

Relatório e Contas

Anual

2020

**Fidelidade – Companhia de
Seguros, S.A.**

Índice

A RELATÓRIO ÚNICO DE GESTÃO

B RELATÓRIO E CONTAS CONSOLIDADO

B1 Demonstrações Financeiras Consolidadas

B2 Relatório e Pareceres às Contas Consolidadas

C RELATÓRIO E CONTAS SEPARADO

C1 Demonstrações Financeiras Separadas

C2 Relatório e Pareceres às Contas Separadas

D RELATÓRIO SOBRE O GOVERNO DA SOCIEDADE



Relatório e Contas

Consolidado e Separado

2020

Fidelidade – Companhia de Seguros, S.A.

Sede: Largo do Calhariz nº 30 - 1249-001 Lisboa

Nº Cont. 500 918 880

A Relatório Único de Gestão

Índice

1. MENSAGEM DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO
2. QUEM SOMOS
 - 2.1 Principais Indicadores
 - 2.2 Modelo de Criação de Valor
 - 2.3 Missão e Valores
 - 2.4 A nossa História
 - 2.5 Estrutura Acionista e Societária
 - 2.6 A nossa presença Internacional
 - 2.7 Órgãos Sociais e Governo da Sociedade
 - 2.8 Destaques de 2020
 - 2.9 A Nossa Resposta ao COVID-19
3. O NOSSO MODELO DE NEGÓCIO
 - 3.1 A nossa Marca
 - 3.2 Produtos e Serviços
 - 3.3 Canais de Distribuição
 - 3.4 Inovação e Digitalização
 - 3.5 As Nossas Pessoas
 - 3.6 O Nosso Contributo para um Futuro Sustentável
4. ESTRATEGIA E GESTÃO DO RISCO
 - 4.1 Estratégia do Grupo Fidelidade
 - 4.2 Como gerimos o risco
5. DESEMPENHO FINANCEIRO
 - 5.1 Enquadramento de Mercado
 - 5.2 Quotas de Mercado
 - 5.3 Desempenho Financeiro Consolidado
 - 5.4 Desempenho Financeiro Individual
 - 5.5 Eventos Subsequentes
 - 5.6 Como vemos o Futuro
6. APLICAÇÃO DE RESULTADOS
 - 6.1 Proposta de Aplicação de Resultados

1. MENSAGEM DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

MENSAGEM DO CHAIRMAN

Antes que seja tarde

A crise sanitária global que marcou o ano de 2020, permitiu demonstrar que a eficácia da gestão dos riscos coletivos depende, em boa parte, da existência de instituições sólidas, bem organizadas e apetrechadas e de empresas resilientes, com dimensão e meios para serem relevantes para a sociedade. Mas a crise pandémica veio também evidenciar que a prevenção dos riscos coletivos mais relevantes para Portugal, com uma consabida predisposição para sismos, incêndios florestais, inundações (e, dir-se-á, também, para epidemias) constitui um pré-requisito para a ordem social e uma prioridade nacional absoluta, a justificar um diferente consenso institucional entre o Estado e o sector segurador, antes que seja tarde...

A Fidelidade fez o que esteve ao seu alcance para minimizar o impacto da pandemia nos seus colaboradores, nos seus clientes e, em geral, na sociedade, através de um conjunto de medidas significativas, nomeadamente no âmbito da saúde e do apoio à economia (que adiante serão referidas com maior detalhe), enquadradas pela nossa visão humanista do mundo.

As seguradoras existem para proteger as pessoas e os seus patrimónios, especialmente vulneráveis em tempos de crise. O que nos pode tornar diferentes, não é tanto o que fazemos, mas sim a forma como fazemos, procurando estar presentes no momento certo, com uma atitude próxima e atenta e com a solução mais adequada para cada situação em concreto.

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



A handwritten signature in blue ink, consisting of stylized letters and a flourish.

MENSAGEM DO CEO

2020 foi um ano em que verdadeiramente pusemos à prova a solidez e a resiliência do Grupo Fidelidade e a certeza do nosso modelo de negócio, honrando os compromissos humanistas que nos guiam a ação e que fazem de nós uma empresa diferente.

Portugal, sede da companhia e seu principal mercado, onde ocupamos de forma destacada o primeiro lugar do ranking com 27% de quota de mercado, sofreu uma queda brutal do PIB de 7,6% como resultado direto do impacto da pandemia, tendo o mercado segurador caído 19%, arrastado pela performance negativa do segmento vida que se reduziu cerca de 35% e apesar da resiliência do negócio não Vida que cresceu 3%.

Perante o cenário da pandemia, não hesitámos desde o primeiro segundo em agir de forma determinada e fazendo o que uma seguradora deve fazer: proteger as pessoas e os seus patrimónios, protegendo os nossos colaboradores, clientes e parceiros de negócio e alargando esta onda de proteção a toda a sociedade. Procurámos fazer mais do que era esperado de nós e honrar verdadeiramente o espírito “WeCare”, de que muito nos orgulhamos, ajudando a população portuguesa a ultrapassar esta crise. A lista de medidas de apoio a colaboradores, clientes, parceiros de negócio e restante população é longa e dela destacamos o facto de termos sido uma das únicas seguradoras a suportar os custos quer dos testes, quer dos tratamentos do COVID-19, ou o termos disponibilizado de forma gratuita para todos os portugueses o nosso avaliador de sintomas, apoiando assim o sistema nacional de saúde na hora em que mais precisava.

Apesar de todas as dificuldades, foi possível manter os resultados de 2020 em linha com os anos anteriores, ganhando mesmo 1,6 pp de quota de mercado em Portugal e conseguindo um resultado líquido de 222 milhões de euros, um crescimento de 6% face a 2019. Fomos, é certo, favorecidos pelo comportamento favorável dos mercados financeiros, especialmente no segundo semestre do ano, e pelo facto de não termos tido nenhum impacto negativo resultante de fenómenos

climatéricos como tinha, infelizmente, acontecido nos últimos anos e, finalmente, pela diminuição da mobilidade que teve como consequência, a diminuição da sinistralidade rodoviária em muitos dos nossos mercados.

Podemos resumidamente dizer que a receita da nossa resiliência em 2020 passou, em grande medida, pela força do nosso modelo omnicanal, que nos tem permitido integrar de forma virtuosa a proximidade aos clientes dos nossos parceiros de distribuição com as competências digitais em que temos vindo a investir, protegendo o negócio e garantindo por parte dos nossos clientes níveis de satisfação historicamente altos. Mas não poderia deixar de destacar também a aposta continuada na transformação digital do negócio, com impactos crescentes na eficiência operacional, na qualidade de serviço e melhoria da experiência dos clientes e no lançamento de novas ofertas inovadoras no mercado, integradas num racional de criação de ecossistemas integrados na saúde, na mobilidade, na casa ou na poupança.



[Handwritten signature]

Somos cada vez mais uma seguradora que apostando na inovação e na digitalização está a alargar o seu modelo de negócio para áreas de atuação em que uma maior presença no dia-a-dia dos nossos clientes e a aposta na prevenção ganham preponderância. Alguns exemplos dessas apostas podem ser dados pelo facto de termos tido em 2020 um crescimento de 50% dos nossos utilizadores da área privada e App MyFidelidade, chegando aos 716.000 utilizadores. Ou por termos consolidado a nossa oferta de telemedicina com novas especialidades, e termos conseguido em 2020 resolver por via deste serviço mais de 50% dos episódios típicos de urgência dos nossos clientes Multicare. Na prevenção, o melhor exemplo dessa atuação foi o lançamento do programa Vitality nas áreas de saúde e vida risco, promovendo e recompensando a adoção de hábitos de vida saudáveis pelos nossos clientes.

No ano que passou, a performance das nossas operações internacionais foi também motivo de destaque: No Perú, com a La Positiva chegámos ao terceiro lugar do ranking, na Bolívia somos claramente líderes com cerca de 23% de quota de mercado. Em Macau, incorporámos a sociedade Fidelidade Macau Vida, substituindo a anterior sucursal. No Chile, onde lançámos uma operação greenfield no final de 2019, chegámos ao final de 2020 já com mais de 40 milhões de dólares em prémios. Este foi um ano de e de desenvolvimento da nossa presença internacional. Em 2020, 23% da

nossa receita proveio de operações fora de Portugal e temos já mais de 6,8 M de clientes em 4 continentes.

Uma palavra muito especial e um agradecimento para os nossos colaboradores e parceiros que em condições muito difíceis mantiveram enorme resiliência e compromisso, assegurando que a atuação do Grupo Fidelidade estava à altura das expectativas e do nosso propósito.

A nossa atuação proativa face à pandemia e aos seus efeitos irá manter-se em 2021, bem como o core da nossa estratégia, cuja implementação acreditamos é essencial para preparar o futuro, um futuro em que se anteveem riscos financeiros, económicos e sociais relevantes e para o qual será imprescindível contar com seguradoras fortes e solventes.

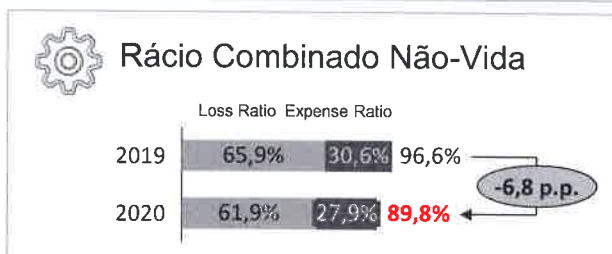
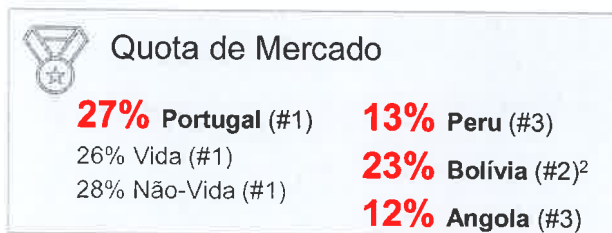
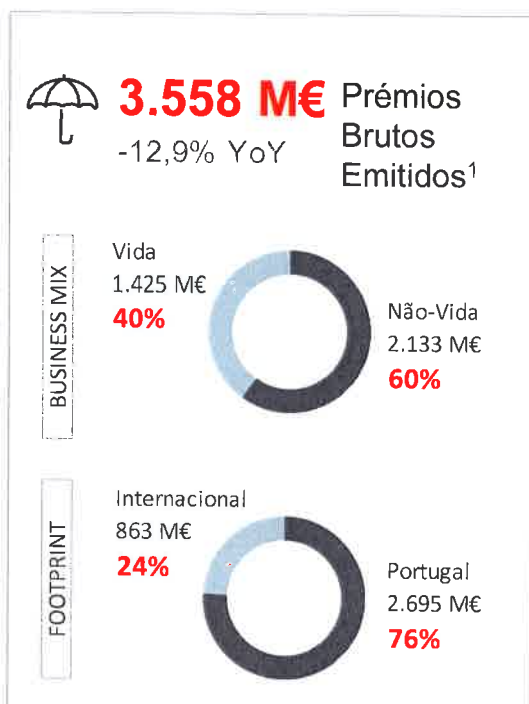
Acreditamos que o percurso que o Grupo Fidelidade tem vindo a fazer nos últimos anos e em concreto no ano que passou, nos permite encarar com confiança os inquestionáveis desafios que temos por diante.



2. QUEM SOMOS

Handwritten signature in blue ink

2.1 Principais Indicadores



1. Inclui montantes relativos a contratos de investimento; 2. #1 entre as seguradoras de capital privado; 3. Exclui colaboradores da Luz Saúde. Numero total de 14.623 colaboradores; 4. Relativo à Fidelidade individual;

2.2 Modelo de Criação de Valor

O Modelo de Negócio do Grupo Fidelidade surge da nossa missão e dos nossos valores, e é suportado pela estratégia e modelo de governo. O modelo de negócio tem como objetivo primordial a criação de valor para os nossos clientes, colaboradores, parceiros, acionistas e para a sociedade. O Grupo Fidelidade considera que a sua atividade deve centrar-se nos seus clientes, garantindo a sua proteção e satisfação.



¹ Exclui colaboradores da Luz Saúde; ² Número pessoas que desenvolveram atividades de I&D no Grupo Fidelidade Portugal em 2019, excluindo Luz Saúde (Fonte: IPCTN19)

Handwritten signature and initials.

2.3 Missão e Valores

O Grupo Fidelidade tem como missão apoiar o desenvolvimento e a construção de uma sociedade sustentável. Compromete-se a educar, servir, acompanhar e cuidar das pessoas, ao longo das suas vidas, com produtos e serviços inovadores que efetivamente as protejam.

Desde a nossa origem que somos uma empresa humana feita de pessoas que pensam nas pessoas. Somos verdadeiros em tudo o que dizemos e fazemos. As pessoas sabem que podem confiar em nós. Este é o compromisso que alimenta a estabilidade das relações com todos os que são Fidelidade – clientes, colaboradores, parceiros, acionistas e a própria sociedade. E é por isto que trabalhamos todos os dias, dando sentido ao nosso propósito, para que a vida não pare!

É ao partilhar os nossos valores que somos Fidelidade!

BE PROUD OF OUR PAST, INSPIRE OUR FUTURE

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

BE INNOVATIVE, CHASE THE PROGRESS

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

BE OUTSTANDING, OVERCOME YOUR LIMITS

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

BE PEOPLE DRIVEN, BE THERE

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

*Ser Fidelidade é estar no mundo de uma forma especial.
É saber estar mais próximo, impulsionar a mudança.
É reinventar o futuro com orgulho no nosso passado.
É superar os desafios e limites para chegar cada dia mais longe.*

2.4 A nossa História

Dois séculos de história contribuíram para a atual credibilidade, dimensão e solidez da Fidelidade.

Com raízes que remontam ao ano de 1808, aquando da criação da seguradora Bonança, a Fidelidade resultou da fusão dos dois maiores operadores do mercado português: a Fidelidade Mundial e a Império Bonança, após aquisição desta última pelo grupo Caixa Geral de Depósitos (“CGD”) em 2005.

Os anos seguintes foram marcados por uma progressiva integração das duas companhias, concretizando-se a respetiva fusão em 2012 e o lançamento da marca única Fidelidade em 2013. Em 2014 a Fidelidade foi privatizada, tendo o Grupo Fosun adquirido a maioria do seu capital, iniciando-se uma nova etapa marcada pela consolidação da liderança em Portugal e pela expansão internacional.

UMA HISTORIA QUE NÃO PARA

1800



- 1808:** Criação da Bonança
- 1816:** Bonança adota âncora como seu primeiro símbolo
- 1835:** Criação da Fidelidade
- 1845:** Fidelidade pioneira em seguros de Vida



1900



- 1910:** Mundial pioneira em seguros de Trabalho
- 1945:** Império inova com o Seguro Popular de Vida
- 1975:** Nacionalização do setor de Seguros em Portugal
- 1978:** Criação da Mundial Confiança E.P.
- 1979:** Constituição do Grupo Segurador Fidelidade E.P.
- 1980:** Fusão da Bonança com Comercio e Industria, União Ultramarina
- 1990:** Reprivatização da Bonança
- 1992:** Reprivatização da Império e da Mundial Confiança
- 1995:** CGD detém todo o capital social da Fidelidade
- 1997:** Mundial Confiança lança seguros de saúde Multicare
- 1999:** Rebranding da Fidelidade

2000



1



2001: Criação da Império Bonança S.A.

2002: Fusão da Fidelidade e Mundial Confiança

2004: Lançamento da marca única Fidelidade Mundial

2005: Multicare líder em seguros de saúde

2006: Fidelidade mundial líder de mercado

2007: Aquisição da Companhia Portuguesa de Resseguros (CPR)

2008: Leve PPR líder na poupança para a reforma

2011: Início da atividade da Universal Seguros

2012: Fusão da Império Bonança e Fidelidade Mundial e constituição da Fidelidade C³ Seg.

2013: Lançamento da marca única Fidelidade

FOSUN 复星



2021

2014: Aquisição da Garantia (Cabo Verde) pela Fidelidade

2014: Aquisição de participação de 85% da Fidelidade pela Fosun

2014: Início de atividade da Fidelidade Moçambique

2014: Aquisição da ES Saúde (Luz Saude) pela Fidelidade

2017: Rebrand da Universal Seguros para Fidelidade Angola

2019: Aquisição de participação maioritária no grupo peruano La Positiva

2020:

- Início da operação da Fid Chile
- Aquisição da Tenax, empresa de Gestão de Ativos (UK)

**E CONTINUA
CONSIGO**

2.5 Estrutura Acionista e Societária

ESTRUTURA ACIONISTA

A Fidelidade - Companhia de Seguros, S.A. é a sociedade que encabeça o Grupo Fidelidade, sendo detida em 84,99% pelo Grupo Fosun, através da Longrun Portugal, SGPS, S.A., e em 15,00% pela Caixa Geral de Depósitos, S.A.

O **Grupo Fosun** é um dos maiores conglomerados privados chineses com presença internacional e cotado (Fosun International Limited) na bolsa de Hong Kong (00656.HK). O grupo Fosun possui participações em diversos setores como seguros, banca, indústria farmacêutica, turismo, entre outros.

A **CGD** é um banco detido pelo Estado português que foi constituído em 1876, sendo atualmente uma das maiores instituições financeiras em Portugal, contando com cerca de 4 milhões de clientes e marcando presença em cerca de 20 países.

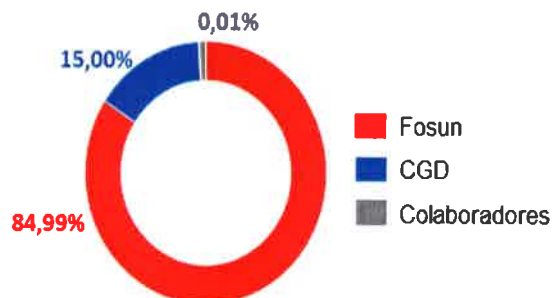
Estes dois acionistas de referência, pela sua complementaridade e ambição, são garante de estabilidade e dinamização das operações do Grupo Fidelidade.

EMPRESAS DO GRUPO

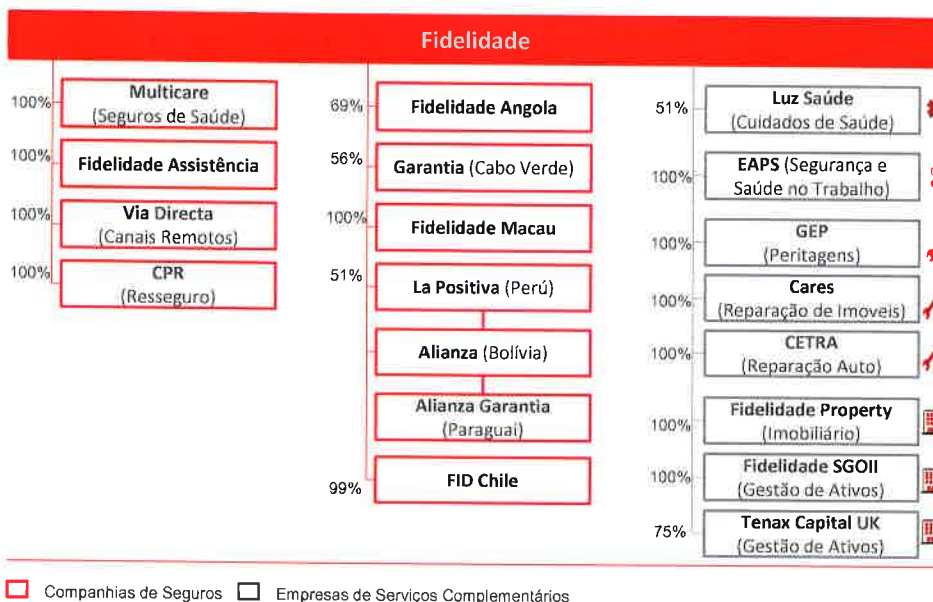
O Grupo Fidelidade opera no mercado nacional de seguros através de 5 companhias: a Fidelidade, Multicare, Fidelidade Assistência, Via Directa e Companhia Portuguesa de Resseguro. No mercado internacional atua através de sucursais - em Espanha, França, Luxemburgo e Moçambique - e através de empresas subsidiárias - Fidelidade Angola, Garantia Cabo Verde, Fidelidade Macau, La Positiva (Perú), Alianza (Bolívia), Alianza Garantia (Paraguai) e Fid Chile. Por outro lado, o Grupo Fidelidade detém subsidiárias e participações estratégicas em empresas de prestação de serviços complementares aos seguros (e.g.: Grupo Luz Saúde, CETRA, EAPS, Fidelidade Property, Tenax, etc.), que se enquadram na estratégia de garantir a excelência operacional e a qualidade do serviço prestado ao longo da cadeia de valor, permitindo posicionar o Grupo Fidelidade como um grupo de prestação de serviços globais associados à proteção das pessoas.

As principais empresas que constituem o Grupo Fidelidade são as seguintes:

Estrutura Acionista



Organograma Simplificado



Fidelidade - Companhia de Seguros, S.A. é a sociedade que encabeça o Grupo Fidelidade e a empresa líder do mercado de seguros português, disponibilizando uma vasta gama de produtos nos ramos Não Vida e Vida, contando, como acima já se referiu, com operações em diversas geografias



A Multicare – Seguros de Saúde, S.A. é a seguradora do grupo focada nos seguros de doença gerindo a marca líder do ramo saúde em Portugal, agregando mais de 1 milhão de clientes. Dispõe da maior rede privada de prestadores de saúde em Portugal (com cerca de 5.000 prestadores de cuidados de saúde) e de uma rede com mais de 700 prestadores de referência em países como Moçambique, Angola, Cabo Verde, entre outros.



A Fidelidade Assistência – Companhia de Seguros, S.A. é uma seguradora especializada em seguros de Assistência e de Proteção Jurídica. Atuando essencialmente como resseguradora, é líder de mercado em Portugal e possui operação em vários PALOP's. Dá suporte aos seus Clientes, à escala global, através da sua rede representantes, e da rede APRIL internacional de que faz parte.



A Via Directa – Companhia de Seguros S.A., é a seguradora do Grupo vocacionada para a comercialização de seguros através de canais remotos (telefone e internet). Opera através da marca OK!Teleseguros, entre outras, sendo pioneira na venda de seguros online em Portugal e líder no segmento das seguradoras diretas.



A Companhia Portuguesa de Resseguros, S.A. atua no resseguro dos ramos Não-Vida em Portugal. A Companhia subscreve essencialmente riscos ao abrigo dos Tratados não Proporcionais com a Fidelidade.



A Fidelidade Angola – Companhia de Seguros, S.A, (anterior Universal Seguros, S.A.) foi constituída em 2012, sendo atualmente a terceira maior seguradora de Angola em volume de negócios e a maior seguradora de capital privado. Atua nos ramos Não-Vida e Vida, disponibilizando uma gama diversificada de produtos, em particular para o segmento Empresas.



A Fidelidade está presente em Macau há 20 anos, inicialmente através de sucursais e mais recentemente através da Fidelidade Macau – Companhia de Seguros, S.A., constituída em 2015, e da Fidelidade Macau Vida – Companhia de Seguros, S.A., constituída em 2020. Estas empresas comercializam seguros Não-Vida e Vida, respetivamente, através de uma rede de mediação e do Banco Nacional Ultramarino (BNU), entidade com quem existe um acordo bancassurance.

Handwritten signatures and initials at the bottom right of the page.



A Garantia - Companhia de Seguros de Cabo Verde, S.A. é a seguradora líder no mercado cabo-verdiano, atuando nos ramos Vida e Não-Vida com uma diversificada gama de produtos, incluindo seguros de saúde (pioneira no mercado). Distribui os seus seguros através de agências e do canal bancário, tendo, para o efeito, celebrado um acordo de bancassurance com o Banco Comercial do Atlântico, seu acionista e detentor de 25% do capital social.



Fundada em 1937, La Positiva Seguros y Reaseguros, S.A.A., encabeça um dos maiores grupos seguradores do mercado peruano (#3 do mercado), comercializando uma ampla gama de produtos dos ramos Não-Vida e do ramo Vida, contando com mais de 3 milhões de clientes e uma ampla rede de distribuição no Perú. O Grupo La Positiva está também presente na Bolívia e Paraguai, através da sua participação nas companhias Alianza Compañía de Seguros y Reaseguros S.A. E.M.A. e a Alianza Vida Seguros y Reaseguros, S.A.. As sociedades La Positiva Seguros y Reaseguros, S.A.A. (Não-Vida) e a sua participada La Positiva Vida Seguros y Reaseguros, S.A.A. (Vida) são empresas cotadas na bolsa de Lima (POSITIC1; POSITVC1).



A Alianza Compañía de Seguros y Reaseguros S.A foi fundada em 1991 e encabeça o maior grupo segurador de capital privado na Bolívia comercializando seguros Não Vida e Vida, ramo este em que opera através da Alianza Vida Seguros y Reaseguros S.A.. Conta com cerca de 650 mil clientes e detém a liderança de Mercado, seguradoras de capital privado. Ambas as empresas estão cotadas na Bolsa Bolivariana de Valores.



A Alianza Garantía S.A. é uma seguradora que opera nos ramos Não-Vida e Vida no Paraguai desde 1972. Esta sociedade é uma subsidiária da Alianza (Bolívia), que entrou no seu capital em 2014. Atualmente ocupa o lugar #9 no ranking das seguradoras Não-Vida no Paraguai.



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



A Luz Saúde, S.A. é a cabeça do grupo Luz Saúde que lidera no mercado de prestação de cuidados de saúde privados em Portugal, gerindo 15 hospitais privados, 1 hospital público (parceria público-privada), 11 clínicas privadas em regime de ambulatório e 2 residências sénior. Em 2020 contou com 1.700 camas, tendo realizado de mais de 1,9 milhões de consultas externas, 420 mil atendimentos de urgência e 68 mil cirurgias e partos.



A Safemode é a marca sob a qual a EAPS – Empresa de Análise, Prevenção e Segurança, S.A. desenvolve e presta serviços de análise de risco e de segurança e saúde no trabalho, que inclui, entre outros, medicina do trabalho.



A GEP – Gestão de Peritagens, S.A. é a empresa responsável pelas peritagens e averiguações das seguradoras do Grupo Fidelidade. Está presente em Portugal, Angola e Cabo Verde.



A CETRA – Centro Técnico de Reparação Automóvel, S.A, é a empresa do Grupo Fidelidade que, operando sob a marca Fidelidade Car Service, está vocacionada para a prestação de serviços de reparação automóvel.



As empresas Fidelidade - Property Europe, S.A. e Fidelidade - Property International, S.A. são responsáveis pela gestão dos investimentos imobiliários do Grupo Fidelidade na União Europeia e no resto do mundo, respetivamente.



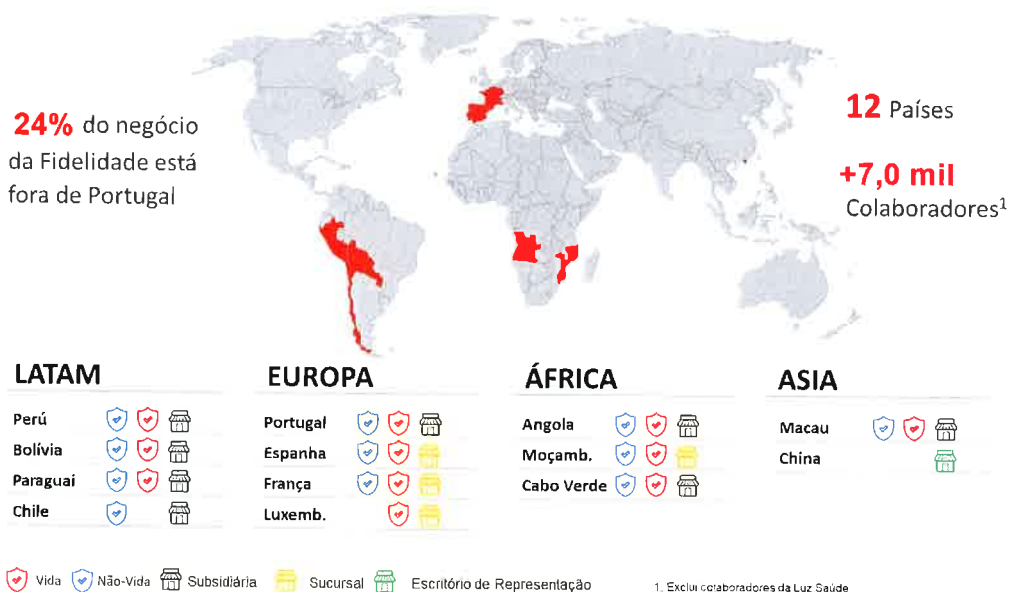
A Fidelidade – Sociedade Gestora de Organismos de Investimento Coletivo, S.A. foi constituída em 2018, tendo por objetivo gerir fundos de investimento imobiliários focados nos mercados do sul da Europa.



Tenax Capital Limited é uma empresa de gestão de ativos, baseada em Londres, especializada na gestão de fundos direcionados para seguradoras e bancos privados, com forte enfoque na construção de produtos com baixo peso de capital nestas instituições financeiras. Atualmente, a empresa conta com cerca de 800M€ em ativos sob gestão em diversos fundos de ações, obrigações e investimentos alternativos.

Handwritten signature and initials

2.6 A nossa presença Internacional



A área seguradora do Grupo Fidelidade tem no negócio internacional uma importante via para o crescimento sustentado e prossecução dos seus objetivos de médio e longo prazo, encontrando-se atualmente presente em quatro continentes e doze Países.

A aposta na internacionalização representa para a Fidelidade uma prioridade estratégica de diversificação de negócio, de criação de sinergias e de transferência de inovação entre empresas e, sobretudo, entre mercados. O Grupo tem igualmente um compromisso com o desenvolvimento dos mercados em que decide operar, seja no desenvolvimento das pessoas, na criação de infraestruturas ou na disponibilização de serviços e soluções à população, sempre consciente da importância de garantir a sustentabilidade financeira e operacional de cada operação.

FASE INICIAL DE EXPANSÃO INTERNACIONAL

Numa fase inicial, o processo de internacionalização da Fidelidade visou mercados com os quais Portugal tinha afinidades económicas, culturais e linguísticas. Posteriormente, o Grupo Fidelidade passou a analisar oportunidades de investimento em mercados selecionados de maior atratividade, isto é, países com potencial de crescimento significativo no mercado segurador, e em que o Grupo considere que poderá aportar valor, através da sua experiência e conhecimento.

ENTRADA NA AMÉRICA LATINA

O ano 2019 foi um momento de viragem na estratégia de internacionalização da Fidelidade, até aí mais focada nos mercados de língua portuguesa, pois o Grupo passou a estar presente também na América do Sul, através da aquisição de uma participação maioritária no Grupo segurador *La Positiva*, empresa de referência no mercado Peruano, e com presença na Bolívia e Paraguai; e ainda pela aposta na criação de uma nova seguradora no Chile.

Atualmente, com a integração destas empresas no Grupo Fidelidade, o universo da língua Espanhola passou a ter um peso semelhante ao da língua Portuguesa, tanto ao nível de colaboradores, como também ao nível de clientes.

2.7 Órgãos Sociais e Governo da Sociedade

ÓRGÃOS SÓCIAIS

Os membros dos órgãos sociais da Fidelidade - Companhia de Seguros, S.A., a 31 de dezembro de 2020 são:

Conselho de Administração

Presidente

Jorge Manuel Baptista Magalhães Correia

Vice-Presidente

José Manuel Alvarez Quintero

Vogais

Lingjiang Xu

José João Guilherme

Francisco Ravara Cary

António Manuel Marques de Sousa Noronha

Rogério Miguel Antunes Campos Henriques

Wai Lam William Mak

André Simões Cardoso

Tao Li

Hui Chen

Carlos António Torroaes Albuquerque

Andrew John Zeissink

Yulong Peng

Juan Ignacio Arsuaga Serrats

Comissão Executiva

Presidente

Rogério Miguel Antunes Campos Henriques

Vogais

António Manuel Marques de Sousa Noronha

Juan Ignacio Arsuaga Serrats

André Simões Cardoso

Wai Lam William Mak

Hui Chen

Mesa da Assembleia Geral

Presidente

Nuno Azevedo Neves

Secretário

Nuno Ricardo Santos Jorge Pena

Conselho Fiscal

Presidente

Vasco Jorge Valdez Ferreira Matias

Vogais

João Filipe Gonçalves Pinto

Pedro Antunes de Almeida

Suplente

Anabela de Jesus Nunes Prates

Sociedade de Revisores Oficiais de Contas

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

COMISSÃO EXECUTIVA



ROGÉRIO CAMPOS HENRIQUES | Presidente da Comissão Executiva (CEO)

Rogério Campos Henriques é formado em Economia pela Universidade Católica Portuguesa e possui um MBA pelo INSEAD. Trabalhou na Boston Consulting Group (1994-2002) e mais tarde no Grupo Portugal Telecom (2003-2008), onde foi diretor de Marketing na PT Investimentos Internacionais e na Africatel Holdings BV. Integrou a Fidelidade em 2008 como responsável da área de Sistemas de Informação e Administrador da Multicare. Atualmente, para além de Vogal do Conselho de Administração, é Presidente da Comissão Executiva da Fidelidade e responsável pelas áreas de Pessoas e Organização, Sistemas de Informação, Marketing, Advanced Analytics, Center for Transformation e pela linha de negócio de seguros de Saúde - Multicare.



ANTÓNIO DE SOUSA NORONHA | Responsável pelas áreas Comerciais e Negócio Vida

António de Sousa Noronha tem mais de 20 anos de experiência no sector segurador, sendo licenciado em Organização e Gestão de Empresas pela Universidade Livre de Lisboa, com uma pós-graduação em Gestão pela Universidade Nova de Lisboa. Ocupou cargos diversos em empresas como o Chase Manhattan Bank e PWC, e foi Membro do Conselho de Administração do Fundo de Investimentos Grupo Totta/Valores Ibéricos e do Fundo de Pensões Totta Pensões. Integrou a Fidelidade em 1997 como responsável da área comercial. Atualmente, para além de Vogal do Conselho de Administração, é Vogal da Comissão Executiva com a responsabilidade pela área de negócio Vida e pelas áreas comerciais.



JUAN ARSUAGA SERRATS | Responsável pelas de Subscrição e Operações, e do Negócio Não-Vida

Juan Arsuaga, tem cerca de 25 anos de experiência profissional na área seguradora, sendo licenciado em Economia e Gestão de Empresas pela Universidade Complutense de Madrid. Exerceu nos últimos anos cargos diversos em Espanha e Portugal na Lloyd's, e anteriormente, o cargo de presidente e CEO da filial portuguesa da Willis. Juan Arsuaga integrou a Fidelidade em julho de 2020, exercendo, desde então, como Vogal do Conselho de Administração e como Vogal da Comissão Executiva com a responsabilidade pelas áreas de subscrição, sinistros e resseguro das várias linhas de negócio Não-Vida, com exceção da área de saúde.



ANDRÉ SIMÕES CARDOSO | Responsável pelas Operações Internacionais, Estratégia e Desenvolvimento de Negócio

André Simões Cardoso é Licenciado em Engenharia e Gestão Industrial pelo Instituto Superior Técnico e tem um MBA no INSEAD. Foi Project Leader no Boston Consulting Group até integrar a Fidelidade, em 2014, como Diretor da área de Desenvolvimento de Negócio. Atualmente, para além Vogal do Conselho de Administração, é também Vogal da Comissão Executiva com a responsabilidade pela área Internacional e pela área de Planeamento e Desenvolvimento de Negócio.



WILLIAM MAK | Responsável pela área de gestão de Investimentos

William Mak tem um mestrado em Contabilidade Profissional pela Universidade Politécnica de Hong Kong e possui mais de 25 anos de experiência no sector da banca e seguros. Ocupou o cargo de Administrador da área de TI na Sun Life Financial Ltd. em Hong Kong (2001 a 2003) e foi consultor na New York Life International LLC (2003 a 2005), responsável pela gestão de projetos nas áreas de finanças, resseguro e atuariado. Entre 2005 e 2014, foi Administrador Financeiro na Ping An Insurance (Group) Company of China, Ltd. e na Ping An Life Company Ltd. Integrou a Fidelidade em 2014 como Vogal do Conselho de Administração e da Comissão Executiva, cargos que mantém, com o pelouro da gestão de investimentos.



THOMAS CHEN (Hui Chen) | Responsável pela gestão do Risco e Contabilidade

Thomas Chen, tem cerca de 16 anos de experiência profissional, sobretudo na área da banca e seguros, tendo exercido funções de CFO e administrador executivo da seguradora belga FIDEA, até setembro de 2019, data em que foi nomeado assessor do Conselho de Administração da Fidelidade. Atualmente, para além Vogal do Conselho de Administração, é também Vogal da Comissão Executiva com a responsabilidade pela área de contabilidade e pela área de gestão de risco.

Handwritten signature and initials in blue ink, including a large 'Z' and a stylized signature.

2.8 Destaques de 2020

JANEIRO

FID Chile: O Grupo Fidelidade reforçou a sua presença na América Latina com FID Chile, que iniciou a sua operação em janeiro, após ter obtido a autorização do regulador Chileno no último trimestre de 2019.

Lançamento Seguro Cyber Famílias: Produto inovador e único no mercado português, desenvolvido a pensar segurança do cliente e respetivo agregado familiar, enquanto navegam na internet.

MARÇO

COVID-19: A pandemia atinge Portugal e restantes geografias em larga escala com impacto sem precedentes ao nível sanitário, económico e social. Resposta do Grupo Fidelidade à pandemia foi o vetor de ação preponderante ao longo de 2020. Detalhe no capítulo seguinte.

Medicina Online (Multicare): Mês em que se atingiu o número recorde 18.942 consultas, representando 62% do total de consultas de urgência da Multicare. O mês foi também marcado por um reforço do serviço de medicina online (consultas 24/7, novas especialidades de Pediatria e Dermatologia, serviços de apoio oncológico, orientação nutricional e teste de hábitos saudáveis).

Avaliador de sintomas à COVID-19: O Grupo Fidelidade comunica a todos os seus clientes e pessoas seguras (com entidade criada) que podem utilizar o Avaliador de Sintomas à doença Covid-19, sem qualquer custo associado.

ABRIL

APP MyFidelidade: A participação de um sinistro automóvel passa a ser possível através da aplicação.

Fidelidade Macau: incorporação da Fidelidade Macau Vida, sociedade de direito local que passou a substituir a antiga sucursal da Fidelidade nesta região.

Medicamentos ao domicílio: Multicare anuncia um serviço de entrega de medicamentos aos seus clientes que têm um seguro de saúde com a cobertura Medicina Online, sem custos de entrega.

Cobertura do risco de pandemia: Multicare passa a incluir os custos COVID-19 nos seguros de saúde, incluindo internamento e isenção de co-pagamento nos testes de diagnóstico (aos clientes com seguros de saúde Multicare), apesar da prática internacional excluir o risco de pandemia dos seguros de saúde.

MAIO

Prémio Just in Case: Silver Award EFMA 2020 – Innovation and Insurance Awards na categoria de Product & Service Innovation.

PPR Evoluir: lançamento de novo produto vida financeiro híbrido, com uma componente garantida igual à idade da pessoa segura, até 60% do capital.

JUNHO

Investimento Portugal 2020: lançamento da primeira série deste novo produto financeiro individual tendo por base ativos de investimento.

AGOSTO

Drive 2.0: Foi lançada a segunda versão 2.0 da aplicação Fidelidade Drive, que integra novas funcionalidades e um novo design.

OUTUBRO

Lançamento Multicare Vitality: O Grupo Fidelidade lança o programa inovador Multicare Vitality que recompensa os seus clientes por comportamentos saudáveis através de descontos nos seus seguros de saúde e vida e outras recompensas.

DEZEMBRO

Negócio Vida: Foi lançado o seguro Vida Familiar, que inclui o novo Programa de promoção de hábitos saudáveis Vitality, com características inovadoras no mercado nacional.

Portfólio imobiliário: Venda do ativo Triton no Japão e aquisição do ativo Smithson Plaza (Londres)

Soft launch Alô: lançamento na rede comercial de solução para o segmento sénior, que contempla um tablet com um software simplificado. Parceria com União das Misericórdias Portuguesa para testar a solução.

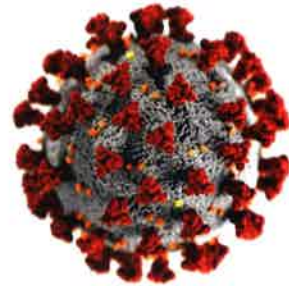
SIM Moçambique: No dia 18 de dezembro de 2020, a Fidelidade assinou o contrato de compra e venda de ações para aquisição de 70% da Seguradora Internacional de Moçambique, SA, estando a aquisição dependente das aprovações regulatórias necessárias e da conclusão de uma *due diligence*.

Prémio Multicare Vitality: Prémio recebido do Portugal Digital Awards, distinguindo a Multicare Vitality como o melhor projeto segurador.

2.9 A Nossa Resposta ao COVID-19

No início de março de 2020, foi detetado em Portugal o primeiro caso positivo de COVID-19, marcando o início de um período extremamente desafiante para o grupo Fidelidade.

De repente, o grupo Fidelidade com cerca de 3.500 colaboradores em Portugal, e número semelhante pelo resto do mundo, teve como primeiro desafio garantir que as nossas Pessoas estavam em segurança, em casa, com as suas famílias e depois encontrar forma de ativar o trabalho a partir de casa, garantindo que se assegurava a resposta e serviço aos nossos clientes que estavam igualmente a viver esta realidade desconhecida.



Foi intenso, duro, mas sobretudo bem-sucedido e possível porque acima de tudo o ADN que caracteriza a Fidelidade sobressaiu sempre ao longo do caminho: Para que a vida não pare.

O espírito WeCare, esteve presente em cada momento. As nossas Pessoas estiveram sempre no centro de todas as decisões e foram as nossas Pessoas que puseram sempre no centro os seus clientes.

O ano de 2020 foi assim um ano marcado pela pandemia COVID-19, que causou impactos relevantes no dia-a-dia das pessoas e do negócio. Alguns destes impactos e desafios passaram pelo i) desafio da saúde, sem precedentes na nossa história recente, implicando a adaptação de todo o sistema de saúde, ii) o forte impacto económico e social, potenciado pela necessidade de adoção de medidas de confinamento e iii) o surgimento de novas formas de trabalhar, adotadas para garantir a segurança de todos e a continuidade dos negócios.

Os primeiros passos de preparação começaram com o estabelecimento de uma **equipa de contingência, desenho e implementação do Plano de Contingência**, criação de linhas de contacto para apoio aos colaboradores e famílias e ativação dos canais de comunicação da empresa para vincular informação e medidas adotadas aos clientes e parceiros.

No Grupo Fidelidade, as medidas tomadas para mitigar os impactos da pandemia mantiveram sempre os princípios estabelecidos no primeiro momento – proteger os nossos colaboradores e clientes – mas também, a vontade e o propósito de apoiar a nossa sociedade, agindo e participando de forma responsável e sustentável para a estratégia de combate à COVID-19 de acordo com as orientações definidas pela Direção-Geral de Saúde e Governo de Portugal.

Ao longo dos últimos meses, a resposta do Grupo Fidelidade assentou em quatro pilares fundamentais:

- i. **Colaboradores:** Reação rápida para proteção das nossas pessoas;
- ii. **Clientes:** Foco nos nossos clientes e apoio face a dificuldades;
- iii. **Parceiros e Fornecedores:** Apoio a parceiros e fornecedores, mitigando impactos económicos.
- iv. **Comunidade:** Apoio social às comunidades onde estamos presentes








COLABORADORES

A saúde e segurança dos colaboradores foi a prioridade do Grupo Fidelidade, tendo procurado ter uma reação rápida e garantir uma comunicação constante.

As medidas abrangeram as mais diversas temáticas: saúde, prevenção e proteção, bem-estar, condições para trabalho remoto, apoio social e psicológico aos colaboradores. Ao nível da saúde, de sublinhar todo o apoio dado para conhecer e avaliar os riscos de saúde das nossas Pessoas face à situação pandémica, para informar e

orientar nos cuidados a ter e para apoiar no acompanhamento e tratamento de todos os colaboradores e familiares em isolamento profilático e tratamento de COVID-19.









Principais medidas gerais de atuação para com os nossos Colaboradores:

	Trabalho Remoto total em 2 semanas
	Aconselhamento médico remoto para colaboradores; consultas de psicologia
	Sistemas IT melhorados e a funcionar sem limitações para o trabalho remoto
	Plataforma elearning (Wevolution) com dicas e propostas para lidar com impactos da pandemia
	Comunicação regular das medidas e procedimentos implementados
	Segurança promovida com entrega de máscaras, colocação de separadores acrílicos e instalação de sinalética
	Apoio social: apoio a cuidadores, apoio na entrega de bens alimentares, crédito aos estudos dos filhos

CLIENTES

Em linha com o propósito do Grupo Fidelidade em proteger as pessoas, o foco nos clientes manteve-se com a pandemia, tendo o Grupo proactivamente melhorado os serviços prestados e aumentado as coberturas para uma maior proteção.

Principais medidas gerais de atuação para com os nossos Clientes:

	Inclusão dos custos COVID-19 nos seguros de saúde, incluindo internamento e isenção de co-pagamento nos testes de diagnóstico
	Medicina Online (24x7, via telefone e vídeo-consulta) reforçada com maior capacidade e mais especialidades
	Avaliador de Sintomas disponibilizado a todos os clientes do Grupo em Portugal, incorporando a patologia COVID-19
	Entrega de medicamentos ao domicílio de forma gratuita, para os clientes Multicare
	Reembolso parcial de prémios de seguro (individuais e empresas), nos casos de redução de risco, nomeadamente, em Auto e Acidentes de Trabalho
	Extensão do período de pagamento dos prémios de seguro (Moratórias)
	Comunicação mais regular das garantias e ofertas da Companhia
	Ferramentas digitais para clientes, promovidas para facilitar interação



O Grupo Fidelidade também implementou algumas medidas de mitigação de impactos COVID específicas a cada ramo de negócio, como por exemplo:

Saúde: Apesar das pandemias não estarem incluídas nas apólices de seguros de saúde, a Multicare estabeleceu um acordo com a Associação Portuguesa de Hospitalização Privada para financiamento dos custos de internamento para tratamento da Covid-19¹ e o pagamento dos testes de diagnóstico PCR sem aplicação de co-pagamento. Adicionalmente e logo que foi declarada a pandemia, a Multicare lançou um Avaliador de Sintomas e disponibilizou a linha 24/7 da Medicina Online (a sua plataforma de telemedicina) para esclarecimento de dúvidas e triagem de potenciais infeções Covid-19.

Automóvel: Destaca-se o bónus duplo no cálculo do prémio na próxima renovação². Isto é, como consequência do primeiro estado de emergência em Portugal e das respetivas medidas de confinamento impostas à população, a diminuição da circulação rodoviária traduziu-se numa redução da sinistralidade. Para que os nossos clientes possam beneficiar deste aspeto positivo, o Grupo Fidelidade decidiu atribuir aos seus clientes particulares e pequenas empresas um valor global de mais de 20 milhões de euros em redução de prémios de seguro automóvel (valor para o primeiro ano).

Acidentes de Trabalho: O seguro de acidentes de trabalho foi estendido para o contexto de teletrabalho.

Cyber: As PME com um seguro Fidelidade Cyber Safety viram também alargado o âmbito do seu seguro que, enquanto a pandemia se mantiver, abrange também os computadores pessoais dos seus colaboradores que estão em regime de teletrabalho.

Vida: Os seguros de vida do Grupo Fidelidade cobrem as epidemias e pandemias e podem assim ser acionados em caso de morte por COVID-19. As exceções são os produtos de Funeral e Proteção Vital Família, que não incluem as epidemias e pandemias nos seus contratos. No entanto, o Grupo Fidelidade quer assegurar a melhor proteção das pessoas neste contexto excecional, não considerando assim a exclusão nestes produtos.

Vida Risco: Apesar dos seguros de Vida Risco não estarem abrangidos pela moratória estabelecida no Decreto-Lei nº 10-J/2020, de 26 de março, e de inclusivamente o Grupo ver o seu risco agravado no âmbito do atual contexto da pandemia da COVID-19, suspende a anulação automática e alarga o *grace period* dos seguros de Vida associados ao crédito à habitação para 6 meses.

PARCEIROS E FORNECEDORES

O Grupo Fidelidade acredita que o esforço para fazer face à pandemia COVID-19 deve ser conjunto, pelo que apoiou os seus parceiros e fornecedores, procurando mitigar os impactos económicos da pandemia. É importante referir que se a estratégia de digitalização que o Grupo levou a cabo nos últimos foi fundamental para minimizar os impactos do confinamento e manter a continuidade do negócio, a rede de parceiros esteve também na primeira linha do apoio aos clientes e da proteção do negócio.

Principais medidas gerais de atuação para com os nossos parceiros:

¹ Cobertura integral dos custos de internamento associados à COVID-19, nos hospitais da Rede Multicare aderentes ao protocolo estabelecido.

PARCEIROS



Foco da rede em **estratégia *outbound*** alavancando ferramentas digitais



Comunicação regular com rede criando nova Newsletter semanal



Novas funcionalidades digitais (e.g. Plataforma Comercial, Carta Verde)



Processos melhorados para evitar o contacto físico (e.g. assinatura digital)

Principais medidas gerais de atuação para os nossos fornecedores:

FORNECEDORES



Antecipação do pagamento a fornecedores e/ou pronto pagamento, ajudando à liquidez



Manutenção dos contratos existentes com atuais fornecedores

COMUNIDADE

Por último, no âmbito da COVID-19, o Grupo Fidelidade tem vindo a participar num esforço mais amplo de apoio às comunidades onde opera, destacando-se as seguintes iniciativas:

Em Portugal:

- Doação de equipamento de proteção e testes ao SNS e Autarquias numa parceria com Fosun, Luz Saúde e BCP;
- Oferta de assistência ao lar e assistência familiar a todos os profissionais de saúde segurados;
- Extensão de coberturas da apólice Vida Risco aos investigadores do Instituto de Medicina Molecular e outras instituições de investigação (ex. Universidade de Braga);
- Participação no fundo solidário da APS de 1.5M€, sendo a participação do Grupo Fidelidade de aproximadamente 400 mil euros.

No estrangeiro:

- Espanha: Contribuição de 65 mil euros para o fundo solidário promovido pela UNESPA para pessoal médico;
- França: Contribuição de 115 mil euros para o fundo solidário promovido pela FFA para famílias e empresas;
- Perú: La Positiva contribuiu com cerca de 200 mil euros para a CONFIEP e APESEG para aquisição de material médico para doação ao SNS peruano; Doação de equipamento de proteção pelo Grupo Fidelidade ao SNS peruano;
- Macau: Doação de equipamento de proteção médica à CARITAS Macau; Subsídio para segurados infetados em caso de internamento no tratamento de COVID-19; Donativos a Instituições de suporte a Seniores e outras Comunidades impactadas pela pandemia.

NOTAS FINAIS

A pandemia de COVID-19 transformou o mundo, as sociedades em geral, as Organizações e também a Fidelidade. A transformação digital reforçou-se e acelerou uma nova forma de viver e de trabalhar. O teletrabalho é agora uma realidade para a maioria das pessoas que esperam no futuro tirar proveito dos benefícios que, em situações equilibradas, o teletrabalho pode permitir. A agilidade, flexibilidade, capacidade de adaptação aos contextos, a autonomia, o compromisso e sentimento de pertença das Pessoas são chave para o sucesso das empresas e uma aposta clara do Grupo Fidelidade.

O ano de 2021 vai ser marcado por incerteza e impactos da pandemia, sendo que a prioridade do Grupo Fidelidade será necessariamente a resposta à pandemia nos pilares-chave. O Grupo compromete-se a manter o apoio aos colaboradores, garantido a saúde e segurança de todos, continuando a apostar em melhores formas de trabalhar, a facilitar a vida dos clientes e encontrar soluções para as suas novas necessidades e, naturalmente, continuar a apoiar a economia procurando, tanto quanto possível, mitigar os impactos económicos desta nova realidade.

3. O NOSSO MODELO DE NEGÓCIO

Handwritten signature in blue ink

3.1 A nossa Marca

PRINCIPAIS MARCAS SEGURADORAS EM PORTUGAL

O Grupo Fidelidade atua no mercado segurador nacional comercializando produtos de todos os ramos de seguros, no âmbito de uma estratégia multimarca e através de uma ampla e diversificada rede de distribuição. A oferta do Grupo Fidelidade chega assim aos seus clientes através de três marcas distintas, sendo todas elas líderes no seu segmento de atuação: a Fidelidade, a Multicare e a OK! teleseguros.



- Marca sob a qual são comercializados os Produtos Vida e Não-Vida (exceto seguros de saúde)
- Marca de referência presente em todos os canais de distribuição



- Marca sob a qual são comercializados os Seguros de Saúde com apoio de um conjunto de Prestadores de Cuidados de Saúde, e disponibilizando uma gama de soluções adequadas às necessidades dos clientes, através de Planos Individuais e de Grupo



- Marca através da qual são comercializados Produtos Não-Vida através de canais remotos

REPUTAÇÃO DA NOSSA MARCA

O foco na excelência operacional e na qualidade de serviço tem sido, desde há muitos anos, uma prioridade para o Grupo Fidelidade, com forte impacto ao nível da satisfação dos clientes. Desta forma, o Grupo Fidelidade destaca-se pelas suas competências nestas áreas, que têm sido percecionadas e reconhecidas pelos clientes.

Ao longo dos últimos anos, a Fidelidade orgulha-se de ter vindo a consolidar a sua posição de liderança como a melhor seguradora em Portugal e ter sido distinguida por diversas vezes como **marca de referência para os Portugueses**, sendo a Companhia de Seguros mais premiada de Portugal.

A Fidelidade manteve em 2020 o primeiro lugar no estudo Basef Seguros² e aumenta a distância em relação aos segundos classificados. A Fidelidade lidera em todos os indicadores, refletindo o seu posicionamento no mercado, os seus preços competitivos, a sua inovação e a imagem coerente da Companhia.

Estes resultados devem-se a um trabalho contínuo ao longo dos anos. São consequência dos produtos e coberturas inovadoras que o Grupo Fidelidade desenvolve a pensar nas necessidades reais das pessoas e do empenho em servir de forma exemplar e acompanhar de perto os clientes quando estes mais precisam.

² O BASEF Seguros – Barómetro de Serviços Financeiros é um estudo realizado pela Marktest, representativo da população portuguesa, que pretende conhecer o seu comportamento em relação ao sector segurador. É um estudo de referência em Portugal que existe há 20 anos.



Markets Reputation Index '20
Seguradora com melhor
satisfação e reputação



Markets Reputation Index '20
Marca com melhor reputação
(geral e seguros de saúde)



Escolha do Consumidor Excellentia '20
Empresa com melhores práticas para o
cliente (*customer centric*)



Superbrands Portugal 2020
Fidelidade e Multicare distinguidas como
marcas Top of Mind de excelência

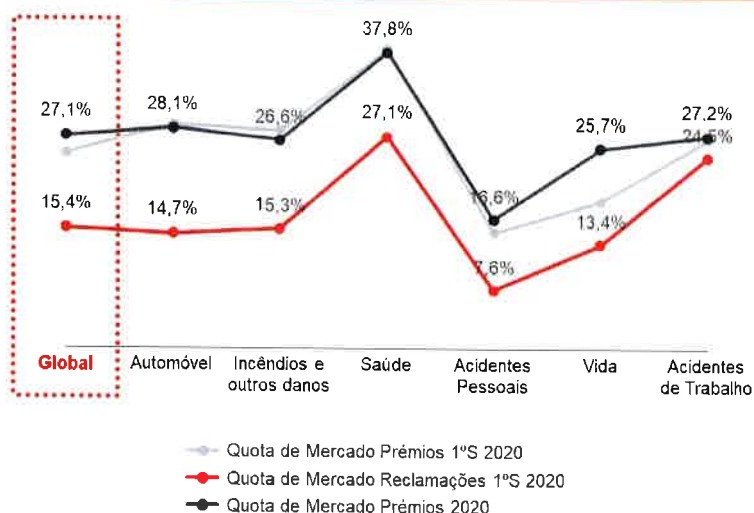


Marca de Confiança '20 Reader's Digest
Pela 16ª vez consecutiva como
seguradora com melhor reputação



Portugal Digital Awards '20
Melhor Projeto Segurador –
Multicare Vitality

Reclamações registadas na ASF vs Prémios (Quotas de Mercado) - Fidelidade



O foco no Cliente e a prestação de um serviço de qualidade faz com que o Grupo Fidelidade seja um dos operadores com menor nível de reclamações, apresentadas perante a Autoridade de Supervisão de seguros e Fundos de Pensões ("ASF"), em Portugal.

Durante o primeiro semestre de 2020, o número de reclamações relativas à Fidelidade em percentagem do número total das reclamações registadas pela ASF em Portugal situou-se em 15,4%, valor significativamente inferior aos 27,2% de quota de prémios no mercado português.

No ramo Automóvel, considerando o rácio do número de reclamações concluídas por volume de prémios³ registadas em 2019, a Fidelidade apresenta um valor de 1,01 reclamações por milhão de euros de prémios claramente abaixo da média do mercado que se situa em 2,4 reclamações.

³ Relatório de Regulação e Supervisão da Conduta de Mercado (RRSCM) relativo a 2019, publicado pela Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões. Para a divulgação dos dados estatísticos, a ASF apenas identificou empresas de seguros, objeto de cinco ou mais reclamações, sem prejuízo de os valores a eles referentes terem sido considerados para a média do mercado em cada segmento de negócio.

3.2 Produtos e Serviços

OFERTA TRADICIONAL

O Grupo Fidelidade disponibiliza uma vasta gama de produtos e serviços aos seus clientes, que resulta de uma sólida experiência e constante aposta na diversificação e inovação. Desta forma, tem vindo a desenvolver uma oferta integral no negócio segurador, mas também a reafirmar o seu propósito de se posicionar, cada vez mais, como um parceiro dos seus clientes na prestação de serviços de proteção e assistência.

No âmbito do negócio segurador, o Grupo Fidelidade tem uma oferta alargada de produtos, que abrangem a generalidade dos ramos Vida e Não-Vida.

Automóvel

Leque variado de seguro auto, para empresas e particulares (incluindo danos próprios, ou apenas responsabilidade civil)

Multirriscos

Habitação, industrial e comercial, Incêndios e outros danos

Saúde

Da proteção básica à proteção total com ofertas inovadoras em segmentos específicos (ex: 60+) com acesso à maior rede médica privada do país

Acidentes de Trabalho

Complementado com um programa de reabilitação-WeCare



Viagem/Lazer

Acidentes pessoais, seguro de viagem, e seguro para estudantes a viver no estrangeiro

PETs

Ofertas de seguros para cães e gatos explorando um novo segmento emergente, incluindo seguros de saúde

Vida Financeiro

Produtos de poupança com diferentes maturidades e objetivos (PPR, produtos de capitalização,...)

Vida Risco e Rendas

Diversos produtos como: vida risco; seguro de funeral e responsabilidade civil familiar.

Através das empresas do Grupo são prestados também serviços em diversas áreas como a Saúde, Assistência, Imobiliário, Gestão de Ativos, Peritagens e Reparação Automóvel.

PARCERIAS COM VALOR ACRESCENTADO

Com o objetivo de satisfazer as necessidades acrescidas dos seus clientes, o Grupo Fidelidade tem vindo a identificar e desenvolver soluções e modelos de negócio inovadores, passando de uma lógica tradicional de mera disponibilização de produtos seguradores para a criação de ofertas integradas, com um maior valor acrescentado.

Nesse sentido, tem apostado de forma crescente na criação de ecossistemas, ou seja, no desenvolvimento de parcerias com entidades de referência de outras áreas de negócio e com valências complementares ao negócio segurador, com o objetivo de criar propostas de valor mais amplas e competitivas para os seus clientes em áreas como a Mobilidade, a Saúde ou a Assistência. Em todos estes casos, as novas capacidades digitais permitirão o desenvolvimento de uma oferta capaz de responder às mudanças que são já visíveis ao nível do perfil do cliente, e que seguramente se acentuarão nos próximos anos. Sem prejuízo da colaboração com diferentes parceiros, tanto na componente técnica como na comercial, ficam alguns exemplos de parcerias estratégicas que têm contribuído para fortalecer a nossa proposta de valor:



A parceria de medicina online com a líder de mercado mundial Teladoc que tem vindo continuamente a expandir os serviços disponibilizados aos clientes Multicare. Os serviços passam, para além das consultas por telefone ou vídeo de medicina geral, por consultas de nutrição e consulta do viajante, suporte psicológico e de nutrição a pacientes oncológicos e abrange especialidades como a pediatria, dermatologia, psicologia e ginecologia. A parceria com a Teladoc permite também aos clientes usufruírem do serviço de entrega de medicamentos ao domicílio.



A parceria com a Vitality, programa líder mundial na criação de hábitos de vida saudáveis criado pela seguradora sul-africana Discovery, permite ao Grupo Fidelidade potenciar o seu foco na prevenção, através da promoção de comportamentos saudáveis. O programa Vitality permite aos clientes que dele beneficiem ganhar recompensas semanais e mensais, bem como obter descontos anuais no prémio do seu seguro.



A parceria tecnológica com esta empresa especializada e uma referência na telemática e mobilidade que está na base do desenvolvimento das aplicações móveis que têm vindo a ser lançadas pelo Grupo nesta área: Fidelidade Drive e *Smart Drive*



A parceria com a Brisa/ Via Verde, a maior concessionária de autoestradas em Portugal, foi feita no âmbito do lançamento do projeto Smart Drive para reforço do ecossistema de mobilidade. Este projeto abrange produtos de seguros baseados em telemática e produtos de seguros de mobilidade dedicados aos clientes Via Verde.



Parceria com a Santa Lucia, seguradora espanhola de referência, no âmbito do desenvolvimento conjunto do seguro Proteção Funeral.

3.3 Canais de Distribuição

PLATAFORMA OMNICANAL EM PORTUGAL

O Grupo Fidelidade tem nos seus canais de distribuição uma importante vantagem competitiva, que lhe permite estar próximo dos clientes e proporcionar-lhes elevados níveis de qualidade de serviço. Decorrente de uma estratégia omnicanal, assente na plataforma de distribuição multicanal, a Fidelidade tem promovido uma articulação entre os vários canais existentes, as suas ofertas e níveis de serviço, de forma a assegurar uma experiência de cliente integrada e consistente.

A abordagem multicanal permitiu à Fidelidade garantir uma posição única na distribuição dos seus produtos, destacando-se como líder em todos os canais onde está presente⁴.

Canais de distribuição:

Agentes:

A Fidelidade tem o apoio de **4.174 agentes** na comercialização dos seus produtos, que oferecem um serviço personalizado aos seus clientes em Portugal. A Fidelidade é líder neste canal, com 23% de quota de mercado.

Canais Remotos:

A distribuição passa também pela internet e atendimento telefónico, canal que teve desenvolvimentos no atual contexto de pandemia. O Grupo Fidelidade lidera o canal remoto com mais de 50% de quota de mercado.

Corretores:

O número de **corretores ascendeu a 70** em 2020, tendo a produção captada correspondido a 36% do total de prémios com origem neste canal no mercado Português.

Agências próprias:

O Grupo Fidelidade detém **60 agências próprias**, liderando também neste canal com 38% de quota de mercado.

BancA:

A Fidelidade, tendo como distribuidores a CGD e o EUROBIC, conta com **698 agências bancárias na comercialização dos seus produtos**. A sua quota de mercado em bancassurance foi de 23%.

A digitalização e a tecnologia desempenham um papel muito relevante na procura de soluções que aprofundem a interação com o cliente e que ofereçam serviços cada vez mais customizados. Contudo, ainda que o processo de digitalização seja essencial para uma maior proximidade com os clientes, o Grupo Fidelidade tem, desde sempre, na sua base uma força comercial assente nas agências, lojas e mediadores, continuando a apostar no reforço de competências desses parceiros.

Em 2020, o Grupo promoveu a simplificação de alguns processos por via do digital e desenvolveu a formação junto dos corretores, podendo destacar:

- No âmbito da Plataforma B2B, foi disponibilizado o acesso dos corretores à informação da sua carteira através de **Web Service**;
- **Reforço do engagement da Rede Comercial**, através de ações de formação sobre os processos e procedimentos que garantem a sua eficiência e autonomia;

⁴ Fonte: APS e Fidelidade. Dados de dezembro de 2019.

- **9 Cursos de “conformação”⁵**, abrangendo 2.159 mediadores e funcionários com taxa de aprovação de 89%;
- **8.000 horas de formação remota**, através de Workshops temáticos, garantindo a adequada formação da rede de mediação em contexto de pandemia;
- Aprovação de uma **plataforma de aprendizagem à distância**, de modo a garantir eficazmente as necessidades de formação para 2021.

DISTRIBUIÇÃO INTERNACIONAL

AMÉRICA LATINA

Perú

A plataforma de distribuição da La Positiva assenta também em vários canais de distribuição que permitem ao Grupo estar próximo dos clientes e proporcionar-lhes qualidade no serviço. Os canais de distribuição no Perú englobam Corretores (com 41% dos prémios emitidos⁶), Canais não tradicionais (16%), Distribuição Própria (11%), Canal Direto (10%), Concurso Público (20%) e o Canal Digital (2%). Os canais não tradicionais passam por parcerias bancárias, retalhistas e outros parceiros. A distribuição própria é dividida entre a força de vendas (organizada em quatro equipas diferentes: Anuidades, Proteção Família, Vida Tradicional e Não-Vida), call center e e-commerce. É importante destacar o potencial oferecido pelo canal e-commerce, que dispõe de dois websites para SOAT e seguro de viagem e possibilita a compra direta de seguros online. O canal direto é maioritariamente composto por agências de retalho em centros comerciais, localizados essencialmente em Lima. O aumento de centros comerciais que se tem vindo a verificar fora da cidade de Lima representa uma oportunidade para a La Positiva alcançar novos clientes.

Bolívia

Os canais de distribuição na Bolívia incluem Corretores (37% dos Prémios Brutos Emitidos), Canal Direto (13%), Força de Vendas (11%) e Bancassurance (39%). O canal Corretores oferece um atendimento comercial personalizado por ramo de atividade. No canal Bancassurance, destacam-se as parcerias comerciais com três dos maiores bancos retalhistas da Bolívia: BMSC, FASSIL e FIE.

Chile

No Chile destacam-se os Corretores (80%) e Affinities (20%). O modelo de negócio desta subsidiária assenta numa plataforma tecnológica escalável que permite o interface de forma ágil com diferentes parceiros de distribuição.

OUTRAS GEOGRAFIAS

Os canais de distribuição nas restantes geografias assentam maioritariamente em Banca, Corretores e Agências. Em relação ao canal bancário, o Grupo Fidelidade tem várias parcerias comerciais nas diversas geografias onde está presente.

Os principais canais de distribuição em **Angola** incluem Agentes e Corretores (46%), Agências (9%), com 16 agências próprias e uma equipa de vendedores especializados, e Bancassurance (36%), com parcerias comerciais

⁵ No âmbito da diretiva da Lei nº7/2019 de 16 de janeiro, que aprova o regime jurídico da distribuição de seguros e resseguros, transpondo a Diretiva (EU) 2016/97, que fixava a obrigatoriedade de todos os mediadores e seus funcionários, realizarem os Cursos de Conformação.

⁶ Fonte: Interna, Percentagem dos Prémios Emitidos Brutos de dezembro 2019.

com 7 bancos locais: Caixa Angola, Banco Fomento Angola, Standard Bank, Banco Investimento Rural, Banco Valor, Banco Comercial do Huambo e Banco Prestígio.

Em **Cabo Verde**, as Agências são o canal de distribuição mais relevante, com 72% dos prémios brutos emitidos, sendo de referir que o Grupo Fidelidade aposta na formação contínua dos recursos humanos e na transformação digital dos serviços oferecidos pelas agências. Os restantes canais englobam Corretores (12%), Bancassurance (10%), Agentes exclusivos (5%) e Agentes não-exclusivos (1%). No âmbito do Bancassurance, destacam-se as parcerias comerciais com o BCA, BI, BAI, Ecobank e International Investment Bank (IIB).

Os canais de distribuição em **Moçambique** assentam nos Corretores (46%), no Canal Direto e Agentes (39%) e no Bancassurance (15%), onde se destacam as parcerias com o Banco Único, Banco Mais e First Capital Bank.

Em **Espanha**, após a venda do Banco Caixa Geral (do Grupo CGD) em outubro de 2019 e da cessação do acordo bancassurance que a Fidelidade Espanha possuía com este banco, o canal de agentes e corretores é o de maior representatividade nesta operação. Foram ainda concretizados novos acordos de distribuição com a Cajalmendralejo e com o Abanca direcionados para a venda de seguros para empresas.

Os canais de distribuição em **França** assentam nos Corretores (62%), no Bancassurance (36%) e no Canal Direto (2%).

Em **Macau**, os canais de distribuição estão distribuídos pelos Corretores (32%), Bancos (31%), Canais Diretos (30%) e Agentes (7%). Destaca-se o BNU como o nosso principal parceiro de bancassurance em Macau.



3.4 Inovação e Digitalização

A Fidelidade abraça a sua jornada de inovação e digitalização em três pilares principais e estabelece objetivos claros para cada um deles.



MELHORIA DOS PROCESSOS INTERNOS

O primeiro pilar de atuação no âmbito da inovação tem como principal objetivo aumento de eficiência focado na melhoria dos processos de negócio e da relação com o cliente. A título de exemplo, na área de peritagem, a digitalização está a transformar o modelo de negócio do Grupo Fidelidade, potenciando ganhos de eficiência nos processos e uma resposta mais focada nas necessidades dos clientes.

Digitalização de processos

A peritagem automóvel conheceu novos avanços, e hoje já se encontra desenvolvido um novo conceito que permite através de algoritmos inteligentes validar orçamentos efetuados por oficinas e, em paralelo, avaliar prejuízos exclusivamente com base em fotografias. Ainda na área da peritagem patrimonial, a Fidelidade começou, desde 2018, a efetuar vídeo-peritagens, em processos mais simples, facilitando dessa forma a avaliação de danos à distância sem necessidade de deslocação dos peritos.

Neste sentido, ao longo do ano de 2020, a Fidelidade e a CARES alavancaram esforços para consolidarem a manutenção do processo de peritagem digital, com foco no aumento das reparações de sinistros. Adicionalmente, a GEP implementou o projeto Orçamentação Automática nas peritagens automóveis, deixando de ser necessário a presença de um perito na oficina, e, implementou a vídeo peritagem, facilitando assim a peritagem à distância e integração de fotografias imediatas no sistema informático.

Automatização de processos de reembolso

Em 2020 materializaram-se os efeitos do desenvolvimento recente de soluções para melhorar a experiência do cliente na app MyFidelidade, nomeadamente, no seguro de saúde com a automatização do processo de reembolso. Os clientes passam assim a submeter pedidos de reembolso de despesas de saúde em tempo real e poder ter uma experiência mais eficiente com um tempo de processamento reduzido a 20% através da app. Em 2020, os reembolsos via App representaram 40% do total processado.

Outros projetos de automatização

O Grupo Fidelidade, através da Fidelidade Assistance, desenvolveu internamente, com o apoio do Center for Advanced Analytics (CAA), o Assistance VoiceBot que é um Robot de Contact Center para automatização dos

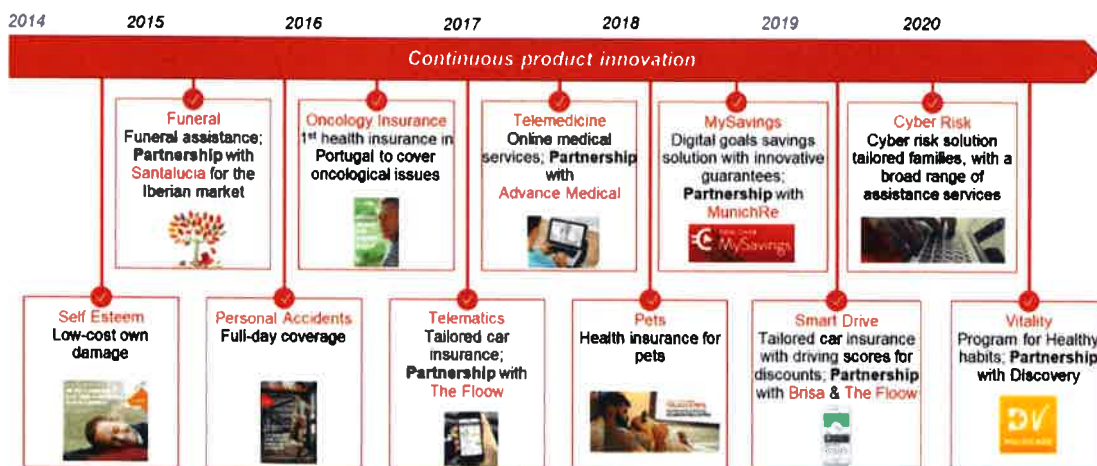
contactos telefónicos com Clientes, Parceiro e Colaboradores. Este VoiceBot usa tecnologia *Natural Language Processing (NLP)*, uma área da Inteligência Artificial que envolve *Speech Recognition, Natural Language Understanding e Natural Language Generation*.

Para este efeito foram usadas diversas tecnologias, nomeadamente Google DialogFlow e Microsoft Cognitive Services, entre outras.

PROPOSTAS DE VALOR INOVADORAS

O segundo pilar de atuação no âmbito da inovação tem como principal objetivo a melhoria da qualidade da oferta de produtos e serviços respondendo às necessidades do cliente e procurando responder proactivamente às tendências e desafios do mercado segurador e da sociedade em geral. Como garantir o acesso amplo e rápido a serviços de saúde de qualidade, como endereçar os desafios colocados pelo envelhecimento da população, como promover maior sensibilidade à necessidade de poupança são alguns dos desafios que nos movem e para os quais procuramos as melhores respostas.

O Grupo Fidelidade tem procurado alargar o âmbito de atuação além da atividade seguradora, em serviços relacionados e relevantes para o cliente, oferecendo nos diversos Ecosistema onde atua, tais como Mobilidade, Saúde, Casa e Poupança e Sêniores, soluções cada vez mais integradas e completas.



Apesar dos desafios do ano 2020, a inovação dos produtos e serviços continuou a ser uma das prioridades do Grupo Fidelidade. Assim, como principais soluções inovadoras lançadas ao longo do ano, destacam-se, entre muitas outras, o Seguro de Proteção Jurídica Cyber Famílias, novas especialidades na medicina online associada ao seguro de saúde, a aplicação Drive 2.0, o produto financeiro Investimento Portugal 2020 e o programa Multicare *Vitality*.

Segurança Cibernauta para as Famílias

No início de 2020, o Grupo Fidelidade lançou o seguro de Proteção Jurídica Cyber Famílias, desenvolvido a pensar na segurança do cliente e respetivo agregado familiar, enquanto navegam na internet. É um produto inovador e único no mercado português que disponibiliza serviços como o rastreio e eliminação de informação sensível, serviço de controlo parental e assistência psicológica. Este produto constitui um reforço da oferta de produtos de cyber segurança, após o lançamento do Fidelidade Cyber Safety para empresas em 2019.



[Handwritten signature]

Reforço da Medicina Online

No ramo da Saúde, uma das principais áreas de intervenção tem sido a Medicina Online, expandindo a oferta de telemedicina e alavancando capacidades remotas. Desde o lançamento da “Orientação Médica Online”, o Grupo Fidelidade tem procurado cada vez mais dinamizar a sua utilização e proporcionar novos serviços, utilizando a tecnologia e promovendo hábitos de vida mais saudáveis. Neste sentido, o Grupo Fidelidade reforçou mais uma vez a Medicina Online em 2020 com a inclusão de consultas remotas nas especialidades de Psicologia e Ginecologia, lançou o Médico Assistente Online, na área da Medicina Familiar, um avaliador de sintomas online incluindo Covid-19 e o serviço de entrega de medicamentos ao domicílio.



Aplicação de Telemática: Fidelidade Drive

O ecossistema de Mobilidade tem vindo a ganhar força com o lançamento de produtos ligados à telemática que visam, através da gravação em tempo real dos comportamentos de condução, contribuir para uma melhoria da qualidade e segurança da condução. Neste âmbito, foi lançada a aplicação Fidelidade Drive em 2017 para clientes com seguro automóvel Fidelidade. Este serviço traz claras vantagens para os clientes, sendo que tende a diminuir o prémio de seguro automóvel e, por outro lado, incentiva à geração de poupança através da existência de diversas opções de descontos. Foi também criada em 2019, em parceria com a Brisa, o maior concessionário de infraestruturas de transporte em Portugal, a aplicação Smart Drive destinada a proporcionar a clientes da Via Verde uma experiência inovadora no ecossistema de mobilidade. Em 2020, foi lançada a aplicação Fidelidade Drive 2.0, que integra novas funcionalidades e um novo design centrado no cliente.



Investimento Portugal 2020

Ao longo do segundo semestre de 2020, a Fidelidade lançou três séries fechadas do produto Investimento Portugal 2020 (seguro de Vida individual ligado a fundos de investimento), com uma orientação clara para a captação de investimento a médio prazo através da subscrição de um prémio único no montante mínimo de 2.500€.



Multicare Vitality

A Prevenção é também uma das áreas de intervenção do ramo da Saúde, sendo que o objetivo é apostar em modelos de prevenção como forma de influenciar positivamente o risco. Neste contexto, e em parceria com a Vitality, o Grupo Fidelidade lançou o programa Multicare Vitality que recompensa os seus clientes por comportamentos saudáveis através de descontos nos seus seguros de saúde e vida e outras recompensas garantidas por parceiros como a Decathlon, Celeiro, Pingo Doce, Cinemas NOS, Garmin e Apple.



FACILITADORES TRANSFORMACIONAIS

O terceiro pilar de atuação no âmbito da inovação promove um ambiente transformacional em toda a organização, desenvolvendo soluções inovadoras e tornando-as acessíveis através de plataformas de última geração. Os facilitadores transformacionais trabalham numa ótica de consolidação de sinergias, permitindo a criação de soluções digitais inovadoras e disruptivas no mercado.

- i. **Center for Transformation** e o **Center for Advanced Analytics**, criados com o objetivo de conduzir projetos de inovação e reforçar as capacidades de *analytics*;
- ii. **Parcerias estratégicas** criadas para reinventar ou consolidar propostas de valor numa abordagem de ecossistema;
- iii. **Programa Protechting** criado como acelerador de start-ups, fortalecendo a nossa posição digital.

Em 2020, destaca-se o lançamento de novas soluções, o desenvolvimento de novas funcionalidades e de novas parcerias para alavancar a criação de valor e a adaptação aos desafios:

Soft launch Alô by Fidelidade

- Solução criada para ir ao encontro das necessidades do segmento sénior, que combina um tablet e uma aplicação, com internet incluída, que facilita a comunicação entre a família através de um software simplificado;
- Parcerias com siosLIFE no software, Altice na logística e com a SantaLucía e a Jane para internacionalização do produto;
- Parceria com a União das Misericórdias Portuguesas - Atendendo às necessidades de comunicação entre familiares, exponenciadas devido ao COVID-19, e aliado à visão da Fidelidade de combater o isolamento social e fomentar a inclusão tecnológica do segmento sénior, numa vertente de ação de responsabilidade social, pretendeu-se testar a solução que tem vindo a ser desenvolvida para aproximar as famílias portuguesas.



Rebranding FIXO Fidelidade

- Plataforma de prestação de serviços para a casa com uma experiência digital end-to-end, com lançamento de um novo canal de pedido de serviços (WebApp);
- Rebranding da marca Faustudo para Fixo Fidelidade;
- Adaptação da prestação de serviços ao domicílio, respeitando as recomendações da Direção Geral de Saúde.



Lançamento do Just in Case Insured by Fidelidade

- App de organização de viagens que oferece serviços gratuitos de *checklists* personalizáveis, dicas para diferentes destinos e apoio gratuito ao viajante 24 horas por dia e 365 dias por ano, que permite subscrever um seguro de viagem *on demand*;
- Projeto vencedor do premio “EFMA 2020 Innovation and Insurance Awards – Product & Service Innovation Silver Award”;
- Parceria com Collinson – Acesso a lounges em todo o mundo.



Criação da Fidelidade Inovação, S.A. (FID I&D)

- Sociedade criada para otimizar a prossecução de projetos de inovação e investigação;
- Reconhecimento do estatuto de idoneidade por parte da Agência Nacional de Inovação nas seguintes áreas de atuação: Ciber-segurança, Internet das Coisas; Novas formas de comunicação; TIC aplicadas à Saúde e TIC para Acesso aberto ao conhecimento

3.5 As Nossas Pessoas

A EQUIPA FIDELIDADE

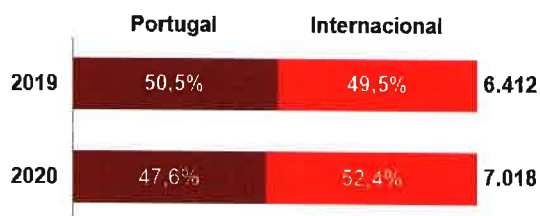
Informação Geral Colaboradores do Grupo Fidelidade⁷

No final de 2020, o número total de colaboradores na área seguradora do Grupo Fidelidade ascendeu a 7.018, representando um aumento de 9,5% face ao período homólogo. Este aumento correspondeu a um incremento de 606 colaboradores, dos quais 101 colaboradores em Portugal (sobretudo ligado ao reforço de funções relacionadas com Digitalização, Analytics e Transformação) e 505 colaboradores nas operações internacionais, refletindo, em grande medida, a expansão da rede comercial em Angola.

Total Colaboradores	2019		2020	
	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres
Portugal	1.348	1.891	1.376	1.964
Internacional	1.454	1.719	1.721	1.957
Subtotal	2.802	3.610	3.097	3.921
Total	6.412		7.018	

No Grupo Fidelidade, 55,9% das posições são ocupadas por mulheres, notando-se esta tendência tanto ao nível da operação em Portugal como da operação Internacional.

No Grupo Fidelidade, o número de colaboradores reparte-se na operação em Portugal com 47,6% e nas operações internacionais com 52,4%.



Distribuição de Colaboradores do Grupo Fidelidade em Serviço por Idade

O quadro atual de colaboradores do Grupo Fidelidade apresenta uma estrutura etária bastante diversificada, havendo a destacar o seguinte em 2020:

- A idade média dos colaboradores do Grupo Fidelidade desceu para 40 anos (face a 41 em 2019), contrariando o envelhecimento natural do quadro de pessoal;
- 44% das novas contratações pertencem à faixa etária inferior a 30 anos e 28% encontram-se na faixa etária 30-39 anos.

⁷ Os valores são apresentados excluindo os 7.605 colaboradores da Luz Saúde

Idade	%
</=29	21,8%
30-39	27,3%
40-49	27,6%
50-59	18,2%
>/=60	5,0%
Total	100%

Distribuição de Colaboradores com vínculo⁸ ao Grupo Fidelidade por Antiguidade

Em 2020, a antiguidade média dos colaboradores do Grupo Fidelidade foi de 10,7 anos.

Antiguidade	%
Até 10 anos	59,9%
11-20 anos	17,4%
21-30 anos	17,1%
31-40 anos	4,4%
Mais de 40 anos	1,2%
Total	100%

Distribuição de Colaboradores da Fidelidade Portugal por Categoria Profissional

Em termos de categorias profissionais, em Portugal a categoria “Técnicos” é a mais representativa, com 63,1% do total do quadro de pessoal.

Em 2020, 38,0% das posições de “Dirigente” ou “Gestor” eram ocupadas por mulheres (69 colaboradores), face a 36,3% no ano anterior, o que constitui um aumento de + 3 mulheres a ocuparem posições de maior responsabilidade

Categoria Profissional	Homens	Mulheres	Total	%
Dirigentes	24	14	38	1,5
Gestores	89	55	144	5,5
Técnicos	708	929	1.637	63,1
Operacionais	242	534	776	29,9
Total	1.063	1.532	2.595	100%

POLÍTICA DE RECURSOS HUMANOS

O Grupo Fidelidade tem uma **política de recursos humanos** norteada por um conjunto de pilares que assentam nos seguintes princípios:

- i. Humanização das relações e das condições de trabalho;
- ii. Não discriminação assente na promoção da igualdade, sem ignorar a diversidade;
- iii. Respeito pela dignidade e promoção da Pessoa;
- iv. Adoção de políticas integradas que articulam medidas de prevenção, educação, formação, emprego, conciliação do trabalho e da família e igualdade de oportunidades;

⁸ Inclui os colaboradores cedidos pela empresa e com contrato suspenso.

- v. Implementação de políticas de recursos humanos orientadas para a valorização do indivíduo e para o fortalecimento da motivação e para o estímulo do aumento da produtividade;
- vi. Aplicação de políticas de recursos humanos orientadas para o tratamento com respeito e integridade dos seus trabalhadores e que contribuam ativamente para a sua valorização profissional.

Inclusão de Pessoas com Deficiência ou Incapacidade

Adicionalmente, a inclusão de pessoas com deficiência ou incapacidade é também uma prioridade do Grupo, sendo que reforça o desenvolvimento das comunidades locais, pela (re)criação dos melhores e mais adequados cuidados continuados e pela (re)capacitação máxima desses cidadãos para a vida ativa, sempre que possível, contribuindo para minimizar desigualdades social.

2,3% dos colaboradores da Fidelidade Portugal possuem uma deficiência ou incapacidade

Igualdade de tratamento e de oportunidade entre homens e mulheres

Os recursos humanos do Grupo apresentam uma distribuição equitativa por género. O processo de recrutamento e seleção respeita integralmente o princípio da igualdade de oportunidades, sendo a seleção feita de acordo com o currículo e o perfil de competências de cada candidato. Assim, o Grupo não exerce qualquer tipo de discriminação no recrutamento com base no género/etnia/nacionalidade ou quaisquer outros fatores.

Por outro lado, o Grupo no âmbito das boas práticas seguidas na sua política de recursos humanos e da promoção da valorização da pessoa enquanto tal, entende também que deve ser dada igualdade de tratamento e de oportunidades a pessoas portadoras de deficiência.

Conciliação da vida pessoal, familiar e profissional

O Grupo Fidelidade tem procurado implementar um conjunto de medidas de apoio à conciliação do trabalho e da família, destacando-se as seguintes:

- Adequação e flexibilidade de horários e condições de trabalho;
- Mobilidade interna;
- Adequação de cada colocação às condições físicas e psicológicas dos trabalhadores, equipando os postos de trabalho de acordo com as necessidades específicas apresentadas.

Valorização profissional dos colaboradores

O Grupo promove ainda a formação dos seus colaboradores, como forma de valorização profissional dos mesmos, sendo estes incentivados à formação permanente e contínua ao longo da sua carreira.

Desta forma, em linha com a política de recursos humanos, é assumido o compromisso de preparar as equipas, os líderes e cada um dos colaboradores para um desempenho profissional adequado e potenciador do desenvolvimento do negócio. O Grupo Fidelidade compromete-se com a continuidade de criação de condições para melhorar a qualidade de vida dos colaboradores.

COMPROMISSO COM OS NOSSOS COLABORADORES

Pensar nas Pessoas e na Organização do Grupo Fidelidade é ajudar a construir o futuro do Grupo e as competências e o talento das nossas pessoas.

O ano de 2020 foi um ano particularmente atípico e se o bem-estar e segurança das nossas pessoas sempre foi uma das nossas principais preocupações, em 2020 foi a nossa motivação. Se por um lado os desafios na gestão

de pessoas e da organização continuam a ser os mesmos, a necessidade de estarmos cada vez mais próximos dos nossos clientes e parceiros, o impacto da pandemia e das limitações impostas obrigaram-nos a repensar a forma como nos vamos relacionar, estar juntos, como vamos até recriar momentos de contacto informais que desapareceram do nosso dia-a-dia.

O mundo em constante transformação, com um grau ainda maior de incerteza e de receios, reforça a importância da proteção das pessoas e a entrega de soluções mais ágeis e simples. Mais do que nunca, as Pessoas Fidelidade fazem a diferença e mesmo nos momentos mais difíceis e incertos, como os que vivemos, continuam a fazer a diferença, para que a vida não pare.

Seguindo as políticas de recursos humanos e as linhas de atuação definidas para a Gestão de Pessoas, a Fidelidade tem vindo a implementar várias iniciativas, das quais se destacam:

1. Desenvolvimento de Pessoas

Com o intuito de garantir a preparação das pessoas para os novos desafios, o Grupo Fidelidade tem vindo a implementar, de forma faseada, um novo Modelo Integrado de Gestão de Pessoas, que visa apoiar a clarificação de objetivos e responsabilidades individuais e também a identificação de competências necessárias a cada função, a configuração de percursos naturais de carreira e a tomada de decisões de sucessão, promoção/progressão e evolução profissional.

O Grupo Fidelidade tem igualmente investido no desenvolvimento das competências dos seus colaboradores, através da formação de líderes, da formação comercial e da formação em novos produtos e em nova regulamentação do sector (e.g. IFRS 17, RGPD);

2. Captação de novos Talentos

O Grupo Fidelidade tem vindo a manter a aposta no rejuvenescimento e na captação de novos talentos essenciais ao negócio.



3. Transformação Organizacional

O Grupo Fidelidade tem vindo a adaptar a sua organização, através da revisão e construção de estruturas organizacionais que respondam de forma mais adequada aos desafios do negócio e que garantam a introdução de novas competências e formas de trabalho.

Estas estruturas passam pela adoção analítica preditiva que permite identificar as necessidades do Grupo no âmbito do Workforce Planning e manter uma atitude proativa de recrutamento mediante a antecipação dessas necessidades. Adicionalmente, o Grupo Fidelidade tem procurado implementar processos de acompanhamento da força de trabalho, essenciais para garantir as pessoas certas para as estruturas e funções da Organização.

4. Futuro do Trabalho

Em linha com a transformação do Grupo, alicerçada em metodologias mais ágeis, apostamos na adoção de novas formas de trabalho, implementação de boas práticas e adaptação do Workplace Físico e Digital.

As novas formas de trabalho passam essencialmente pela adoção de ferramentas colaborativas cloud-based, que permitem não só aos colaboradores trabalhar de qualquer ponto, mas também trabalharem mais próximos e de forma mais colaborativa.

Apostou-se também na implementação do Agile como metodologia de trabalho para continuar a apostar na melhoria de performance do Grupo, bem como em abordagens de ideação como o Design Thinking.

Este tema tornou-se ainda mais prioritário no ano 2020, que marcou uma mudança clara no paradigma do trabalho. Após um levantamento das novas preocupações dos colaboradores no âmbito da pandemia da Covid-

19 e a obrigatoriedade do teletrabalho, o Grupo sistematizou um conjunto de boas práticas e soluções que serão implementadas em todo o Grupo.

5. Gestão da Mudança e Parceria com o Negócio

Com o objetivo de conhecer e para estar do lado do negócio de forma a apoiar os seus responsáveis na gestão das suas pessoas, o Grupo Fidelidade tem vindo a trabalhar no rejuvenescimento da sua estrutura, transferência de conhecimento, mobilidade, sucessão e preparação dos líderes para motivarem as suas equipas tendo como foco as Pessoas Fidelidade, o mercado, a proximidade ao cliente e os resultados.

6. Cultura Corporativa

Como forma de promover uma cultura corporativa, que promova a identidade cultural da empresa, o compromisso e reconhecimento das Pessoas que todos os dias contribuem para o sucesso do Grupo, têm vindo a ser implementadas múltiplas iniciativas na vertente da cultura e da interação com os colaboradores, entre as quais a adoção de novas plataformas de comunicação mais digitais, bem como novas iniciativas de promoção da cultura do Grupo.

3.6 O Nosso Contributo para um Futuro Sustentável

EM 2020 FOMOS POSTOS À PROVA

O ano de 2020 foi marcadamente singular, tendo, mais do que nunca, a forma de estar Wecare da Fidelidade contribuído cuidar da segurança e do bem-estar das pessoas, apoiar os seus fornecedores em situações de vulnerabilidade, manter a atividade e proximidade dos seus clientes e mostrar-se como um parceiro ativo das comunidades, no momento em que elas mais precisaram.

A capacidade de resposta e adaptação a este novo contexto teria certamente sido mais difícil se o Grupo não tivesse investido na digitalização, na desmaterialização e na relação com os seus clientes, parceiros e fornecedores. Este esforço sem precedentes e o nosso contributo para uma recuperação próspera e inclusiva deverá continuar a dominar o ano de 2021.

OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL (ODS)

O setor segurador, por natureza, ajuda as pessoas, as comunidades e as empresas a entender, gerir e limitar os riscos, protegendo os seus ativos.

O contributo do Grupo Fidelidade para a sociedade é a extensão deste princípio e da responsabilidade que assume enquanto líder de mercado. Uma postura que tem sido pautada pelo acompanhamento e o apoio às pessoas quando estas mais precisam e pela antecipação de tendências que impactam a sociedade

Conscientes da influência da nossa atividade como Grupo segurador no desenvolvimento da sociedade, refletimos sobre os nossos contributos para os Objetivos do Desenvolvimento Sustentável (ODS) e adotámos uma posição clara para a promoção da Agenda 2030 – a estratégia global para o Desenvolvimento Sustentável.

Esta reflexão reforça a nossa motivação para mitigar os impactos negativos e maximizar os impactos positivos resultantes da nossa atividade, procurando criar valor para as comunidades onde estamos inseridos.

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



AS NOSSAS PRIORIDADES

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

1. Compromisso com a Ética e Transparência

Entendemos como prioridade diária, atuar de forma ética e transparente. São dois valores fundamentais que geram confiança no sistema financeiro e trazem eficiência ao processo de identificação de riscos e à prestação do serviço aos clientes.

Enquanto Grupo segurador de referência e promotor de boas práticas no setor em Portugal, temos dado particular atenção às novas questões éticas que o recurso ao meio digital levanta no contexto da proteção de dados pessoais. Contribuir para avaliar as lacunas e procurar o melhor enquadramento jurídico que não dissocie proteção e consentimento do serviço ao cliente, é um compromisso transversal da nossa atuação.

2. Foco nas Pessoas

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

A par do trabalho realizado no contexto pandémico com os colaboradores, para assegurar as condições de segurança, destacam-se ainda projetos estruturantes que visam contribuir para o seu bem-estar, cuja proposta de valor foi ainda mais reforçada em 2020. É o caso do **NOS** – Programa de Apoio Social a Colaboradores – com o reforço do Programa de Aconselhamento e Apoio Psicológico online.

No que toca ao compromisso de responsabilidade social para com os clientes da Fidelidade, destaca-se o programa diferenciador de intervenção social WeCare, que apoia os clientes que sofrem sinistros graves.

3. Novas tendências, novos serviços

A sociedade está a mudar e são inúmeras as novas tendências relacionadas com novos padrões de vida, aos quais a Fidelidade não é indiferente, tendo vindo a evoluir de uma visão de produto para uma visão de serviço e usando a tecnologia como ferramenta central para estimular mudanças.

Em 2020 foi reforçada a disponibilização de novos serviços dentro do **ecossistema sénior** e do **ecossistema casa**. Por outro lado, através da digitalização foi possível tornar as cadeias de gestão e resposta mais ágeis.

4. Longevidade e Qualidade de Vida

Os eixos prioritários de atuação do Grupo Fidelidade em matéria de responsabilidade social corporativa continuam a estruturar-se em torno dos desafios com o envelhecimento da população, da prevenção em saúde e da inclusão de pessoas com deficiência ou incapacidade, visando um maior aprofundamento destes temas a bem do desenvolvimento das respetivas comunidades e pelos respetivos impactos na estratégia e no negócio.

Em 2018, o Grupo Fidelidade lançou o novo produto **Multicare 60+**, um seguro de saúde inovador especialmente concedido para pessoas com mais de 60 anos, sendo pioneiro na oferta holística com risco.

O Grupo quer não só abranger o segmento sénior na oferta de seguros de saúde tradicionais, como quer abraçar as suas preocupações, como a exclusão e solidão, estímulo cognitivo e deficiência, ausência de assistência e isolamento agravado devido à pandemia Covid-19 e à distância social inerente. É neste âmbito que o Grupo

lança em 2020 o Alô by Fidelidade. Esta solução tecnológica integrada e facilitada permite aos seniores estarem conectados à família e amigos.

5. Prevenção

A Fidelidade continua o compromisso com prevenção da doença e também com a promoção de hábitos saudáveis. A aposta em modelos de prevenção como forma de influenciar positivamente o risco (e.g. Programa **Vitality** lançado em 2020) traz não só valor acrescentado para o cliente como contribui para uma sociedade mais saudável.

Adicionalmente, o Grupo Fidelidade está consciente do surgimento de novas doenças e perturbações identificadas para o século XXI e é neste âmbito que tem vindo a trabalhar em novas iniciativas, como o rastreio oncológico, a gestão de doenças crónicas e a promoção da saúde mental.

6. Investimento responsável

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

7. Ambiente e Alterações climáticas

No que ao tema do ambiente e das alterações climáticas diz respeito, este recebeu um impulso maior, não só pela atuação contínua ao nível da melhor gestão de recursos diretos da atividade, mas também atuando ao nível da prevenção e da previsão de eventos climáticos para uma maior proteção das pessoas.

Na aplicação do conceito de economia circular, com o objetivo de reduzir o desperdício e reciclar a utilização de bens, foi ampliado o programa de doação de salvados a inúmeras instituições sociais e foram doados 498 computadores que já não estavam em uso, para apoio ao ensino online que foi implementado no início da primeira vaga da pandemia.

8. Envolvimento na Comunidade

O Grupo Fidelidade tem a missão de contribuir para a construção de uma sociedade sustentável, tendo prosseguido com a sua política de envolvimento com a comunidade.

Em 2020 foi formalizada a criação da Comunidade Fidelidade que junta organizações sociais, entidades parceiras, colaboradores, mediadores e stakeholders institucionais em torno da missão de fortalecer o setor social, maximizando o seu impacto. Ainda nesta componente de criação de valor junto da sociedade, foram realizados dois webinars dirigidos às organizações sociais, foram promovidas sinergias entre organizações e está em curso um plano de atividades de capacitação que se estende por 2021.

Esta visão de cumplicidade com as comunidades onde o Grupo está presente é visível, não só em Portugal, mas também nas restantes geografias. Na sua atividade internacional, a Fidelidade tem privilegiado a relevância local e de boa vizinhança. Destas iniciativas daremos nota com mais detalhe no Relatório de Sustentabilidade 2020.

PROGRAMAS DE RESPONSABILIDADE SOCIAL

Fidelidade Comunidade

Programa de responsabilidade social da Fidelidade, cuja missão se traduz em contribuir para dar resposta às problemáticas da sociedade a nível nacional e internacional, com o objetivo de fortalecer as comunidades onde estamos presentes.

Programa NOS Apoio Social

Criado em 2013, é um programa interno de apoio ao desenvolvimento dos colaboradores nas vertentes jurídica, financeira, clínica, social e familiar. Este programa de apoio personalizado a colaboradores e suas famílias tem conseguido criar e potenciar respostas adequadas na resolução de situações difíceis, contribuindo para o seu bem-estar. Devido ao trabalho realizado e aos resultados atingidos desde a sua criação, o programa NOS é hoje amplamente reconhecidos e ganhou definitivamente a confiança dos colaboradores do Grupo.

Programa WeCare

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

É um projeto diferenciador de intervenção social, em que a Fidelidade pretende responsabilizar-se pela máxima recuperação de pessoas que foram vítimas de acidentes graves, propondo-se a apoiá-las na reabilitação física e reintegração económica e social, analisando para isso as necessidades do agregado familiar de modo a melhorar as condições de vida do sinistrado e seus dependentes.

NOTAS FINAIS

No ano 2020 iniciamos um novo ciclo de reflexão e de preparação da estratégia de sustentabilidade para o triénio 2021-2023.

Esta reflexão resultará em objetivos alinhados com o Modelo de Negócio (capítulo 3) e com a Estratégia (capítulo 4.1) do Grupo Fidelidade.

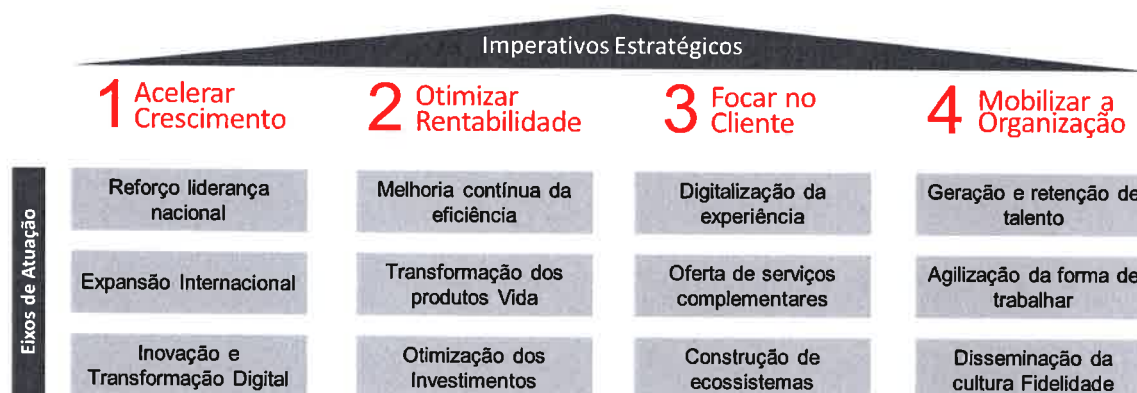
No Relatório de Sustentabilidade de 2020 do Grupo Fidelidade, que irá ser publicado até ao dia 30 de junho de 2021, será apresentado um novo roadmap e uma reflexão exaustiva sobre o contributo do Grupo para os Objetivos do Desenvolvimento Sustentável.

Em acréscimo ao que foi referido, o Grupo Fidelidade integra também no seu Relatório de Sustentabilidade, publicado anualmente e verificado por uma entidade externa, preocupações relevantes no âmbito das questões ambientais e sociais, do respeito pelos direitos humanos, do combate à corrupção e da gestão das cadeias de abastecimento e de subcontratação.

4. ESTRATEGIA E GESTÃO DO RISCO

4.1 Estratégia do Grupo Fidelidade

O Grupo Fidelidade tem como base da sua atuação **4 imperativos estratégicos**, sobre os quais tem definido um plano de crescimento e transformação com iniciativas definidas orientadas à ação. Estes imperativos estratégicos são o fio de condutor de atuação do Grupo Fidelidade, dando origem a um conjunto alargado de iniciativas que vão sendo implementadas pelas diferentes empresas do Grupo.



ACELERAR CRESCIMENTO

O crescimento é para o Grupo Fidelidade uma prioridade estratégica, pelo que trabalha em 3 principais eixos de crescimento: Reforço da liderança nacional, Expansão internacional e Inovação e transformação digital.

i) Reforço da liderança nacional

No reforço da sua posição no mercado Português, o Grupo Fidelidade aproveita a força das suas marcas, a presença nos vários canais de distribuição, as suas reconhecidas capacidades técnicas e a sua cultura de inovação para servir cada vez mais clientes.

A isto acresce um esforço contínuo de melhoria da dinâmica comercial, uma reforçada coordenação entre os diferentes canais de venda procurando oferecer uma **experiência omnicanal** e uma adaptação da oferta de produtos às expectativas dos clientes nos diferentes canais de distribuição.

As iniciativas em curso têm resultado num contínuo incremento da quota de mercado, principalmente do negócio Não-Vida, e numa comprovada resiliência face a adversidades externas. No futuro, o potencial identificado no negócio Vida a nível nacional será um dos principais eixos de crescimento, com a Fidelidade a pretender reforçar o seu posicionamento no mercado da **Poupança**.

ii) Expansão Internacional

A expansão internacional afigura-se como uma prioridade estratégica, devido principalmente ao seu papel para o crescimento do Grupo Fidelidade, mas também como forma de reduzir a concentração histórica no mercado Português e como mecanismo de transferência de conhecimento, competências e inovação entre cada uma das empresas que fazem parte do Grupo.

O objetivo do Grupo Fidelidade passa por atuar em novos mercados onde, pelas suas competências, possa apresentar vantagens competitivas, tendo sempre presente o rigoroso cumprimento de todos os critérios de sustentabilidade financeira e operacional.

O processo de internacionalização do Grupo Fidelidade visou, numa fase inicial, os mercados com os quais Portugal tem maiores afinidades económicas, culturais e linguísticas, tendo seguido, em grande medida, o seu parceiro natural na distribuição via canal bancário (CGD), concentrando-se em mercados em que o Banco estava presente.

No futuro, a expansão do Grupo Fidelidade tem como **principal foco a América Latina**, uma vez que a proximidade cultural, o potencial de crescimento e a capacidade do Grupo Fidelidade em acrescentar valor tornam esta região especialmente atrativa. A aquisição de uma participação maioritária no Grupo Segurador La Positiva em 2019 e o início de atividade da operação no Chile em 2020 são os dois passos mais recentes da ambição de crescimento da Fidelidade na região.

iii) Inovação e transformação digital

Por fim, a inovação e transformação digital apresenta-se como um meio para o Grupo Fidelidade não só fomentar a sua atividade seguradora, mas também criar outras fontes de receita além dos seguros. É igualmente uma peça chave no reforço da sua liderança no mercado nacional e um meio de acrescentar valor às operações internacionais, exportando para outras geografias os casos de sucesso comprovados em Portugal.

Assim, o Grupo Fidelidade tem mantido um enfoque constante na vertente digital, com diversas iniciativas suscetíveis de dotar as empresas do Grupo de ferramentas capazes de responder ao potencial impacto disruptivo de novos modelos de negócio suportados pelas novas tecnologias.

Enquanto líder do mercado nacional e presente em várias geografias, o Grupo Fidelidade está focado em compreender as tendências do contexto em que opera e identificar as novas orientações dos mercados, como suporte à geração de ideias de projetos de inovação.

A grande motivação dos processos de inovação e transformação na Fidelidade é preparar o futuro com **novas ofertas integradas nos ecossistemas em que atua**, tornando-se mais relevante para as pessoas, e preenchendo lacunas entre os vários eixos trabalhados habitualmente pelas seguradoras: a casa, a mobilidade, a saúde e a poupança.

OPTIMIZAR A RENTABILIDADE

O Grupo Fidelidade apresentou nos últimos anos um resultado positivo e consistente, em termos de rentabilidade. Esta performance foi possível devido à implementação de diversas iniciativas de melhoria de rentabilidade que continuam a ser um foco de atuação para o futuro. Destacam-se como principais iniciativas, a contínua automatização dos processos internos, a transformação do negócio Vida e a otimização da gestão da carteira de investimentos.

i) Melhoria contínua da eficiência

A melhoria contínua da eficiência assenta na automação e no uso de tecnologias de analytics, num esforço de digitalização da interação com o cliente e com os parceiros de distribuição. Esta aposta permite ao Grupo aumentar o número de processos que não necessitam de intervenção humana, possibilitando a libertação de recursos para atividades de maior valor acrescentado.

ii) Transformação do negócio vida

A transformação do negócio Vida é despoletada num contexto macroeconómico de baixas taxas de juro que tornou necessária uma revisão da gama de produtos da Fidelidade, focando em produtos com capital não garantido. A esta reformulação junta-se uma aposta em capacidades diferenciadas de gestão de ativos de modo a materializar o potencial que esta linha de negócio apresenta no mercado português.

iii) Otimização dos Investimentos

A otimização da gestão da carteira de investimentos passa por garantir a adequação ao contexto de mercado e regulatório em que a Fidelidade se insere, procurando uma otimização do binómio retorno e risco, mas salvaguardando a postura de prudência que desde sempre tem caracterizado a atuação da Empresa.

FOCAR NO CLIENTE

O foco do Grupo Fidelidade são os seus clientes e assim toda a sua atividade e inovação está centrada no cliente. Na sua atividade tradicional de seguros, isto significa um esforço para corresponder às expectativas dos clientes relativamente à crescente digitalização do negócio e a melhores tempos de resposta.

Estando centrado nas necessidades do cliente, o Grupo Fidelidade não pretende apenas oferecer o seguro e mutualizar o risco do cliente, mas também apoiar proativamente o cliente na gestão dos seus riscos e resolver os seus problemas e necessidades quando estes se materializam. Esta ambição requer que o Grupo Fidelidade aumente a frequência de interação com o cliente e desenvolva novas ofertas integradas nos ecossistemas em que atua, disponibilizando produtos e serviços fora da sua atividade primária e focados cada vez mais na prevenção e na resolução das necessidades holísticas do cliente.

Este caminho tem sido concretizado através da aquisição e internalização de diversos serviços relevantes para a atividade e na realização de parcerias estratégicas com importantes grupos de presença global como a Discovery Vitality.

MOBILIZAR A ORGANIZAÇÃO

Para conseguir seguir os restantes imperativos estratégicos de crescimento, rentabilidade e foco no cliente, o Grupo Fidelidade tem de estar dotado do talento e métodos de trabalho necessários. Para tal, a Fidelidade mantém-se atenta à transformação e tendências da indústria de modo a garantir hoje o talento necessário aos desafios de amanhã.

Neste sentido, apesar do ano 2020 ter ficado marcado por um contexto macroeconómico de aumento do desemprego, o Grupo Fidelidade seguiu a direção contrária da maioria das empresas e aproveitou este contexto para preencher lacunas identificadas com o talento disponível no mercado.

Adicionalmente, a contínua aposta na formação dos colaboradores e em rotações internas são também iniciativas imprescindíveis à geração e retenção de talento humano. Em paralelo, a Fidelidade desenvolve as ações necessárias para que os valores, o propósito e a identidade do Grupo que são um dos fatores-chave de união entre as várias gerações da empresa, sejam assimilados por todos os colaboradores do Grupo.

A reformulação da forma de trabalhar e dos processos organizacionais com base em metodologias *Agile* é uma jornada que a Fidelidade tem seguido de modo a garantir uma organização cada vez mais ágil, capaz de suportar o crescimento do negócio e a resposta a qualquer desafio que surja de uma forma rápida e eficiente.

Com uma primeira transformação bem-sucedida na organização da área de sistemas de informação, a Fidelidade está agora focada em expandir estas diferentes metodologias de trabalho para as restantes áreas e funções do Grupo.

4.2 Como gerimos o risco

SISTEMAS DE GESTÃO DE RISCO E CONTROLO INTERNO

O sistema global de gestão de risco do Grupo Fidelidade é parte integrante das atividades diárias, contribuindo para a manutenção da solidez financeira e estabilidade do grupo.

O modelo de gestão de riscos está alinhado com requisitos previstos no regime de Solvência II, que entrou a vigor em janeiro de 2016.

O exercício de autoavaliação do risco e da solvência (“ORSA”), que permite relacionar numa visão prospetiva, risco, capital e retorno, no contexto da estratégia de negócio estabelecida, tem um papel fundamental na monitorização, quer do perfil de risco da Companhia, quer da adequação do capital aos requisitos regulamentares e às necessidades internas de capital.

Relativamente ao sistema de governação, a Companhia possui políticas, processos e procedimentos adequados à sua estratégia de negócio e às suas operações, garantindo uma gestão sã e prudente da sua atividade.

Para dar resposta ao cumprimento daquelas políticas, processos e procedimentos, a Companhia estabeleceu um conjunto de funções-chave atribuídas aos seguintes órgãos:

Direção de Gestão de Riscos

- Função de Gestão de Riscos
- Função Atuarial

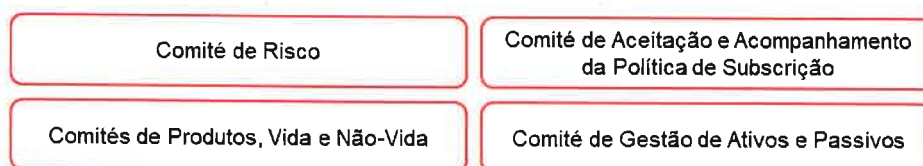
Direção de Auditoria

- Função de Auditoria

Direção de Compliance

- Função de Compliance

A par das áreas com funções-chave, a gestão dos sistemas de gestão de riscos e de controlo interno é também assegurada pelos seguintes comités:



Aos restantes Órgãos de Estrutura compete o papel de dinamizador no processo de gestão de risco e controlo interno, no sentido de assegurar que a gestão e o controlo das operações sejam efetuados de uma forma sã e prudente, cabendo-lhes também assegurar a existência e atualização da documentação relativa aos seus processos de negócio, respetivos riscos e atividades de controlo.

No que respeita às exigências de reporte, a Companhia preparou e divulgou, no seu sítio na internet, o “**Relatório sobre a solvência e a situação financeira**”, com referência a 31 de dezembro de 2019, contendo informação detalhada relacionada com as suas atividades, desempenho, sistema de governação, perfil de risco, avaliação para efeitos de solvência e gestão de capital.

Dado o desfazamento temporal existente entre a divulgação das demonstrações financeiras e a informação prudencial a ser incluída no “Relatório sobre a solvência e situação financeira” relativo ao exercício de 2020, importa referir que a Companhia, considerando os dados preliminares reportados trimestralmente à ASF e a informação disponível nesta data, continua a cumprir com os requisitos de capital de forma adequada.

GESTÃO DE RISCOS FINANCEIROS E CONTABILIDADE DE COBERTURA

O Grupo realiza operações com produtos derivados no âmbito da sua atividade, com vista a reduzir a sua exposição a flutuações cambiais e taxas de juro.

Os instrumentos financeiros derivados são registados pelo seu justo valor na data da sua contratação. Adicionalmente são refletidos em rubricas extrapatrimoniais pelo respetivo valor nominal. Subsequentemente, os derivados são mensurados pelo respetivo justo valor, que é apurado: i) com base em cotações obtidas em mercados ativos (por exemplo, no que respeita a futuros transacionados em mercados organizados); ii) com base em modelos que incorporam técnicas de valorização aceites no mercado, incluindo cash-flows descontados e modelos de valorização de opções.

Derivados embutidos

Os derivados embutidos noutros instrumentos financeiros são destacados do contrato de base (“host contract”) e tratados como derivados autónomos, sempre que: i) as características económicas e os riscos do derivado embutido não estejam intimamente relacionados com as características económicas e os riscos do contrato de base; ii) a totalidade do instrumento financeiro combinado não esteja registada ao justo valor com as respetivas variações refletidas em ganhos e perdas;

O maior impacto deste procedimento no que respeita à atividade do Grupo consiste na necessidade de separar e valorizar os derivados embutidos em instrumentos de dívida, nomeadamente aqueles em que a remuneração não tem a natureza de juro (por exemplo, remunerações indexadas a cotações ou índices de ações, a taxas de câmbio, etc.). No momento da separação, o derivado é registado pelo respetivo justo valor, correspondendo o valor inicial do contrato de base à diferença entre o valor total do contrato combinado e a reavaliação inicial do derivado. Deste modo, não é reconhecido qualquer resultado no registo inicial da operação.

Derivados de cobertura

Trata-se de derivados contratados com o objetivo de cobertura da exposição do Grupo a riscos inerentes à sua atividade, designadamente a cobertura do justo valor de ativos em moeda estrangeira (risco de flutuação cambial).

Para todas as relações de cobertura, o Grupo prepara no início da operação a documentação formal, que inclui no mínimo os seguintes aspetos:

- i. Objetivos de gestão de risco e estratégia associada à realização da operação de cobertura, de acordo com as políticas de cobertura de risco definidas;
- ii. Descrição do(s) risco(s) coberto(s);
- iii. Identificação e descrição dos instrumentos financeiros cobertos e de cobertura;
- iv. Método de avaliação da eficácia de cobertura e periodicidade da sua realização.

Os derivados de cobertura de justo valor são registados ao justo valor, sendo os resultados apurados diariamente reconhecidos em proveitos e custos do exercício. Caso se demonstre que a cobertura é eficaz, o Grupo reflete igualmente no resultado do exercício a variação no justo valor do elemento coberto atribuível ao risco coberto. Caso a relação de cobertura deixe de ser eficaz, a variação acumulada de justo valor refletida no elemento coberto é reconhecida em resultados até à respetiva maturidade.

No caso dos derivados de cobertura de investimento líquido numa unidade operacional estrangeira e de derivados de cobertura de fluxos de caixa, desde que a cobertura seja determinada como uma cobertura eficaz, são registados ao justo valor, sendo os resultados apurados reconhecidos em capital próprio. A porção ineficaz dos resultados, caso exista, deverá ser reconhecida em proveitos e custos do exercício.

As reavaliações positivas e negativas de derivados de cobertura são registadas no ativo e passivo, respetivamente, em rubricas específicas.

As valorizações dos elementos cobertos são refletidas nas rubricas de balanço onde se encontram registados esses instrumentos.

O Grupo utilizou a contabilidade de cobertura entre os exercícios de 2015 e 2019.

Derivados de Negociação

Inclui todos os derivados que não estejam associados a relações de cobertura eficazes, nomeadamente:

- i. Derivados contratados para cobertura de risco em ativos ou passivos registados ao justo valor através de ganhos e perdas, tornando assim desnecessária a utilização de contabilidade de cobertura;
- ii. Derivados contratados para cobertura de risco que não reúnem as condições necessárias para a utilização de contabilidade de cobertura ao abrigo da IFRS 9, nomeadamente pela dificuldade em identificar especificamente os elementos cobertos, nos casos em que não se trate de microcoberturas, ou por os resultados dos testes de eficácia revelarem que a mesma não é eficaz.
- iii. Derivados contratados com o objetivo de trading.

Os derivados de negociação são registados ao justo valor, sendo os resultados da reavaliação apurados diariamente e reconhecidos em proveitos e custos do exercício, nas rubricas de “Ganhos líquidos de ativos e passivos financeiros valorizados ao justo valor através de ganhos e perdas”, com exceção da parcela relativa a juros corridos e liquidados, a qual é refletida em “Rendimentos de outros”. As reavaliações positivas e negativas são registadas nas rubricas “Ativos financeiros ao justo valor através de ganhos e perdas” e “Outros passivos financeiros”, respetivamente.

5. DESEMPENHO FINANCEIRO



5.1 Enquadramento de Mercado

EVOLUÇÃO MACRO-ECONOMICA⁹

i) Mercado Mundial

O ano de 2020 ficou invariavelmente marcado pelos efeitos disruptivos da pandemia Sars-CoV2 nas economias de todos os continentes. As diversas vagas da pandemia e consequentes medidas e restrições levaram a quebras abruptas no consumo privado que resultaram em reduções muito significativas do produto interno bruto. Os bancos centrais e os governos responderam prontamente, ampliando políticas monetárias e fiscais. Outros fatores também aumentaram a fragilidade e incerteza económica de certas regiões, como são os casos do Brexit, a descida do preço do petróleo e as tensões económicas entre E.U.A e China, consequentemente a economia mundial regrediu 3.5% em 2020.

ii) Portugal

A nova conjuntura pandémica e económica também trouxe impactos muito significativos à economia Portuguesa. A pandemia foi particularmente danosa para os setores importantes no tecido empresarial português como o Turismo, Automóvel e a generalidade das PMEs, tendo igualmente levado a uma maior pressão no sistema de saúde. A economia ressentiu-se com o PIB a cair em cerca de 7.6% e o desemprego a subir para cerca de 6.8%. Um enorme grau de incerteza permanece enquanto a pandemia não estiver controlada e o programa de vacinação completo.

Por outro lado, as políticas monetárias do BCE têm levado a taxas de juro cada vez mais reduzidas, tendo Portugal registado juros mais baixos que Itália, Espanha e Grécia mostrando a forte confiança dos investidores em Portugal em comparação com outras economias Mediterrânicas.

iii) América Latina

A região da América Latina foi uma das mais fustigadas pela pandemia, levando o PIB da região a reduzir 7.4%. Por outro lado, a inflação em média situou-se nos 5.6%, mas afetada por *outliers* como Venezuela ou Uruguai. No entanto, nos mercados onde a Fidelidade está presente a inflação manteve-se próxima de 2%, apesar dos enormes esforços dos bancos centrais em injetarem liquidez na economia, o que por sua vez contribuiu para a desvalorização da maioria das moedas locais face ao Euro.

Evolução das taxas de câmbio de moedas da América Latina (vs EUR)

	Taxa de variação anual			
	2017	2018	2019	2020
Brasil	-14%	-11%	-1%	-29%
México	-8%	5%	6%	-13%
Argentina	-25%	-48%	-36%	-35%
Chile	-5%	-7%	-5%	-4%
Perú	-9%	1%	4%	-16%
Colômbia	-12%	-4%	1%	-12%

Unidade: Taxa de Variação de Câmbio

Fonte: Yahoo Finance

⁹ Fonte: IMF, OCDE, INE (10 de fevereiro).

ENQUADRAMENTO DO SETOR SEGURADOR

i) Evolução do Mercado Segurador Português

Em 2020, o setor segurador voltou a contrair, com uma quebra dos prémios face a 2019 de 18,7%, resultando num valor total de prémios brutos de 9,9 mil milhões de euros. O segmento Vida foi o responsável pela quebra do setor com uma contração de 34,8%, no mesmo período em que segmento Não-Vida cresceu 3%.

Mercado Segurador Português



Unidade: milhões de euros

Fonte: ASF

A quebra do segmento Vida deve-se a um reforço da tendência deste mercado de redução da venda de produtos não ligados a fundos de investimento, refletindo a atual conjuntura de baixas taxas de juro, as incertezas da situação económica no contexto de pandemia e o atual regime de prudencial aplicável ao setor com maior sensibilidade aos riscos inerentes a garantias financeiras.

Por sua vez, a produção do segmento Não-Vida mantém a tendência de crescimento apesar de uma desaceleração significativa (3,0% em 2020 vs. 8,0% em 2019), fruto da situação económica que o país atravessa.

Em Não-Vida, importa destacar, a evolução positiva registada no ramo de Saúde (+8,3%), numa altura que a população está cada vez mais consciencializada para a necessidade de complementos aos serviços do Sistema Nacional de Saúde. Este crescimento implicou que o ramo Saúde passasse a ser o segundo maior ramo Não-Vida, com a sua produção de seguro direto a ascender a 950 milhões de euros, ultrapassando o ramo de Acidentes de Trabalho. Não obstante, Acidentes de Trabalho e Automóvel, apesar da acentuada desaceleração, mantiveram também a tendência de crescimento que marcou os últimos anos.

Não-Vida: Prémios Brutos

	Prémios Brutos		
	2019	2020	Var
Não-Vida	5.209	5.363	3,0%
Automóvel	1.839	1.877	2,1%
Saúde	877	950	8,3%
Acidentes de Trabalho	895	905	1,1%
Incêndio e Outros Danos	906	945	4,3%
Outros	692	686	-0,9%

Unidade: milhões de euros

Fonte: ASF

ii) Evolução do Mercado Segurador no Perú, Bolívia e Chile

O segmento Não-Vida nos mercados da América Latina onde o Grupo Fidelidade está presente – em especial Perú, Bolívia e Chile – mantém uma tendência de crescimento da produção de prémios Não-Vida, verificando-se, no entanto, uma desaceleração em 2020 devido à pandemia.

Não-Vida: Prêmios Brutos

País	Prêmios Brutos	
	2019	2020
Perú	8,8%	3,1%
Chile	3,6%	4,0%
Bolívia	4,0%	-0,3%

Unidade: % taxa de variação

Fonte: Entidades Reguladoras Locais (informação atualizada a novembro 2020 (Perú) e setembro 2020 (Chile e Bolívia))

O mercado segurador Peruano está em expansão desde 2017, impulsionado tanto pelos ramos Vida como pelos Não-Vida. Neste período, o segmento Vida destacou-se ao atingir um crescimento na ordem dos dois dígitos em 2018 e 2019. Contudo, em 2019 existiram sinais de abrandamento na produção de prêmios do segmento Vida, que foram ampliados pela crise relacionada com a pandemia a partir do segundo trimestre de 2020, levando a uma quebra de 4,2% deste segmento em 2020. Por outro lado, o segmento Não-Vida mostrou resiliência e cresceu cerca de 3% neste último ano.

Vida: Prêmios Brutos

País	Prêmios Brutos	
	2019	2020
Perú	10,6%	-4,2%
Chile	-4,4%	-26,1%
Bolívia	14,0%	11,0%

Unidade: % taxa de variação

Fonte: Entidades Reguladoras Locais (informação atualizada a novembro 2020 (Perú) e setembro 2020 (Chile e Bolívia))

O mercado segurador do Chile, tal como o peruano, desacelerou principalmente no ramo Vida. Tanto em 2019 como em 2020 a produção de prêmios Vida decresceu, principalmente devido aos ramos relacionados com Anuidades que sofreram quedas bastante acentuadas. Contudo, em Não-Vida, o mercado tem crescido a uma taxa média anual na ordem dos 5% nos últimos 3 anos, com 2020 a seguir a tendência dos anos anteriores.

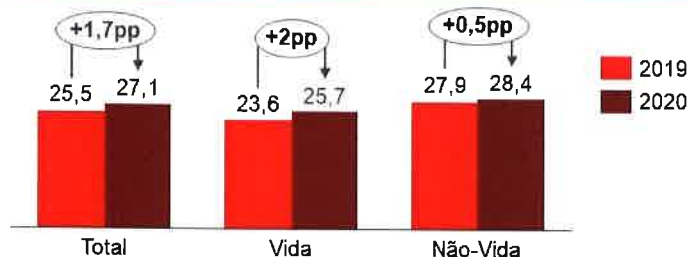
A Bolívia, o mercado segurador de menor dimensão destes 3 mercados, demonstrou-se resiliente ao impacto da pandemia, com a produção de Não-Vida em linha com 2019 e a produção de Vida a manter a sua trajetória positiva.

5.2 Quotas de Mercado

POSICIONAMENTO NO MERCADO PORTUGUÊS

Em 2020, o Grupo Fidelidade manteve a sua posição de líder no mercado Português, registando uma quota de mercado global de 27,2%, que correspondeu, na prática, a um aumento de 1,7pp face ao período homólogo, com origem tanto nos ramos Vida como Não-Vida.

Quota de Mercado Total, Vida e Não-Vida (Unidade: %; Fonte: ASF)

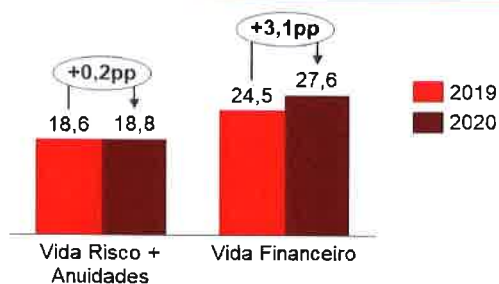


Ao nível do segmento Vida, fortemente influenciado pelo comportamento dos produtos financeiros, destaca-se que o Grupo Fidelidade reforça a sua quota de mercado em +2pp face ao período homólogo.

Com efeito, o sucesso registado reflete a reestruturação da linha de negócio Vida Financeiro, marcado por:

- Aumento da quota de mercado nos produtos Unit-Link de 5,8% em 2019 para 20% em 2020;
- Contração da oferta de produtos de Anuidades no mercado maior do que a contração verificada ao nível do Grupo Fidelidade.

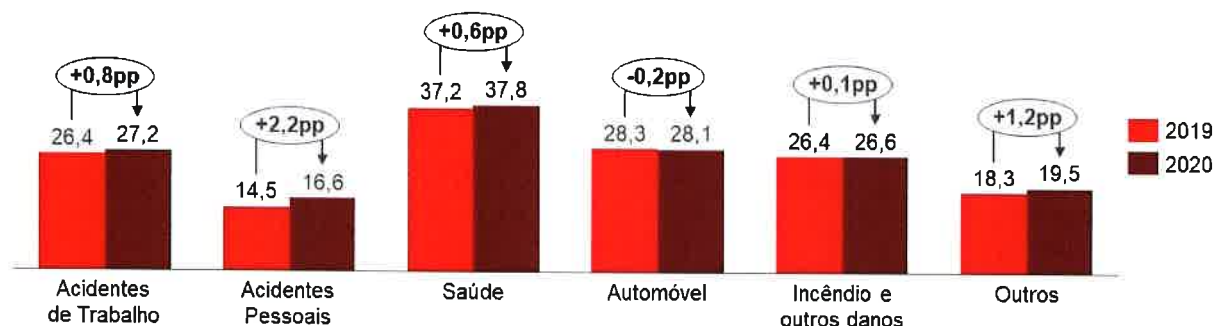
Quota de Mercado Segmentos Ramo Vida (Unidade: %; Fonte: AFS)



Por outro lado, o segmento Não-Vida mostrou-se resiliente durante a pandemia Covid-19 e a Fidelidade apresentou um aumento de quota em 0,5pp face ao período homólogo.

O crescimento do posicionamento do Grupo Fidelidade no mercado Não-Vida português foi alavancado pela generalidade das linhas de negócio, devendo-se essencialmente aos seguintes fatores:

- Acidentes de trabalho com uma variação muito significativa;
- Saúde com contributo muito positivo, em particular ao nível das apólices individuais (+1,6pp em quota de mercado);
- Acidentes Pessoais alavancado por um forte crescimento no canal bancário;
- Incêndio e Outros Danos, com contributo positivo dos produtos Agricultura (+1,5pp) e Outros Danos (+7,7pp).

Quota de Mercado Segmentos Ramo Não-Vida (Unidade: %; Fonte: ASF)**POSICIONAMENTO NO MERCADO INTERNACIONAL****América Latina**

Em relação ao posicionamento no mercado segurador da América Latina, em 2020 o Grupo Fidelidade tem vindo a consolidar a sua posição, registando os seguintes rankings¹⁰:

- **Perú:** 3ª posição, tendo o Grupo La Positiva alcançado a terceira posição no mercado peruano, com uma quota de mercado de 13,2%¹¹, um aumento face a 12,7% em 2019. A La Positiva Seguros apresentou a 3ª maior quota de mercado dos ramos Não-Vida, com 15,5%, e a La Positiva Vida também alcançou a 3ª posição do mercado dos ramos Vida, com 10,7%. A EPS atingiu uma quota de mercado de 2,5%, registando a 5ª posição no ranking;
- **Bolívia:** 2ª posição, com uma quota de mercado de 23,8% no negócio não-vida e de 19,2% no negócio vida, sendo líder no conjunto das seguradoras de capitais privados;
- **Chile:** 19ª posição, tendo em conta que se trata de uma operação que apenas iniciou atividade em 2020;
- **Paraguai:** 9ª posição (Alianza Garantia – negócio Não-Vida – mantém a sua posição no mercado com quota de mercado de 3,9%)

Outras Geografias

Em 2020, o Grupo Fidelidade consolidou também a sua a posição em **África**. Em Moçambique manteve-se na 8ª posição, com uma quota de mercado de 4,2%, representando um ligeiro aumento face a 2019 (3,8%)¹². Em Angola regista uma quota de mercado de 12,2%, mantendo a 3ª posição no ranking¹³.

¹⁰ Fonte: Perú: SBS dezembro 2020 e SUSALUD dezembro 2020, Bolívia: APS setembro 2020, Chile e Paraguai: BCP, Banco Central do Paraguai março 2020

¹¹ Incluiu La Positiva Seguros e La Positiva Vida

¹² Fonte: Relatório Principais Indicadores Trimestrais (III Trimestre 2020) - ISSM (Instituto de Supervisão de Seguros de Moçambique).

¹³ Fonte: Relatório do Mercado de Seguros, Fundos de Pensões e Mediação 2019 – ARSEG, novembro de 2020.

5.3 Desempenho Financeiro Consolidado

NOTA PREVIA



A partir de 2020, a Fidelidade passou a consolidar as seguradoras Multicare e a Fidelidade Assistência, pelo que para efeitos de comparabilidade dos indicadores de performance apresentados neste capítulo do relatório de gestão, o ano de 2019 corresponde ao valor proforma destas três sociedades, sendo próximo dos indicadores apresentados no relatório de gestão de 2019 da sociedade Longrun Portugal, S.G.P.S., S.A.

SUMÁRIO EXECUTIVO

Unidades: mil€	2020	2019 Pro-forma	Var. 20/19
Resumo D. RESULTADOS			
Prémios emitidos	3.558.101	4.082.797	-12,9%
Vida	1.425.399	2.053.359	-30,6%
Não-Vida	2.132.702	2.029.438	5,1%
Rácio combinado (%) ¹	89,8%	96,6%	-6,8 p.p.
Resultado Técnico	150.711	42.126	257,8%
Yield de investimento (%)	2,4%	2,7%	-0,3 p.p.
Resultado de Investimento ²	198.612	238.935	-16,9%
Resultado Líquido ³	222.329	210.237	5,8%
Resumo BALANÇO			
AuM	17.472.093	18.199.648	-4,0%
Ativo Total	19.297.206	20.255.998	-4,7%
Provisões Técnicas	14.009.942	14.831.197	-5,5%
Capital Próprio ⁴	3.111.005	2.961.774	5,0%
ROE	7,5%	7,6%	-0,1 p.p.

1. Rácio combinado Não-Vida ajustado aos custos técnicos da atividade seguradora; 2. Proveitos financeiros deduzidos da atribuição a clientes/juro técnico e despesas relativas à gestão de investimentos; 3. Após interesses minoritários; 4. Exclui interesses minoritários

Em 2020 o Grupo Fidelidade alcançou um volume consolidado de prémios emitidos no valor total de 3.558,1 milhões de euros, tendo registado um decréscimo global de 12,9% na sua atividade influenciado pela contração do ramo Vida em todas as geografias, seguindo a tendência de mercado.

O rácio combinado registou uma melhoria significativa face ao período homólogo motivada pela redução generalizada das taxas de sinistralidade e pelos ganhos de eficiência, tendo tido um impacto positivo no resultado técnico que este ano ascendeu a 150,7 milhões de euros.

A volatilidade do mercado de capitais e contexto de baixas taxas de juro continuou a comprimir as yields de investimento, tendo influenciado a redução de 16,9% verificada no resultado de investimentos.

A performance técnica compensou o resultado de investimento, permitindo que o resultado líquido consolidado do Grupo Fidelidade tenha atingido um valor superior ao resultado pró-forma de 2019.

De referir, ainda, que no final de 2020 o Grupo Fidelidade contava com 17,5 biliões de euros em ativos sob gestão, um decréscimo de 4,0% face a 2019, acompanhando a evolução das provisões técnicas que se reduziram 5,4%, refletindo o menos montante de prémios de vida financeiro.

O capital próprio ascendeu a 3.111,0 milhões de euros, tendo o retorno sobre o capital acionista ("ROE") sido de 7,5%.

PREMIOS EMITIDOS**Prémios Consolidados**

Unidades: mil€	2020	% Mix	2019 Pro-forma	% Mix	Var. 20/19
Prémios Consolidados					
Prémios Vida¹	1.425.399	40,1%	2.053.359	50,3%	-30,6%
Risco e Anuidades	370.267	26,0%	383.516	18,7%	-3,5%
Vida Financeiro	1.055.132	74,0%	1.669.842	81,3%	-36,8%
Não-Vida	2.132.702	59,9%	2.029.438	49,7%	5,1%
Automóvel	659.628	30,9%	657.563	32,4%	0,3%
Saude	435.265	20,4%	400.538	19,7%	8,7%
Incêndio e Outros Danos	432.622	20,3%	395.108	19,5%	9,5%
Acidentes de Trabalho	291.395	13,7%	279.614	13,8%	4,2%
Outros	313.792	14,7%	296.615	14,6%	5,8%
TOTAL	3.558.101	100,0%	4.082.797	100,0%	-12,9%

Breakdown Geografico

Prémios Vida¹	1.425.399	100,0%	2.053.359	100,0%	-30,6%
Portugal	1.169.257	82,0%	1.653.041	80,5%	-29,3%
Internacional	256.142	18,0%	400.318	19,5%	-36,0%
Não-Vida	2.132.702	100,0%	2.029.438	100,0%	5,1%
Portugal	1.525.917	71,5%	1.455.974	71,7%	4,8%
Internacional	606.785	28,5%	573.464	28,3%	5,8%
TOTAL	3.558.101	100,0%	4.082.797	100,0%	-12,9%
Portugal	2.695.174	75,7%	3.109.016	76,1%	-13,3%
Internacional	862.927	24,3%	973.782	23,9%	-11,4%

1. Inclui contratos de investimento

Apesar das condições de mercado que marcaram o ano 2020, o negócio Vida registou uma produção de 1.425,4 milhões de euros. A quebra neste ramo fez-se sentir em todas as geografias, tendo o negócio Vida contraído 30,6% em termos consolidados.

No ramo Não-Vida o Grupo Fidelidade cresceu 5,1% em 2020, com desempenho positivo de todas as linhas de negócio. Assim, em 2020 o ramo Não-Vida atingiu cerca de 60% do volume total de prémios emitidos, tendo 28,5% dos mesmos sido provenientes do negócio internacional.

As linhas de negócio que mais cresceram em 2020 foram Incêndio e outros danos e Saúde, com aumentos de 9,5% e 8,7%, respetivamente. Em contrapartida, no ramo Automóvel verificou-se uma desaceleração em Portugal, refletindo a devolução de parte do prémio nas renovações de apólices, e uma diminuição da produção em geografias como Angola, Perú e Bolívia, parcialmente refletindo o efeito da desvalorização cambial.

Beneficiando da integração de La Positiva em 2019, o negócio internacional do Grupo Fidelidade representou, em 2020, 24,3% dos prémios totais do Grupo.

Prémios em Portugal

Unidades: mil€	2020	% Mix	2019 Pro-forma	% Mix	Var. 20/19
Prémios Portugal					
Prémios Vida	1.169.257	43,4%	1.653.041	53,2%	-29,3%
<i>Risco e Anuidades</i>	<i>188.646</i>	<i>16,1%</i>	<i>184.958</i>	<i>11,2%</i>	<i>2,0%</i>
<i>Vida Financeiro</i>	<i>980.611</i>	<i>83,9%</i>	<i>1.468.084</i>	<i>88,8%</i>	<i>-33,2%</i>
Não Vida	1.525.917	56,6%	1.455.974	46,8%	4,8%
<i>Automóvel</i>	<i>508.531</i>	<i>33,3%</i>	<i>501.172</i>	<i>34,4%</i>	<i>1,5%</i>
<i>Saude</i>	<i>359.348</i>	<i>23,5%</i>	<i>326.559</i>	<i>22,4%</i>	<i>10,0%</i>
<i>Incêndio e Outros Danos</i>	<i>253.124</i>	<i>16,6%</i>	<i>241.784</i>	<i>16,6%</i>	<i>4,7%</i>
<i>Acidentes de Trabalho</i>	<i>246.176</i>	<i>16,1%</i>	<i>236.304</i>	<i>16,2%</i>	<i>4,2%</i>
<i>Outros</i>	<i>158.737</i>	<i>10,4%</i>	<i>150.155</i>	<i>10,3%</i>	<i>5,7%</i>
TOTAL	2.695.174	100,0%	3.109.016	100,0%	-13,3%

Em Portugal, o Grupo Fidelidade registou um desempenho favorável na produção do ramo Não-Vida, crescendo acima da média do mercado português (4,8% face a 3,0% do mercado).

No negócio Vida em Portugal, a Fidelidade registou uma diminuição de 29,3% influenciada pela componente de produtos financeiros que, no atual contexto de baixas taxas de juro e incerteza, contraiu 33,2%. Apesar desta tendência generalizada de redução do ramo Vida, a Fidelidade teve um desempenho mais favorável face à média de mercado, que registou um decréscimo de 34,8%.

No negócio Vida Risco e Anuidades, a Fidelidade cresceu 2,0% em Portugal, resultado da aposta no novo produto Proteção Vital 65+.

Ao nível da atividade Não-Vida, o ramo Saúde foi o que registou o maior crescimento, tendo a produção total chegado a 359,3 milhões de euros. Neste ramo o Grupo Fidelidade cresceu 10,0%, valor superior ao crescimento do mercado português (8,3%).

O ramo Automóvel, que representa 33,3% do negócio Não-Vida do Grupo em Portugal, registou um crescimento moderado em 2020, refletindo uma das medidas implementadas pelo Grupo Fidelidade no contexto da pandemia do covid-19 de devolver parte dos prémios do seguro automóvel aos seus clientes.

Prémios do negócio Internacional

A produção do negócio internacional atingiu 862,9 milhões de euros em 2020, tendo registado, à semelhança de Portugal, um decréscimo face ao ano anterior relacionado com a evolução do ramo Vida e com a desvalorização das moedas locais face ao Euro.

A atividade Não-Vida cresceu 5,8%, valor superior ao desempenho verificado em Portugal (4,8%), tendo o Chile (que iniciou a operação em janeiro de 2020), Bolívia e França, sido as geografias que mais contribuíram para o aumento de 33,3 milhões de euros dos prémios internacionais Não-Vida.

Unidades: mil€	2020	% Mix	2019 Pro-forma	% Mix	Var. 20/19
Premios Internacional					
Prémios Vida	256.142	29,7%	400.318	41,1%	-36,0%
<i>Risco e Anuidades</i>	181.620	70,9%	198.559	49,6%	-8,5%
<i>Vida Financeiro</i>	74.521	29,1%	201.759	50,4%	-63,1%
Não Vida	606.785	70,3%	573.464	58,9%	5,8%
<i>Automóvel</i>	151.097	24,9%	156.390	27,3%	-3,4%
<i>Saude</i>	75.916	12,5%	73.979	12,9%	2,6%
<i>Incêndio e Outros Danos</i>	179.498	29,6%	153.324	26,7%	17,1%
<i>Accidentes de Trabalho</i>	45.219	7,5%	43.310	7,6%	4,4%
<i>Outros</i>	155.055	25,6%	146.460	25,5%	5,9%
TOTAL	862.927	100,0%	973.782	100,0%	-11,4%

O ramo de Incêndio e Outros Danos teve um crescimento muito acentuado (17,1%) impulsionado pelo negócio da América Latina. Por outro lado, no ramo Automóvel, registou-se um decréscimo influenciado principalmente pela redução das vendas no Perú de 14,2% (exceto no produto SOAT), refletindo a desvalorização da moeda local e os efeitos da pandemia que provocaram um aumento dos cancelamentos.

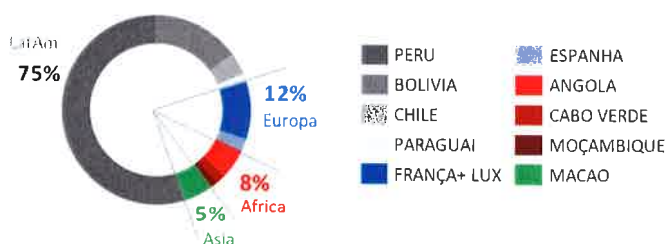
O ramo Vida Financeiro registou um decréscimo de 36%, tendo como principais influências a perda do canal bancassurance em Espanha (CGD vendeu subsidiária neste país) e a redução da produção em Macau, que em conjunto contribuíram para uma descida superior a cem milhões de euros.

O ramo Vida Risco e Anuidades, que tem um peso importante no negócio da América Latina (25,6% dos prémios totais do Grupo Fidelidade nesta região) registou um decréscimo de 8,5% refletindo essencialmente o efeito da desvalorização das moedas locais face ao Euro.

Unidades: mil€	2020			2019 Pro-forma			Var. 20/19
Premios Internacional	%Vida	%NV	Total	%Vida	%NV	Total	%
PERU	31%	69%	473.838	34%	66%	496.181	-4,5%
BOLIVIA	31%	69%	129.231	35%	65%	126.520	2,1%
FRANÇA+ LUX	38%	62%	84.994	36%	64%	74.031	14,8%
ANGOLA	2%	98%	43.688	4%	96%	54.450	-19,8%
MACAO	67%	33%	42.223	83%	17%	104.332	-59,5%
CHILE	0%	100%	32.394	-	-	0	-
ESPAÑA	23%	77%	19.053	84%	16%	83.064	-77,1%
CABO VERDE	14%	86%	15.044	11%	89%	15.713	-4,3%
PARAGUAI	6%	94%	12.190	8%	92%	10.763	13,3%
MOÇAMBIQUE	1%	99%	10.272	2%	98%	8.899	15,4%
TOTAL	30%	70%	862.927	41%	59%	973.952	-11,4%

Em 2020, o negócio da América Latina representou 75% do negócio internacional da Fidelidade, África 8%, Ásia 5% e Europa 12%.

Negócio Internacional: Distribuição Geográfica



RENTABILIDADE**Rácio Combinado**

(%)	2020	2019 Pro-forma	Var. 20/19
Rácio Combinado			
CoR Consolidado	89,8%	96,6%	-6,8 p.p.
Loss Ratio	61,9%	65,9%	-4,0 p.p.
Expense Ratio	27,9%	30,6%	-2,7 p.p.
CoR Portugal	90,3%	96,4%	-6,1 p.p.
CoR Internacional	88,2%	97,6%	-9,4 p.p.

O rácio combinado consolidado da Fidelidade situou-se em 89,8%, tendo melhorado 6,8 p.p. face ao ano anterior, refletindo a redução das taxas de sinistralidade e o aumento da eficiência operacional.

No negócio internacional a melhoria foi muito significativa, tendo o rácio combinado diminuído 9,4 p.p. face a 2019.

Resultado Líquido

Unidades: mil€	2020	2019 Pro-forma	Var. 20/19
Resultados			
Resultado Técnico	150.711	42.126	257,8%
Resultado de Investimento	198.612	238.935	-16,9%
Outros	-43.980	-47.454	-3,7%
Resultado antes de Impostos	305.343	233.607	30,0%
Impostos e Interesses Minoritários	-83.014	-23.370	247,8%
RESULTADO LIQUIDO	222.329	210.237	5,8%

O resultado líquido registou uma evolução positiva em 2020, explicada pelo contributo do resultado técnico, que beneficiou da redução da taxa de sinistralidade e do menor peso das despesas gerais.

INDICADORES DE BALANÇO**AuM**

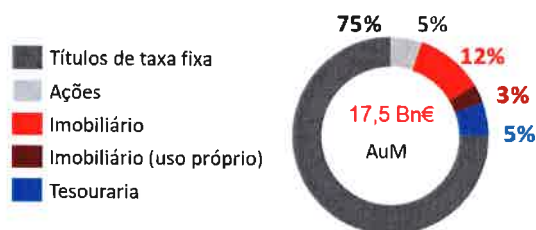
Unidades: mil€	2020	Mix (%)	2019 Pro-forma	Mix (%)	Var. 20/19
Activos sob gestão (AuM)					
Tesouraria	936.872	5%	899.336	5%	4,2%
Títulos de taxa fixa	13.144.838	75%	13.436.362	74%	-2,2%
Ações	910.156	5%	954.146	5%	-4,6%
Imobiliário	1.951.202	11%	2.284.856	13%	-14,6%
Imobiliário (uso próprio)	529.024	3%	624.948	3%	-15,3%
Total AuM	17.472.093	100%	18.199.648	100%	-4,0%
yield (%)	2,4%	-	2,7%	-	-0,3 p.p.

Em 2020 a Fidelidade detinha ativos sob gestão no montante de 17,5 biliões de euros, que geraram uma yield anualizada de 2,4%.

A Fidelidade possui uma estratégia de investimento prudente tendo um portfolio composto em 80% por títulos de taxa fixa e tesouraria, 5% por ações e 15% por imobiliário.

Em 2020, deu-se continuidade à política de diversificação por classe de ativos e geografias, como forma de maximizar a rentabilidade com um adequado nível de risco face ao ambiente de reduzidas taxas de juro, tendo em consideração a otimização da estrutura de capital no âmbito do regime Solvência II.

Ativos sob Gestão ("AuM") 2020: Composição



Provisões Técnicas

Unidades: mil€	2020	Mix (%)	2019 Pro-forma	Mix (%)	Var. 20/19
Provisões Técnicas					
Vida	11,546,634	82%	12.420.091	84%	-7,0%
Não-Vida	2,463,308	18%	2.411.106	16%	2,2%
Total	14,009,942	100%	14.818.948	100%	-5,4%

As provisões técnicas em 2020 ascenderam a 14.0 biliões de euros, tendo evidenciado uma redução de 5,4% face a 2019 resultado da diminuição das provisões do negócio Vida, que acompanharam a contração das vendas.

Capital Próprio

Unidades: mil€	2020	2019 Pro-forma	Var. 20/19
Capital Próprio			
Capital Próprio c/ IM	3,571,456	3.457.257	3,2%
Interesses Minoritários ("IM")	460,452	495.483	-7,5%
Capital Próprio s/ IM	3,111,005	2.961.774	4,9%
ROE (%)	7,5%	7,6%	-0,1 p.p.

Em 2020 o capital próprio, excluindo Interesses Minoritários, ascendeu a 3.111,0 milhões de euros tendo o retorno sobre o capital acionista sido de 7,5%.

5.4 Desempenho Financeiro Individual

NOTA PREVIA

i

As contas individuais da Fidelidade incluem o negócio segurador da Fidelidade - Companhia de Seguros, S.A. em Portugal e das suas sucursais em França, Luxemburgo, Espanha e Moçambique. O perímetro individual inclui, também, o negócio vida da sua sucursal em Macau até abril de 2020, que a partir de maio foi integrado na subsidiária, entretanto, incorporada. **Nos termos do nr.7 do art. 66ºB do Código das Sociedades Comerciais ("CSC"), a Fidelidade fica isenta de apresentar a demonstração não financeira prevista no nr. 1 do referido art. 66ºB do CSC.**

SUMÁRIO DOS RESULTADOS

Unidades: mil€	2020	2019	Var. 20/19
Resumo DEMONS. RESULTADOS			
Prémios emitidos	2.756.472	3.307.478	-16,7%
Vida	1.211.156	1.836.075	-34,0%
Não-Vida	1.545.316	1.471.403	5,0%
Rácio combinado (%) ¹	90,0%	96,7%	-6,7 p.p.
Resultado Líquido	150.834	144.406	4,5%

1. Rácio combinado Não-Vida ajustado aos custos técnicos da atividade seguradora;

Em termos individuais, a Fidelidade atingiu uma produção total de 2.756,5 milhões de euros em 2020, registando uma redução de 16,7% face ao ano anterior, relacionada com a evolução do ramo vida.

No contexto de mercado que marcou o ano, o negócio Vida registou uma produção de 1.211,2 milhões de euros, tendo contraído 34,0% face ao período homólogo, acompanhando a tendência de mercado.

No ramo Não-Vida a Fidelidade individual cresceu 5,0% em 2020, beneficiando do desempenho positivo de todas as linhas de negócio.

No que respeita ao negócio das sucursais internacionais, destaca-se a redução de cerca de mais de cem milhões de euros em prémios vida relacionados com a perda do canal bancassurance em Espanha e com a transferência do negócio vida de Macau para a nova subsidiária nessa geografia.

O rácio combinado da Fidelidade individual situou-se em 90,0%, tendo melhorado 6,7 p.p. face ao ano anterior, refletindo a redução das taxas de sinistralidade e uma maior eficiência operacional.

A melhoria dos indicadores técnicos contribuiu para que o resultado líquido de 2020 aumentasse 4,5% face ao ano anterior.

SUMÁRIO DOS INDICADORES DE BALANÇO

Unidades: mil€	2020	2019	Var. 20/19
Resumo BALANÇO			
Ativo Total	16.277.509	16.796.203	-3,0%
Provisões Técnicas	12.489.988	13.334.627	-6,3%
Capital Próprio	2.941.734	2.589.284	12,9%

Em 2020 a Fidelidade Individual contava com Ativos no valor de 16,3 biliões de euros e provisões técnicas de 12,5 biliões de euros, tendo estas últimas diminuído 6,3%, acompanhando o decréscimo da atividade do ramo Vida Financeiro.

O capital próprio ascendeu a 2,9 biliões de euros, um incremento de 12,9% face ao ano anterior refletindo o aumento de capital e o efeito do resultado líquido do exercício.

5.5 Eventos Subsequentes

TERCEIRA VAGA DO COVID

No início de 2021, Portugal registou uma escalada significativa da pandemia Covid-19 que conduziu a um segundo confinamento amplo do país, o qual que se espera que seja mais prolongado do que o confinamento anterior decretado em março de 2020. Esta terceira vaga do Covid-19, acentuada pela disseminação de novas variantes do vírus, tornaram o contexto atual mais desafiante, tanto pelo seu impacto na saúde pública como pelos seus efeitos na economia e sociedade. Espera-se que, o programa de vacinação nacional iniciado em dezembro de 2020, possa ser estendido a toda a população durante 2021 e que se isso marque o início de uma fase de recuperação.

A Fidelidade tem dado continuidade às medidas tomadas no início da pandemia, e que se mostraram eficazes, no sentido de garantir a segurança e bem-estar dos nossos colaboradores, de apoiar os nossos clientes, parceiros de negócio, e as comunidades onde estamos presentes.

COMPRA DA CLÍNICA FISIÁTRICA DAS ANTAS

No dia 19 de janeiro de 2021, a Fidelidade assinou o contrato de cessão de quotas e concluiu a aquisição de 100% da Clínica Fisiátrica das Antas, Lda (“CFA”), uma clínica de fisioterapia no Porto, fundada em 1988, especializada em traumatologia, nomeadamente, na reabilitação de ombro, coluna e joelho. Anteriormente à data da transação, a CFA era já um prestador privilegiado da Fidelidade para tratamento dos seus sinistrados de acidentes de trabalho, sendo que anualmente esta clínica fatura cerca de 500 mil€ e conta com 12 empregados nos seus quadros.

RATING DA OPERAÇÃO DE MACAU

No dia 11 de janeiro de 2021, a operação de Macau obteve um rating “A3” com perspectiva “Estável” (IFSR) pela Moodys. Esta notação “investment grade” irá permitir à subsidiária de Macau ampliar o seu mercado potencial de clientes corporativos.

RATING DA OPERAÇÃO DO CHILE

No dia 5 de janeiro de 2021, a operação do Chile obteve um rating “A+” com perspectiva “Estável” pela Feller-Rate.

5.6 Como vemos o Futuro

A principal perspetiva para o ano 2021 é que será um ano caracterizado pela incerteza. A dúvida quanto à evolução da situação pandémica no mundo e em Portugal, e o seu efeito no levantamento ou incremento das medidas restritivas impostas pelos Governos terá um impacto direto no negócio segurador.

As projeções para a economia portuguesa em 2021 apontam para um período de crescimento moderado de forma a contrabalançar parte da quebra da atividade observada em 2020. Assim, o FMI prevê que a economia global cresça 5,5% e em particular que Portugal e a América Latina cresçam 6,5% e 4,1%, respetivamente.

Os prémios da atividade seguradora, em particular de Não-Vida, deverão seguir a tendência da restante economia, sendo que os produtos financeiros poderão beneficiar do aumento da taxa de poupança das famílias.

Assim, a evolução da atividade dependerá da situação económica das famílias e do efeito das ajudas governamentais à economia, com as novas vendas a poderem vir a ser potencialmente prejudicadas por eventuais medidas restritivas à atividade económica. Estas medidas restritivas, como confinamentos, poderão beneficiar a sinistralidade de algumas linhas de negócio no curto prazo, mas irão ter um reflexo negativo no longo prazo (ex: adiamento de alguns atos médicos).

Em 2021, o Grupo Fidelidade terá como um importante eixo de atuação, a aceleração da sua transformação digital já iniciada, mitigando as restrições de contacto presencial no contexto da pandemia, capacitando os diferentes canais de distribuição das ferramentas necessárias para vendas à distância.

Não obstante a evolução da situação pandémica, o Grupo Fidelidade deverá manter o foco nas suas iniciativas estratégicas, nomeadamente, prosseguindo a transformação em curso do negócio de Vida e continuar a promover novas soluções inovadoras em prol dos clientes nos vários ecossistemas em que atua.

Neste contexto, a Fidelidade deverá lançar, através do seu parceiro bancário e dos restantes canais de distribuição, soluções de poupança e investimento inovadoras que permitam aos nossos clientes um binómio risco-retorno atrativo e enquadrado no atual contexto macroeconómico. Naturalmente, o risco subjacente aos produtos oferecidos estará limitado ao posicionamento inerente das seguradoras, e em particular do Grupo Fidelidade, em oferecer segurança. Para tal, irá alavancar as competências de gestão de ativos internas que adquiriu ao longo de várias décadas a gerir as poupanças dos clientes e que reforçou com a aquisição da Tenax Capital, assim como as parcerias em vigor com instituições de gestores de ativos de relevância mundial.

Por outro lado, as soluções inovadoras desenvolvidas e testadas no ano de 2020 serão alvo de diversas ações de dinamização. Destacam-se, naturalmente, o programa Vitality, de promoção de hábitos saudáveis, as aplicações Fidelidade Drive e Via Verde Smart Drive, de encorajamento a uma condução segura, a nova plataforma Fixo, de serviços e reparações domésticas, e a solução Alô para comunicação e assistência a clientes seniores, que reforçaram a proximidade do Grupo Fidelidade aos seus clientes. Adicionalmente, o Grupo Fidelidade irá continuar a reforçar a sua oferta de produtos inovadores como o Fidelidade Pets, um seguro destinado aos animais domésticos com coberturas de saúde.

Por fim, a prioridade da expansão internacional continuará a marcar a agenda, uma vez que o Grupo Fidelidade pretende posicionar-se como um player de referência nos mercados internacionais em que estiver presente e construir um caminho claro de crescimento fora do seu mercado doméstico, pelo que, em 2021, continuará a analisar oportunidades de entrada em novos mercados, que sejam atrativos e em que possa ter uma vantagem competitiva.

6. APLICAÇÃO DE RESULTADOS



6.1 Proposta de Aplicação de Resultados

A Fidelidade encerrou o exercício de 2020 com um resultado líquido de € 150.834.217,23, apurado numa base individual de acordo com as normas contabilísticas aplicáveis.

O Conselho de Administração, em cumprimento do disposto no Código das Sociedades Comerciais, vem propor a seguinte aplicação:

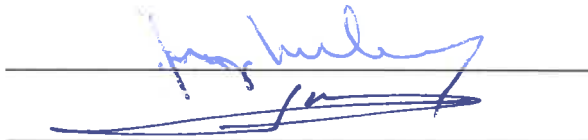
Reserva Legal	€ 15.083.421,73
Remanescente à disposição da Assembleia Geral	€ 135.750.795,50

Lisboa, 18 de fevereiro de 2021

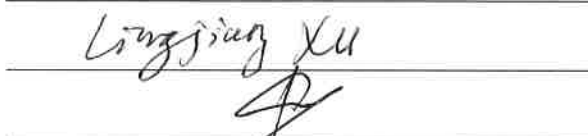


O CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

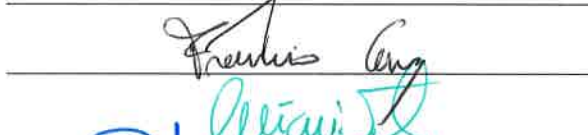
Jorge Manuel Baptista Magalhães Correia



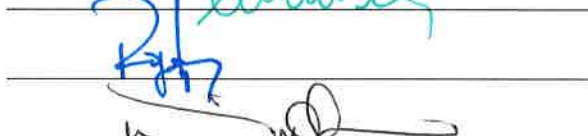
José Manuel Alvarez Quintero



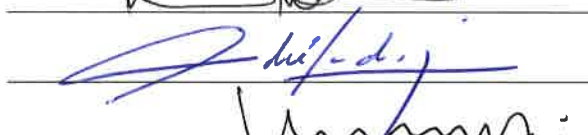
Lingjiang XU



José João Guilherme



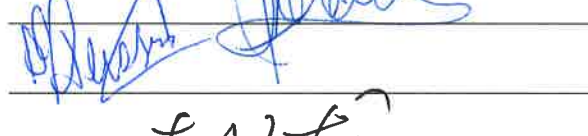
Francisco Ravara Cary



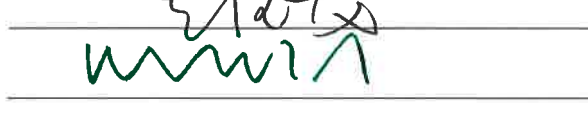
António Manuel Marques de Sousa Noronha



Rogério Miguel Antunes Campos Henriques



Wai Lam William MAK



André Simões Cardoso



Tao LI



Hui CHEN



Carlos António Torroaes Albuquerque



Andrew John Zeissink



Yulong PENG



Juan Ignacio Arsuaga Serrats

