



Somos

Fidelidade

We Care

Relatório de
Sustentabilidade

14
/15

Fidelidade Grupo Segurador

Ser Fidelidade

É olhar para o mundo de maneira diferente. É estar atento às preocupações dos nossos clientes. É saber responder às grandes mudanças sociais atuais e saber antecipar os desafios futuros. É fazer bem o negócio, ir mais longe, estar lá quando o cliente precisa. É passar de uma lógica de produto para uma lógica de serviço. É oferecer soluções. É envolver e exigir mais dos colaboradores. É criar mais valor para a comunidade. É estar comprometido com a melhoria e assumir o que é esperado de um líder. É tratar com humanidade as situações inesperadas que afetam as pessoas. É por isso que somos Fidelidade.

Índice

pág. 08

O Grupo Fidelidade

pág. 24

O Nosso papel
na Sociedade

pág. 38

Compromisso
com o Cliente

Novas tendências,
melhores soluções

Mais digitais, mais próximos

pág. 60

Compromisso com
os Colaboradores

Desenvolvimento pessoal
e profissional

Mais serviço ao Colaborador

Mobilização e envolvimento

He

pág. 84

Compromisso
com a Sociedade

Responsabilidade na
forma de fazer negócio

Juntos com o terceiro setor

pág. 104

Renovação da
confiança todos
os dias

pág. 106

Sobre este relatório

pág. 107

Declaração de
verificação

pág. 108

Ficha técnica

ulo





Mensagem do Presidente Executivo

Jorge Magalhães Correia

“A CAPACIDADE PARA PERDURAR, PARA ULTRAPASSAR AS DIFICULDADES E PARA SE AFIRMAR NAS MAIS DIVERSAS CONDIÇÕES SOCIAIS E ECONÓMICAS É UM REQUISITO NECESSÁRIO PARA AS EMPRESAS SEREM SUSTENTÁVEIS”

A capacidade para perdurar, para ultrapassar as dificuldades e para se afirmar nas mais diversas condições sociais e económicas é um requisito necessário para as empresas serem sustentáveis. A Fidelidade tem mostrado esse carácter. Nos seus mais de duzentos anos de vida teve sempre a aptidão para antecipar as mudanças e preparar-se para elas. Assim, na última década, antecipando que a tendência de redução continuada dos preços, em resultado da dinâmica competitiva, seria insustentável se não fosse acompanhada por alterações substanciais dos riscos e dos níveis de eficiência das empresas de seguros, a Fidelidade decidiu escolher o seu próprio rumo.

Ganhou escala através da fusão de dois grandes grupos seguradores, a Fidelidade-Mundial e a Império-Bonança; consolidou a sua distribuição multicanal (a única seguradora da Europa que é líder em todos os canais); apostou e conseguiu elevar os padrões de qualidade de serviço da indústria seguradora (Portugal apresenta hoje um índice de satisfação dos segurados entre os cinco mais elevados do mundo); e desenvolveu ecossistemas para a gestão mais eficiente de toda a cadeia de valor (a Fidelidade Assistance, Cares Multiassistance, Fidelidade Car Service, Safemode ou Luz Saúde são algumas das empresas que integram estes ecossistemas).

Finda esta etapa, também marcada por alterações significativas na estrutura do mercado, culminando com a saída do mercado português de uma das maiores marcas multinacionais de

seguros, a estratégia da Fidelidade afirmou-se como a mais adequada. Acreditamos, também, que é a estratégia certa para responder aos grandes desafios que se avizinham. Como se refere noutro dos artigos deste relatório, os avanços na digitalização da economia, com a aceleração de todos os âmbitos da ciência e da tecnologia, afetaram profundamente os modelos de negócio tradicionais do setor.

A Fidelidade está empenhada num conjunto vasto de programas de inovação, em produtos, modelos de serviço e estrutura organizacional, que permitiram posicioná-la entre as empresas mais avançadas, sofisticadas e eficientes do seguro europeu. Mas esta aposta decidida pela sustentabilidade incorporando os últimos avanços tecnológicos não nos afasta da nossa prioridade absoluta de procurar o bem para a sociedade através do melhor serviço aos clientes e lesados, parceiros, fornecedores e aos nossos colaboradores.

Através do programa “We Care” enquadrámos todas as atividades que desenvolvemos diariamente que vão além das nossas obrigações contratuais. Nelas tentamos mitigar a dor e o sofrimento que resultam de acidentes e adversidades que, em muitos casos, poderiam ter sido evitados com programas adequados de prevenção.

Acontecimentos recentes, neste Verão de 2016, mostram a falta de cultura de prevenção da sociedade portuguesa, quer nas medidas adota-

das para diminuir os riscos e a sua perigosidade, quer nas ações destinadas a mitigar as suas consequências.

A Fidelidade, no âmbito do seu programa de sustentabilidade, vai dedicar mais recursos a promover ativamente a prevenção. Neste objetivo enquadram-se, por exemplo, as iniciativas recentes de check-ups gratuitos para os segurados da Multicare e a colaboração entre esta seguradora e a Luz Saúde para rastreio do cancro.

Sendo a longevidade um avanço civilizacional é, também, um grande desafio para a sociedade no seu conjunto e, em particular, para os sistemas de seguros, sejam eles públicos ou privados. Por isso assumimos, desde já, o compromisso de acompanhar e apoiar a investigação científica e tecnológica nas áreas de saúde e do bem-estar e de contribuir no reforço da proteção dos nossos clientes nos riscos biométricos.

Uma nota final para os colaboradores como parte essencial deste processo, com o firme compromisso de contribuir para o seu desenvolvimento pessoal e profissional, enquanto parte de uma organização que olha para o futuro com a confiança de continuar a liderar a prestação de serviços de proteção e assistência num mundo mais complexo e desafiante, porém, cheio de oportunidades.

Jorge Magalhães Correia

A group of approximately 15 people of various ages and ethnicities are holding hands in a circle on a sandy beach. The circle is shaped like a large, stylized letter 'F'. The people are dressed in casual summer attire. The background is a vast, flat expanse of sand under a bright sky.

O Grupo Fidelidade em 2015

Em 2015, O Grupo Fidelidade consolidou a sua posição no mercado após um período de transição, com a entrada do novo acionista - o Grupo Fosun - e o lançamento da marca única Fidelidade.



Somos Fidelidade
sempre que reinventamos
o passado com o futuro.
Somos Fidelidade sempre
que impulsionamos a
mudança. Somos Fidelidade
sempre que nos superamos.
Somos Fidelidade sempre
que estamos próximos.

Para que a vida não pare nunca

A mudança provou ser um sucesso e em 2015 a Fidelidade manteve a liderança no setor segurador nos ramos Vida e Não Vida, dando continuidade à sua missão de servir, apoiar e cuidar dos seus mais de dois milhões de clientes.

Esta liderança foi marcada por uma forte cultura de inovação nos produtos e serviços e uma aposta no reforço do negócio doméstico, bem como na expansão internacional. Em 2015 o Grupo apostou fortemente no desenvolvimento dos mercados internacionais, de onde se destaca a abertura da Sociedade Fidelidade Macau - Companhia de Seguros, S.A e o início das operações em Moçambique, com abertu-

ra de uma sucursal em Maputo. Destaca-se também a consolidação do negócio em Angola, e a parceria entre a Universal e a GEP, para a certificação dos peritos em atuação no País. A transformação organizacional da companhia foi outro dos grandes eixos de atuação do Grupo, promovendo ganhos de eficiência e contribuindo para um volume de prémios brutos emitidos no valor de 3 968 milhões de euros.

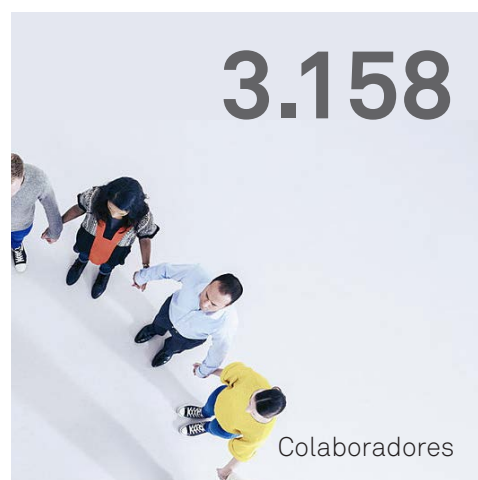
Em 2015 o Grupo apostou fortemente no desenvolvimento dos mercados internacionais



CULTURA 'SOMOS FIDELIDADE'

Os mais de 200 anos de experiência na proteção das famílias e das empresas sustentam a credibilidade do Grupo Fidelidade, que tem provado e comprovado a sua solidez ao estar sempre presente quando as pessoas mais precisam. A proximidade, a superação, a inovação têm sido peças fundamentais para reinventar o passado com o futuro. Por isso, foram renovados os valores Fidelidade para ir ao encontro do que se considera ser a sua forma de estar e de agir na sociedade, em Portugal e em qualquer outra parte do Mundo.

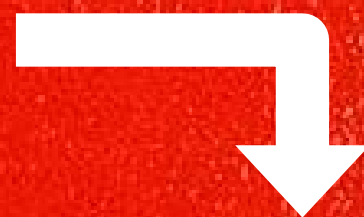
BI Universo Fidelidade ¹



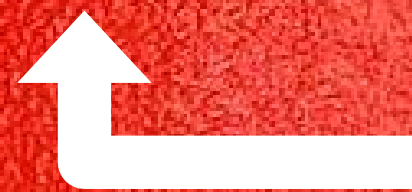
¹ Valores consolidados relativos às empresas consideradas no âmbito deste relatório: Fidelidade, Multicare, Via Directa, Fidelidade Assistance, GEP, Safemode, Fidelidade Car Service.



Seguradoras



Clientes



Cade

e

Áreas de Intervenção

Assistência e
Proteção Jurídica

Reparação automóvel

Peritagem

Prevenção e mitigação
de risco

Fidelidade Assistance

Fidelidade Car Service

GEP

Safemode

ia de valor

Mercado Internacional

Universal Seguros

Garantia

Fidelidade Macau

Angola, Cabo-Verde, França, Espanha,
Moçambique e Macau

Atividade Resseguradora

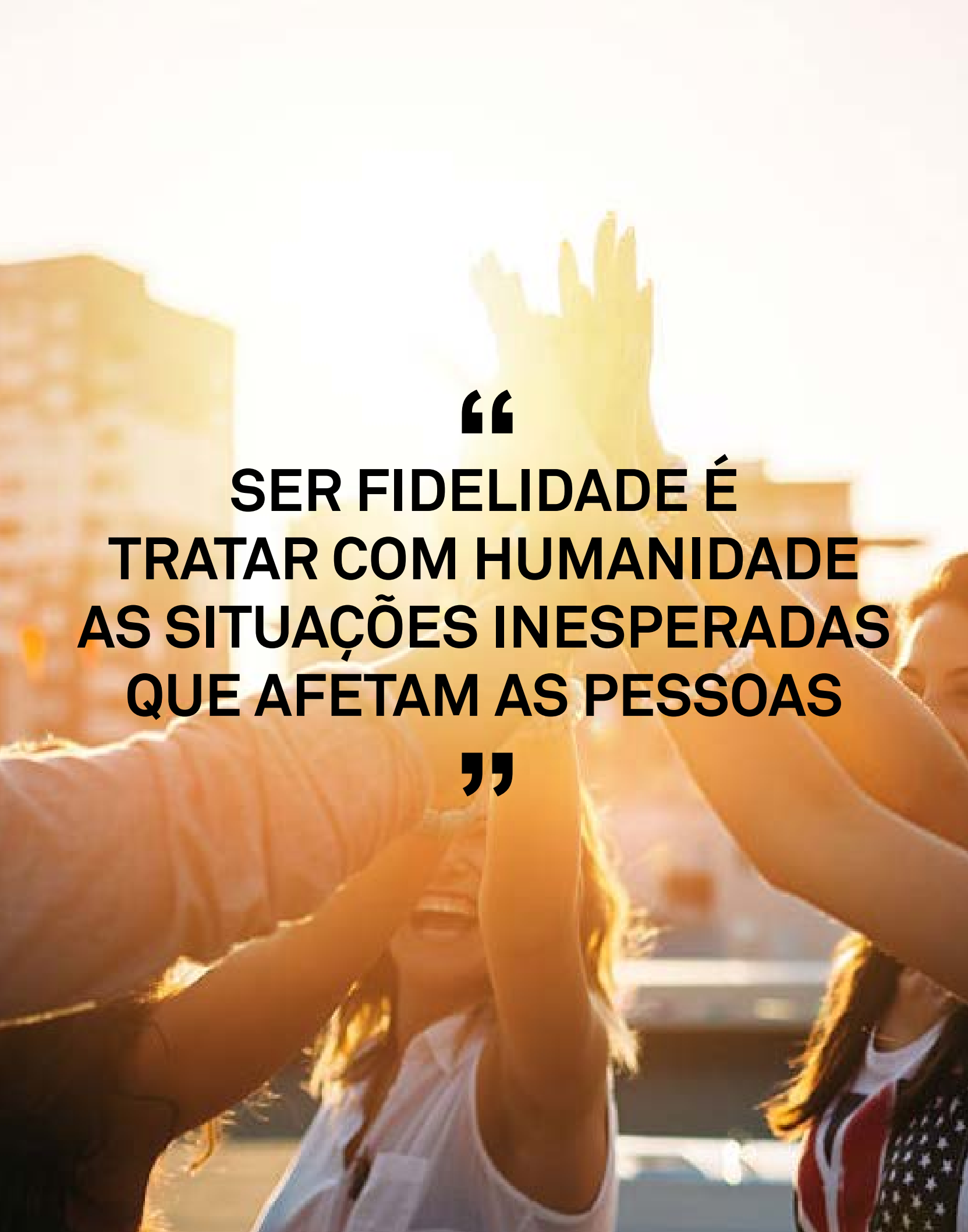
Companhia Portuguesa de
Resseguros

Setor da Saúde

Luz Saúde

Mercado Imobiliário

Fidelidade Property

A group of people, mostly young women, are shown from the chest up, with their arms raised in a celebratory gesture. They are outdoors, and the background is a bright, sunlit cityscape with buildings and a clear sky. The lighting is warm and golden, suggesting late afternoon or early morning. The text is overlaid in the center of the image.

“
SER FIDELIDADE É
TRATAR COM HUMANIDADE
AS SITUAÇÕES INESPERADAS
QUE AFETAM AS PESSOAS
”

Perfil Individual do Grupo

FIDELIDADE

SEGUROS DESDE 1808

EMPRESA SEGURADORA LÍDER DE MERCADO NOS RAMOS VIDA E NÃO VIDA

Colaboradores
2575

Volume de negócios
3.846.350.254

multicare 

OPERA NO ÂMBITO DOS SEGUROS DE SAÚDE ONDE É LÍDER DE MERCADO. ASSUME ATRAVÉS DE RESSEGURO, A GESTÃO DAS CARTEIRAS DAS COMPANHIAS FIDELIDADE E VIA DIRECTA

Colaboradores
213

Volume de negócios
205.820.066

via directa

COMPANHIA DE SEGUROS, S.A.

EMPRESA DE SEGUROS VOCACIONADA PARA A COMERCIALIZAÇÃO DE SEGUROS ATRAVÉS DOS CANAIS TELEFÓNICO E INTERNET SOB A MARCA OK! TELESEGUROS

Colaboradores
90

Volume de negócios
44.083.252

FIDELIDADE
ASSISTANCE

OPERA NO MERCADO SEGURADOR PREDOMINANTEMENTE COMO RESSEGUADORA NOS RAMOS DE ASSISTÊNCIA E PROTEÇÃO JURÍDICA

Colaboradores
150

Volume de negócios
43.722.540


safemode
Proteção de Pessoas, Património e Ambiente

ATUA NAS ÁREAS DE ANÁLISE DE RISCO PARA A SUBSCRIÇÃO DE EMPRESAS EM ACIDENTES DE TRABALHO, PATRIMÓNIO, AMBIENTE E CIBER E DE MITIGAÇÃO DE RISCO, NAS VERTENTES DE SEGURANÇA E SAÚDE DO TRABALHO, MEDIDAS DE AUTOPROTEÇÃO E MEDICINA NO TRABALHO

Colaboradores
42

Volume de negócios
1.728.401

 **Gestão de Peritagens, S.A.**

ATUA A NÍVEL DE SERVIÇOS DE PERITAGEM, NA VERTENTE DE AVALIAÇÃO E DE AVERIGUAÇÃO, NÃO SÓ NO RAMO AUTOMÓVEL MAS TAMBÉM NOS SEGUROS PATRIMONIAIS, INCLUINDO OS RISCOS INDUSTRIAIS E ENGENHARIAS

Colaboradores
59

Volume de negócios
18.824.348

CAR SERVICE
FIDELIDADE

ATUA NOS SERVIÇOS DE REPARAÇÃO AUTOMÓVEL A DIFERENTES NÍVEIS, NOMEADAMENTE REPARAÇÕES, PERITAGENS, AVALIAÇÕES, RECUPERAÇÃO DE SALVADOS E LOCALIZAÇÃO DE VEÍCULOS AUTOMÓVEIS

Colaboradores
29

Volume de negócios
4.116.801

Os Desafios do Setor Segurador

José Alvarez Quintero, Membro da Comissão Executiva



“É PROVÁVEL QUE A INDÚSTRIA DE SEGUROS TENHA DE MUDAR MAIS NOS PRÓXIMOS DEZ ANOS FACE AO QUE MUDOU NOS ÚLTIMOS CINQUENTA, DEVIDO ÀS ALTERAÇÕES PROFUNDAS NAS PREFERÊNCIAS DOS CONSUMIDORES E AO SURTO DE NOVOS MODELOS DE NEGÓCIO.”

A aceleração exponencial das descobertas em todos os campos da ciência e da tecnologia pode ter um impacto “disruptivo” em muitas atividades económicas. A 4ª revolução industrial, como alguns autores chamam à irrupção da inteligência artificial e à robótica na indústria, vai ser também a grande revolução do setor dos serviços.

É provável que a indústria de seguros tenha de mudar mais nos próximos dez anos face ao que mudou nos últimos cinquenta, devido às alterações profundas nas preferências dos consumidores e ao surto de novos modelos de negócio. O desenvolvimento científico e tecnológico vai acelerar a destruição criativa das empresas que não se adaptam à nova realidade.

É natural perguntar-se se o setor de seguros vai poder manter o seu modelo de negócio. Não me parece. Certamente terá de introduzir inovações profundas em produtos, distribuição, organização e eficiência. A numeração de alguns dos desafios que resultam da economia digital é suficiente para avaliar a dificuldade da tarefa. Porque a nova economia afeta os princípios básicos da atividade seguradora:

1. Conhecimento do risco: as companhias de seguros são reconhecidas por terem enormes bases de dados que lhes permitem estimar o risco com grande precisão. Esta vantagem competitiva é hoje ameaçada por companhias digitais que usam a inteligência artificial de forma intensiva para explorar enormes bases de dados que lhes permitem prever com tanta ou mais precisão o risco associado às condutas dos potenciais clientes.

2. Partilha do risco: as seguradoras são especialistas em criar comunidades de riscos, mutualidades de segurados que sob a lei dos grandes números permitem que muitos paguem por poucos. Num mundo online, será bem mais fácil criar novas comunidades de risco sem intervenção das seguradoras.

3. Previsibilidade dos riscos: os riscos biométricos (sobrevivência, morbilidade...) são estimados basicamente com modelos lineares. Caso a velocidade da mudança própria da computação contagie a ciência e a tecnologia, presenciaremos velocidades exponenciais de alterações nestes riscos, com efeitos incalculáveis nos compromissos assumidos e na capacidade para os assumir para o futuro.

4. Replicação: a atividade seguradora tem sido, em grande medida, um negócio local, pelo facto de as economias de escala não terem sido suficientes para compensar as vantagens da proximidade (conhecimento do cliente, dos costumes locais, da legislação...). As novas tecnologias, nomeadamente a robotização dos serviços, podem alterar o paradigma, permitindo às companhias globais serem locais sem duplicação de custos.

Se somarmos a estes desafios os que resultam do estabelecimento de taxas de juro próximas de zero e das novas exigências regulamentares (Solvência II, IDD 2²) podemos concluir que os próximos anos serão de mudança e mesmo de “reinvenção” da atividade.

A Fidelidade estará na linha da frente da adaptação às novas realidades, sem perder o foco nas pessoas e nas suas necessidades, para continuar a contribuir para a que a vida não pare.

José Alvarez Quintero

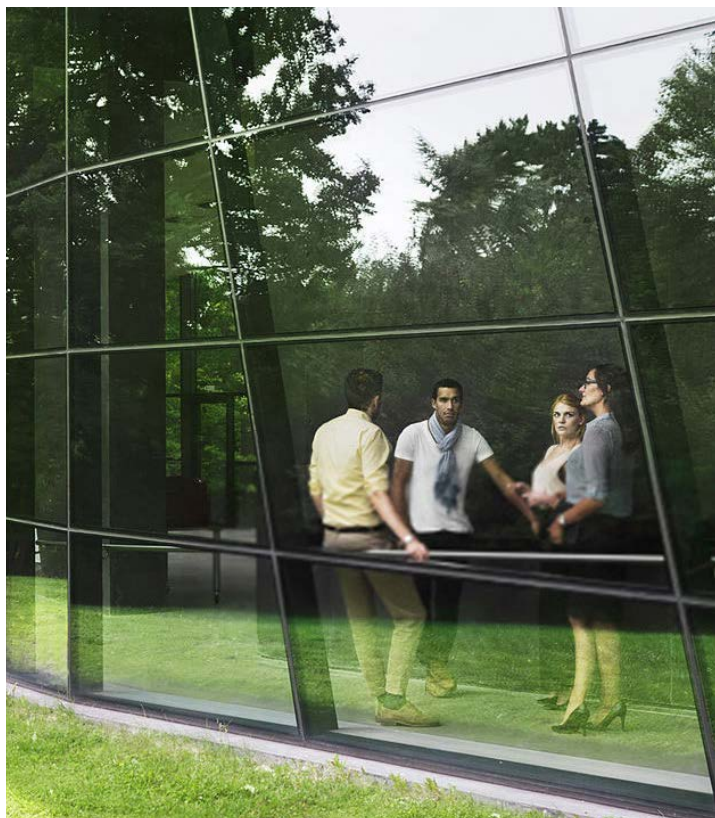
O SETOR SEGURADOR EM 2015

O ano de 2015 caracterizou-se por uma ligeira retoma da economia, nomeadamente em Portugal com um crescimento de 1,6% fruto do aumento da procura interna e da procura externa. O aumento da capacidade de financiamento da economia e o dinamismo do mercado refletiram-se também no setor segurador, que verificou uma ligeira melhoria com um montante total de prémios de seguros direto de 12,7 mil milhões de euros (7,2% PIB). Manteve-se a tendência de decréscimo da atividade do ramo Vida, fruto sobretudo da diminuição das taxas de juro, com importante contributo na alteração das taxas de poupança. Destaca-se, no entanto, o dinamismo do ramo Não Vida, sobretudo no que diz respeito à área de Acidentes e Doença, realçando-se o papel da Saúde neste crescimento.

Embora se tenha verificado uma diminuição da concentração do mercado segurador, a Fidelidade consolidou a sua posição com 29,7% de quota de mercado (um crescimento de 1,7 pp em relação a 2014), destacando-se como líder nos ramos Vida e Não Vida.

² IDD – Insurance Distribution Directive

Em Revista



INSTITUCIONAL

Somos Fidelidade sempre que reinventamos o passado com o futuro.

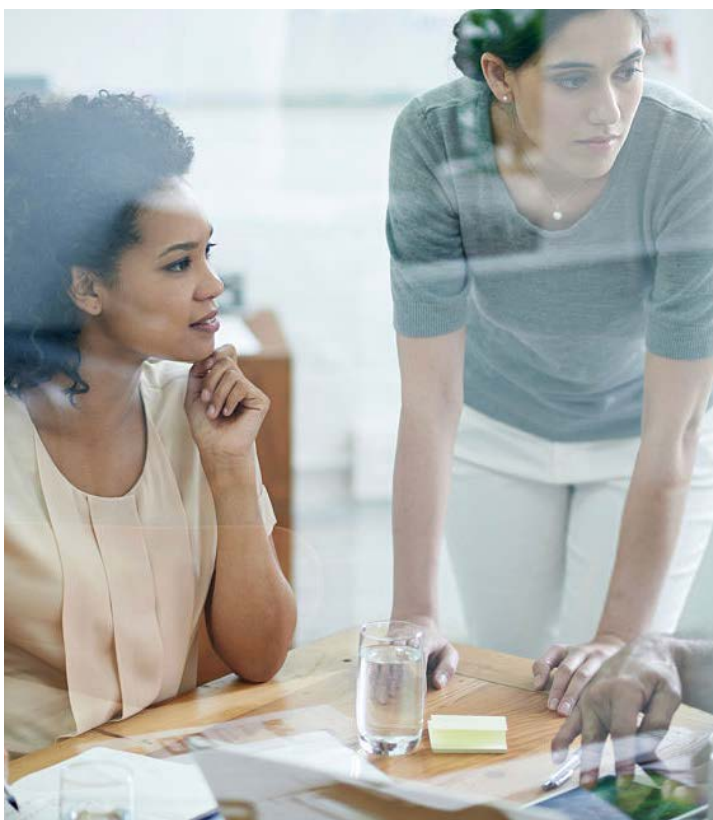
- Marca única 'Fidelidade' celebra 1.º aniversário
- Fidelidade Assistance é a nova marca da antiga Cares
- Car Service é a nova marca da antiga CETRA
- Fidelidade Moçambique inaugura sede em Maputo
- Fidelidade abre filial em Macau



CLIENTES

Somos Fidelidade sempre que impulsionamos a mudança.

- Pacote Fidelidade Tecnológicas para startups na área da tecnologia
- Safemode inicia prestação de serviços de Medicina no Trabalho
- Plano Autoestima apresenta cobertura para carros com mais de 4 anos de idade
- App Ok! Drive you promove hábitos de condução mais seguros
- Seguro de Saúde Continente «by Multicare» inova com novo canal de distribuição
- Proteção Vital das Pessoas apresenta cobertura mais abrangente para os momentos de lazer
- Seguro Oncológico, único no mercado, disponibiliza rede exclusiva de tratamento



COLABORADORES

**Somos Fidelidade sempre
que estamos próximos.**

- Programa de Trainees da Fidelidade é lançado para jovens recém-licenciados
- Iniciativa Italk é apresentada aos colaboradores
- Projeto 'Good Idea' da Via Directa promove o envolvimento dos colaboradores na estratégia da empresa
- Programa 'My Benefits' disponibiliza programa flexível de benefícios para os colaboradores



SOCIEDADE

**Somos Fidelidade sempre
que nos superamos.**

- Programa Protechting promove o empreendedorismo nas startups
- Multicare associa-se à Fundação Auchan no patrocínio da Corrida Jumbo 2015
- Fidelidade adere ao GRACE, uma associação que promove a Responsabilidade Social Empresarial

**Be proud of our past,
inspire our future**

Somos Fidelidade

**sempre que reinventamos
o passado com o futuro.**

**A nossa história orgulha-nos,
desafia-nos, dá-nos força,
responsabilidade e inspiração
para reinventar o futuro.**

**Honramos a nossa História
partilhando o conhecimento.**

A close-up, profile view of a woman with dark hair, looking down and blowing into a pink bubble wand. A single pink bubble is forming at the tip of the wand. The background is a soft, out-of-focus green, suggesting an outdoor setting. The text "O Nosso Papel na Sociedade" is overlaid in white on the left side of the image.

O Nosso
Papel na
Sociedade



O Grupo Fidelidade é líder do setor segurador em Portugal. Este setor, por natureza, permite ajudar as pessoas, as comunidades e as empresas a entender, gerir e limitar os riscos, protegendo os seus ativos.

Ao Proteger e Investir, as seguradoras assumem-se como atores fundamentais na promoção da inovação e desenvolvimento socio-económico.

Procuramos soluções que respondam aos novos riscos para a sociedade

Um aspecto estruturante dos pressupostos do Grupo para 2020 é a orientação focada no cliente como forma de garantir a liderança futura.

VISÃO 2020

O ano de 2014 – o primeiro ano com o acionista Fosun – foi marcado pelo redesenho da estratégia do Grupo Fidelidade, no sentido de promover o alinhamento do grupo e uma atuação centrada em torno dos mesmos objetivos. Nesse sentido, definimos a visão e objetivos para 2020, que culminou com a implementação do projeto transformacional Compass, com impacto em todo o grupo. Trata-se de um programa que reflete as prioridades da companhia até 2020, e que abrange um conjunto de eixos estratégicos que deverão ser trabalhados pelas diferentes Direções da Fidelidade. Este programa permite ainda posicionar a Fidelidade para responder aos desafios atuais do mercado.

Um aspecto estruturante dos pressupostos do Grupo para 2020 é a orientação focada no cliente como forma de garantir a liderança futura. O foco no cliente implica admitir a

mudança e repensar o negócio. Porque os clientes têm hoje requisitos distintos, é necessário uma Companhia com uma oferta de produtos e serviços sólida, suportada pelo multicanal; ou seja, apostando cada vez mais na área digital, sem perder o caráter de proximidade que só as agências e a rede de mediação podem garantir. A integração das novas tecnologias deve ter um lugar cada vez mais relevante na oferta e nos serviços da Fidelidade.

Os próximos anos serão decisivos na manutenção da liderança, mas sobretudo na já iniciada transformação organizacional, dotando a Companhia dos recursos necessários aos desafios que se apresentam. Por outro lado, a expansão a nível internacional assume um papel fundamental. A expansão para novos mercados, a par com a inovação nos produtos e a aposta em diversos canais, garante o crescimento e a

diversificação do grupo, bem como a liderança no setor.

A implementação desta ambição pressupõe um alinhamento profundo da organização em torno dos mesmos objetivos, tendo sido definidas prioridades, programas e iniciativas que apoiam o alcance desta visão.

Eixos-Chave do Projeto Compass

- Rentabilidade dos produtos
- Inovação
- Distribuição
- Segmentação
- Digitalização
- Internacionalização
- Gestão de ativos
- Redesenho organizacional



O PAPEL DOS SEGUROS

O Grupo Fidelidade é líder no setor em Portugal. Este setor, por natureza, permite ajudar as pessoas, as comunidades e as empresas a entender, gerir e limitar os riscos, protegendo os seus ativos. Ao Proteger e Investir, as seguradoras assumem-se como atores fundamentais na promoção da inovação e desenvolvimento socioeconómico.

Através do princípio da mutualização do risco, as pessoas garantem a proteção do seu património e da sua saúde na ocorrência de eventos imprevisíveis.

O papel deste setor na gestão da incerteza e do risco aporta uma elevada responsabilidade para um negócio, que gere tudo o que são áreas críticas como a vida, a saúde e o património das pessoas. Garantir o equilíbrio entre o grau de incerteza e a proteção das pessoas e dos seus bens e a sua sustentabilidade é um dos maiores desafios e oportunidades no mercado segurador.

Se por um lado, o seguro é, por natureza, conservador no plano financeiro, por outro, tem sido

inovador em canais, produtos e serviços. Hoje, o seguro é uma atividade mais apreciada socialmente e mais próxima dos cidadãos.

O papel do Grupo Fidelidade, como líder de mercado, tem sido uma peça fundamental deste processo:

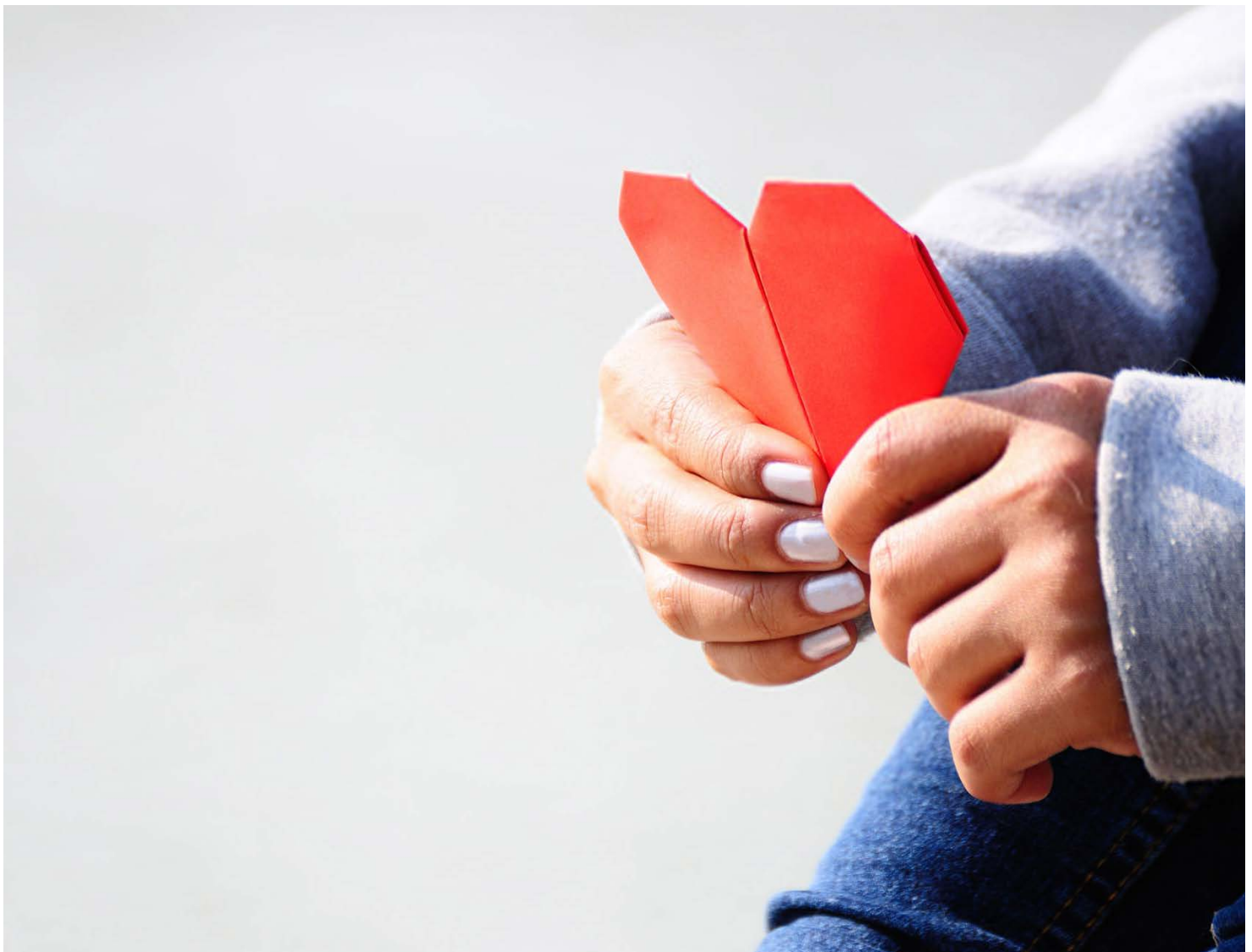
- Desenho de produtos e serviços que respondem a novos desafios societais.
- Maior abrangência de coberturas adaptadas a novas necessidades.
- Mais agilidade na regularização dos sinistros ao longo da cadeia de valor.
- Mais inovação em canais digitais, que promovem uma maior transparência na relação com os clientes.
- Novas abordagens à filosofia de entendimento do papel da seguradora antes e depois do sinistro ocorrer.

A reflexão sobre os desafios atuais do setor segurador levou o Grupo a renovar o reconhecimento do desenvolvimento sustentável como uma prioridade incontornável, orientadora da sua estratégia e atuação.

Princípio da Mutualização do Risco
Mecanismo de transferência e partilha de risco onde as perdas de poucos são pagas pelos prémios de muitos.

Subscrição de Risco
Consiste na análise dos fatores de risco de cada seguro.

Fonte: Como funciona o seguro, Insurance Europe (tradução Associação Portuguesa de Seguradores)



UM NOVO CICLO DE RELATO DOS NOSSOS IMPACTOS

O Grupo Fidelidade reporta o seu desempenho económico, social e ambiental desde 2009, com uma abrangência crescente das empresas do Grupo e da verificação da informação relatada. Desde a primeira edição, o relatório seguiu as orientações da Global Reporting Initiative, referencial para a elaboração de relato de informação não financeira.

Em 2016, o Grupo pretende rever o ciclo de estratégia e reporting, tendo em conta alguns fatores: o primeiro exercício de reporting num contexto do novo acionista, relativo a 2015; uma nova visão 2020 para o futuro do negócio; e um setor segurador em mudança, quer pelos novos riscos societais, quer pela evolução das tecnologias de informação. Este processo de definição dos temas mais relevantes para a Fidelidade, à semelhança do exercício anterior, integrou a análise do enquadramento setorial e das práticas de outras empresas.

No que diz respeito ao **ENQUADRAMENTO SETORIAL**, foram analisadas entidades do contexto internacional (UNEP FI e UN PRI), do contexto europeu (União Europeia e Insurance Europe) e do contexto português (Associação Portuguesa de Seguradores e Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões). Ainda neste âmbito, foi analisada a visão do consumidor sobre os seguros, tanto para a Europa como em Portugal. Esta análise incidu sobre as prioridades do setor segurador.

Relativamente à **ANÁLISE EMPRESARIAL**, o trabalho incidu sobre a estratégia de sustentabilidade, o reporting, a responsabilidade social interna e o envolvimento com a comunidade de um grupo de empresas seguradoras e ainda empresas de outros setores, com práticas inovadoras reconhecidas.

A nossa estrutura para gerir a Sustentabilidade

Equipa Gente com Ideias: mobiliza e envolve os colaboradores para as áreas da vida saudável, valorização pessoal, família, literacia e solidariedade.

Equipa de Focal Points: recolhe informação de desempenho em todas as empresas do grupo.

A par do novo ciclo estratégico para a sustentabilidade, o modelo atual de organização poderá ser alterado.

OUVIMOS AS PARTES INTERESSADAS

A responsabilidade, a dependência e a influência são os fatores-chave para a identificação das partes interessadas. No âmbito desta consulta às partes interessadas, foi realizado um questionário dirigido aos colaboradores do grupo (24% de participação); entrevistas com os Administradores; entrevistas e questionários junto de 37 stakeholders externos, entre os quais corretores e mediadores, clientes, fornecedores, entidades do terceiro setor e entidades institucionais.

As partes interessadas do Grupo Fidelidade

Administração
Clientes
Colaboradores
Corretores
Entidades Institucionais
Entidades do Terceiro Setor
Fornecedores
Media
Mediadores

Resultados Globais

A perceção sobre o Grupo Fidelidade

- Imagem muito positiva, de solidez, estabilidade e confiança
- Inovadora, com a oferta mais interessante
- Boas relações com os stakeholders
- Equipas competentes

A visão dos desafios do Grupo Fidelidade

- Manter a liderança
- Dar o exemplo
- Contribuir para mudar a imagem do setor
- Garantir que a decisão continua local
- Adaptação ao digital, sem perder alguma humanização da comunicação

Resultados Internos e Externos

Dizem os colaboradores

- 80% considera o grupo estável, sólido e fiável.
- 69% considera que o Grupo se diferencia no setor segurador a nível da sua atuação em RSE.
- Mais de 70% considera todos os desafios setoriais e de gestão responsável como relevantes.

Dizem os stakeholders externos

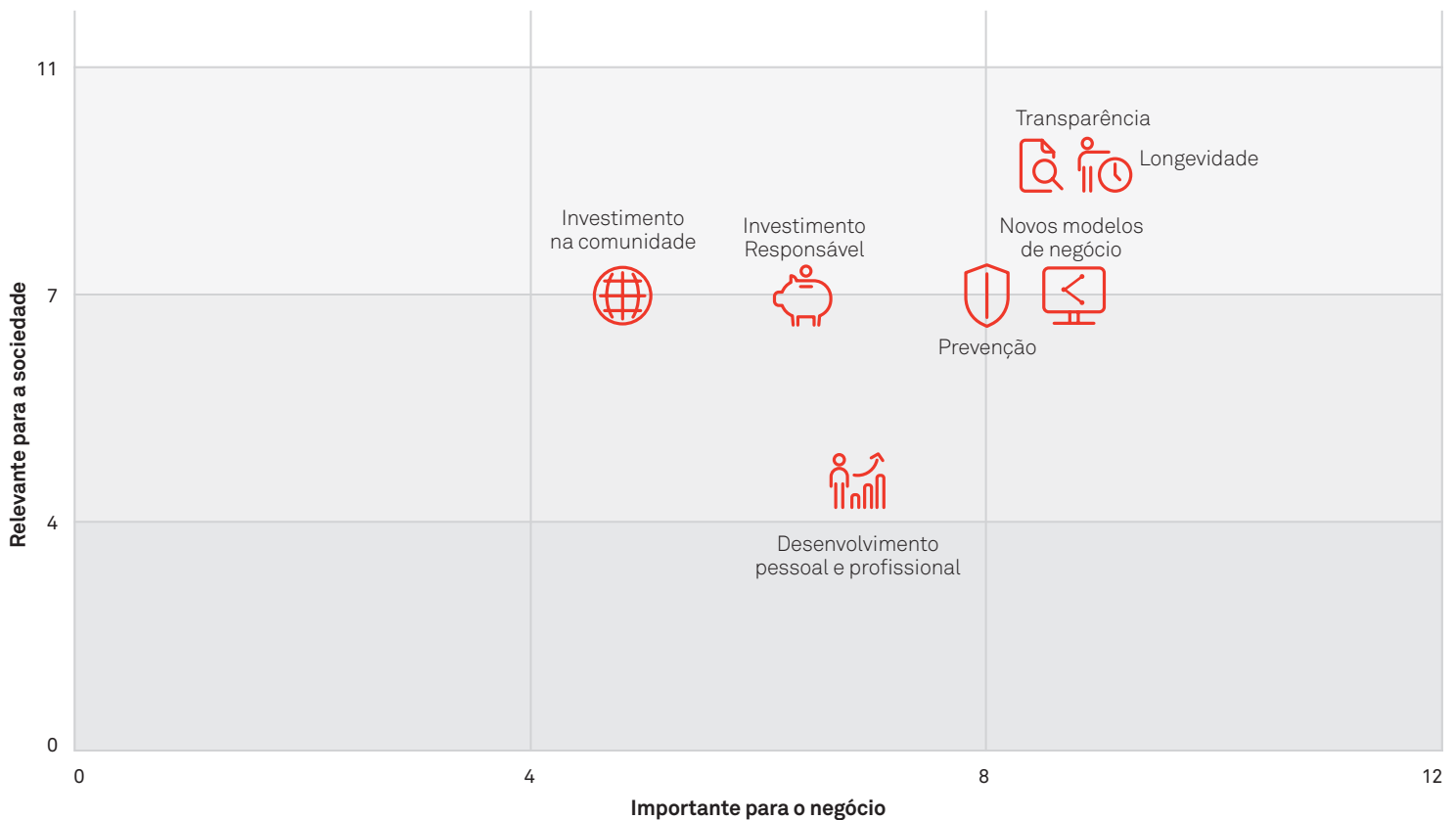
- A maioria vê o grupo como sólido, estável e fiável.
- Para 78%, o grupo destaca-se no setor segurador a nível da sua política de RSE.
- Para 70%, a atuação do grupo destaca-se a nível da qualidade do serviço e do desenvolvimento de produto.
- 74% considera a integração de desafios sociais nos produtos e a integração de políticas de investimento responsável como prioritários.

ANALISÁMOS E REFLETIMOS

Revisitar os temas implicou uma análise de uma dupla perspetiva: a sua relevância para a sociedade (fatores externos) e a sua importância para o negócio (fatores internos). A partir dos temas identificados externamente (enquadramento setorial, benchmark e consulta às partes interessadas), foi atribuída a importância para o negócio.

A construção da matriz de materialidade permite à Fidelidade orientar a relevância dos temas abordados no exercício de reporting e posicionar o grupo em termos de desafios futuros, no que diz respeito ao seu contributo para a sociedade.

MATRIZ DE MATERIALIDADE



Esta reflexão orientou o Grupo Fidelidade na definição de uma visão e compromissos para os temas identificados como materiais. Variando a maturidade e o estágio em que o Grupo se encontra nos vários temas, a forma como serão abordados neste relatório será também heterogênea:

- Os temas da “transparência” e da “prevenção”, pela sua transversalidade às atividades destas empresas nas suas várias vertentes, são abordados nos capítulos de desempenho, sempre que pertinente.
- Os temas da “longevidade” e das “novas tecnologias” são abordados no capítulo Clientes, assumindo uma elevada relevância nos planos estratégicos atuais e futuros do Grupo.

- Os temas da “atração e retenção de talentos”, “desenvolvimento pessoal e profissional” e “envolvimento dos colaboradores” são abordados no capítulo Colaboradores.
- Os temas “investimento responsável” e “investimento na comunidade” são reconhecidos como áreas de trabalho futuro do Grupo, pelo que o seu desenvolvimento ao nível de política e atividades já desenvolvidas será reportado num próximo exercício.

Com o objetivo de facilitar a identificação destes temas no relatório, as atividades referidas relativas a estes aspetos encontram-se assinaladas como “temas materiais”.

Esta reflexão orientou o Grupo Fidelidade na definição de uma visão e compromissos para os temas identificados como materiais.

Elevada Relevância para a Sociedade e para o Negócio

Transparência



A transparência promove a eficiência de todo o sistema financeiro, é essencial para acompanhar e identificar os riscos e prestar o melhor serviço aos clientes.

Compromissos:

Liderar a melhoria contínua das práticas do setor em Portugal, nomeadamente nas novas questões éticas que levanta o recurso ao digital.

Longevidade



A esperança de vida passou de 64 anos nos anos 60, para 81 em 2014. Poderemos ganhar mais 5 anos até 2050. Esta longevidade traz consigo o desafio da qualidade de vida e do modelo económico de uma sociedade em que mais de 30% da população terá mais de 65 anos.

Compromissos:

Acompanhar a investigação científica e tecnológica.
Reforçar a proteção social dos nossos clientes.
Contribuir para a mitigação das vulnerabilidades e da exclusão social.

Novos modelos de negócio



O digital está a modificar a relação entre os seguros e os seus clientes em termos de conhecimento dos segurados, criando muitas oportunidades e novas questões sobre o uso ético do big data.

Compromissos:

Procurar o equilíbrio entre os diferentes canais, nunca perdendo a proximidade com o segurado.
Acompanhar as evoluções tecnológicas.
Incentivar o debate sobre o uso das informações.

Prevenção



A prevenção nos vários ramos e atividades seguradoras é um aspeto-chave do desenvolvimento do setor, que vai ser crucial no novo contexto demográfico e societal.

Compromissos:

Ser um ator de referência na prevenção, quer através de novos produtos e serviços, quer através da promoção de comportamentos responsáveis.

Elevada Relevância para a Sociedade e Média para o Negócio

Investimento Responsável



O Investimento Responsável integra fatores ambientais, sociais e de governança (ASG) no processo de investigação, análise e seleção dos investimentos. Combina uma avaliação de fatores ASG, com o intuito de garantir retorno aos investidores e beneficiar a sociedade através do processo de influência no comportamento das empresas.

Compromissos:

Analisar a sua política de investimentos e definir de que forma se pretende posicionar relativamente a este aspeto.

Investimento na Comunidade



Para além da essência do negócio segurador - um setor que, por natureza, permite ajudar as pessoas, as comunidades e as empresas a entender, gerir e limitar os riscos, protegendo os seus ativos -, a estruturação do investimento nas comunidades é importante para um maior contributo e impacto para o desenvolvimento da sociedade e das populações mais fragilizadas.

Compromissos:

Reanalisar a sua política de investimento na comunidade e definir uma nova estrutura, procurando uma maior transparência e impacto da sua atuação nesta vertente.

Elevada Relevância para o Negócio e Média para a Sociedade

Desenvolvimento profissional e pessoal



A preparação das equipas para um desempenho profissional adequado e potenciador de desenvolvimento de carreira e a criação de condições para a qualidade de vida em contexto profissional e pessoal das Pessoas são temas enquadrados nos desafios da sociedade e nas prioridades do grupo. A proximidade e o envolvimento das Pessoas são fundamentais para um alinhamento coletivo e para um compromisso efetivo de cada um para o resultado esperado.

Compromissos:

Disponibilizar a orientação e as ferramentas que contribuam para desenvolver os colaboradores.
Manter e melhorar a igualdade profissional, a diversidade e a formação.
Continuar a trabalhar para a criação de uma cultura corporativa do Grupo, em que a partilha, a participação e a proatividade sejam cada vez mais reconhecidas.

Os valores pelos olhos das nossas pessoas

Sónia Marianinho

(Gabinete de Comunicação e Imagem da Fidelidade)

A Fidelidade é uma empresa com história, da qual nos orgulhamos muito mas é o futuro que mais me atrai desde que iniciei o meu percurso no Grupo em 2006. É a vontade de estarmos sempre na linha da frente e de sermos inovadores, mas acima de tudo, estar próximo de quem mais precisa é o que me enche mais de orgulho. Ser Fidelidade é ir mais além, é fazer mais, é estar sempre presente.



Francisco Sousa

(Direção de Suporte Comercial da Fidelidade)

Recordo-me que quando ingressei na empresa, desde logo na área comercial, me transmitiram que o maior fator de diferenciação é a relação de confiança que estabelecemos com a nossa rede de distribuição e com os nossos clientes.

O desafio hoje é saber estar próximo, desde logo através da capilaridade que os nossos canais de distribuição assegura, a presença física garantida pelo canal tradicional, mas também atentos a novos modelos de negócio, em especial o digital.

João Mestre

(Direção de Desenvolvimento de Negócio da Fidelidade)

Participar no processo de transformação de uma das maiores e mais antigas empresas em Portugal representa um desafio profissional e pessoal extremamente interessante e gratificante. Trabalhar na Fidelidade significa ter um papel ativo na transformação da seguradora líder em Portugal, influenciando positivamente todo o setor segurador, significa impulsionar a mudança.





Margarida Matos

(GEP)

Trabalho na GEP há 18 anos, uma empresa dinâmica, empreendedora e com um excelente clima organizacional. Na GEP olhamos para o nosso trabalho sempre na perspectiva de melhoria contínua e através da criatividade sonhamos o impossível e tornamo-la realidade, superamos a nós próprios. É na minha opinião muito gratificante trabalhar num Grupo onde a inovação é sempre uma constante.

Marco Rodrigues

(Departamento de Redes
Convencionadas da Multicare)

Desde que entrei para o Grupo em 1997 os desafios têm-se sucedido, umas vezes quase esperados, outras numa cadência surpreendente. Os locais também foram mudando, atravessando ambientes cheios de história como o Chiado ou o Calhariz, explorando novas fronteiras. Hoje estamos no mundo.



Joana Ferreira

(Direção de Análise e Risco da Safemode)

Testemunho desde 1999, em primeira mão, o crescimento, a adaptação e a inovação a cada novo desafio do mercado e do próprio Grupo. Aprendi como o trabalho pode ser compensador, pela possibilidade de influenciar positivamente os nossos interlocutores, construindo relações de confiança com clientes, parceiros de negócio, e a sociedade de um modo geral.

Os valores pelos olhos das nossas pessoas



André Ribeiro

(Departamento de Gestão de Projetos, Obras e Manutenção da Fidelidade Property)

Integro a equipa técnica da Fidelidade Property Europe desde 2014. Fazemos acontecer e superamo-nos permanentemente, privilegiando a autonomia de cada um, e ao mesmo tempo o trabalho em equipa. Pretendemos sempre fazer mais e melhor contribuindo ativamente para a regeneração e conservação das cidades onde temos presença.

João Carlos Santos

(Fidelidade Car Service)

Para mim, é um enorme orgulho trabalhar no Grupo Fidelidade, sinto que neste Grupo através da sua dinâmica, queremos sempre superar-nos e contribuir para uma mudança do meio envolvente. Sei que faço parte de um Grupo que valoriza as pessoas pelo seu empenho, dedicação e competência; acima de tudo, faz-me sentir FIDELIDADE.



Carlos Leitão

(Diretor Sucursal de Moçambique)

Ingressei na área seguradora em fevereiro de 1999. Tenho tido vários desafios muito diferentes entre si, liderando equipas jovens com enorme potencial de inovação. Desde junho de 2014 aceitei o desafio de sair de Portugal e deslocar-me com a família para África, mais concretamente para Moçambique. Rapidamente sentimos a importância de sermos Fidelidade e da colaboração prestada por todos aqueles que, estando a mais de 8.000 km de distância, tudo fazem para nos apoiar na superação das dificuldades do dia-a-dia.



Rute Monteiro

(Gabinete de Certificação e Qualidade)

Desde o 1º dia que senti que o meu trabalho era especial e essencial no dia-a-dia dos nossos segurados. O trabalho que realizo diariamente assenta na procura constante de melhoria contínua, da partilha do conhecimento entre todos e na criação de soluções diferenciadoras para a conciliação da vida pessoal e profissional dos nossos colaboradores; por isto mesmo, ao final de 18 anos na companhia, continua a ser desafiante e inspirador.

Laurentina Caldeira

(Direção de Negócio de Acidentes de Trabalho e Acidentes Pessoais)

Iniciei o meu percurso profissional como gestora de sinistros automóvel há dezoito anos. Recordo-me dos primeiros dias na Companhia, tudo era desconhecido e parecia complicadíssimo, mas tudo isto foi colmatado pelo acolhimento caloroso e a humildade de todos na partilha do conhecimento. Há dois anos que sou responsável pela Direção de Negócio de Acidentes de Trabalho e Acidentes Pessoais, e os meus maiores desafios são aumentar a rentabilidade destes ramos e fazer com que esta Direção tenha um excelente, o melhor, ambiente de trabalho.



Carlos Pereira

(Direção de Marketing e Inovação da Via Directa)

Iniciei o meu percurso profissional no Grupo Fidelidade em março de 2008. Trabalhar numa organização que procura antecipar novas tendências, sobretudo na área do digital e das TI, e poder participar ativamente neste processo é para mim muito gratificante.

Be innovative,
chase the progress

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

Compromisso com o Cliente





Comprometemo-nos com o desafio da longevidade, com uma oferta abrangente e inovadora, uma comunicação transparente e uma cadeia de valor mais próxima. Porque mais do que produtos queremos oferecer serviços e soluções.

Carlos Coutinho

Administrador da Multicare



“POR ISSO, É FUNDAMENTAL QUE O LÍDER, A FIDELIDADE, A MULTICARE, SEJAM INOVADORES, SEJAM HUMANOS, SEJAM ACESSÍVEIS, SE PREOCUPEM COM AQUILO QUE É REALMENTE MAIS IMPORTANTE, SOBRETUDO NAS ALTURAS EM QUE OS CLIENTES, TODOS NÓS, NOS SENTIMOS MAIS INDEFESOS.”

Ser Fidelidade, ou no meu caso, ser Multicare, é ter a responsabilidade de ter a liderança num mercado tantas vezes incompreendido por uma parte muito significativa da população. De quem tem a liderança, de quem tem dimensão, sempre se espera que tenha a capacidade, seja em recursos humanos ou noutros, de mostrar ao mercado o caminho.

Por isso, é fundamental que o líder, a Fidelidade, a Multicare, sejam inovadores, sejam humanos, sejam acessíveis, se preocupem com aquilo que é realmente mais importante, sobretudo nas alturas em que os Clientes, todos nós, nos sentimos mais indefesos. Seja na correta cobertura dos riscos, com capitais que nos deixem mais despreocupados do tema financeiro, seja na prestação de serviços que nos facilitam a vida, seja na qualidade com que materializamos os nossos produtos, indo ao encontro das sempre elevadas expectativas dos nossos Clientes.

Queremos atuar na prevenção e proteger o futuro das pessoas

Para o Grupo Fidelidade, estar mais próximo e responder aos desafios da longevidade é assumir um compromisso com a qualidade de vida das pessoas. É assumir a prevenção como eixo estratégico.

A crescente longevidade da população surge hoje como um dos maiores desafios da nossa sociedade. A pressão sobre os serviços do Estado social, com mais pessoas a necessitar de assistência a nível da saúde e a chegar à idade de reforma, traz novos desafios. Neste sentido, a longevidade impõe uma questão decisiva: como poderão as gerações futuras viver mais tempo, com qualidade?

Para o Grupo Fidelidade estar mais próximo e responder aos desafios da longevidade é assumir um compromisso com a qualidade de vida das pessoas. É assumir a prevenção como eixo estratégico. Por isso estamos focados em desenvolver soluções que promovam a prevenção como prática fundamental para uma melhor qualidade de vida, o que implica antecipar o risco e repensar o negócio segurador para uma maior proximidade dos clientes. Comprometemo-nos com o desafio da longevidade, com uma oferta abrangente e inovadora, uma comunicação transparente e uma cadeia de valor mais próxima. Porque mais do que produtos queremos oferecer serviços e soluções.

Clientes satisfeitos (escala de 1 a 10)

8,5 e 7,6

média de satisfação dos clientes com a regularização de sinistros automóveis com danos materiais e corporais respetivamente

8,33

média de satisfação com a Multicare

8,00

média de satisfação com a Via Directa

8,77

média de satisfação com a Fidelidade Assistance

(escala de 1 a 5)

4,28

média de satisfação com a Safemode

18%

decréscimo no índice de reclamações da Fidelidade face a 2014

37%

de redução no tempo global de resposta a reclamações entre 2011 e 2014

4,81

dias é o tempo global de resposta a reclamações em 2015

Percentagem de linhas/segmento de negócio específicas no volume total em 2015

80,7%

do volume total do Ramo Vida

19,29%

do volume total do Ramo Não Vida



Novas Tendências,
Melhores Soluções

Estamos atentos
aos desafios de
amanhã, para
desenvolver
as melhores
soluções hoje



Já em 2016, a Multicare remodelou a sua oferta com o propósito de melhor responder às necessidades dos seus clientes. A nova oferta de saúde reflete um foco mais acentuado na prevenção e na diferenciação. A oferta Multicare traduziu-se num aumento da média de satisfação do cliente 2015 para 8,33 (máximo 10).

Medicina preventiva – aposta na prevenção

Desde 2012 que a Multicare tem vindo a trabalhar na melhoria das condições da cobertura de medicina preventiva (check-up). O compromisso com os clientes foi reforçado, através da antecipação das datas de realização dos check-ups, disponíveis agora 60 dias após a data início do contrato. A oferta deste check-up permite aos clientes a deteção precoce de eventuais doenças.

Orientação médica online

Foi criada a orientação médica online, uma cobertura exclusiva

em Portugal que disponibiliza apoio e aconselhamento online e por telefone aos clientes. Mais próximos das pessoas, o novo serviço permite que os clientes esclareçam todas as suas dúvidas com médicos especializados de forma rápida e acessível, sem recorrer a processos de triagem. O serviço possibilita a realização de testes de hábitos saudáveis, orientação nutricional, confirmação do diagnóstico e orientação médica.

Seguro de Saúde Oncológico

Por ano, morrem em Portugal 26 mil pessoas vítimas de cancro. No entanto, e apesar do aumento do número de pessoas com doença oncológica, os desenvolvimentos da medicina e o diagnóstico atempado têm permitido o crescimento dos casos tratados com sucesso e a melhoria da qualidade de vida das pessoas a quem é diagnosticada uma doença desta natureza.

O aumento da incidência da doença, combinada com a consciencialização para a prevenção e o desenvolvimento de novos fármacos, tem vindo a revelar a insuficiência de rendimento das famílias naquela que poderá ser uma das situações mais difíceis das suas vidas. Por isso, a Multicare lançou o Seguro de Saúde Oncológico, uma solução única em Portugal que garante proteção e acesso a cuidados de saúde de referência no tratamento da doença oncológica, com um capital de 1 milhão de euros por anuidade. Inclui uma rede exclusiva de hospitais no tratamento da doença oncológica, bem como um programa de prevenção e deteção precoce e o apoio e assistência personalizada com médicos oncologistas e enfermeiros desde o primeiro momento.



Embora a taxa de sobrevivência esteja a aumentar, o cancro afetará durante a vida 1 em cada 4 portugueses, 1 em cada 3 nascidos na última década, 1 em cada 2 nascidos nas próximas décadas

Fonte: Manuel Sobrinho Simões, O Cancro. 2014

PROTEÇÃO DAS PESSOAS

Proteção Vital

Lançado no início de 2014, o seguro Proteção Vital do Condutor representa uma oferta inovadora e abrangente, que vem preencher uma lacuna do mercado, tendo em conta que as vítimas de acidentes rodoviários – os condutores – não eram cobertos por qualquer proteção, em caso de serem os culpados do sinistro³.

A nova cobertura tem mais de 200 000 carros segurados, representando 26% do mercado elegível. A Proteção Vital do Condutor é assim solução pioneira, que responde a uma necessidade dos clientes do Grupo e suas famílias e reforça o seu compromisso com as pessoas.

Em 2015 a Fidelidade procurou ir mais longe e alargou o conceito da Proteção Vital, com a criação de uma solução mais abrangente aos momentos de lazer com a família, que não eram cobertos por nenhum seguro obrigatório – o seguro Proteção Vital das Pessoas – à semelhança do seguro de acidentes de trabalho ou do seguro automóvel.

Uma vez que o pagamento de uma indemnização pode não ser suficiente, a Fidelidade associou o Compromisso WeCare aos seguros

Proteção Vital das Pessoas e Proteção Vital do Condutor, garantindo o apoio na reabilitação física e a reintegração social, profissional e familiar de quem sofre um acidente com consequências físicas graves.

Mais prevenção na medicina do trabalho

A Safemode expandiu a sua oferta em 2014 e 2015 ao nível dos serviços de medicina no trabalho para as empresas, permitindo que as empresas possam contratar autonomamente ou em conjunto os serviços de segurança no trabalho com os serviços de medicina do trabalho, numa lógica de oferta integrada.

As empresas podem construir um plano à sua medida, usufruindo da nova clínica Safemode. Adicionalmente, é disponibilizada às empresas uma aplicação informática para a gestão das atividades de medicina do trabalho que permite em tempo real obter informação dos serviços prestados.

Também em 2015, um ano de inovação para a Safemode, foi desenvolvida uma metodologia, que ao conjugar diferentes dimensões e dados das organizações, mede de forma efetiva o seu nível de risco Ciber, contribuindo para uma

correta tomada de decisão e implementação de ações eficazes. No contexto atual de maior digitalização e de expansão de modelos de negócio focados no digital, a análise de risco Ciber permite conhecer o grau de risco a que uma organização está exposta em termos de segurança da informação e dados, seja por ataques externos, seja por insuficientes medidas internas. Com a disponibilização desta nova metodologia, a empresa posiciona-se na vanguarda da análise de risco, disponibilizando aos seus clientes uma oferta abrangente e que responde às suas necessidades.

61% das vítimas de acidentes automóveis são condutores

66% das vítimas mortais são os condutores

Fonte: Autoridade Nacional de Segurança Rodoviária

³ A proteção do condutor não é obrigatória por lei, o que significa que caso o condutor seja o culpado pelo acidente, não existe nenhuma rede de apoio. Nesses casos, o condutor será o único ocupante do carro, não garantido pelo seguro obrigatório de responsabilidade civil.



Fidelidade Bicicleta

A bicicleta é um meio de transporte cada vez mais adotado: evita o trânsito, poupa combustível e permite fazer exercício físico. Porque nem sempre tudo corre bem, a Fidelidade lançou o seguro Bicicleta, que inclui um seguro de responsabilidade civil e de acidentes pessoais, garantindo uma proteção abrangente e adaptada a quem anda frequentemente de bicicleta.

Em 2014, a compra de bicicletas aumentou cerca de 30%, tendo sido vendidas perto de 1 milhão e meio de bicicletas sem motor

Fonte: Instituto Nacional de Estatística



Plano Autoestima

A maior parte do parque automóvel em Portugal não tem uma cobertura para danos próprios. A pensar nesta lacuna do mercado, a Fidelidade lançou em 2014 o Plano Autoestima. Este plano oferece uma cobertura pensada para carros com mais de 4 anos, garantindo a proteção do automóvel, com um capital seguro de 70% do seu valor de mercado. Além disso, oferece uma extensa rede exclusiva de oficinas Autoestima no Continente e nas Ilhas, que asseguram a reparação automóvel por profissionais qualificados.

OK! teleseguros Proteção Extra

Num mundo cada vez mais volátil, as pessoas estão expostas também a novos riscos. A OK!teleseguros lançou em 2015 uma campanha que vem reforçar o compromisso com a prevenção como forma de antecipar o risco. A campanha promoveu a venda de um pack de coberturas – Furto ou Roubo e Fenómenos da Natureza - por um preço especial, incentivando a uma maior proteção do automóvel. Uma solução complementar que vai mais longe na proteção das pessoas e dos seus carros.

Em 2012, cerca de 70% dos carros em Portugal tinha entre 5 e 20 anos de idade. A idade média do parque automóvel é de 11 anos.

Fonte: Associação Automóvel de Portugal, 2012

PROMOÇÃO DA POUPANÇA

PPR Leve 2ª Série

Lançado em 2007, o PPR Leve nasceu com o objetivo de sensibilizar para a importância de poupar para a reforma. Em 2015, a Fidelidade lançou o PPR Leve 2ª série, um plano poupança reforma simples e acessível que reforça o compromisso com a poupança dos clientes.

Nesta 2ª série, o PPR permite ter acesso ao seguro de vida Leve Mais, que garante a segurança dos clientes e das suas famílias em caso de morte ou invalidez. Outra das vantagens é a oportunidade de aderir ao Cartão de Crédito Leve, que permite reverter uma parte das despesas com o cartão para o PPR.

PPR Poupança Futuro Transfer

E porque a poupança é um dos focos do Grupo, a Fidelidade lançou em 2015 uma nova solução - o PPR Poupança Futuro Transfer, o plano poupança reforma que permite que os clientes transfiram o seu plano para a Fidelidade, garantindo que o seu futuro está assegurado. A flexibilidade desta solução pretende adaptar-se aos diferentes objetivos e ritmos de poupança.

Apesar da crise económica e da consequente diminuição de rendimentos nos últimos anos, os portugueses têm aumentado as suas poupanças. Em 2014 pouparam 10,1 euros por cada 100 euros disponíveis, elevando a taxa de poupança para níveis do início do século.

Fonte: artigo do jornal económico http://economico.sapo.pt/noticias/um-retrato-da-poupanca-em-portugal_204999.html

Os jovens até aos 30 anos mostram-se mais predispostos à poupança e a investir em PPRs, reflexo da crise económica com que se depararam após 2008.

Fonte: Consumer survey of financial services buying trends in Europe, Towers Watson, Março 2016.

Poupança Objetivo

Poupar para o futuro é também poupar para um objetivo. As pessoas estão hoje mais conscientes da importância de poupar, não só para a reforma, mas também para a educação, ou para a saúde, por exemplo. Em 2015 a Fidelidade lançou o Poupança Objetivo, com duração mínima de 5 anos e máxima de 15 anos, que permite poupar tendo um objetivo em vista, para que o futuro e os objetivos dos clientes estejam assegurados.

INCENTIVO AO EMPREENDEDORISMO

Fidelidade Tecnológicas

O crescimento das startups em Portugal tem sido um dos maiores motores do aumento do dinamismo da economia nacional, fortemente ancorado na inovação. Em 2014, a Fidelidade reforçou o compromisso com o empreendedorismo e criou o pacote Fidelidade Tecnológicas em parceria com a Start-Up Lisboa, a Fábrica de Startups e a Beta i. Trata-se de um produto único em Portugal, com uma oferta abrangente que inclui a proteção de equipamentos eletrónicos, um seguro de acidentes de trabalho e um seguro Multicare. Desta forma, a Fidelidade incentiva a inovação, através do apoio às startups, para que possam garantir a sua sustentabilidade futura e continuar a contribuir para a dinamização do tecido empresarial português.



Todos os anos surgem cerca de 35.000 startups, 122 por dia em 2015 em diversos ramos de atividade, com especial foco na área das tecnologias.

Fonte: Estudo Dun & Bradstreet, Março 2016



Mais Digitais,
Mais Próximos

Apostamos na
transparência
e garantimos
um serviço
de proximidade





Desde 2013 que o Grupo Fidelidade tem vindo a trabalhar para tornar a sua comunicação com os clientes mais simples e mais acessível

MAIS CLAREZA, MAIS TRANSPARÊNCIA

Desde 2013 que o Grupo Fidelidade tem vindo a trabalhar para tornar a sua comunicação com os clientes mais simples e mais acessível, procurando não só uniformizar a informação disponibilizada nos diferentes canais (mediadores, website), mas também sensibilizar os colaboradores para a necessidade de comunicar no mesmo tom. A simplificação e uniformização da comunicação do grupo procura assim promover a transparência da informação e ao mesmo tempo dar autonomia aos clientes, que podem aceder mais facilmente à mesma informação em diferentes canais.

Nesse sentido, e porque a transparência é um dos compromissos do Grupo, a Fidelidade lançou o Projeto Tom da Fidelidade, assente nos princípios de transparência, proximidade e clareza. Trata-se de um projeto pioneiro, sendo a Fidelidade a primeira seguradora no mercado a uniformizar a comunicação, envolvendo todas as áreas de negócio operativas

e de assistência, bem como todos os níveis hierárquicos.

NOVOS MODELOS DE NEGÓCIO

A era digital exige uma nova abordagem ao nosso negócio que permita ter uma visão integrada do cliente em diferentes canais. Os nossos clientes estão hoje mais despertos para diferentes canais de distribuição, com diferentes expectativas na sua interação com as seguradoras. Adicionalmente, o mercado é hoje diferente com novos players, novas formas de vender seguros, novas formas de partilhar informação e serviços. O dinamismo do mercado traduz-se igualmente numa oportunidade de repensar a forma como fazemos negócio. As novas tecnologias têm um papel essencial nessa mudança, ao permitir uma interação mais simples, clara e acessível com os nossos clientes. Mas porque somos uma empresa de pessoas, não prescindimos da proximidade. Em vez disso, procuramos uma estratégia de integração e articulação de diferentes canais, para que possamos responder às expectativas de todos os nossos clientes.

OK! teleseguros mais digital

Em 2014 e 2015 a OK! teleseguros reestruturou o serviço online, como parte da sua estratégia de simplificação da oferta.

Novo site

Em 2014 foi lançado um novo site, redesenhado para melhorar a experiência de navegação e simplificar o acesso à informação, permitindo aos clientes uma utilização mais fácil e o acesso a novas funcionalidades, com base nas suas preferências pessoais. Atualmente, os clientes da OK! teleseguros já podem alterar dados pessoais, contratar o seguro para o carro ou participar um acidente diretamente no portal.

Nova “Marta”

Em 2015 foi lançada a campanha “Nova Marta”, uma iniciativa que deu início ao reposicionamento da marca. O grande objetivo foi mostrar a OK!teleseguros hoje, mais simples, mais acessível, mais inovadora e com soluções para além do automóvel.

Mais digital

No esforço de integração de novas tecnologias na sua oferta, a fatura eletrónica foi lançada também em 2015, simplificando a comunicação com os clientes e promovendo a sustentabilidade ambiental. A expansão digital já tinha sido iniciada em 2014, com o lançamento da iniciativa de Emissão Digital, que veio permitir a aceitação do contrato de seguro via digital, o que não só contribui para a diminuição da pegada ambiental, como torna o serviço de aquisição de seguros da OK!teleseguros mais acessível e simples.

Crescimento em 2015 de 24% das visitas ao site da OK! teleseguros e o aumento em mais de 60% do número de seguidores da página de Facebook

MEDIADORES: OS PARCEIROS DO NEGÓCIO

Gestão da rede de mediação

Adicionalmente, durante o ano de 2015 o grupo desenvolveu o projeto 'Segmentação da Rede de Mediação' um projeto de consolidação e de integração dos serviços que a Fidelidade disponibiliza aos seus mediadores. Através de uma diferenciação qualitativa da rede de mediadores, o novo processo permite adequar diferentes propostas de valor a cada segmento, ajustando-as à sua importância para o desempenho do canal de mediação da companhia. O sistema de diferenciação é feito em termos de remuneração, incentivos, apoio comercial, ferramentas operacionais, formação e apoio de marketing, concretizando-se também os programas de ativação de mediadores, dos quais são exemplo a abertura de lojas e o programa de gestor de clientes, que permitem a consolidação de cada projeto profissional, através do desenvolvimento de iniciativas ajustadas aos diferentes segmentos de mediadores.

Formação dos mediadores

Mas mais do que nas ferramentas, o Grupo continua a apostar na formação de mediadores como eixo fundamental para uma estratégia focada nas pessoas e no serviço prestado. Em 2015 o foco da formação de mediadores foi no desenvolvimento de soft skills, como forma de

potenciar o crescimento pessoal e contribuir para o processo relacional com os clientes e parceiros da Fidelidade. A formação e aprendizagem contínua são ingredientes essenciais para o sucesso. Nos últimos dois anos o Grupo focou-se na gestão de vendas e de literacia financeira, como forma de dotar os mediadores com as melhores e mais recentes ferramentas de negócio. Simultaneamente, a Fidelidade focou-se na importância das competências interpessoais como parte fundamental do processo de vendas. Para isso, promoveu várias sessões de formação em gestão de conflitos, coaching de vida, bem como coaching comercial, para mediadores recentes na rede.

Medinet e ADN: gestão de sinistros pelos mediadores

Em 2015 o Grupo prosseguiu com o desenvolvimento e reforço das ferramentas utilizadas para um melhor serviço ao cliente. A Fidelidade continuou a investir nos sistemas de gestão de sinistros para mediadores, o Medinet e o ADN, ao potenciar as suas funcionalidades, no sentido de melhorar a comunicação entre mediadores e gestores de sinistros da Fidelidade e favorecer o trabalho de gestão de mediadores. O número total de utilizadores do Medinet e do ADN tem aumentado todos os anos.

Em 2015, a rede de mediação do Grupo Fidelidade integrava 8.966 mediadores, dos quais 29%, exclusivos

Em 2015 a formação de mediadores registou um aumento de 131%, num total de 26.513 horas de formação, mais do dobro face a 2014



Em 2015 o número de utilizadores de Medinet e ADN cresceu 6%.

José Silva do Ó

Mediador Fidelidade Casal de São Brás



“É UMA GRANDE VANTAGEM PODER CONTACTAR DIRETAMENTE COM O CENTRO DE SUBSCRIÇÃO, COM O CENTRO DE OPERAÇÕES E DEMAIS SETORES DA COMPANHIA.”

A segmentação da rede de mediação está relacionada com a envolvimento dos mediadores com a Companhia, bem como com a dimensão do volume de trabalho desenvolvido.

Eu estou enquadrado na rede Alfa e considero este projeto uma mais-valia.

É uma grande vantagem poder contactar diretamente com o centro de subscrição, com o centro de operações e demais sectores da companhia.

Os processos, apesar do acréscimo de carga administrativa, permitem obter uma resposta rápida às solicitações dos meus clientes.

REFORÇO DO SERVIÇO

O Grupo Fidelidade acredita que a aposta digital deve complementar uma forte rede de proximidade, ancorada nas Lojas de mediadores e agências do Grupo, para que os clientes possam obter a informação que necessitam, no canal de distribuição que lhes é mais útil e acessível. Nesse sentido, foi reforçada a rede comercial, nomeadamente as oficinas Help-a-Car e Car⁴ Service, bem como a rede de distribuição, com o aumento do número de lojas de mediação.

Expansão Help-a-Car e Car Service

Em 2014 e 2015 a Fidelidade continuou a expandir o seu serviço Help-a-Car, numa iniciativa que facilita o apoio aos sinistrados, ao mesmo tempo que contribui para ganhos de eficiência na companhia, ao concentrar num mesmo local todas as etapas de resolução de um sinistro. Em 2014 existiam já 26 oficinas Help-a-Car em todo

o país, representando um investimento de mais de 100 mil euros na expansão deste serviço.

Além disso, a Fidelidade Car Service lançou, já em 2016, um serviço inovador que permite aos clientes efetuarem o acompanhamento da reparação da sua viatura, desde o primeiro contacto efetuado pelo perito para marcação da peritagem, até à entrega da viatura reparada, através de uma plataforma web, acessível por email ou smartphone. Esta iniciativa com características de inovação foi nomeada pela Efma – uma associação financeira internacional sem fins lucrativos que representa cerca de 3300 marcas em 130 países.

Ainda em 2015, a Car Service apostou no reforço da sua rede de distribuição com a abertura de duas novas oficinas (Queluz e Porto). Na unidade dos Olivais, atenta à necessidade de prestar um

serviço de qualidade e ágil implementou uma área de serviços rápidos de colisão Smart Repair, que vai permitir reparar os pequenos danos de uma forma mais eficaz, pois as reparações serão muito mais rápidas e económicas. Este serviço também será utilizado para reparar pequenos danos com valores abaixo das franquias contratuais ou para acondicionamento de viaturas antes de serem entregues ao locador.

A abertura das novas unidades reflete não só a preocupação com a proximidade dos clientes, mas também preocupações a nível ambiental, ao promover a redução de consumos e emissões nas novas oficinas. Para a Car Service o ambiente é uma preocupação permanente, pois além de melhorar os processos de reparação, recorrendo a produtos amigos do ambiente, conta também com uma gestão integrada de resíduos cumprindo todos os requisitos legais aplicáveis.

⁴ Lançado em julho de 2011, o Help-a-Car é um serviço inovador que concentra numa mesma oficina todas as etapas que compõem a resolução de um sinistro automóvel, desde a participação do sinistro à peritagem, e a oferta de um veículo de cortesia durante o período de reparação do automóvel. Podem usufruir desta rede todos os condutores de veículos sinistrados cuja reparação esteja a cabo da Fidelidade ou da OK! telesseguros.

Mais lojas de mediação

Outro dos eixos estratégicos da Fidelidade é o reforço da sua rede de distribuição, a maior a nível nacional, que integra as agências Fidelidade, bem como as lojas franchisadas. Em 2015, a Fidelidade abriu 37 novas Lojas de mediação em todo o país, num total de 377 Lojas disponíveis em todos os distritos de Portugal.

Distritos

Lojas

Beja	1
Évora	2
Setúbal	3
Faro	5
Braga	2
Castelo Branco	1
Coimbra	3
Lisboa	5
Porto	7
Vila Real	2
Leiria	4
Santarém	2

Total lojas **37**



Em 2015, a Fidelidade abriu 37 novas Lojas de mediação em todo o país

Peritagem de proximidade

Em 2015 a GEP reposicionou o perito face à peritagem e aos seus interlocutores, nomeadamente os lesados. Numa tentativa de promover a transparência e o envolvimento de todas as partes interessadas no processo de peritagem desde o seu início, a empresa tem promovido uma cultura de peritagem diferenciadora, onde o perito contacta o lesado para ser ele mesmo a agendar a altura do dia em que será efetuada a peritagem, de acordo com a sua disponibilidade. Esta humanização da peritagem vai ainda mais longe, com o perito a disponibilizar informações úteis ao lesado, no sentido de promover o bom desenrolar da peritagem.



Rúben Luís

Perito Patrimonial na GEP



“COM ESTA FERRAMENTA PODEMOS, NO DECORRER DA PERITAGEM, MOSTRAR AO CLIENTE O VALOR PARA A REPARAÇÃO DOS DANOS.”

Na qualidade de Perito, posso evidenciar o trabalho realizado pela GEP nos dois sistemas informáticos por nós utilizados, GEPOP e GEP AVER, que se encontra dentro dos elevados parâmetros de rigor, da transparência e da independência técnica, o que constitui um claro fator de diferenciação relativamente às habituais práticas do mercado segurador.

Gepop é uma ferramenta de cálculo de reparação de danos em edificações, certificada pela norma ISO no referencial 9001. Com esta ferramenta podemos, no decorrer da peritagem, mostrar ao cliente o valor para a reparação dos danos.

Dentro do GEP AVER foi desenvolvido um serviço inovador (LDI - Liquidação direta e imediata), que faz com que no local e no dia da peritagem o segurado esteja a ser indemnizado diretamente pelo perito, o que deixa o cliente satisfeito pela eficácia e rapidez da resolução do sinistro. Em contrapartida dá-nos uma maior responsabilidade no enquadramento.

GepExpert: gestão de peritagens

Em 2015 a GEP apostou em novas ferramentas utilizadas nas peritagens. O aumento da produção da nova ferramenta de gestão de peritagens – GepExpert – no final de 2014, permitiu a total autonomização do serviço a nível técnico e funcional para operar com diferentes clientes. A aplicação foi desenvolvida com o objetivo de agilizar os processos de trabalho da peritagem, entre perito e supervisor, orientando-os para a sequência ideal de trabalho, minimizando os índices de erros e elevando a qualidade de informação a enviar ao cliente. A nova ferramenta não só melhora a qualidade de serviço da GEP como favorece a supervisão e o controlo online, otimizando os

processos diários. Permitiu ainda à empresa arrancar com o processo de internacionalização na área de peritagem automóvel, nomeadamente para Angola.

SCAPA: mais eficiência em tempo real

Em 2015, a GEP continuou a desenvolver o projeto SCAPA (Sistema de Controlo Automático das Peritagens Automóveis), um sistema que permite, em tempo real, lançar alertas ao utilizador quando deteta anomalias e/ou incoerências técnicas. O projeto constitui um enorme avanço na criação de um serviço de maior proximidade e rapidez na resposta, uma vez que informa os peritos de possíveis erros de forma atempada, permitindo a sua

retificação, antes de ser enviada qualquer informação/serviço para o cliente. O caráter inovador do projeto traduz-se ainda na possibilidade de alerta para o controlo do supervisor, facilitando a comunicação e monitorização dos processos, bem como a obtenção de indicadores estatísticos.

A nova ferramenta não só melhora a qualidade de serviço da GEP como favorece a supervisão e o controlo online

Estar lá quando as pessoas mais precisam | As cheias em Albufeira

A 1 de Novembro 2015, a zona de Albufeira foi assolada por chuvas torrenciais, que culminaram com cheias catastróficas na região. De imediato a Fidelidade acionou um plano de contingência enviando para o local um grupo de peritos e técnicos especializados (Peritos GEP, Funcionários e Mediadores Fidelidade) para que pudessem analisar a situação, recolher dados e no próprio dia concluir os relatórios de peritagem. Foi igualmente acionado o plano de 'catástrofe' que permite agregar todas as participações Multirrisco, tornando o processo mais célere.

Menos de 2 dias após a primeira participação do sinistro, foi possível iniciar o pagamento de indemnizações a lesados. Apenas 48 horas após as cheias, já se encontravam abertos 150 processos, com alguns já encerrados e a emissão dos primeiros recibos de indemnização a acontecer em simultâneo.

EM REVISTA**2014:**

Proteção Vital do Condutor | Expansão Help-a-car | Fidelidade Tecnológicas | Plano Autoestima; Lançamento OK! Drive you APP

2015:

Campanha "Nova Marta" | Proteção Vital das Pessoas | PPR Leve 2ª Série | Segmentação da Rede de Mediação | Seguro Oncológico

Miguel Vilarinho

Administrador da Via Directa



“A INOVAÇÃO NO GRUPO FIDELIDADE FAZ PARTE INTEGRANTE DO SEU ADN E, MUITO ESPECIALMENTE, A INOVAÇÃO CENTRADA NAS PESSOAS, NA SUSTENTABILIDADE E NA RESPONSABILIDADE SOCIAL.”

A inovação no Grupo Fidelidade faz parte integrante do seu ADN e, muito especialmente, a inovação centrada nas pessoas, na sustentabilidade e na responsabilidade social.

Já nos habituamos a ser reconhecidos a nível nacional e internacional.

Soluções como o “Leve PPR”, “Seguro Funeral”, “Proteção Vital Conductor”, “Proteção Vital Pessoas”, “e-fatura”, “OK! Drive You”, Seguro Oncológico, o programa We Care e a recém-lançada “APP OK! teleseguros”, são a prova disso mesmo.

Os nossos clientes sabem que, mesmo nas situações de catástrofe, somos os primeiros a acompanhá-los. E fazemo-lo inovando.

Este é o nosso passado. Um passado que desafia o futuro. **Um desafio que é para todos nós!**

Be people driven, be there

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

Compromisso com os Colaboradores





O nosso enfoque interno é criar condições para o desenvolvimento pessoal e profissional das nossas pessoas, é atrair os melhores talentos e é criar uma cultura e envolvimento alinhados com a missão, visão e valores do Grupo.

Luís Alves

Administrador da Fidelidade Assistance



“ACREDITAMOS QUE PODEMOS CONTRIBUIR PARA UMA MELHORIA DA QUALIDADE DE VIDA DOS NOSSOS COLABORADORES, PERMITINDO ASSIM ALCANÇAREM UM EQUILÍBRIO ENTRE A VIDA PROFISSIONAL E PESSOAL.”

No ano de 2015 efetuámos o nosso renaming e rebranding. Assim, a CARES – Companhia de Seguros, S.A., enquanto empresa pertencente ao Grupo Fidelidade, alterou a sua denominação, passando a designar-se Fidelidade Assistência - Companhia de Seguros, S.A., operando a partir desse momento sob a marca Fidelidade Assistance. Internamente, esta ação permitiu-nos reforçar junto dos nossos colaboradores o sentimento de pertença ao Grupo Fidelidade!

Acreditamos que podemos contribuir para uma melhoria da qualidade de vida dos nossos colaboradores, permitindo-lhes assim alcançarem um equilíbrio entre a vida profissional e pessoal. Consideramos que desta forma teremos colaboradores mais felizes, logo, mais motivados e produtivos. Por estes motivos apresentámos a nossa candidatura à Certificação Empresa Familiarmente Responsável, sob o referencial EFR-1000-2, tendo-nos sido concedida a mesma, em setembro de 2015, pela Fundación Másfamilia.

Esta foi uma das formas que nos permitiu validar as nossas medidas de conciliação e combinar as responsabilidades familiares e pessoais dos nossos colaboradores!

Acreditamos que esta será a forma de caminhar juntos no caminho da excelência!

Ouvimos, envolvemos e desafiamos as nossas pessoas

Nos últimos anos fomos crescendo, agregámos várias empresas, expandimos o negócio de dentro para fora, inovámos. Somos líderes do setor em Portugal e ambicionamos chegar mais longe. Para cumprir esta ambição é imperativo que potenciemos o nosso orgulho, o sentimento de pertença e o empenho.

O nosso negócio é proteger pessoas, garantir a sua segurança. É o que se espera de nós. Para honrar os compromissos com os nossos clientes depositamos toda a nossa confiança nas nossas equipas. Por isso, temos procurado estar mais perto das nossas pessoas, ouvi-las e desafiá-las a fazer mais e melhor.

Nos últimos anos fomos crescendo, agregámos várias empresas, expandimos o negócio de dentro para fora, inovámos. Somos líderes do setor em Portugal e ambicionamos chegar mais longe. Para cumprir esta ambição é imperativo que potenciemos o nosso orgulho, o sentimento de pertença e o empenho.

É este o nosso enfoque interno, criar condições para o desenvolvimento pessoal e profissional das nossas pessoas, atrair e reter os melhores talentos e criar uma cultura e envolvimento alinhados com a missão, visão e valores do Grupo.

O redesenho organizacional transversal ao Projeto Compass, referido anteriormente neste relatório, implicou também a reorganização da nova área de gestão de pessoas do Grupo, que passou a ser designada por Direção de

Pessoas e Organização e que tem como eixos de atuação a cultura e envolvimento, a estratégia de comunicação interna, o enquadramento organizacional, a atração e retenção de talento, o fomento da liderança, o novo modelo de gestão de desenvolvimento, a estratégia de formação e a definição do modelo de recrutamento e de seleção.

Um primeiro projeto desta nova área e visão foi a realização, em 2015, de um estudo de clima com o intuito de ouvir as pessoas e recolher as suas opiniões e ideias relativamente à sua experiência de trabalho e envolvimento com o Grupo. O Programa FIDBACK abrangiu 16 empresas do Grupo, num total de 3.616 colaboradores distribuídos por 8 países e obteve uma taxa de resposta de 75%. A participação dos colaboradores foi realizada de forma voluntária e confidencial.

Para se preparar para o futuro, após a avaliação dos resultados do estudo, o Grupo pretende criar grupos de trabalho e definir planos de ação para responder às áreas de intervenção consideradas prioritárias pelos colaboradores. Isto constituirá a base do trabalho desenvolvido posteriormente e atualmente em curso.

3.158

Colaboradores em 2015

43.158

Horas de formação a colaboradores em 2015

45,6

Anos é a idade média dos colaboradores

46%

Colaboradores com formação superior

124

Novos colaboradores admitidos

Desenvolvimento Pessoal e Profissional



Preparamos
as pessoas
para o futuro





Programa de trainees

Num setor tradicional como os seguros que encara hoje novos desafios e mudanças necessárias, a atração e retenção de talento é um eixo estratégico na gestão de pessoas, nomeadamente na importância que assume para a transferência de conhecimento e para fomentar a inovação.

Com este tema presente, o Grupo Fidelidade desenvolveu em 2015, um Programa de Trainees, dando oportunidade a que jovens licenciados conhecessem o modelo de negócio do Grupo e passassem por um

processo de desenvolvimento de competências em contexto de trabalho. Nesta primeira edição foram selecionados 11 jovens que passaram por um processo de acolhimento, conheceram as várias áreas de negócio e empresas do Grupo e foram convidados a fazer um percurso de um ano em duas áreas de negócio/direções diferentes com o intuito de desenvolverem dois projetos, cada um no espaço de seis meses.

A esta iniciativa esteve associado um Programa de Mentores, que acompanharam os jovens durante este percurso.

Em Portugal, o setor dos seguros emprega mais de 11 mil colaboradores, 47% dos quais tem o ensino superior e cuja antiguidade média é de 17 anos

E-Learning

Em 2015, lançou-se um projeto de revisão do modelo e plataforma de e-learning. Com o objetivo de se facilitar a aprendizagem e o desenvolvimento dos colaboradores, está a ser preparada uma plataforma de formação com recurso à técnica de gamification. A plataforma tem previsão de lançamento no final de 2016.

Testemunho de 2 trainees da Fidelidade após 3 semanas do programa



“NÃO ESPERAVA QUE NUMA EMPRESA HOUVESSE TANTO DESSE “BOM AMBIENTE” NO SENTIDO EM QUE AS PESSOAS GOSTAM DO QUE FAZEM E NÃO HÁ TRABALHADORES DESCONTENTES”

“(…) Destaco também a facilidade com que fui recebido e o bom ambiente que reina por estes lados. Isto é muito bom, e sobretudo surpreendente! (Não esperava que numa empresa houvesse tanto desse “bom ambiente” no sentido em que as pessoas gostam do que fazem e não há trabalhadores descontentes)”. (….) No geral, tenho gostado muito e tenho a sensação de que acertei ao ter vindo para cá. Estou ansioso por começar a ver o meu projeto a ser construído porque acho que, também isso me dará uma maior motivação”.

“Basicamente e com toda a sinceridade, adorei o meu projeto e adorei a área/direção que me foi destinada para estes 6 meses. (...) Portanto, estou felicíssima!”



Aposta na formação dos peritos

Em 2015 a GEP manteve o investimento na formação técnica e comportamental dos seus colaboradores e prestadores de serviços, o que lhe permitiu desenvolver a sua atividade dentro de elevados parâmetros de rigor, transparência e independência técnica e diferenciar-se no mercado segurador.

O trabalho contínuo de aposta na formação dos seus colaboradores significou que em 2015 a GEP certificasse os seus novos peritos automáticos (que iniciaram atividade durante o ano de 2015), bem como a renovação da certificação dos peritos que já exerciam a função, permanecendo a única empresa em Portugal com peritos certificados.

Avaliação dos Riscos Psicossociais nas Organizações e dos Riscos Industriais

A Safemode apostou, em 2014, numa ferramenta para avaliação dos Riscos Psicossociais nas Organizações, ou seja, fatores inerentes às condições e organização do trabalho que afetam a saúde dos indivíduos. A Organização Internacional do Trabalho identifica os seguintes riscos psicossociais: sobrecarga horária, sobrecarga de trabalho mental e físico, monotonia, falta de empowerment, burnout, assédio moral e violência, insegurança no emprego, stress (individual e no trabalho). Pela temática em causa e a sua óbvia ligação com parâmetros como a produtividade e absentismo – em última análise com a susten-

tabilidade das próprias organizações – tem-se assistido a um crescente interesse na avaliação destes riscos em determinados setores de atividade, como a indústria, utilities ou saúde. Esta formação foi ministrada aos técnicos das áreas de Análise de Risco e Segurança e Saúde no Trabalho, num total de 14 participantes. Em 2015, a Safemode realizou uma formação em Análise de Riscos Industriais (Lisboa e Porto). Estas ações foram abertas à generalidade dos colaboradores da empresa, independentemente da função que exercem e inserem-se no esforço que a organização tem desenvolvido para dotar os seus recursos de mais ferramentas e competências. Participaram no total 27 colaboradores tendo tido cada ação uma carga horária de 52 horas.

Tom Fidelidade

O projeto Tom Fidelidade tem assumido, nos últimos dois anos, um papel relevante na formação interna de comunicação escrita. Este projeto pretende melhorar significativamente a comunicação interna e externa, com os parceiros, colegas e clientes, tornando-a mais transparente, simples e clara.

Até 2015 foram formados aproximadamente 500 colaboradores de diferentes áreas de negócio, operativas e de assistência da Fidelidade.

O principal objetivo é a transformação dos outputs da Companhia: cartas/templates, emails internos/externos e respostas a reclamações.

Este trabalho tem sido desenvolvido com a colaboração das diferentes áreas da Fidelidade. Para um maior envolvimento e transversalidade da iniciativa, foi criada a figura de “sponsor” em cada área/direção, cuja missão é representar o projeto a um nível superior, comunicar com os colaboradores da sua Direção, ser um elo de ligação permanente entre o projeto e as direções e sugerir e participar na organização de iniciativas. Atualmente existem 12 sponsors que são os embaixadores do Tom Fidelidade na companhia.

3.7

Média global de avaliação (resultado da auditoria externa à comunicação escrita, (escala de 1 a 5))

70,7

Média global de avaliação (survey de conhecimentos efetuado aos colaboradores - escala 0 a 100)

4,4

Média de satisfação global com o projeto (escala 1 a 5)

Formação em Liderança

Os anos de 2014 e 2015 foram anos de análise e reflexão interna para o Grupo Fidelidade, na sequência do estabelecimento da marca única, da entrada do novo acionista e dos próprios desafios que o setor segurador enfrenta atualmente. Atendendo a um ambiente de crescentes desafios e de forma a potenciar as competências e capacidades de gestão das pessoas, em alinhamento com a estratégia e valores do Grupo, foi idealizado um programa evolutivo de transformação organizacional, que inclui diferentes iniciativas desenvolvidas em conjunto com diversos parceiros.

Assente no princípio de que a formação deve ser contínua, e na necessidade de preparar as equipas para melhor enfrentarem os estímulos do presente e ultrapassarem os desafios do

futuro, o Grupo Fidelidade em parceria com a AESE Business School lançou o programa de liderança "Changing Minds, Chasing Leadership". O programa será implementado em 2016 e 2017, com a participação dos administradores e diretores de 1ª e 2ª linha, num total de 150 colaboradores das diferentes empresas do Grupo.

A grande inovação do programa é o facto de ser transversal, promovendo a homogeneização da forma de pensar, estar e fazer negócio e garantindo que todos trabalham proativamente para uma mesma visão. O programa de formação inclui também uma análise individual do perfil de cada um dos participantes, bem como um processo de autoavaliação, o que incita a um processo de reflexão interna e à participação ativa de cada um dos colaboradores envolvidos.

Os anos de 2014 e 2015 foram anos de análise e reflexão interna para o Grupo Fidelidade, na sequência do estabelecimento da marca única, da entrada do novo acionista e dos próprios desafios que o setor segurador enfrenta atualmente.



Valorização Pessoal

A par das iniciativas de formação e capacitação das pessoas para os desafios que se impõem às várias empresas do Grupo, o Grupo Fidelidade promove, a partir do seu Programa de Responsabilidade Social, a realização de workshops que contribuem para o desenvolvimento das competências pessoais e sociais das suas equipas. São exemplo disso temas como auto-coaching, marketing pessoal, comunicar com pessoas difíceis, apresentações de sucesso, socorrismo e empreendedorismo e inovação social.



Mais Serviço
ao Colaborador

Estamos mais
presentes e
disponíveis
quando as nossas
pessoas precisam





My Benefits

A pensar na proteção dos Colaboradores e suas famílias, foi desenvolvido o Programa My Benefits.

Neste programa, o colaborador tem a oportunidade de converter uma parte do seu prémio de desempenho num plano de benefícios “My Benefits”, como por exemplo, seguros ou apoio escolar. É uma opção inovadora para os colaboradores do Grupo, que têm assim a oportunidade de personalizar as opções de compensação em função das necessidades em cada momento das suas vidas.

Através da criação de um portal disponível online, cada pessoa pode aceder às ofertas My Benefits, aceder ao seu plano individual e gerir os seus benefícios de poupança para a reforma, aderir, reforçar ou melhorar a proteção de seguros de vida, saúde e acidentes pessoais e financiar despesas de infância e educação dos seus dependentes.

O Programa é de adesão voluntária e tem a validade de um ano. O feedback dos colaboradores foi muito positivo mostrando-se satisfeitos pela nova opção de personalizar o seu prémio de desempenho.

Cerca de 78% dos colaboradores já interagiram com o sistema do mybenefits e mais de 50% compuseram o seu plano a partir das diferentes opções disponíveis, relacionadas com produtos de reforma, educação, saúde, seguros de vida e acidentes pessoais.

Vanda Vinhinha

Direção de Pessoas e Organização, responsável pelo projeto My Benefits



“A IMPLEMENTAÇÃO DESTE PLANO ESTENDEU-SE A UM UNIVERSO DE MAIS DE 3.000 COLABORADORES E FOI, CLARAMENTE, UMA APOSTA GANHA COM VANTAGENS PARA TODOS.”

Foi um enorme privilégio ser a responsável pelo arranque do plano mybenefits no Grupo Fidelidade, destacando o importante apoio da equipa multidisciplinar que contribuiu, de forma sustentada, para o sucesso global do projeto. Tratou-se efetivamente de um grande desafio. A implementação deste plano estendeu-se a um universo de mais de 3.000 colaboradores e foi, claramente, uma aposta ganha com vantagens para todos.

Através de planos desta natureza as nossas Empresas conseguem ser mais atrativas em novas contratações, ter maior facilidade na retenção de colaboradores e proporcionar maiores níveis de motivação dentro do Grupo. O mybenefits é um plano de benefícios flexível, de adesão facultativa, permitindo que cada colaborador faça a escolha mais ajustada às suas necessidades do momento, a partir de um vasto leque de opções disponíveis. Permite, ainda, que na empresa se evolua para uma cultura de retribuição total, com maior valorização dos benefícios colocados à disposição de cada colaborador. Todos os produtos disponíveis foram alvo de escolhas dos colaboradores, recaindo o maior número de escolhas nos produtos associados à saúde e à educação. Um exemplo de sucesso na implementação da estrutura de benefícios flexíveis.

Serviço de atendimento ao colaborador

Ainda em 2015, o atendimento ao colaborador ganhou novos contornos, com a definição de um horário de atendimento para as pessoas terem apoio interno, a criação de uma linha telefónica e de uma sala especificamente criada para esclarecimento de dúvidas e outros temas. O objetivo desta medida é criar uma maior proximidade com as pessoas.

Descontos Protocolados

À semelhança de anos anteriores, o Grupo tem desenvolvido protocolos com várias entidades, proporcionando aos seus colaboradores, o acesso a descontos em áreas relacionadas com o comércio, a alimentação, a cultura e lazer, a educação, a saúde e bem-estar e oficinas e rent-a-cars.





Nós: Grupo de Apoio Social

Em 2014-2015, o Grupo Fidelidade deu continuidade ao Programa Nós, uma iniciativa que nasceu em 2013 com a missão de desenvolver um apoio personalizado e confidencial aos colaboradores a passar por constrangimentos sociais, económicos, financeiros e psicológicos.

O Programa conta com duas áreas de intervenção:

- **Apoio financeiro e jurídico** – nesta área, entre outras iniciativas, destaca-se a parceria com a DECO para apoiar nos casos de sobreendividamento e na gestão ao orçamento familiar;
- **Apoio social e psicológico** – assistência à família em situações de crise (problemas familiares, problemas de saúde, entre outros).

O balanço de adesão à iniciativa é bastante positivo e reforça a importância do apoio personalizado aos colaboradores do Grupo. Face ao sucesso da iniciativa, o Grupo prevê, num futuro próximo, estender o NÓS aos reformados.

Embora não sendo um serviço que pressuponha intervenção de foro clínico, a empresa considera importante dar assistência nestes momentos difíceis e, por isso, disponibiliza um serviço que apoia os seus colaboradores

165

Colaboradores beneficiaram deste projeto desde 2013

Serviço de Apoio Oncológico

Na sequência da criação do Seguro de Saúde Oncológico e reforçando a preocupação com os colaboradores e suas famílias que estejam numa situação de doença oncológica, a Multicare criou um serviço específico para apoiar quem se encontra em situações de internamento e/ou tratamentos prolongados.

Embora não sendo um serviço que pressuponha intervenção de foro clínico, a empresa considera importante dar assistência nestes momentos difíceis e, por isso, disponibiliza um serviço que apoia os seus colaboradores durante o período de internamento ou no acesso a cuidados de saúde em ambulatório complementares ao internamento, como a marcação de consultas, exames auxiliares de diagnóstico e tratamentos. Para além disso, o serviço inclui o esclarecimento de dúvidas relativamente ao funcionamento e âmbito das coberturas da apólice, alerta no caso de eventual insuficiência de capitais e disponibiliza uma equipa para assessoria médica, composta por um enfermeiro e um oncologista.

A família como um pilar fundamental no bem-estar das pessoas

A proteção e bem-estar das famílias está na gênese do negócio das seguradoras e, como seria de esperar, no Grupo Fidelidade essa preocupação está muito presente a nível interno. Para além de estar refletida nos benefícios, que incluem o tema da saúde e da educação, e na realização das iniciativas dedicadas à promoção da poupança e gestão do orçamento familiar, foram organizados vários workshops mensais focados na família, alguns dedicados somente aos pais sobre educação parental, e outros dedicados diretamente às crianças. Alguns exemplos de temas são: Saber Estudar, Saber ensinar a Estudar, Aprender a Brincar, Economia para Crianças.

Fidelidade Assistance com certificação Empresa Familiarmente Responsável

Porque a conciliação trabalho-família é uma preocupação com bastante expressão num negócio que funciona 24 horas por dia, a Fidelidade Assistance, ficou bastante orgulhosa por ter recebido a certificação EFR 1000-2 Empresa Familiarmente Responsável concedida pela ACEGE – Associação Cristã de

Empresários e Gestores em representação da Fundación Másfamilia. As medidas implementadas organizam-se em torno dos seguintes eixos estratégicos: políticas de estabilidade e qualidade no emprego; políticas de flexibilidade laboral; políticas de apoio à família dos colaboradores; políticas de desenvolvimento pessoal e profissional; políticas de igualdade de oportunidades.

A Fidelidade Assistance implementou no início de 2015, 112 medidas no âmbito da qualidade no trabalho, flexibilidade espacial e temporal, apoio à família, desenvolvimento pessoal e profissional, igualdade de oportunidade, liderança e estilo de direção. Para além da sistematização de medidas necessária para a certificação, foram também criados canais de comunicação entre os colaboradores e a gestão de topo, promovendo a participação ativa de todos os colaboradores. Foi também implementado um fórum de sugestões que permite a partilha de opiniões e propostas, criando um processo dinâmico de crescimento da empresa em conjunto com os seus colaboradores e de acordo com as suas necessidades.

A Fidelidade Assistance implementou no início de 2015, 112 medidas no âmbito da qualidade no trabalho, flexibilidade espacial e temporal, apoio à família, desenvolvimento pessoal e profissional, igualdade de oportunidade, liderança e estilo de direção.

Contributo para o bem-estar das famílias

Para a Fidelidade Assistance garantir a harmonia entre o lado pessoal e o lado profissional dos colaboradores, contribuirá não só para uma equipa mais produtiva, mas terá também um impacto positivo na sociedade. Por isto a Fidelidade Assistance comprometeu-se a implementar e manter o modelo de gestão de Empresa Familiarmente Responsável (EFR) implementando mais de uma centena de medidas que inclui:

- **Qualidade no trabalho:** integração de colaboradores com vínculo permanente; programa de ginástica laboral com aulas de pilates; seguro

de saúde para colaboradores e coparticipação para familiares; pagamento de subsídio de refeição nos 12 meses do ano.

- **Flexibilidade espacial e temporal:** abandono do posto de trabalho por urgência familiar do colaborador; aumento de carga horária para colaboradores de part-time em períodos de sazonalidade.

- **Apoio à família:** lugar de estacionamento reservado para grávidas; incentivo de maternidade e oferta da cesta do bebé; ausência justificada e remunerada para acompanhamento dos filhos no 1º dia de aulas.

- **Desenvolvimento pessoal e profissional:** bolsa de voluntariado; formação em línguas e informática; workshops e passatempos mensais.

- **Igualdade de oportunidades:** respeito pelas diferentes religiões de acordo com os pedidos apresentados pelos colaboradores; instalações preparadas para acesso a colaboradores com deficiência física.

- **Liderança e estilos de Direção:** Código de Conduta e de Ética Profissional; Política Anti-Mobbing.

Mobilização e Envolvimento



Promovemos
a qualidade
de vida dos
colaboradores





Sendo a prevenção um eixo-chave para a atividade seguradora, o Grupo Fidelidade tem realizado várias iniciativas para incentivar as suas equipas a adotar um estilo de vida saudável. Desde o incentivo à prática de exercício físico, passando pela importância da alimentação saudável e prevenção da obesidade, até à sensibilização para determinadas doenças assinalando os dias mundiais respetivos.

Bike Sharing

No que diz respeito ao incentivo para a prática de exercício físico, destaca-se a iniciativa de Bike Sharing em que foram distribuídas 29 bicicletas pelos vários edifícios para serem requisitadas pelos colaboradores para deslocações entre os edifícios, passeios à hora de almoço,

deslocações de casa para o trabalho ou para utilização durante o fim-de-semana.

Só em 2014 foram requisitadas mais de 30 bicicletas espalhas pelos principais edifícios da Fidelidade em Lisboa.

Sensibilização para a prevenção

No que diz respeito à sensibilização dos colaboradores para a existência de determinadas doenças, o Grupo assinalou o dia de Prevenção do Cancro da Mama, o dia Mundial da Doença de Alzheimer e o Dia Mundial da Diabetes. No âmbito desta sensibilização foram realizadas várias iniciativas que abordavam os sinais de alerta, os fatores de risco e os pontos importantes para a prevenção destas doenças.

Estas iniciativas estão geralmente associadas a parcerias com organizações sociais dedicadas a cada um dos temas e/ou a realização de passatempos que permitem chamar a atenção dos colaboradores de forma lúdica.

POUPANÇA E GESTÃO DO ORÇAMENTO

A promoção da literacia financeira começou a ser trabalhada junto dos colaboradores em 2012. Nasce para desmistificar o papel dos seguros e transforma-se em 2014-2015 numa forma de sensibilizar os colaboradores para a poupança e gestão do orçamento familiar. Para além da realização de workshops de gestão de finanças pessoais e da realização de várias ações de sensibilização, o Programa instituiu sob o mote Poupar is the new black uma área no site dedicada à poupança, onde se colocam dicas de planeamento financeiro e informações sobre descontos. Também lançada em 2015, surge a coluna mensal Contas à Vida onde é possível obter dicas de uma especialista

em educação financeira. Online foi também disponibilizada uma ferramenta financeira para download para ajudar os colaboradores a elaborar um orçamento de gestão familiar, o primeiro passo para conseguir organização e planificar as finanças pessoais.

E porque na gestão do orçamento familiar, educar a família também é importante, todos os colaboradores receberam o Guia das Mesadas e Semanadas, um guia da mesma especialista que realiza a coluna mensal e que o lançou na sequência de um workshop em que os colaboradores foram convidados a inscrever-se juntamente com os seus filhos/netos.

A literacia financeira nasce para desmistificar o papel dos seguros e transforma-se em 2014-2015 numa forma de sensibilizar os colaboradores para a poupança e gestão do orçamento familiar.

DESAFIO À CRIATIVIDADE NO NEGÓCIO

Good Idea

Em 2015, a Via Direta criou o Good Idea. Este programa (a vigorar até 2017) tem por objetivo garantir a inovação envolvendo todos os colaboradores. Cada uma das 15 equipas multidisciplinares deve identificar oportunidades de melhoria e registar as suas ideias junto da Direção de Marketing e Inovação, que posteriormente faz uma pré-seleção das ideias a serem apresentadas mensalmente ao Conselho de Administração.

italk

A iniciativa italk pretende estimular os colaboradores a participar ativamente no processo de inovação do Grupo, permitindo propor e debater ideias para melhorar o desempenho nos negócios e responder aos desafios incontornáveis do setor. O primeiro italk foi, assim, dividido em 6 categorias: Prevenção e Proteção na Saúde, Literacia, Empreendedorismo, Compromisso Social, Novos Projetos de Vida e Novas Coberturas. Para participar, os colaboradores tinham que preparar uma apresentação de 5 minutos com um máximo de 20 slides. O júri foi composto pelos administradores das empresas do Grupo, o que permitiu aproximar a Administração dos colaboradores. Os vencedores tiveram a possibilidade de fazer uma formação extraordinária e podem ainda ver a sua ideia implementada.

Até ao momento, já foram apresentadas ao Conselho de Administração 5 ideias que obtiveram a classificação de 4 (0-5).

A 1ª edição do italk já terminou e contou com 23 ideias a concurso, 13 colaboradores finalistas, 1 ideia vencedora e 3 menções honrosas. 1 das ideias já foi aprovada em Comité de Produto e vai ser implementada.

Valorização das Pessoas

Quem é quem

Nos últimos dois anos, o Grupo Fidelidade deu continuidade a esta rubrica, desenvolvida em 2010 para apresentar as equipas de cada Direção, as pessoas que estão nas agências e nos centros de mediadores. Uma iniciativa simples, que permite aproximar os colaboradores e promover o interesse por diferentes áreas de negócio do Grupo. Foram apresentados 48 colaboradores, de 25 Direções do Grupo e 24 Centros de Mediadores e Agências de clientes.

Talentos cá dentro que fazem boa figura lá fora

Esta é mais uma iniciativa de continuidade, que existe para mostrar o outro lado das pessoas. Com esta iniciativa pretende-se dar a conhecer os talentos dos colaboradores noutras áreas da sua vida, que não a profissional. Para além de potenciar o reconhecimento e orgulho, partilham-se exemplos que podem ser inspiradores. No total, foram já partilhados os exemplos de 25 colaboradores.

Bolsa de Voluntariado

A prática do voluntariado faz parte da política de responsabilidade social do Grupo Fidelidade. A nível interno, as pessoas podem inscrever-se na bolsa de voluntariado, receber formação e participar nas ações de voluntariado empresarial organizadas pela Companhia, que lhes disponibiliza oito horas semestrais para estas práticas.

Para além dos cabazes solidários, a Bolsa de Voluntariado permitiu ainda oferecer 64 cabazes e 62 presentes personalizados a pensionistas, numa iniciativa que já envolveu mais de 30 voluntários do Grupo. Foram também desenvolvidos Kits Solidários em parceria com a ENTRAJUDA, que contribuíram para o apoio a cerca de 3000 utentes.

Em 2015 foram doados 3967 cabazes, que apoiaram 202 instituições e envolveram 141 voluntários do Grupo Fidelidade.

Em 2015 foram realizadas 387 horas de voluntariado

EM REVISTA

2014:

Ferramenta Safemode de avaliação dos Riscos Psicossociais nas Organizações | Projeto Tom da Fidelidade | italk

2015:

Programa de trainees | Programa 'My Benefits' | Apoio oncológico para colaboradores | Fidelidade Assistance certificada como Empresa Familiarmente Responsável | Desafio 'Good Idea' da Ok! Teleseguros

Ramiro Martins

Administrador da Safemode



**“NOS SEGUROS ONDE A RELAÇÃO
CLIENTE-FORNECEDOR É TENDENCIALMENTE
COMPLEXA, A FIDELIDADE CONSEGUIU
GANHAR ESSE LUGAR, PORQUE ACREDITA
QUE SER UMA SEGURADORA É MUITO MAIS
QUE VENDER SEGUROS.”**

Muitas organizações são líderes de mercado, mas poucas são capazes de granjear um lugar no coração dos clientes. Nos Seguros onde a relação cliente-fornecedor é tendencialmente complexa, a Fidelidade conseguiu ganhar esse lugar, porque acredita que ser uma Seguradora é muito mais que vender seguros. É essencialmente ser um parceiro que cliente a cliente ajuda a evitar acidentes e a superar as dificuldades quando ocorrem.

A aposta da Safemode na prevenção de acidentes representa um novo prisma da Fidelidade superando a comum ideia de que as seguradoras apenas atuam em situação de infortúnio.

Um forma inteligente da Seguradora ser líder no coração dos clientes porque “mais vale prevenir que remediar...”!

Be outstanding,
overcome your limits

**Somos Fidelidade sempre
que nos superamos.**

**Queremos saber sempre
mais e tentamos ir sempre
mais além em tudo o que
fazemos. Ousamos sonhar
e superamo-nos para
continuar a transformar
a sociedade.**

A hand holding a wooden model airplane against a cloudy sky. The airplane is made of light-colored wood and has a red propeller. The hand is wearing a green sleeve. The background is a bright, cloudy sky.

Compromisso
com a
Sociedade



A nossa política de envolvimento com a comunidade assenta em dois grandes pilares: na forma diferente de fazer negócio (conscious business) e no apoio a organizações ou iniciativas relacionadas com as nossas preocupações de negócio. Ambas refletem as áreas da prevenção, da promoção da saúde e da qualidade de vida das pessoas.

Bruno Ferreira

Administrador da GEP



“SOMOS UMA EQUIPA MUITA FOCADA EM TODOS OS DIAS FAZERMOS MAIS E MELHOR PELOS NOSSOS CLIENTES, COM MUITA DEDICAÇÃO E SUPERANDO SEMPRE OS NOSSOS LIMITES.”

Na GEP, cada dia que temos pela frente representa sempre um novo desafio. Somos uma equipa muito focada em todos os dias fazermos mais e melhor pelos nossos Clientes, com muita dedicação e superando sempre os nossos limites.

Porque acreditamos no futuro, e porque queremos participar na sua construção, estamos sempre disponíveis para inovar, seja numa perspetiva tecnológica ou em novas formas de olharmos para um mundo que está em constante mudança.

O que nos distingue é a nossa atitude e a vontade que temos de fazer sempre mais e melhor pelos nossos Clientes!

Prevenimos, acompanhamos e promovemos o futuro da sociedade

Tendo bem presentes os nossos compromissos com as pessoas, temos construído um percurso de dentro para fora. Focámos os nossos esforços na construção de uma identidade comum, hoje partilhada por todos os colaboradores do Grupo Fidelidade.

Acreditamos no bem-estar coletivo. Temos intrínseco à nossa forma de fazer negócio, a missão de criar valor para a sociedade. Queremos dar o melhor de nós e ser um parceiro da sociedade. A sua resiliência é também a nossa.

448.057 €

Em donativos e mecenato

Tendo bem presentes os nossos compromissos com as pessoas, temos construído um percurso de dentro para fora. Focámos os nossos esforços na construção de uma identidade comum, hoje partilhada por todos os colaboradores do Grupo Fidelidade. São eles que nos acompanharam no caminho que percorremos até então e é a partir deles que temos desenvolvido a nossa política de envolvimento com a comunidade, que atualmente assenta em dois grandes pilares: na forma diferente de fazer negócio (conscious business) e no apoio a organizações ou iniciativas relacionadas com as nossas preocupações de negócio. Ambas refletem as áreas da prevenção, da promoção da saúde e da qualidade de vida das pessoas.

Na forma diferente como fazemos negócio inclui-se o ir mais além na oferta aos nossos clientes. Ajudá-los a prevenir os riscos, ir além das obrigações legais quando os sinistros ocorrem e desenvolver as melhores propostas promovendo ao mesmo tempo o crescimento económico e a criação de emprego. A este nível estão iniciativas como o Compromisso WeCare, a app OK! drive you e o Protechting.

No apoio a organizações ou iniciativas relacionadas com as nossas preocupações de negócio, incluímos o voluntariado, onde colocamos as competências dos nossos colaboradores ao serviço da comunidade, os donativos, os patrocínios e os seguros oferecidos.

Atualmente, e porque nos orgulhamos de ser percecionados pelos nossos stakeholders como uma marca sólida, estável e de confiança e queremos estar à altura do que a sociedade espera de nós, estamos a trabalhar para que a nossa política de envolvimento com a comunidade evolua para uma política de investimento na comunidade.

No apoio a organizações ou iniciativas relacionadas com as nossas preocupações de negócio, incluímos o voluntariado, onde colocamos as competências dos nossos colaboradores ao serviço da comunidade



Responsabilidade na Forma de Fazer Negócio

Vamos mais
além no nosso
compromisso
com a sociedade





Compromisso We Care

Não é um conceito novo no Grupo e é com toda a certeza, bem mais do que um compromisso, é uma filosofia presente na forma de ser, estar e atuar. É o que representa estar lá para as pessoas quando elas mais precisam. Nasce em 2012, da consciência de que o papel da seguradora não termina quando a indemnização é paga, mas que é preciso atuar de forma diferente com quem é vítima de um sinistro que provoca danos corporais graves. O objetivo deste compromisso é apoiar na reintegração social, profissional e familiar dos sinistrados marcando a diferença pela proximidade com as pessoas e permitindo a criação de novos projetos de vida. Vai, pois, além do que são as obrigações legais e potencia a recuperação da qualidade de vida das pessoas, depois de uma situação de sinistro.

Atualmente, a resposta do Gabinete WeCare para sinistrados com lesões corporais graves, é assegurado por uma equipa multidisciplinar, preparada para uma resposta abrangente e especializada, desde assistentes sociais, psicólogos e gestores da relação externa.

Desde 2012, a Fidelidade já geriu mais de 400 acidentes graves, com mais de 1000 intervenções sociais, divididas em 80% de compensação por acidentes de trabalho e 20% vítimas de sinistros automóveis. Em 2015, o Gabinete WeCare registou 160 intervenções.

Os últimos dois anos foram marcados por alterações relevantes na gestão deste programa, que visaram dar resposta ao modelo de intervenção definido pela APS para acidentados com alteração grave das funcionalidades.

Esta estrutura procedeu então, a uma sistematização e mapeamento do fluxo de atividades a implementar, a partir do momento em que é sinalizado um sinistro. Um trabalho diferenciador que tem permitido reduzir a subjetividade do processo e profissionalizá-lo para uma resposta cada vez mais efetiva e eficiente para o sinistrado e respetiva empresa.

O ano de 2015 teve também um foco no desporto adaptado e na formação e reintegração profissional. Aliás, a aposta no desporto adaptado tem revelado resultados muito positivos quer a nível terapêutico, quer a nível psicológico, contribuindo positivamente para a socialização do acidentado.

Importa ainda referir que a intervenção do Gabinete WeCare não se resume aos ramos de seguros obrigatórios e tem sido chamado a intervir, como fator diferenciado, passando a ser um serviço prestado noutros ramos, nomeadamente em seguros facultativos como os acidentes pessoais e saúde.

Maria João Sales Luís

Responsável pelo Comité WeCare



“ESTE É O MODELO QUE TEMOS VINDO A DINAMIZAR E O QUAL NOS TEM PERMITIDO AJUDAR A CRIAR E A DESENVOLVER NOVOS E SUSTENTÁVEIS PROJETOS DE VIDA.”

Durante o ano de 2015 e 2016 sistematizámos a intervenção WeCare, para que, independentemente do ramo e apesar das especificidades de cada um, todos os acidentados graves beneficiassem de idêntica abordagem, nomeadamente: o acompanhamento personalizado e regular do acidentado e sua família; o apoio psicológico; o acompanhamento durante o Internamento; a preparação da alta (regresso ao domicílio ou institucionalização); a readaptação da casa/ viatura; a reintegração profissional ou escolar e a reintegração social (desporto adaptado ou outra ocupação) ou mesmo a transmissão dos direitos e benefícios que lhes assistem.

Este é o modelo que temos vindo a dinamizar e o qual nos tem permitido ajudar a criar e a desenvolver novos e sustentáveis projetos de vida.

Levar a atitude WeCare mais longe

Porque WeCare é mais do que um compromisso, é acima de tudo uma atitude, uma forma de estar e de atuar, que mereceu o reconhecimento internacional da EFMA ao considerar a Fidelidade a melhor empresa do mundo em Inovação Social Sustentável, temos a obrigação de garantir que seja transversal a toda a organização.

Assim, foi criado em 2015 o Conselho Consultivo WeCare, de constituição multidisciplinar, que tem como missão alargar o projeto a outras áreas do Grupo e criar as condições para que o conceito se aplique de forma mais abrangente. Uma ambição grande para um propósito ainda maior.

compromisso
WECARE

Assim, foi criado em 2015 o Conselho Consultivo WeCare, de constituição multidisciplinar, que tem como missão alargar o projeto a outras áreas do Grupo e criar as condições para que o conceito se aplique de forma mais abrangente.

Protechting

Em 2015, a Fidelidade e a Fosun em parceria com a Beta-i lançaram o Protechting um programa de aceleração de startups para apoiar aqueles que acreditam e trabalham para um mundo melhor, através do desenvolvimento de projetos inovadores em 4 áreas específicas:

- Proteção/Prevenção - projetos que permitam aumentar a proteção das pessoas e património.
- Serviço - projetos que possibilitem melhorar a experiência do serviço/assistência, permitindo aumentar os níveis de satisfação.
- Saúde - projetos na área da saúde (prevenção e/ou tratamento), que ajudem a melhorar significativamente a qualidade de vida e o bem-estar das famílias.
- Poupança - projetos que transformem a relação das famílias com a poupança, de forma a garantir a sua estabilidade futura.

O programa visa estimular a cultura empreendedora e a inovação, apoiar a concretização de projetos no âmbito da proteção das pessoas e entregar propostas de valor baseadas em conceitos inovadores para a Fosun/Fidelidade e para a sociedade em geral. Para os participantes o principal objetivo do Protechting está em fazer evoluir os projetos de uma forma mais apoiada e estruturada. Enquadrados no

programa de aceleração possibilita-se também o desenvolvimento de produtos e serviços de uma forma mais rápida, apostando simultaneamente no crescimento e investimento dos projetos e das equipas que os lideram. Através de mentoria da Fidelidade, Fosun, Luz Saúde, Multicare e Beta-i, da modelação do negócio, da preparação do investidor pitch, bem como do contacto com potenciais clientes e investidores, as startups têm a oportunidade de concretizar, implementar e fazer crescer o seu projeto de negócio.

As candidaturas decorreram de outubro a dezembro de 2015 e das 25 ideias de negócio que participaram no bootcamp foram selecionadas 13, de onde foram escolhidos os grandes vencedores, com base no compromisso que demonstraram durante o programa, o potencial e viabilidade da solução apresentada e o impacto na sociedade. Os galardoados da 1ª edição do Protechting tiveram a oportunidade de participar no roadshow a Xangai e Hangzhou, onde puderam apresentar um pitch a investidores Chineses e conhecer um pouco melhor o ambiente de negócios na China.

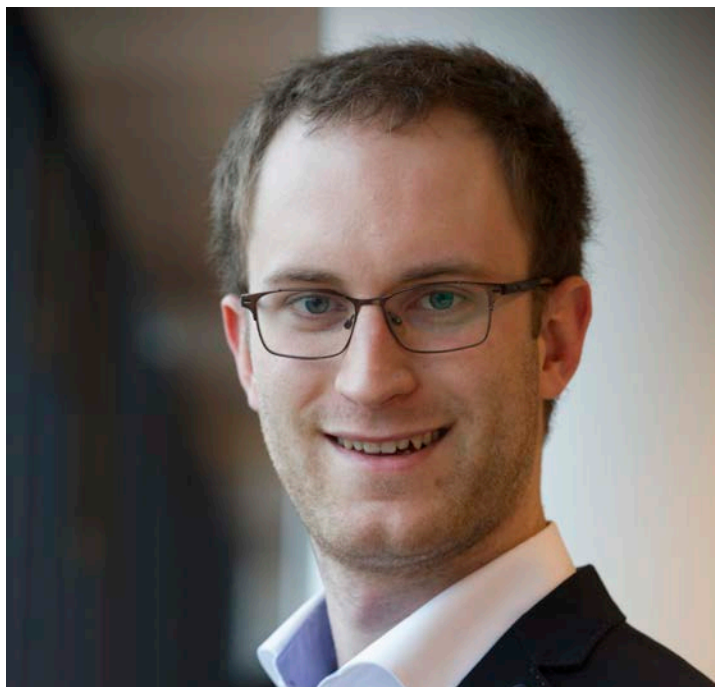
Já se encontra em fase de preparação a segunda edição do programa, onde mais empreendedores terão a oportunidade de contribuir com ideias inovadoras.

As 15 melhores ideias têm direito a um pacote completo de seguros da Fidelidade. As grandes vencedoras têm ainda direito a participar no roadshow a Xangai, com acesso a uma vasta rede de investidores globais.

O grande vencedor recebe um prémio de 10.000 euros.

Bart Van Pee

CEO and Founder of Ectosense



“É verdade que a adaptação vai com certeza levar o seu tempo e a barreira linguística também não ajuda, mas com a Fosun e as suas empresas parceiras vamos tentar provar que é possível.”

Para a Ectosense, o programa patrocinado pela Fidelidade e pela Fosun terminou com uma antevisão muito agradável: um convite da gestão da Fosun para visitar a China e ver se o negócio pode ser estabelecido por lá.

Muitas pessoas, expatriados ou conterrâneos, não acreditam que seja possível uma start-up estrangeira entrar no mercado chinês. É verdade que a adaptação vai com certeza levar o seu tempo e a barreira linguística também não ajuda, mas com a Fosun e as suas empresas parceiras vamos tentar provar que é possível.

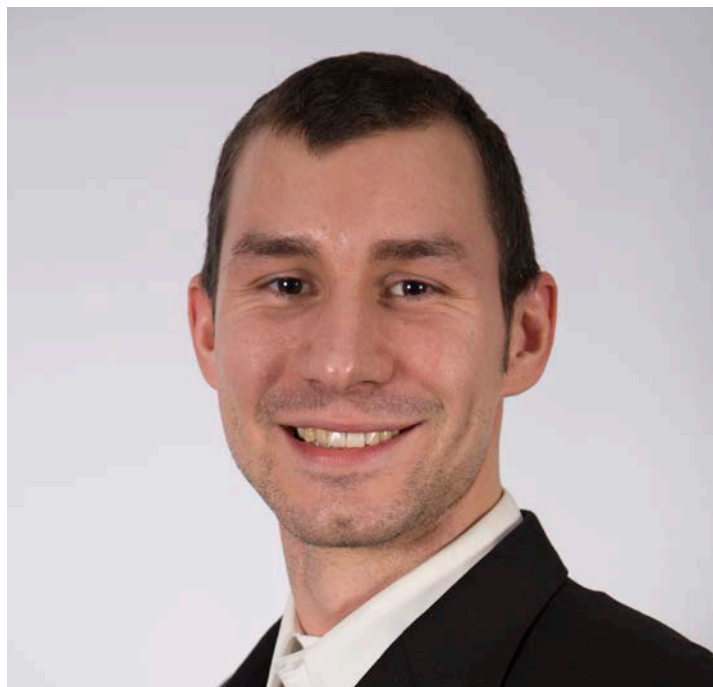
Nota: traduzido das versões originais em inglês

1º Lugar Ectosense

Criada no final de 2015, a Ectosense encontra-se na fase final de produção de uma pulseira que permite recolher dados sobre a qualidade do sono do seu utilizador. O dispositivo visa identificar de forma mais simples e acessível possíveis distúrbios como a apneia do sono. A startup espera comercializar a primeira versão do produto até ao final de 2016.

Danny Desler

CEO of Lifesymb



“Os nossos esforços foram recompensados pela possibilidade de participar no roadshow a Xangai, o que foi realmente muito emocionante para nós.”

O programa “Protecting” em Lisboa foi patrocinado pela Fosun e pela Fidelidade e deu-nos a oportunidade única de avaliar o nosso negócio no ambiente profissional do Grupo Fosun.

Durante os dois meses de aceleração em Portugal desenvolvemos um modelo de negócio em cooperação com a Fosun e as participadas que atuam no setor da saúde. Os nossos esforços foram recompensados pela possibilidade de participar no roadshow a Xangai, o que foi realmente muito emocionante para nós.

2º Lugar Lifesymb

A startup sueca LifeSymb desenvolveu um sensor 3D que previne lesões e otimiza a performance de quem a usa. Focado nos cuidados de saúde, e tendo como principal target praticantes de desporto, oferece uma solução inovadora que permite uma prática desportiva mais segura e personalizada.

Promoção do Empreendedorismo não é novidade na Fidelidade

Potenciar o desenvolvimento de ideias inovadoras tem sido uma aposta do Grupo Fidelidade, que tem patrocinado ou participado ativamente em várias iniciativas como o Lisboa Investment Summit, o Lisbon Challenge, o Programa Acredita Portugal, Festival IN, Programa I'M Share da Universidade Nova, Bolsa de Empreendedorismo, Junior Achievement Start Up Programme, entre outros.

Simultaneamente a Fidelidade estabeleceu parcerias com algumas das principais incubadoras /aceleradoras em Portugal: Start-Up Lisboa, a Start-Up Braga, Beta-i , Fábrika de Startups.

Complementarmente, a Fidelidade apoiou programas/rubricas de Televisão cobrindo a temática do empreendedorismo, nomeadamente através da produção de conteúdos para rubrica “economia criativa” do programa “Imagens de Marca” e do patrocínio ao programa “Shark Tank”.



Em 2015 registaram-se em Portugal, 31.953 acidentes com vítimas e morreram 413 pessoas

Fonte: Autoridade Nacional de Segurança Rodoviária

Ana Gama

Diretora de Marketing e Inovação da Via Direta



“DESENHADA COM O OBJETIVO DE SER UMA APLICAÇÃO SIMPLES, INTUITIVA E INOVADORA, A OK! DRIVE YOU É UM EXCELENTE EXEMPLO DE COMO PODEMOS PROMOVER A PREVENÇÃO RODOVIÁRIA”

Desenhada com o objetivo de ser uma aplicação simples, intuitiva e inovadora, a OK! drive you é um excelente exemplo de como podemos promover a prevenção rodoviária, incentivando os condutores a adotarem boas práticas para uma condução segura e ecológica, de forma lúdica, e foi, por isso, um dos projetos vencedores dos IDC CIO Awards '15, prémio que reconhece os projetos portugueses mais inovadores, que recorrem à TI para gerar impactos positivos na criação de valor para as pessoas e organizações.

App OK! drive you

Lançada em 2015, esta aplicação é mais um exemplo da aposta do Grupo Fidelidade na prevenção, desta vez pela OK! teleseguros. A app OK! drive you surge no âmbito da política de responsabilidade social da Seguradora, com o objetivo de promover comportamentos mais seguros e conscientes nas estradas portuguesas e está igualmente alinhada com o seu foco no desenvolvimento de disponibilização de soluções inovadoras, assentes em novas tecnologias, que tragam valor acrescentado à vida das pessoas.

A aplicação está disponível para dispositivos Android e iOS e induz a uma condução mais responsável, permitindo a recolha de informação sobre os padrões comportamentais de condução (travagens, acelerações, velocidade e impacto no ambiente), em tempo real, através

do telemóvel, permitindo aos condutores terem conhecimento do tipo de condução que praticam e ganharem descontos nos seus seguros automóvel. Ao final de 1.000 km, se a pontuação obtida superar os 80%, o utilizador recebe um código de desconto para utilizar na subscrição do seu seguro automóvel e/ou de moto OK! teleseguros. Quanto melhor a avaliação, maior será o desconto.

A OK! drive you está disponível gratuitamente para qualquer pessoa e não está associada a qualquer apólice de seguro, o que reforça o posicionamento de contribuir para sensibilizar a sociedade para estas temáticas, além do serviço ao cliente. Uma forma inovadora de fazer negócio, que promove melhores práticas de condução que contribuem para a segurança rodoviária nas estradas portuguesas.

A OK! drive you está disponível gratuitamente para qualquer pessoa e não está associada a qualquer apólice de seguro

A Ok! drive you conta já com 8000 downloads



Juntos com o
Terceiro Setor

As nossas
competências ao
serviço de quem
mais precisa



Bens salvados, computadores reciclados, angariações de bens e fundos, seguros para os Doutores Palhaços, entrega de cabazes de alimentos, patrocínios a Congressos de Saúde, representam algumas das iniciativas que o Grupo Fidelidade apoia a nível nacional e local. Entre as várias organizações parceiras destacam-se nos últimos dois anos, de forma mais regular, as relações com o Banco Alimentar, a Déjà Lu, a ENTRAJUDA, a Operação Nariz Vermelho e a Raízes.

Cabazes de Natal Só em 2015 a Fidelidade Grupo Segurador e os seus colaboradores ajudaram **15868** pessoas através da doação de **3967 cabazes de Natal**.

A Fidelidade é, desde 2011, a seguradora oficial da Federação de Bancos Alimentares contra a Fome, assumindo integralmente os seguros de Acidentes Pessoais, de Trabalho, Automóvel, Máquinas Casco, Multirriscos Empresas e Responsabilidade Civil, da Federação e dos 20 Bancos Alimentares existentes em todo o país. Ao Banco Alimentar, a Fidelidade disponibiliza ainda o tempo dos seus colaboradores em ações de voluntariado e divulga internamente recolhas regulares de alimentos.

Com a Déjà Lu, foram organizadas várias iniciativas para incentivar os colaboradores a adquirir livros usados e assim contribuir para o desenvolvimento de projetos de profissionalização de jovens e adolescentes portadores de Trissomia 21, com vista à sua autonomização e integração social, uma vez que todas as receitas desta livraria de carácter solidário revertem a favor da Associação Portuguesa de Trissomia 21.

À ENTRAJUDA, o Grupo Fidelidade entrega bens no âmbito da época natalícia. A iniciativa das **árvores de Natal solidárias** é realizada desde 2009 e consiste na decoração de 150 árvores distribuídas pelos edifícios centrais do Grupo, agências de clientes e centros de mediadores, com bens que no final da época são entregues à ENTRAJUDA.

Árvores Solidárias Em 2015 a Fidelidade Grupo Segurador angariou com os seus colaboradores **5862** peluches à ENTRAJUDA através da iniciativa **Árvores de Natal Solidárias**.

Com a Operação Nariz Vermelho, o Grupo Fidelidade, para além do envolvimento dos seus colaboradores nas campanhas de angariação de fundos, oferece, através da Multicare, os seguros de saúde aos Doutores Palhaços.

E porque a aposta na promoção da cultura é também uma das vertentes da atuação do Grupo em matéria de responsabilidade social, é de reforçar o apoio à Roots Big Band, uma iniciativa da Raízes para garantir a inclusão social de 20 jovens oriundos de realidades sociais problemáticas. Aliando a preocupação com o ambiente e a solidariedade social, a Fidelidade manteve ainda nos dois últimos anos, a prática de doação de bens salvados em bom estado, provenientes de sinistros multirriscos. Entre estes bens encontram-se eletrodomésticos, móveis e material escolar que de outra

forma seriam descartados e que, são, assim, entregues instituições de solidariedade social, que melhoram as suas infraestruturas ou os entregam a famílias carenciadas.

BENS SALVADOS:

400
instrumentos musicais

107
Peças de recheio doméstico (ex. móveis)

666
peças de roupa

70
unidades de material escolar

63
electrodomésticos

PROMOÇÃO DA SAÚDE

Para além da relação com a Operação Nariz Vermelho, a Multicare garantiu tratamentos dentários a 36 crianças através da Associação Bagos d'Ouro e participou em ações de sensibilização da doença de Alzheimer onde incluiu a oferta de rastreios.

Em 2015, a Multicare manteve também o relacionamento com universidades através do apoio a doutoramentos, com vista ao desenvolvimento científico da área de produtos no âmbito da inovação.

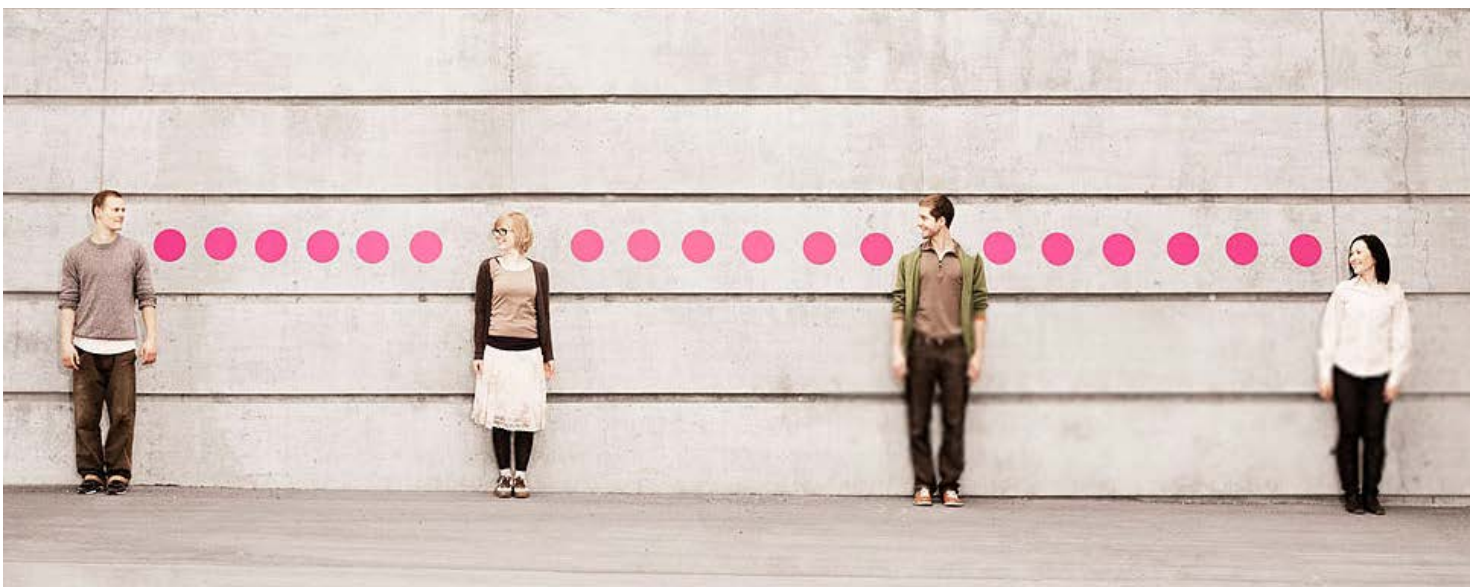
Ana Fontoura

Diretora de Comunicação e Imagem da Fidelidade



“... QUEREMOS MAXIMIZAR O NOSSO IMPACTO SOCIAL E ACOMPANHAR PROJETOS CADA VEZ MAIS ESTRUTURANTES E RELACIONADOS COM A NOSSA ATIVIDADE.”

Definimos as áreas prioritárias que, pela natureza da atividade seguradora, devem orientar a maior parte das nossas iniciativas: acompanhamento e reintegração de pessoas que sofreram acidentes graves; educação e literacia financeira; empreendedorismo, pobreza e exclusão social; prevenção rodoviária, saúde e estilos de vida saudáveis. Estamos a iniciar atualmente um trabalho de reorganização dos nossos apoios: queremos maximizar o nosso impacto social e acompanhar projetos cada vez mais estruturantes e relacionados com a nossa atividade.





Participações em Organizações Empresariais

Acompanhamos
as tendências e
os desafios e
oportunidades
do setor



PARTICIPAÇÕES EM ORGANIZAÇÕES EMPRESARIAIS

Em 2015, a Fidelidade aderiu ao GRACE – Grupo de Apoio e Reflexão à Cidadania Empresarial, associação empresarial que promove a responsabilidade social e a partilha de boas práticas entre as empresas suas associadas. Além do GRACE, a Fidelidade é também membro do BCSD – Business Council for Sustainable Development, uma associação empresarial congénere do GRACE. A participação em fóruns empresariais desta natureza reforça o compromisso do Grupo com a sustentabilidade e permite o acompanhamento das melhores práticas de sustentabilidade em Portugal.

O Grupo é ainda membro da Associação Portuguesa de Seguradores, organização que permite a partilha dos desafios e oportunidades entre as empresas seguradoras em Portugal.

PARTICIPAÇÃO DA FIDELIDADE | FOSUN CSR COMMUNITY

O grupo Fosun está a trabalhar na criação de uma 'Fosun CSR Community', que engloba algumas das empresas do Grupo, nomeadamente o Club Med, a Thomas Cook, a Luz Saúde

e a Fidelidade. O grande objetivo do comité é a definição e implementação de uma estratégia de responsabilidade social corporativa para a Fosun, através da criação de um programa de investimento para o impacto, alavancando as competências do grupo.

A Fidelidade é um dos membros do Grupo e lidera atualmente a coordenação deste comité.

Fundado em 1992, o Grupo Fosun está presente em 4 continentes, após a aquisição de diversas empresas de ramos como a Banca e os Seguros, a Saúde e Lifestyle.

Saiba mais sobre as iniciativas de responsabilidade social do Grupo Fidelidade através do site www.fidelidade-sustentabilidade.pt

Para informação detalhada sobre as iniciativas realizadas em parceria com organizações sociais consulte a Sebenta disponível no mesmo site em: <http://fidelidade-sustentabilidade.pt/wp-content/uploads/2016/03/sebenta-gci-copypaste.pdf>

EM REVISTA

2015:

Protechting | App Ok! Drive you | Apoio à Operação Nariz Vermelho | Apoio à Roots Big Band | Fidelidade aderiu ao GRACE

Luís Albergaria

Administrador da Fidelidade Car Service



“NAS NOSSAS OFICINAS CAR SERVICE, OS CLIENTES TÊM A POSSIBILIDADE DE FAZER A PARTICIPAÇÃO E A ABERTURA DE UM PROCESSO DE SINISTRO E, NO MESMO LOCAL, ULTRAPASSAR TODAS A ETAPAS RELACIONADAS COM ESTE PROCESSO”

Os dois últimos anos na Fidelidade Car Service marcaram a nossa preocupação em estar mais próximo dos nossos clientes e em superarmos-nos no serviço que prestamos. Expandimos a nossa rede de oficinas próprias Car Service com abertura de mais duas novas oficinas, uma em Queluz e outra no Porto. Com estas aberturas passámos a contar com 3 unidades Car Service.

Nas nossas oficinas Car Service, os clientes têm a possibilidade de fazer a participação e a abertura de um processo de sinistro e, no mesmo local, ultrapassar todas a etapas relacionadas com este processo, deixar o automóvel sinistrado e levantar uma viatura de cortesia durante o período de reparação.

Para além de facilitar a resolução do sinistro, implementámos já em 2016 um serviço inovador, que permite aos clientes acompanhar todo o processo de reparação das suas viaturas através de uma plataforma online acessível via mobile ou email.

Estamos conscientes das necessidades dos nossos clientes e por isso, procuramos constantemente encontrar as melhores soluções para a resolução dos seus problemas. **É por aqui que nos diferenciamos!**

Renovação da confiança todos os dias

Fidelidade, a seguradora
mais galardoada em Portugal

Melhor Seguradora Não-Vida
em Portugal 2015

Global Banking & Finance Review



Seguradora com o Melhor Serviço
ao Cliente em Portugal 2015

Global Banking & Finance Review



1º lugar em todos os indicadores

Estudo Basef Seguros



Marca mais reputada

Marktest Reputation Index 2015



Melhor Reputação 2015

Reputation Institute



Melhor Grande Seguradora
Vida e Não Vida

Revista Exame



Accenture Innovation Awards
em Negócio Sustentável
devido à atuação no âmbito
do Compromisso WeCare
EMFA



Marca de Confiança 2015

Seleções do Readers' Digest



Prémio Marketeer na
categoria 'Seguros'

Marketeer



Um grupo inovador e de referência

IDC CIO AWARDS 2015
APP Ok! driveyou



Certificação Mais
Familiarmente Responsável
Fidelidade Assistance



Aceitação digital, fatura
e OK! Drive You
Ok! Telesseguros
European Business Awards



GEP renova pelo 8º ano
consecutivo a Certificação
de Qualidade ISO 9001



Safemode mantém Certificação
de Qualidade ISO 9001



Fidelidade Assistance renova
pelo 6º ano consecutivo a
Certificação ISO 9001:2008



Sobre este relatório



O Grupo Fidelidade partilha com as partes interessadas a 4.ª edição do seu Relatório de Sustentabilidade. Este relatório é referente à atividade do Grupo no biénio 2014-2015 e apresenta o desempenho e as práticas nas dimensões económica, social e ambiental das empresas cuja operação decorre em Portugal e integradas na área seguradora do Grupo Fidelidade, designadamente:

- 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)

ESTRUTURA

A estrutura do relatório reflete uma revisão do ciclo de estratégia e de reporting do Grupo, fruto do 1º ano com um novo acionista, e de uma análise em termos de enquadramento setorial e auscultação das partes interessadas. Encontram-se ainda refletidos os diferentes desafios que o setor segurador enfrenta, bem como a visão 2020 do Grupo, enquanto guia estratégico essencial da atuação da Fidelidade Grupo Segurador em 2015.

Por uma questão de atualidade, e pelo facto de ter sido publicado um relato intermédio reportando o desempenho do Grupo no ano de 2014, os dados apresentados neste documento refletem, essencialmente, o desempenho no ano de 2015. A leitura deste documento deve ser complementada pelo Relatório de Desempenho 2014-2015, onde é partilhada a evolução dos indicadores de desempenho em 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 G4, 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.

DÚVIDAS E ESCLARECIMENTOS

Pedidos de informação complementares, esclarecimentos adicionais ou sugestões sobre este documento podem ser enviados para:

gente.com.ideias@fidelidade.pt

Declaração de verificação



Ao Conselho de Administração da
Fidelidade – Companhia de Seguros, S.A.

Verificação independente do Relatório de Sustentabilidade 2015

Introdução

Fomos solicitados pela Fidelidade – Companhia de Seguros, S.A. (Fidelidade), para procedermos à verificação independente, de garantia limitada de fiabilidade, do “Relatório de Sustentabilidade 14/15” e “Relatório de Desempenho 14/15” (Relatórios). A verificação efetuámos de acordo com as instruções e critérios definidos pela Fidelidade, referidos e divulgados no Relatório, e com os princípios e a abrangência descritos no Âmbito.

Responsabilidades

O Conselho de Administração da Fidelidade é responsável pela preparação dos Relatórios e divulgação da informação de desempenho apresentada e seus critérios de avaliação bem como pelos sistemas de controlo interno, processos de recolha, agregação, validação e relato da mesma. A nossa responsabilidade consiste na elaboração de um relatório contendo o nosso parecer sobre a adequação daquela informação baseada nos procedimentos de verificação independente que efetuámos e por referência aos termos acordados. Não assumimos qualquer responsabilidade perante qualquer outro propósito, pessoas ou organizações.

Âmbito

Os nossos procedimentos de revisão foram planeados e executados de acordo com o *International Standard on Assurance Engagements 3000* (ISAE 3000), e com referência à *Global Reporting Initiative*, versão 4 (G4), de forma a obter um grau moderado de segurança sobre a adequação da informação constante dos Relatórios bem como dos sistemas e processos que lhe servem de suporte. A extensão dos nossos procedimentos é menor que a de uma auditoria e, por consequência, o nível de fiabilidade é mais baixo, consistindo em indagações e testes analíticos e algum trabalho substantivo.

A nossa verificação teve por âmbito os dados relativos aos indicadores de desempenho GRI e indicadores específicos da Fidelidade. A verificação refere-se ao ano 2015 das empresas subscritoras do Programa de Responsabilidade Social Gente com Ideias: Fidelidade, Multicare, OK!Teleseguros, Safemode, CARES e GEP, que constam nos Relatórios.

Parte da informação requerida pela versão G4 está disponível no “Relatório e Contas 2015 – Fidelidade Companhia de Seguros, S.A.” e restantes Relatório e Contas das empresas subscritoras do Programa de Responsabilidade Social Gente, documentos que deverão ser consultados para obtenção de um entendimento completo sobre as atividades desenvolvidas, governo da sociedade e desempenho do Grupo.

Nesta verificação independente, os nossos procedimentos consistiram em:

- (i) Indagações à 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;

PricewaterhouseCoopers & Associados - Sociedade de Revisores Oficiais de Contas, Lda.
Sede: Palácio Sottomayor, Rua Sousa Martins, 1 - 3º, 1069-316 Lisboa, Portugal
Tel +351 213 599 000, Fax +351 213 599 999, www.pwc.com/pt
Matriculada na Conservatória do Registo Comercial sob o NUPC 506 628 752, Capital Social Euros 314.000

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. Inscrita na lista das Sociedades de Revisores Oficiais de Contas sob o nº 183 e na Comissão do Mercado de Valores Mobiliários sob o nº 20161485





- (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 amostra 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;
- (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 amostra, alguns procedimentos de consubstanciação da informação, através de obtenção de evidência sobre informação reportada;
- (vi) Comparação dos dados financeiros e económicos com os constantes do “Relatório e Contas 2015”, auditados pelo auditor financeiro externo, para aferir sobre a validação externa da informação reportada;
- (vii) Analisar o processo de definição da materialidade dos temas incluídos no Relatório, de acordo com metodologia descrita;
- (viii) Confirmar a existência de dados e informações requeridos para cumprir com a versão G4 da GRI, na opção “De Acordo – Essencial”.

Confidencialidade e Independência

Internamente, a PwC SROC rege-se por regras éticas e deontológicas de confidencialidade e independência bastante rígidas. Assim, em todos os aspetos da nossa colaboração, a Sociedade e os seus colaboradores mantêm estrita confidencialidade da informação obtida no desempenho das suas funções e completa independência face aos interesses da Fidelidade.

Adicionalmente, desenvolvemos o nosso trabalho em alinhamento com os requisitos de independência da norma ISAE 3000, incluindo o cumprimento das políticas de independência da PwC e do código de ética do International Ethics Standards Board of Accountants (IESBA).

Conclusões

Com base no trabalho efetuado de acordo com os termos de referência e com o Âmbito, nada chegou ao nosso conhecimento que nos leve a concluir que os sistemas e processos de recolha, agregação, validação e relato da informação constante do Relatório não estão a funcionar de forma apropriada e que a informação divulgada, não esteja isenta de distorções materialmente relevantes

Tendo por base a nossa verificação do Relatório e das Diretrizes do GRI versão G4, com os pressupostos incluídos no âmbito, concluímos que o Relatório inclui os dados e a informação requeridos para o cumprimento da opção ‘De Acordo – Essencial’, prevista na GRI, na sua versão G4.

Lisboa, 22 de dezembro de 2016

PricewaterhouseCoopers & Associados, S.R.O.C., Lda.
representada por

António Joaquim Brochado Correia, ROC

Ficha técnica

**Título**

Relatório de Sustentabilidade
do Grupo Fidelidade 2014/2015

Propriedade

Fidelidade Grupo Segurador

Direção

Gabinete de Comunicação e Imagem

Consultores

Sair da Casca – Consultoria
em Desenvolvimento Sustentável

Direção de Arte e Produção

Liquid

Data de edição

Dezembro de 2016

Fidelidade-Sustentabilidade

Programa de Responsabilidade Social
da Fidelidade Grupo Segurador

<http://fidelidade-sustentabilidade.pt/>

Fidelidade Grupo Segurador