

Relatório de Sustentabilidade 2009

Gente com Ideias

Programa de Responsabilidade Social
das Empresas Seguradoras do Grupo CGD



Índice

Mensagem do Presidente da Fidelidade Mundial / Império Bonança	3
O sector segurador e a sustentabilidade: principais desafios	5
Segurar riscos e distribuir riqueza: o impacte das seguradoras do Grupo CGD em 2009	6
O primeiro Relatório	8
Flash 2009	10
1. Abordagem à sustentabilidade das seguradoras do Grupo CGD	14
Um compromisso com a sustentabilidade	16
Responder pelos compromissos assumidos	18
Garantir a inclusão das partes interessadas	20
Integrar os temas mais críticos do negócio e da sociedade e definir prioridades	22
2. A sustentabilidade nos produtos	24
Responder aos desafios do sector através da nossa oferta	26
Evolução demográfica - envelhecimento, saúde e estilos de vida	27
Saúde e Estilos de Vida Saudáveis	34
Ambiente - alterações climáticas e preservação da biodiversidade	38
Inclusão social	42
Prevenção rodoviária	46
3. A sustentabilidade na gestão	50
Fazer crescer os colaboradores	52
Envolver os colaboradores	54
Potenciar o crescimento dos parceiros de negócio	56
Reforçar a qualidade do serviço	58
Ouvir para melhor responder	60
Investir na eficiência dos processos	64
Apostar na eficiência dos consumos	66
Estruturar o investimento na comunidade	68
Contribuir para a dinamização da cultura	72
Colocar a sustentabilidade na ordem do dia dos colaboradores	78
Gente com Ideias - Uma actuação transversal	80
Plano de Acção Resumo	82
4. Anexo	88
Glossário	90
Ficha técnica	92

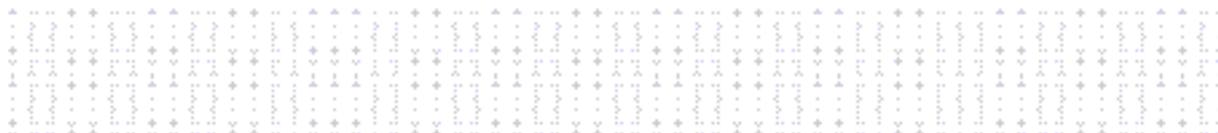
Mensagem do Presidente



Pelas suas características de relação com o risco, com o bem-estar e protecção das pessoas e dos seus patrimónios, a actividade seguradora é talvez o sector empresarial com mais oportunidades de gerar impactos positivos em termos de sustentabilidade. A sua missão confere-lhe a possibilidade de intervir em áreas tão diversas como as alterações climáticas, as catástrofes naturais, as questões de saúde e prevenção, as problemáticas relacionadas com o aumento da longevidade, entre outras, alavancando as mudanças de comportamentos ao nível dos indivíduos e das empresas, e influenciando as políticas públicas.

Depois de uma primeira abordagem à sustentabilidade numa perspectiva estratégica, em 2009, pretendemos, com este primeiro relatório, apresentar o nosso desempenho em matéria de gestão e, sobretudo, mostrar de que forma as questões de sustentabilidade se reflectem nos nossos produtos. Com efeito, é na evolução dos produtos tradicionais para produtos mais sustentáveis, na nossa opinião, que se coloca, actualmente, o maior desafio às empresas quando se fala de sustentabilidade.

A abrangência da actividade seguradora dificulta muitas vezes a capacidade de foco em áreas prioritárias, sendo bastante delicada a escolha entre estas questões. Neste contexto, as seguradoras do Grupo Caixa Geral de Depósitos adoptaram uma estratégia que assenta prioritariamente no desenvolvimento de soluções que, além de serem relevantes para o desenvolvimento do negócio, permitem também responder a questões de interesse nacional e a situações que, na nossa perspectiva, podem provocar grandes desigualdades sociais. Exemplos concretos da aplicação desta estratégia são o desenvolvimento de produtos para facilitar o acesso à poupança e sensibilizar os portugueses para as questões relacionadas com a poupança e a assistência na reforma; a oferta mais integrada ao nível da saúde, que promove a importância da prevenção; a análise das condições de viabilidade de um seguro vitalício, que obviamente representa riscos para as seguradoras, mas que corresponde a um grande avanço na protecção dos consumidores. Queremos oferecer igualmente uma melhor protecção aos condutores culpados por acidente, actualmente fora do âmbito do seguro obrigatório, permitindo que estes condutores passem a estar abrangidos pela protecção que o seguro lhes confere.



A nível ambiental, a Fidelidade Mundial e a Império Bonança disponibilizam um seguro originado pela nova Directiva de Responsabilidade Ambiental, embora reconhecamos, ainda, alguma dificuldade na compreensão exaustiva do conceito de "danos ambientais", e orgulhamo-nos de ter lançado, num trabalho conjunto com o Grupo Portucel Soporcel, um seguro de incêndios florestais, único com estas características em Portugal, que garante o pagamento da reflorestação depois de um sinistro de incêndio.

Nos próximos dois anos, altura em que publicaremos o nosso segundo relatório de sustentabilidade, a nossa estratégia focar-se-á no aprofundamento da abordagem às questões do envelhecimento da população e dos problemas associados, como as dependências e a qualidade de vida. Pretendemos igualmente avançar no ramo da saúde, trabalhando produtos mais flexíveis e adaptados às necessidades e possibilidades das famílias. Exploraremos as oportunidades relacionadas com o incentivo a melhores comportamentos ambientais.

Para finalizar com uma nota sobre o futuro, gostava de realçar o papel que um Grupo como o nosso pode ter na sensibilização da população portuguesa para a gestão do risco e para a protecção, quer das pessoas quer dos patrimónios, como forma de minimizar os impactos dos "acidentes da vida". A par deste trabalho, quase pedagógico, temos de inovar em produtos cada vez mais flexíveis e acessíveis.

Jorge Manuel Baptista Magalhães Correia
Presidente
Fidelidade Mundial / Império Bonança

Madeira

No início do ano de 2010, condições climáticas extraordinárias assolaram a ilha da Madeira, causando enormes danos materiais e humanos. Este foi o maior sinistro jamais assumido pelo sector segurador português, com um volume de indemnizações global no valor de 136 milhões de euros e mais de 2000 sinistros participados.

A Fidelidade Mundial, Império Bonança e OK! telesseguros deram um apoio suplementar aos seus clientes, indemnizando todos os que tinham seguro automóvel com cobertura de danos próprios, mesmo sem a contratação da cobertura opcional para protecção de danos provocados por "fenómenos da natureza". Ao mesmo tempo, foi dado apoio aos clientes mais antigos de seguro automóvel que tinham apenas coberturas obrigatórias de responsabilidade civil, participando nas despesas, não abrangidas pelo seguro, de reparação dos seus veículos danificados pela tempestade.

A situação da Madeira deixou também clara a responsabilidade e capacidade de resposta das seguradoras do Grupo CGD através da criação de estruturas internas para responder às necessidades dos clientes e da deslocação de equipas e gestores de peritos para a região, de modo a reforçar a capacidade de resposta local.

- . Como incentivar e promover uma condução mais responsável?
- . Qual pode ser o papel do sector no acompanhamento a sinistrados?
- . Como ser eficaz nas campanhas de prevenção rodoviária?
- . Como reforçar os comportamentos responsáveis dos clientes?

- . Como satisfazer a maior procura de cuidados de saúde, adaptar os sistemas de reforma à nova realidade e manter viáveis estes sistemas numa sociedade com menos população activa?
- . Qual será o futuro do estado providência, dos sistemas sociais?
- . Como serão afectados os modos de consumo?
- . Quais as consequências para o mercado de capitais e o sector financeiro?

- . Como avaliar os novos riscos e garantir o equilíbrio entre a rentabilidade da actividade e as necessidades das pessoas?
- . Como premiar comportamentos que tendem a evitar os riscos sem este incentivo aos estilos de vida mais saudáveis ser percebido pela sociedade como discriminatório?
- . Como facilitar o acesso aos seguros e produtos para a população com menos rendimento?
- . Como tornar mais perceptíveis os seguros e os benefícios associados, como simplificar a oferta?



- . Como garantir uma maior acessibilidade aos produtos financeiros?
- . Como garantir a competitividade através da adaptação de produtos a segmentos de maior risco?
- . Como reforçar a articulação entre seguradora, entidade patronal, serviços públicos e sinistrado, para uma mais eficaz reintegração social e profissional do grande acidentado?

- . Como medir estes novos riscos?
- . Que tipo de avaliação permite determinar o custo, de forma aceitável, para as diferentes partes interessadas, dos danos causados à biodiversidade?
- . Como e até que ponto internalizar nas operações económicas os serviços prestados pela natureza?
- . Como conciliar os mecanismos do mercado com medidas de protecção ambiental?

**Devolvido à sociedade
em cobertura de sinistros
2,2 mil M€**

**Recebido da sociedade
em prémios
1,9 mil M€**

Ramo Vida | 0,7 mil M€
Ramo Não Vida | 1,2 mil M€

150
balcões próprios

150
agências/centros
de mediadores

795
agências da CGD

**Caixa Geral
de Depósitos**

Fidelidade Mundial



3 579 Colaboradores
214,1 milhões de euros em
salários e outros benefícios



Mediadores
6,9 milhões de euros



Fornecedores
234,4 milhões de euros

Segurar riscos e distribuir riqueza: o impacto das seguradoras do Grupo CGD em 2009

A noção de seguro está intrinsecamente ligada ao conceito de sustentabilidade: sem seguro, empresas e pessoas não poderiam assumir riscos e proteger o seu património. Ao contrário de outras indústrias, as seguradoras, mais do que estar na origem de impactos globais ambientais e sociais, são, em primeiro lugar, afectadas por eles.

A crise financeira e económica, que se prolongou em 2009, evidenciou o papel crucial do sector segurador como alavanca da recuperação económica e do restabelecimento da confiança. Nesta matéria, o contributo das seguradoras do Grupo CGD em "devolução" à sociedade foi de cerca de 2,7 mil milhões de euros, um valor superior ao recebido em prémios de seguro directo. A devolução à sociedade foi feita através da participação nos



Bancos
3,6 milhões de euros

889
estações dos CTT

Estado
14,5 milhões de euros

Emissões GEE
6 972 ton CO2eq

2 131
mediadores exclusivos

Comunidade
900 mil euros

resultados atribuída aos segurados, disponibilização/investimento de poupanças e indemnizações por morte, relacionadas directamente com a actividade seguradora, e da recuperação de danos em património, pagamento de impostos e contribuições para entidades de utilidade pública, pagamento de bens e serviços a fornecedores, salários e comissões aos mediadores e parceiros comerciais.

Dados do mercado segurador em Portugal, 2009

N.º de colaboradores:

11.270

N.º de mediadores:

27.139

Prémios de seguro directo:

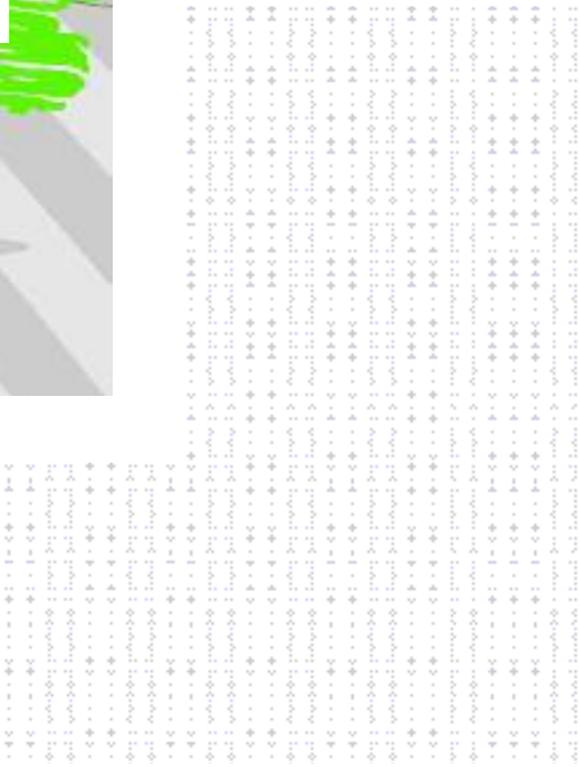
14,5

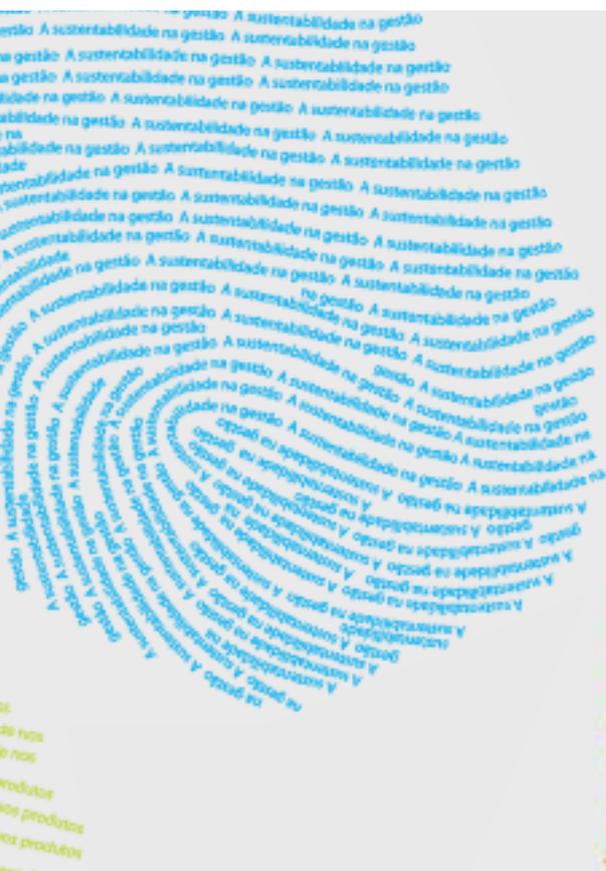
mil milhões de euros

Prémios Vida: 10,4 mil milhões de euros

Prémios Não Vida: 4,1 mil milhões de euros

in Panorama do Sector Segurador 2009-2010, Associação Portuguesa de Seguradores





A sustentabilidade na gestão...

Seleção de iniciativas de destaque, nomeadamente pela sua componente inovadora ou diferenciadora no que respeita à actividade seguradora.

Informação metodológica

Âmbito:

- Período de relato: 1 de Janeiro a 31 de Dezembro de 2009.
- Empresas consideradas para relato dos indicadores da Global Reporting Initiative: Fidelidade Mundial e Império Bonança.
- O detalhe dos indicadores (tabela GRI) pode ser encontrado num documento complementar, disponível para consulta em www.gentecomideias.com.pt.
- Empresas consideradas na estratégia, nos desafios, nas boas práticas e nos objectivos: todas as seguradoras do Grupo CGD.

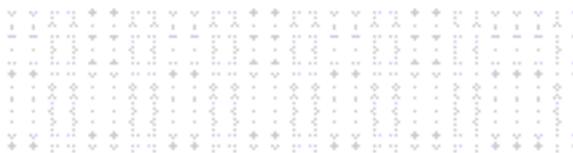
Excepções:

- Algumas práticas poderão já referir o ano de 2010, por uma questão de contexto.
- O capítulo "Sustentabilidade nos Produtos" considera os exemplos à data da publicação do documento (Outubro de 2010).
- As infografias iniciais reportam excepcionalmente todas as seguradoras do Grupo CGD, uma vez que com elas se pretende dar uma ideia mais global da actividade.

A A+ B B+ C C+

		A	A+	B	B+	C	C+
Obrigatório	Autodeclaração						
Opcional	Verificação por terceira parte						
	Verificação GRI						

O relatório segue as directrizes da Global Reporting Initiative – GRI G3, cujo reporte pode ser consultado em www.gentecomideias.com.pt. O nível de aplicação corresponde ao nível B. Na próxima publicação, as seguradoras do Grupo CGD pretendem alargar o âmbito de relato de indicadores do referencial GRI a outras empresas do seu universo. Quanto à periodicidade do relato, será bianual, sendo realizada uma prestação de contas anual. É também intenção destas empresas avançar, na próxima publicação, com a verificação do documento por uma entidade externa independente.



Reconhecimento 2009

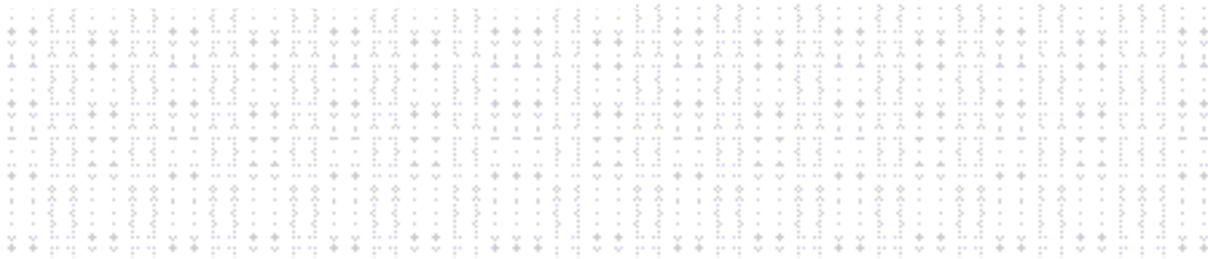
Fidelidade Mundial
Marca de Confiança 2009

Confiança, Qualidade e Eficácia

- Marca Fidelidade Mundial reeleita pelo 7.º ano “Marca de Confiança 2009 em Portugal” na categoria Companhias de Seguros, segundo o estudo “European Trusted Brands” - Selecções Reader’s Digest.
- Fidelidade Mundial ganha a 2ª edição do Prémio Marketeer, na categoria Seguros, com as campanhas e acções de dinamização desenvolvidas sobre o Leve PPR
- Fidelidade Mundial distinguida no Euromoney’s 2009 Insurance Survey, nas categorias Melhor Seguradora em Portugal nas Áreas de Inovação, Preço e Gestão de Reclamações, Melhor Consultora para Transferência de Riscos de Seguros, e Melhor Oferta de Produtos
- OK! teleshuros distinguida com o 3º lugar no *Ranking* Nacional de Satisfação de Clientes
- Novo site da OK! teleshuros distinguido com um Agility Award, galardão atribuído pela OutSystems que premeia a eficácia e utilização de metodologias ágeis

Melhor empresa para trabalhar

- OK! teleshuros sobe, em 2009, no *ranking* (20º lugar) e no grau de satisfação global das melhores empresas para trabalhar (75,3%)





OK! teleseguros
Agility Awards 2009

Certificações

- Via Directa certificada segundo a norma NP EN ISO 9001 - - Auditoria de Acompanhamento e Transição NP EN ISO 9001:2008, realizada pela APCER. Primeira seguradora, de venda directa, com a qualidade certificada pela Associação Portuguesa de Certificação (APCER), através do Sistema de Gestão da Qualidade (ISO 9001:2008)
- Via Directa renova a certificação Qweb. Primeira instituição financeira portuguesa a obter em 2006, esta certificação (Certificação de Processos de Negócio Electrónico) para o seu *site* na Internet
- GEP renova a certificação na área da Qualidade, com a NP EN ISO 9001:2008, sem qualquer “não conformidade”
- GEP renova as certificações dos seus peritos automóveis pelo Centro de Zaragoza e Audatex
- Cares – Companhia de Seguros S.A. certificada segundo a norma NP EN ISO 9001 – Auditoria de Concessão NP EN ISO 9001:2008 realizada pela APCER. Seguradora especializada em serviços de assistência e de protecção jurídica vê o seu Sistema de Gestão da Qualidade certificado pela Associação Portuguesa de Certificação (APCER) e pela IQ Net – Management System





Um compromisso com a sustentabilidade

Em 2007, as seguradoras do Grupo CGD - Fidelidade Mundial, Império Bonança, Multicare, OK! teleseguros, CARES, EAPS e GEP – deram início a um trabalho de estruturação do seu compromisso com a sustentabilidade e de reflexão sobre o seu papel na criação de valor para os seus *stakeholders*.

Assim, foi criado o Programa de Responsabilidade Social Gente com Ideias, uma plataforma para as questões do Desenvolvimento Sustentável, que interage com as partes interessadas destas empresas - colaboradores, fornecedores, parceiros de negócio e sociedade em geral. Um formato diferente, através da mobilização dos colaboradores para apresentação de propostas à gestão de topo nesta matéria, que constitui também um claro investimento destas empresas no seu compromisso com o desenvolvimento sustentável.

O início deste programa foi acompanhado pela Faculdade de Economia e Gestão da Universidade Católica do Porto, que desenvolveu um *case study* sobre o projecto.

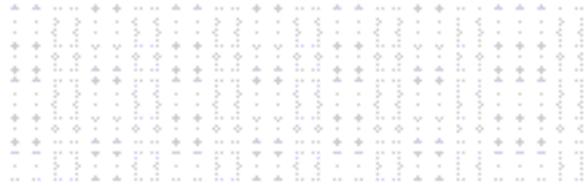
Uma das particularidades do Programa é o facto de ser constituído por 15 colaboradores provenientes das várias empresas, que dedicam 2,5 dias por mês à sustentabilidade, sendo também avaliados por este contributo.



Responder pelos compromissos assumidos

A primeira abordagem ao compromisso das empresas seguradoras do Grupo CGD à sustentabilidade foi apresentada no encarte "Sustentabilidade – Uma Primeira Abordagem", onde a partir da identificação de expectativas das partes interessadas, foi definido também um conjunto de questões prioritárias para 2009. Estas relacionavam-se com a gestão interna - comunicação, recursos humanos e eficiência ambiental -, com a aproximação à comunidade e com a avaliação de clientes e fornecedores segundo critérios de sustentabilidade. Com a evolução das práticas, a perspectiva de gestão foi transitando para uma perspectiva de integração da sustentabilidade nos produtos.

Neste primeiro relatório de sustentabilidade as seguradoras do Grupo CGD assumem o *status* do cumprimento dos compromissos apresentados anteriormente como resposta às questões prioritárias.



Questões prioritárias 2009	Compromissos 2009	Status 2010	Notas
Comunicação	Análise da comunicação interna e propostas de melhoria da eficiência e dos meios	●	Transita para 2011
Comunicação	Comunicação específica sobre visão, missão e valores do Grupo e a <i>Compliance</i>	●	Aprovado <i>site</i> interno sobre <i>Compliance</i> ; lançamento previsto para 2011
Recursos Humanos	Harmonização dos benefícios sociais entre os colaboradores das diferentes empresas	●	Ongoing
Recursos Humanos	Elaboração e divulgação de Manual do Colaborador e de Acolhimento	●	Transita para 2011
Aproximação à comunidade	Definição de Política de Solidariedade, com integração do Voluntariado	●	Eixos de actuação coerentes com a estratégia e com o negócio
Aproximação à comunidade	Plano de Acção para o Programa de Voluntariado	●	
Aproximação à comunidade	Acção de sensibilização para hábitos alimentares saudáveis	●	Desenvolvidas acções internas de sensibilização (Ver Capítulo Sustentabilidade na Gestão)
Aproximação à comunidade	Acção de sensibilização para a prevenção rodoviária	●	Desenvolvidas acções internas de sensibilização (Ver Capítulo Sustentabilidade na Gestão)
Ambiente	Elaboração da Política de Ambiente e do Plano de Acção e definição de responsabilidades	●	
Ambiente	Implementação do Plano de Acção	●	Implementadas várias acções; (Ver Capítulo Sustentabilidade na Gestão)
Ambiente	Sensibilização ambiental dos colaboradores e dos parceiros de negócio	●	Desenvolvidas acções com os colaboradores
Avaliação de clientes e fornecedores	Definição de critérios de sustentabilidade para avaliação de clientes e fornecedores	●	Certificação das oficinas

Foram também definidas questões consideradas como emergentes para 2010, relacionadas com mecenato cultural, literacia financeira, Ambiente, investimento e, de forma mais transversal, a inovação de produtos que integrem desafios de sustentabilidade do sector.

Paralelamente às questões prioritárias e emergentes, foram definidas acções com o intuito de aprofundar a aquisição de competências, sistematizar as preocupações dos *stakeholders* e a prestação de contas e ainda promover uma maior partilha em iniciativas relacionadas com a sustentabilidade. O *status* dessas acções é apresentado de seguida.



Acções 2009/2010	Status 2010	Notas
Formação contínua da equipa em matéria de sustentabilidade	●	Realizadas acções de formação contínua
Continuação do processo de consulta de <i>stakeholders</i>	●	Realizada 2.ª edição da consulta de <i>stakeholders</i>
Comunicação das práticas das Empresas Seguradoras do Grupo CGD nesta matéria	●	Foco na comunicação interna das práticas (<i>site, newsletter, outras ferramentas</i>)
Contributo para a disseminação dos temas da sustentabilidade	●	Site interno Gente com Ideias Promoção e realização de conferências <i>Workshops / Passatempos</i>
Adesão ao BCSD Portugal	●	
Publicação do Relatório de Sustentabilidade, referente a 2009	●	

● Cumprido totalmente ● Cumprido parcialmente ● Não cumprido

.....



Garantir a inclusão das partes interessadas

Identificar as expectativas das partes interessadas e integrá-las na estratégia de negócio é uma prática que as seguradoras do Grupo CGD têm assumido desde sempre e de forma mais estruturada ao longo dos últimos três anos. O compromisso é claro: envolver os *stakeholders* mais críticos, procurando criar valor para ambas as partes.

Em 2009 e 2010, foi desenvolvida a segunda escuta sistemática junto de um conjunto de partes interessadas críticas destas empresas, para identificação das suas expectativas e preocupações, nomeadamente em matéria de sustentabilidade. Para tal, foram realizadas entrevistas em profundidade e *focus groups*.

Partes interessadas das Seguradoras do Grupo CGD

- Accionista
- Clientes
- Colaboradores
- Corretores
- Fornecedores
- Media
- Mediadores
- ONG
- Organização sectorial
- Peritos
- Regulador



Expectativas Internas

Recursos Humanos

Desenvolvimento da gestão de carreiras
 Promoção da formação dos colaboradores
 Promoção da responsabilização e da autonomia dos colaboradores
 Uniformização das regalias dos colaboradores de todas as empresas

Gestão Interna

Melhoria contínua da qualidade do serviço, da capacidade de resposta e agilização dos processos
 Gestão eficiente de recursos

Institucional

Sinergias com o Grupo CGD e entre as seguradoras
 Consolidação da identidade do Grupo Caixa Seguros e Saúde
 Revisão da estratégia de comunicação (institucional e sustentabilidade)

Expectativas Externas

Garantia da transparência dos contratos
 Promoção de práticas ambientais e sociais na cadeia de valor
 Integração da sustentabilidade nos produtos

Foram analisadas paralelamente a posição e as práticas do sector (*benchmark* das empresas pares e associações nacionais e europeias para o sector).



Integrar os temas mais críticos do negócio e da sociedade e definir prioridades

O Grupo Caixa Seguros e Saúde reconhece o desenvolvimento sustentável como uma prioridade incontornável, orientadora da sua estratégia e actuação, e, como Grupo líder do mercado português, quer ser a referência do sector em matéria de sustentabilidade.

in estratégia de sustentabilidade das empresas seguradoras do Grupo CGD

Este relatório aborda assuntos na perspectiva da sustentabilidade. Considera-se que temas de gestão do negócio, tais como a qualidade de serviço e capacidade de resposta, a consolidação da identidade do Grupo Caixa Seguros e Saúde e o aproveitamento de sinergias com a CGD, a gestão de carreiras, formação dos colaboradores e a uniformização das regalias dos colaboradores, fazem parte da gestão corrente - "business as usual" -, pelo que não estão abordados neste relatório, focado exclusivamente no contexto de sustentabilidade.

A ponderação dos temas resultantes da escuta de partes interessadas, do enquadramento sectorial e das empresas pares resultou numa matriz de assuntos relevantes.

Desta reflexão resultaram as seguintes questões prioritárias, a partir das quais revimos os compromissos para 2010-2011.

A determinação da ponderação da relevância dos temas para o negócio resultou de uma reflexão interna com direcções chave e representantes das várias empresas. Cada questão será trabalhada, mediante um plano de acção definido a três anos.





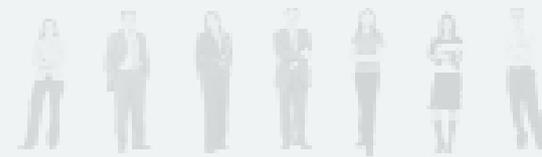
Questões Prioritárias	Expectativas sobre as questões	Compromissos 2010-2011
Integração da sustentabilidade nos produtos	<ul style="list-style-type: none"> Inovar e responder aos desafios actuais: envelhecimento da população, saúde e estilos de vida saudáveis, ambiente e alterações climáticas e inclusão social Premiar os clientes pelas suas escolhas Influenciar através de acções de prevenção 	Liderar a inovação em produtos que integram os desafios da sustentabilidade
Transparência	<ul style="list-style-type: none"> Apostar na transparência dos contratos Evidenciar o esforço das empresas neste sentido 	Apostar numa informação cada vez mais transparente para os consumidores
Revisão da estratégia de comunicação	<ul style="list-style-type: none"> Rever a comunicação da estratégia e das práticas Formar os mediadores, os fornecedores, os colaboradores sobre boas práticas 	Rever a estratégia de comunicação nas suas vertentes institucional e de partilha de boas práticas
Literacia financeira	<ul style="list-style-type: none"> Desenvolver acções de sensibilização 	Apostar na (in)formação dos consumidores para garantir uma escolha mais informada e consciente
Impacto na cadeia de valor	<ul style="list-style-type: none"> Formar e sensibilizar parceiros e fornecedores Reconhecer boas práticas, discriminação positiva 	Envolver clientes e parceiros nas práticas de sustentabilidade
Gestão de recursos	<ul style="list-style-type: none"> Utilizar os recursos de forma eficiente e eficaz 	Implementar projectos e procedimentos para uma maior eficiência de processos
Investimento na comunidade	<ul style="list-style-type: none"> Manter o foco no negócio Avaliar o retorno do investimento 	Dar continuidade à estruturação do investimento na comunidade

Os planos de acção associados a estes compromissos podem ser consultados ao longo deste documento e no *site* www.gentecomideias.com.pt.



Responder aos desafios do sector através da nossa oferta

Para as seguradoras do Grupo CGD, as problemáticas do envelhecimento da população, da saúde e dos estilos de vida saudáveis, do ambiente e das alterações climáticas, da inclusão social, prevenção rodoviária, constituem eixos de desenvolvimento nos próximos anos.



Como líderes de mercado, as seguradoras do Grupo CGD têm a responsabilidade de promover a reflexão atenta e proactiva sobre estas questões, não apenas por constituírem uma forte expectativa das suas partes interessadas, mas para gerir a longo prazo a sustentabilidade do negócio.

O novo contexto cria oportunidades para as empresas e a posição de liderança do Grupo Caixa Seguros e Saúde traz uma responsabilidade acrescida: faz parte da missão do Grupo contribuir para consciencializar a sociedade portuguesa, ter um papel pedagógico e partilhar o seu *know how*, nomeadamente no que diz respeito aos comportamentos dos portugueses e à evolução das problemáticas nacionais.

O processo de integração de estruturas exigiu um empenho na eficiência interna e na mobilização dos colaboradores. Historicamente, o sector segurador tem uma relação forte com as problemáticas sociais, que sempre constituíram os principais *drivers* do negócio, pelo que é dada prioridade ao desenvolvimento de produtos relacionados com a saúde e o envelhecimento da população. Por outro lado, lidar com problemáticas ambientais é um processo mais recente e complicado, pois implica sair da área de conforto e desenvolver novas competências.

Este capítulo¹ faz uma abordagem ao caminho que as seguradoras do Grupo CGD já percorreram nesta matéria, conscientes de que existe um longo percurso de novas aprendizagens, que exigirão um esforço de competências e de inovação.



¹ As principais fontes utilizadas para os conteúdos deste capítulo foram as publicações sectoriais da UNEPFI, estatísticas da União Europeia (Eurobarómetro), Associação Portuguesa de Seguradores e Instituto de Seguros de Portugal.

Evolução demográfica – envelhecimento, saúde e estilos de vida

A população mundial tem vindo a registar, ao longo das últimas décadas, os efeitos de um processo demográfico evolutivo, caracterizado pela transição de uma situação de prevalência de altas taxas de natalidade e mortalidade para um enquadramento de sinal contrário, com níveis significativamente mais baixos nestes dois parâmetros.

Resultado da confluência de um conjunto de causas de natureza económica, social, científica ou tecnológica, que contribuíram, entre outros, para importantes avanços na medicina e para alterações no papel da mulher na sociedade, na economia e na família, as taxas de natalidade e de mortalidade têm registado reduções com impacto inevitável na dinâmica demográfica.

Embora tendo começado nas sociedades do mundo ocidental, este é hoje um fenómeno generalizado, estatisticamente verificável, se bem que os diferentes países e regiões se encontrem em situações bem diferenciadas e evoluam, igualmente, a ritmos diferentes. Porém, a tendência é universal.

Como consequência desta evolução, ano após ano o número de nascimentos tende a diminuir e a longevidade média dos cidadãos tende a aumentar. Isto faz com que, não só haja um maior número de pessoas, numa dada população, com idades avançadas, como a proporção de idosos, em relação aos jovens, aumente: é esta a essência do envelhecimento demográfico.

Em Portugal, a esperança de vida à nascença cresceu 19 anos na segunda metade do século passado (de 59 para 78 anos) e projecta-se um crescimento de mais cinco anos até 2050. Por sua vez, no mesmo período de tempo, as mulheres portuguesas passaram a ter menos de metade dos filhos que tinham: 3,0 filhos, em média, em 1950; e apenas 1,4 em 2000.

Neste mesmo intervalo de tempo, a proporção de jovens na sociedade portuguesa reduziu-se para quase metade (de 30% para 16%), enquanto que a população com 65 ou mais anos de idade viu aumentar duas vezes e meia o seu peso relativo (de 7% para 17%). Desde o virar do século, passámos a ter, em Portugal, pela primeira vez, mais idosos do que jovens.

Finalmente, os mais idosos dentro dos idosos (pessoas com oitenta ou mais anos) quadruplicaram em representatividade: são hoje pouco mais de 4% do total, enquanto que em 1950 eram apenas 1%.

E a tendência deverá manter-se. Projecta-se que, em Portugal, em 2050, haverá apenas 13% de jovens, pouco mais do que os 11% de portugueses que na altura terão 80 ou mais anos de idade. Por sua vez, o conjunto de idosos representará 32% da população.

As implicações desta evolução são múltiplas e difíceis de abarcar no seu todo. A sua inevitabilidade e a sua crescente evidência na realidade social, económica e política exige, porém, um esforço de análise, de compreensão, de antecipação de necessidades decorrentes e de preparação e planeamento de respostas adequadas.



Desde logo, ao nível da ocupação dos tempos do segmento sénior das sociedades, dada a sua crescente importância quantitativa e as necessidades específicas que terão de ser satisfeitas.

Depois, no que respeita às consequências menos positivas do processo de envelhecimento: mais idosos significa maior prevalência de situações de doença e de dependência, ainda que os ganhos de longevidade possam não se traduzir necessariamente em maior número de anos sem saúde ou sem autonomia. Em particular, a proliferação de novas patologias, designadamente associadas a doenças não transmissíveis, crónicas ou degenerativas, trará novas e maiores necessidades.

Finalmente, todo este acréscimo de necessidades vai ter de ser satisfeito via criação de riqueza a partir de um relativamente menor número de activos, em cada população, pois os séniores que vão deixando o processo produtivo não serão substituídos na sua totalidade, uma vez que os jovens nascem, já hoje, em quantidades insuficientes para a reposição de gerações.

Quer do ponto de vista material (produtividade da população activa para responder às novas necessidades crescentes), quer do ponto de vista financeiro (redistribuição do rendimento criado no processo produtivo), os níveis de pressão e exigência vão, pois, aumentar de modo significativo.

Uma conclusão que se afigura desde logo óbvia, dada a natureza estrutural desta evolução e a sua irreversibilidade a curto ou médio prazo, é a da necessidade de antecipar os problemas decorrentes deste novo paradigma demográfico e preparar as respostas adequadas, aos mais diversos níveis. Em particular, no que respeita à oferta dos bens e serviços que virão a ser objecto de procura acrescida (ou nova) e ao planeamento do financiamento da sua aquisição – seja ele público ou privado.

Aspecto importante a destacar é a relativa perda de dinâmica económica e demográfica que as sociedades mais envelhecidas vêm demonstrando e que poderá ser, ela mesma, uma característica endógena deste mesmo envelhecimento. O envelhecimento da população terá contribuído para uma diminuição para metade da taxa de crescimento económico da União Europeia e prevê-se um aumento da despesa pública relacionada com a velhice de cerca de 4,75 pontos percentuais do PIB Europeu até 2060.

Quanto aos Estados, é de esperar que, inevitavelmente acabem por confirmar a tendência que já hoje se percebe, de um recuo duplo, isto é, enquanto garante da prestação dos bens e serviços necessários, por um lado, e enquanto financiador exclusivo/principal dos custos respectivos, dadas as manifestas insuficiências das finanças públicas nas sociedades em processo de envelhecimento, por outro.

As questões demográficas são, em suma, exigentes e transversais à sociedade – envolvem os decisores políticos, os mercados financeiros, as empresas e os cidadãos.

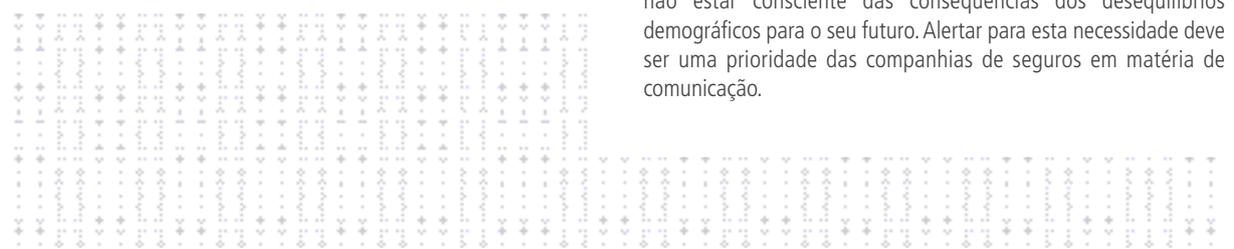
Impacto no Sector Segurador

A actividade seguradora, essencialmente focada na garantia da protecção de pessoas e bens, é naturalmente afectada por este novo contexto.

As pessoas, em geral, vão passar a viver mais e, por isso a ter de se preocupar em assegurar, por mais tempo, a sua subsistência uma vez terminada a sua vida activa. E vão ter de se precaver, também, perante as consequências de um cada vez menor número de activos a contribuir para a riqueza produzida e que depois será distribuída. Finalmente, as idades elevadas acarretam ainda contingências diversas, especialmente no que respeita a maiores taxas de prevalência de situações de doença ou dependência.

Hoje, cabe então ao sector segurador, para preservar o seu equilíbrio financeiro e garantir aos seus clientes a durabilidade das prestações, avaliar, num ambiente de mudança sensível e rápida, a probabilidade dos riscos para otimizar a sua mutualização e definir tarifários. É também da responsabilidade do sector otimizar a gestão dos fundos de poupança, no sentido de garantir segurança e rentabilidade.

Acresce uma nova responsabilidade, a da pedagogia, assente em duas vertentes: em primeiro lugar, para assegurar um envelhecimento em boas condições de saúde, a prevenção é decisiva, por outro lado, deve existir uma sensibilização dos cidadãos para a poupança-reforma. Em 2009, a poupança bruta das famílias portuguesas representava apenas 9,1% do total dos rendimentos disponíveis. A maioria das pessoas não provisiona uma conta específica, por não ter os recursos financeiros necessários ou por não estar consciente das consequências dos desequilíbrios demográficos para o seu futuro. Alertar para esta necessidade deve ser uma prioridade das companhias de seguros em matéria de comunicação.



As questões que se colocam

- Como se processará a reorganização da sociedade e da economia face à evolução demográfica?
 - Como serão redefinidos os conceitos de vida activa e de reforma e como será redesenhada a respectiva fronteira?
 - Como utilizar de modo criativo a experiência e as capacidades dos séniores de modo a que não deixem, demasiado cedo, de contribuir para o processo produtivo?
 - Que novas actividades se dirigirão à ocupação do tempo disponível dos séniores não incluídos no processo produtivo? Como evoluirá a indústria do lazer?
 - Como se adaptarão os sistemas de apoio na doença (cuidados de saúde) e na dependência (cuidados continuados)?
 - Qual a capacidade e o papel da resposta pública? Qual o espaço que será ocupado pela oferta privada?
- Como será o financiamento das crescentes necessidades sociais associadas às alterações demográficas?
 - Qual a extensão do recuo do Estado enquanto financiador?
 - Como será gerido o processo de transição entre um sistema de apoio universal e um regime de financiamento baseado essencialmente na repartição e um novo modelo, que use (porventura de modo mais complementar do que alternativo) soluções públicas e privadas e regimes de repartição e capitalização?
 - Designadamente, como será distribuída a carga de esforço entre as diferentes gerações? E dentro de cada geração?
 - Em particular, que impactos haverá sobre a actual geração activa que se encontra mais perto da reforma, que financiou a inactividade da geração anterior, que não pôde por isso acumular o suficiente para si própria e não vai poder contar com um financiamento significativo por parte da geração seguinte?
 - Quais as consequências para o mercado de capitais e o sector financeiro? E, em particular, para a actividade seguradora?
- Mais especificamente, como serão endereçadas as questões ligadas com a relação entre envelhecimento e qualidade de vida?
 - Como serão repartidos os ganhos de longevidade entre anos vividos com qualidade e anos sujeitos a doenças graves ou incapacitantes?
 - Qual o impacto desta evolução na procura de bens e serviços de lazer e de apoio nas situações de doença e de dependência?
 - Como evoluirá a resposta pública e a oferta privada de cuidados de saúde e de cuidados continuados?
 - Como comunicar colectivamente estas previsões e as desejáveis e necessárias alterações comportamentais?
 - Como induzir e premiar comportamentos e hábitos de prevenção sem discriminar?

O que diz o sector...

Talvez a recente crise financeira tenha ajudado a demonstrar que os PPR das seguradoras são, de facto, o melhor instrumento de poupança para a reforma.

(...) No final de 2009, cerca de 2,2 milhões de pessoas eram titulares de um PPR originário do sector segurador, aos quais estavam associadas poupanças na ordem dos 13,6 mil milhões de euros (um montante que cresceu quase 2 mil milhões de euros em 2009).

(...) A expansão dos PPR é também sinal de que a população portuguesa vai ganhando consciência de que as pensões que irão receber do sistema público de segurança social não corresponderão, nem de perto, aos seus níveis salariais no momento em que se reformarem. Por outras palavras, vai ganhando consciência da importância destas poupanças complementares, de base voluntária, para o período da reforma, que será a única forma de evitar um inesperado empobrecimento nessa delicada fase da sua vida.

in Panorama do Sector Segurador 2009-2010, Associação Portuguesa de Seguradores

A Estratégia das Seguradoras do Grupo CGD



Oferta Presente

Inovação: Uma Orientação de Negócio

Leve - O primeiro produto da nova geração de Planos de Poupança Reforma

Com a responsabilidade inerente à posição de maior Grupo português de seguradoras, foi lançado em 2007 um produto que responde ao novo contexto demográfico e ao imperativo da sensibilização para a poupança-reforma. Para além de ser um Plano de Poupança Reforma (PPR) acessível e conveniente, tem também uma forte componente educativa.

Simplificar a compra de PPR, tornar a sua oferta mais atractiva, captar novos clientes e passar a mensagem da importância crescente que a poupança tem para a reforma, foram as premissas que estiveram na base do lançamento Leve PPR.

O Leve é um primeiro sinal do contributo das seguradoras do Grupo CGD, como líder de mercado, na sensibilização da sociedade para as questões da reforma e para o incremento da literacia financeira.



Em Portugal, Leve é o primeiro produto da nova geração de PPR, porque tornou a poupança para a reforma num acto do dia-a-dia, sem esforço. Isto porque o PPR funciona juntamente com um cartão de crédito (do Grupo CGD) e uma percentagem dos pagamentos efectuados com o cartão é automaticamente revertida para o PPR, permitindo assim uma poupança diária "automática", que não pesa no orçamento familiar, nem altera o padrão normal de consumo. Assim, uma percentagem dos gastos mensais é convertida numa entrega para o Leve PPR, até um máximo de 100€/mês, através de um sistema de *cash-back*. O Leve proporciona também a possibilidade de associar uma protecção extra para a família, um seguro de vida (opcional) - o Leve Mais - que mediante o pagamento de um valor baixo, garante, em caso de morte ou invalidez permanente, o recebimento de uma renda mensal fixa durante cinco anos. O valor mínimo das entregas para o Leve é de 25€.

Consulte: www.leve.pt

Promove-se a ideia de que o equilíbrio é possível e desejável, entre a gestão diária do orçamento familiar e a aquisição de uma protecção financeira para o futuro.

Literacia Financeira: Sensibilizar para a Poupança

Programa Consciência Leve como motor da sensibilização

O Programa Consciência Leve pretende constituir-se como um estímulo definitivo para a criação de uma nova mentalidade e novos princípios de equilíbrio económico da reforma, através de um conjunto de iniciativas, da produção de *know-how* e da criação de meios de divulgação.

Consulte: www.consciencialeve.pt

Contribuir para que a sociedade melhore os níveis de literacia financeira, permitindo a construção de um quadro nacional de reequilíbrio da consciência financeira individual.

Premiar a Inovação Reforma

O Prémio Inovação Reforma premeia projectos académicos inovadores desenvolvidos sobre o tema da economia da reforma, promovendo a criatividade e o optimismo económico e a procura de soluções com um impacto efectivo na sociedade, contemplando a vertente económica, financeira e social. A entrega do prémio em 2009 foi efectuada no âmbito da Conferência "Como Poupar para a Reforma e Manter o Nível de Vida", que contou com um júri de seis elementos, designadamente o Professor Doutor Daniel Bessa, Professor Doutor António Caetano, Professor Doutor João Duque, Professor Doutor Luís Santos Pinto, Eng. Fernando Faria de Oliveira e Dra. Rita Sambado.

Promover a disseminação de informação e aconselhamento ao consumidor, contribuindo para uma maior consciencialização para as questões da reforma.

Índice de Consciência Reforma

Trata-se de um indicador que visa medir o equilíbrio entre a felicidade presente e a sustentabilidade no longo prazo dos portugueses relativamente à reforma. Os resultados deste índice relativos a 2008 revelam que, numa escala de 1 a 100, a população portuguesa apresenta um Índice Consciência Reforma (ICR) médio de 10,4, sendo que cerca de 61% das pessoas se situa abaixo dessa média. Na escala ICR, o valor máximo encontrado foi de 53,1. Este facto é explicado pela idade tardia em que as pessoas iniciam qualquer tipo de poupança para a reforma. Claramente se demonstra que existe um caminho a percorrer para a pedagogia individual, no sentido de tornar a consciência da poupança para a reforma um ponto prioritário. Pretende-se com a divulgação periódica deste índice contribuir para uma maior sensibilização da sociedade para as questões da reforma, ajudando o cidadão a tomar consciência da sua atitude face à reforma.

Consulte: www.consciencialeve.pt

“O ICR, com as características referidas, traduz um conceito inovador em diversos aspectos importantes para a qualidade de vida das pessoas e para a sustentabilidade dessa qualidade durante o tempo de reforma”.

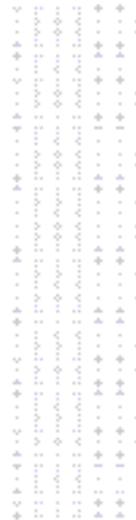
Prof. António Caetano, ISCTE-IUL

Reforma em forma

A Fidelidade Mundial e a Império Bonança juntaram-se à RTP na produção de “Reforma em Forma”: uma série de cinco programas de televisão exibidos na RTP2, em Dezembro de 2009.

Consulte: www.consciencialeve.pt

Mais um estímulo para a criação de uma nova mentalidade e novos princípios de equilíbrio económico da poupança para a reforma.



Biblioteca Seguros

As seguradoras do Grupo CGD, através do projecto “Biblioteca Seguros”, visam partilhar com a comunidade a sua experiência, promovendo a divulgação de estudos, relatórios e monografias sobre diferentes âmbitos do seguro. Sendo a regularidade das publicações imposta pela oportunidade dos temas, foi publicado em 2007 um primeiro número – “Conflitos no Seguro Automóvel” –, e em 2008 um segundo – “Aspectos práticos da avaliação do dano corporal em Direito Civil”. Em 2010, será publicado um terceiro número sobre a problemática do envelhecimento da população. Mais um contributo das seguradoras no sentido da partilha de informação e da sua experiência, vincando a sua resposta a esta questão, ao nível da literacia financeira.



Perspectiva de Futuro

No futuro, as seguradoras do Grupo CGD prosseguirão com o trabalho em torno do conceito de reforma, numa multiplicidade de perspectivas aplicáveis, desde a da questão da poupança de longo prazo – abordagem inicial – à da eventualidade de necessidade de assistência em diferentes situações de contingência que possam surgir na reforma.

Consciencialização colectiva

Desde logo, prosseguirão os esforços de promoção da literacia financeira dos cidadãos e se acentuará o foco na questão da prevenção – na dupla vertente de tomada de decisões financeiras atempadas e de adopção de estilos de vida saudáveis.

Poupança de longo prazo

No âmbito da poupança de longo prazo serão aproveitadas as oportunidades de aprofundamento do conceito do produto Leve, já consagrado neste segmento e que é imagem de marca do Grupo.

Rendas e produtos imediatos de segurança financeira

Estão já hoje disponíveis soluções de obtenção de segurança financeira no curto e médio prazos. É o caso, sobretudo, das rendas vitalícias, adquiridas através do pagamento de um capital único ou via utilização gradativa de garantias patrimoniais (p.e., casa própria, que se mantém para usufruto do segurado). No entanto, o compromisso actual é generalizar o conhecimento e o acesso a este tipo de produtos, a par com uma revisão prudente das condições técnicas de suporte e a permanente monitorização dos pressupostos da evolução demográfica.

Seguro de dependência

O processo individual de envelhecimento, de um modo geral, e as doenças incapacitantes em particular, dão frequentemente origem a limitações específicas, em consequência das quais a pessoa acaba por se encontrar em situação de dependência, isto é, necessitada do apoio de uma terceira pessoa para o cabal desenvolvimento de algumas das actividades básicas da vida diária: comer, vestir-se, lavar-se, etc. O aumento significativo deste tipo de situações nas sociedades actuais, consequência do envelhecimento colectivo, coloca questões, seja do lado da oferta de serviços de apoio, seja do lado do financiamento desses mesmos serviços. Existem várias respostas a esta questão, em diferentes países, desde a consideração do apoio na dependência como um direito de cidadania (à semelhança do direito à saúde, de que decorre o carácter universal e gratuito no apoio a situações de doença); até soluções no âmbito da assistência social, enquadradas num conceito de dever de solidariedade sem correspondência ao nível do reconhecimento de direitos; passando

pelo tratamento da dependência como mais uma eventualidade do sistema de protecção social (à semelhança do desemprego e da doença). Em Portugal, encontramos-nos numa situação de transição, com legislação recente e respostas formais em fase de desenvolvimento e instalação, mas com a maior parte dos dependentes fora ainda do sistema concebido e tratados no âmbito de abordagens assistenciais.

Estudos feitos nesta área indicam que os custos com o apoio a pessoas em situação de média ou grande dependência não poderão ser cobertos na totalidade pelo sistema público. Em muitos casos, possivelmente, a soma do eventual apoio público com uma pensão média de reforma continuará a ser insuficiente, pelo que se tornará necessário recorrer a disponibilidades financeiras adicionais. Aplicam-se aqui, de uma forma geral, as soluções de poupança para a reforma e, em alguma medida, também coberturas de um eventual seguro de doença. Todavia, o recurso a produtos específicos para resposta a tais necessidades será, na maior parte dos casos, a melhor solução.

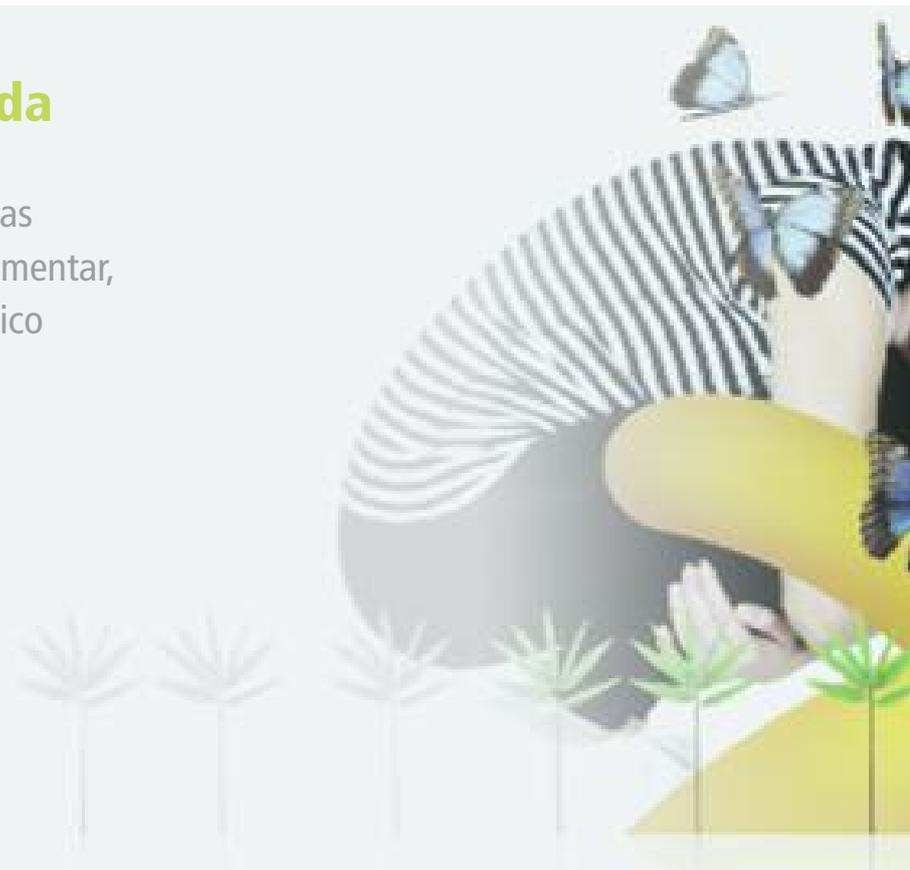
Há já alguns anos que as seguradoras, em variados países, têm vindo a disponibilizar seguros de dependência, que, na sua forma mais simples e acessível, se traduzem no pagamento de uma renda mensal vitalícia, previamente estabelecida, a partir do momento em que, comprovadamente, a pessoa segura perdeu um determinado nível de autonomia.

A área seguradora da CGD foi pioneira, em Portugal, na comercialização de um seguro de dependência com estas características, na segunda metade da década de noventa do século passado. Todavia, a insuficiente percepção colectiva para esta necessidade não ajudou a tornar num sucesso a venda de um produto que, no caso, terá pecado por vir antes do tempo. O nosso objectivo é agora recuperar esta iniciativa e estudar os termos em que, a curto prazo, possa ser adaptado à situação actual em Portugal e lançado no mercado.



Saúde e estilos de vida saudáveis

Quando a prevalência das doenças não transmissíveis continua a aumentar, como conciliar interesse económico e serviço público?



Nos países industrializados, os sistemas de saúde enfrentam graves desafios: o envelhecimento da população aumenta a probabilidade de doença e a dependência. A Europa apresenta uma elevada prevalência de doenças não transmissíveis, tais como o cancro, a diabetes, as doenças cardiovasculares, a obesidade e as perturbações músculo-esqueléticas, que podem ser atribuídas à interacção de vários factores genéticos, ambientais e, sobretudo, relacionados com o estilo de vida, como é o caso do tabaco, o consumo excessivo de bebidas alcoólicas, a alimentação e a inactividade física. As doenças cardiovasculares e cancro são actualmente a maior causa de morte nos países desenvolvidos. Nas três últimas décadas, o aumento de peso das crianças na União Europeia não parou de aumentar: hoje a prevalência do excesso de peso é estimada em 30%.

Em Portugal, as doenças cardiovasculares são a principal causa de morte e, também, uma das mais importantes causas de internamento hospitalar, incapacidade e invalidez. Associados às doenças cardiovasculares estão factores de risco, como o tabagismo, a dislipidemia, a diabetes, o abuso de álcool, o sedentarismo, a obesidade e o *stress* excessivo. Actualmente, um em cada nove portugueses sofre de diabetes, embora cerca de metade das pessoas afectadas desconheça esse diagnóstico.

Impacto no Sector Segurador

Para o sector segurador, a resposta ao desafio da saúde e estilos de vida saudáveis consiste em adaptar constantemente os serviços às mudanças que ocorrem, quer a nível dos comportamentos individuais, quer a nível da evolução demográfica ou ainda tecnológica e científica. Paralelamente, o sector deve desenvolver a sua capacidade de antecipação do risco e sistemas de avaliação para rever os seus modelos de negócio e garantir o melhor serviço num contexto de instabilidade crescente.





As questões que se colocam

- Como evoluirá a relação entre a longevidade e a qualidade de vida?
- Face ao aumento da prevalência das doenças não transmissíveis e ao envelhecimento da população, como avaliar os novos riscos e garantir o equilíbrio entre a rentabilidade da actividade e as necessidades das pessoas?
- Como premiar comportamentos que tendem a evitar os riscos sem este incentivo aos estilos de vida mais saudáveis ser percebido pela sociedade como discriminatório?
- Como tornar mais perceptíveis os seguros e os benefícios associados, como simplificar a oferta?

O que diz o sector...

A sustentabilidade financeira do Sistema Nacional de Saúde é uma condicionante crítica para a sua evolução e respectivo financiamento. Independentemente de qualquer debate ideológico sobre o tema, será difícil a manutenção do actual modelo, tornando-se porém urgente perspectivar a evolução do Sistema Nacional de Saúde, já que este vai condicionar a evolução dos restantes intervenientes no âmbito da prestação de cuidados de saúde e do seu financiamento. É neste quadro que as seguradoras, como parceiro activo no financiamento da saúde em Portugal, assumem o seu envolvimento.

(...) A adesão dos cidadãos portugueses ao seguro de saúde privado não tem parado de aumentar, sendo já este o seguro não obrigatório com maior número de pessoas cobertas (superior a 2 milhões), abrangendo quase 20% da população portuguesa.

in Panorama do Sector Segurador 2009-2010, Associação Portuguesa de Seguradores



A Estratégia das Seguradoras do Grupo CGD



Oferta Presente

Oferta Global de Saúde promove a prevenção e simplifica

Através da Multicare, a Fidelidade Mundial e a Império Bonança renovaram a sua oferta, criando o conceito de Oferta Global de Saúde.

Trata-se de uma oferta flexível em que o cliente pode escolher a opção mais adaptada às suas necessidades e às suas possibilidades. Face aos alertas das associações de consumidores sobre a complexidade dos seguros de saúde, houve uma tentativa de simplificar a forma de apresentação dos produtos, havendo apenas três níveis de subscrição e um quarto "à medida", para clientes que querem uma oferta *ad hoc*. Qualquer que seja o plano escolhido, o subscritor beneficia de uma garantia de medicina preventiva.

A Multicare é hoje a única empresa do mercado que oferece uma cobertura de *check-up*, permitindo a todos os seus clientes detentores de um Plano de Saúde a realização de um diagnóstico bianual.

Cartões Activcare como facilitadores do acesso à saúde

Os cartões de saúde são um produto novo que facilita o acesso aos serviços de saúde a quem não contratou um seguro Multicare, mas que não quer ficar cingido aos serviços públicos. Não existe período de carência, nem limite de idade de contratação e permanência. Qualquer que seja a sua especificidade, o cartão é adquirido sem exames médicos ou questionários clínicos, e obtido dentro da rede associada HPP a preços mais acessíveis, ficando o pagamento dos serviços a cargo da pessoa segura.

- **Cartão Activcare Geral**: acesso a serviços de Estomatologia e Ambulatório (consultas, exames e tratamentos).
- **Cartão Activcare Dental**: acesso a serviços de Estomatologia, incluindo implantes e Ortodontia.
- **Cartão Activcare Maternal**: realização de exames e consultas durante a gravidez, a preços mais acessíveis, com acesso a internamento por parto.
- **Cartão Activcare Vital**: acesso de pessoas que já não podem usufruir de um plano de saúde por questões de idade a consultas e exames em diversas especialidades, a preços mais acessíveis, assim como um vasto conjunto de serviços de assistência domiciliária.



Ao aderir a um Plano de Saúde Multicare ou Cartão Actvicare, o cliente acede também aos Serviços Complementares Multicare que disponibilizam vantagens na área da saúde e do bem-estar, tais como descontos em termas, *health clubs*, ópticas e clínicas de beleza, entre outros.

Checkcare

O investimento das seguradoras do Grupo CGD na prevenção e cuidados de saúde levou à criação do Checkcare, um pacote que permite efectuar uma avaliação do estado de saúde. Este produto é indicado para quem quer despistar problemas de saúde e melhorar a sua qualidade de vida.

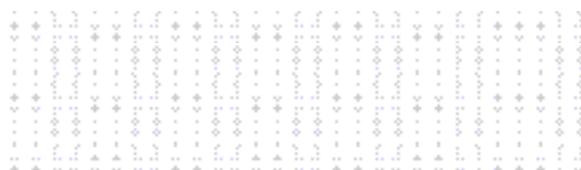
Dentro da oferta Checkcare existe o pacote Bem-estar, constituído por um *voucher* de acesso ao *check-up*, e o pacote Nutrição que além do acesso ao *check-up* tem ainda três *vouchers* de acesso a consultas no valor de 35€ cada, que permitem continuar a usufruir de acompanhamento médico na matéria.

Perspectiva de Futuro

A evolução do panorama de doenças e estilos de vida actuais, a par do envelhecimento da população, colocam ao sector segurador um conjunto de desafios que são críticos para a sustentabilidade do negócio. As seguradoras do Grupo CGD prosseguirão com a aposta na melhoria e simplificação da oferta e intensificarão a sua abordagem ao nível da prevenção.

Seguro de saúde com carácter vitalício

No contexto de inovação e da responsabilidade na resposta às novas características da sociedade actual, as seguradoras do Grupo CGD estão igualmente a desenvolver estudos sobre as condições de lançamento de um seguro de saúde com carácter vitalício, que permita responder a necessidades de financiamento em situação de doença, para além das idades limite, e que, por motivos facilmente reconhecíveis, actualmente se fixam, de modo generalizado, na actividade seguradora. Um seguro desta natureza exige cuidados especiais na sua concepção, em particular tendo em atenção a necessidade de compatibilizar uma exploração rentável com o cumprimento de todas as exigências normativas e regulamentares e, não menos importante, ser perceptível para o segurado e cobrir efectivamente o essencial das suas necessidades prováveis. Efectivamente, um seguro vitalício carece de criar atempadamente um fundo para financiar as despesas de saúde na velhice, pois só assim poderá honrar o compromisso de financiamento de assistência sanitária a longo prazo, quando se confronta com variáveis desconhecidas, como a evolução da tecnologia e dos próprios procedimentos médicos, a sua frequência e custos associados, ou o aumento da duração da vida humana. Trata-se de um grande desafio, no qual as seguradoras do Grupo CGD estão focadas.



Ambiente – alterações climáticas e preservação da biodiversidade

O clima é a principal problemática ambiental da actualidade. Contudo, o ambiente apresenta outras áreas urgentes de actuação que questionam os tipos de consumo da sociedade actual, sob pena de se pagar um preço demasiado elevado se a resposta não for rápida.



As alterações climáticas já têm repercussões tangíveis: aumento geral das temperaturas, subida do nível do mar e fenómenos climáticos extremos mais frequentes. Estes acontecimentos têm custos sociais e económicos elevados e a sua frequência não vai diminuir a curto prazo. As Nações Unidas divulgaram que os custos dos desastres naturais em 2008 foram cerca de 181 mil milhões de dólares e a perda de 236 mil vidas. Também o Relatório Stern de 2006 já apontava para os custos das alterações climáticas: pelo menos 5% do PIB global, por ano. Para fazer face a estas situações, estão a desenvolver-se planos de adaptação para as actividades económicas de forma a garantir a sua continuidade.

Outra grande preocupação é a biodiversidade: muitas espécies estão a extinguir-se num curto espaço de tempo, o que poderá conduzir a uma redução drástica da mesma. O desaparecimento deste património genético deve-se à prática intensiva da agricultura, à destruição das florestas, à crescente urbanização, às grandes obras (barragens, estradas), à poluição e a outros factores de origem humana decorrentes da necessidade de satisfazer os níveis de consumo actuais.

De salientar ainda, a disponibilidade de água doce e de solos não poluídos. Dada a dimensão e sofisticação da actividade humana, os ecossistemas frequentemente não têm capacidade de assimilar os nossos efluentes e os agentes sintéticos (químicos) que atingem o meio natural. Em muitas situações o ecossistema “morre” tornando-se totalmente estéril.

Estas questões colocam uma problemática de continuidade, exigindo um reposicionamento da nossa forma de consumo.

As questões que se colocam

- Como avaliar a responsabilidade dos agentes económicos?
- Como medir os riscos associados?
- Como determinar o custo, para as diferentes partes interessadas, dos danos causados ao ambiente?
- Como internalizar os custos associados ao ambiente?
- Como alterar a actual abordagem ao consumo?



Impacto no Sector Segurador

Os agentes económicos são responsáveis pelo impacto das suas actividades no ambiente, o que tem consequências muito significativas para a actividade seguradora. Por outro lado, o sector tem uma forte capacidade de induzir um consumo mais responsável.

O sector segurador tem um impacto importante no ambiente, pois tem de ser inovador na previsão de riscos futuros e controlo da exposição a catástrofes naturais. Nesse sentido, o sector é, a par da legislação, o principal indutor de medidas de controlo de risco ambiental, uma vez que as apólices serão proporcionais a esse risco.

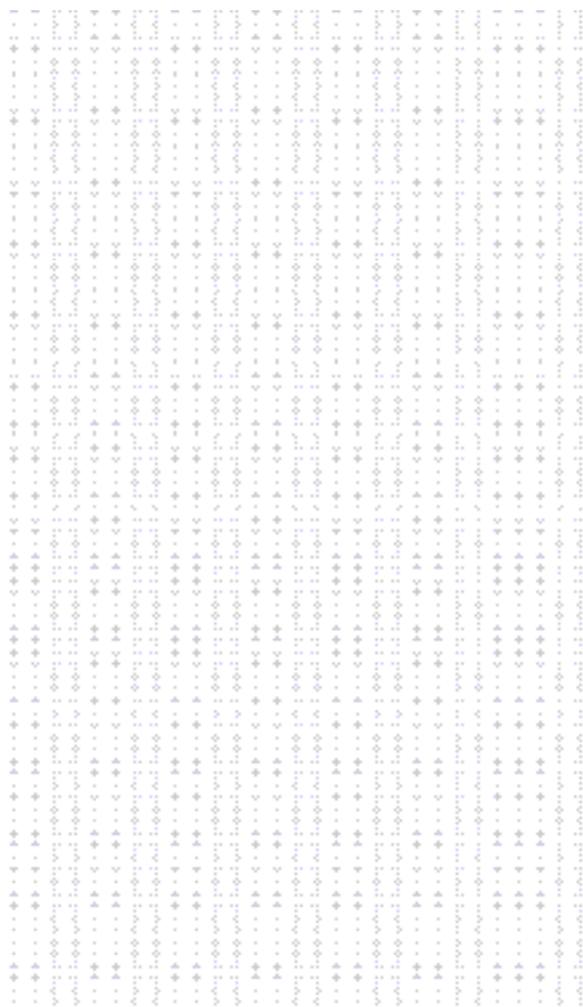
A UNEPFI, organização das Nações Unidas vocacionada para o estudo da relação entre o ambiente e o sector financeiro, identificou que os danos económicos provocados pelas catástrofes naturais duplicam de 10 em 10 anos: se as tendências actuais persistirem, o seu custo poderá atingir 150 mil milhões de dólares nos próximos dez anos. Segundo a CEA – Insurers of Europe, entre 1980 e 2008 a Europa teve custos anuais de cerca de 11 mil milhões de euros resultantes de fenómenos climáticos extremos: cerca de 31,4% foram cobertos pelas seguradoras.

Os seguros e os resseguros podem ver a sua viabilidade comprometida, caso não sejam capazes de avaliar, definir tarifários e prever estes novos riscos. Segundo a CEA, o papel dos seguros na preservação do ambiente deve apontar para a mitigação e adaptação:

- Mitigação, através de políticas de incentivos junto dos *stakeholders* do sector para diminuir a sua pegada ecológica ou facilitar o desenvolvimento de novas tecnologias, como as energias alternativas.
- Adaptação, desenvolvendo novas soluções para segurar os novos riscos ambientais, mas não só. A indústria dos (res)seguros pode contribuir para o melhor conhecimento dos fenómenos actuais e para uma melhor prevenção, desenvolvendo estudos e novos modelos de avaliação dos riscos.

Em 2010, a entrada em vigor da obrigatoriedade de constituição de garantias financeiras por parte das empresas cuja actividade possa causar danos ambientais criou novas obrigações.

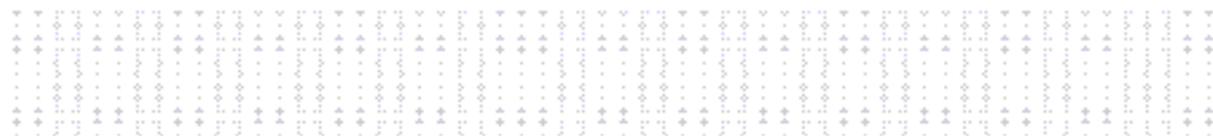
A nova Directiva da Responsabilidade Ambiental constituiu uma alavanca de negócio para as seguradoras, embora haja ainda dificuldades relacionadas com a complexidade da avaliação dos novos riscos e até na compreensão dos conceitos relacionados com os "danos ambientais".



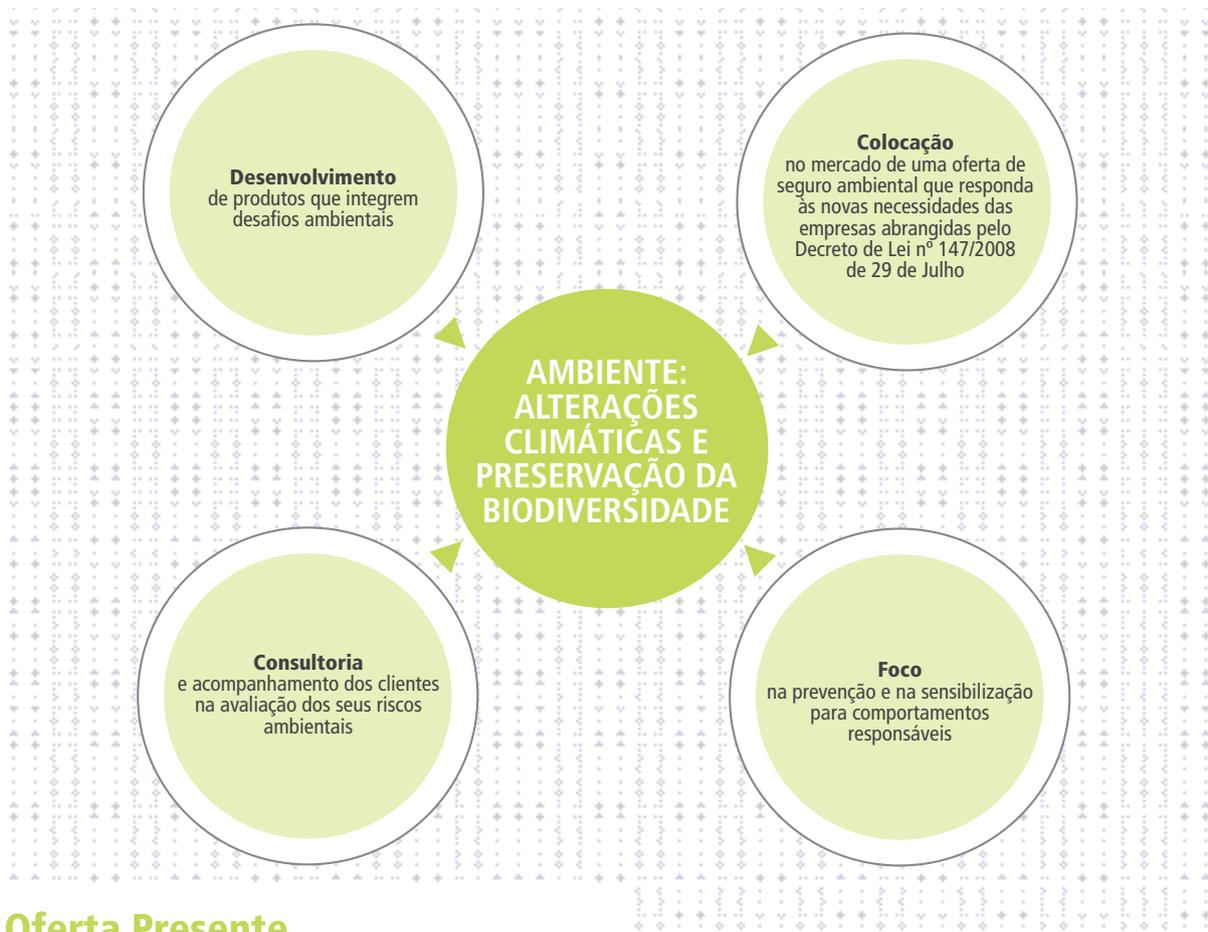
O que diz o sector...

O quadro jurídico da responsabilidade por danos ambientais estabelece um regime de responsabilidade administrativa pela prevenção e reparação dos danos ambientais, exigindo a constituição de uma ou mais garantias financeiras próprias e autónomas, alternativas ou complementares entre si, as quais podem assumir a forma de apólices de seguro, garantias bancárias, participação em fundos ambientais ou fundos próprios reservados para o efeito.

in Panorama do Sector Segurador 2009-2010, Associação Portuguesa de Seguradores



A Estratégia das Seguradoras do Grupo CGD



Oferta Presente

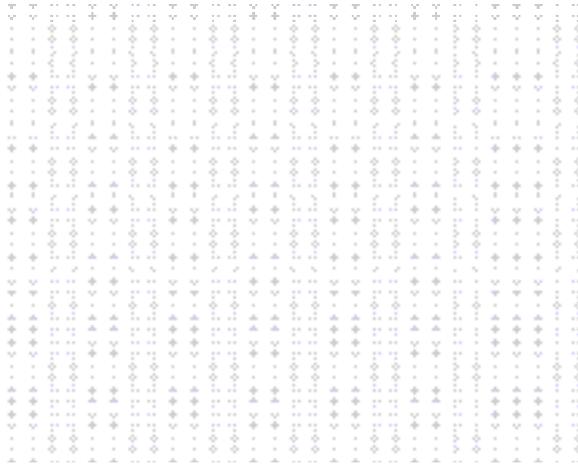
Seguro de Responsabilidade Ambiental

A Fidelidade Mundial e a Império Bonança disponibilizam às empresas um seguro que responde às novas obrigações legais: garante a reparação dos custos suportados pelo segurado resultantes de obrigações legalmente estabelecidas relativas a medidas de reparação primária, complementar ou compensatória dos recursos naturais que resultem da ocorrência de uma condição poluente num local de risco seguro e que seja imputável ao segurado, nos termos do Decreto-lei nº 147/2008 de 29 de Julho. Os contratos abrangem a cobertura base de Responsabilidade Ambiental, os custos de limpeza e a cobertura adicional de Responsabilidade Civil Poluição Acidental.

Seguro florestal

O seguro florestal pode constituir um importante instrumento para os gestores florestais. Em Portugal, o custo do seguro florestal clássico, que segura o material lenhoso, tem-se mostrado financeiramente incomportável, dado o risco que lhe está associado.

Incentivadas pelo grupo Portucel Soporcel, as seguradoras do Grupo CGD lançaram um seguro de menor risco, mas de grande abrangência, que permite segurar povoamentos a partir de um hectare, em qualquer local do país, a preços vantajosos, e que acautela muitos dos interesses básicos do proprietário e gestor florestal.



As operações enquadradas no seguro são: reflorestação, reintrodução de espécies arbóreas florestais por plantação ou sementeira nos povoamentos sem vitalidade, recuperação: (intervenção silvícola que promove a regeneração do povoamento florestal quando as árvores não estão mortas), e regeneração natural. Para a subscrição do seguro é necessário a existência de um plano de gestão florestal e de um plano de defesa da floresta contra incêndios para os povoamentos a segurar.

Este seguro ainda não tem qualquer comparticipação pública, mas o seu custo e objectivos são já um avanço. O país e a produção florestal ficam, assim, a dispor de um instrumento que permite garantir que a área florestal não desaparece após um fogo, na medida em que passam a existir meios para o corte e remoção dos arditos sem valor económico e para a reflorestação imediata dos terrenos afectados.

Este produto constitui um instrumento de gestão do risco vocacionado para a promoção da continuidade e sustentabilidade da floresta portuguesa.

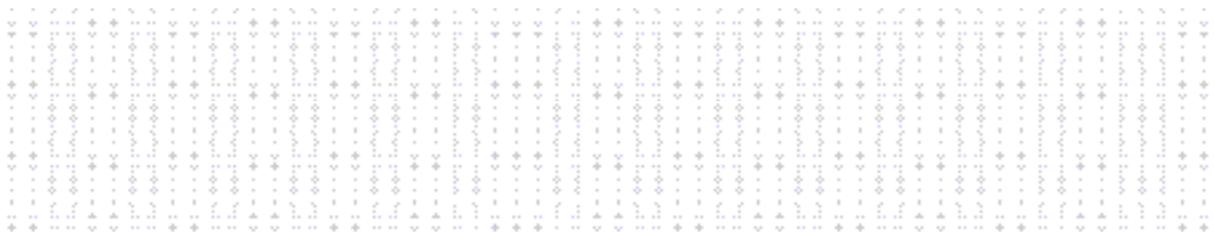
Garante o pagamento dos custos necessários à recuperação da capacidade produtiva do povoamento florestal, após a ocorrência de um sinistro de incêndio, raio ou explosão, quer seja por causas naturais ou por actos de vandalismo.

Perspectiva Futura

A EAPS (Empresa de Análise, Prevenção e Segurança, S.A.) tem em curso diversos projectos no âmbito da Segurança de Pessoas, Património e Ambiente. As Auditorias e Análises de Risco Ambientais permitem, quer no universo dos clientes do Grupo, quer nos externos, a identificação, estabelecimento e/ou optimização de medidas de prevenção ou protecção implementadas, contribuindo desta forma para a minimização da probabilidade de situações potenciais de ocorrência de acidentes ambientais. Está em desenvolvimento um procedimento, suportado por aplicações informáticas, que permitirá às empresas responder às necessidades e responsabilidades de carácter operacional e técnico neste âmbito.

A crescente consciencialização da importância das fileiras florestais leva a supor que uma nova dinâmica surja no mercado, associada à mitigação do risco de incêndio nas florestas. No entanto, e como é natural, será sempre lento o desenvolvimento, associado a estas novas preocupações.

Para as seguradoras do Grupo CGD está definida uma continuidade do empenho na constante divulgação do produto e na procura intensa de estabelecimento de novas formas de colaboração com entidades directa ou indirectamente envolvidas no tema. O Seguro Florestal, pelas suas características, constitui um contributo importante para a protecção da biodiversidade do país.



Inclusão social

A pobreza e a exclusão social são conceitos que estão na agenda e o ano de 2010 é o ano europeu dedicado a estas temáticas. Qual pode ser o papel das seguradoras que, por si só, têm uma actividade que permite prevenir a exclusão?



Uma grande fatia da população não tem acesso aos produtos seguradores, ou por falta de sensibilidade para a noção de risco, ou por motivos orçamentais. Esta população está normalmente mais vulnerável, o que, para uma seguradora criar produtos específicos para pessoas mais vulneráveis constitui em si um risco. A questão da discriminação e da exclusão estão na ordem do dia, quer para as seguradoras, quer para as instituições políticas. Será difícil haver uma solução que não envolva as diferentes partes interessadas na partilha do risco.

De acordo com dados do Inquérito às Condições de Vida e Rendimento apresentados pelo INE, em 2008 cerca de 18 por cento da população portuguesa estava em risco de pobreza. No entanto, sem considerar transferências sociais de qualquer ordem, o inquérito refere que a taxa de portugueses em risco de pobreza estaria nos 41,5 por cento. Também o nível de desemprego tem aumentado ao longo do tempo, com 524 mil pessoas desempregadas inscritas nos centros de emprego e formação profissional no final de 2009. A população idosa também está vulnerável: em Julho de 2009, a pensão média de velhice era de apenas 385 euros, valor que diminui quando se trata das 980 mil mulheres abrangidas pela Segurança Social, cuja pensão média atingia somente 292 euros mensais.

Por outro lado, a economia social – o sector das organizações não lucrativas ou terceiro sector – tem conhecido um importante crescimento em Portugal. Este crescimento, associado a uma reavaliação do papel do Estado e do mercado, obrigou a que se prestasse uma maior atenção às organizações privadas sem fins lucrativos. Em Portugal, existem cerca de 4.750 Instituições Particulares de Solidariedade Social, que representam cada vez mais uma maior fonte de emprego e um recurso indispensável para a coesão social.

Ao proteger as pessoas e os bens, a actividade seguradora permite evitar que em caso de problema se tenha de reconstruir e partir do zero.

As questões que se colocam

- Como garantir uma maior acessibilidade aos produtos financeiros?
- Como garantir a competitividade através da adaptação de produtos a segmentos de maior risco?





Impacto no Sector Segurador

A exclusão financeira refere-se às dificuldades dos consumidores utilizarem e acederem a produtos financeiros, que estão muitas vezes desajustados das suas necessidades reais e/ou possibilidades financeiras. A dificuldade de acesso a produtos financeiros aumenta o risco individual e empresarial. Para quem está fora do sistema financeiro, as opções de poupança são informais e pouco seguras e os descontos e vantagens proporcionados são inacessíveis.

Ser financeiramente excluído implica um custo que é suportado pelos indivíduos mais vulneráveis. Por detrás desta inacessibilidade escondem-se a pobreza e a falta de conhecimento, devido aos níveis reduzidos de literacia financeira.

As seguradoras têm a responsabilidade de levar a cabo actividades de inclusão financeira, quer através da inovação em produtos, quer sob uma forma pedagógica com ênfase na promoção da literacia financeira. Estas práticas contribuem para aumentar a carteira de clientes, criar novos mercados, e possibilitam o progresso social, incentivando o empreendedorismo. Exemplos deste tipo de produtos são o microsseguro, que se destina a uma classe menos privilegiada de clientes que tradicionalmente não tem acesso a produtos financeiros, assim como as ofertas adaptadas a IPSS para fazer face às suas necessidades reais, como fez a Associação Portuguesa de Seguradores, em 2009, em Portugal.

Devem ser desenvolvidas políticas activas de inclusão/protecção dos sinistrados menos favorecidos que apresentem ferimentos graves em acidentes de trânsito e de trabalho, trabalhando com equipas multidisciplinares de médicos, assistentes sociais e liquidatários no acompanhamento dos processos mais graves. Nas situações em que o ambiente familiar da vítima não ofereça garantias suficientes de utilização criteriosa das indemnizações, estas devem assumir a forma de renda vitalícia.

O que diz o sector...

Proporcionar o acesso universal a produtos financeiros é cada vez mais visto pelos *stakeholders* das instituições financeiras como uma parte da sua responsabilidade social empresarial.

Existem grupos da população que estão tradicionalmente excluídos dos serviços financeiros, muitas vezes com uma elevada capacidade empreendedora. (...) Algumas das oportunidades das instituições financeiras na oferta de produtos a estes grupos normalmente incluem soluções de microfinança, serviços de remessas, financiamento de habitação, entre outros.

in Banking on Sustainability, International Finance Corporation, World Bank

A Estratégia das Seguradoras do Grupo CGD



Oferta Presente

Protocolo com Instituições Particulares de Solidariedade Social

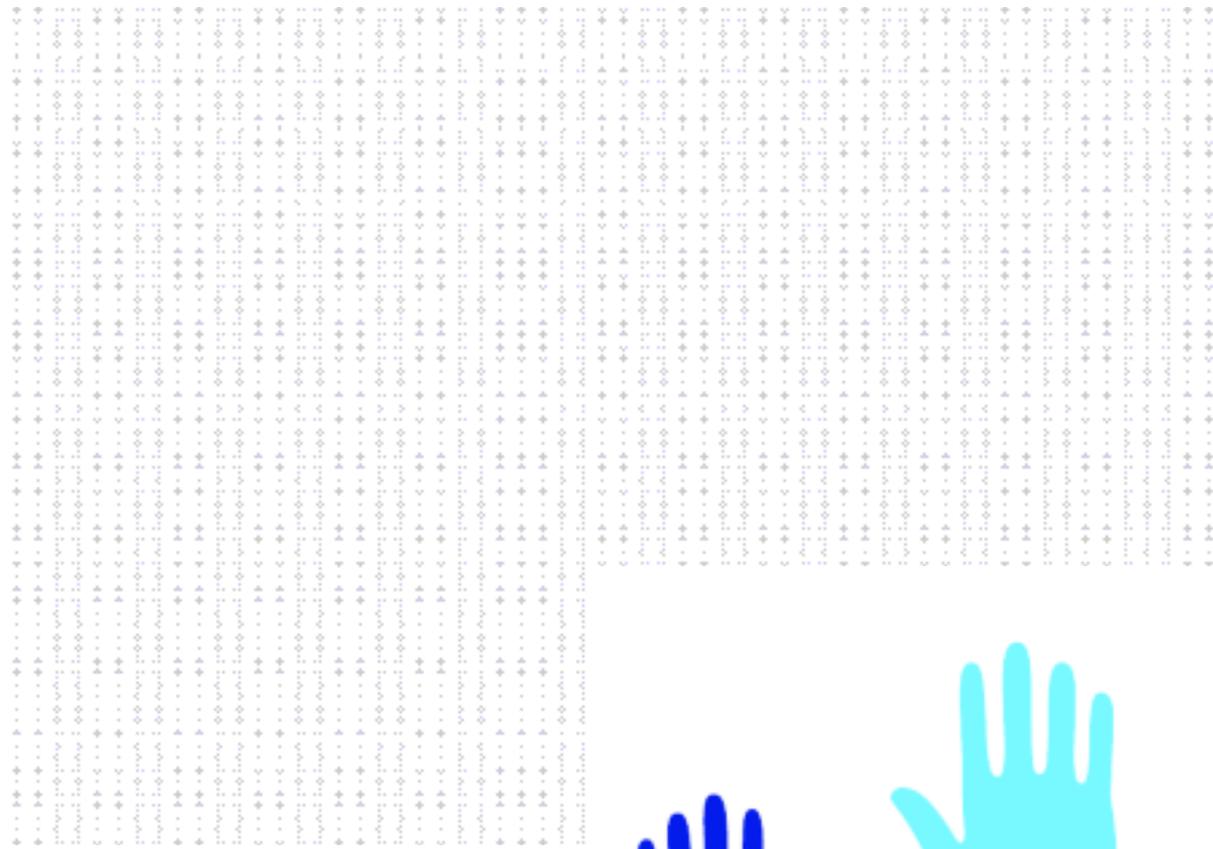
As seguradoras do Grupo CGD disponibilizam às IPSS uma oferta integrada de seguros em condições especiais, a preços mais acessíveis, que permitem oferecer melhor protecção aos colaboradores, voluntários e utentes das instituições do terceiro sector. O protocolo acordado resulta de uma iniciativa conjunta com a APS e a EntrAjuda.

Apesar de já existir esta oferta, em 2009 foi ajustada e actualizada, especialmente dedicada a este segmento, disponibilizando um pacote alargado de seguros, que inclui os ramos pessoais – vida e acidentes pessoais, acidentes de trabalho, patrimoniais, automóvel e responsabilidade civil.

A oferta actual destaca-se pelas seguintes vantagens:

- Desconto de *cross selling*;
- Automóvel com vantajoso Desconto Máximo Combinado;
- AP Voluntários: morte até aos 90 anos e IP até aos 75 anos;
- Relatário de Consultoria, Protecção e Segurança das Pessoas e Património, da EAPS.

O acordo engloba a oferta inovadora de um relatário de Consultoria, Protecção e Segurança das Pessoas e Património, elaborado pela EAPS.



Perspectiva Futura

A estratégia futura das seguradoras do Grupo CGD neste âmbito foca a minimização do risco associado aos clientes com necessidades sociais, através da maximização da sua protecção com o aumento das coberturas de risco, da adequação da proposta à sua condição actual, e de benefícios financeiros e sociais que facilitam o acesso à protecção, com menor consumo de recursos financeiros.

Neste contexto, dada a conjuntura actual e sabendo que a maioria dos seguros é obrigatória, nomeadamente o seguro automóvel, as seguradoras do Grupo CGD estão a trabalhar em soluções de flexibilização dos pagamentos. No futuro, será apresentada uma solução fraccionada de pagamento do seguro, considerando as contingências do orçamento familiar e as necessidades de conveniência dos clientes.



Prevenção rodoviária

Sensibilizar para a prevenção rodoviária no sector segurador significa duas coisas: responsabilidade social e redução dos custos com sinistros.



O Eurobarómetro analisou em 2006 os principais factores de risco percebidos pelos cidadãos europeus e constatou que, a par da poluição ambiental, a possibilidade de acidente rodoviário é especialmente relevante - um em cada dois europeus acha que vai sofrer um acidente rodoviário. Segundo o mesmo estudo, os cidadãos não estão dispostos a pagar mais caro para ter carros mais seguros e, regra geral, nenhum condutor pensa "eu sou imprudente".

Em Portugal, os números da sinistralidade rodoviária em 2009 falam por si: 738 mortos, 2.567 feridos graves e 42.284 feridos ligeiros. O Plano Nacional de Prevenção Rodoviária identifica dois principais problemas que condicionam a segurança rodoviária em Portugal: comportamentos inadequados por parte dos utentes da infraestrutura rodoviária, com frequentes violações do Código da Estrada; e falta de educação cívica de uma parte expressiva dos condutores agravada pela sensação de impunidade resultante da pouca eficácia do circuito fiscalização/notificação/decisão/punição do infractor. No entanto, os valores de 2009 representam uma redução face a anos anteriores, sobretudo devido à melhoria do parque automóvel, ao comportamento dos condutores, às campanhas de sensibilização e acções de fiscalização efectuadas por forças de segurança.

Contudo, este continua a ser um dos grandes temas para o sector segurador em geral: o ramo automóvel tem um peso bastante significativo. Em 2008, cerca de 6,7 milhões de veículos estavam segurados em Portugal e os prémios do seguro automóvel representavam cerca de 1,7 mil milhões de euros (cerca de 42% do ramo Não Vida).

As questões que se colocam

- Qual o papel do sector na prevenção rodoviária?
- Qual pode ser o papel do sector no acompanhamento a sinistrados?
- Como ser eficaz nas campanhas de prevenção rodoviária?
- Como reforçar os comportamentos responsáveis dos clientes?





Impacto no Sector Segurador

Para o sector segurador, um nível elevado de sinistralidade rodoviária representa uma dimensão significativa em termos de custos: indemnizações pagas a título de danos corporais e morte e indemnizações pagas a título de danos materiais. Estas últimas têm aumentado ao longo do tempo devido ao aumento do nível de equipamentos dos veículos, grau de complexidade tecnológica, preço das peças de substituição e preço da mão-de-obra.

Dados da APS indicam que anualmente, em Portugal, os custos socioeconómicos da sinistralidade rodoviária são equivalentes a 3% do PIB, ou seja, aproximadamente 4,5 mil milhões de euros.

As seguradoras têm a necessidade de gerar cada vez mais conhecimento sobre o tema, analisando os dados disponíveis, identificando grupos de alto risco e isolando factores que contribuem para o perfil de risco dos condutores. Este conhecimento é utilizado no desenvolvimento de novos produtos, cada vez mais adaptados às exigências dos condutores, e que frequentemente funcionam através de incentivos a comportamentos responsáveis.

O sector deve também fazer um esforço no sentido da redução dos danos ambientais resultantes dos acidentes de trânsito, incentivando a reparação e reciclagem de peças, com menor impacto ecológico do que a sua simples substituição (para-choques, vidros, entre outros).

O que diz o sector...

As seguradoras têm, do ponto de vista social, um papel importante a desempenhar em matéria de sinistralidade rodoviária, uma vez que lhes cabe indemnizar a larga maioria das vítimas que dela decorrem. E pretendem fazê-lo de forma justa e o mais rápido possível.

in Associação Portuguesa de Seguradores,
www.apseguradores.pt

A Estratégia das Seguradoras do Grupo CGD



Oferta Presente

OK! GPS

O OK! GPS é um produto baseado no conceito *pay per use*, denominado no mercado segurador como *pay as you drive*. Tem por base o cálculo do risco e do prémio do seguro individualmente, de acordo com as características de condução do veículo. Neste produto, o prémio de seguro deixa de ser definido pela companhia de seguros, tendo o cliente o factor decisão do seu lado, podendo comprovar que as boas práticas de condução podem influenciar positivamente o prémio de seguro a pagar.

A instalação de um equipamento telemático na viatura do cliente permite obter informação para calcular o prémio do seguro de acordo com o perfil do cliente e disponibiliza aos nossos clientes serviços adicionais. É disponibilizada a assistência em caso de acidente, devido à detecção do mesmo através dos sensores do equipamento, o que permite assegurar o envio de assistência, mesmo que o cliente não tenha possibilidade de contactar a seguradora. Outro serviço é a localização e respectiva recuperação

do veículo em caso de roubo, através do equipamento, em articulação com as autoridades competentes. A aplicação deste conceito em Portugal é totalmente inovadora, seguindo as melhores práticas no mercado internacional, resultando em benefícios para o cliente, para a seguradora e também para a sociedade.





O OK! GPS promove comportamentos conscientes na estrada, beneficiando os condutores que conduzam menos quilómetros, a baixas velocidades, em horários de menor risco e em vias mais seguras. A solução tecnológica utilizada promove uma maior transparência, reduzindo a fraude associada ao seguro automóvel que lesa tanto as seguradoras como a sociedade em geral, nomeadamente os restantes clientes.

Sensibilizar para a prevenção rodoviária

Várias têm sido as iniciativas desenvolvidas e apoiadas pelas seguradoras do Grupo CGD, reforçando o seu papel activo na sensibilização para a prevenção rodoviária.

- **Polícia Automático:** trata-se de uma medida implementada pelo Ministério da Administração Interna para combater casos de *carjacking* e outras formas de crime. Foram equipados veículos das forças de segurança com um dispositivo que, através de uma câmara e um computador ligado a uma base de dados, permite saber em tempo real toda a informação sobre qualquer veículo. Com o Polícia Automático, detectar causas de apreensão, por exemplo, por circulação sem seguro, é um processo mais rápido e eficaz, tendo em conta que apenas serão abordados os veículos com referências nas bases de dados. Tendo os resultados sido positivos, as seguradoras do Grupo CGD renovaram o seu apoio ao projecto, que inicia agora uma segunda fase, com um foco na zona sul do país.
- **Protocolo com a Universidade Autónoma de Lisboa** para a realização de estudos e actividades de iniciativa conjunta, em sectores que ambas as partes considerem de interesse comum, como é o caso desta temática.

Perspectiva Futura

Um dos desafios futuros das seguradoras do Grupo CGD é a protecção do condutor de veículo seguro responsável pelo acidente, uma vez que o seguro obrigatório de responsabilidade civil exclui esta cobertura. Em 2009, segundo a PSP e a GNR, foram registados 20.738 condutores vítimas de acidentes de trânsito: 450 mortos, 1.556 feridos graves e 25.732 feridos ligeiros, que representam perto de 60% de todas as vítimas reportadas nesse ano. Estimam-se em mais de 20.000 condutores sem cobertura de seguro obrigatório. Nos casos em que os condutores sofreram um despiste e/ou colisão de que são responsáveis, quando os ferimentos são graves ou muito graves, os capitais seguros têm-se revelado insuficientes para pagar as despesas assistenciais ou para repor à vítima ou aos seus familiares a situação económica anterior ao acidente. Para colmatar este vazio, as seguradoras do Grupo CGD, em conjunto com a APS, estão a estudar um novo seguro para alargar os benefícios previstos na Portaria 377/08 de 26 de Maio aos condutores culpados pelo acidente. Esta cobertura permitirá reduzir sensivelmente a conflitualidade em caso de acidente, tornará mais simples e eficaz o relacionamento com os hospitais públicos e, sobretudo, evitará a actual desprotecção dos condutores em caso de acidente grave.

O foco na prevenção continuará a ser o principal eixo de actuação neste desafio. Ainda em 2010, a OK! teleseguros lançará um produto, cuja ideia surgiu dos próprios colaboradores. Este produto disponibilizará um pacote de coberturas centradas especialmente na protecção do condutor, dos passageiros e dos restantes utentes rodoviários, e terá uma componente acentuada de formação, nomeadamente a oferta de cursos de condução defensiva, a promoção de comportamentos mais responsáveis através da comunicação e de outras ferramentas informativas.

O lançamento deste produto será ainda reforçado pelo posicionamento claro da empresa em matéria de prevenção rodoviária. Para tal, contribuirão iniciativas de sensibilização aos utentes das estradas, a participação em estudos académicos ou técnicos que permitam minimizar o impacto da sinistralidade na sociedade e o estabelecimento de parcerias com associações de solidariedade ligadas à temática da prevenção rodoviária.



3. A sustentabilidade na gestão





Fazer crescer os colaboradores

Segundo a análise de 2009 da Associação Europeia para o Sector Segurador (CEA), nos últimos anos a idade média dos colaboradores no sector segurador aumentou, exigindo uma resposta das empresas, sobretudo no que respeita à atracção e retenção de novos talentos. Numa altura em que ainda estamos num processo de integração de diversas empresas, a consideração desta problemática, a formação e a gestão de carreiras são questões prioritárias para a motivação e crescimento dos nossos colaboradores.



Projecto Retenção de Talentos

O Projecto de Retenção de Talentos - integrado no programa ActivAction² - criou, em 2009, oportunidades de crescimento profissional alinhadas com a visão estratégica, a um grupo de 40 colaboradores. Com o objectivo de desenvolver o máximo do potencial de cada colaborador, este projecto pretende consolidar competências de gestão e aumentar a capacidade de execução estratégica dos participantes.

Numa primeira fase, o programa consistiu numa formação na Universidade Nova; numa segunda fase, baseou-se num programa de *Action Learning*, onde os participantes foram desafiados a aplicar as competências necessárias para lidar com situações práticas do dia-a-dia. Actualmente, está em curso o acompanhamento proactivo de cada participante, através da definição de um plano de desenvolvimento pessoal. Do total de participantes, 70% já assumiram uma função de maior impacto e responsabilidade na organização.

² Conjunto integrado de projectos com o objectivo de concretizar as aspirações do Grupo Caixa Seguros e Saúde para 2008-2010.

Formação dos colaboradores – uma abordagem por necessidades

O plano formativo de 2009 da Fidelidade Mundial e da Império Bonança foi baseado nas necessidades identificadas na avaliação de desempenho anual. Neste ano, a actividade formativa centrou-se na formação em gestão de vendas para a área comercial, desenvolvimento integrado, risco operacional (em formato *e-learning*), sistemas ActivAction, atendimento proactivo e em novos produtos Multi-riscos e Multicare.

Práticas da casa

Modelo de gestão de desempenho:

Aplicado a 100% dos colaboradores Fidelidade Mundial e Império Bonança; a Multicare já aplica este modelo, a Via Directa aplicará brevemente.

Aposta no rejuvenescimento dos quadros:

Protocolos com universidades e integração de jovens licenciados através de um programa de *trainees*.



Envolver os colaboradores

A cultura organizacional das seguradoras do Grupo CGD – 3.759 colaboradores e 7 empresas - é necessariamente um eixo de melhoria constante, sendo várias as dificuldades ao nível da uniformização de procedimentos gerais e da nossa identidade. Envolver os nossos colaboradores é, portanto, um tema actual e futuro. O ano de 2009 foi marcado por um conjunto de iniciativas que promoveram a participação dos colaboradores e a sua motivação enquanto equipa. Bons exemplos a seguir.



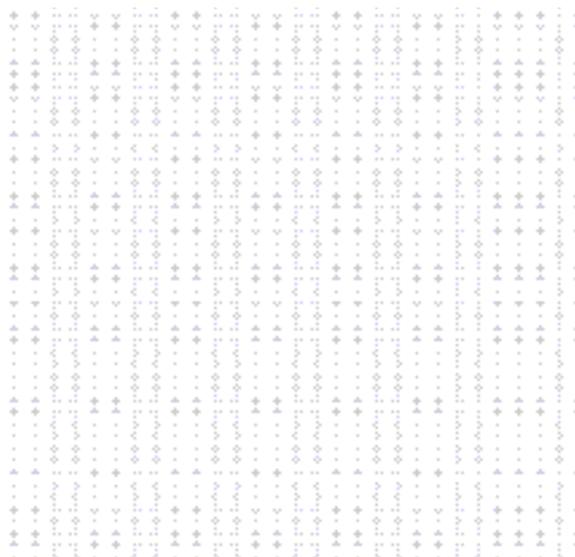
Conquiste o OK! dos seus Clientes

Em 2009, os colaboradores da OK! trabalharam em conjunto num projecto orientado para o cliente, incidindo numa dinâmica comercial mais intensa. Foi neste contexto que a empresa lançou o projecto “Conquiste o OK! dos seus clientes”, em Setembro de 2009, tendo sido identificados cinco objectivos a atingir em 2010:

- Reforçar a posição de liderança em canais directos;
- Continuar a ser reconhecida externamente como uma empresa inovadora (Prémios);
- Recuperar o 1.º lugar no Índice Nacional para a Satisfação de Clientes na área seguradora (ESCI);
- Desenvolver uma gama mais alargada de produtos para oferecer soluções integradas;
- Melhorar o índice obtido no Relatório “As Melhores Empresas para Trabalhar” – 35.º lugar.

O projecto pretendeu fomentar o espírito de equipa, a criatividade e a inovação, garantindo o envolvimento de 165 colaboradores. Foram criados diversos grupos (gestão da motivação, comunicação interna, comunicação externa, inovação, desenvolvimento de produtos, formação, dinamização das estruturas funcionais, responsabilidade social da empresa e redução de custos) e cada um trabalhou um tema, com a possibilidade de dar sequência às ideias que foram surgindo, apresentadas e validadas pelo Conselho de

Administração. No futuro, será dada continuidade aos trabalhos nos temas propostos, com transferência dos conhecimentos para o dia-a-dia da empresa e implementação e desenvolvimento das ideias propostas.



Na primeira pessoa...



Carla Estradas, Direcção de Marketing e Produto, OK! telesseguros

"De entre as mais-valias do 'Conquiste o OK! dos seus clientes', destaco o relacionamento com colaboradores de áreas distintas, a participação/envolvimento na organização/gestão do negócio, a conjugação de conhecimentos das várias áreas, a participação num projecto diferente das actividades diárias da maioria dos colaboradores e a apresentação de todos os projectos ao Conselho de Administração, o que representou uma oportunidade de todos os colaboradores promoverem as suas ideias."



Nuno Lopes, Direcção Serviço ao Cliente, OK! telesseguros

"O meu grupo trabalhou o tema 'Desenvolver uma gama mais alargada de produtos para oferecer soluções integradas'. Foram dois meses muito intensos de reuniões de estudo e preparação, seguidos por uma fase de implementação. Este projecto foi uma excelente iniciativa da Companhia e, confesso, os resultados superaram as minhas expectativas. Por isso, creio não estar errado se disser em nome de todos: Obrigado!"



Conquiste o OK! dos seus clientes

165

colaboradores envolvidos

2.358

horas de formação, 14h por colaborador em média

70

ideias apresentadas, aprovação de 44 ideias, 45% das quais já implementadas

Objectivos

Dar continuidade à promoção de iniciativas de envolvimento dos colaboradores

- . Manutenção dos concursos e passatempos para colaboradores
- . Replicação da acção Pé-de-meia

Implementar a 2.ª Fase do Projecto Conquiste o OK! dos seus clientes

- . Realização periódica de acções de formação de *follow-up* do projecto
- . Identificação de outras áreas de desenvolvimento para as quais será aplicada a mesma metodologia

Criar ferramentas de escuta activa e resposta relacionadas com as expectativas dos colaboradores

- . Realização de um novo inquérito de clima organizacional Fidelidade Mundial e Império Bonança.

Práticas da casa

Comunicação interna e iniciativas:

Que promovem a participação activa dos colaboradores.

Informação e diálogo:

Intranet, Entrenós – jornal electrónico, *site* Gente com Ideias, espaços Gente com Ideias, revista Companhias.

Prémio de Inovação:

"Segure o futuro": concurso interno de ideias destinado a premiar a melhor ideia de produto ou eficiência interna que relacione actividade seguradora e sustentabilidade.

Benefícios:

Protocolos com condições especiais, por exemplo Crédito Habitação e aquisição de computadores pessoais, seguro de saúde alargado a descendentes até aos 24 anos, *check-ups* gratuitos e rastreios. Os benefícios são mantidos para os ex-colaboradores reformados.

Potenciar o crescimento dos parceiros de negócio

A rede de mediadores é indispensável para o negócio segurador e particularmente crítica num contexto actual em que é exigida uma maior profissionalização e valorização da actividade. Investimos na formação e profissionalização dos nossos mais de 8.000 mediadores, como factor de sucesso e crescimento da rede. Em 2009, demos continuidade a um projecto pioneiro no sector segurador, que pretende capacitar os mediadores e incentivar o empreendedorismo.



Desenvolvimento e crescimento da rede de parceiros de negócio

A formação dos mediadores em 2009 apontou para o conhecimento profundo dos produtos e de plataformas informáticas. Existe uma contínua dinamização comercial que procura um ajustamento às necessidades correntes, uma preparação para o lançamento de novos produtos e um alinhamento com as orientações gerais das seguradoras.

Director Nacional da Rede de Mediação	Director Nacional da Rede de Mediação
Directores Comerciais	4 Directores da rede de mediação 1 Director da rede de agências
Directores Regionais	17 Directores da rede de mediação 3 Directores da rede de agências
Delegações Comerciais	Zona Norte Zona Centro Zona Lisboa Zona Sul e Ilhas

Empreendedorismo - Projecto Gestores de Clientes

Projecto pioneiro no sector segurador, criado em 1999 pela Império Bonança, com o objectivo de incentivar o empreendedorismo e captar novos mediadores, funcionando como uma “incubadora” e assegurando a renovação, profissionalização e modernização da rede de mediação. A formação inicial dada aos participantes divide-se em produtos, *assurfinance*, informática, protocolos, sinistros automóvel e contencioso, sinistros acidentes de trabalho, técnica de vendas e certificação de mediadores. Com duração de três anos, o projecto inclui serviços integrados como o crédito à habitação e leva os mediadores a criarem o seu próprio negócio, numa rede de *franchising* Império Bonança e Fidelidade Mundial.



Na primeira pessoa...



Ana Trindade Bolsa, Mediadora

"O processo de formação é a grande mais-valia deste projecto - desde que aliada a uma equipa comercial de excelência. Durante o período de formação foram estabelecidos objectivos bastante razoáveis mas nem sempre fáceis de concretizar pela falta de experiência no ramo. Os meus objectivos futuros são sempre o crescimento e a consolidação da carteira de clientes, e a médio prazo a abertura de um espaço vocacionado exclusivamente para micro empresas: é um projecto pessoal que tenciono concretizar!"



Paulo Loureiro, Mediador

"Objectivo nº. 1: Atingir sempre os objectivos. Em permanente formação, essencial para o projecto, até hoje. Neste projecto, nas imensas dificuldades que apareceram pelo caminho, tive sempre do meu lado, um apoio incondicional, da estrutura que me apoiou e apoia. Dificuldades vencidas em equipa!

Objectivo nº. 2: A Loja. Com o andamento do projecto, e com os objectivos superados, começo a "sonhar" com a abertura de Loja. A cereja no topo do bolo!

Hoje, objectivo nº. 3: Crescer em formação, crescer em profissionalismo, crescer em volume, crescer, crescer, crescer..."

Receitas da rede de mediação

907,8M€

de receita total (**188,8M€** ramo Vida e **719M€** ramo Não Vida)

Formação da rede de mediadores

10.669

horas de formação da rede de mediadores, **111** sessões e **3.298** participantes

Projecto gestores de clientes

1.577

participantes desde a sua criação, **272** participantes em 2009, receitas na ordem dos **55,1M€**, um total de **46.873** horas de formação, **8** lojas e pontos de venda abertos em 2009 e **67** desde 1999

Objectivos

Reforçar a formação dos mediadores para desenvolvimento de novas competências
. Inclusão de formação comportamental no plano de formação em 2010

Dar continuidade ao desenvolvimento do Projecto Gestores de Clientes
. Selecção de 150 gestores de cliente/mediadores profissionais

Reforçar a qualidade do serviço

O ano de 2009 evidenciou a importância do serviço prestado ao cliente. Identificada em 2008 como um ponto crítico nas seguradoras, a qualidade do serviço registou melhorias, através de um conjunto de acções que nos permitiram ajustar a oferta e o serviço às necessidades dos clientes. No mesmo período, a resposta às maiores questões sectoriais em matéria de sustentabilidade tornou-se um eixo incontornável para a inovação.



Inovação como eixo de desenvolvimento do negócio

O contacto permanente com a rede de mediação e com os clientes permite identificar não só áreas de melhoria dos níveis de serviço, como oportunidades de diversificação de produtos e serviços, de acordo com as necessidades dos *stakeholders*.

Foi neste âmbito que se concretizou o lançamento dos seguintes produtos:

- Oferta Global de Saúde, através da qual os clientes passam a dispor de um inovador conjunto de soluções que promovem o acesso aos cuidados de saúde;
- Plano de Poupança Reforma, sob a marca "Leve", que fomenta a poupança para a reforma e a acessibilidade, sem exigências e de fácil subscrição;
- Seguro Casa, que facilita aos clientes um seguro Multi-riscos habitação com um vasto plano de coberturas, com franquias fixas, de fácil subscrição e com um preço competitivo, assente no conceito de compra na hora.

A inovação das seguradoras do Grupo CGD e a resposta aos desafios sectoriais em matéria de sustentabilidade será abordada no capítulo 2 deste relatório.



Reestruturação da rede comercial

O reforço da rede de mediação e o aumento da vertente de proximidade ao cliente registados em 2009, levaram à adopção de medidas de natureza técnica, tais como, tarifários competitivos e processos de subscrição mais eficientes, a par de acções comerciais.

O melhor exemplo desta acção é a reestruturação operada na rede comercial, destinada a reorganizar e dinamizar a rede, acompanhada pela disponibilização de um conjunto de ferramentas em paralelo, como uma plataforma informática, que vieram agilizar o trabalho dos mediadores. A reorganização da rede consistiu na separação do atendimento a mediadores e clientes, tendo como objectivo a especialização e a prestação de um melhor serviço, procurando alicerçar a estrutura de apoio aos mediadores e alargar a rede de pontos de serviço a clientes. A reorganização culminou em 2009 com a abertura de 27 Centros de Mediadores. Em 2010, a reestruturação da rede comercial prosseguirá com a abertura prevista de 30 Centros de Mediadores. A redinamização da rede pretende libertar tempo para potenciar a eficiência e eficácia das iniciativas comerciais e assegurar a existência dos mecanismos para estimular o desempenho e difundir melhores práticas.

O objectivo de implementação é claro: cada Direcção Regional envolvida tem até 5 semanas para reorganizar a rede e 8 semanas para trabalhar na redinamização comercial. Estes projectos estão a ser trabalhados no âmbito do Programa ActivAction.

Na primeira pessoa...



Miguel Vilaça, Director do Departamento Marketing de Clientes, Direcção de Marketing – Produtos e Clientes

O *Contact Center* de Clientes da Fidelidade Mundial e Império Bonança é um dos principais pontos de contacto das marcas com o mercado. Com uma média diária de 3000 interações, somos um dos factores determinantes na construção da imagem das marcas que representamos. Mais do que uma responsabilidade, é um desafio que tentamos corresponder todos os dias.

O ano de 2009 foi marcado pela reestruturação das equipas de atendimento, pelo reforço na formação técnica e comportamental, e pela padronização de procedimentos entre as várias equipas. O resultado foi um crescimento de 17,7% na média dos indicadores, ao longo dos três estudos de cliente mistério realizados em 2009.

Foco na qualidade do serviço

Ao nível do *Contact Center* – Linha de Apoio ao Cliente - foi autonomizada a área de atendimento e foram desenvolvidas acções de formação específicas para o atendimento, cuja eficácia é aferida através da realização de estudos de satisfação a clientes. Os resultados são periodicamente divulgados, permitindo a cada estrutura analisar a avaliação do seu desempenho e estabelecer planos de melhoria.

Na vertente de sinistros, foi ensaiada a criação de um barómetro de satisfação de sinistrados do ramo automóvel, a implementar de modo efectivo durante o ano de 2010 e numa base mensal.

Práticas da casa

Gestão das reclamações:

Através de uma aplicação de gestão integrada, um sistema de recepção e acompanhamento e um centro de gestão de reclamações, as seguradoras apostam fortemente na melhoria contínua do desempenho na resposta a solicitações dos clientes.

Qualidade de serviço:

Inquéritos de satisfação, cliente mistério, linhas de atendimento ao cliente, e simuladores *web*, são algumas das ferramentas utilizadas pelas seguradoras para um atendimento de qualidade ao cliente.

Número de reclamações

5.944

reclamações encerradas e **5.938** reclamações entradas em 2009

Menos **100** registos de reaberturas, face a 2008
Decréscimo global de **16%** das reclamações, relativamente a 2008

Tempo de resposta às reclamações

8,12

dias úteis de tempo médio de resposta global, o que corresponde a uma redução de **34,8%** face a 2008
2,29 dias úteis de tempo médio de resposta do Centro de Gestão de Reclamações, o que corresponde a uma redução de **7%** face a 2008
5,83 dias úteis de tempo médio de resposta das áreas técnicas e reclamações, o que corresponde a uma redução de **41,7%** face a 2008

Análise de reclamações por ramo

28,2%

das reclamações são relativas ao seguro automóvel, uma redução de cerca de **30%** face a 2008
24,7% das reclamações referem-se ao ramo Vida, um decréscimo de **26%** face a 2008
6,6% das reclamações referem-se a doença, um decréscimo em cerca de **13%** face a 2008
6% das reclamações são de tipo financeiro, uma redução em cerca de **55%** face a 2008

Resolução das reclamações

46%

de reclamações encerradas a favor do reclamante

Objectivos

- Reforçar o desempenho da área técnica
- Melhoria do nível de serviço de modo a obter uma taxa de reabertura inferior a 10%
- Melhoria da eficiência do Centro de Gestão de Reclamações – medida através do prazo médio de resposta interno

Ouvir para melhor responder

Os mediadores são os nossos parceiros de negócio por excelência; são “o rosto das seguradoras”.

Compreender as suas necessidades é fundamental para melhorarmos as relações, condições de negociação e ferramentas disponíveis.

O ano de 2009 foi assinalado por duas iniciativas que demonstram o nosso empenho no sentido de garantir a escuta activa e assegurar o diálogo.

1.º Inquérito Científico de Satisfação dos Mediadores

A inovação e a eficiência são prioridades na actuação das seguradoras do Grupo CGD. A relação com os mediadores, orientada para a satisfação do cliente final, constitui por si só um objectivo de qualidade e diferenciação, e uma condição *sine qua non* para a liderança do mercado. Consciente de que a melhoria de desempenho tem de assentar em informações e indicadores, a Fidelidade Mundial e a Império Bonança realizaram, em 2009, o “1.º Inquérito Científico de Satisfação dos Mediadores – Como está? FM IB”, com o objectivo de diagnosticar o nível de satisfação destes parceiros com a actividade e com as seguradoras, bem como auscultar a sua opinião relativamente a um conjunto de aspectos importantes para o desenvolvimento do negócio e do seu desempenho.



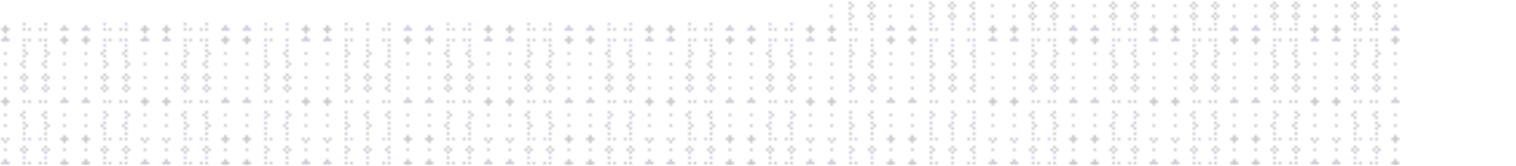
A análise das respostas permitiu identificar e categorizar áreas de melhoria relativamente às quais os inquiridos apresentaram sugestões, designadamente apoio, autonomia, cursos de formação, reuniões, eventos e convívio. Em curso está a definição de um plano de acção para responder às expectativas identificadas no Inquérito.





1.º Inquérito Científico de Satisfação dos Mediadores

- 33% de respostas num universo de 5.930 mediadores.
- Estudo do Centro de Investigação e Intervenção Social / ISCTE / Netsonda, coordenado pelo Prof. António Caetano, e que decorreu de 1 a 30 de Outubro de 2009.





Criação de Conselho Consultivo de Mediadores

As seguradoras do Grupo CGD têm um Conselho Consultivo de representação dos mediadores, que constitui o elo de ligação e de comunicação entre estes parceiros e as companhias.

Em 2009, iniciou-se o processo de eleição do novo Conselho Consultivo e foram apresentados programas e candidaturas pelos mediadores, divulgados à rede através dos portais. O ano de 2010 assinala o primeiro Conselho Consultivo de Mediadores com participação efectiva da Império Bonança e da Fidelidade Mundial e que teve uma votação *on-line* através dos portais dos mediadores, um passo importante no sentido da uniformização dos processos destas empresas.



Conselho Consultivo
Fidelidade Mundial / Império Bonança

Responsabilidades do Conselho Consultivo de Mediadores

- Recolha de informação relativa à actividade e às práticas do mercado
- Sugestão de acções futuras
- Partilha de dificuldades que afectam a eficácia na actividade e a qualidade do serviço ao cliente
- Partilha de temas importantes sobre a actividade da mediação
- Reflexão sobre o impacto das medidas tomadas pelas seguradoras

Garantir a informação e a comunicação com os mediadores

O dia-a-dia da gestão da informação entre os mediadores e as seguradoras é feito, em grande parte, pela utilização dos portais My IB e My FM. Nestas plataformas, são disponibilizadas comunicações da companhia, informação do sector, legislação, notícias, campanhas e actas do Conselho Consultivo de Mediadores.

Brevemente será desenvolvida uma análise das taxas de utilização destes portais, com o intuito de melhor compreender as necessidades dos mediadores para ajustamento futuro.

Na primeira pessoa...



Cristina Rodrigues, Direcção de Marketing – Redes e Canais, e Miguel Vilarinho, Direcção Comercial – Agências e Mediação

“O 1.º Inquérito Científico de Satisfação dos Mediadores foi realizado com o objectivo de diagnosticar o nível de satisfação da rede de mediação com a actividade e com as seguradoras, e de auscultar a sua opinião sobre um conjunto de aspectos importantes para o desenvolvimento do negócio, tais como produtos, emissão, acompanhamento comercial e de marketing, formação, remuneração, *assurfinance*, entre outros. Os resultados do estudo estão a ser utilizados para nos ajudar a instaurar uma política de mudança e de maior proximidade com todos os mediadores, bem como a definir os objectivos que melhor servem os interesses dos mediadores das seguradoras que integram o universo Caixa Seguros e Saúde, e, acima de tudo, os interesses dos clientes.”

Amostra e resultados do Inquérito Científico de Satisfação de Mediadores

33%

de respostas = **1.945** mediadores responderam ao inquérito disponibilizado *online*
58% de respondentes em regime de exclusividade e **42%** multimarca
53% eram mediadores Fidelidade Mundial e **47%** Império Bonança
79,3% dos inquiridos considera que as seguradoras tratam bem os mediadores e que se preocupam com o seu negócio

Objectivos

Promover o diálogo contínuo com os mediadores
. Definição de plano de acção para responder às expectativas identificadas no Inquérito Científico de Satisfação dos Mediadores
. Realização da 2.ª edição do Inquérito Científico de Satisfação dos Mediadores

Tornar mais acessível a informação sobre os mediadores e respectiva carteira
. Criação do BI do mediador

Promover a melhoria contínua da comunicação para os mediadores, através do investimento em Tecnologias da Informação
. Desenvolvimento de estudo para analisar a taxa de utilização dos portais My IB e My FM e apresentação de propostas de melhoria

Diversificar a atribuição de prémios, de forma a abranger mais mediadores, através da criação de prémios regionais, por tipologia
. Análise da actual situação de atribuição de prémios e desenvolvimento de nova proposta para implementação

Investir na eficiência dos processos

O processo de integração de estruturas trouxe consigo a necessidade de uniformizar procedimentos, canais de comunicação e culturas empresariais. A melhoria da qualidade de serviço e da nossa capacidade de resposta exige que estejamos na linha da frente na utilização de tecnologias de informação para garantir a competitividade. Assumimos um compromisso interno com a eficiência dos processos, de modo a potenciar as vantagens de escala inerentes à nossa dimensão e alavancarmos os objectivos de negócio.



Desenvolvimento do Medinet e ADN

A rede de mediadores da Fidelidade Mundial e da Império Bonança têm ao seu dispor duas plataformas de negócio - Medinet (2002) e ADN (1996) -, que funcionam como ferramentas de consulta. Estas plataformas têm evoluído no sentido de se tornarem canais de simulação e contratualização de produtos, tornando o processo mais eficiente e permitindo uma maior autonomia aos mediadores.

De forma a aumentar a utilização destas plataformas de negócio, foi criado um sistema de incentivos para os mediadores que simulam e contratualizam produtos através das mesmas. Foram também nomeados "dinamizadores", que estabelecem uma relação mais próxima com os mediadores e dão formação, mediante necessidades identificadas. Para responder à urgência crescente de desenvolvimento destas ferramentas, as seguradoras constituíram, em Agosto de 2009, o Gabinete de Plataformas de Negócio.

Medinet e ADN

O Medinet e o ADN estão alinhados em termos de funcionalidades, desde a integração de estruturas. Actualmente, a aprovação de propostas já é feita através destes canais, onde é possível contratualizar os seguros automóvel, acidentes de trabalho e Multi-riscos habitação.

A eficiência nos custos e processos: um objectivo transversal

As seguradoras do Grupo CGD lançaram um projecto integrado no âmbito do Programa ActivAction com o objectivo de atingir uma posição competitiva na base de custos e melhorias do nível de serviço. Este projecto foi acompanhado da criação de uma área específica dedicada à optimização de custos e processos - Direcção de Processos e Valor -, seguindo uma abordagem "lean" e actuando sobre quatro dimensões:

- Intervenção coordenada sobre processos, modelos de gestão e recursos humanos;
- Enfoque na eliminação de práticas contrárias ao bom desempenho;
- Criação de valências internas e arranque de dinâmica de mudança;
- Seguimento de uma metodologia standard.

Num total de dez iniciativas planeadas para a optimização de custos até ao início de 2010, destacam-se a agregação dos documentos por cliente, a desmaterialização de documentos (impressão e expedição) e a consolidação de edifícios.

Relativamente à optimização processual, já se encontram concluídas as iniciativas que pretendem aumentar os pagamentos por transferência e potenciar as funções da gestão de sinistro de acidentes de trabalho. Encontram-se em fase de implementação, a título de exemplo, as iniciativas na área de cobranças, cujo benefício previsto é de 1,1 milhões de euros, assim como as iniciativas dentro do processo de aceitação/emissão transversal aos ramos.

Na primeira pessoa...



Fátima Travessa, Mediadora

"Actualmente, o sistema oferece um leque bastante alargado de aplicações, fruto da sua evolução. Como resultado, o Medinet permite uma prestação de serviço mais profissionalizada e maior rapidez no atendimento ao cliente."



Joaquim Lopes, Mediador

"A opção por soluções que utilizam a *web* como base tecnológica permite que o acesso à informação decorra de forma rápida, em qualquer lugar e a qualquer hora, com custos de comunicações que qualquer outro tipo de solução não permitiria, tornando a sua utilização mais "democrática", ou seja, acessível à totalidade da rede de mediação, passível de ser usada quer pelas entidades mediadoras de maior dimensão, quer pelo mediador individual em início de carreira."

Utilização Medinet e ADN

70,8%

dos cerca de **9.000** utilizadores do Medinet e ADN trabalham com estas ferramentas para o ramo automóvel, **72%** para o Multi-riscos habitação, e **35,9%** para os acidentes de trabalho

Iniciativas de optimização de custos

10

iniciativas previstas para optimização de custos, com um benefício associado de **9,7** milhões de euros, das quais **5** iniciativas implementadas, com um benefício alcançado de **4,5** milhões de euros **3** pontos percentuais de aumento nos pagamentos por transferências, na optimização de processos

Objectivos

Aumentar 22% a utilização das plataformas Medinet e ADN

- . Criação de incentivos aos mediadores para utilização das plataformas Medinet e ADN
- . Implementação de acções de melhoria contínua das funcionalidades das plataformas

Apostar na eficiência dos consumos

Pretendemos melhorar a eficiência dos consumos em duas vertentes: através das práticas de manutenção dos nossos edifícios e da sensibilização dos nossos colaboradores para a redução do consumo de recursos. Durante o ano de 2009, através do “Gente com Ideias” dinamizámos iniciativas de sensibilização para alterar comportamentos.



Um compromisso com o ambiente

As seguradoras do Grupo CGD definiram, em 2008, uma política ambiental com o objectivo de seguir linhas de gestão em conformidade com a legislação e com as melhores práticas do sector. Promoveram a eficiência no consumo de recursos e a redução do impacto da sua actividade, nomeadamente ao nível dos resíduos gerados. Como principal factor de mudança, as seguradoras do Grupo CGD têm reforçado a formação e sensibilização dos colaboradores neste âmbito.

Os principais eixos de actuação são a inovação nos produtos que integrem questões ambientais e a implementação de um programa de formação e sensibilização dos colaboradores para estas questões.

Gestão dos recursos

Os procedimentos de manutenção dos edifícios actuam sobre a eficiência energética, a conformidade com normas técnicas e as condições de segurança.

No âmbito do Sistema Nacional de Certificação Energética e da Qualidade do Ar Interior nos edifícios, foi realizada uma certificação a um edifício do Grupo, que obteve a classe energética “B”. Para além da certificação deste edifício foram ainda realizadas iniciativas para reduzir o consumo indirecto de energia de outros edifícios. Um dos critérios na aquisição de viaturas é o seu valor de emissão de CO₂.

Gestão interna dos consumos

A gestão dos edifícios, energia e água é efectuada pela Sogrup, empresa do Grupo CGD.



Na primeira pessoa...



Fernanda Pereira, Responsável pela Equipa Ambiental do Programa Gente com Ideias

“O eixo de actuação ambiental da estratégia do nosso programa de Responsabilidade Social não se esgota na implementação de acções de formação e sensibilização interna ou na integração dos desafios ambientais nos produtos. É muito mais do que isso. Consiste no exercício diário de atitudes e modos de trabalho convergentes para o desenvolvimento integrado e sólido de uma cultura corporativa, norteadas pelo valor global da sustentabilidade.”

Campanhas de sensibilização ambiental

Como referido, um dos eixos fundamentais da implementação da política ambiental tem sido a formação. De facto, as seguradoras do Grupo CGD entendem que os comportamentos são a base para um modelo sustentável e têm reforçado a sensibilização para o consumo racional e a importância da gestão adequada dos resíduos. Neste contexto, foram desenvolvidas campanhas com o objectivo de reduzir os consumos e promover a reciclagem e reutilização de recursos, em particular do papel.

Ao nível da sensibilização dos colaboradores, Gente com Ideias promoveu a utilização sustentável do uso do papel e desenvolveu a iniciativa de mobilidade “À Boleia”, através da qual os colaboradores disponibilizam a sua viatura, dando boleia a outros que façam o mesmo trajecto. Subordinado ao tema “Segure o lixo!”, todos os colaboradores das seguradoras receberam um eco-saco destinado aos pequenos desperdícios resultantes das viagens de carro.

Para facilitar atitudes mais eficientes, as seguradoras do Grupo CGD adquiriram impressoras multifuncionais, desenvolveram manuais de utilização eficiente destes equipamentos e lançaram alertas para promover o uso da comunicação electrónica.



Energia

53.126 GJ

de consumo de energia, equivalente a cerca de **36.000** voltas ao mundo de carro³, pela linha do Equador

³ Assumindo o consumo médio de gasóleo de 4,5 litros aos 100 km

Água

27.000 m³

de volume de água consumido, equivalente a cerca de **11** piscinas olímpicas

Emissões e resíduos

583 ton

de papel consumido, equivalente a cerca de

14.000 árvores (florestação de cerca de **13 hectares**)

6.972 ton CO₂ de emissões de gases com efeito de estufa, equivalente a cerca de **33.000** árvores (florestação de cerca de **30 hectares**)

280 ton de resíduos produzidos, equivalente a cerca de **90** camiões de transporte de resíduos

Objectivos

Obter a certificação energética de três edifícios em 2010

Melhorar o desempenho do consumo de água nos edifícios

. Identificação e execução de medidas de eficiência energética para os edifícios, através das auditorias realizadas para a certificação energética, mas também para os que, não sendo certificados, tenham condições equiparáveis.

Melhorar o desempenho energético dos edifícios

. Identificação e execução de medidas de eficiência energética para os edifícios, através das auditorias realizadas para a certificação energética, mas também para os que, não sendo certificados, tenham condições equiparáveis.

Melhorar o desempenho ao nível do consumo de resíduos

. Monitorização da produção de resíduos nos grandes edifícios

. Avaliação da eficácia das campanhas de sensibilização internas

. Avaliação da eficácia dos novos equipamentos instalados (multifunções)

Sensibilizar os colaboradores para a redução de consumos, introduzindo, sempre que possível, os consumos actuais e o contributo para a redução

. Realização de acções de sensibilização

Definir critérios ambientais na selecção e avaliação de fornecedores

Estruturar o investimento na comunidade

A nossa estratégia de solidariedade tem como ponto de partida a estratégia de sustentabilidade das seguradoras do Grupo CGD e resulta igualmente de uma escuta específica aos nossos *stakeholders*. Em 2009, a nossa reflexão sobre a abordagem à comunidade foi aprofundada através de um diagnóstico exaustivo das práticas existentes. Simultaneamente, temos desenvolvido iniciativas para responder à evolução das necessidades sociais.

CRIANÇA
OBRAS
PROJECTOS
VIDA
FELICIDADE
ALEGRIA
AJUDAR

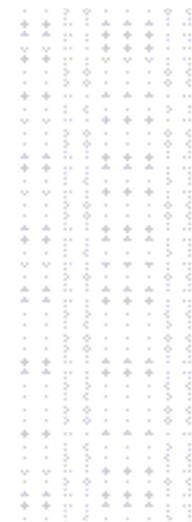
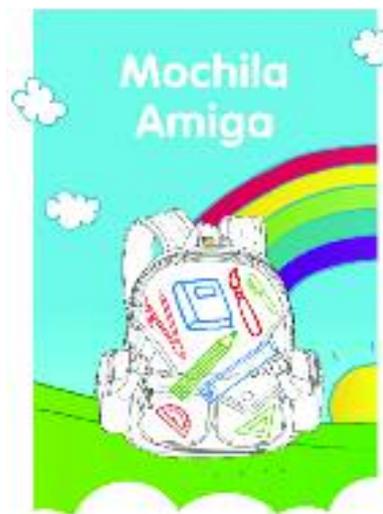
Compromisso com a comunidade: o negócio como eixo central de actuação

Na primeira abordagem das empresas seguradoras do Grupo CGD à sustentabilidade, a aproximação à comunidade foi considerada uma questão importante, tendo sido desenvolvida uma estratégia de solidariedade, que integra o voluntariado em acções em torno de temáticas críticas do sector.

Os eixos de actuação definidos são coerentes com os impactos e desafios do negócio e com o contexto de sustentabilidade: deficiência (congénita ou por acidente), educação e literacia financeira, microsseguro, pobreza e exclusão social, prevenção rodoviária, saúde e estilos de vida saudáveis.

A origem da Estratégia de Solidariedade

Resultou do cruzamento entre a estratégia de sustentabilidade, a escuta de *stakeholders*, as especificidades do negócio segurador e o contexto nacional, na perspectiva do desenvolvimento sustentável.





Criação de uma Bolsa de Voluntários e parceria com a EntrAjuda

A estratégia de solidariedade das seguradoras do Grupo CGD assinalou a estruturação das acções com a comunidade. A primeira acção consistiu na definição de um regulamento interno que traduz os compromissos das empresas e as regras para a prática de voluntariado empresarial. De destacar a cedência de 8 horas por semestre, por colaborador, para a prática de voluntariado.

Foi estabelecido um protocolo com a EntrAjuda, com o objectivo de estabelecer a ponte entre as necessidades das instituições e as competências disponibilizadas, e assegurar a formação e acompanhamento dos voluntários.

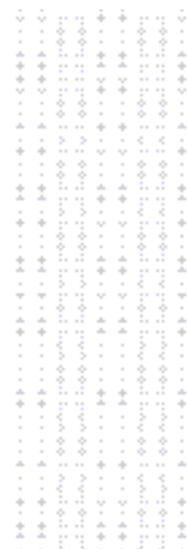
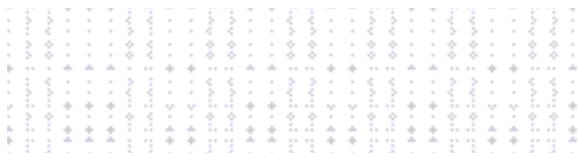
A adesão dos colaboradores é gerida através da Bolsa de Voluntários, onde 111 colaboradores das seguradoras, 33 dos quais reformados, são convocados para participar nas iniciativas. Estes colaboradores receberam formação, dada pela EntrAjuda, para adequarem as suas competências ao contexto do voluntariado.

Três eixos estratégicos em torno do negócio

- Competências das empresas.
- Competências dos colaboradores.
- Donativos das empresas e dos colaboradores.



Árvore de Natal decorada com meias oferecidas à EntrAjuda





Aprofundar a análise do investimento social

Em 2010, foi realizada uma auditoria exaustiva aos donativos e outros tipos de apoio, assim como uma análise de coerência entre a estratégia de solidariedade e as práticas.

As conclusões do estudo apontam para a necessidade de uma maior estruturação da actuação, que passa pela definição e divulgação dos critérios de escolha das instituições e projectos, pela avaliação e medição dos impactos dos projectos e pelo reforço das áreas de actuação mais relacionadas com a actividade do Grupo.

Objecto de análise do estudo
Fidelidade Mundial e Império Bonança

- Tipos de investimento
- Montantes investidos
- Alocação contabilística
- Definições e terminologias usadas
- Abordagem estratégica
- Práticas de gestão
- Práticas de avaliação

Causas mais apoiadas

Causas mais apoiadas em 2009 (Fidelidade Mundial e Império Bonança):

- Desporto
- Cultura
- Juventude

Na primeira pessoa...



Vítor Reis, Participante do Projecto Gente com Ideias

“As iniciativas na comunidade são, para nós, um formidável motor de comunicação e motivação interna. Nos últimos anos, responderam não só às necessidades das associações que costumamos apoiar, mas permitiram igualmente melhorar a coesão interna, depois do processo de integração de serviços. Hoje, a ambição é de continuar a criar esta cultura de solidariedade com a sociedade, actuando de uma forma cada vez mais estratégica e mais exigente. As questões na ordem do dia: como otimizar os nossos impactos e integrar mais estreitamente a preocupação social na nossa actividade.”

Práticas da casa

Mochila Amiga:

A partir da recolha junto dos colaboradores, foram entregues a crianças desfavorecidas, no início do ano lectivo 2009/2010, cerca de 200 unidades de material escolar.

Bolsa de favores:

Iniciativa de troca de bens materiais e imateriais entre os colaboradores, a propósito do Dia do Voluntário e do Dia da Solidariedade.

Ação de Natal Pé de Meia:

Os colaboradores a título individual e o Grupo Caixa Seguros e Saúde contribuíram para a construção de um Pé de Meia, cujo montante reverteu para a realização de obras nas instalações da Associação Raízes. Foram angariados 18.500 euros.

Decoração Árvores de Natal:

2500 pares de meias distribuídas à Entrajuda.

Estudo – o Papel das Empresas na Comunidade:

Promovido pela Sair da Casca, Caixa Geral de Depósitos e Grupo Caixa Seguros e Saúde, com o Alto Patrocínio da Presidência da República Portuguesa e o apoio do BCSD Portugal.

O apoio ao estudo traduz a preocupação das empresas com a maximização dos impactos da filantropia empresarial e serviu de *benchmark* para rever a actuação.

Investimento na comunidade: Patrocínios, Quotizações, Donativos e Doações

900 mil €

investidos na comunidade, o que representou **8,6%** do resultado antes de imposto **333.786 euros** em patrocínios e **530.840 euros** em donativos **263.100 euros** investido em projectos relacionados com a juventude, **65.500 euros** investidos em cultura **29.000 euros** investidos em projectos próprios das empresas seguradoras do Grupo CGD, como a Mochila Amiga, o Pé de Meia ou os Jovens Artistas AFID

Investimento em voluntariado

5 mil €

investidos na bolsa de voluntariado, **40 horas** de voluntariado, **960 horas** de formação com a Entrajuda

Objectivos

Prosseguir com a implementação da Estratégia de Solidariedade

- . Dinamização da Bolsa de Voluntários (aumentar em 20% a participação de colaboradores)
- . Dinamização da Bolsa de Favores
- . Continuação da análise de viabilidade do produto microsseguro
- . Desenvolvimento de uma acção de prevenção rodoviária ou de educação para a literacia financeira
- . Integração da sensibilização para estilos de vida saudáveis na oferta de produtos

Dar continuidade à estruturação do investimento na comunidade

- . Desenvolvimento de acções que cubram todos os eixos de actuação definidos na Estratégia de Solidariedade das seguradoras do Grupo CGD: literacia financeira, prevenção rodoviária e microsseguro
- . Cruzamento dos resultados da análise do investimento na comunidade com as políticas actuais das seguradoras do Grupo CGD

Contribuir para a dinamização da cultura

Em 2008, na primeira abordagem estratégica à sustentabilidade, identificámos a cultura como uma das questões emergentes para 2010. A este nível, optámos por dar continuidade ao trabalho que desenvolvemos há vários anos com a promoção e reconhecimento de jovens talentos na área da pintura e a divulgação da arte contemporânea.



Valorizar o talento de jovens pintores

Em 1990, foi criado o Prémio Jovens Pintores, com o objectivo de estimular a produção portuguesa na área da pintura e promover o reconhecimento de jovens talentos. Ao longo dos anos, este prémio, de periodicidade bienal, seleccionou e premiou dezenas de jovens artistas, abrindo-lhes assim novas oportunidades de carreira.

Em 2007, deu-se uma nova perspectiva ao prémio, mantendo o seu carácter aberto através do modelo de concurso, mas vocacionando-o para artistas em vias de iniciar a sua inserção no contexto artístico português, contribuindo deste modo para incentivar a consolidação do seu percurso artístico.

Dos 111 concorrentes da edição de 2009, foram seleccionados seis finalistas que integraram a exposição da Galeria Chiado 8.

Chiado 8 Arte Contemporânea

Em Janeiro de 2002, as seguradoras do Grupo CGD, aproveitando a localização privilegiada de um dos seus edifícios centrais, decidiram participar nas iniciativas de reabilitação do Chiado, em Lisboa, através da criação de um espaço de divulgação de arte contemporânea – o Chiado 8.

Trata-se de uma iniciativa inédita no contexto empresarial português, que fomenta a cultura e a arte e promove o reconhecimento dos talentos portugueses.

Biblioteca Seguros

As empresas seguradoras do Grupo CGD desenvolvem um conjunto de iniciativas de interesse geral para a sociedade em distintos âmbitos profissionais e culturais. Exemplo destas iniciativas é o projecto Biblioteca Seguros, que preparou para 2010 o terceiro número dedicado ao tema do envelhecimento da população.



Na primeira pessoa...



Miguel Wandschneider, Consultor da Culturgest e Responsável pela programação do Chiado 8

"O projecto do Chiado 8 é um caso exemplar de envolvimento de uma empresa no domínio da divulgação da arte contemporânea. É exemplar, desde logo, porque a Fidelidade Mundial se juntou a uma instituição – Culturgest – com experiência e competências específicas ao nível da concepção e produção de projectos de arte contemporânea. É exemplar pela forma perfeitamente simbiótica como a colaboração entre a Fidelidade Mundial e a Culturgest sempre decorreu, com um diálogo constante e um entendimento claro do papel e das competências de cada um dentro do projecto. É exemplar ainda pela relação entre custos e benefícios. Com um orçamento moderado, a Fidelidade Mundial tem todas as razões para se orgulhar de estar por trás de um projecto que se tornou uma referência muito importante no panorama artístico português e cuja relevância e qualidade é amplamente reconhecida, como se pode constatar pela cobertura crítica de que tem sido objecto, inclusive pela inclusão reiterada de exposições do projecto nos balanços do ano nas artes visuais."

Promoção de artistas contemporâneos

- Alberto Carneiro
- Albuquerque Mendes
- Alexandre Estrela
- Ana Jotta,
- André Guedes
- André Sousa
- Augusto Alves da Silva
- Base Litz
- Cristina Ataíde Costa Pinheiro
- Cruz Filipe
- Francisco Tropa
- Gerad Castelo Lopes
- Isabel Pavão
- Ida David
- Ivo Ribeiro
- Jan Voss
- Joana Rego
- João Moreno
- João Queiroz
- Jorge Galindo
- Jorge Molder
- José Loureiro
- Leonor Antunes
- Luísa Correia
- Luísa Cunha
- Nikias Skapinakis
- Penk
- Sónia Almeida
- René Bertholo
- Rui Toscano
- Vítor Pomar

Números-chave

111

participantes no Prémio Jovens Pintores em 2009

7.500 €

foi o valor do prémio vencedor

81.176

visitantes no Chiado 8, desde 2002

Objectivos

Dar continuidade à promoção da cultura e reconhecimento de jovens talentos
• Fidelidade Mundial Prémio Jovens Pintores



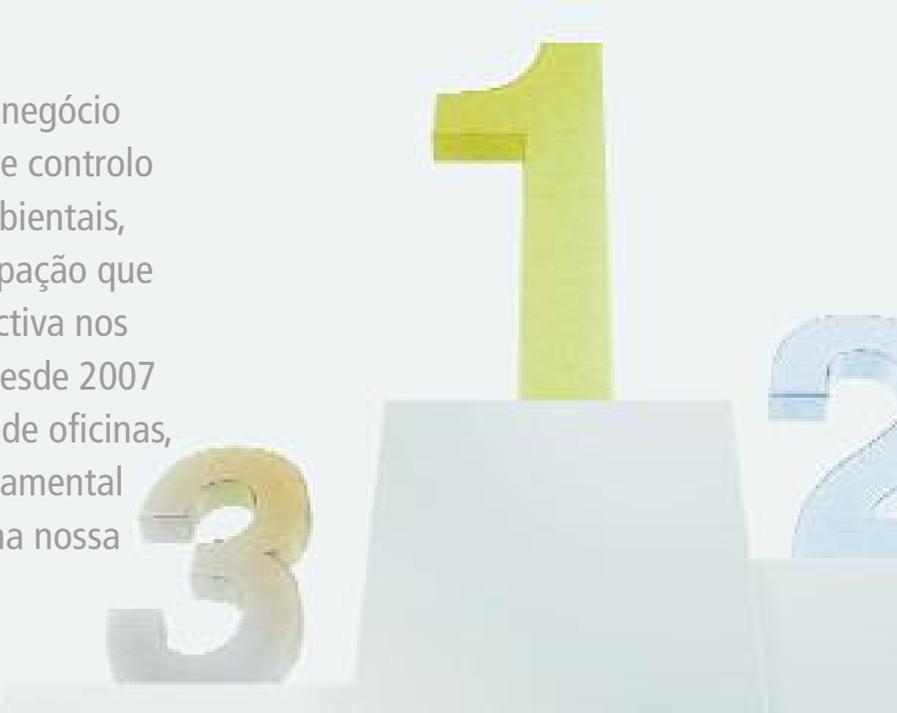
Fidelidade Mundial Chiado 8
Arte Contemporânea



Sónia Almeida
Exposição "To be abstract" 2009
Distinguida com Menção Honrosa
Prémio Fidelidade Mundial Jovens Pintores 2007

Integrar o compromisso com a sustentabilidade na cadeia de valor

Incentivar os nossos parceiros de negócio para a incorporação de práticas de controlo de gestão, técnicas oficinais e ambientais, nos seus processos é uma preocupação que temos assumido de forma mais activa nos últimos anos. Temos trabalhado desde 2007 para a certificação da nossa rede de oficinas, um passo que consideramos fundamental para integrar a sustentabilidade na nossa cadeia de valor.



Certificação das oficinas

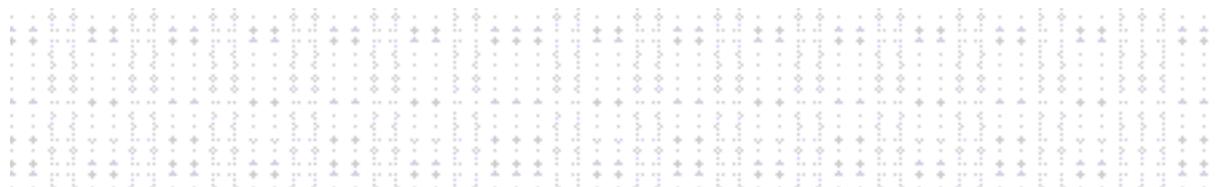
O processo de certificação da rede de oficinas convencionadas assenta no cumprimento de um conjunto de procedimentos estruturados sobre um sistema de qualificação, especialmente concebido para as oficinas automóveis, pelo Centro de Zaragoza. As auditorias de certificação, no âmbito deste processo, são conduzidas pela SGS, que face à sua reputação e experiência como organismo de certificação, mereceu a selecção por parte do Centro de Zaragoza, como seu parceiro em Portugal.

Além da certificação, está definida uma classificação, em função do grau de cumprimento dos requisitos, que varia entre três e cinco estrelas. A classificação de três estrelas foi a classificação mínima exigida na primeira fase do Projecto de Certificação. As oficinas que concluíram com sucesso o processo de certificação receberam uma declaração de conformidade e uma placa identificativa de "Oficina Certificada CZ" para ser afixada num local da oficina bem visível ao público.

O sistema de certificação vem beneficiar diversas partes interessadas - oficinas, seguradoras e cliente final -, pois assegura um maior nível de qualidade do serviço prestado, ao mesmo tempo que garante uma uniformização dos critérios de apreciação e de avaliação desses serviços. Garante às oficinas uma gestão integrada e alicerçada numa cultura organizacional que, além de uma credibilização junto dos seus clientes, proporciona ainda ganhos de produtividade e, consequentemente, aumentos de rentabilidade.

Exigência pela qualidade

As seguradoras do Grupo CGD estão a solicitar a um conjunto seleccionado de oficinas, a certificação de quatro estrelas como condição para a abertura de processos de sinistro, proporcionando desse modo ao segurado ou a terceiro, a comodidade de efectuar simultaneamente na oficina a participação, peritagem e reparação do seu veículo.



Na primeira pessoa...



Pedro Sousa, ToledoCar

"A ToledoCar, tendo como pilares de gestão a aposta na excelência e profissionalismo dos seus serviços prestados, abraçou, desde o primeiro dia, a proposta de certificação de três estrelas do Centro de Zaragoza como sendo um salto qualitativo que permite dar uma resposta ao mercado cada vez mais exigente. As mais-valias desta certificação não passam apenas como um conceito de marketing, como por vezes é entendido. Faz, sim, elevar o nível de qualidade das reparações efectuadas e, através de uma aplicação contínua, consegue-se obter a percepção do grau de satisfação dos clientes e averiguar a eficácia e a orientação da empresa."



Walter Lamego, M Coutinho

"A M Coutinho pretende, de uma forma transversal, envolver e comprometer no programa de qualidade os principais protagonistas da sua empresa, isto é, colaboradores, clientes e fornecedores.

Para os colaboradores esta ferramenta representa o desenvolvimento de uma forte, estruturada e consciente cultura organizacional, garantindo desta forma o envolvimento e a participação activa de todos na vida da empresa. Para os clientes, procura aplicar continuamente processos de melhoria decorrentes de uma certificação, perceber o grau da satisfação dos clientes e averiguar a eficiência da orientação para o cliente. Por fim, para os fornecedores, a política de qualidade representa a definição de uma lista de critérios a utilizar na selecção e avaliação dos mesmos.

O trinómio colaboradores, clientes e fornecedores tem como elemento aglutinador a visão *win win win*. Deste modo, o grupo M Coutinho pretende ser uma empresa geradora de valor acrescentado para todas as partes interessadas com quem se relaciona."

Números-chave

114

oficinas certificadas

Objectivos 2010

Consolidar o processo de certificação das oficinas

. Certificação de 10 oficinas em quatro estrelas
. Acompanhamento das oficinas com certificação de três estrelas (período de 54 meses) na manutenção desta certificação

. Formação das oficinas para implementação de práticas de controlo de gestão, técnicas oficinais, ambientais e de higiene, saúde e segurança no trabalho

Incentivar a implementação de boas práticas pelas oficinas

. Criação de acção de reconhecimento de boas práticas das oficinas

Garantir a transparência da actividade

O Instituto de Seguros de Portugal (ISP) exige que as empresas do sector definam e implementem uma política de tratamento de clientes e uma política antifraude; que instituam uma função autónoma responsável pela gestão de reclamações e designem um provedor do cliente. Respondemos a estas linhas orientadoras do ISP e criámos ainda uma estrutura específica dedicada à arbitragem de conflitos entre os nossos clientes.

Compliance

Compliance

As seguradoras do Grupo CGD adoptam uma estratégia de *compliance* e de prevenção de branqueamento de capitais ao nível das melhores práticas internacionais, constituindo-se como uma referência no mercado segurador nacional. Esta estratégia é disseminada e operacionalizada numa Direcção de *Compliance*, dedicada aos processos de controlo e prevenção de branqueamento de capitais e à garantia de cumprimento de legislação, regras, códigos e normativos de forma a mitigar o risco reputacional e de *compliance*.

Em 2009, deu-se ainda a implementação da função *compliance* nas seguradoras Via Directa, Multicare e CARES, e nas sucursais da Fidelidade Mundial e Império Bonança no exterior, tendo ainda, nestas últimas, sido igualmente implementada uma nova função de prevenção de branqueamento de capitais.

Missão

A Direcção de *Compliance* tem como missão contribuir para que os órgãos de gestão, a estrutura directiva e os colaboradores, cumpram a legislação, as regras, os códigos e os normativos em vigor, externos e internos, de forma a evitar prejuízos para a imagem das empresas e a sua reputação no mercado, bem como de ordem financeira (risco de *compliance*).

Tratar os clientes com lealdade

Dentro dos processos e controlos do gabinete de *compliance*, destaca-se a iniciativa "Tratar os clientes com lealdade", com o objectivo de zelar pelos interesses justos e legítimos dos clientes. Os princípios subjacentes a esta iniciativa têm em consideração a concepção do produto, o marketing e publicidade, o processo de venda, o suporte pós-venda, a gestão de sinistros, a gestão de reclamações e informação de gestão.

Assegurar a imparcialidade e a transparência

As seguradoras do Grupo CGD iniciaram uma colaboração com a Universidade Católica, para a realização de arbitragens, através do Centro de Arbitragens da Universidade Católica Portuguesa (CAUCP), em sinistros que intervissem exclusivamente clientes das seguradoras do Grupo CGD garantidos por contratos de seguro de responsabilidade civil automóvel, com interesses ou direitos conflituantes. De destacar, que a actuação é exclusivamente para estipular a quota-parte de responsabilidade de cada segurado e que não existe obrigatoriedade de adesão por parte dos clientes.

Na primeira pessoa...



António Noronha, Administrador da Fidelidade Mundial e da Império Bonança

"Face à dimensão e composição das empresas seguradoras do Grupo CGD, é frequente a existência de sinistros entre clientes da mesma companhia ou entre clientes do Grupo. Tornou-se necessário, em situações de desconforto para qualquer das partes, ter uma solução perceptível e bem aceite para a resolução dos sinistros. Perante interesses conflituantes de dois segurados do Grupo e exclusivamente para estipular a quota-parte de responsabilidades de cada segurado, há uma iniciativa processual de recurso: a arbitragem preventiva. Neste sentido, o Grupo é proactivo na resolução do potencial conflito.

Foram realizadas nos últimos dois anos cerca de 1.000 arbitragens preventivas, relativas a clientes das seguradoras do Grupo CGD. O tempo médio que inicialmente rondava os 35 dias, situa-se agora nos 29 dias. Com óbvios benefícios para os intervenientes, o mais provável é que este prazo seja ainda mais reduzido. Cerca de 80% destes casos de arbitragem referem-se a sinistros com danos materiais."

Nos últimos dois anos, na sequência do protocolo com a Universidade Católica, foram realizadas 1007 arbitragens (446 em 2009), com um tempo médio de processo de 29 dias (comparado com 35 dias em 2008). Destas arbitragens, 818 referem-se a danos materiais e as restantes a danos corporais.

Centro de Arbitragem da Universidade Católica Portuguesa

É um serviço exclusivo, único no mercado português, que permite a resolução do conflito de modo célere e eficaz, uma arbitragem transparente e idónea, sem custos para os clientes e garante sentenças com o mesmo valor e eficácia de uma qualquer decisão judicial de primeira instância.

Acção Compliance

13

Leis e **7** Normas Regulamentares do Instituto de Seguros de Portugal analisadas
58 novos produtos analisados (com incidência no ramo Vida)

Acção de prevenção de branqueamento de capitais

36.091

análises efectuadas de filtragem de clientes e
136 transacções monitorizadas

Objectivos

Garantir a actualização e divulgação do Manual de *Compliance* junto dos colaboradores

- . Actualização do Manual de *Compliance*
- . Lançamento de um *site* interno sobre *compliance*

Preparar e implementar a 2.ª fase do Programa de Visitas de *Compliance*

- . Desenvolvimento do programa de visitas de *compliance*
- . Implementação do programa de formação *e-learning* em *compliance*

Melhorar os sistemas de prevenção de branqueamento de capitais

- . Implementação do *software* de filtragem dos clientes nas sucursais

Alargar o âmbito de actuação do Centro de Arbitragem da Universidade Católica Portuguesa

- . Realização da 1.ª arbitragem de ramo diverso do Seguro Automóvel, nomeadamente do ramo de patrimoniais

Colocar a sustentabilidade na ordem do dia dos colaboradores

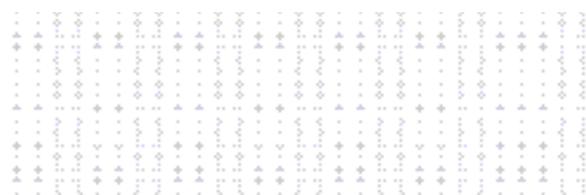
A integração da estratégia de sustentabilidade na nossa actividade e a passagem da visão do topo da empresa para a cultura operacional foram factores críticos de sucesso e, ao mesmo tempo, uma mudança difícil de atingir a curto prazo. Desde 2007, através do Gente com Ideias, desenvolvemos acções para levar os temas da sustentabilidade à agenda do dia dos nossos colaboradores.



Desenvolvimento da comunicação electrónica

Para assinalar o compromisso com a sustentabilidade foi criado um *site* na Intranet para partilha da temática entre os colaboradores, disponibilização de informação e criação de iniciativas que promovem a participação. Este site, que funciona como o espelho do programa, disponibiliza menus de informação sobre as temáticas do sector, iniciativas como *workshops*, rastreios, concursos e actividades, sugestões que acompanham efemérides, curiosidades, eventos, dicas e temas que mudam todos os meses.

Mensalmente, os colaboradores das empresas recebem também a *newsletter* "Gente com Ideias em 60 segundos". Existe uma caixa de correio "Gente com Ideias" destinada a comunicar em tempo real com todos os colaboradores sobre informações de interesse geral. No próprio *site* "Gente com Ideias", o espaço DIGA LÁ destina-se a criar interacção com os colaboradores, que podem deixar sugestões.



Prémio de Inovação "Segure o Futuro"

O ano de 2009 foi marcado pela realização de diversas iniciativas para gerar uma relação mais próxima dos colaboradores com o tema da sustentabilidade. De destacar a 1.ª Edição do Prémio Inovação – Segure o Futuro, criado para sensibilizar para as principais questões da actividade seguradora em matéria de sustentabilidade e para promover a inovação e a motivação interna, relacionados com áreas internas - eficiência interna - e com áreas externas - Ambiente e Alterações Climáticas, Envelhecimento da População, Saúde, Acesso aos Seguros e Acidentes.

Aproximar os colaboradores das temáticas

No âmbito da promoção de estilos de vida saudáveis, foram realizados rastreios de massa gorda, tensão arterial, colesterol, rastreio pulmonar e rastreio oftalmológico, tendo sido ainda criado o Mês da Vida Saudável e um espaço próprio no *site* para o tema.

O ano de 2009 foi ainda marcado pela criação de passatempos alusivos ao Dia do Pai, Dia da Mãe, Dia da Criança e Dia dos Avós.

Foram instalados dez espaços Gente com Ideias em todas as empresas, destinados a acolher e divulgar iniciativas, fomentando a interacção com os colaboradores. Estes espaços foram inaugurados com a iniciativa Troca/Troca de Livros, destinada à promoção da leitura por parte dos colaboradores.

Na primeira pessoa...



Francisco Brás de Oliveira, Vencedor do Prémio de Inovação

"Estas iniciativas são um indispensável fórum para que as ideias venham, literalmente, cá para fora. A ideia vencedora pretende aumentar o valor do seguro obrigatório de acidentes de trabalho, de forma a incorporar neste, a prestação do serviço de saúde e segurança no trabalho, contribuindo em primeiro lugar para a redução dos acidentes de trabalho e, em consequência disso, para o reforço da rentabilidade do ramo e da fidelização dos clientes."



Sofia Botelho, Responsável pela Equipa de Comunicação do Programa Gente com Ideias

"O "Prémio Inovação – Segure o Futuro" foi criado com o objectivo de pôr a sustentabilidade na ordem do dia e de, de uma forma participativa e activa, divulgar a relação entre o negócio e os desafios da sustentabilidade junto dos colaboradores. Este prémio tem, entre outros, o mérito de colocar todos os colaboradores em posição de igualdade e de torná-los parte activa nos destinos das empresas, promovendo a inovação e a motivação interna. Para divulgar o prémio foi criado um microsite interno com a disponibilização da informação sobre sustentabilidade, riscos e oportunidades para o sector e exemplos de boas práticas já implementadas. Neste prémio, o troféu dos vencedores é sempre "um trunfo" também para a empresa e um contributo para o futuro."

Prémio Inovação

33

candidaturas para o Prémio Inovação, **1** ideia vencedora na área da Prevenção de Acidentes de Trabalho em fase de implementação, **2** menções honrosas para ideias que integram produtos e eficiência interna com a vertente ambiental

Outras iniciativas internas no âmbito da sustentabilidade

40

iniciativas distribuídas por: **1** de inovação e motivação interna, **5** de sensibilização para estilos de vida saudável, **5** rastreios de saúde, **3** de ambiente, **7** de solidariedade, **3** de poupança e reforma, **2** de acesso à cultura, **4** de empresa e família, **1** prevenção rodoviária e **9** concursos e passatempos

9

newsletters, **14.632** visitas ao site, **38.871** páginas lidas, **4.106** visitantes únicos do site

Objectivos

Reforçar a sensibilização interna para a sustentabilidade
. Realização de nova edição do Prémio Inovação – Segure o Futuro

Apostar na divulgação externa da sustentabilidade das seguradoras do Grupo CGD
. Lançamento de *site* na Internet sobre a sustentabilidade das seguradoras do Grupo CGD



Newsletter mensal

Gente com Ideias – Uma actuação transversal

O trabalho levado a cabo por Gente com Ideias, no seu âmbito diverso, incide na criação de uma cultura de sustentabilidade interna.

Apresentamos as iniciativas que marcaram o ano de 2009.



Inovação e Motivação Interna

. Prémio Inovação – Segure o Futuro: colocar a sustentabilidade na ordem do dia e divulgar a relação entre o negócio e os desafios da sustentabilidade

Promoção de Estilos de Vida Saudáveis

- . Mês da Vida Saudável
- Alimentação saudável, com distribuição de individuais de refeição e autocolantes didácticos e práticos
- Prática de exercício físico, com passatempos e oferta de bicicletas
- Boa forma intelectual, com o alerta para um cérebro activo e passatempos com oferta de livros de ginástica cerebral
- Práticas saudáveis, como bom humor e optimismo
- Agenda de Saúde: uma boa prática por dia!



Prevenção da Saúde

. Rastreios: massa gorda, tensão arterial, colesterol (com divulgação de informação sobre diabetes e tensão arterial), pulmonar, em parceria com a HPP, e oftalmológico (este dirigido aos filhos dos colaboradores)



Ambiente

. Promoção da utilização sustentável do uso do papel

. Iniciativa "ÁBoleia"

. "Segure o lixo!": distribuição de um eco-saco para o carro





Solidariedade:

- . Bolsa de Voluntários, composta por colaboradores no activo e na reforma e formados pela EntrAjudá
- . Mochila Amiga: recolha interna de materiais escolares destinados a crianças desfavorecidas
- . Árvores de Natal solidárias: 3000 pares de meias doados a crianças de instituições carentiadas
- . Pé-de-Meia: recolha de donativos para a realização de obras nas instalações da Associação Raízes
- . Bolsa de Favores: troca de bens materiais e imateriais entre os colaboradores
- . Entrega de cabazes de Natal aos pensionistas de acidentes de trabalho
- . Recolhas de sangue junto dos colaboradores

Acesso à Cultura

- . Oferta de bilhetes para o teatro
- . Criação da Troca/Troca de Livros para promoção da leitura, com 10 *stands* criados nos edifícios centrais
- . Oferta de *vouchers* de desconto em livros



Promoção da poupança e literacia financeira

- . Oferta de ferramentas de gestão de despesas pessoais
- . Disponibilização de Manual de Poupança
- . Passatempos de sensibilização e oferta de PPR (LEVE) aos colaboradores

Empresa/Família

- . Passatempos relacionados com Dia do Pai, Dia da Mãe, Dia da Criança e Dia dos Avós, com enquadramento em temáticas de sustentabilidade



Plano de Acção | Resumo

Questão	Eixo de Actuação	Objectivos
Integração da sustentabilidade nos produtos	Envelhecimento da população	Inovar nos produtos como promotor do equilíbrio
		Transmitir uma mensagem de segurança à sociedade, através do investimento na procura de soluções alternativas de poupança
	Saúde e estilos de vida saudáveis	Desenvolver produtos que conjuguem taxas de cobertura e as dificuldades do serviço público para uma resposta mais atempada às necessidades
		Promover a prevenção
		Promover a acessibilidade dos produtos de saúde
	Ambiente e Alterações Climáticas	Simplificar e clarificar a oferta
		Desenvolver produtos que integrem desafios ambientais
		Colocar no mercado uma oferta de seguro ambiental que responda às novas necessidades das empresas abrangidas pelo Decreto Lei n.º 147/2008 de 29 de Julho
	Inclusão Social	Prestar serviços de consultoria e acompanhamento dos clientes na avaliação dos seus riscos ambientais
		Focar na prevenção e sensibilização para comportamentos responsáveis
		Criar produtos para responder às necessidades específicas dos segmentos da população tradicionalmente excluídos
		Apostar na literacia financeira
		Adaptar produtos já existentes para responder a necessidades sociais emergentes
		Desenvolver produtos complementares, como o microsseguro empresarial, ligado ao microcrédito do Grupo CGD

A integração da sustentabilidade nos produtos é uma das principais estratégias do Grupo CGD para garantir a sua competitividade e a sua capacidade de inovação. Esta abordagem permite ao Grupo identificar e responder às necessidades dos seus clientes, promovendo o equilíbrio económico, social e ambiental.

O plano de acção foca-se em quatro eixos de actuação: Envelhecimento da população, Saúde e estilos de vida saudáveis, Ambiente e Alterações Climáticas, e Inclusão Social. Cada eixo define objectivos específicos que orientam o desenvolvimento de novos produtos e a melhoria dos existentes.

No âmbito do envelhecimento da população, o Grupo CGD aposta na inovação de produtos que promovam o equilíbrio e transmitam uma mensagem de segurança à sociedade. No que diz respeito à saúde e estilos de vida saudáveis, o foco está na prevenção e na acessibilidade dos produtos de saúde.

Quanto ao ambiente e alterações climáticas, o Grupo CGD desenvolve produtos que integrem desafios ambientais e coloca no mercado uma oferta de seguro ambiental que responda às novas necessidades das empresas. No âmbito da inclusão social, o Grupo CGD presta serviços de consultoria e acompanhamento dos clientes na avaliação dos seus riscos ambientais, foca-se na prevenção e sensibilização para comportamentos responsáveis, cria produtos para responder às necessidades específicas dos segmentos da população tradicionalmente excluídos e aposta na literacia financeira.

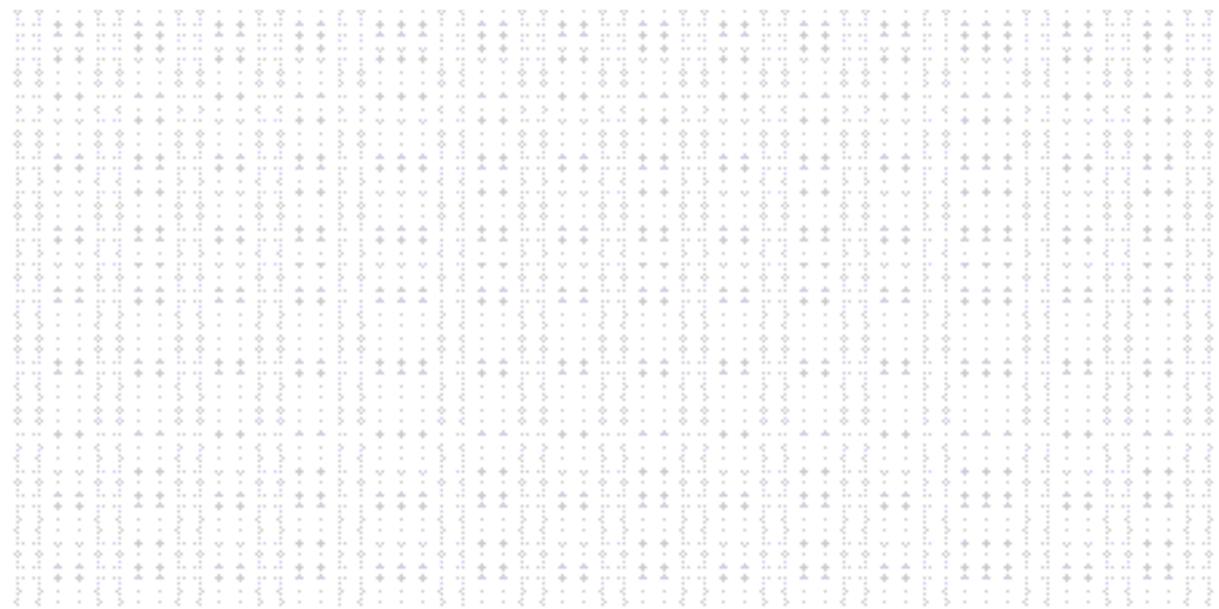
Além disso, o Grupo CGD adapta produtos já existentes para responder a necessidades sociais emergentes e desenvolve produtos complementares, como o microsseguro empresarial, ligado ao microcrédito do Grupo CGD.

Questão	Eixo de Actuação	Objectivos	Acções
Qualidade de serviço e capacidade de resposta	Formação dos mediadores	Reforçar a formação dos mediadores para desenvolvimento de novas competências	Inclusão de formação comportamental no plano de formação de 2010
	Empreendedorismo	Dar continuidade ao desenvolvimento do Projecto Gestores de Clientes	Seleção de 150 Gestores de Cliente/Mediadores Profissionais
	Diálogo e comunicação com os mediadores	Promover o diálogo contínuo com os mediadores	Definição de plano de acção para responder às expectativas identificadas no Inquérito Científico de Satisfação dos Mediadores
		Tornar mais acessível a informação sobre os mediadores e respectiva carteira	Realização da 2.ª Edição do Inquérito Científico de Satisfação dos Mediadores
		Promover a melhoria contínua da comunicação para os mediadores, através da aposta em Tecnologias da Informação	Criação do BI do mediador
	Envolvimento dos mediadores	Diversificar a atribuição de prémios, de forma a abranger mais mediadores, através da criação de prémios regionais, prémios por tipologia	Desenvolvimento de estudo para analisar a taxa de utilização dos Portais My IB e My FM e apresentação de propostas de melhoria
		Gestão das reclamações	Reforçar o desempenho da área técnica
			Melhoria da eficiência do Centro de Gestão de Reclamações – medida através do prazo médio de resposta interno

Asegurar a qualidade do serviço e a capacidade de resposta dos mediadores, através da implementação de medidas de melhoria contínua, de forma a garantir a satisfação dos clientes e a eficiência dos processos.

Plano de Acção | Resumo

Questão	Eixo de Actuação	Objectivos	Acções
Transparência	Compliance	Garantir a actualização e divulgação do Manual de <i>Compliance</i> junto dos colaboradores das seguradoras do Grupo CGD	Actualização do Manual de <i>Compliance</i> Lançamento de um site interno sobre <i>compliance</i>
		Preparar e implementar a 2.ª fase do Programa de Visitas de <i>Compliance</i>	Desenvolvimento do programa de visitas de <i>compliance</i>
		Melhorar os sistemas de prevenção de branqueamento de capitais	Implementação do programa de formação <i>e-learning</i> em <i>Compliance</i> Implementação do software de filtragem dos clientes nas sucursais
Revisão da estratégia de comunicação da sustentabilidade do Grupo	Arbitragem e resolução de conflitos	Alargar o âmbito de actuação do Centro de Arbitragem da Universidade Católica Portuguesa	Realização da 1.ª arbitragem de ramo diverso do Seguro Automóvel, nomeadamente do ramo de patrimoniais
	Comunicação da sustentabilidade externa	Apostar na divulgação externa da sustentabilidade das seguradoras do Grupo CGD	Lançamento de site na internet sobre a sustentabilidade das seguradoras do Grupo CGD
	Comunicação da sustentabilidade interna	Reforçar a sensibilização interna para a sustentabilidade	Realização de nova edição do Prémio Inovação – Segure o Futuro



Questão	Eixo de Actuação	Objectivos	Acções
Gestão de recursos	Gestão ambiental interna	Obter a certificação energética de 3 edifícios do Grupo Caixa Seguros e Saúde	Resposta aos requisitos necessários para obter certificação energética
		Melhorar o desempenho do consumo de água nos edifícios	Identificação de oportunidades para a redução do consumo de água ao nível dos equipamentos, nomeadamente redutores de caudal em águas sanitárias e equipamentos de AVAC
		Melhorar o desempenho energético dos edifícios	Identificação e execução de medidas de eficiência energética para os edifícios, através das auditorias realizadas para a certificação energética, como também para os edifícios que não sendo certificados, tenham condições equiparáveis
			Seleção e montagem de equipamentos com elevada eficiência energética em remodelações a executar em edifícios
		Melhorar o desempenho ao nível do consumo de resíduos	Monitorização da produção de resíduos nos grandes edifícios Avaliação da eficácia das campanhas de sensibilização internas
	Sensibilização ambiental interna	Definir critérios ambientais na selecção e avaliação de fornecedores	Avaliação da eficácia dos novos equipamentos instalados (multifunções)
		Sensibilizar os colaboradores para a redução de consumos, introduzindo, sempre que possível, os consumos actuais e o contributo para a redução	Seleção de critérios ambientais a incluir na aquisição de bens e serviços
	Utilização de plataformas Medinet e ADN		Realização de acções de sensibilização
		Aumentar 22% a utilização das plataformas Medinet e ADN	Criação de incentivos aos mediadores para utilização das plataformas Medinet e ADN Implementação de acções de melhoria contínua das funcionalidades das plataformas

Questão	Eixo de Actuação	Objectivos	Acções
Impacto na cadeia de valor	Sustentabilidade nas oficinas	Consolidar o processo de certificação das oficinas	<p>Certificação de 10 oficinas em quatro estrelas</p> <p>Acompanhamento das oficinas com certificação de três estrelas (período de 54 meses) na manutenção desta certificação</p> <p>Formação das oficinas para implementação de práticas de controlo de gestão, técnicas oficinais, ambientais e de higiene, saúde e segurança no trabalho</p>
		Incentivar a implementação de boas práticas pelas oficinas	<p>Criação de acção de reconhecimento de boas práticas das oficinas</p>
Investimento na comunidade	Estruturação do investimento na comunidade	Prosseguir com a implementação da Estratégia de Solidariedade	<p>Dinamização da Bolsa de Voluntários (aumentar em 20% a participação de colaboradores).</p> <p>Dinamização da Bolsa de Favores</p>
			<p>Continuação da análise de viabilidade do produto microsseguro</p> <p>Desenvolvimento de uma acção de prevenção rodoviária ou de educação para a literacia financeira</p>
		Dar continuidade à estruturação do investimento na comunidade.	<p>Integração da sensibilização para estilos de vida saudáveis na oferta de produtos</p> <p>Desenvolvimento de acções que cubram todos os eixos de actuação definidos na estratégia de solidariedade das seguradoras do Grupo CGD: literacia financeira, prevenção rodoviária, e microsseguro</p> <p>Cruzamento dos resultados da análise do investimento na comunidade com as políticas actuais das seguradoras do Grupo CGD</p>

Questão	Eixo de Actuação	Objectivos	Acções
Colaboradores	Retenção de talentos	Dar continuidade à aposta na retenção de talentos	<p> Lançamento da 2.ª edição do Projecto de Retenção de Talentos</p> <p> Dinamização do programa de <i>trainees</i> (4.ª edição)</p> <p> Curso de <i>e-learning</i> sobre conhecimentos básicos do sector segurador</p>
	Envolvimento dos colaboradores	Dar continuidade à promoção de iniciativas de envolvimento dos colaboradores	<p> Manutenção dos concursos e passatempos para colaboradores</p> <p> Replicação da acção Pé-de-meia</p>
		Implementar a 2.ª Fase do Projecto Conquite o OK! dos seus clientes	<p> Realização periódica de acções de formação de <i>follow-up</i> do projecto.</p> <p> Identificação de outras áreas de desenvolvimento para as quais será aplicada a mesma metodologia</p>
	Clima organizacional	Criar ferramentas de escuta activa e resposta relacionadas com as expectativas dos colaboradores	Realização de um novo inquérito de clima organizacional FM/IB
Cultura	Promoção da cultura	Dar continuidade à promoção da cultura e reconhecimento de jovens talentos	11.ª edição do Prémio Jovens Pintores

Asegurar a continuidade do projecto de retenção de talentos, dinamizando o programa de *trainees* e lançando a 2.ª edição do Projecto de Retenção de Talentos. Implementar o curso de *e-learning* sobre conhecimentos básicos do sector segurador.

Dar continuidade à promoção de iniciativas de envolvimento dos colaboradores, mantendo os concursos e passatempos para colaboradores e replicando a acção Pé-de-meia.

Implementar a 2.ª Fase do Projecto Conquite o OK! dos seus clientes, realizando periódica de acções de formação de *follow-up* do projecto e identificando outras áreas de desenvolvimento para as quais será aplicada a mesma metodologia.

Criar ferramentas de escuta activa e resposta relacionadas com as expectativas dos colaboradores, realizando de um novo inquérito de clima organizacional FM/IB.

Dar continuidade à promoção da cultura e reconhecimento de jovens talentos, realizando a 11.ª edição do Prémio Jovens Pintores.

4. Anexo





Glossário

Action learning - Processo de formação em que os participantes estudam as suas próprias acções e experiência, numa óptica de aprender fazendo, com o objectivo de melhorar o seu desempenho.

ActivAction - Conjunto integrado de projectos com o objectivo de concretizar as aspirações do Grupo Caixa Seguros e Saúde para 2008-2010.

Assurfinance - Venda de produtos bancários através da rede de distribuição de seguros.

Business as usual - Representa o estado normal de funcionamento das operações de uma organização, em contraste com um projecto ou programa que introduza mudança.

Cash-back - Montante directamente alocado ao Plano Poupança Reforma aquando um pagamento através do Cartão de Crédito Leve.

CAUCP - Centro de Arbitragem da Universidade Católica Portuguesa.

Compliance - Cumprimento das normas legais e regulamentares, políticas e directrizes estabelecidas para o negócio e para as actividades de uma organização.

Contact center - Evolução do conceito de *call center* que converge todas as infra-estruturas de comunicação sobre uma única plataforma comum, integrando diversos pontos de interacção com o cliente e a disponibilização de um serviço através de canais associados.

CO₂ - Dióxido de carbono.

Corretor de Seguros - Pessoa que exerce a actividade de mediação de seguros de forma independente face às empresas de seguros, baseando a sua actividade numa análise imparcial de um número suficiente de contratos de seguro disponíveis no mercado que lhe permita aconselhar o cliente, tendo em conta as suas necessidades específicas.

Dislipidémia - Presença de níveis elevados ou anormais de lípidos e/ou lipoproteínas no sangue.

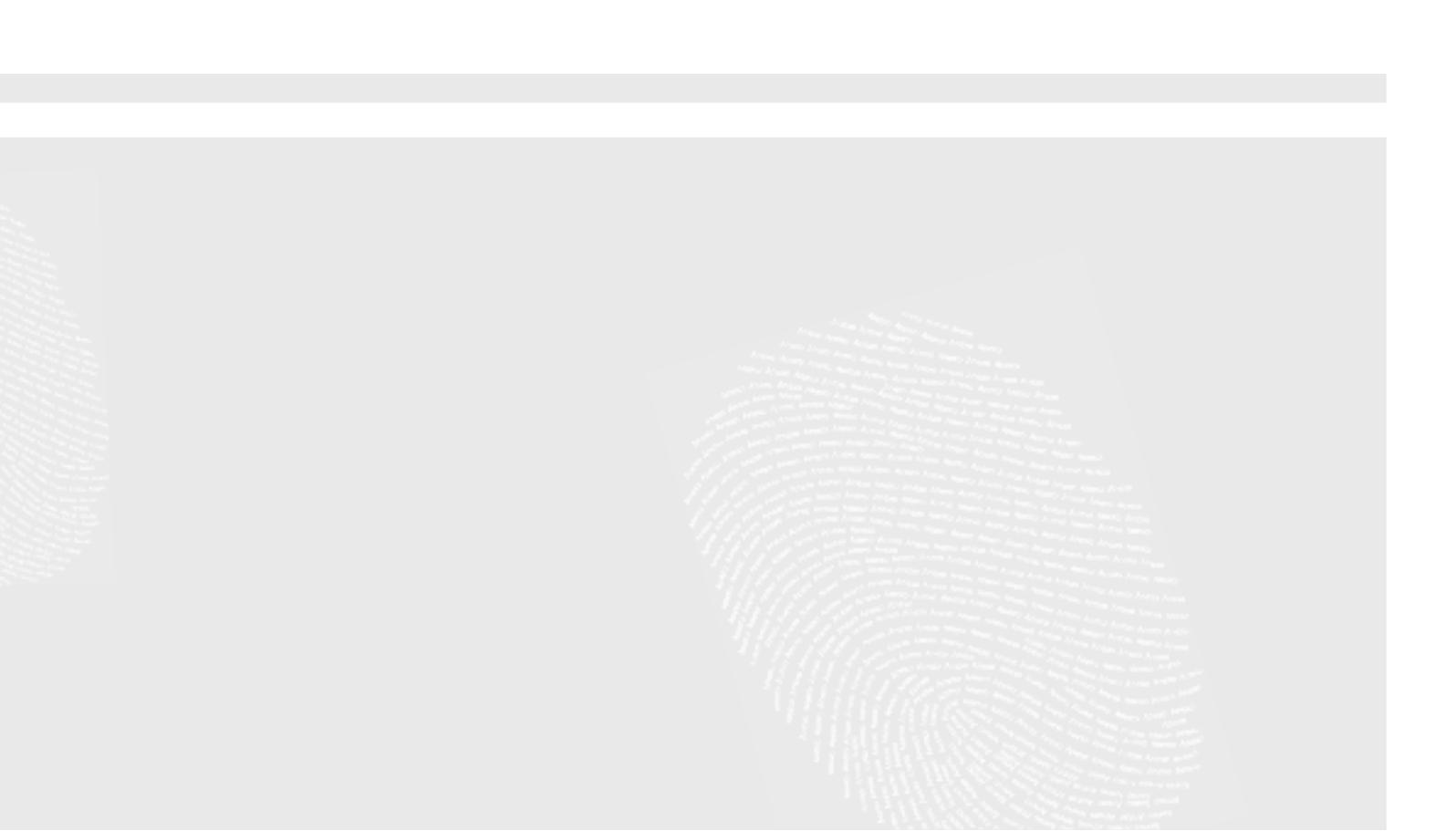
E-learning - Modelo de formação não presencial, através da utilização de tecnologias da informação e comunicação.

Focus group - Técnica utilizada na pesquisa de mercado qualitativa, na qual se utiliza a discussão moderada entre um grupo de pessoas, também denominada "Discussões de grupo".

Formação comportamental - Formação em áreas comportamentais e inteligência emocional, em contraste com áreas técnicas, com o objectivo de melhorar as *soft skills* dos formandos.

Gigajoules (GJ) - Unidade métrica utilizada para medição de consumos energéticos.

Global Reporting Initiative (GRI) - Standard internacional de referência para relatórios de sustentabilidade. As directrizes GRI são adoptadas por mais de 1.500 empresas em todo o mundo.



Lean - Filosofia de gestão focada na redução de desperdício (tempos de espera, excesso de processos, etc.), com o objectivo de melhorar a qualidade do serviço prestado e otimizar a estrutura de custos.

Mediador - Pessoa singular ou colectiva, inscrita no Instituto de Seguros de Portugal, autorizada a apresentar, propor e preparar a celebração de contratos de seguro, nos termos legalmente estabelecidos. Os mediadores dividem-se em três categorias: agentes de seguros, angariadores de seguros e corretores de seguros.

Mediadores activos - Mediadores com apólices novas no ano de 2009.

Mediadores exclusivos - Mediadores que comercializam apenas produtos das marcas das seguradoras do Grupo CGD.

Multi-riscos - Contrato de seguro que garante vários riscos.

Mutualização - Partilha do risco sobre o qual assentam os mecanismos do seguro.

Newsletter - Tipo de publicação de distribuição regular a assinantes, amplamente disseminada por via electrónica.

Pack-start - Pacote inicial de ofertas de um produto.

Pay as you drive - Incentivo inserido no desafio da Prevenção Rodoviária que consiste na variação do prémio de seguro pago consoante o tipo de condução do cliente, premiando condutores mais responsáveis.

Plano de Poupança Reforma (PPR) - Planos de poupança de médio ou longo prazo, que contribuem para o financiamento de um complemento de reforma e para fazer face a situações de necessidade.

Ramo Não Vida - A actividade do ramo Não Vida consiste na exploração dos seguintes seguros e operações: seguro habitação, seguro Multi-riscos, seguro acidentes de trabalho, seguro automóvel.

Ramo Vida - A actividade do ramo Vida consiste na exploração dos seguintes seguros e operações: seguro de vida, seguro de nupcialidade/natalidade, seguros ligados a fundos de investimento colectivo, operações de capitalização e fundos de pensões.

Rappel - Desconto que se concede a um cliente por atingir um consumo determinado durante um período de tempo estabelecido.

Stakeholders (partes interessadas) - Pessoa, grupo ou organização que afecta ou é afectada pelas acções, objectivos e políticas de uma organização. Os *stakeholders* mais comuns para uma organização incluem clientes, empregados, accionistas, Governo, fornecedores, sindicatos e a comunidade em geral da qual a organização extrai recursos.

Ficha Técnica

Título | Relatório de Sustentabilidade das Empresas Seguradoras do Grupo CGD 2009

Propriedade | Caixa Seguros e Saúde SGPS, S.A. (Fidelidade Mundial, Império Bonança, OK! teleseguros, Multicare, CARES, EAPS, GEP)

Direcção | Gabinete de Comunicação e Imagem

Consultores | Sair da Casca – Consultoria em Desenvolvimento Sustentável

Direcção de Arte e Produção | Liquid Design

Impressão | Euro2

Tiragem | 500 exemplares

Pela elaboração deste Relatório foram emitidos 842 grs. de CO₂ eq

Impresso em papel ecológico certificado pela FSC - Forest Stewardship Council

Para mais informações contactar:
gente.com.ideias@caixaseguros.pt



GGI GROUP INSURANCE COMPANIES' SOCIAL RESPONSIBILITY PROGRAMME
Cative Seguros e Saúde SGPS, S.A.

