade do negócio, reduzindo o risco, criando soluções inovadoras e melhorando o desempenho.

O nosso contributo para o desenvolvimento sustentável reflete a nossa visão de uma responsabilidade social que queremos assumir junto das sociedades nas quais operamos. Fazemo-lo através de uma gestão responsável e integrando a sustentabilidade na nossa oferta.

“  
**Fazemo-lo através de uma gestão responsável e integrando a sustentabilidade na nossa oferta.**  
”

## ALINHANDO COM A ESTRATÉGIA DE NEGÓCIO

Na estratégia do triénio 2019-2023 em que nos encontramos, o imperativo estratégico do Grupo vai no sentido da mobilização da empresa para mudanças organizacionais estruturantes e de muito longo prazo, a par com a expectativa de desenvolvimento e crescimento do negócio, com reforço do compromisso do Grupo para com o desenvolvimento e valorização das suas pessoas.

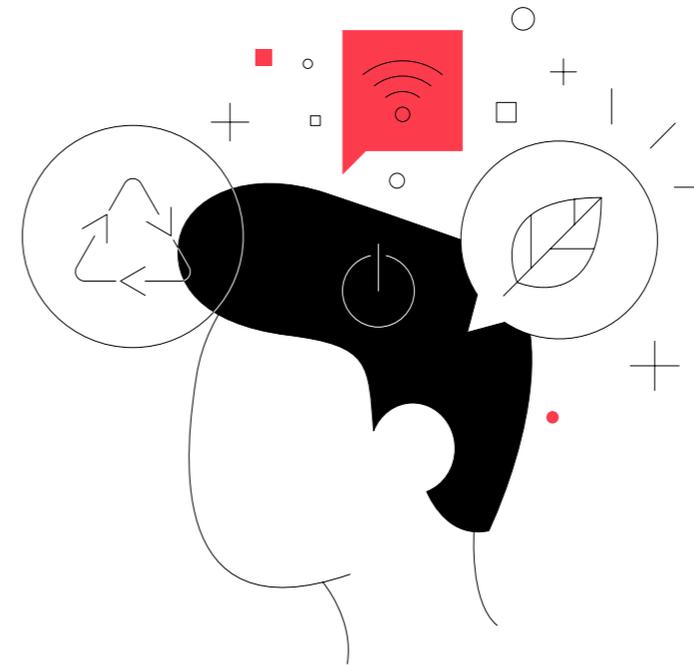
## OS EIXOS DA ESTRATÉGIA DO TRIÉNIO:

1. **Trabalhar as melhores soluções através dos canais adequados e criar uma presença internacional diferenciada e distintiva.**
2. **Transformar o negócio e procurar novos modelos.**
3. **Continuar a reforçar a customer journey.**
4. **Trabalhar para uma organização ágil, assente numa identidade forte.**

#### AS NOSSAS PRIORIDADES

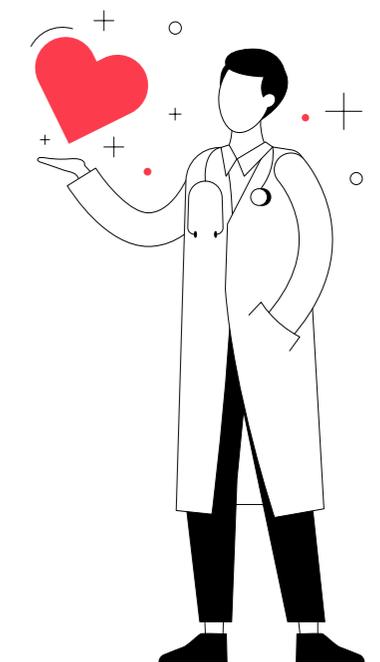
Em 2016, iniciámos um novo ciclo estratégico para a sustentabilidade, através da realização de uma nova consulta às partes interessadas, com o intuito de voltar a escutar as suas preocupações e expectativas e conciliá-las com a nossa estratégia de negócio. Anualmente, revemos os temas identificados nesta consulta para os ajustar às prioridades e ao contexto da sociedade e do Grupo.

Entendemos como prioridade diária, atuar de forma ética e transparente. São dois valores fundamentais que geram confiança no sistema financeiro e trazem eficiência ao processo de identificação de riscos e à prestação do serviço aos clientes. Enquanto Grupo segurador de referência e promotor de boas práticas no setor em Portugal, temos dado particular atenção às novas questões éticas que o recurso ao meio digital levanta no contexto do Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados. Contribuir para avaliar as lacunas e procurar o melhor enquadramento jurídico que não dissocie proteção e consentimento do serviço ao cliente, é um compromisso transversal da nossa atuação.



## Longevidade e qualidade de vida

Manter a qualidade de vida e um modelo económico viável numa sociedade que terá cerca de 40% da população com mais de 60 anos em 2050, é o elemento central do tema da longevidade. O negócio segurador deve ser capaz de enquadrar esta perspetiva de longo prazo na sua atividade.



## Foco nas pessoas

Como Grupo orientado para as Pessoas, é assumido o compromisso de preparar as equipas, os líderes e cada um dos colaboradores para um desempenho profissional adequado e potenciador do desenvolvimento do negócio. Continuar a trabalhar na criação de condições para melhorar a qualidade de vida dos colaboradores.

## Novas tendências, novos serviços

A sociedade está a mudar e são inúmeras as novas tendências relacionadas com novos padrões de vida, aos quais a atividade seguradora não pode ficar indiferente. É fundamental refletir sobre a evolução do negócio segurador, transferindo a visão de produto para uma visão de serviço. Ferramenta central para estimular mudanças, a tecnologia está a modificar substancialmente a relação entre as seguradoras e os seus clientes, trazendo novas questões sobre o uso ético dos megadados e oportunidades de novas dinâmicas. Enquadrar a cadeia de valor neste contexto transformador é o desafio principal.

## Prevenção

A prevenção é um aspeto-chave do desenvolvimento do setor segurador e será crucial no contexto demográfico e societal atual. A promoção da prevenção mantém-se um mandato natural do setor e do nosso Grupo, tanto para os clientes particulares e empresariais, como, internamente, para as nossas equipas.

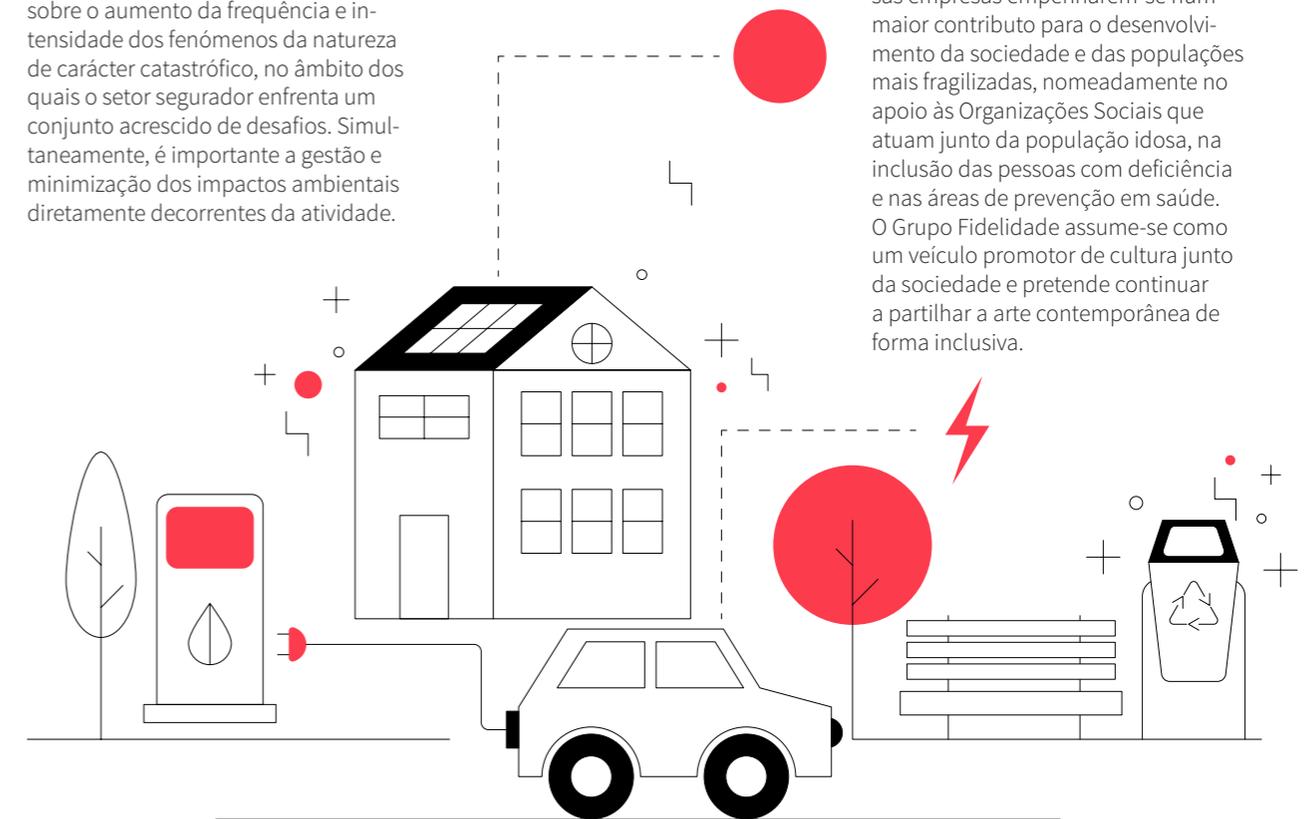


## Investimento responsável

O investimento responsável combina fatores ambientais, sociais e de governança (ASG), com o intuito de garantir retorno aos investidores e beneficiar a sociedade através do processo de influência no comportamento das empresas. Ter uma posição relativa ao portfólio de investimentos com base em princípios do Desenvolvimento Sustentável é um tema no qual o Grupo vai continuar a trabalhar.

## Ambiente e alterações climáticas

Os desastres naturais estão hoje no topo das prioridades nacionais, obrigando à necessidade de melhorar todos os mecanismos de prevenção, de mitigação e apoio. Existe um amplo consenso na comunidade científica sobre o aumento da frequência e intensidade dos fenómenos da natureza de carácter catastrófico, no âmbito dos quais o setor segurador enfrenta um conjunto acrescido de desafios. Simultaneamente, é importante a gestão e minimização dos impactos ambientais diretamente decorrentes da atividade.



## Envolvimento na comunidade

Para além da essência do negócio segurador, é importante para as nossas empresas empenharem-se num maior contributo para o desenvolvimento da sociedade e das populações mais fragilizadas, nomeadamente no apoio às Organizações Sociais que atuam junto da população idosa, na inclusão das pessoas com deficiência e nas áreas de prevenção em saúde. O Grupo Fidelidade assume-se como um veículo promotor de cultura junto da sociedade e pretende continuar a partilhar a arte contemporânea de forma inclusiva.

**O NOSSO CONTRIBUTO PARA A AGENDA 2030 – OBJETIVOS DO DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL**

Conscientes da influência da nossa atividade como Grupo segurador no desenvolvimento da sociedade, refletimos sobre os nossos contributos para os Objetivos do Desenvolvimento Sustentável (ODS) e adotámos uma posição clara para a promoção da Agenda 2030 – a estratégia global para o Desenvolvimento Sustentável. Esta reflexão reforça a nossa motivação para mitigar os impactos negativos e maximizar os impactos positivos resultantes da nossa atividade, procurando criar valor para as comunidades onde estamos inseridos.

Estes são os ODS para os quais consideramos que a nossa atividade tem e deverá ter no futuro um impacto relevante.

**O NOSSO ROADMAP DA GESTÃO DA SUSTENTABILIDADE**

Partilhamos os eixos estruturantes do nosso roadmap para 2020, que está centrado no desenho de um novo ciclo estratégico para o Desenvolvimento Sustentável, levando à identificação dos aspetos mais relevantes para o negócio e para a sociedade e consequentes planos de ação. Neste sentido, pretendemos:

- Rever o ciclo de materialidade do Grupo considerando:
  - Mapeamento das partes interessadas;
  - Consulta aos stakeholders prioritários;
- Exercício da materialidade, que concilia a importância atribuída pelos stakeholders a determinados temas com os aspetos estratégicos do negócio.
- Aprofundar a reflexão sobre os Objetivos do Desenvolvimento Sustentável, para definir compromissos e metas.
- Fortalecer a cultura de sustentabilidade no Grupo, através da realização de formações, sessões de partilha e partilha de tendências, entre outros.



**GARANTIR O ACESSO À SAÚDE DE QUALIDADE E PROMOVER O BEM-ESTAR DE TODOS, EM TODAS AS IDADES.**  
Inovação de produtos e serviços, potenciadores de prevenção e promoção de mais qualidade de vida, nomeadamente num contexto de longevidade das sociedades.



**PROMOVER O CRESCIMENTO ECONÓMICO INCLUSIVO E SUSTENTÁVEL, O EMPREGO PLENO E PRODUTIVO E O TRABALHO DIGNO PARA TODOS.**  
Desenvolvimento profissional e pessoal dos colaboradores, como preparação das equipas para o trabalho do futuro, a par com a promoção do equilíbrio entre tempo de trabalho/vida pessoal e da qualidade de vida.



**REDUZIR AS DESIGUALDADES NO INTERIOR DOS PAÍSES E ENTRE PAÍSES, A NÍVEL DO AUMENTO DO RENDIMENTO, MAS TAMBÉM DO ACESSO A IGUALDADE DE OPORTUNIDADES.**  
À mitigação das desigualdades no âmbito do envolvimento com a comunidade, com foco na missão de fortalecer o setor social nas áreas da prevenção na saúde, envelhecimento e inclusão social de pessoas com deficiência e/ou incapacidade permanente.



**TORNAR AS CIDADES E COMUNIDADES INCLUSIVAS, SEGURAS, RESILIENTES E SUSTENTÁVEIS.**  
Inovação de produtos e serviços, digitalização e promoção da melhoria da qualidade dos serviços, pelo acompanhamento das tendências do desenvolvimento da tecnologia e capitalização do seu potencial de transformação positiva de alguns dos principais desafios societários.



**ADOTAR MEDIDAS URGENTES PARA COMBATER AS ALTERAÇÕES CLIMÁTICAS E OS SEUS IMPACTOS.**  
Prevenção para as alterações climáticas, quer na avaliação criteriosa do risco dos clientes, quer na gestão dos processos relacionados com os eventos climáticos em Portugal. Desenvolvimento de produtos e serviços que contribuam para minimizar impactos ambientais e de modelos preditivos para melhorar a gestão de risco.



**REFORÇAR OS MEIOS DE IMPLEMENTAÇÃO E REVITALIZAR A PARCERIA GLOBAL PARA O DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL, ENCORAJANDO A MOBILIZAÇÃO DE INSTITUIÇÕES E RECURSOS EM TORNO DO DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL, PROMOVEDO IGUALMENTE A CAPACITAÇÃO E A TRANSFERÊNCIA DE TECNOLOGIA PARA OS PAÍSES EM DESENVOLVIMENTO.**  
Aposta na internacionalização para diversificação e criação de sinergias, bem como transferência de inovação entre empresas e, sobretudo, entre mercados. Compromisso com o desenvolvimento dos mercados onde o Grupo decide operar, seja no que diz respeito às pessoas, na criação de infraestruturas ou na disponibilização de serviços e soluções à população.

**Queremos estar  
mais próximos**

**Das nossas pessoas.**

**Dos nossos clientes**

**e dos nossos parceiros.**

**Da nossa sociedade.**



# MAIS PRÓXIMOS DAS NOSSAS PESSOAS

Reforçámos e consolidámos programas e medidas que contribuam para o bem-estar e segurança dos colaboradores e que promovam a adoção de estilos de vida mais saudáveis.

## ESTE FOI UM ANO DE REFORÇO E DE CONTINUIDADE

dos projetos de envolvimento e desenvolvimento das pessoas e das equipas do Grupo Fidelidade. Num mundo em transformação, a resposta do Grupo Fidelidade às novas tendências tecnológicas, às motivações e estilos de vida começa com os seus colaboradores. O conceito de empresa agile, já consolidado nas nossas equipas, foi aplicado um pouco por todo o Grupo, colocando pessoas de diferentes áreas a trabalhar de forma multidisciplinar, potenciando sinergias e criando valor interno. Entendemos que o exercício desta proximidade é verdadeiro se os colaboradores a sentirem em relação ao Grupo ao qual pertencem.

Na política de internacionalização do Grupo, para além das responsabilidades acrescidas no que respeita à gestão e ao desenvolvimento das

pessoas, a cultura de proximidade ganhou maior exigência pelo esforço de transmitir a forma de estar Wecare além-fronteiras.

Em 2019, dando continuidade ao projeto de rejuvenescimento da estrutura, centrando-nos no desenvolvimento de competências dos colaboradores, demos particular atenção à partilha entre gerações, aproximando dois mundos que juntos valem mais que a soma das partes.

Reforçámos e consolidámos programas e medidas que contribuam para o bem-estar e segurança dos colaboradores e que promovam a adoção de estilos de vida mais saudáveis. Alguns destes projetos incluem temas como a conciliação trabalho-família e o apoio a colaboradores vulneráveis.

## “Era um jovem, como tantos outros, pleno de sonhos e de vontade de descobrir”

...Há cerca de 30 anos entrou um líder na Fidelidade. Era um jovem, como tantos outros, pleno de sonhos e de vontade de descobrir, à procura do seu espaço, insatisfeito por natureza, empenhado em ter novas experiências e sempre atento a tudo e a todos. Hoje entrou um novo líder na Fidelidade. Os dois cruzaram-se, olharam nos olhos um do outro e sorriram...”

– Joana Queiroz Ribeiro, Direção de Pessoas e Organização, Fidelidade

## “As equipas responderam de forma agile e com grande envolvimento”

Este ano viveu-se um clima de criatividade, em que testamos novos conceitos de layout dos espaços, de metodologias e de formas de trabalhar, com mobilidade e multidisciplinaridade. As equipas responderam de forma agile e com grande envolvimento, comprovando que interiorizaram bem estas novas formas de trabalhar no Grupo.

Foi também um ano em que (no survey de engagement realizado) verificámos que o link emocional dos colaboradores com a empresa evoluiu significativamente. Os nossos colaboradores orgulham-se da empresa, do seu papel na sociedade e recomendam cada vez mais a Fidelidade como um bom local para trabalhar. Esta evolução é algo que naturalmente nos agrada particularmente e nos deixa também muito orgulhosos do caminho que temos vindo a fazer.

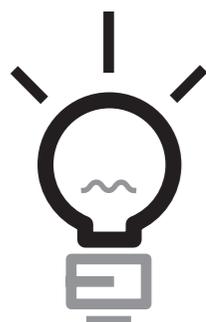
– Rogério Campos Henriques,  
Administrador, Fidelidade

## AVANÇAMOS NA DIVERSIDADE E NA PARTILHA

O Grupo Fidelidade dedicou especial atenção às questões de conciliação geracional e rejuvenescimento do Grupo, consolidando práticas entretanto desenvolvidas no âmbito do FYOUTURE. Pensar o futuro do Grupo Fidelidade é pensar nas suas Pessoas, no seu papel e crescimento nas respetivas organizações. As constantes transformações a que todos somos sujeitos no dia-a-dia, colocam questões no que respeita à proteção das pessoas, e no caso do Grupo Fidelidade, na forma como podem apresentar soluções tecnicamente evoluídas, mas simultaneamente ágeis para demonstrar a proximidade e o apoio que queremos dar aos nossos clientes e parceiros.

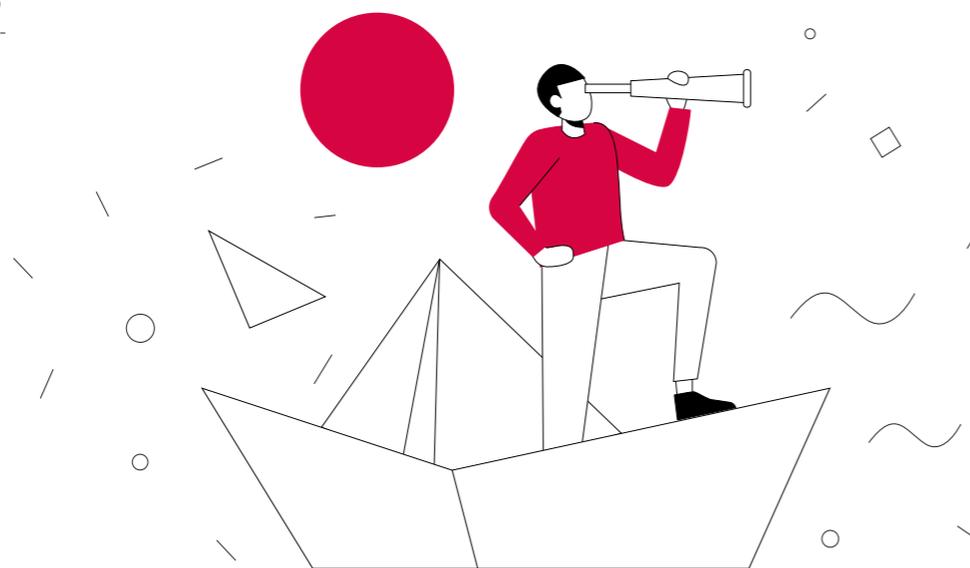


# AS NOSSAS PRÁTICAS



## APRENDER NO PRESENTE É INVESTIR NO FUTURO

No Grupo Fidelidade a necessidade de rejuvenescimento da organização e a captação de novos talentos vem de mãos dadas com a aposta nos colaboradores mais experientes, conciliando os saberes e a experiência com a aquisição de novas competências e novas formas de trabalhar. O investimento nos colaboradores traduziu-se ainda no reforço de projetos que ajudam a melhorar a sua qualidade de vida e a sua capacidade de trabalho.



## Novas dinâmicas de trabalho

A Fidelidade testou novos formatos para melhorar o local e o ambiente de trabalho. Foram testados espaços abertos, amplos com corners informais, privilegiando a mobilidade de equipamentos e pessoas.

## Equipas multidisciplinares

Experimentámos novas dinâmicas de trabalho e de organização de equipas para promover a partilha de experiência, com benefícios para o conhecimento e a criatividade:

• **Enterprise Agile:** No âmbito desta iniciativa do Programa COMPASS, criação do Compass Floor, espaço de trabalho de equipas multidisciplinares co-localizadas cujo trabalho dinamizado em metodologias que promovem agilidade, foco no cliente, eficiência operacional e autonomia das equipas.

• **Be Insure @ atuários | Actuarthon:** desafio lançado aos atuários da Fidelidade – técnicos que avaliam o impacto financeiro inerente à atividade seguradora – para conhecer e trabalhar com equipas de outras áreas em torno de temas como a mobilidade e a longevidade. Assente no modelo de competição académica global Hackathon, promove-se a partilha de experiências e a diversidade de perspetivas, com vista à criação de valor interno.

## Rejuvenescimento da empresa

Desenvolvemos várias iniciativas de aproximação às novas gerações, com novos formatos de recrutamento e criação de melhores canais de comunicação, para conhecer o que os motiva e a melhor forma de potenciar as suas competências, bem como promover internamente a capacidade de adaptabilidade a novas formas de trabalhar:

- Crescente aproximação aos estabelecimentos de ensino superior;
- Presença ativa nas redes sociais, com conteúdos específicos;
- Reforço do envolvimento com os jovens Embaixadores;
- Lançamento do programa de estágios Boomerang;

- Criação de novos espaços de trabalho;
- Promoção de trabalho entre equipas multidisciplinares;
- Ações de formação “Como ser guru das redes sociais” e “Gestão de redes sociais”.

A retenção do talento é um desafio que depende em grande parte das equipas e da liderança. O Modelo Integrado de Gestão de Pessoas em vigor estabelece objetivos claros, responsabilidades e competências para cada função, para assegurar:

- O desenvolvimento pessoal ao longo da carreira;
- Possibilidades de evolução;
- A progressão profissional.



Destacamos o lançamento do projeto **Boomerang**, um programa de estágio no universo Fidelidade. Durante 9 meses, jovens licenciados acompanham todas as áreas de negócio até ao contacto com o cliente, em modo de rotação. Pretende-se que possam expandir horizontes, adquirir novas capacidades e receber formação. Após a rotação pelas várias unidades, são incentivados a participar na transformação da Fidelidade. Finalizado este período, os jovens podem ficar no “radar de talentos” do universo Fidelidade com a possibilidade de ter como próximo passo a integração em desafios específicos da Organização.

“  
**Durante 9 meses, jovens licenciados acompanham todas as áreas de negócio até ao contacto com o cliente, em modo de rotação.**  
”

#### DESENVOLVER PESSOAS FYOUTURE

O desenvolvimento das competências dos colaboradores é um dos pilares do FYOUTURE, o modelo integrado de gestão de pessoas, lançado em 2018. Este modelo baseia-se no compromisso com os colaboradores – o **FIDME** – que requer a sua responsabilização pelo desenvolvimento e crescimento pessoal e profissional. Concretiza-se

através de um processo de identificação de necessidades de formação e aquisição de competências e de uma aprendizagem que ocorre em 90% do tempo on-the-job, em ambiente social e experiencial.

Em 2019, lançou-se o **WEVOLUTION**, um centro de conhecimento e formação para promover o desenvolvimento pessoal e profissional dos colaboradores e a aquisição de habilidades e competências técnicas e comportamentais. No âmbito do WEVOLUTION, lançou-se o Programa Valorizar a Experiência que valoriza o talento dos técnicos mais experientes, incentivando-os a desenvolver novos conceitos e conteúdos de formação, e capacitar novos formadores. Pretende-se assim garantir que o know-how é partilhado e acessível a todos, desde conteúdos globais e genéricos até à gestão de necessidades personalizadas de aprendizagem, também estas entendidas como um conhecimento a ser partilhado entre todos.

## Aposta no desenvolvimento dos colaboradores e partilha do conhecimento

#### WEVOLUTION

- Criação de um centro de conhecimento do Grupo Fidelidade: plataforma de crescimento pessoal e profissional, desenvolvida em equipa numa lógica de co-construção.
- Desenvolvimento de uma Academia para centralizar conteúdos, partilhar conhecimento e fomentar a curiosidade e a aprendizagem individual
- Desenvolvimento do talento com base em percursos formativos ajustados às necessidades de cada um.

#### FIDME

- Compromisso com os colaboradores no âmbito do FYOUTURE, que se traduz num plano de desenvolvimento de competências e comportamentos essenciais.
- Filosofia assente na dinamização da cultura e valores do Grupo Fidelidade
- Desenvolvimento de competências com base numa cultura de feedback entre equipa: pares, chefias e outras partes interessadas.



#### MELHORAR A QUALIDADE DE VIDA DAS NOSSAS PESSOAS

Reforçámos e consolidámos programas e medidas que contribuam para o bem-estar e segurança dos colaboradores e que promovam a adoção de estilos de vida mais saudáveis. Alguns destes projetos incluem temas como a conciliação trabalho-família, o apoio a colaboradores vulneráveis e ainda a aposta em novos modelos de escritório, que estimulam a criatividade e o bem-estar dos colaboradores.

A saúde e o bem-estar dos nossos colaboradores continuam a ter especial atenção no universo Fidelidade, estabelecendo-se como prioridade a promoção de hábitos de vida saudáveis, como a prática do desporto e uma alimentação equilibrada. O programa de Responsabilidade Social do Grupo Fidelidade promoveu várias iniciativas neste domínio.

Criado em 2013, o programa **NOS – Apoio Social** continua centrado nas pessoas e para as pessoas, tendo como missão o apoio personalizado a colaboradores e familiares que se encontrem em situações de manifesta carência ou necessidade. Pelo serviço prestado e pelos pedidos de apoio que se registam desde a sua criação, conclui-se que este serviço de ajuda ganhou definitivamente a confiança dos colaboradores do Grupo.

“  
**Pelo serviço prestado e pelos pedidos de apoio que se registam desde a sua criação, conclui-se que este serviço de ajuda ganhou definitivamente a confiança dos colaboradores do Grupo.**  
”



### Programa de Responsabilidade Social para as nossas Pessoas

#### PROGRAMA FIDELIDADE COMUNIDADE COLABORADORES

- Iniciativas de incentivo à prática de exercício físico: B2RUN.
- Conteúdos regulares no site interno com receitas saudáveis e conselhos de nutrição.
- Realização de sessões de formação de sensibilização ambiental e sobre sustentabilidade.
- Promoção de passatempos para colaboradores e famílias, com vista à partilha de informação e boas práticas de cidadania.
- Realização de 2 feiras, pelo Natal e Páscoa, em 5 dos edifícios do Grupo, envolvendo 58 participantes.
- Propostas culturais e sugestões de roteiros para conhecer o país.
- Destaques regulares sobre temas de interesse para os colaboradores, com 60 artigos de especialistas, nomeadamente em educação parental (12), literacia financeira (12) e nutrição (36).
- Realização de 6 conferências, com um total de 392 inscritos.

#### NOVIDADES PROGRAMA NOS

- Programa de apoio individualizado em coaching financeiro, reforçando a parceria já estabelecida com a associação de defesa do consumidor DECO em resposta às solicitações nesta área.
- Questionário sobre o Cuidador Informal Fidelidade, para identificar as situações existentes e encontrar as melhores soluções. O Grupo Fidelidade está consciente de que muitos dos pedidos do NOS prendem-se com a dificuldade em cuidar de familiares ou amigos com dependência ou deficiência.

“  
**80 novos pedidos de apoio em 2019, totalizando mais de 400 pessoas apoiadas em 6 anos**  
”

# EM REVISTA



## Nova Studio

Espaço inovador, inserido na Nova School of Business and Economics da Universidade Nova de Lisboa, equipado com recursos tecnológicos para permitir uma experiência de exposição e partilha entre a academia e as novas gerações do setor dos seguros.

## Programa Embaixadores

Os jovens Embaixadores do Grupo Fidelidade e dos seguros junto dos seus colegas nas Universidades estiveram presentes em eventos oficiais do Grupo, como o Pensar Maior, mas também em workshops e formações úteis para o seu próprio processo de desenvolvimento pessoal, nomeadamente ao nível da gestão da presença nas redes sociais ou o desenvolvimento de Curriculum Vitae.

## Pitch Bootcamp

A Fidelidade foi de novo patrocinador de mais uma edição do Pitch Bootcamp, um acelerador de carreiras que junta jovens estudantes e recém-formados numa experiência rica de desenvolvimento pessoal e profissional. Para além dos filhos dos colaboradores, todos os jovens aderentes aos programas Boomerang e Embaixadores foram convidados a participar neste evento.

## Voluntariado

Destacamos a participação dos voluntários da Fidelidade no programa O Risco e EU. Esta iniciativa foi criada pela Associação Portuguesa de Seguradoras e a Junior Achievement Portugal, nas áreas da literacia financeira e da formação para o empreendedorismo e é dirigida aos jovens dos 15 aos 17 anos.

## Aposta contínua no Wellbeing

Programa de apoio aos colaboradores e suas famílias em situação de carência ou necessidade, em quatro áreas de intervenção:

- Apoio social e familiar;
- Apoio financeiro;
- Apoio jurídico em parceria com escritórios de advogados;
- Apoio na área da saúde mental, através de uma rede de especialistas em todo o país.

# OS NOSSOS COMPROMISSOS

> Disponibilizar orientação e ferramentas que contribuam para desenvolver os colaboradores.

> Continuar a trabalhar na criação de uma cultura de Grupo, na qual a partilha, a participação e a proatividade sejam cada vez mais reconhecidas e o crescimento e desenvolvimento das pessoas seja feito baseado em relações de confiança entre os colaboradores, os colaboradores e as suas chefias e os colaboradores e a organização.

> Intensificar a implementação de práticas junto dos colaboradores, com vista a melhorar a sua qualidade de vida.



# O NOSSO DESEMPENHO

## O Perfil do Colaborador do Grupo Fidelidade

### GÉNERO



Homens 42%  
Mulheres 58%



Homens 42%  
Mulheres 58%

### FORMAÇÃO



Horas 82.710



Horas 79.448

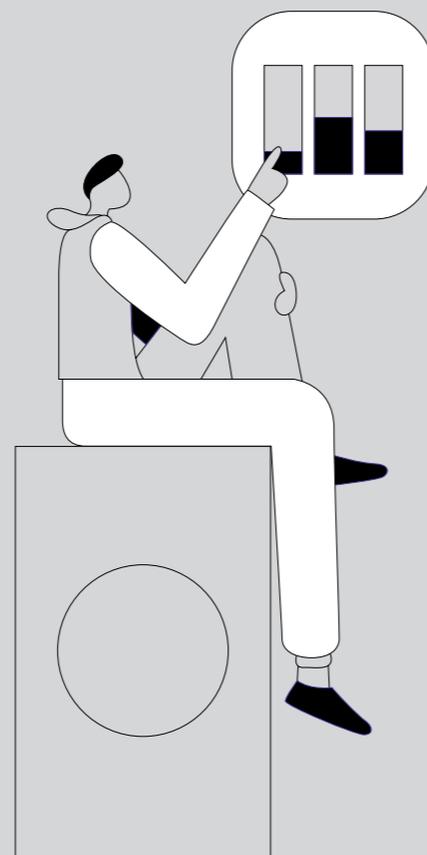
### VOLUNTARIADO



Horas 747  
Nº Voluntários 208



Horas 1.038  
Nº Voluntários 319



## Feedback dos Colaboradores<sup>2</sup>

NÍVEL DE ENGAGEMENT DO GRUPO FIDELIDADE:

# 77%

dos quais 84% dos colaboradores com menos de um ano de empresa e 79% dos colaboradores com mais de 31 anos no Grupo

# 87%

dos colaboradores têm orgulho em fazer parte do Grupo Fidelidade

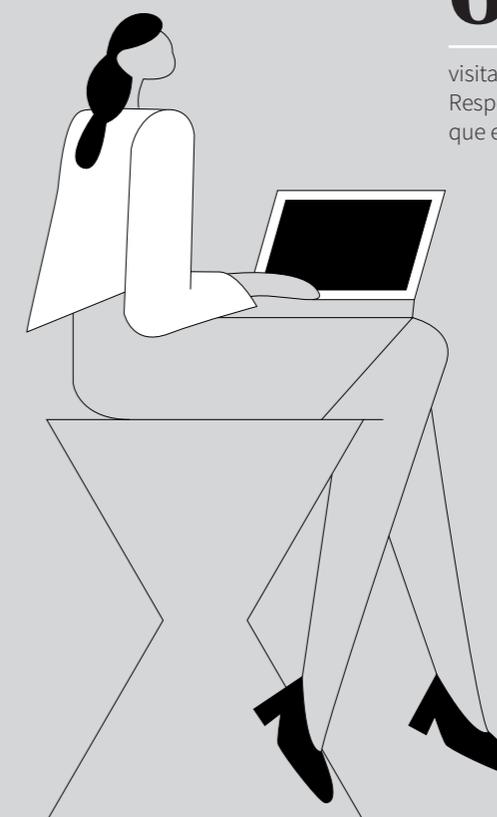
# 86%

considera que a empresa atua de uma forma socialmente responsável

## Site Interno

# 69.892

visitas ao site do Programa de Responsabilidade Social (mais 17% do que em 2018)



<sup>2</sup> Resultados obtidos no FIDBACK, questionário aplicado a 8 países do Grupo Fidelidade (17 empresas) de 24 de março a 15 de abril, para aferir informação acerca da satisfação e compromisso dos colaboradores. Este questionário registou uma taxa de participação de 73% (2714 respostas).

# MAIS PRÓXIMOS DOS NOSSOS CLIENTES E PARCEIROS

No Grupo Fidelidade lidamos todos os dias com pessoas. É com elas e com as suas famílias que temos o nosso compromisso.

## OS CLIENTES CONFIAM NA FIDELIDADE

para resolver os problemas nos momentos mais difíceis, quando é realmente necessário e é por isso que nos cabe estar sempre ao seu lado, nos momentos mais difíceis e quando é realmente necessário. Porque acompanhamos e cuidamos das pessoas ao longo da sua vida, temos responsabilidades acrescidas em procurar, a cada momento, adaptar os nossos serviços e a forma como os oferecemos. Perseguimos como objetivo influenciar positivamente a sociedade em que vivemos, quer ao nível do acesso aos serviços que oferecemos, quer ao nível da pertinência e conveniência com que os prestamos.

**“A diferenciação não está apenas nos produtos, está no serviço que prestamos depois.”**

Se continuarmos a pensar que o nosso nível de proteção se baseia apenas nos produtos obrigatórios, não contribuímos certamente para uma sociedade mais justa. O nosso caminho tem sido a inovação, não só em adicionar coberturas facultativas a produtos obrigatórios, mas também criar soluções de serviços e novas formas da sua implementação. A diferenciação não está apenas nos produtos, está no serviço que prestamos depois.

– António Noronha, Administrador, Fidelidade

**“Ser uma empresa humanista”**

Apoiar a criação de valor para o desenvolvimento de uma sociedade sustentável e ser uma empresa humanista, são princípios orientadores que regem diariamente a nossa atuação.

– Sérgio Carvalho, Direção de Marketing e Clientes, Fidelidade

## RELEVANTE PARA A SOCIEDADE, A PARTIR DO NEGÓCIO

Compreender e antecipar os desafios que a sociedade enfrenta é uma exigência vital para qualquer negócio. Quando uma empresa contribui para responder a esses desafios, a sua estratégia de negócio torna-se relevante. Esta é a equação pela qual o Grupo Fidelidade se guia, a consciência de que os seus objetivos de negócio devem nascer da necessidade de contribuir para uma sociedade mais próspera, na qual a população usufrui de qualidade de vida e as vulnerabilidades são mitigadas. Por essa razão, somos observadores atentos das tendências, dos problemas e das expectativas que se vivem a nível social, político, ambiental e económico. A transformação digital, a mobilidade, a globalização são temas transversais à sociedade, e temas chave para a atividade seguradora, exigindo inovação e adaptação e uma permanente adequabilidade dos serviços e produtos que propomos.

**“Somos observadores atentos das tendências, dos problemas e das expectativas que se vivem a nível social, político, ambiental e económico.”**

# AS NOSSAS PRÁTICAS

## A TECNOLOGIA AO SERVIÇO DO NEGÓCIO

Num mundo cada vez mais tecnológico, a proximidade assume um carácter de relevância e necessidade. Temos apostado na transformação digital, dando força à nossa relação com os clientes e ao envolvimento de uma rede de mais de 3500 agentes e 480 lojas e agências de clientes. Sabemos que uma resposta mais tecnológica ao cliente exige processos transformacionais em toda empresa e na sua cadeia de valor. Deste investimento resulta, no final, um serviço ao cliente mais eficiente, com o benefício de exigir uma menor utilização de recursos (e consequentemente impactos menos negativos no ambiente) e de fazer emergir novos formatos de negócio.

A título de exemplo, realçamos a utilização cada vez mais frequente dos canais digitais — pela maior facilidade e rapidez na obtenção de respostas — para testar soluções piloto de produtos e serviços antes de avançarmos para o seu lançamento comercial. Este processo tem sido fundamental para ter uma visão de 360° do cliente e para testar a capacidade de lhe proporcionar a melhor experiência de utilização de produtos e serviços.

Neste processo de desenvolvimento tecnológico, em que queremos ser um Grupo de seguros com tecnologia e não um Grupo tecnológico de seguros, temos concentrado muitos dos nossos esforços em toda a cadeia de valor do Grupo Fidelidade.

“  
**Num mundo cada vez mais tecnológico, a proximidade assume um carácter de relevância e necessidade.**  
”

## Novas funcionalidades

### O DIGITAL DISPONÍVEL AO CLIENTE

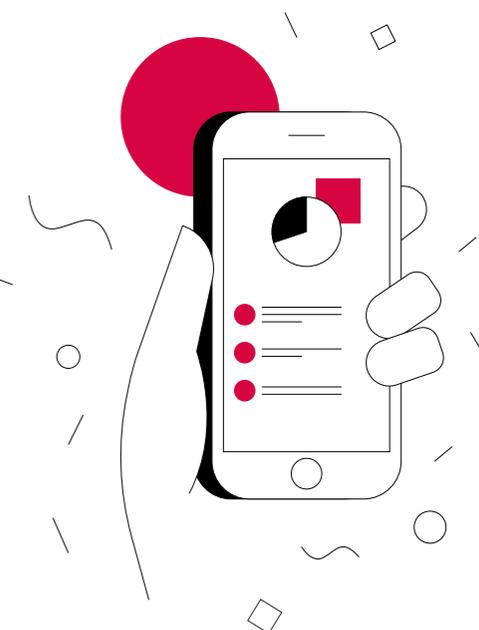
São inúmeras as facilidades proporcionadas aos clientes do Grupo Fidelidade, com várias aplicações disponíveis, que tornam cada vez mais simples e célere um conjunto de atividades, tais como:

- Participação de sinistros;
- Acompanhamento de processos;
- Abertura automática de sinistros no ramo Multirriscos e Automóvel;
- Pedido de assistência automóvel, assistência ao lar, assistência médica e assistência em viagem;
- Realização de peritagem remotamente, utilizando fotos ou vídeos em tempo real, sem necessidade de deslocação física;



- Envio de SMS aos clientes, promovendo o acompanhamento, proatividade e a celeridade do processo;
- Reembolso das despesas de saúde;
- Acompanhamento on-line da reparação automóvel;
- Assinatura digital.

A digitalização do negócio não é um fim em si mesmo, mas antes um meio para proporcionar ao cliente um serviço de excelência que vá ao encontro das suas expectativas.



## Novas ferramentas

### ESCUTA ATIVA DO CLIENTE

Foi lançada a Fidelidade Access, uma iniciativa piloto que consiste num grupo fechado no Facebook para reflexão e partilha de ideias sobre vários temas relacionados com os seguros e os seus produtos. Discutem-se opiniões das pessoas que são representativas do mercado e avaliam-se conceitos e propostas para medir o seu potencial de aceitação por parte do potencial cliente.

Exploramos canais alternativos para nos aproximarmos mais dos clientes e identificarmos melhor as suas expectativas, dois passos essenciais para reforçarmos a confiança e a ligação das pessoas à marca.

Na Fidelidade Car Service implementou-se o envio de SMSs aos Clientes, que visam uma comunicação mais eficaz e próxima com alguns Clientes que valorizam este modelo de comunicação, nomeadamente, acompanhamento proativo das reparações, acompanhamento das marcações de peritagem, etc.

## Novos paradigmas, novos modelos

### PERITAGENS PATRIMONIAIS, AVERIGUAÇÃO E AUTOMÓVEL – GEP, CARES, CAR SERVICE

O conceito tradicional da peritagem está a mudar radicalmente. Hoje, os peritos da Gestão de Peritagens (GEP) e da CARES interagem para melhorar a resposta aos clientes e para reforçar um novo conceito: o de evoluir da lógica de indemnização para a perspectiva da reparação.

Também nas peritagens patrimoniais evoluiu o serviço digital: a partir de um piloto conduzido em metade do ano de 2019 realizaram-se 2198 serviços digitais e 42370 peritagens.

A peritagem digital ou remota é realizada com a intervenção de um técnico reparador que, mantendo o contacto com a empresa para o devido enquadramento, pode iniciar a reparação de forma mais célere.

Em situações de catástrofe, mantém-se o requisito de dar uma resposta rápida aos clientes.

No ramo da averiguação, foi iniciada a definição de requisitos para uma nova aplicação informática que funcione off line, e que permita o envio imediato de um resultado ao cliente para validação.

### PERITAGENS AUTOMÓVEL - CAR SERVICE

Está em curso um projeto de peritagens automáticas. Estas peritagens são efetuadas com o auxílio do orçamentista da Fidelidade Car Service, o qual preenche, identifica, fotografa e filma os danos do veículo. Carregado o orçamento no sistema informático da GEP, este é avaliado por um algoritmo. Em caso afirmativo, a peritagem FNOL tem aprovação automática. Caso o algoritmo não dê continuidade à peritagem automática, o mesmo indica o seguimento da peritagem. Assim, pode continuar como peritagem Digital ou pode, ainda, seguir via peritagem Presencial, por recurso ao Perito residente que se encontra sedado na Fidelidade Car Service.

Em breve e progressivamente este processo será alargado a mais oficinas parceiras.

### MEDIADORES MAIS AUTÓNOMOS

Foram implementadas este ano alterações ao modelo de relacionamento com os mediadores, nomeadamente através do reforço da capacitação com foco no conhecimento de gestão, que permitam a otimização da eficácia comercial, mas também numa maior autonomia com acesso direto à plataforma comercial, permitindo assim uma resposta ao cliente mais célere, para além de contribuir diretamente para a otimização dos processos.

“**Em situações de catástrofe, mantém-se o requisito de dar uma resposta rápida aos clientes.**”

**“Queremos oferecer aos nossos Clientes a “reparação” como a melhor solução”**

#### SOBRE A ABORDAGEM À REPARAÇÃO VERSUS INDEMNIZAÇÃO

É um grande desafio para os nossos 122 peritos, mas o caminho é esse, em alternativa a um “cheque”, queremos oferecer aos nossos Clientes a “reparação” como a melhor solução para a regularização dos seus prejuízos.

– Bruno Militão, Administrador, GEP

### A OFERTA ACOMPANHA TENDÊNCIAS SOCIAIS E AMBIENTAIS

A sociedade está a mudar, as pessoas estão cada vez mais atentas a novas formas de estar na vida e procuram alternativas que lhes deem bem-estar, confiança e controlo. É uma mudança paradigmática que altera tanto o formato como o tipo de serviços e produtos que até aqui oferecíamos. Estamos, por isso, a desenvolver novas soluções para proporcionar uma boa experiência aos consumidores, a nível de proximidade, informação, aconselhamento e apoio, sejam soluções na área das viagens, da poupança, dos animais de companhia ou da cyber-segurança. Estamos também a criar ecossistemas integrados de serviços e produtos, que satisfaçam de forma positiva os clientes ao longo dos diferentes pontos de contacto com a empresa.



## Proteção das famílias

### CYBER FAMÍLIAS

A Fidelidade está atenta aos impactos e riscos em que o uso diário da internet pode afetar as famílias, em particular o risco de exposição das crianças. Para contribuir para a segurança do agregado familiar, foi lançado um seguro que protege a família (quem vive em economia comum).

## Incentivo à poupança

### MYSAVINGS

Ao longo dos anos, a Fidelidade tem vindo a criar estímulos à poupança junto dos seus clientes. Em 2019, desenvolveu a App MySavings, uma funcionalidade que permite fazer uma gestão dos objetivos e concretização da poupança em ambiente exclusivamente digital.

## Mobilidade sustentável

### OK! AUTO ELÉTRICOS | OK! BIKE

Atenta às tendências de mobilidade sustentável, a OK! teleseguros apostou na dinamização do seguro automóvel OK! Auto Elétricos e do OK! Bike:

- Reforço do posicionamento no contexto da mobilidade elétrica participando como Seguradora Oficial nos maiores eventos de mobilidade elétrica em Portugal: 1.ª edição do ECAR SHOW do Salão do Automóvel Híbrido e Elétrico, 7.º Encontro Nacional de Veículos Elétricos (ENVE 2019) e 3.º Salão Automóvel Híbridos e Elétricos 2019. Também se tornou parceira, por um período de 3 anos, da Associação de Utilizadores de Veículos Elétricos.
- A OK! teleseguros apostou na dinamização e crescimento do OK! Bike, um seguro de acidentes pessoais destinado aos utilizadores de bicicletas em momentos de lazer ou em deslocações diárias no âmbito da vida privada.

## Proteção alargada ao condutor

### MYDRIVE E PROTEÇÃO VITAL DO CONDUTOR

Como a segurança rodoviária é essencial para a prevenção de acidentes de viação, trata-se de uma vertente à qual a Fidelidade presta particular atenção. Por isso, tem criado coberturas e soluções inovadoras capazes de proporcionar maior proteção aos condutores, como a Proteção Vital do Condutor, e diminuir o risco nas estradas, como a app MyDrive que, aliando a telemática ao seguro automóvel, permite conhecer o padrão de comportamento de um condutor e dar-lhe dicas úteis para melhorar a sua condução.

Num futuro próximo, a nova versão da MyDrive, bem como a App Smart Drive – desenvolvida em parceria com a Brisa e distinguida na categoria Best Digital Product & CX, nos Portugal Digital Awards 2019 – irão recomendar as melhores opções de deslocação no âmbito da mobilidade sustentável.

### OS NOVOS MODELOS DE AMANHÃ

A componente de inovação é determinante para gerar a criação de novos modelos, capazes de desenhar respostas num futuro já muito próximo que se apresentará em moldes distintos do presente. Neste contexto, exige-se adaptação e capacidade de transformação, tanto do negócio como da estrutura do Grupo. O processo de inovação para a digitalização do negócio estabelece-se em três passos:

## 1. Inovação

Observar tendências do mercado, avaliar o grau de satisfação das necessidades dos clientes e as suas novas expectativas e necessidades para definir propostas de valor nos diversos ecossistemas onde o Grupo Fidelidade assenta o seu ADN (Casa, Mobilidade, Saúde, Lazer e Entretenimento).

Algumas das tendências em observação:

- **Saúde mental:** uma crescente preocupação na atualidade, aliada ao tema do bem-estar em geral.
- **Computer Vision:** não sendo uma tendência específica ou exclusiva dos ecossistemas da indústria seguradora, é uma das tecnologias de mapeamento em processo de subscrição de apólices, gestão de sinistros, aplicações para o sector da agricultura e monitorização de cidadãos seniores.

- **Voice Personal Assistants:** a voz tem elevado potencial para estratégias futuras, sendo importante identificar possíveis parceiros para o contexto segurador.

- **Genomics:** observa propostas de valor no contexto do bem-estar (nutrição e aptidão física).

- **On-demand economy:** serviços construídos para que os utilizadores possam requerer um objeto físico, uma informação, um serviço e aceder ao mesmo tempo depois.

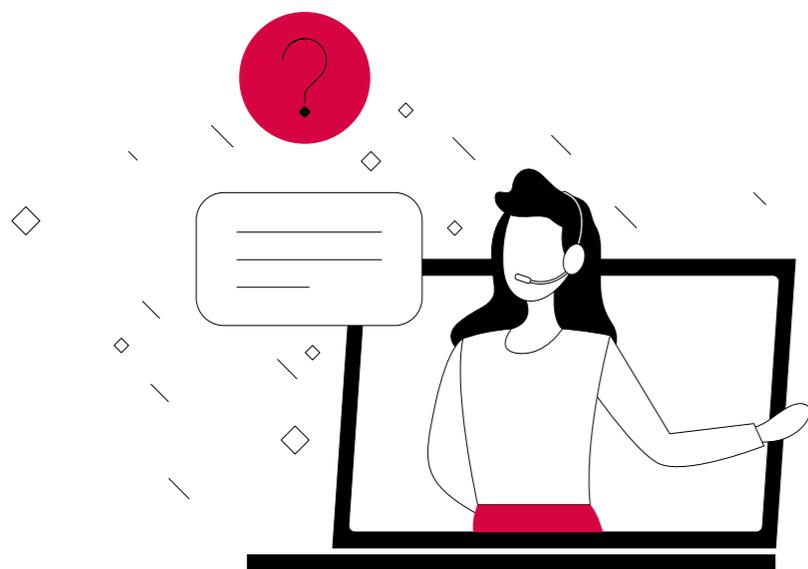
## 2. Projetos/plugins

Explorar modelos alternativos de negócio, seguindo as tendências e os paradigmas observados.

## 3. Transformação

Experimentar tecnologia disruptiva com potencial para facilitar novas soluções digitais.





## Plataforma de serviços de casa

### FAUSTUDO

Este projeto visa testar uma plataforma de serviços de casa no mercado, proporcionando uma experiência 100% digital no que respeita a orçamentação, contratação, agendamento, pagamento e avaliação final do serviço. Esta plataforma oferece a máxima conveniência e agilidade na prestação de serviços ao cliente e ao prestador, que não tem de se deslocar previamente ao local para fazer a orçamentação, evitando deslocações e gastos de combustível desnecessários.

## Aplicação para preparação de viagens

### JUST IN CASE

A aplicação Just in Case ajuda os viajantes a prepararem as suas viagens, disponibilizando um conjunto de funcionalidades gratuitas (e.g. conteúdos sobre vários destinos, checklists com sugestões automáticas de tarefas, apoio gratuito ao viajante) e uma experiência de seguro de viagem on demand, que permite ao cliente realizar todo o processo na app, desde a simulação ao pagamento. Para além da digitalização do processo de subscrição, esta app está a testar novas estratégias de envolvimento com atuais e potenciais clientes.

“  
A nossa rede comercial conta com mais de 3500 agentes e 480 lojas e agências de clientes

”

### OS PARCEIROS DE NEGÓCIO A BORDO DAS NOVAS TENDÊNCIAS

A relação de proximidade que pretendemos criar com os clientes tem de ser sentida ao longo de toda a cadeia de valor, independentemente do canal utilizado, sejam agências de cliente, mediadores, contact centers ou canais digitais. Dada a importância crescente do acesso digital, o investimento do Grupo na transformação digital e tecnológica tem sido elevado. A nossa rede comercial conta com mais de 3500 agentes e 480 lojas e agências de clientes, com uma cobertura densa que nos permite chegar de norte a sul do País. Estes parceiros ajudam-nos a construir relações de confiança e respeito mútuo de anos. A preparação destas redes comerciais para a transição digital tem sido feita através de programas de formação de competências e de um modelo de acompanhamento diário para esclarecer dúvidas e testar procedimentos.

“É importante mantermos o foco nas metas que traçamos”

Gosto de dizer que a minha presença neste programa se resume a 5 tópicos bastante importantes:

**Partilha** - foi a partir deste momento que percebi que, só envolvendo a equipa e partilhando ideias e formatos, conseguiria atingir os objetivos propostos.

**Gestão de tempo** - aprendi a definir tempos específicos para cada atividade diária, desta forma consegui alocar tempo de qualidade para as vendas proativas.

**Pensamento empresarial** - deixei de pensar de forma singular, e comecei a ter objetivos a longo prazo para a empresa.

**Foco** - Por muitas adversidades que tenha no dia a dia, é importante mantermos o foco nas metas que traçamos.

**Análise** - talvez a ferramenta mais importante de todo o programa. Saber medir a produção e ter a capacidade de a qualquer momento fazer ajustes com vista ao alinhamento com os objetivos traçados.

– Pedro Parreira, Mediador, Loja Santo André e Grândola

## Capacitação dos mediadores

### PROGRAMA DE CRESCIMENTO ACELERADO

Realizou-se a 3.ª edição do Programa Alpha, destinado à capacitação e partilha das melhores práticas de gestão de negócio e à disponibilização de novas ferramentas de gestão, com o objetivo de dotar os participantes de ferramentas de gestão atualizadas, que permitam melhorar a eficácia das práticas e aumentar os resultados comerciais.

Nesta edição participaram 36 mediadores, 9 sócios, 20 funcionários de mediadores e 31 gestores de mediadores.

## Novo paradigma para as áreas comerciais

### PROJETO MERCÚRIO

Orientado para a mudança de comportamentos das áreas comerciais, com vista ao aumento do negócio da rede tradicional, o projeto piloto de formação Mercúrio foi lançado em 2018 e desenvolvido de forma mais profunda em 2019.

O projeto Mercúrio enquadra-se na estratégia definida pelo Grupo para angariação de novos clientes, para a qual é crucial poder contar com uma rede comercial comum, capaz de proporcionar um serviço de excelência aos clientes.

“A produtividade aumentou substancialmente”

O Programa Mercúrio é uma experiência muito positiva e as ferramentas que do mesmo advêm são na realidade excecionais. O modelo de atuação Comercial é melhor e a interação com os Gestores, o seu acompanhamento, os agendamentos, o coaching, a organização e a estruturação dos contactos é muito mais prática, ajudando-nos a estruturar a nossa atividade diária e semanal. A LeadStore tem sido para nós uma excelente alavanca de venda, dado que tínhamos uma certa dificuldade no tratamento das diversas listagens, o que nos criava uma dispersão nos contactos. Esta ferramenta cria-nos um foco na abordagem individual a cada cliente e a produtividade aumentou substancialmente.

– Graça Lopes, Mediador, Loja Ponte Lima Centro

# EM REVISTA

## Novas necessidades, novas respostas

### SEGURAR ANIMAIS DE COMPANHIA FIDELIDADE PETS

A cobertura Telepet, uma linha telefónica de apoio e aconselhamento feito por enfermeiros veterinários, cuja assistência é garantida pela Fidelidade Assistance, representou uma oferta inovadora no mercado de seguros para animais de companhia.

O lançamento da App My Pets, disponível para todos aqueles que tenham cão ou gato, foi um marco importante no papel que a Fidelidade quer assumir no ecossistema dos animais de companhia.

Um dos pilares importantes do FIDELIDADE PETS é a sua Rede de Prestadores. Uma Rede de clínicas e hospitais veterinários referenciada pela qualidade de serviço no mercado português, com oferta em todos os distritos e ilhas autónomas.

Para além do reconhecimento dos clientes, o FIDELIDADE PETS foi considerado o Melhor do Teste da Deco Proteste, com o Plano Pet Vital.

### DIGITALIZAR A EXPERIÊNCIA DO CLIENTE NO RAMO AUTOMÓVEL

Um dos benefícios da digitalização é a diminuição do tempo do processo de sinistro após comunicação. Para além do cliente passar a ser contactado por telefone pela Fidelidade, criou-se um procedimento de triagem digital que, através da recolha dos dados da ocorrência do sinistro, permitiu reduzir o tempo de duração deste processo para seis minutos.

### CULTURA DE INOVAÇÃO 'PROTECHTING'

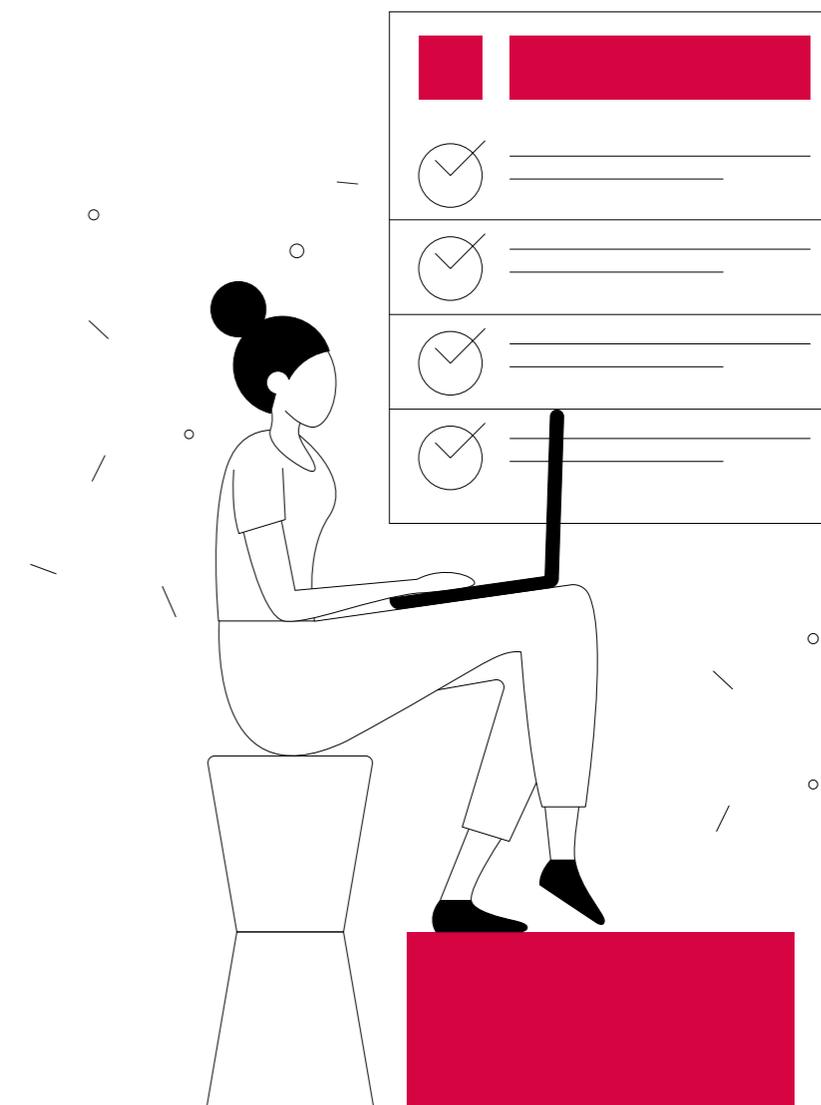
A 4.ª edição do programa de captação e aceleração de start-ups, Protechting, alargou o seu apoio a projetos internacionais, com foco no desenvolvimento sustentável. Nas edições anteriores, de um total de 494 start-ups de 42 países, 33 projetos piloto de start-ups mantêm hoje colaboração com o Grupo Fidelidade e a Luz Saúde, demonstrando de que forma este projeto incorpora experiência no dia-a-dia do Grupo.

### TRANSFORMAR A ORGANIZAÇÃO MAIS AGILE

Na sua estratégia organizacional, a Fidelidade tem-se centrado em melhorar a forma como se trabalha internamente: de dentro para fora. Esta orientação teve continuidade em 2019, com a criação de equipas de trabalho multidisciplinares por projeto nas áreas de compliance, boas práticas internas e flexibilização dos processos auditáveis, áreas que foram e continuam a ser uma mais valia da centralização. Pretende-se que esta nova forma de trabalhar, agora em teste, possa ter uma aplicação alargada no futuro e seja geradora de confiança dentro da organização.

# OS NOSSOS COMPROMISSOS

- > Proporcionar a melhor experiência ao cliente em qualquer canal de contacto utilizado, seja ele digital ou contacto direto.
- > Acompanhar as evoluções tecnológicas.
- > Diversificar os modelos de negócio em todas as empresas do Grupo Fidelidade.



# O NOSSO DESEMPENHO

## Satisfação dos clientes

### Fidelidade

8,5

(face a 8,4 em 2018) Índice de satisfação de clientes com a regularização de sinistros Automóvel com Danos Materiais, por parte da Fidelidade

7

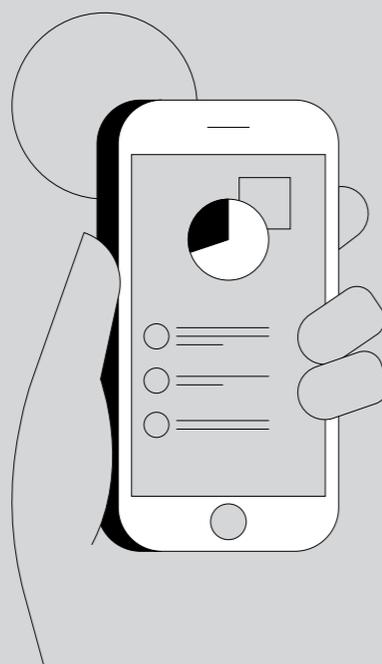
(igual a 2018) Índice de satisfação de clientes com a regularização de sinistros Automóvel com Danos Corporais, por parte da Fidelidade

8,4

(face a 8,5 em 2018) Índice de satisfação de clientes com a regularização de sinistros Multirriscos Habitação, por parte da Fidelidade

5,62

(face a 4,81 em 2018) Tempo médio de resposta global às reclamações



Mais de **3.000 novos clientes** por via do FIDELIDADE PETS, promovendo o rejuvenescimento da média de idades dos clientes da Fidelidade

**Índice da avaliação NPS** (Net Promoter Score) de 74 na avaliação do simulador web do FIDELIDADE PETS

### Multicare

8

(face a 7,8 em 2018) Índice de satisfação de clientes com a Multicare, por parte da Fidelidade

### Car Service

80%

(igual a 2018) Índice de satisfação do cliente

### Fidelidade Assistance

8,9%

(face a 8,85 em 2018) Índice de satisfação global do cliente



### Gep

7,05

(face a 6,91 em 2018) Índice de satisfação com a averiguação de sinistros

8,02

(face a 7,82 em 2018) Índice de satisfação com a peritagem automóvel

6,52

(face a 6,82 em 2018) Índice de satisfação com a peritagem patrimonial

### Safemode

4,13

(novo indicador) Índice de satisfação dos clientes com contribuição da Safemode para a redução da sinistralidade laboral

### Via Directa

47

(face a 42 em 2018) Índice de satisfação do cliente / Net Promoter Score (NPS)

# MAIS PRÓXIMOS DA NOSSA SOCIEDADE

Como todas as organizações responsáveis, o Grupo Fidelidade tem a missão de apoiar a construção de uma sociedade sustentável.

## FIDELIDADE COMUNIDADE

é o programa de responsabilidade social da Fidelidade, cuja missão se traduz em contribuir para dar respostas às problemáticas da sociedade a nível nacional e internacional, esperando que sirvam para fortalecer as comunidades onde estamos presentes.

Os eixos prioritários de atuação do Grupo Fidelidade estão alinhados com as questões em torno do envelhecimento, da promoção da saúde, da inclusão de pessoas com deficiência ou incapacidade e da promoção da cultura. O tema do envelhecimento advém da evolução demográfica que evidencia os desafios inerentes à longevidade, tais como a manutenção da qualidade de vida e da saúde.

A prevenção de doenças e a promoção da saúde, atingem-se com uma comunidade esclarecida e sensibilizada para os riscos de saúde, socioeconómicos e ambientais e para as medidas de prevenção e proteção a serem adotadas. A inclusão de pessoas com deficiência ou incapacidade pressupõe a criação de melhores condições para a capacitação e integração destes cidadãos na vida ativa, minimizando desigualdades. Por fim, a promoção da cultura, que é um elemento fundamental de criação de uma identidade comunitária e desenvolvimento social.

“  
**O Grupo Fidelidade tem a missão de apoiar a construção de uma sociedade sustentável**  
”

## “A Comunidade Fidelidade é composta por todos aqueles que nos rodeiam”

A “nossa sociedade” ou a Comunidade Fidelidade como gostamos de lhe chamar, é composta por todos aqueles que nos rodeiam e com quem nos preocupamos: colegas em Portugal e no estrangeiro, clientes e parceiros de negócio, instituições que fazem um trabalho de excelência e que temos orgulho em apoiar, para que a vida não pare. E ainda todos aqueles que visitam a nossa Galeria Fidelidade Arte e com quem partilhamos obras de artistas de Arte Contemporânea.

– Ana Fontoura, Gabinete de Responsabilidade Social, Fidelidade

## ESTAR MAIS PRÓXIMO DA COMUNIDADE

O Grupo Fidelidade orienta-se pela cultura e atitude Wecare, um projeto de referência que acabou por ultrapassar a dimensão do negócio e assumir-se, hoje, como uma forma de estar transversal a todas as empresas do Grupo, caracterizando a postura de humanização e preocupação com as pessoas.

Distingue-se por ser um compromisso para com o outro, que pauta a atuação do Grupo ao longo da cadeia de valor, na gestão das empresas e no desenvolvimento de soluções. Também descreve a nossa forma de estar em relação às comunidades onde estamos inseridos, traduzindo-se em estarmos atentos às preocupações e problemáticas sociais e promovermos sinergias e soluções co-criadas com os nossos parceiros e colaboradores.

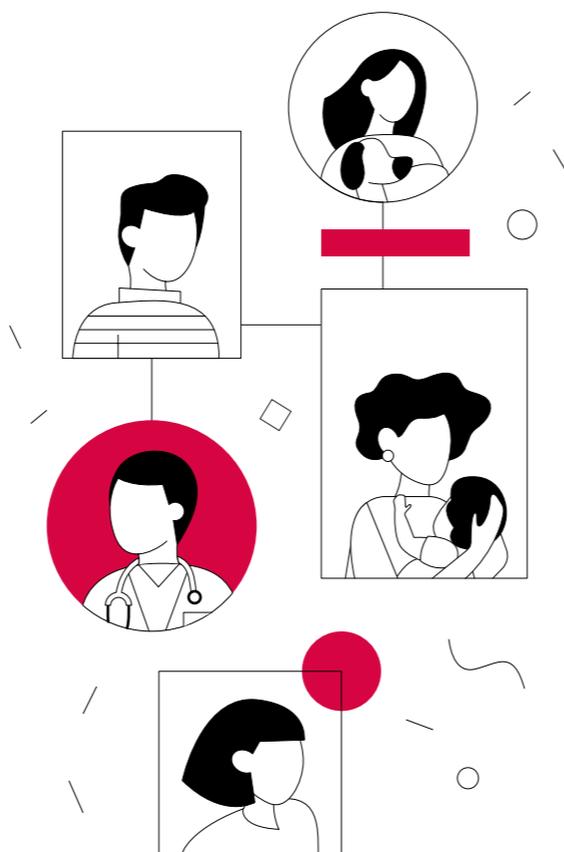
Não se ficando por uma ajuda meramente assistencialista, a Fidelidade procura contribuir para estruturar soluções que respondam a necessidades sociais dentro dos eixos de atuação definidos na estratégia do Grupo.

# AS NOSSAS PRÁTICAS

## FORTALECER A ECONOMIA SOCIAL

Continuar a apoiar a Comunidade para que a vida não pare, foi o lema da 3.ª edição do Prémio Fidelidade Comunidade, que representa a resposta estruturada do Grupo ao setor social. Em 2019, mais de 300 entidades candidataram-se a este prémio, com projetos de sustentabilidade para as suas organizações e iniciativas de apoio aos seus beneficiários.

“  
**Em 2019, mais de 300 entidades candidataram-se a este prémio, com projetos de sustentabilidade para as suas organizações e iniciativas de apoio aos seus beneficiários.**  
”



## Prémio Fidelidade Comunidade - 3.ª edição

O Prémio Fidelidade Comunidade voltou a disponibilizar 500 mil euros para apoiar o fortalecimento do setor social, através do investimento nas instituições que trabalham nas áreas estratégicas do nosso Programa de Responsabilidade Social:

### “Envelhecer com a Fidelidade”

“O Projeto “Envelhecer com a Fidelidade” propôs-se melhorar a qualidade de vida da população idosa e promover o envelhecimento ativo de 2000 idosos. Serviço inovador de proximidade na área da saúde e na prestação de apoio psicológico e social, beneficiando a população das freguesias rurais com limitações físicas ou geográficas.”

– Isabel Fazendeiro, Associação de Socorros Mútuos Mutualista Covilhanense (vencedor da 1.ª edição)

- Inclusão social de pessoas com deficiência ou incapacidade,
- Envelhecimento,
- Prevenção em saúde.

Podem candidatar-se a este prémio entidades com propostas de intervenção para a sustentabilidade da organização (tais como processos de gestão, formação de colaboradores ou comunicação e marketing) e com iniciativas cujos destinatários sejam os beneficiários ou potenciais beneficiários das instituições, para os quais as respostas locais são inexistentes ou insuficientes. Nesta edição:

- Foram recebidas 321 candidaturas, com projetos nas seguintes áreas:
- 40% Inclusão social de pessoas com deficiência ou incapacidade (-5% face a 2018),
- 41% Envelhecimento (+13% face a 2018),
- 20% Prevenção em saúde (-7% face a 2018).

Apesar de se registar um número menor de candidaturas, aumentou em 5% o montante médio solicitado.

## “Geração BeCool”

“O projeto “Geração BeCool” foi o primeiro destinado a alunos do 2.º e 3.º ciclo do ensino básico em contexto de carências ao nível da saúde oral, alimentação saudável e atividade física. Contribuiu para a promoção de responsabilidade individual e comunitária nos jovens e fazer opções de estilos de vida saudáveis e foi distinguido no 2º “Congresso de Medicina Preventiva.”

– Bárbara Troca, Associação Mundo a Sorrir (vencedor da 1.ª edição)

## “Reduzir Obstáculos, Facilitar Vivências”

“O projeto “Reduzir Obstáculos, Facilitar Vivências” permitiu uma melhoria muito significativa da qualidade dos nossos serviços junto de crianças e jovens e de familiares/cuidadores informais em situação de desvantagem social, bem como o seu alargamento a outros beneficiários, através do apetrechamento de bens materiais e tecnológicos.”

– Miguel Durães, Recovery IPSS (vencedor da 1.ª edição)

#### MAIS INFORMAÇÃO, MAIS SENSIBILIZAÇÃO

No âmbito do Programa Fidelidade Comunidade, foram várias as iniciativas que respondem a questões de interesse nacional e a situações que podem provocar grandes desigualdades sociais. Este ano aumentou o número de colaboradores voluntários, resultando num aumento do tempo em ações de voluntariado, por exemplo no Banco Alimentar e na distribuição de cabazes de Natal.

Aproximámo-nos das camadas mais jovens, contribuindo para a sua literacia financeira, através de voluntariado na iniciativa conjunta com a Junior Achievement nas escolas, e através do patrocínio da 2.ª edição do roadshow

financeiro, MoneyLab, que durante o ano letivo de 2019/2020 visitou escolas do ensino secundário, público e privado, em dez distritos portugueses.

A Via Directa apostou na utilização das redes sociais para incentivar a adoção de comportamentos conscientes na estrada, através de uma campanha de prevenção rodoviária, cujas participações foram convertidas em valor monetário a doar à Associação Salvador. De resto, a marca OK! teleseguro tem estado ativamente envolvida com várias entidades da economia social, centrando-se na inclusão de pessoas com deficiência e em situação de vulnerabilidade.



**A Via Directa apostou na utilização das redes sociais para incentivar a adoção de comportamentos conscientes na estrada, através de uma campanha de prevenção rodoviária**



## Voluntariado

Nas iniciativas do programa GIRO, promovido pelo GRACE entre os seus membros, registou-se um aumento significativo de voluntários, totalizando 319 pessoas envolvidas em cerca de 1038 horas de voluntariado.

Desde apoio direto nas instituições e projetos de voluntariado de competências como literacia financeira, estes foram aqueles em que os colaboradores participaram:

- Distribuição de cabazes de Natal,
- Animação de idosos no Centro Social e Paroquial de Santa Catarina,
- Acompanhamento de crianças a sessões de cinema, por ocasião da Páscoa,
- Participação e tutoria no Banco Alimentar,
- Voluntariado de competências com a Junior Achievement no projeto Risco e EU,
- Apoio na livraria solidária Dejà Lu.

## Aposta na Inclusão

• Campanha de sensibilização sobre prevenção rodoviária da OK! teleseguros nas redes sociais, com o objetivo de alertar para os perigos do uso do telemóvel durante a condução. A campanha incentivou as pessoas a divulgarem fotos no início do seu trajeto com as hashtags #aovolante e #naestrada e a substituí-las por fotos tiradas à chegada ao destino com o hashtag #chegueiOK. Por cada participante, a OK! teleseguros doou 1€ à Associação Salvador, uma associação dedicada à inclusão de pessoas com deficiência.

- Patrocínios de entidades do setor social, envolvidas na concretização de sonhos de jovens em situação de vulnerabilidade, como o Tiago da Terra dos Sonhos e a Rita, atleta de Paradressage.
- Contributo para a profissionalização dos artistas do Projeto Manicómio, através do apoio direto a 5 artistas. O Manicómio é um espaço de criação artística dedicado à capacitação e reinserção psicossocial e profissional de pessoas com experiência de doença mental. No final do ano, em associação com a fábrica de chocolates Arcádia, os artistas do Manicómio criaram o design de um produto novo financiado pelo Grupo Fidelidade, que se encontra à venda nas lojas da Arcádia e online.

## EM REVISTA

### Tamp'Aqui

Campanha de recolha de tampas nas várias instalações da Fidelidade, que resultou na entrega de 1340 kg de tampas à APCL – Associação de Paralisia Cerebral de Lisboa – no espaço de 1 ano.

### Parceria Déjà Lu

Continuidade da parceria com a livraria solidária Déjà Lu, que comercializa livros já lidos e cujas receitas revertem a favor da Associação Portuguesa dos Portadores de Trissomia 21.

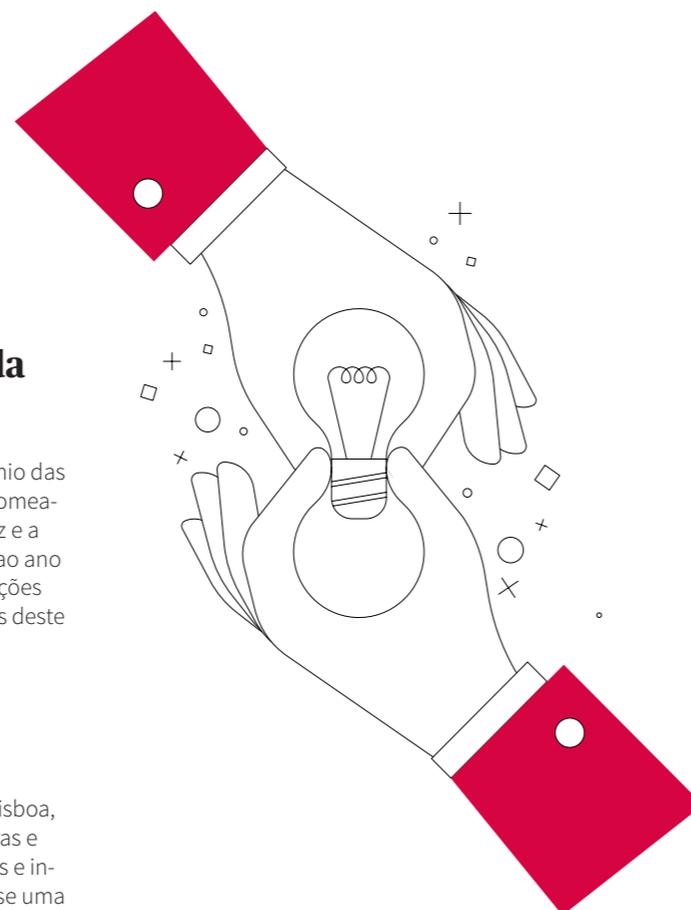
Em 2019, os colaboradores participaram nas feiras Déjà Lu na Fidelidade e compraram livros em segunda mão para as suas prendas de Natal a familiares e amigos, no valor de 4.000€.

### Dar uma nova vida aos salvados

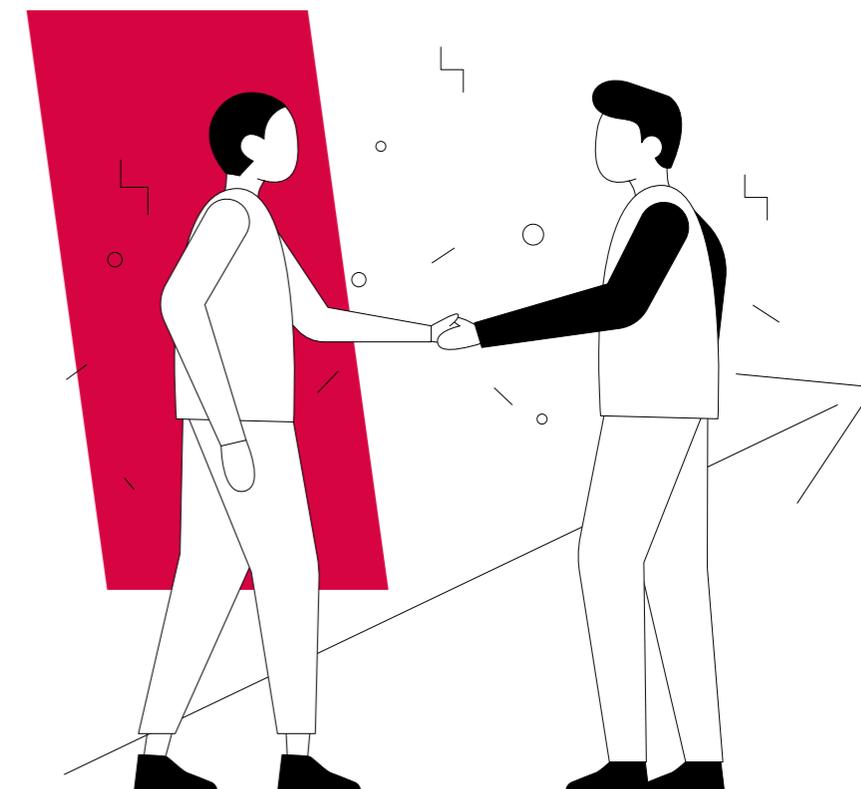
Aumento de sinergias no domínio das doações de artigos salvados, nomeadamente com o Hospital da Luz e a ENTRAJUDA, duplicando, face ao ano anterior, o número de organizações sem fins lucrativos beneficiárias deste apoio.

### Fidelidade Arte

O espaço Fidelidade Arte, em Lisboa, continua a expor e divulgar obras e programas de artistas nacionais e internacionais. Em 2019, iniciou-se uma parceria entre a Fidelidade Arte e a Culturgest, que assenta num conceito dinâmico e inovador de acordo com o qual vários artistas farão o convite a outros, dando origem a uma Reação em Cadeia / Chain Reaction, tal como o título menciona. O projeto decorrerá em Lisboa e no Porto e está previsto para os próximos 3 anos.



## OS NOSSOS COMPROMISSOS



- > Investir num maior contributo e impacto para o desenvolvimento da sociedade e das populações mais fragilizadas, ampliando a essência do negócio segurador.
- > Consolidar a abordagem estruturada de resposta às necessidades da sociedade portuguesa, através do Prémio Fidelidade Comunidade.

# O NOSSO DESEMPENHO

## Prémio Fidelidade Comunidade

**321**

organizações candidatas à 3.ª edição  
do Prémio Fidelidade Comunidade

**123**

instituições apoiadas, 38 das quais  
no âmbito do Prémio Fidelidade  
Comunidade (duas primeiras edições)



## Programa Wecare

**584**

intervenções do Programa Wecare

**140**

novas intervenções em Psicologia

**156**

novas intervenções de Serviço Social

## Cultura

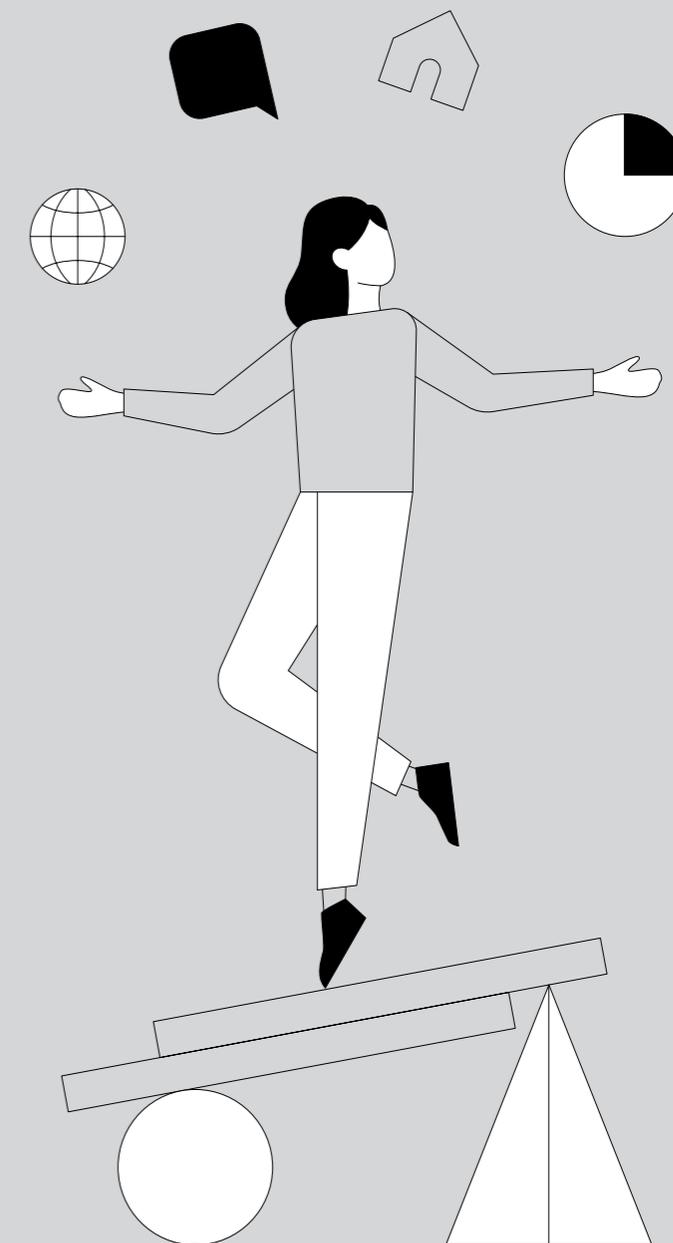
**7.044**

visitantes em exposições e eventos  
culturais (mais 64% face a 2018)

## Doações

**12.500€**

entregues a instituições, fruto de  
recolhas solidárias e ofertas de seguros  
do Grupo



**Queremos melhorar  
a nossa abordagem**

**Mais prevenção  
no centro da nossa  
atividade.**

**Mais qualidade de  
vida na longevidade.**

**Mais resposta aos  
desafios ambientais.**

**Mais investimento  
responsável.**



# MAIS PREVENÇÃO NO CENTRO DA ATIVIDADE

Assumimos a prevenção como forma de trabalhar, expandindo este compromisso aos nossos clientes e colaboradores nos diversos momentos das suas vidas.

## INVESTIR NA PREVENÇÃO É INVESTIR NO FUTURO.

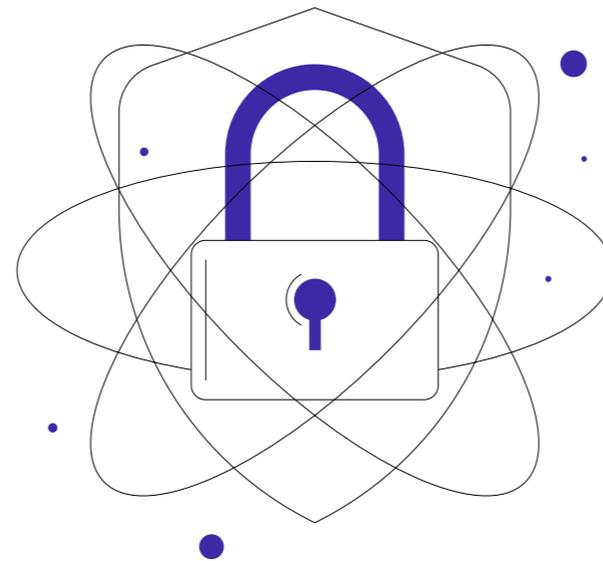
Ao aumentar a perspetiva de segurança dos colaboradores e dos clientes, no trabalho, nas suas casas e nas diversas etapas das suas vidas, aumenta a confiança e a esperança. Por detrás desta conclusão natural soma-se investimento, conhecimento e práticas associadas à prevenção nos diversos segmentos de negócio do Grupo Fidelidade, reforçados em 2019.

Numa ótica de criação de cultura de prevenção interna e externa implementámos processos e melhorámos produtos para conseguirmos avaliar e prevenir melhor o risco, na vertente dos acidentes e da saúde. Continuámos a desenvolver soluções que associam a prevenção aos seguros, procurando contribuir para a redução de acidentes e para a diminuição do seu grau de gravidade e das suas consequências.

## “Desenvolvemos ecossistemas de prevenção”

“Com a Fidelidade, estamos a cumprir a promessa de desenvolver ecossistemas de prevenção, que associam a proteção do seguro a serviços especializados de prevenção e gestão do risco.”

– Francisco Caetano, Administrador, Safemode



## INVESTIR NA PREVENÇÃO E PROMOÇÃO DA SAÚDE É INVESTIR NO FUTURO

Desde sempre a Fidelidade esteve ao lado dos seus clientes a avaliar os riscos e a tomar medidas preventivas, por forma a evitar acidentes de trabalho e a identificar doenças precocemente. Para tal, instituímos uma cultura forte de prevenção, aperfeiçoámos processos e produtos para conseguirmos avaliar e prevenir melhor o risco em qualquer fase da vida, na vertente dos acidentes e da saúde.

Cientes de que a promoção da saúde transcende a prevenção, temos vindo a criar igualmente um conjunto de soluções e serviços que incentivem e estimulem os nossos clientes e colaboradores a adotarem hábitos de vida que potenciem mais saúde, em oposição à doença. Subsequentemente, temos hoje disponíveis, no âmbito da Medicina Online, serviços

## “Check-ups gratuitos na oferta para particulares e PME.”

A Multicare foi pioneira no investimento em prevenção com a introdução de check-ups gratuitos na oferta para particulares e PME. Conscientes da importância da realização do check-up e da sua evolução, temos vindo a melhorar a experiência do cliente e estamos neste momento a repensar o modelo de prevenção, de acordo com a melhor evidência científica e recomendações.

– Ana Rita Gomes, Gabinete de Desenvolvimento de Projetos, Multicare

sem custos adicionais para os clientes, com vista a apoiar a redução de peso, a fomentar a adoção de uma alimentação mais saudável, a deixar de fumar e a melhorar o equilíbrio emocional.

Para o futuro temos uma ambição que ainda vai mais além, encontrando-nos a preparar um programa de benefícios baseado em evidência científica, que recompensa os clientes que tenham uma vida ativa e saudável.

Com todas estas iniciativas, queremos ser embaixadores e parceiros estratégicos de uma vida mais equilibrada, saudável e conscienciosa, para que os nossos clientes possam viver mais anos, melhorar a sua qualidade de vida e ter menos doenças, apoiando também assim a sustentabilidade de todo o sistema. Todos ganham!

# AS NOSSAS PRÁTICAS

## PREVENIR PARA MELHOR TRABALHAR

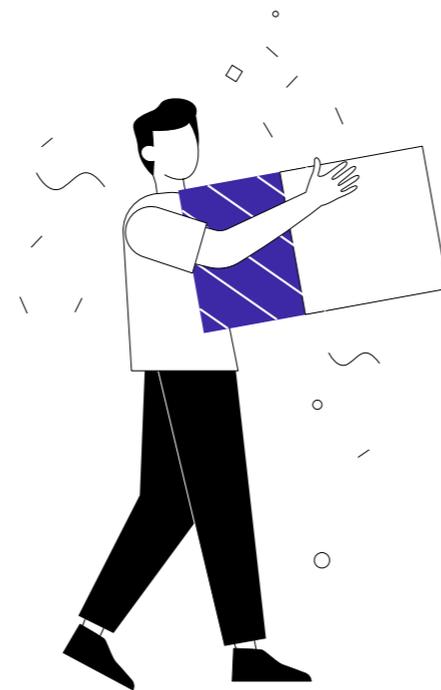
Em 2019, a Safemode aperfeiçoou a oferta e a comercialização dos seus serviços de segurança no trabalho e de medicina do trabalho incluídos no produto FEPP – Fidelidade Empresas, Pessoas e Produtividade. Este produto integra a família dos ecossistemas em desenvolvimento na Fidelidade, que associam produtos de cobertura do risco a serviços de prevenção, com o objetivo de contribuir para uma melhor gestão do risco nas empresas.

O ecossistema FEPP associa a proteção do seguro de acidentes de trabalho e de saúde, a serviços especializados de segurança e saúde no trabalho, contribuindo desta forma para a melhoria da produtividade e competitividade das empresas e para a segurança e bem-estar dos trabalhadores, com impacto positivo na redução dos acidentes de trabalho e das suas consequências.

## Programa estruturante de prevenção junto de clientes

Em 2019, a Fidelidade testou e afinou o conceito do ecossistema de prevenção. A introdução em pleno deste programa materializa o compromisso do Grupo com a prevenção. Procurámos ser parceiros das empresas para melhoria contínua das condições de segurança e saúde no trabalho e para o apoio eficaz ao acidentado no seu processo de recuperação, reabilitação e reintegração profissional. Para a promoção de uma cultura de prevenção nas empresas, a Safemode desenvolveu programas de informação e formação adequados às necessidades dos seus clientes.

No final de 2019, a oferta FEPP abrangia 287 empresas e cerca de 9.800 colaboradores. Apesar do curto período decorrido desde o início desta oferta, os resultados já obtidos em termos de satisfação dos clientes e de melhoria dos índices de sinistralidade são indicadores positivos da valia do conceito.



## PREVENIR PARA UMA VIDA MAIS SAUDÁVEL

A saúde é um dos principais eixos de atuação do Grupo Fidelidade, o qual se traduz, não só na disponibilização de soluções diferenciadas de proteção, mas também no posicionamento da Fidelidade como parceiro dos clientes na gestão da saúde.

Neste contexto, o Grupo estendeu o seu compromisso com a prevenção também ao ramo da saúde, enrique-

cendo os seus seguros com soluções de prevenção (incluindo consultas, exames médicos e serviços de promoção da adoção de estilos de vida saudáveis). Este compromisso foi iniciado pela Multicare há mais de uma década, tendo a Fidelidade sido, à data, a primeira seguradora no país a aliar a prevenção à sua oferta de seguros, através da disponibilização de check-ups periódicos gratuitos sem qualquer custo adicional para o cliente.

## Cobertura de Medicina Preventiva

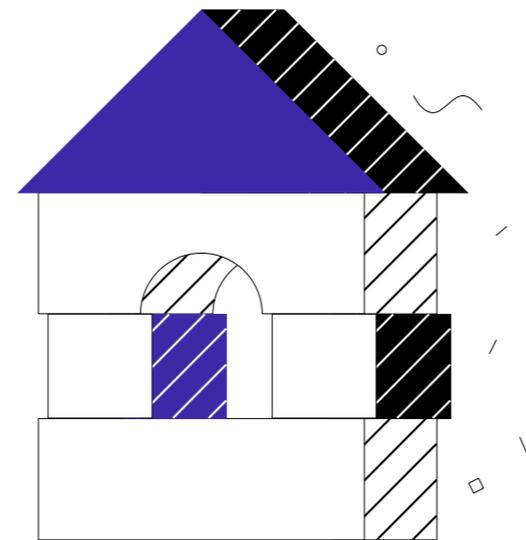
A Multicare disponibiliza aos clientes particulares e PME a cobertura de Medicina Preventiva, que lhes permite realizar um check-up de saúde gratuito periodicamente (pelo menos a cada 2 anos). Esta cobertura visa apoiar os clientes na prevenção e gestão proativa da sua saúde, permitindo o diagnóstico precoce de algumas doenças e potenciando o maior sucesso dos tratamentos.

## Programas de promoção de um estilo de vida saudável

A Multicare lançou, em 2019, no âmbito da Medicina Online, o programa de cessação tabágica, que visava apoiar os clientes Multicare a deixar de fumar. Com taxas de sucesso alinhadas com os métodos mais bem sucedidos de cessação tabágica, este programa tem como pilar o acompanhamento do cliente, periódico e durante 1 ano, por uma equipa multidisciplinar (composta por um psicólogo, um médico de medicina geral e familiar e um nutricionista).

Em 2019, A Multicare lançou também um programa de gestão de stress que reflete o seu compromisso para com a saúde mental.

Desde o lançamento da Medicina Online, foram disponibilizados aos clientes Multicare um programa para apoiar a perda de peso sustentada e sessões de aconselhamento nutricional.



#### ADOTAR UMA CULTURA DE PREVENÇÃO NO GRUPO

Desde 2018 que foi dado um novo impulso no aperfeiçoamento dos processos e produtos de avaliação e prevenção do risco em clientes empresariais, para melhorar o nível de conhecimento do risco em carteira e sensibilizar os clientes para a importância da implementação de medidas para a mitigação de riscos e redução da sinistralidade. Em 2019, o desenvolvimento da aplicação informática Scorerisk, vem permitir agilizar a análise do risco, estruturar a sua avaliação e digitalizar a informação, para melhorar o conhecimento da organização sobre o risco das empresas e, desta forma, contribuir para o desenho das soluções mais adequadas aos clientes da Fidelidade.

“  
**Contribuir para colocar a gestão do risco no centro da atividade comercial**  
”



Neste contexto, para os gestores comerciais, subscritores e gestores e averiguadores de sinistros, a Safemode promoveu, e continua a promover, ações de formação em análise simplificada do risco, em verificação das condições de segurança e, quando aplicável, na utilização de ferramentas informáticas de suporte. Desta forma, a Safemode está a contribuir para colocar gestão do risco no centro da atividade comercial.

As ações de formação da Safemode abrangeram:

- **230 averiguadores GEP e 8 subscritores da DNE** formados em “Verificação das condições de segurança na averiguação de Acidentes de Trabalho”
- **14 subscritores, gestores de negócio e gestores de sinistros da DNE e DNP**, formados em “Análise de Risco Simplificada (Riscos de Acidentes de Trabalho e Riscos Patrimoniais)”
- **30 Analistas de Risco e Gestores de Negócio Empresa** formados na utilização das funcionalidades da plataforma Scorerisk

# EM REVISTA

## Apostar na prevenção rodoviária: um trabalho de todos

### SMART DRIVE

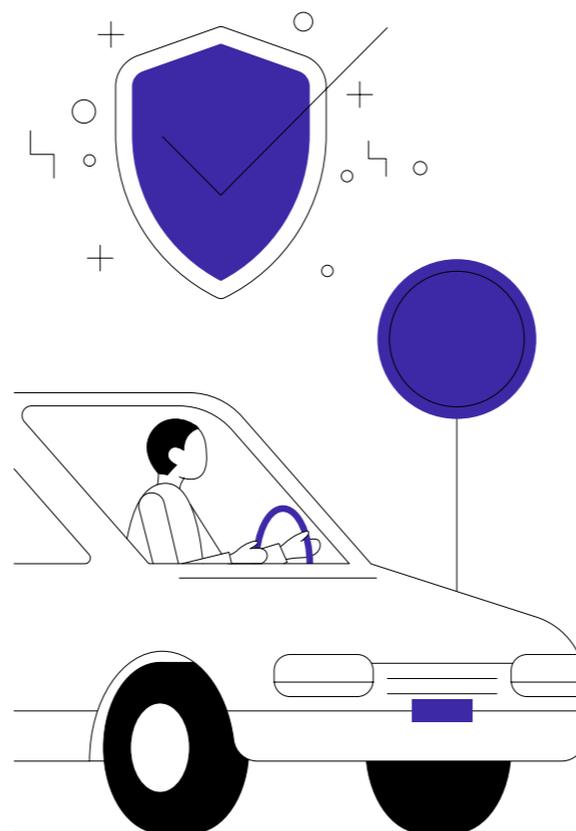
A aplicação Smartdrive fornece dicas ao condutor para o ajudar a reduzir custos e a melhorar o seu comportamento ao volante, contribuindo assim para a melhoria da segurança rodoviária. Após 20 viagens e 500 km, os condutores têm acesso a um conjunto de benefícios e vantagens.

Lançada em 2019, a Smartdrive é o resultado de uma parceria com a Brisa no âmbito da mobilidade digital, constituindo um exemplo perfeito das vantagens da cooperação e do compromisso coletivo com a prevenção rodoviária.

### SENSIBILIZAÇÃO DOS CLIENTES | OK! TELESEGUROS

A OK! teleseguros realizou iniciativas de sensibilização de prevenção rodoviária para os seus clientes, com o objetivo de alertar para os perigos do uso do telemóvel enquanto se conduz e de incentivar as pessoas a trocarem as fotos com as hashtags #aovolante e #naestrada por fotos tiradas à chegada ao destino, em segurança, com a #chegueiOK. A cada adesão à iniciativa atribuiu-se a doação de 1€ à Associação Salvador, uma instituição particular de solidariedade social que promove a inclusão de pessoas com deficiência motora na sociedade.

Esta campanha representa o compromisso do Grupo Fidelidade com a prevenção positiva, premiando comportamentos mais seguros. Da ação resultaram 1.000€ em donativos, graças ao contributo adicional da OK! teleseguros.



# OS NOSSOS COMPROMISSOS

- > Continuar a apostar na prevenção, através da sua incorporação nas diferentes soluções do Grupo, passando de uma lógica de mitigação, para uma lógica de antecipação e prevenção do risco, em todas as linhas de negócio.
- > Prosseguir com o aperfeiçoamento e uniformização dos processos de análise de risco, promovendo análises mais robustas da informação, que melhorem a antecipação de riscos.
- > Ampliar o trabalho de sensibilização e de formação de técnicos, peritos e clientes para consolidar a cultura de prevenção em todas as linhas de negócio do Grupo.



# MAIS QUALIDADE DE VIDA NA LONGEVIDADE

O aumento da longevidade é uma das grandes conquistas da humanidade.

Fruto, quer de melhorias nas condições económicas, na qualidade de vida, na nutrição e nas condições sanitárias, quer dos avanços tecnológicos na área da medicina e do maior acesso a cuidados de saúde, a esperança média de vida melhorou significativamente nas últimas décadas.

Para o setor dos seguros de saúde, a maior longevidade é uma realidade incontornável, que tem vindo a ser acompanhada de perto pelo Grupo Fidelidade e que motivou o reforço da aposta na prevenção e a disponibilização de soluções especialmente desenvolvidas para atender às necessidades e expectativas do segmento mais sénior da população.

**“Na procura de soluções que lhes garantam viver mais tempo com a melhor qualidade de vida.”**

A longevidade é uma das maiores conquistas da nossa sociedade, mas é igualmente, um dos seus maiores desafios.

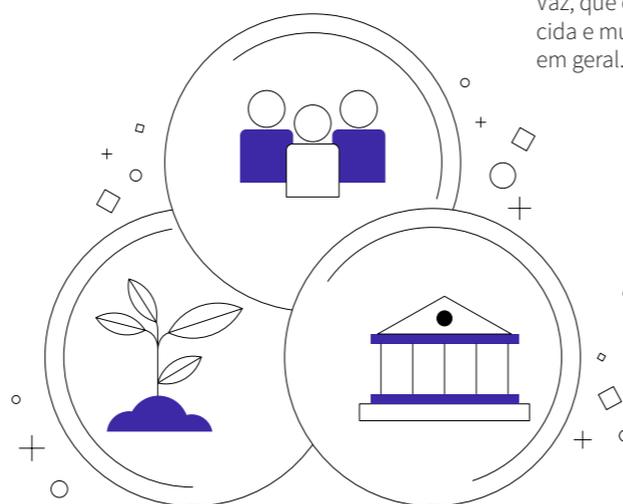
Cabe-nos, enquanto gestores da saúde dos nossos clientes, numa relação que pode ser para toda a vida, garantir-lhes que seremos sempre uns intranquilos na procura de soluções que lhes garantam viver mais tempo com a melhor qualidade de vida.

– Maria João Sales Luis,  
Administrador, Multicare

## PREVENÇÃO PARA PROTEGER A QUALIDADE DE VIDA NA LONGEVIDADE

O Grupo Fidelidade acredita que o estilo de vida condiciona significativamente a nossa saúde, nomeadamente nos últimos anos de vida. Levar um estilo de vida saudável, procurar qualidade e variedade na alimentação e praticar regularmente exercício físico, são a chave para a longevidade e para a maior saúde em idades mais avançadas.

Para fazer face aos desafios da longevidade, o Grupo tem vindo a consolidar a sua oferta com serviços de promoção de um estilo de vida saudável e a apostar em iniciativas de sensibilização de clientes e de não clientes para a importância da prevenção.



Em 2019, com o lançamento dos programas de cessação tabágica e de gestão de stress no âmbito da Medicina Online, O Grupo procurou contribuir positivamente, não só para a qualidade de vida no momento presente, mas também no futuro, em que cada vez vivemos mais anos.

Em paralelo, apostou num conjunto de iniciativas para promover o esclarecimento, a reflexão e a sensibilização da sociedade civil para temas relevantes sobre a qualidade de vida na longevidade (como a prevenção e o envelhecimento). Estas iniciativas incluíram a rubrica “Por falar nisso” e entrevistas temáticas no Canal de Saúde+. Para a rubrica “Por falar nisso”, a Multicare convidou o Prof. Dr. Júlio Machado Vaz, que é uma personalidade conhecida e muito respeitada pelo público em geral.

## Iniciativa “Por falar nisso”

Em 2019, o Grupo lançou um programa televisivo de educação e consciencialização social divulgado na TVI e nas plataformas digitais da Fidelidade e Multicare em formato vídeo e podcast. Protagonizado pelo professor e psiquiatra, Júlio Machado Vaz, o programa aborda questões de elevado interesse para a sociedade civil a nível da saúde, do trabalho e da família. Este programa enquadra-se nas iniciativas de sensibilização dos portugueses para a prevenção em saúde, promovendo o debate sobre diversos temas com impacto na saúde e qualidade de vida de todos.

## Iniciativa “Por falar em saúde”

Em 2019, a Multicare lançou a rubrica denominada “Por falar em Saúde” em parceria com o canal Saúde+, na qual, ao longo de 15 programas, vários convidados abordaram temáticas relacionadas com saúde, nomeadamente, envelhecimento ativo e saudável, o acompanhamento (remoto) de doenças crónicas, a medicina de precisão, a gravidez e o parto, a promoção de hábitos de vida saudável e os cuidados de saúde em viagem.

**“Os serviços de saúde têm de se adaptar a ter uma população cada vez mais envelhecida”**

Os serviços de saúde têm de se adaptar a ter uma população cada vez mais envelhecida, o que significa estar melhor preparados para o Cuidar, e não o Curar, com equipas multidisciplinares para olhar para a Pessoa de uma forma holística.

– Júlio Machado Vaz, Médico  
Psiquiatra

# AS NOSSAS PRÁTICAS

## GESTÃO DE CONHECIMENTO PARA GARANTIR A MELHOR PROTEÇÃO NA LONGEVIDADE

Como a medicina tem vindo a registar avanços tecnológicos significativos, o Grupo Fidelidade mantém-se atento e investe continuamente na atualização do conhecimento e das competências das suas equipas.

Neste contexto, foi criado, na Multicare, o Gabinete de Gestão do Conhecimento da Saúde com a missão de identificar e suprir necessidades de formação e de partilha de conhecimento (nomeadamente de cariz científico). Em 2019, este Gabinete foi responsável pela organização das Jornadas do Conselho Médico da Multicare e de ações de formação internas para manter uma capacidade de resposta aos clientes atualizada e pautada pela excelência.

## Meios de diagnóstico

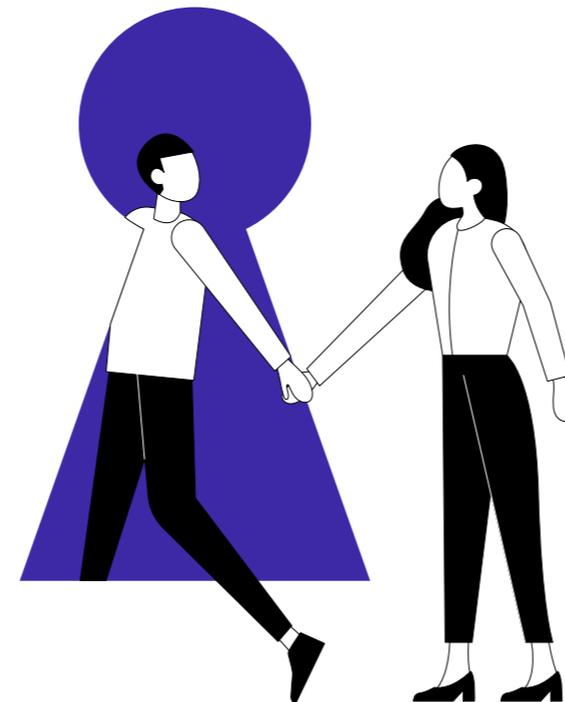
- **Aumento do número de check-ups regulares e gratuitos**, que contribuem para o diagnóstico precoce de doenças, permitindo uma melhor gestão da mesma, tratando sintomas e retardando os efeitos nocivos.

## Sensibilização

- **Vídeos/podcasts e entrevistas** em canais televisivos sobre temas da atualidade, que contribuem para a melhoria da saúde, do bem-estar e da qualidade de vida.

## Partilha de conhecimento

- Criação de **Gabinete de Gestão do Conhecimento da Saúde** para identificação de necessidades de formação.
- Jornadas do Conselho Médico.
- Ações informativas internas para os colaboradores.



## SOLUÇÕES DE PROTEÇÃO NA LONGEVIDADE: CONTINUIDADE E REFORÇOS

A Medicina Online constitui um paradigma de prestação de cuidados de saúde pioneiro e de elevado cariz tecnológico, que continua a distinguir a Multicare no mercado português. Disponível 24h, durante todos os dias do ano, a Medicina Online consolidou, em 2019, a sua proposta de valor com o alargamento do horário das vídeo-consultas de medicina geral e familiar e com o lançamento de consultas de especialidades (Pediatria e Dermatologia).

A preocupação com as doenças com elevada incidência, nomeadamente a doença oncológica, levou igualmente a Multicare a desenvolver, em 2019 e no âmbito da Medicina Online, os serviços especializados de Nutrição Oncológica e Psico-oncologia. Estes serviços estão disponíveis a todos os clientes Multicare, sendo a Psico-oncologia extensível a familiares cuidadores. A disponibilização destes serviços reflete o compromisso da Multicare com a proteção na doença

oncológica que se tornou evidente com o lançamento, em 2015, do Multicare Proteção Vital (o único seguro em Portugal com uma cobertura específica para doença oncológica com um capital de 1.000.000€ por anuidade (2.000.000€ na vigência do seguro)).

A pensar na longevidade, o Proteção Vital da Família foi lançado pela Fidelidade há dois anos, disponibilizando, num único contrato, coberturas que se ajustam às várias etapas da vida de cada um dos membros da família (coberturas de saúde, assistência, acidente e funeral). Em 2019, esta solução foi reforçada com uma oferta complementar destinada a maiores de 65 anos, garantindo assim a assistência e proteção a todos os membros da família.

Para reforçar a proteção na longevidade, foi igualmente lançada pela Fidelidade a gama de seguros de saúde 60+ composta por 2 soluções de proteção simples e 2 soluções de proteção mais completas.

## Aposta contínua na saúde, em todas as idades

### MEDICINA ONLINE

- Programas de cessação tabágica.

- Programas de gestão de stress.

### PROTEÇÃO VITAL 65+

- Alargamento das condições do seguro Proteção Vital dedicado à população com mais de 65 anos, alargando a cobertura a todos os elementos da família.
- Seguro de vida inovador dirigido às famílias, que acompanha o ciclo de vida (coberturas de saúde, assistência, acidente e funeral).

## EM REVISTA

### Multicare 60+

Consolidação da comercialização da gama Multicare 60+, lançada no final de 2018 e especialmente desenhada para a população com mais de 60 anos. Esta gama inclui soluções de proteção mais simples (60+ Activcare) que asseguram o acesso a cuidados médicos a preços vantajosos e a Medicina Online (apenas 60+ Activcare 2) e soluções de proteção mais completas (60+ Multicare) que incluem capital para internamento hospitalar, pacote de consultas ou capital para ambulatório, Medicina Online e Medicina Preventiva.

### Multicare Santé

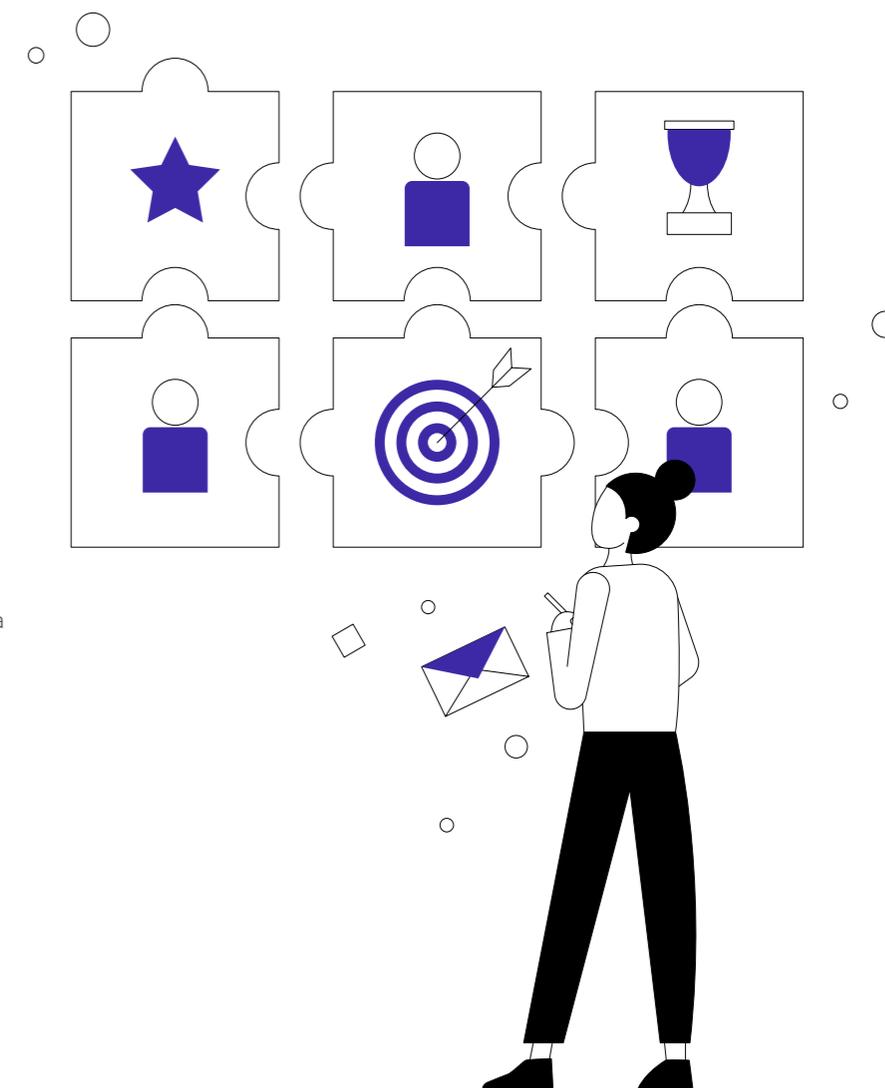
Lançamento do Multicare Santé, um seguro de saúde especialmente concebido para a comunidade francesa em Portugal, que visou proteger mais segmentos da população (nomeadamente cidadãos que decidem passar alguns anos da sua reforma em Portugal).

### Prémio Fidelidade Comunidade apoia projetos na área do envelhecimento

O Prémio Fidelidade Comunidade continuou o seu apoio às entidades da economia social, com particular destaque para projetos com foco na promoção da qualidade de vida e saúde da população sénior, nomeadamente através da disponibilização de serviços de apoio domiciliário com equipas multidisciplinares, que combatem assim o isolamento em que muitos idosos se encontram, e a criação de espaços de estimulação física e cognitiva com vista a retardar os efeitos do envelhecimento e do sedentarismo.

“  
**Apoio a 10 instituições na área do Envelhecimento, vencedoras do Prémio Fidelidade Comunidade, no valor de 248.700€**  
”

## OS NOSSOS COMPROMISSOS



- > Acompanhar a investigação científica e tecnológica.
- > Reforçar a proteção social dos clientes.
- > Contribuir para a mitigação das vulnerabilidades e da exclusão social.
- > Consolidar a aposta na área da prevenção em saúde, procurando introduzir novas abordagens que promovam a adoção de estilos saudáveis, nomeadamente através da premiação da mudança de comportamentos em relação à alimentação ou ao exercício físico.

# MAIS INVESTIMENTO RESPONSÁVEL

O aumento da regulação e da pressão exercida pela geração do milénio, reforçou o envolvimento das empresas com a sociedade em que operam, e os deveres que têm para com todos os intervenientes

## DE ACORDO COM A EUROSIF –

Associação Europeia para a Promoção do Investimento Sustentável e Responsável na Europa –, podemos definir o investimento sustentável e responsável (ISR) como uma “abordagem de longo prazo que integra fatores ambientais, sociais e de governança (ASG) no processo de investigação, análise e seleção dos títulos de investimento. O ISR combina uma avaliação de fatores ASG com o intuito de garantir o retorno de longo prazo aos investidores e beneficiar a sociedade através do processo de influência no comportamento das empresas”. Adotar uma política de investimento responsável é, por isso, comprometer-se com o cumprimento e a promoção de boas práticas mundiais do ponto de vista da sustentabilidade ambiental, da promoção da transparência e de melhor governabilidade das empresas e organizações, mas também das condições sociais das populações e comunidades.

**“Necessidade de considerar o que torna esse ativo resiliente, o que o torna sustentável.”**

A Fidelidade, enquanto companhia de seguros, está no negócio de proteger a vida. Precisamos de atender a todas as necessidades dos nossos Clientes, saúde, propriedade e riqueza. Precisamos de investir em ativos que proporcionem desempenho e retorno de forma permanente. Um objetivo muito simples, mas que significa a necessidade de considerar o que torna esse ativo resiliente, o que o torna sustentável. Os princípios ESG tornam essa decisão mais fácil, mais simples, e mais precisa.

– Lingzhi Yu, Direção de Investimentos, Fidelidade

## FATORES AMBIENTAIS, SOCIAIS E DE GOVERNANCE NO INVESTIMENTO

Enquanto abordagem de longo prazo que integra fatores ambientais, sociais e de governança (Environmental, Social and Governance – ESG), o principal papel do investimento responsável deriva da sua capacidade de promover e influenciar o comportamento das empresas. Ao financiar empresas que integram fatores ESG, está a recomendar as suas boas práticas, ao invés de promover práticas danosas para o ambiente ou para as comunidades.

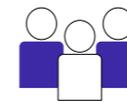
O investimento responsável é cada vez mais uma exigência de clientes, investidores e reguladores, porque para além de gerar um impacto positivo nos retornos obtidos, os investimentos responsáveis tendem a ser mais resilientes.

Alguns dos critérios ASG incluem temas como:



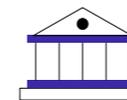
## Ambiente

Alterações climáticas  
Poluição  
Resíduos  
Desflorestação  
Destruição de recursos



## Social

Direitos Humanos  
Escravidão moderna  
Trabalho infantil  
Condições de trabalho  
Relações entre trabalhadores



## Governance

Corrupção e suborno  
Diversidade e estrutura dos boards  
Lobbying e donativos  
Estratégia de impostos

De forma a adotar uma política de investimento responsável, investidores como o Grupo Fidelidade podem utilizar diversas ferramentas, como:

- Incorporar os critérios ASG quando constroem o seu portfólio de investimento (por exemplo, usando os critérios como filtro para escolher em que empresas investir);

- Procurar influenciar a performance das empresas nas quais investe, com base nos critérios ASG (por exemplo, promovendo a discussão sobre os critérios ASG com as empresas ou sugerindo resoluções que incorporem estes critérios para modificar as práticas implementadas).

Uma das principais iniciativas para a promoção do investimento responsável é o UNPRI – Principles for Responsible Investment das Nações Unidas, uma rede de investidores que trabalham em conjunto para colocar em prática 6 princípios de investimento responsável:

1. Incorporar os temas ESG nas análises de investimento e nos processos de tomada de decisão.
2. Ser pró-ativo e incorporar os temas ESG nas nossas políticas e práticas de propriedade de ativos.
3. Procurar sempre fazer com que as entidades nas quais se investe divulguem as suas ações relacionadas com os temas ESG.
4. Promover a aceitação e introdução dos Princípios no setor do investimento.
5. Ampliar a eficácia da aplicação dos Princípios.
6. Divulgar relatórios sobre atividades e progresso da implementação dos Princípios.

# AS NOSSAS PRÁTICAS

## ALINHAMENTO DA CARTEIRA DE INVESTIMENTO COM OS CRITÉRIOS ESG

Em 2019, continuámos o nosso trabalho de alinhamento da carteira de investimento com os critérios ESG. Enquanto grande investidor, o Grupo Fidelidade acredita no papel muito relevante do investimento responsável na promoção de comportamentos mais sustentáveis por parte das empresas. Assumimos o compromisso de integrar nos nossos objetivos de sustentabilidade o processo de investimento com base nos princípios ESG, preferindo empresas com modelos de negócio sustentáveis, que promovam resultados de longo prazo.

Alguns dos riscos ESG avaliados pelo Grupo incluem a composição e a responsabilidade dos conselhos de administração, a estabilidade do capital humano e a existência de práticas ambientais sólidas e responsáveis, que sinalizem excelência operacional e qualidade de gestão.

O Grupo comprometeu-se a respeitar todas as propostas a serem adotadas pela Comissão Europeia no que respeita a finanças sustentáveis, que incluem um sistema unificado de classificação da União Europeia de atividades económicas sustentáveis (uma

taxonomia) e a criação de benchmarks para comparar a pegada de carbono de diferentes investimentos. Este é um processo contínuo que ainda exige uma fase de consulta a nível europeu, mas com o qual o Grupo Fidelidade se encontra perfeitamente alinhado.

O trabalho iniciado em 2019 terá continuidade em 2020, com o compromisso de o processo de análise ESG ser alargado à totalidade dos investimentos em carteira do Grupo, quer na vertente novos investimentos, quer na vertente de manutenção e controlo dos investimentos atuais. Os critérios ESG passarão a estar integrados em modelos de credit scoring e de rating, passando a fazer parte das análises correntes de novos investimentos.

O nosso empenho na aplicação plena destes princípios na carteira de investimentos, vai ao encontro das expectativas dos nossos stakeholders. Para garantir o desenvolvimento de um ecossistema de investimento sustentável efetivo, iremos monitorizar todas as evoluções recentes do mercado nesta área, para evitar o aparecimento de “greenwashing” na carteira de investimento.

## Como é que o Grupo Fidelidade acompanha o cumprimento dos critérios ESG

### UMA ABORDAGEM TOP-DOWN E BOTTOM-UP NA ANÁLISE DO INVESTIMENTO

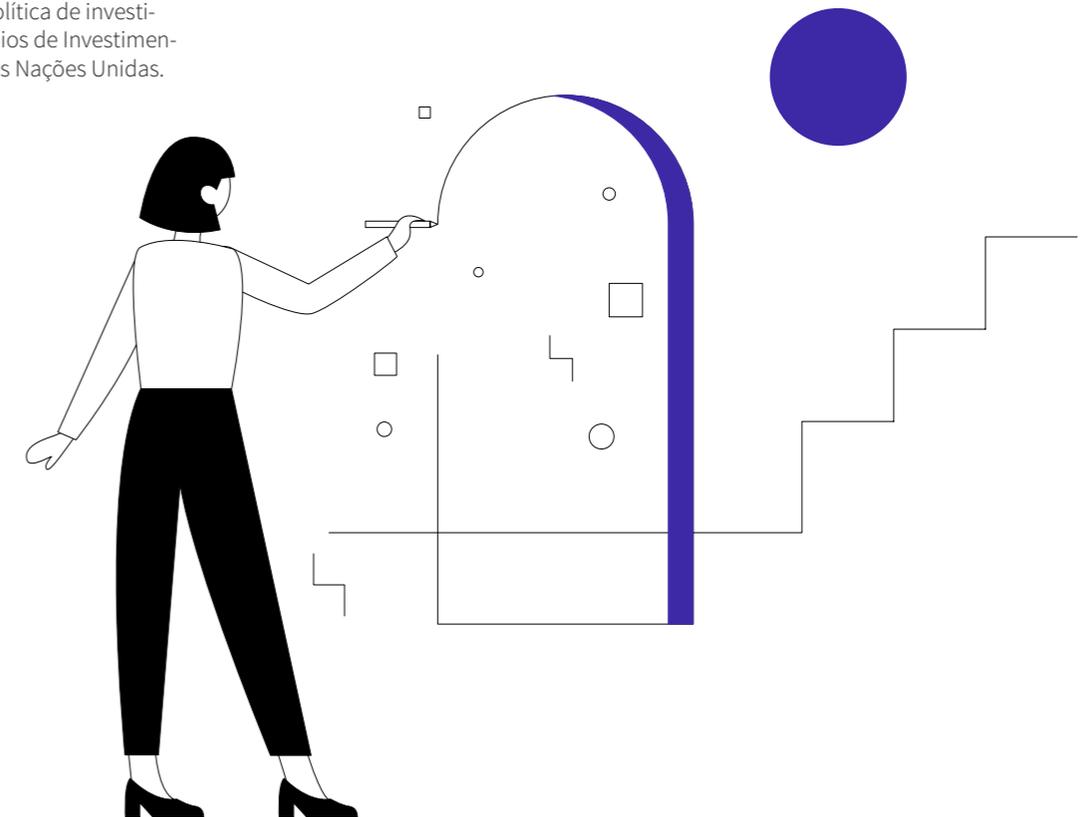
Após a adoção dos princípios fundamentais de ESG pelo Grupo – uma abordagem Top Down – é necessário proceder à análise dos investimentos, para garantir o cumprimento e a avaliação dos critérios ESG necessários.

Para isso, são solicitados elementos de análise que permitam monitorizar e avaliar cada um dos investimentos – uma abordagem Bottom-up.

Enquanto grande investidor que procura integrar estes critérios na sua carteira atual e em novos investimentos, o Grupo tem procedido à análise interna do nível de compliance atual da carteira com os princípios ESG a partir dos investimentos geridos externamente, consultando as políticas ESG existentes por parte das diferentes entidades gestoras, bem como a sua prática.

# OS NOSSOS COMPROMISSOS

> Dar continuidade ao papel do Grupo Fidelidade enquanto investidor responsável, procurando garantir o cumprimento dos critérios ESG nos seus investimentos, aproximando-o, desta forma, da política de investimento dos Princípios de Investimento Responsável das Nações Unidas.



# MAIS RESPOSTA AOS DESAFIOS AMBIENTAIS

As alterações climáticas são hoje reconhecidas como um fenómeno de grande impacto na vida de todos.

Com o aumento dos fenómenos climáticos e da sua severidade, as potenciais perdas e prejuízos são também cada vez maiores. Todas as medidas que o Grupo Fidelidade toma em relação às alterações climáticas visam, por um lado, contribuir para comportamentos mais sustentáveis de colaboradores e clientes e, por outro, estar mais próximo dos nossos clientes. Esta proximidade traduz-se na antecipação das consequências dos fenómenos climáticos, procurando antever riscos e evitar coberturas inadequadas, mas também dar apoio em caso de catástrofes, estando disponíveis e atuando com celeridade junto de quem precisa, como aliás, aconteceu aquando das tempestades Elsa e Fabien, sentidas em Portugal Continental em dezembro de 2019. Neste contexto, o Grupo está dedicado

a desenvolver uma melhor gestão dos eventos climáticos e uma capacidade de resposta cada vez mais rápida e concertada entre as várias áreas e empresas que o compõem.

Mas o nosso quadro de respostas em relação às alterações climáticas é apenas um dos eixos da nossa atuação. A prevenção e a promoção de comportamentos sustentáveis são igualmente essenciais para mitigar impactos negativos e promover um futuro mais próspero para todos. Neste contexto, reforçamos o nosso papel como gestor sustentável, mitigando os nossos próprios impactos negativos em toda a cadeia de valor.

**“Inovação,  
relação  
personalizada,  
próxima e  
humana, é o  
rumo a manter.”**

O reconhecimento dos clientes nas principais categorias de prémios dedicados às marcas, demonstra que a inovação aliada a uma relação personalizada, próxima e humana, é o rumo a manter.

– José Alvarez Quintero,  
Administrador, Fidelidade

## INCONTORNÁVEL E DA NOSSA RESPONSABILIDADE

As alterações climáticas são uma ameaça global, assumida pelos diferentes países assinantes do Acordo de Paris, tratado negociado no enquadramento da Convenção Quadro das Nações Unidas sobre Alterações Climáticas (UNFCCC) durante a COP 21, em 2015. Também na Agenda 2030 das Nações Unidas, através do ODS 13, são chamados a contribuir países, cidadãos e empresas, com a adoção de medidas urgentes para combater as alterações climáticas e os seus impactos.

Enquanto líder segurador em Portugal, temos a responsabilidade de ajudar a prevenir as alterações climáticas e mitigar os efeitos de fenómenos climáticos e, ao mesmo tempo, gerir os impactos mais diretos da nossa atividade.



# AS NOSSAS PRÁTICAS

## PREVENIR E ANTECIPAR AS CONSEQUÊNCIAS DOS FENÓMENOS CLIMÁTICOS

O papel de uma seguradora nos fenómenos climáticos é essencial. Nos casos de catástrofe, procuramos estar próximos dos nossos clientes e responder com a maior celeridade às suas necessidades. Mas estar próximo é também estar junto dos nossos clientes antes de ocorrer qualquer catástrofe, trabalhando com eles na identificação do risco e na procura de soluções que lhes garantam coberturas adequadas e, com isso, maior segurança. Perante um problema como as alterações climáticas, o trabalho de prevenção e avaliação do risco torna-se ainda mais importante, seja na contribuição para o estudo dos principais riscos a que a sociedade

portuguesa está exposta, seja na redução do gap entre os valores seguros e seguráveis, no sentido de garantir coberturas mais adequadas a todos os clientes.

Por tudo isto, em 2019 o Grupo Fidelidade investiu na sensibilização dos clientes para as ameaças dos riscos ambientais, garantindo maior eficácia na sensibilização para a perceção do risco. Aperfeiçoou, numa articulação entre a Fidelidade e a Safemode, os mecanismos de identificação e avaliação de situações de infra-seguro junto dos clientes e das estruturas comerciais, para se proceder à análise dos contratos e à atualização do respetivo capital seguro.

Nos casos de catástrofe, o Grupo consolidou a sua abordagem em 2019, através da criação de uma unidade móvel que garante o alcance quase imediato aos locais afetados por desastres naturais, tornando possível avaliar rapidamente os danos sofridos e agilizar os processos de indemnização. Foram também impostos procedimentos e metas rigorosas na regularização de sinistros – as quais tomaram como exemplos os trabalhos desenvolvidos no furacão Leslie ou em Pedrogão – como o fecho de 80% dos processos no final do primeiro mês, com óbvio impacto na mitigação dos efeitos nefastos destes fenómenos na vida das pessoas.

## Medidas junto dos clientes

- Mapeamento de clientes em áreas com elevada probabilidade de serem afetadas.
- Introdução de machine learning para notificação dos clientes em zonas de risco.
- Linha de emergência dedicada.
- Equipa de peritos com intervenção local assim que é possível aceder ao mesmo.
- Unidade móvel disponível para as zonas com elevada probabilidade de serem afetadas.
- Coordenação com as equipas comerciais locais.
- Implementação de um sistema de envio de mensagens automáticas (SMS) aos clientes.

## Articulação entre empresas do Grupo

Neste trabalho de resposta a catástrofes, o ecossistema Grupo Fidelidade dispõe de uma equipa de peritagens (pronto apoio no terreno) e da CARES (reparação), que juntas acionam:

- Soluções de análise das coberturas,
- Peritagens ágeis de resposta aos sinistros,
- Regularização dos sinistros,
- Serviços de reparação no terreno com grande rapidez.

Em 2019, face ao furacão Lorenzo, nos Açores, o trabalho de análise de risco permitiu ao Grupo Fidelidade identificar a área de abrangência de impacto provável do furacão, com 5 dias de antecedência. Através desta avaliação, foi possível identificar quais as ilhas que iriam ser mais afetadas, e, desse modo, prevenir e mitigar os efeitos da tempestade. Este modelo de avaliação bem-sucedido foi o culminar de um trabalho de análise de risco e de experiência noutros fenómenos climáticos. O Grupo está a trabalhar com os peritos neste novo paradigma, procurando chegar antecipadamente aos locais, para ajudar clientes e empresas a proteger os seus bens, aconselhando as melhores práticas face a este tipo de fenómenos climáticos severos, cada vez mais frequentes. A experiência no furacão Lorenzo provou o sucesso do modelo, estando em execução o projeto Location Intelligence, com o objetivo de estender esta forma de atuar a todas as empresas da cadeia de valor do ecossistema Grupo Fidelidade.

#### GERIR RECURSOS

Gerir os recursos de forma mais sustentável é responsabilidade de qualquer empresa que reconhece os seus impactos. No Grupo Fidelidade estão identificados todos os impactos ambientais. Registam-se, sobretudo, no consumo de papel e de energia e nas deslocações dos seus colaboradores. 2019 foi um ano de consolidação de processos de gestão destes consumos, com prioridade para a digitalização, redução e reutilização.

“

**No Grupo Fidelidade estão identificados todos os impactos ambientais.**

”

### Medidas de digitalização

- Duas novas aplicações disponibilizadas aos clientes.
- Documento Único de Seguro, que permite redução de documentação impressa.
- Criação do cartão de saúde digital.

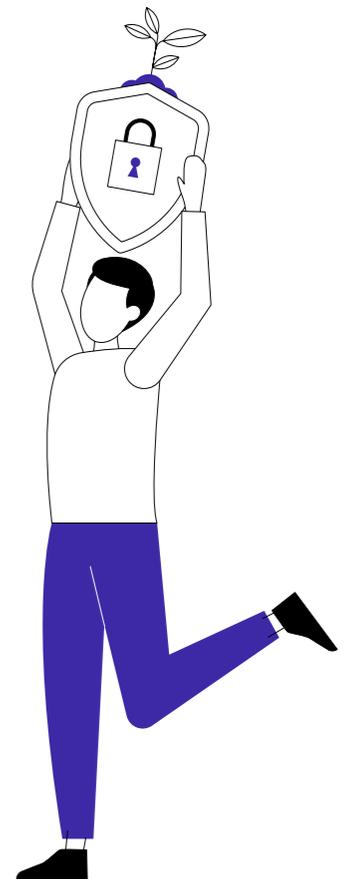
Os processos de desmaterialização representam uma enorme redução no consumo de recursos e uma grande oportunidade de melhoria do serviço ao cliente.

### Medidas de redução e de reutilização

- Redução do consumo de plásticos, através da promoção do uso de garrafas reutilizáveis.
  - Eliminação do uso de vários plásticos de utilização única.
  - Substituição do sistema de água engarrafada por máquinas abastecidas pela rede pública.
  - Adoção de produtos de limpeza menos nocivos para o ambiente.
  - Melhoria no tratamento e reciclagem do lixo do escritório.
  - Substituição de copos de plástico por copos de material reciclável.
  - Colocação de ecopontos em vários locais dos edifícios do Grupo, encorajando a separação de resíduos.
  - Sedimentação das melhores práticas do mercado, procurando contribuir para a melhoria da “pegada ecológica” da Fidelidade Car Service, nomeadamente:
- Insistimos na criteriosa e exigente separação dos resíduos decorrentes

da nossa atividade, que também é um requisito do processo de Certificação CZ 5 \*\*\*\*\* de que a Fidelidade Car Service foi alvo;

- Substituímos toda linha de pintura (tintas) por uma ainda mais eco-friendly com maior rapidez de secagem, impactando positivamente na produtividade e na redução dos consumos de gás, eletricidade, etc.;
  - Instalámos ecopontos para equipamentos elétricos (pilhas, etc.) dentro das nossas Unidades;
  - Procedemos à substituição dos tradicionais copos de plástico por copos produzidos em material reciclável, sendo que, em paralelo, foram distribuídas garrafas de alumínio a todas as pessoas da Fidelidade Car Service, medida que permitiu erradicar a utilização do plástico dentro das respetivas Unidades.
- Continuação da instalação de lâmpadas LED na Fidelidade para melhorar a eficiência energética.
- Estudo de viabilidade financeira para colocação de painéis fotovoltaicos nos edifícios do Grupo.



#### PROMOVER A MOBILIDADE SUSTENTÁVEL

Com a estratégia de promoção de mobilidade sustentável do Grupo Fidelidade pretendemos, por um lado, consumir menos energia e diminuir a poluição e, por outro, ser parceiros de soluções de mobilidade com baixos recursos e um menor impacto ambiental.

## Estratégia de Mobilidade Sustentável

#### MEDIDAS INTERNAS

- Incentivos para os colaboradores que tenham viaturas elétricas ou plug-in, através da disponibilização de carregadores em todas as garagens;
- Realização de reuniões por teleconferência para redução de deslocações a nível nacional.

As medidas permitiram reduzir emissões de carbono:

- de âmbito 1 (consumo de gasolina e gasóleo) na Safemode, OK! teleseguros, Fidelidade, Fidelidade Assistance e GEP;
- de âmbito 3 (viagens de comboio e de avião) na Safemode, OK! teleseguros, Fidelidade e Fidelidade Assistance.

#### PARCEIRO PARA A CIRCULAÇÃO MAIS RESPONSÁVEL

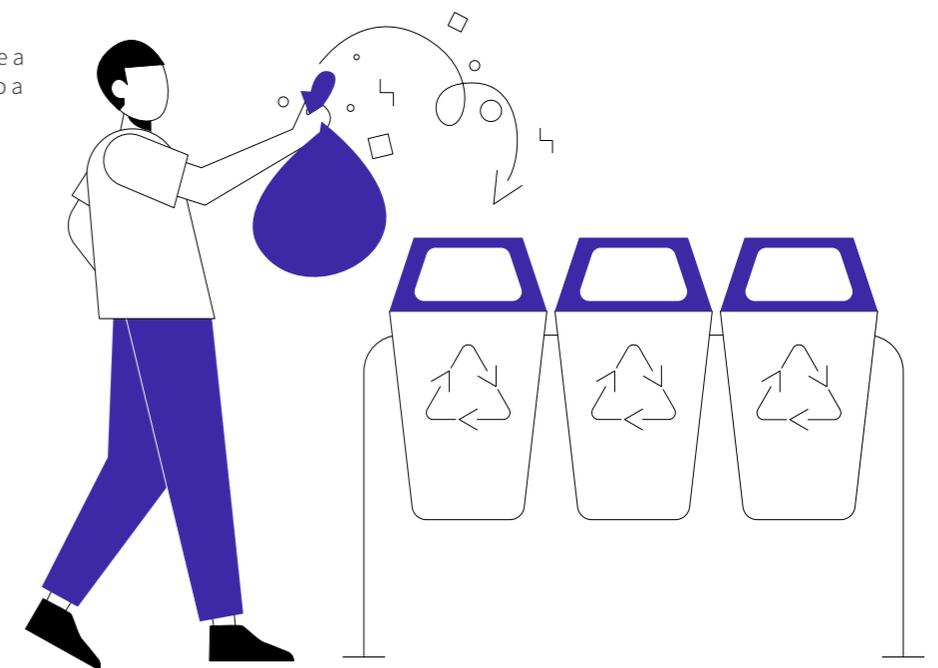
- A Car Service submeteu uma candidatura à Tesla para se tornar reparador de viaturas elétricas e híbridas do produtor automóvel, respondendo ao aumento do número de automóveis Tesla no país. Foi concluído o estudo para instalação nas 3 Unidades da Fidelidade Car Service de carregadores para viaturas elétricas e híbridas plug-in;
- Conclusão do projeto de recuperação e respetiva aprovação pela CML, para o reaproveitamento e melhoria da cobertura da Unidade dos Olivais da Fidelidade Car Service, no qual se incluiu, entre outras rubricas, a possibilidade de aproveitamento da energia solar, aplicando painéis

fotovoltaicos, reduzindo o nosso consumo de energia e contribuindo significativamente para a redução da nossa pegada ecológica. Simultaneamente será criado um espaço de lazer e convívio (aproximadamente 1/3 desta área) para que a comunidade envolvente dele possa desfrutar;

- O seguro automóvel OK! Auto Elétricos da OK! teleseguros, criado em julho 2017, já quintuplicou o seu número de adesões;
- OK! teleseguros foi seguradora oficial em alguns dos principais eventos de mobilidade elétrica do país.

#### SENSIBILIZAR PARA A SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL

O processo de adaptação a práticas mais sustentáveis dentro do Grupo implica diversas ações de sensibilização interna, com vista a generalizar essas mesmas práticas e a fortalecer uma cultura corporativa associada à sustentabilidade ambiental. Em 2019, utilizando os canais de comunicação internos, divulgámos boas práticas ambientais através de pequenos filmes e realizámos workshops sobre a utilização racional de recursos como a água, a energia ou o papel.



# EM REVISTA

## Participação em grupos de trabalho

### INVESTIGAÇÃO SOBRE AS ALTERAÇÕES CLIMÁTICAS

O Grupo Fidelidade faz parte da comissão de acompanhamento do projeto CIRAC – Cartas de Inundação e Risco em Cenários de Alterações Climáticas, levado a cabo pelo centro de investigação CCIAM. Este grupo reúne investigadores de diferentes áreas científicas, que desenvolvem projetos de âmbito nacional e internacional.

### REFLETIR SOBRE AS ALTERAÇÕES CLIMÁTICAS

No âmbito das parcerias para o desenvolvimento sustentável, o Grupo Fidelidade é membro ativo do BCSD – Business Council for Sustainable Development – onde o tema das alterações climáticas e das finanças sustentáveis é cada vez mais abordado e trabalhado.

### PREVENÇÃO E MITIGAÇÃO DOS FENÓMENOS SÍSMICOS

Em 2019 consolidámos as parcerias estratégicas para o desenvolvimento sustentável e de combate às alterações climáticas.

Mantendo a colaboração com a Associação Portuguesa de Seguradores (APS) em relação ao problema das alterações climáticas, o Grupo Fidelidade continuou a participar no grupo de trabalho criado pela APS para repensar as soluções de prevenção e mitigação dos fenómenos sísmicos, atendendo ao elevado risco existente em Portugal e à deficiente cobertura sísmica existente (apenas 17% das habitações têm cobertura para risco sísmico). A agenda de trabalho incluiu o desenvolvimento de modelos que permitam englobar diferentes riscos – sísmicos, inundações e incêndios – e a discussão pública sobre a criação de um fundo, com apoio estatal, para responder às catástrofes naturais.

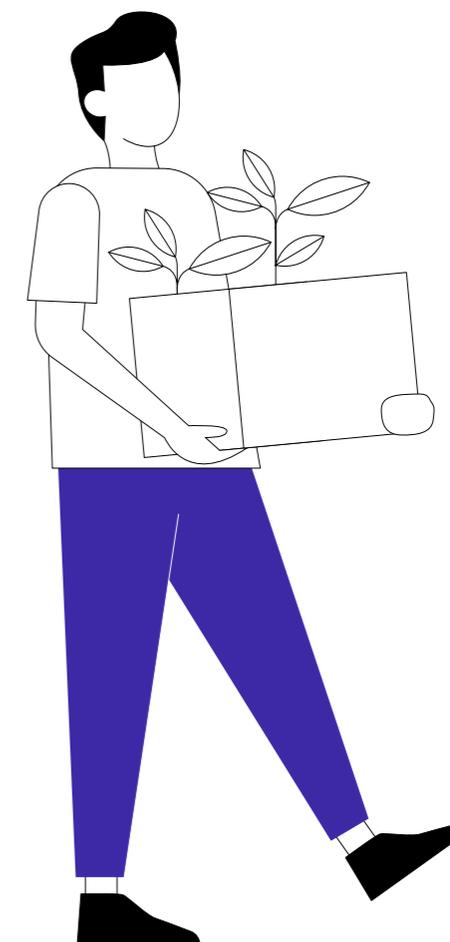
### COMPROMISSOS LISBOA CAPITAL VERDE EUROPEIA

No esforço concertado de diversos atores públicos e privados no combate às alterações climáticas, o Grupo Fidelidade assumiu um conjunto de medidas decorrentes da sensibilização proveniente do Compromisso Lisboa Capital Verde Europeia - Ação Climática Lisboa 2030, de cidade neutra em carbono até 2050. Essas medidas encontram-se relacionadas com a energia, mobilidade, água, qualidade de vida, economia circular, cidadania e participação até 2030. Algumas incluem, entre outras:

- A inclusão de árvores na envolvente dos edifícios,
- A instalação de iluminação LED,
- O aumento da frota de veículos elétricos,
- A implementação de soluções para reciclar água.

# OS NOSSOS COMPROMISSOS

- > Continuar a desenvolver soluções e processos com os nossos peritos e com os nossos clientes para reduzir progressivamente o hiato entre os valores seguros e os seguráveis, procurando melhorar os processos de análise de risco e sensibilizar para a adoção de coberturas mais adequadas por parte dos clientes.
- > Reduzir, reciclar e reutilizar materiais e resíduos gerados pela atividade do Grupo.
- > Reduzir as emissões de dióxido de carbono associadas a deslocações em trabalho, de carro, comboio ou avião para mitigar a pegada ambiental.
- > Prosseguir o trabalho desenvolvido junto de associações setoriais e temáticas como a APS ou o BCSD, procurando identificar as melhores práticas e contribuir para o estudo dos principais riscos a que a sociedade portuguesa está exposta.



# O NOSSO DESEMPENHO

**Aumento de 294 nas emissões de âmbito 1;  
Redução de 193 nas emissões de âmbito 2;  
Redução de 65,57 nas emissões de âmbito 3**

## Safemode

**41%**

de redução das emissões de dióxido de carbono provenientes de viagens de avião e

**53%**

redução nas viagens de comboio, face a 2018

## OK! teleseguros

redução em

**75%**

de emissões de âmbito 3 (viagens de avião e de comboio), face a 2018

## Fidelidade

**3%**

de aumento das emissões de dióxido de carbono provenientes de viagens de avião e

**32%**

redução nas viagens de comboio face a 2018

## GEP

redução de perto de

**2%**

o consumo de gasóleo

## Fidelidade Assistance

A Fidelidade Assistance no ano passado não consumiu gasolina e este ano foi registado um consumo de

**0,36%**

do consumo de gasolina, e redução de

**38%**

das emissões de âmbito 3 (viagens de avião e de comboio)

## Processo de desmaterialização

Redução de cerca de 2 milhões de documentos, correspondente a

**9%**

de documentos produzidos, face a 2018

**75%**

de conversão para o serviço de assinaturas e contratação digital; já existem áreas de mediação onde esta adesão é de 100%.

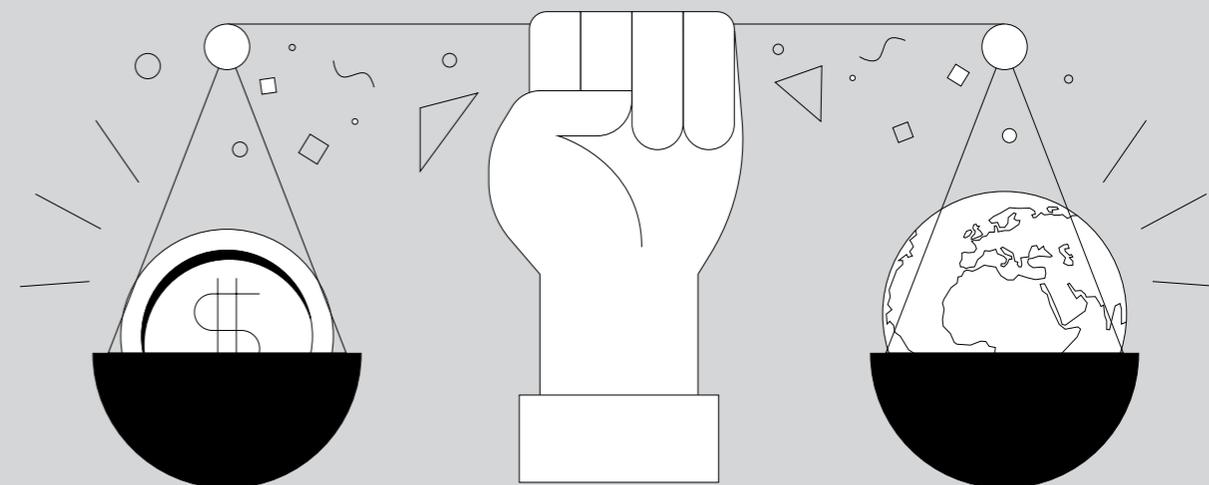
## Melhoria da eficiência dos edifícios

**1.019**

lâmpadas substituídas nos edifícios centrais por iluminação LED.

**592**

lâmpadas substituídas por iluminação LED (262 nas áreas de mediação e 330 nas agências de clientes).



**Queremos estar mais  
próximos do mundo  
E reforçar a nossa  
presença em todas as  
comunidades onde  
operamos.**



# MAIS PRÓXIMOS DO MUNDO

Na sua atividade internacional, a Fidelidade privilegia estar em países ligados à cultura e à língua portuguesas e em mercados atrativos que apresentem oportunidades de crescimento sustentado.

## A COMPANHIA MARCA PRESENÇA

em quatro continentes com operações internacionais em Espanha e França na Europa; Angola, Cabo Verde e Moçambique no continente Africano; Macau na Ásia e, por fim, na América Latina está presente no Perú, Bolívia, Paraguai, e mais recentemente, no Chile. Com a aquisição de uma posição de 51% no capital da peruana La Positiva Seguros y Reaseguros, a Fidelidade entrou no mercado latino-americano, consolidando a estratégia de internacionalização do Grupo e maximizando o potencial de crescimento económico dos mercados da América Latina.

“  
**A Fidelidade privilegia estar em países ligados à cultura e à língua portuguesas e em mercados atrativos que apresentem oportunidades de crescimento sustentado**  
”

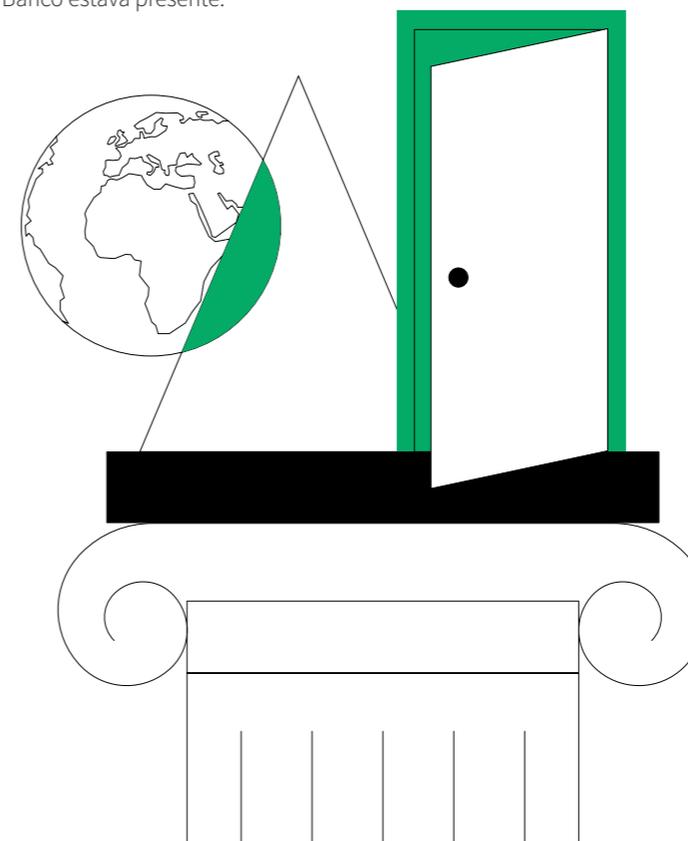
“**Os nossos princípios mantêm-se de forma transversal**”

Foi um passo muito importante. Hoje somos uma pequena multinacional presente em quatro continentes. Os nossos princípios mantêm-se de forma transversal, mas seremos flexíveis para nos ajustarmos a cada realidade. No final do dia, queremos sempre estar presentes quando o cliente precisa.

– André Cardoso, Administrador, Fidelidade

## A VISÃO PARA ESTE CAMINHO

Desde que iniciou o seu percurso de internacionalização, a Fidelidade tem procurado mercados com os quais Portugal tem maiores afinidades económicas, culturais e linguísticas e, seguindo o seu parceiro natural na distribuição via canal bancário Caixa Geral de Depósitos, nos mercados em que o Banco estava presente.



“**Aprender o que de melhor se faz em cada um destes países**”

A diversidade tem sido, e continuará a ser no futuro, um fator decisivo para o enriquecimento e para o crescimento da Fidelidade. Trabalhar com realidades tão diferentes, permite-nos aprender o que de melhor se faz em cada um destes países e com isto crescermos todos em conjunto.

– Diogo Neto, Direção Internacional da Fidelidade

“**A diversidade é tanto um desafio como uma oportunidade.**”

A diversidade é tanto um desafio como uma oportunidade. É o desafio de adaptação constante e ser humilde na partilha da nossa perspetiva do mundo e valores. Por outro lado, é uma oportunidade porque é o que mais enriquece as Instituições.

– Hugo Palma, Direção Internacional da Fidelidade

Na Europa, esta estratégia levou à presença em mercados reconhecidos pelas importantes comunidades de emigrantes portugueses (França e Espanha), tendo a presença em Macau seguido o mesmo princípio.

No continente africano, a expansão teve lugar em mercados com forte ligação histórica e cultural, como é o caso de Cabo Verde, Moçambique e Angola. Mais recentemente, em 2019, assinalou-se a entrada em mercados da América Latina.

## “Vamos trabalhar para fazer a diferença”

Para a Fidelidade, a Responsabilidade Social faz parte do nosso ADN e vamos trabalhar para fazer a diferença, investindo e dando continuidade às iniciativas de apoio às comunidades em que estamos inseridos.

– Duarte Guedes e Lúcia Barreira,  
Direção Internacional da Fidelidade



Todo este processo de expansão internacional constitui uma forma de diversificar a nossa atividade e garantir novas vias de crescimento, com base no cumprimento rigoroso de todos os critérios de sustentabilidade financeira e operacional, bem como a transferência de conhecimento, competências e inovação entre cada empresa. Em 2019, destaca-se o esforço de revisão do modelo de governança internacional da Fidelidade, com o objetivo de construir uma plataforma corporativa ágil, que consiga potenciar os conhecimentos e experiência existentes na Fidelidade.

## “Uma missão além-fronteiras no apoio e desenvolvimento das comunidades”

A Fidelidade tem conduzido importantes projetos no âmbito da responsabilidade social, fazendo a diferença na vida de muitas pessoas. A expansão internacional é hoje uma realidade. Com uma presença em quatro continentes, transformou-se numa missão além-fronteiras, no apoio e desenvolvimento das comunidades onde atuamos e na capacidade de continuar a fazer a diferença nos momentos que mais importam.

– Pedro Melo, Direção Internacional da Fidelidade

Estar presente em quatro continentes e nove geografias distintas traz desafios acrescidos às equipas, à nossa forma de trabalhar, à proximidade tão fundamental que queremos gerar. O princípio mais importante que queremos levar mais longe é a filosofia Wecare, cuja ambição é estar presente em cada local onde há um colaborador Fidelidade. Está nas mãos de todos fazer esse caminho de melhoria contínua, de apoiar os negócios, numa atitude colaborativa, de partilha e de criação de sinergias. É na especificidade de cada ecossistema onde estamos que queremos de facto ter impactos: dos colaboradores aos clientes, passando pelos parceiros e pelas comunidades envolventes.

# ONDE ESTAMOS

## LA POSITIVA SEGUROS

A Fidelidade entrou na estrutura acionista, através de uma participação maioritária, no início do ano 2019, do Grupo La Positiva - Grupo Segurador Latino-americano composto por empresas de Seguros no Perú, Bolívia e Paraguai.

No Perú, a marca La Positiva está presente desde 1937. Tem mais de 3 milhões de segurados e a sua rede comercial é composta por 33 agências de cliente e mais de 2000 lojas de mediadores.

**1663** Colaboradores  
**57%** Mulheres  
**100%** Fulltime  
**85%** Contrato sem termo  
**53%** Tem entre 18 e 35 anos  
**37** Anos é a idade média  
**5** Anos é a antiguidade média  
**76%** Ensino Superior  
**40.142** Horas de formação  
**24** Horas em média/colaborador  
**496,0M€** Volume económico gerado (Prémios)  
**33** Agência de clientes  
**2000** Lojas de mediadores

## ALIANZA GRUPO SEGUADOR

A Fidelidade entrou na estrutura acionista, através de uma participação maioritária, no início do ano 2019, no Grupo La Positiva - Grupo Segurador Latino-americano composto por empresas de Seguros no Perú, Bolívia e Paraguai.

Na Bolívia e no Paraguai, as marcas são Alianza e Alianza Garantía (Grupo Segurador Alianza). Este Grupo tem operações desde 1991.

**697** Colaboradores  
**54%** Mulheres  
**100%** Fulltime  
**99%** Contrato sem termo  
**50%** Tem entre 18 e 35 anos  
**37** Anos é a idade média  
**5** Anos é a antiguidade média  
**100%** Ensino Superior  
**8.628** Horas de formação  
**13** Horas em média/colaborador  
**137,3M€** Volume económico gerado (Prémios)

## FIDELIDADE ESPANHA

A Fidelidade Espanha é uma Sucursal da Companhia Fidelidade, cuja atividade foi iniciada em 1995. Opera em todo o país e tem sede em Madrid. Não tem agências próprias, porque o modelo de negócio é a mediação. A sua rede de mediadores tem dimensão nacional.

**65** Colaboradores  
**54%** Mulheres  
**86%** Fulltime  
**100%** Contrato sem termo  
**55%** Tem entre 36 e 51 anos  
**47** Anos é a idade média  
**8** Anos é a antiguidade média  
**40%** Ensino Superior  
**3.749** Horas de formação  
**58** Horas em média/colaborador  
**83,1M€** Volume económico gerado (Prémios)

## FIDELIDADE FRANÇA

A Fidelidade Assurances é a Sucursal da Fidelidade em França e está presente neste país desde 1997. Os seus dois principais canais de distribuição são os corretores grossistas, com delegação de subscrição ou de gestão e a Bancassurance, através da rede de 48 agências da Caixa Geral de Depósitos.

**59** Colaboradores  
**56%** Mulheres  
**45%** Tem entre 36 e 51 anos  
**42** Anos é a idade média  
**6** Anos é a antiguidade média  
**59%** Ensino Superior  
**73,3M€** Volume económico gerado (Prémios)

## FIDELIDADE MACAU

A Fidelidade Macau opera na Região Administrativa Especial de Macau desde 1999. Não tendo rede de agências, a sua força comercial reside nos seus 29 mediadores. A proximidade com a comunidade portuguesa em Macau é forte.

**48** Colaboradores  
**56%** Mulheres  
**98%** Fulltime  
**100%** Contrato sem termo  
**50%** Tem entre 18 e 35 anos  
**41** Anos é a idade média  
**4** Anos é a antiguidade média  
**69%** Ensino Superior  
**768** Horas de formação  
**16** Horas em média/colaborador  
**104,3M€** Volume económico gerado (Prémios)  
**29** mediadores

## GARANTIA SEGUROS

A Fidelidade detém 55,8% da estrutura acionista da Garantia Seguros desde 1999. A seguradora está presente em 8 ilhas, através da sua rede de distribuição, composta por 16 agências de clientes, 4 lojas de mediadores e 22 mediadores.

**126** Colaboradores  
**55%** Mulheres  
**100%** Fulltime  
**75%** Contrato sem termo  
**47%** Tem entre 18 e 35 anos  
**40** Anos é a idade média  
**12** Anos é a antiguidade média  
**71%** Ensino Superior  
**498** Horas de formação  
**3,95** Horas em média/colaborador  
**15,7M€** Volume económico gerado (Prémios)  
**16** Agências de clientes  
**4** Lojas de mediadores  
**22** Mediadores

## FIDELIDADE MOÇAMBIQUE

A Fidelidade Moçambique é a Sucursal Fidelidade a operar neste país desde 2014, com sede e agência em Maputo. Está presente nas principais províncias do País através da sua Rede de Mediação e Corretagem composta por 98 parceiros de negócio.

**42** Colaboradores  
**57%** Homens  
**100%** Fulltime  
**90%** Contrato sem termo  
**76%** Tem entre 18 e 35 anos  
**33** Anos é a idade média  
**3** Anos é a antiguidade média  
**38%** Ensino Superior  
**2.500** Horas de formação  
**60** Horas em média/colaborador  
**8,9M€** Volume económico gerado (Prémios)  
**1** Agência de clientes  
**98** Mediadores

## FIDELIDADE ANGOLA

A Fidelidade Angola está presente no mercado angolano desde 2011. Atualmente está em 16 agências, 6 lojas de mediadores e 48 mediadores. Em 2019, foi dada continuidade ao programa de expansão da rede de agências, para as Províncias do Huambo e Bié. Foi também inaugurada uma nova sede da companhia.

**411** Colaboradores  
**52%** Homens  
**84%** Tem entre 18 e 35 anos  
**30** Anos é a idade média  
**2** Anos é a antiguidade média  
**35%** Ensino Superior  
**54,4M€** Volume económico gerado (Prémios)  
**16** Agências  
**6** Lojas de Mediadores  
**48** Mediadores

# A DIFERENÇA QUE FAZEMOS NAS COMUNIDADES ONDE ATUAMOS

A consciência do contributo do negócio segurador para o Desenvolvimento Sustentável e o respeito pelas geografias e comunidades onde está presente, assume hoje uma importância crescente no Grupo.

**NA NOSSA VISÃO,** as formas de fazer negócio nos seus princípios mais estruturantes devem ser a prática, em Portugal e por todo o mundo. E por isso, queremos fazer, em conjunto com todas as operações, um caminho de alinhamento crescente das preocupações enquanto Grupo, e na forma de otimizarmos os impactos positivos da nossa atividade, minimizando os impactos negativos das operações. É com grande satisfação que partilhamos um pouco do desempenho desta presença da Fidelidade no mundo, mostrando uma ampla e

não exaustiva diversidade de iniciativas destinadas a melhorá-las, quer se enquadrem diretamente na oferta de produtos e serviços, na gestão de recursos e processos ou, mesmo, na gestão da relação com as suas partes interessadas, dos colaboradores à comunidade. É nossa ambição aprofundar o reporting sobre estas operações nos próximos exercícios de prestação de contas da Fidelidade.

- > INICIATIVAS ORIENTADAS PARA AS EQUIPAS
- > INICIATIVAS CENTRADAS NO ENVOLVIMENTO COM A COMUNIDADE
- > INICIATIVAS PARA REDUZIR O IMPACTO AMBIENTAL
- > OFERTA ORIENTADA PARA RESPONDER A DESAFIOS SOCIETAIS
- > NOVAS TECNOLOGIAS AO SERVIÇO DA EFICIÊNCIA, DA REDUÇÃO DE RECURSOS E DA RESPOSTA AO CLIENTE
- > INICIATIVAS PARA PROMOVER A MUDANÇA DE COMPORTAMENTOS, SEJA POUAPANÇA, PREVENÇÃO RODOVIÁRIA OU HÁBITOS DE VIDA SAUDÁVEIS

## Fidelidade Espanha

**SAÚDE E BEM-ESTAR DA EQUIPA**  
Criado em 2016, o programa “Cuidamos de nós”, da Fidelidade Espanha, tem incentivado a promoção da saúde e do bem-estar da equipa, através de várias iniciativas. Algumas delas passam pela sensibilização para uma alimentação mais saudável e promoção de dietas equilibradas e nutritivas em todos os níveis e idades, a título de exemplo, através da disponibilização de cestas de fruta para os colaboradores.

Este incentivo à adoção de hábitos de vida saudáveis é um tema importante para a seguradora, que procura também internamente sensibilizar os colaboradores para a importância dos seus comportamentos para uma melhor qualidade de vida.

**REDUÇÃO DO CONSUMO ENERGÉTICO**  
Em 2019, a Fidelidade Espanha prosseguiu com o seu esforço de redução do consumo energético em energia elétrica e gás. Para a obtenção desta redução de consumos, foram definidos objetivos concretos de redução para o ano, com controlo de interruptores desligados ao fim da jornada de trabalho, bem como do aquecimento no inverno e do ar condicionado no verão.

Estas medidas permitiram, em 2019 (face a 2018), uma redução do consumo de energia elétrica em aproximadamente 15.378 kwh e do consumo de gasolina em cerca de 4.260 litros. No próximo ano, prevê-se uma continuidade destas e outras medidas, com foco na redução do impacto ambiental da seguradora.

**ENVOLVIMENTO COM A COMUNIDADE LOCAL**  
A Fidelidade Espanha foi reconhecida pela Câmara de Comércio Chinesa em Espanha, por desenvolver produtos de alta qualidade no mercado que satisfazem igualmente as necessidades dos clientes chineses a morar em Espanha.

Neste contexto, a Fidelidade Espanha tem aprofundado a sua relação e presença institucionais, com o patrocínio da Conferência sobre Proteção de Dados, organizada pela Câmara de Comércio e Investimento da China em Espanha, dos Prémios Vasco da Gama da Câmara de Comércio Hispânica Portuguesa, da Convenção de Alboksa (uma agrupação de mediadores espanhóis) e, ainda, do Ano Novo Chinês 2019.

A Fidelidade Espanha participou também no Clube Corredor, com a presença de colaboradores nestas corridas populares. Um sinal de envolvimento na comunidade e de reforço de coesão interna.

**APOIO À ECONOMIA SOCIAL**  
Em 2019, a Fidelidade Espanha colaborou com duas entidades sociais, com o objetivo de oferecer serviços à comunidade: o Banco de Alimentos e a Fundação Madrã, escolhida por aceitar brinquedos em segunda mão. Destaca-se o envolvimento dos colaboradores nestas iniciativas, que doaram 50 kg de alimentos e cerca de 40 brinquedos, entregues aos grupos mais desfavorecidos da sociedade.

## “Uma empresa muito dinâmica, com uma clara visão internacional”

Eu tenho visto a evolução desta empresa nos últimos 20 anos. Agora vejo uma empresa muito dinâmica, com uma clara visão internacional, com uma filosofia de trabalho em equipa, com metodologias ágeis, e com um enorme capital humano.

E a sustentabilidade tem de estar cada vez mais no ADN da Companhia.

– Jorge Madronal, Subdiretor Geral, Fidelidade Espanha

- > RECONHECIMENTO COMO PARCEIRO DE EXCELÊNCIA 2019 PELA CÂMARA DE COMÉRCIO CHINESA EM ESPANHA
- > PRÉMIO ‘INOVAÇÃO EM SERVIÇOS À COMUNIDADE RESIDENTE’, PELA ASSOCIAÇÃO DE CHINESES EM ESPANHA
- > CERTIFICADO ENERGÉTICO DO EDIFÍCIO

## Fidelidade França

**DIGITALIZAÇÃO AO SERVIÇO DA EFICIÊNCIA**  
O ano de 2019 foi um ano de várias mudanças, entre as quais a inovação de produtos e processos e a automatização de tarefas e circuitos, com o objetivo de reforçar os níveis de serviço oferecidos a clientes e parceiros e de redefinir o modelo de distribuição vigente.

Os ganhos de eficiência na digitalização e otimização dos processos são claros.

**PROMOÇÃO DA POUPANÇA**  
Em relação a segmentos de mercado, desenvolvemos uma nova promoção da poupança, que vem responder às necessidades de poupança e de proteção, tanto de particulares como de empresas, destinada em particular à comunidade portuguesa.

“  
**O ano de 2019 foi um ano de várias mudanças, entre as quais a inovação de produtos e a automatização de tarefas e circuitos, com o objetivo de reforçar os níveis de serviço oferecidos a clientes**  
”

**“Temos um caminho a percorrer.”**

Em termos de metodologia de trabalho e trabalho de equipa e coesão internacional, temos um caminho a percorrer. Estamos com uma dinâmica positiva para trabalhar de forma transversal com as equipas em Portugal. Uma proximidade muito maior hoje. E este trabalho da sustentabilidade vai ajudar-nos a estar mais dentro do Grupo.

– Wilson Vieira, Direção de Marketing, Fidelidade França

## Fidelidade Macau

**PROMOÇÃO DA POUPANÇA E QUALIDADE DE VIDA NA LONGEVIDADE**  
O estímulo à poupança é um eixo importante para a Fidelidade Macau.

Por isso tem desenvolvido uma série de projetos para alavancar essa estratégia. Destacamos o lançamento de um plano de reforma com acesso preferencial para as residências sénior da China, em particular na região da Grande Baía.

A este produto foram associadas várias campanhas sensibilizadoras para os benefícios da poupança. De acordo com o Gabinete de Estatística e Censos, em 2019 a população total de Macau era de 653.100, e a proporção da população idosa atingiu 10,5%. Considerando a falta de recursos da terra, os preços altos da propriedade e o espaço insuficiente, a mudança para a área da Grande Baía, para reforma, tornou-se uma tendência. Apesar do subsídio para a reforma do Governo de Macau, há necessidade de facilitar o acesso a residências seniores medicalizadas.

**SENSIBILIZAÇÃO PARA PROJETOS AMBIENTAIS**  
A Fidelidade Macau apoiou um projeto ambiental com impacto a nível local da Escola Portuguesa em Macau, com um donativo de 20.000€. Com o valor foram adquiridos sacos de pano com desenhos premiados por alunos de todas as idades, cujas vendas reverteram para duas ONG locais de proteção do ambiente – a Econscious e a Macau Waste Reduction. O valor arrecadado ainda não se encontra disponível.

**ENVOLVIMENTO COM A COMUNIDADE LOCAL**  
O envolvimento em projetos sociais locais ajuda a fortalecer a relação entre a Fidelidade Macau e as comunidades portuguesa e macaense/chinesa. A participação da empresa nas iniciativas é feita maioritariamente através de donativos. Destacamos os seguintes:

- Apoio ao projeto da Academia do Sporting Clube de Macau, o clube que reúne o maior número de praticantes, dos 5 aos 12 anos.
- Apoio ao Grupo de Escuteiros Lusófonos de Macau em todas as suas atividades de cariz cultural, desportivo e ambiental no território.

**“Potenciar sinergias a nível global”**

Faz todo o sentido potenciar sinergias a nível global, considerando a dimensão de Macau e o potencial de crescimento. Hoje há muita proximidade, relação muito aberta e cooperativa com todas as pessoas. Enquanto Grupo, a Fidelidade está a posicionar-se bem, com algumas dores de crescimento para convergir para esta lógica de empresa global.

– Hugo Felício, Direção de Marketing, Fidelidade Macau

## Garantia Seguros (Cabo Verde)

### MOBILIZAÇÃO INTERNA

“G4 – Think for action” é uma iniciativa da Garantia lançada em 2018, como um “espaço de reflexão para ação”, visando promover o debate, a troca de experiências e a partilha de informação e tendências sobre o negócio, numa abordagem integrada que contempla as dimensões interna e corporativa e a interação com as partes relacionadas da Companhia. Em 2019 foram realizadas várias sessões, nas quais os colaboradores debateram temas com forte impacto na organização e puderam partilhar experiências e competências com os colegas da Fidelidade, no âmbito da internacionalização do Grupo.

### REDUÇÃO DE CONSUMOS

A questão ambiental é uma preocupação que está a ganhar relevo na empresa. Foram já introduzidas algumas práticas orientadas para a redução de consumos, tais como:

- A substituição das lâmpadas normais por iluminação LED, visando a redução da fatura energética.
- O processo de digitalização de apólices e processos de sinistro, com o objetivo de agilizar a gestão dos mesmos e diminuir o consumo de papel.

Em 2020, será realizada uma primeira monitorização de consumos e consequente impacto destas medidas.

### PROMOÇÃO DA SAÚDE E ESTILOS DE VIDA SAUDÁVEIS

A Garantia realizou Feiras de Saúde em vários concelhos, com o objetivo de sensibilizar a população para a importância da prevenção na área da saúde e da adoção de um estilo de vida saudável. Nas Feiras de Saúde foram oferecidos rastreios gratuitos de diabetes, hipertensão, colesterol, pesagem, bem como aconselhamento sobre a obesidade e a saúde em geral.

A Garantia, no âmbito de iniciativas de consciencialização para estilos de vida saudáveis, foi um dos principais parceiros institucionais da Campanha “Menos Álcool, Mais Vida”, promovida pela Presidência da República.

### PREVENÇÃO RODOVIÁRIA

Também no sentido de sensibilizar para a prevenção rodoviária, a Garantia realizou Feiras de Prevenção Rodoviária, alertando para os impactos negativos para as famílias e para o país dos níveis elevados de sinistralidade nos principais centros urbanos.

A Garantia associou-se à Agência Marítima e Portuária para a proteção e a segurança das praias balneares, nas cidades da Praia e do Mindelo.

**> A ADESÃO ÀS FEIRAS, TANTO DE SAÚDE, COMO DA PREVENÇÃO RODOVIÁRIA, EXCEDEU TODAS AS EXPECTATIVAS, COM CERCA DE 3.000 PARTICIPANTES.**

## “Contacto e a troca de experiências com outras realidades”

A pertença ao Grupo Fidelidade e a experiência de internacionalização têm sido muito enriquecedores para a Garantia, pelo contacto e a troca de experiências com outras realidades, que estão no ADN de Cabo Verde: um país aberto ao Mundo e multicultural!

– Luís Leite, Administrador, Garantia Seguros

### APOIO SOCIAL

A Garantia tem tido uma presença importante na sociedade cabo-verdiana, através do apoio a projetos sociais, nomeadamente os que combatem situações de vulnerabilidade. Destacam-se:

- O contributo para a reabilitação de um Jardim Infantil e instalação de alguns equipamentos em Santa Catarina de Santiago, em parceria com a Câmara Municipal.
- Parceria com o grupo de dança adaptada “Mon na Roda”.
- Distribuição de kits escolares a alunos oriundos de famílias vulneráveis, através da Fundação Cabo-Verdiana de Ação Escolar (FI-CASE), que abrange todas as Escolas do Ensino Básico de Cabo Verde.

### PROMOÇÃO DA CULTURA

Um dos eixos do envolvimento social da empresa é a sua participação na promoção da cultura, em particular a música, a literatura e as artes plásticas. A Garantia associa-se a grandes eventos, sejam de âmbito local (organizados pelas Câmaras Municipais), sejam de dimensão nacional com projeção internacional.

No maior evento de música do país - Atlantic Music Exposition -, a Garantia foi parceira como seguradora oficial. O evento pretendeu alcançar projeção internacional e transformar Cabo Verde numa plataforma mundial de negócios da música.

**> RENOVAÇÃO DA CERTIFICAÇÃO EM GESTÃO DE QUALIDADE (ISO 9001:2015)**

**> BEST INSURANCE COMPANY OF CABO VERDE, PELA GLOBAL BANKING FINANCE REVIEW (2019), DEPOIS DA DISTINÇÃO EM 2016**



## Fidelidade Moçambique

### COMBATE À POBREZA E À FOME

Moçambique tem mais de 4 milhões de produtores agrícolas, dos quais 98,7% têm rendimentos baixos. Através do Projeto Piloto Seguro Agrícola Indexado lançado em 2019, a Fidelidade Moçambique procurou dar resposta a um pedido de um Banco parceiro, cujo principal setor de atividade é o financiamento de projetos agrícolas, para desenvolver uma proteção de seguro destinada a famílias carenciadas. Este produto é muito relevante para o setor e para a estratégia do país no combate à pobreza extrema.

Com contratos de seguro baseados em índices climáticos, uma empresa de seguros não precisa de visitar a exploração agrícola segura para avaliar danos e negociar valores de indemnização. Se o índice está abaixo de um limite previamente acordado, o seguro paga automaticamente. Considerando a quantidade de produtores e a sua elevada dispersão no território moçambicano, esta solução permite identificar os ciclos de desenvolvimento e as necessidades hídricas. Para testar esta solução, está a ser preparado um piloto a realizar-se em 2020 com 15 explorações de produção de algodão na região de Cuamba. Através deste projeto, pretende-se combater a pobreza e a fome em Moçambique.

### PROMOÇÃO DA SEGURANÇA RODOVIÁRIA

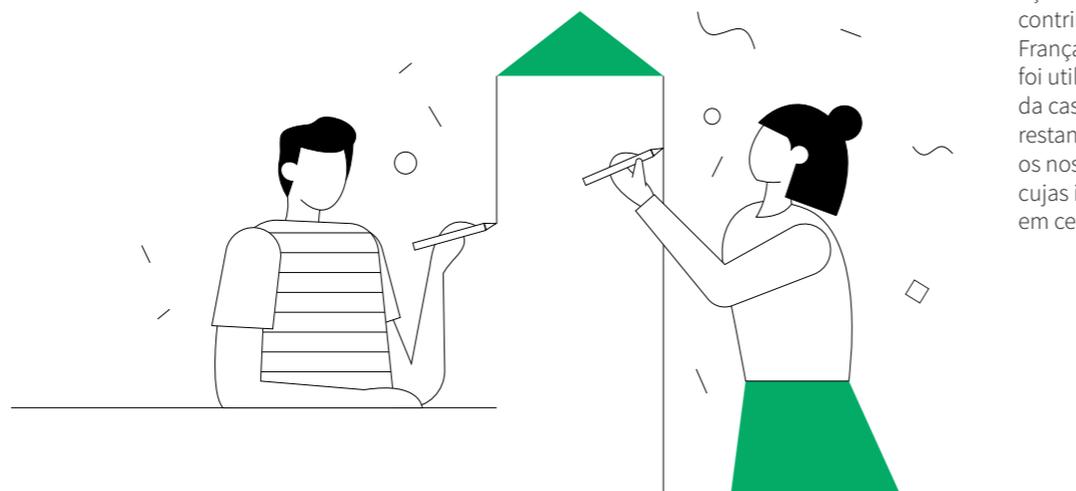
Em 2019, a Caetano Formula, representante da Renault e Volkswagen, foi a primeira cliente do produto “Assistência em Viagem Marcas” da Fidelidade Moçambique. Este produto foi desenhado em estreita colaboração com a Fidelidade Assistance, para ser comercializado pelas marcas de automóveis em Moçambique, com o objetivo de garantir a prestação de serviço de assistência em viagem no caso de avaria do veículo novo durante o período de garantia do mesmo.

No seguimento desta parceria, a Fidelidade Moçambique está também a incentivar a venda de seguros automóvel (Responsabilidade Civil e Danos Próprios) nos stands da Caetano Formula.

## “Ser parte de algo maior.”

O Grupo Fidelidade tem um papel social e entrega uma solução importante de mitigação de risco, onde quer que esteja. Temos sorte de sermos uma empresa com a responsabilidade social no core business. Ser parte de algo maior. Estamos naturalmente muito ligados, a colagem é cada vez maior e a proximidade também.

– António Lorrão, Direção de Operações e Sistemas, Fidelidade Moçambique



### APOIO CICLONE IDAI

Quando o território moçambicano foi devastado pelo ciclone IDAI, em 2019, a Fidelidade Moçambique foi uma das muitas organizações que se mobilizaram no apoio às vítimas.

Realizou uma recolha de bens doados por colaboradores da Fidelidade Moçambique para apoio às populações – num total de 300 kg de roupa, alimentos não perecíveis e material de higiene, que foram entregues ao Instituto Nacional de Gestão de Calamidades na cidade da Beira.

Com o apoio da Fidelidade em Portugal, realizou-se também uma ação de crowdfunding que reuniu contribuições de Portugal, Espanha e França, no valor de 2.495€. Esse valor foi utilizado para apoiar a recuperação da casa do Agostinho (50%), sendo os restantes 50% utilizados para apoiar os nossos Agentes na cidade da Beira, cujas infraestruturas foram afetadas em cerca de 85%.

### ASSINATURA DO PROTOCOLO COM A GIRL MOVE

A Girl Move é uma organização não-governamental para o desenvolvimento, presente em Portugal e Moçambique, que tem por missão a capacitação das jovens mulheres moçambicanas como principais agentes de desenvolvimento do seu país, através do conceito Liderança Transformadora. A Fidelidade Moçambique apoiou a Girl Move com uma bolsa de frequência no Programa CHANGE - Liderança e Empreendedorismo Social, dinamizado pela Girl Move em Nampula. Esta bolsa permitiu a uma Girl MOVER de elevado potencial de liderança fazer parte do Programa CHANGE, de 1 ano e duração de 2.000 horas. Para além disso, proporcionou ainda um estágio de 3 meses dessa jovem na Fidelidade Portugal.

### > FIDELIDADE ENTRE AS 5 SEGURADORAS MAIS RECONHECIDAS PELO CONSUMIDOR NO MERCADO MOÇAMBICANO (2018)

### ESTÍMULO À POUPANÇA

Atenta à importância de promover hábitos de poupança junto dos seus colaboradores, a Fidelidade Moçambique lançou a iniciativa Poupa e Pança, composta por dicas e sugestões difundidas durante 10 semanas. Abordaram-se temas de poupança no supermercado, economia da luz e da água. Foi também criada uma ferramenta de controlo de entradas e saídas, como forma de identificar gastos de dinheiro desnecessários. Para manter o espírito da poupança nas pessoas, colocou-se sinalética nos diversos departamentos a lembrar a facilidade de pequenos gestos de poupança e o seu benefício, tanto para os recursos da empresa como do planeta.

### COESÃO INTERNA E SERVIÇO À COMUNIDADE

Tampeão foi o nome da ação interna lançada para a recolha das tampas e para a constituição de equipas por sorteio, para construir peças decorativas de Natal. A iniciativa contou com a realização de um team building, que permitiu provar o impacto dos comportamentos individuais nos resultados coletivos da reciclagem. A adesão foi muito significativa, tendo as peças sido votadas também por equipas de colaboradores em Portugal.

## Fidelidade Angola

### OFERTA DE SAÚDE

Num país onde a saúde é um dos desafios mais estruturantes da sociedade, a Fidelidade Angola tem apostado no desenvolvimento de produtos e serviços, e melhor acesso aos mesmos, pelos angolanos. Destacam-se:

- A criação da Rede de Especialistas – uma rede comercial composta por 100 Comerciais distribuídos por algumas províncias.
- O lançamento do Seguro de Saúde Popular, que dá acesso a um serviço ilimitado de assistência clínica por telefone, assegurado por uma equipa de médicos e enfermeiros.
- O lançamento do Seguro de Funeral, com uma abordagem inovadora no país, através de um seguro low-cost que, em caso de morte, cobre todos os custos e processos inerentes ao óbito do falecido. De referir que o funeral é um momento bastante respeitado pelos angolanos, implicando na maioria das situações a contribuição para a Família/Amigos, ajudando-os a fazer face aos custos do mesmo.

### MELHOR DESEMPENHO AMBIENTAL

No novo edifício da sede da companhia, foi tomado um conjunto de medidas destinadas a reduzir o impacto ambiental dos consumos diversos. Alguns exemplos:

- Instalação de filtros de água canalizada e substituição dos garrafões de água, o que permitiu uma poupança superior a 60% dos custos mensais.
- Instalação de máquinas de vending, com a disponibilização de um plafond de 5.000,00 euros por colaborador, o que permitiu uma redução nos custos de cerca de 50%.
- Colocação de células que controlam a iluminação no edifício pela deteção de movimento, levando a uma poupança de energia elétrica de cerca de 20%.
- Utilização de novas impressoras que imprimem apenas os documentos selecionados por cada utilizador, o que reduziu o desperdício de forma significativa, em cerca de 40% o consumo de toners e papel.

As iniciativas têm sido partilhadas com os colaboradores para aumentar a sua sensibilização face aos temas ambientais.

### “Conciliar a tecnologia com a proximidade das pessoas.”

Uma companhia que está a conseguir distinguir-se dos concorrentes por via do desenvolvimento de soluções e de seguros inovadores para a sociedade onde atua. Está tecnologicamente muito à frente. O desafio é conciliar a tecnologia e a proximidade com as pessoas.

– Paulo Edra, Direção de Marketing, Fidelidade Angola

### PRÓXIMO DA COMUNIDADE

A Fidelidade Angola tem mantido uma relação de proximidade com a comunidade angolana e tem participado em ações de luta contra as vulnerabilidades sociais, das quais salientamos:

- O apoio ao orfanato Pequena Semente, com a entrega de bens alimentares e ações de acompanhamento clínico por parte da Direção Clínica da empresa, no valor aproximado de 5.000 euros.
- A ação #BENGUELANÃOOPÁRA para apoio às vítimas das cheias de Benguela, que causaram danos irreparáveis em algumas comunidades da cidade de Benguela. Por cada nova apólice de seguros subscrita na Fidelidade entre 1 de abril e 31 de maio em lojas e agentes, a empresa doou 500 Kwz em bens às vítimas de Benguela; e por cada novo fã / partilha do post da campanha no Facebook da Fidelidade Angola, a Fidelidade doou 100 Kwz. O apoio resultante desta iniciativa foi de cerca de 25.000 euros.

> FIDELIDADE ANGOLA: 3.ª MAIOR COMPANHIA DE SEGUROS ANGOLANA

> FIDELIDADE SUPERBRAND ANGOLA 2019



## La Positiva (Perú)

### GESTÃO DA SUSTENTABILIDADE

Consciente de que o equilíbrio de responsabilidades económicas, sociais e ambientais é essencial para a manutenção da posição atual de liderança no mercado e criação de valor na sociedade, a La Positiva elaborou a sua Política de Sustentabilidade em 2019, estabelecendo assim o quadro de ação comum que guiará o comportamento sustentável da empresa. Os pilares desta estratégia – ética e boa governança, inovação e clientes, investimento responsável, gestão de talentos, gestão ambiental e envolvimento com a comunidade – estão alinhados com a visão do Grupo Fidelidade para o Desenvolvimento Sustentável.

### APOSTA NOS TALENTOS

O desenvolvimento dos colaboradores é um dos eixos prioritários para a La Positiva, centrado na formação e no desenvolvimento de competências das equipas. Em 2019, contabilizaram-se em 39.794 as horas de formação da empresa. Todos os colaboradores participaram em módulos virtuais obrigatórios, em temas como o desenvolvimento organizacional e talento, compliance, riscos e serviço ao cliente.

Entre a formação oferecida aos colaboradores, puderam também escolher ter formação para reforçar o conhecimento técnico exigido pelas entidades reguladoras.

### VOLUNTARIADO CORPORATIVO

A La Positiva vem incentivando a prática de voluntariado corporativo, através do programa “Voluntários Positivos”. O objetivo deste programa é criar oportunidades para os colaboradores se identificarem como agentes de mudança, trazendo impacto positivo para a comunidade. Atualmente, a La Positiva tem mais de 200 voluntários em todo o país, que já ofereceram mais de 600 horas de apoio à comunidade.

## “Partilham e ajudam a crescer.”

Trabalhamos juntos há cerca de 12 meses. Partimos de um contexto de diferenças culturais e acabámos no final por criar uma grande proximidade. Percebemos hoje como somos, como gostamos de fazer negócio, com uma boa ligação. A Fidelidade traz um enorme conhecimento de seguros, mas deixam-nos trabalhar; partilham e ajudam a crescer. É também muito bom ter a visão global das outras operações do Grupo. Todos podemos aprender.

– Enrique Morey, Direção de Recursos Humanos, La Positiva

### INOVAÇÃO DIGITAL PARA UMA MELHOR RESPOSTA E EFICIÊNCIA

De acordo com a estratégia de transformação tecnológica e automação dos principais processos de negócio, foram implementados 22 novos projetos de inovação digital e tecnológica, com um investimento de 4.239.285€ e cerca de 50.000 horas de trabalho, de mais de 200 colaboradores envolvidos. Entre os projetos desenvolvidos, destacam-se a faturação eletrónica e a otimização da gestão dos processos.

### MOBILIDADE SUSTENTÁVEL

A promoção da mobilidade sustentável e a sensibilização para a prevenção rodoviária, são temas importantes para a seguradora. No âmbito da assinatura do Pacto pela Mobilidade Urbana Sustentável, liderada pelo município de San Isidro, a La Positiva participou pela primeira vez no VIII Fórum de Ciclismo organizado pelo município de Lima. A seguradora desenvolveu iniciativas para fomentar o uso de meios de transporte não motorizados alternativos, que ajudam a reduzir as emissões de gases, a poluição sonora e a melhorar a qualidade de vida.

Ainda em 2019, foi lançada a campanha #TuConductaTeConduce, que sensibiliza para a segurança rodoviária.

> 1.º LUGAR DO PRÉMIO BOAS PRÁTICAS LABORAIS 2019, COM O PROGRAMA DE PREVENÇÃO DE RISCOS OCUPACIONAIS, NA CATEGORIA ‘PROMOTION OF WORK ORDERED WITH CLIENTS’ DO CONCURSO DE BOAS PRÁTICAS LABORAIS, ORGANIZADA PELO MINISTÉRIO DO TRABALHO

> 3.º LUGAR NO RECONHECIMENTO COMO MELHOR EXPERIÊNCIA DO CLIENTE 2019, SENDO A LA POSITIVA A ÚNICA SEGURADORA PERUANA NO RANKING DA CATEGORIA “SEGUROS”

> RECONHECIMENTO DA CAMPANHA INTERNA DE DOAÇÃO DE SANGUE ESSALUD DA LA POSITIVA – PELO HOSPITAL PEDIÁTRICO EDGARDO REBAGLIATI

## Alianza e Alianza Garantía (Bolívia e Paraguai)

### DIGITALIZAÇÃO

Seguindo a crescente digitalização da sociedade, também a Alianza se empenhou na revisão de processos estruturantes da operação seguradora, acompanhando assim as tendências das novas tecnologias e do aperfeiçoamento da resposta ao cliente. A companhia reviu processos relacionados com a emissão de apólices, tratamento de sinistros e procedimentos em áreas complementares e de suporte ao negócio, entre outros.

Foi iniciada, neste contexto, a implementação de um sistema tecnológico, o centro do negócio, que concentra as componentes comercial e contabilística em simultâneo.

No próximo ano, estarão disponíveis indicadores de monitorização da implementação e dos ganhos associados.

### SENSIBILIZAÇÃO DOS COLABORADORES

2019 foi um ano de reflexão e reorganização interna, da qual resultaram processos de mobilização interna, tanto para a promoção da qualidade de vida dos colaboradores, como para a importância do voluntariado, enquanto boa prática de cidadania e de participação comunitária.

**“Somos uma parte, temos de estar integrados com o todo.”**

Será fundamental conhecer mais a alma da Fidelidade e ter a oportunidade de compreender a grandeza, a seriedade, a responsabilidade deste Grupo, a forma como gerem os negócios.

Somos uma parte, temos de estar integrados com o todo.

– Elvira Antezana, Direção de Recursos Humanos, Alianza Seguros

“

**Em 2019, foi promovida uma campanha de apoio às corporações de bombeiros, aquando dos incêndios na selva da Chiquitania, que atingiram 5,3 milhões de hectares.**

”

### PRÓXIMO DA COMUNIDADE

O espírito de boa vizinhança também faz parte da forma como a Alianza se relaciona com a comunidade. Em 2019, foi promovida uma campanha de apoio às corporações de bombeiros, aquando dos incêndios na selva da Chiquitania, que atingiram 5,3 milhões de hectares.

No âmbito desta iniciativa foram recolhidos 152 respiradores faciais, 152 luvas, 152 capacetes e 251 óculos de segurança.



# Um Grupo de Confiança

O reconhecimento  
da estratégia de  
humanização e  
proximidade

# UM GRUPO DE CONFIANÇA

Ao longo de 2019, o Grupo Fidelidade foi o operador de seguros mais premiado e reconhecido como marca de referência dos portugueses, distinções que comprovam o sucesso da sua aposta em soluções inovadoras na área da proteção e da assistência. A valorização por parte dos consumidores é o reconhecimento de que a estratégia de humanização e de proximidade, reforçada no Grupo, tem sido a mais acertada.

“  
**O reconhecimento dos clientes, nas principais categorias de prémios dedicados às marcas, demonstra que a inovação aliada a uma relação personalizada, próxima e humana é o rumo a manter.**  
”

– José Alvarez Quintero, Administrador, Fidelidade

## Superbrands 2019

A Fidelidade e a Multicare foram identificadas como marcas “Top of Mind” de excelência pelos consumidores, no ramo segurador. Esta distinção premia as marcas que se realçam pela proximidade, confiança, afinidade, satisfação e notoriedade.

## Marktest 2019

Relativamente ao Marktest Reputation Index, a Fidelidade voltou a ser distinguida na categoria de companhia seguradora em Portugal, com um resultado de 65,68% no índice de reputação.

A Multicare foi igualmente distinguida na categoria de Seguros de Saúde.

A OK! teleseguros foi, pelo 3.º ano consecutivo, considerada a marca mais reputada da sua categoria, a das Seguradoras Diretas, com um índice de reputação de 55,23.

## Escolha do Consumidor Excellentia 2019

Além de ser eleita a Escolha do Consumidor na categoria de “Seguradoras”, a Fidelidade recebeu ainda a distinção de “Escolha do Consumidor Excellentia 2019”, que distingue as melhores práticas organizacionais orientadas para o cliente.

A OK! teleseguros ganhou o prémio Escolha do Consumidor 2019, na categoria de Seguradoras Diretas/Online, com um índice de satisfação geral de 80,39%.

## Prémio Cinco Estrelas 2019

A OK! teleseguros foi distinguida com o Prémio Cinco Estrelas 2019, na categoria de Seguradora Direta/Online, com uma satisfação global de 72,90%.

## Marca de Confiança 2019

Em 2019, a Fidelidade foi de novo distinguida como Marca de Confiança em “Seguros de Vida e Patrimoniais” (pela 18.ª vez consecutiva) e no ramo “Seguros Automóvel” (pelo 3.º ano consecutivo).

## Prémios Marketeer 2019

O Prémio Marketeer 2019 foi atribuído à Fidelidade, a marca mais votada na categoria Seguros.

## Portugal Digital Awards 2019

O projeto Smart Drive foi distinguido no Portugal Digital Awards 2019 tendo ganho na categoria de Best Digital Product & Customer Experience

Os projetos “Just In Case”, “Faustudo” e “Fidelidade Pets” foram igualmente distinguidos com menções honrosas na mesma categoria.

## Human Resources Portugal

A Fidelidade foi considerada a melhor empresa na promoção de iniciativas e práticas de responsabilidade social que envolvem os seus colaboradores e a direção de gestão de pessoas/recursos humanos pelo segundo ano consecutivo. Os prémios “Empresas Mais” são promovidos pela Human Resources Portugal junto dos seus leitores

## Prémios do Imobiliário

O Grupo venceu o Melhor Projeto de Imobiliário na subcategoria “Reabilitação Urbana Escritórios” através da Fidelidade Property Europe, SA, que assegura a gestão dos investimentos imobiliários. Esta distinção, atribuída na 1.ª edição dos Prémios de Imobiliário do Expresso e SIC Notícias destacou o trabalho de reabilitação desenvolvido pela Fidelidade na nova sede da Sociedade de Advogados Vieira de Almeida & Associados, localizada na zona de Santos, em Lisboa.

## Gold Awards

Na 3.ª Edição dos Gold Awards, a Fidelidade venceu o prémio In-house Legal Team of the Year do mercado segurador na Península Ibérica. Entre as nomeadas encontravam-se quatro das maiores seguradoras a operar no mercado espanhol, tendo a Fidelidade sido distinguida pelo trabalho de excelência desenvolvido pela equipa jurídica, nas várias áreas de atuação e nas diversas geografias onde a companhia está presente.

## Contact Centers Best Awards

A Multicare foi distinguida com o Troféu Gold, na categoria de Seguros de Saúde, pelo Associação Portuguesa de Contact Centers Best Awards, que distingue a implementação e adoção de boas práticas organizacionais na atividade de contact centers em Portugal.

#### RENOVAÇÃO DE CERTIFICAÇÕES

**VIA DIRETA:** Renovação da Certificação do Bureau Veritas Certification no âmbito dos produtos Automóvel, Multirriscos Habitação, Acidentes Pessoais e Saúde, segundo a norma NP EN ISO 9001:2015

**CAR SERVICE:** Renovação da certificação CZ, com o grau de 5 estrelas nas Unidades da FCS do Porto e de Queluz, sendo que não foram identificadas não conformidades;

**GEP:** Reconhecimento de qualidade do Sistema de Certificação de Entidades Formadoras gerido pela Direção de Serviços de Qualidade e Certificação (DSQA) da Direção-Geral do Emprego e das Relações de Trabalho (DGERT), no sentido de validar a qualidade da formação dinamizada e otimizar os procedimentos de Gestão da Formação.

**FIDELIDADE ASSISTANCE:** Manutenção da Certificação de Qualidade pela APCER, segundo a Norma ISO 9001:2015, com zero não conformidades. Renovação da Certificação EFR – Empresa Familiarmente Responsável pela Fundação Más Familia, segundo a Norma EFR 1000-2.

**CARES:** Renovação da certificação do Sistema da Gestão da Qualidade NP EN ISO 9001:2015, na prestação de serviços de reparação, restauro, montagem e melhoramentos a realizar em imóveis e respetivos recheios.

**FIDELIDADE:** foi realizada a 1.ª auditoria de acompanhamento para manutenção do selo de qualidade APCC 2018 com validade de 3 anos.

**EAPS:** Manutenção da certificação do sistema de gestão da qualidade, em auditoria de acompanhamento realizada pela APCER.



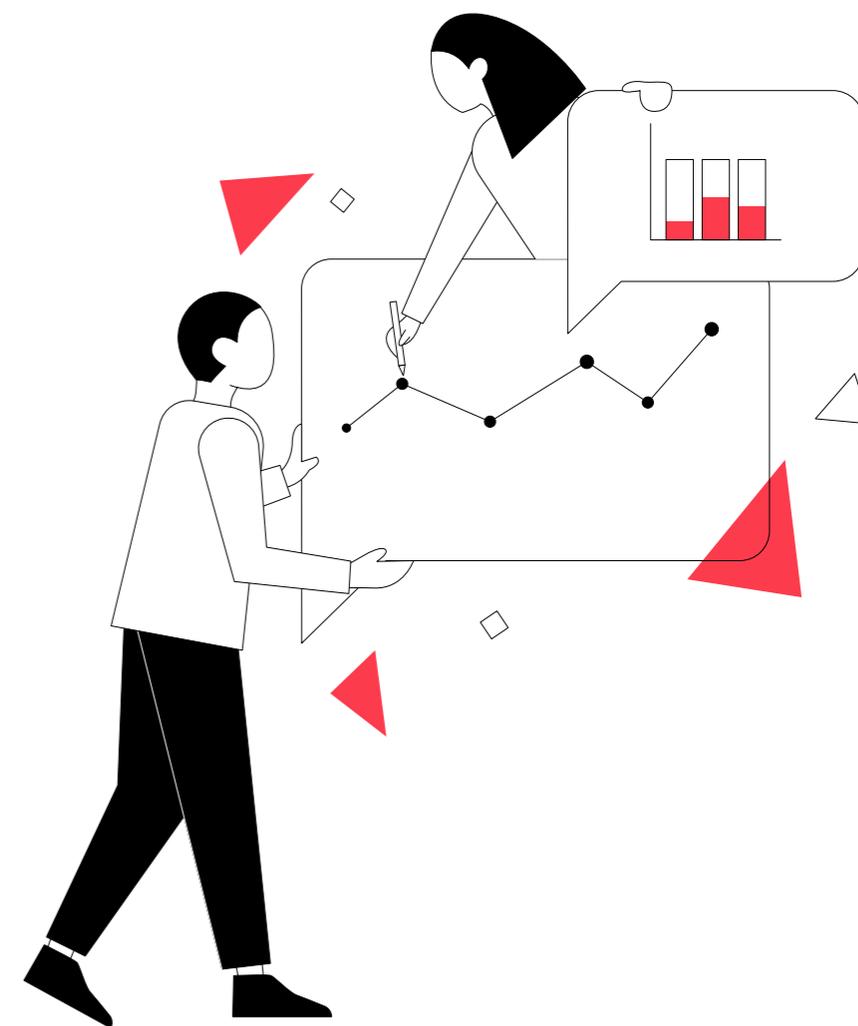
**O Grupo Fidelidade está consciente da responsabilidade enquanto líder no mercado em que opera, e por essa razão, todos os anos estabelece novas parcerias ou reforça os laços já existentes**



#### MAIS PARTICIPAÇÃO

O Grupo Fidelidade está consciente da responsabilidade enquanto líder no mercado em que opera, e por essa razão, todos os anos estabelece novas parcerias ou reforça os laços já existentes com entidades, cuja experiência nas suas áreas de atuação significa uma garantia de excelência nos grupos de trabalho e projetos que desenvolvemos em conjunto.

São eles entidades como o GRACE – Grupo de Reflexão e Apoio à Cidadania Empresarial; a APEE – Associação Portuguesa de Ética Empresarial; a iniciativa da Comissão Europeia da Carta para a Diversidade, de que somos signatários; a FPAS – Federação Portuguesa das Associações de Surdos e a APS – Associação Portuguesa de Surdos.



# ESTE É UM TEMPO ÚNICO

Este relatório apresenta, em retrospectiva, o ano de 2019 do Grupo Fidelidade e se, na altura em que o compilávamos o espectro de uma pandemia parecia algo bastante longínquo, o facto é que à data de publicação deste documento, a propagação da COVID-19 alterou de forma radical as condições de vida de todos nós e dos negócios.

Se ainda não nos parece possível quantificar a magnitude dos impactos da situação atual, pois desconhecemos a duração desta pandemia, apesar de estarmos diariamente a monitorizar a sua evolução, a verdade é que desde o primeiro momento implementámos todas as medidas que considerámos adequadas para, em primeiro lugar, proteger a saúde das nossas pessoas, dos nossos clientes e parceiros, mas também mitigar o impacto que, sem dúvida, a mesma está a ter na sociedade em geral. Porque quando o país mais precisa, a Fidelidade continua, mais próxima.

Os desafios que a pandemia COVID-19 coloca reforçam o compromisso da Fidelidade de estar ao lado dos seus clientes e da sociedade, nos momentos mais difíceis e quando é realmente necessário. Esta é uma crise mundial, sem precedentes e com um nível de disrupção e de risco, para pessoas e negócios difícil de imaginar ou quantificar. Estamos a orientar o nosso trabalho para aumentar os níveis de resiliência, continuar a criar valor e a superar as expectativas dos nossos clientes, sempre com um cenário de recuperação e esperança como objetivo. Este tema, as medidas e as respostas serão certamente tema central do próximo exercício de reporting da Fidelidade.

Temos hoje, como aliás foi reconhecido pelo Governo Português ao considerar a atividade seguradora um setor estratégico para o país, um papel crucial na nossa sociedade e cumpre-nos honrar, mais do que nunca, o

dever de assegurar a sustentabilidade dos nossos clientes – particulares e empresas – e assim de Portugal. Mais do que um dever é a nossa missão.

A nossa atividade não pode parar e, amanhã, queremos manter connosco os nossos dois milhões e trezentos mil clientes, com a proteção adequada às suas necessidades. O exercício da nossa atividade exige agora, mais do que nunca, inovação na forma como estamos ao lado dos clientes. E temos que estar lá.

Este é um tempo único.

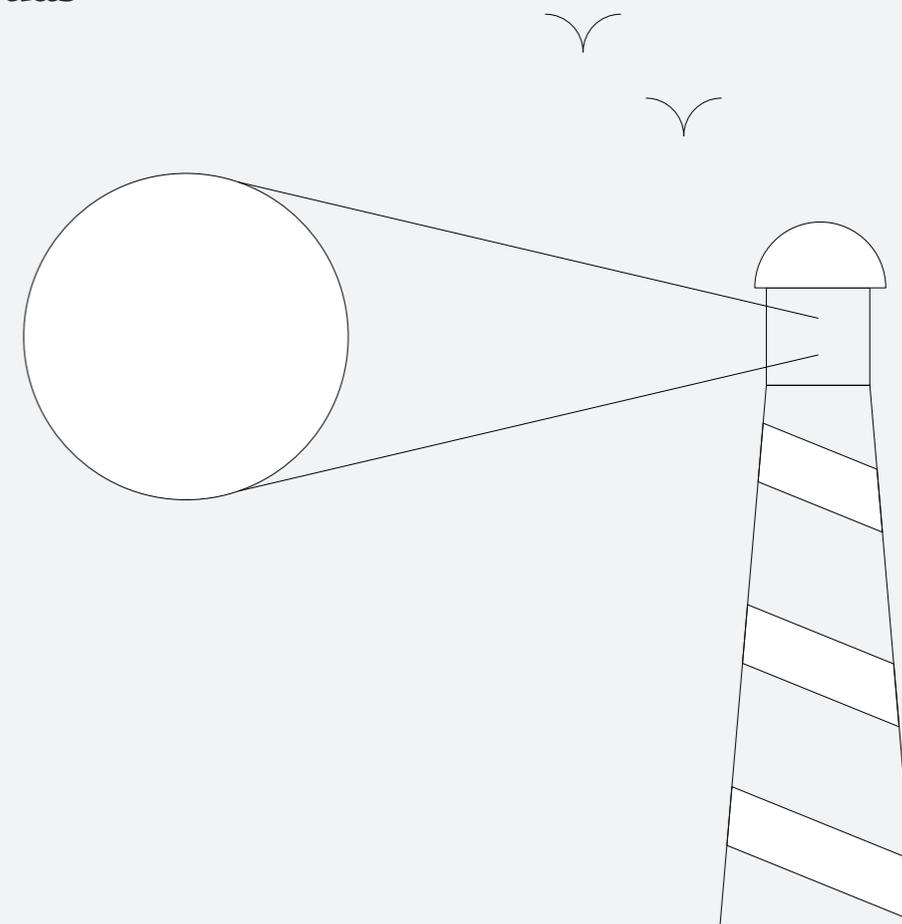
Temos esperança que amanhã, quando de novo ressurgirmos, seremos melhores. E acontecerá antes do que pensamos, se agirmos rápido, mas com serenidade, se respondermos às necessidades de curto prazo, mas sem perder de vista o horizonte.

**PARA QUE A VIDA NÃO PARE.**

“

**A nossa atividade não pode parar e, amanhã, queremos manter connosco os nossos dois milhões e trezentos mil clientes, com a proteção adequada às suas necessidades.**

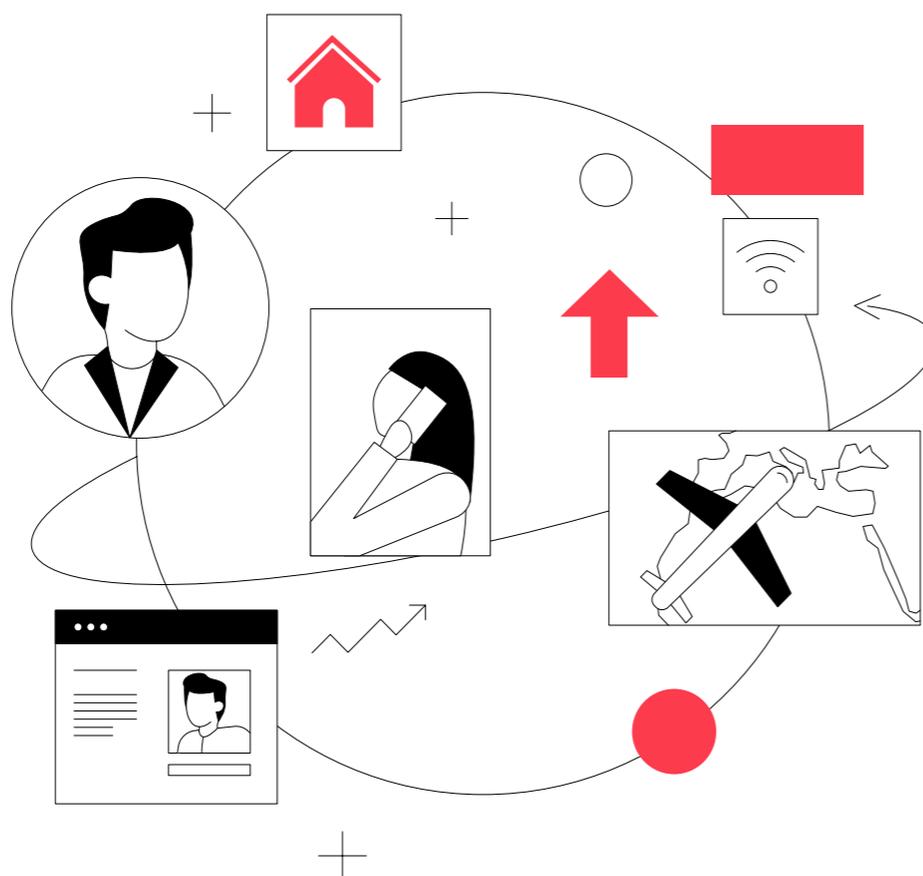
”



# SOBRE ESTE RELATÓRIO

A Fidelidade Grupo Segurador lança, pela sétima vez, o seu Relatório de Sustentabilidade. Este relatório é referente à atividade do Grupo no ano de 2019 e apresenta o desempenho e as práticas nas dimensões económica, social e ambiental das empresas do Grupo, nomeadamente:

- Fidelidade – Companhia de Seguros, S.A.
- Multicare – Seguros de Saúde, S.A.
- Via Directa – Companhia de Seguros, S.A. (OK! teleseguros)
- Fidelidade Assistência – Companhia de Seguros, S.A. (Fidelidade Assistance)
- EAPS – Empresa de Análise, Prevenção e Segurança, S.A. (Safemode)
- GEP – Gestão de Peritagens, S.A.
- CETRA – Centro Técnico de Reparação Automóvel S.A. (Fidelidade Car Service)
- CARES – Assistência e Reparações.
- Fidelidade Property Europe, S.A.
- Fidelidade – SGOIC, S.A. – Sociedade Gestora de Organismos de Investimento Coletivo.



## ESTRUTURA

A estrutura do relatório reflete os eixos da estratégia de negócio definidos pelo Grupo para o triénio, assim como os resultados da consulta a stakeholders internos realizada no final de 2016.

A leitura deste documento deve ser complementada com o Relatório de Desempenho 2019, que divulga a evolução dos indicadores de desempenho de cada uma das empresas consideradas no âmbito desta prestação de contas.

Este relatório segue as diretrizes para a elaboração de Relatórios de Sustentabilidade desenvolvida pela Global Reporting Initiative (GRI), na sua versão Standards, de acordo com a opção «Essencial», tendo sido também considerado o suplemento setorial definido por esta organização para o Setor Financeiro.

## VERIFICAÇÃO EXTERNA

De modo a analisar a conformidade e fiabilidade da informação disponibilizada, este documento foi sujeito a verificação por uma entidade externa independente.

A verificação aplica-se neste exercício às operações da Fidelidade em Portugal, não incluindo a informação referente às operações fora do país.

## DÚVIDAS E ESCLARECIMENTOS

Pedidos de informação complementares, esclarecimentos adicionais ou sugestões sobre este documento podem ser enviados para [fidelidadecomunidade@fidelidade.pt](mailto:fidelidadecomunidade@fidelidade.pt).

# DECLARAÇÃO DE VERIFICAÇÃO



## Relatório Independente de Garantia Limitada de Fiabilidade

Exmo. Conselho de Administração

### Introdução

Fomos contratados pela Administração da Fidelidade – Companhia de Seguros, S.A. (“Fidelidade” ou “Empresa”) para a realização de um trabalho de garantia limitada de fiabilidade sobre os indicadores identificados abaixo na secção “Responsabilidades do auditor” que integram a informação de sustentabilidade incluída no Relatório de Sustentabilidade 2019 e no Relatório de Desempenho 2019, relativos ao ano findo em 31 de dezembro de 2019, preparados pela Empresa para efeitos de divulgação do seu desempenho anual em matéria de sustentabilidade.

### Responsabilidades do Conselho de Administração

É da responsabilidade do Conselho de Administração a preparação dos indicadores identificados abaixo na secção “Responsabilidade do auditor” incluídos no Relatório de Sustentabilidade 2019 e no Relatório de Desempenho 2019, de acordo com as diretrizes para reporte de Sustentabilidade “Global Reporting Initiative” (GRI), versão GRI Standards, e com as instruções e critérios divulgados no Relatório de Sustentabilidade 2019 e no Relatório de Desempenho 2019, bem como a manutenção de um sistema de controlo interno apropriado, que permita uma adequada preparação da informação mencionada.

### Responsabilidades do auditor

A nossa responsabilidade consiste em emitir um relatório de garantia limitada de fiabilidade, profissional e independente, baseado nos procedimentos realizados e especificados no parágrafo abaixo.

O nosso trabalho foi efetuado de acordo com a Norma Internacional sobre 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 da International Federation of Accountants e cumprimos as demais normas e orientações técnicas da Ordem dos Revisores Oficiais de Contas (OROC), as quais exigem que o nosso trabalho seja planeado e executado com o objetivo de obter garantia limitada de fiabilidade sobre se os indicadores GRI Standards e indicadores específicos estão isentos de distorções materialmente relevantes.

O nosso trabalho de garantia de fiabilidade limitada consistiu ainda na realização de procedimentos com o objetivo de obter um grau de segurança limitado sobre se a Empresa aplicou, na informação de sustentabilidade incluída no Relatório de Sustentabilidade 2019 e no Relatório de Desempenho 2019, as diretrizes GRI Standards, para a opção “De acordo – Essencial”.

Para tanto o referido trabalho consistiu em:

- (i) Indagar a gestão e principais responsáveis das áreas em análise para compreender o modo como está estruturado o sistema de informação e a sensibilidade dos intervenientes às matérias incluídas no relato;
- (ii) Identificar a existência de processos de gestão internos conducentes à implementação de políticas económicas, ambientais e de responsabilidade social;
- (iii) Verificar, numa base de amostragem, a eficácia dos sistemas e processos de recolha, agregação, validação e relato que suportam a informação de desempenho supracitada, através de cálculos e validação de dados reportados;

PricewaterhouseCoopers & Associados - Sociedade de Revisores Oficiais de Contas, Lda.  
Sede: Palácio Sottomayor, Rua Sousa Martins, 1 - 3ª, 1069-316 Lisboa, Portugal  
Receção: Palácio Sottomayor, Avenida Fontes Pereira de Melo, nº16, 1050-121 Lisboa, Portugal  
Tel +351 213 599 000, Fax +351 213 599 999, www.pwc.pt  
Matriculada na CRC sob o NUPC 506 628 752, Capital Social Euros 314.000  
Inscrita na lista das Sociedades de Revisores Oficiais de Contas sob o nº 183 e na CMVM sob o nº 20161485

PricewaterhouseCoopers & Associados - Sociedade de Revisores Oficiais de Contas, Lda. pertence à rede de entidades que são membros da PricewaterhouseCoopers International Limited, cada uma das quais é uma entidade legal autónoma e independente.

- (iv) Confirmar a observância de determinadas unidades operacionais às instruções de recolha, agregação, validação e relato de informação de desempenho;
- (v) Executar, numa base de amostragem, alguns procedimentos de substanciação da informação, através de obtenção de evidência sobre informação reportada;
- (vi) Comparar os dados financeiros e económicos incluídos na informação de sustentabilidade com os auditados pelo auditor externo, no âmbito da revisão legal das demonstrações financeiras da Fidelidade do exercício findo em 31 de dezembro de 2019;
- (vii) Analisar o processo de definição da materialidade dos temas de sustentabilidade, com base no princípio da materialidade previsto nas diretrizes GRI Standards, de acordo com a metodologia descrita pela Empresa no Relatório;
- (viii) Verificar que a informação de sustentabilidade a incluir no Relatório cumpre com os requisitos das diretrizes GRI Standards, para a opção “De acordo – Essencial”.

Os procedimentos efetuados foram mais limitados do que seriam num trabalho de garantia razoável de fiabilidade, por conseguinte, foi obtida menos segurança do que num trabalho de garantia razoável de fiabilidade.

Entendemos que os procedimentos efetuados proporcionam uma base aceitável para a expressão da nossa conclusão.

### Qualidade e independência

Aplicamos a Norma Internacional de Controlo de Qualidade 1 (ISQC1) e, consequentemente, mantemos um sistema de controlo de qualidade abrangente, que inclui políticas e procedimentos documentados sobre o cumprimento de requisitos éticos, normas profissionais e requisitos legais e regulamentares aplicáveis.

Cumprimos com os requisitos de independência e ética do código de ética do International Ethics Standards Board for Accountants (IESBA) e do código de ética da Ordem dos Revisores Oficiais de Contas (OROC).

### Conclusão

Com base no trabalho efetuado, nada chegou ao nosso conhecimento que nos leve a concluir que os indicadores identificados acima na secção “Responsabilidades do auditor” incluídos no Relatório de Sustentabilidade 2019 e no Relatório de Desempenho 2019, relativos ao ano findo em 31 de dezembro de 2019, não tenham sido preparados, em todos os aspetos materialmente relevantes, de acordo com os requisitos das diretrizes GRI Standards e com as instruções e critérios divulgados no mesmo e que a Fidelidade não tenha aplicado, na informação de sustentabilidade incluída no Relatório de Sustentabilidade 2019 e no Relatório de Desempenho 2019, as diretrizes GRI Standards, para a opção “De acordo – Essencial”.

### Restrições de uso

Este relatório é emitido unicamente para informação e uso do Conselho de Administração da Empresa, para efeitos da divulgação do Relatório de Sustentabilidade 2019 e Relatório de Desempenho 2019, pelo que não deverá ser utilizado para quaisquer outras finalidades. Não assumiremos quaisquer responsabilidades perante terceiros, para além da Fidelidade, pelo nosso trabalho e pela conclusão expressa neste relatório, o qual será anexado ao Relatório de Sustentabilidade 2019 e Relatório de Desempenho 2019 da Empresa.

17 de Junho 2020

PricewaterhouseCoopers & Associados  
- Sociedade de Revisores Oficiais de Contas, Lda.  
representada por:

António Brochado Correia, R.O.C.

Relatório Independente de Garantia Limitada de Fiabilidade  
31 de dezembro de 2019

Fidelidade – Companhia de Seguros, S.A.  
PwC 2 de 2

# ERRATA

PÁGINA	QUADRO	ONDE SE LÊ	DEVE LER-SE
10/11	Em 2019	64 Número de Agências de Clientes	<b>60 Número de Agências de Clientes</b>
10/11	Em 2019	41 Número de Áreas de Mediação	<b>40 Número de Áreas de Mediação</b>

# FICHA TÉCNICA

## TÍTULO

Relatório de Sustentabilidade 2019

## PROPRIEDADE

Grupo Fidelidade

## DIREÇÃO

Gabinete de Responsabilidade Social

## CONSULTORES

Sair da Casca – Consultoria em Desenvolvimento Sustentável

## DIREÇÃO DE ARTE E PRODUÇÃO

Liquid

## DATA DE EDIÇÃO

junho 2020

## SITE DO PROGRAMA DE RESPONSABILIDADE

SOCIAL DO GRUPO FIDELIDADE

[fidelidadecomunidade.pt](http://fidelidadecomunidade.pt)

