

RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE

**O NOSSO PAPEL EM 2020
PARA QUE A VIDA NÃO PARE**

**FIDELIDADE
GRUPO SEGUADOR**

MENSAGEM DO PRESIDENTE

Em 2020, o setor segurador foi chamado a intervir no meio de uma crise pandémica, e soube reagir de uma forma rápida, comunicando com proximidade com os seus clientes, acelerando todos os processos de digitalização, salvaguardando a saúde e bem-estar dos seus colaboradores e famílias.

Foram criadas múltiplas soluções digitais (com destaque para a área da Saúde), revisitando e partilhando conteúdos sobre prevenção, poupança, longevidade e qualidade de vida, foi ajustada a oferta para ir ao encontro de particulares e empresas, foram simplificados processos de subscrição na aceitação de riscos e nos processos de regularização de sinistros, reduzindo o valor dos prémios do seguro, entre outros.

Fomos, sem dúvida, um setor presente. Solidário com todo o ecossistema que suporta a nossa atividade: clientes, fornecedores, mediadores, peritos, reparadores automóveis, contact centers. Devemos estar orgulhosos, porque esta crise tinha todos os ingredientes para colocar em causa o nosso papel, e saímos reforçados como setor. De acordo com a Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões (AFS), de maio a dezembro de 2020, cerca de 4,6 milhões de contratos de seguro adotaram um “regime mais favorável” ao consumidor.

A Fidelidade, como líder de mercado, assumiu a sua responsabilidade acrescida e esteve sempre na dianteira em várias áreas. A eficácia das nossas respostas resultou, em boa parte, de já estarmos a trabalhar na direção certa. A pandemia apenas

acelerou o foco nas apostas em saúde, com a telemedicina a assumir um papel de grande relevo, tanto em termos de qualidade de resposta, como em termos de forte crescimento do número de novos utilizadores e de consultas médicas *online*. A sociedade revelou, de facto, uma enorme procura e exigência quanto a serviços de saúde de qualidade, mostrando que a nossa insistência na necessidade de prevenção teve finalmente eco junto do público, cada vez mais consciente do impacto que as coberturas de vida e de saúde têm no bem-estar das famílias e na promoção da igualdade na sociedade.

Em 2020 reforçámos também a nossa insistência no carácter essencial da poupança, que nos permite ter saúde, resistência e qualidade de vida. A poupança é aquilo que permite à economia fazer face aos imprevistos. Segundo um estudo da Insurance Europe, apenas cerca de 35% dos portugueses manifesta intenção de poupar para a reforma num futuro próximo, mas 50% não tem capacidade financeira para o fazer. Temos de alterar este panorama e a Fidelidade assume um papel ativo como promotor de informação, mas também oferecendo mais soluções que incentivem os portugueses, de forma acessível e flexível, a poupar.

2020 também nos mostrou que a forma de trabalhar vai ser diferente no futuro, precisaremos de menos espaço físico, haverá mais flexibilidade de horários. Provámos internamente, e aos nossos clientes, que conseguimos prestar um serviço melhor, mais rápido e digital. O que não quer dizer que nos mantenhemos à distância. Saímos desta crise mais digitais, mas paradoxalmente mais presentes. E vamos continuar a manter a proximidade. Acreditamos que a cooperação no local de trabalho contribui para formar espírito de equipa e sentido de pertença tão necessários a uma empresa, a uma cultura e a uma marca. Acreditamos que o futuro continua a ser relacional, que as equipas têm de se encontrar presencialmente, no mesmo espaço físico. Talvez de forma diferente, mas as pessoas são o que nos distingue. O compromisso Wecare conta já com 2487 intervenções desde que foi lançado, traduzindo esta postura de humanização e preocupação com as pessoas. É o lado humano que diferencia as empresas.

Em resumo, foi o ano que nos colocou à prova e alterou a nossa experiência de vida. A Fidelidade, de certa forma, procurou reinventar a forma de estar no negócio, pondo as preocupações estritamente economicistas e de curto prazo num segundo plano. É certo que dispúnhamos de capacidade financeira para o fazer. Mas a cultura e os valores da organização foram determinantes para a nossa mobilização no apoio aos nossos clientes e parceiros.

Vamos, pois, manter-nos fiéis ao objetivo de continuarmos a ser uma empresa avançada tecnologicamente, mas sempre atenta aos valores humanos.



Jorge Magalhães Correia,
Presidente do Conselho de Administração
da Fidelidade

O NOSSO PAPEL EM 2020

As seguradoras existem para proteger as pessoas e os seus patrimónios. A missão em si não é diferenciadora. O que pode tornar uma seguradora diferente não é o que faz, mas sim a forma como faz. No Grupo Fidelidade, acreditamos que representamos esta diferença.

Em março de 2020, a pandemia COVID-19 começou a manifestar-se em Portugal.

Como outras organizações, também o Grupo Fidelidade enfrentou o desafio de gerir todas as mudanças. Com 3.338 colaboradores em Portugal e número semelhante pelo resto do mundo, foi preciso garantir de imediato que as nossas Pessoas ficassem em segurança, em casa, com as suas famílias. Logo depois, tivemos como desafio encontrar forma de ativar o trabalho a partir de casa, garantindo que não deixávamos sem resposta os nossos clientes que estavam, de igual sorte, a viver esta realidade desconhecida.

Para que a vida não parasse, não foram poupados esforços, individual e coletivamente. Em tempo recorde estabeleceu-se uma equipa que desenhou o Plano de Contingência e foram criadas linhas de contacto para apoio aos colaboradores e famílias, ativando-se canais de comunicação da empresa para veicular toda a informação e medidas adotadas para os clientes e parceiros.

No Grupo Fidelidade, as medidas tomadas para mitigar os impactos da pandemia seguiram sempre o nosso princípio orientador – proteger os nossos colaboradores e clientes – mas também o propósito e a urgência de apoiar a nossa sociedade, agindo e participando de forma responsável na estratégia de combate à COVID-19, de acordo com as orientações definidas pela Direção-Geral de Saúde e pelo Governo de Portugal.

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

O nosso papel, como Grupo Fidelidade, é saber estar próximo. É impulsionar a mudança. É contribuir para uma sociedade mais próspera e sustentável.



fundamentais: a reação rápida para a proteção dos nossos colaboradores; o apoio prioritário aos clientes em dificuldades; a intervenção e auxílio aos parceiros e fornecedores em situação financeira frágil; e o apoio social às comunidades onde estamos presentes. Falaremos destes pilares no relatório, evidenciando, não apenas o que foi excepcional devido ao contexto pandémico, mas também o que de forma relevante se destacou e saiu reforçado, demonstrando resiliência e perspetiva para o futuro.

Para que a vida não pare

Há muito que o Grupo Fidelidade integra na gestão do seu negócio, na relação com as partes interessadas e na sua atuação de todos os dias, o desafio de contribuir para a construção de uma sociedade mais próspera, sustentável e inclusiva. Esta atitude – a que chamámos Wecare – que tanto distingue a forma como o Grupo encara e gere os seus desafios, está enquadrada na sua estratégia de negócio e na sua visão de criação de valor para o seu ecossistema.

Uma visão de longo prazo na nossa área de atividade tem de estar construída sobre a capacidade de antecipar e responder. Para tornarmos isso possível, estamos atentos às mudanças da sociedade e aos desafios a que o negócio deve responder e temos a revisão de prioridades como tema na agenda.

Desde cedo sabemos que para responder de forma relevante às expectativas e necessidades dos nossos stakeholders é fundamental revisitar as suas preocupações, rever o plano de ação e encontrar o melhor conjunto de projetos para um contributo significativo para a Agenda 2030 – Objetivos do Desenvolvimento Sustentável (ODS). Em 2021, concluiremos a revisão da matriz de materialidade do Grupo Fidelidade e com ela iniciaremos um novo ciclo, progressivamente mais integrado no modelo de negócio e suportado num modelo de governance ajustado aos novos desafios.

O GRUPO FIDELIDADE EM PORTUGAL

EMPRESAS DE SEGUROS

FIDELIDADE

SEGUROS DESDE 1808

Seguradora que tem como missão apoiar o desenvolvimento e a construção de uma sociedade sustentável, comprometendo-se a educar, servir, acompanhar e cuidar das pessoas ao longo da vida com produtos e serviços inovadores que, efetivamente, protejam as pessoas (criada em 1808).

Volume de negócios: 1,8 B€
N.º colaboradores: 2.595

OK! teleseguros

Seguradora vocacionada para a comercialização de seguros através de canais remotos (criada em 1998).
Volume de negócios: 57,9 M€
N.º colaboradores: 74

MULTICARE

FIDELIDADE

Seguradora do ramo da saúde do Grupo, que aposta na prevenção e na disponibilização de produtos e serviços que protejam a saúde das pessoas nas diferentes fases da sua vida (criada em 2007).
Volume de negócios: 360 M€
N.º colaboradores: 259

FIDELIDADE ASSISTANCE

Seguradora especializada em serviços de assistência e proteção jurídica (criada em 1998) com operação em Portugal e nos PALOP.
Volume de negócios: 52,8 M€
N.º colaboradores: 173

MARCAS ASSOCIADAS

G E P

GESTÃO DE PERITAGENS S.A.

Responsável pelas peritagens e averiguações das seguradoras do Grupo Fidelidade (criada em 1997).
Volume de negócios: 20 M€
N.º colaboradores: 58

safemode

Gestão de Segurança e Saúde nas Empresas

Especialista em avaliação, prevenção e mitigação de riscos (criada em 2003).
Volume de negócios: 3,1 M€
N.º colaboradores: 48

NEGÓCIO IMOBILIÁRIO

FIDELIDADE PROPERTY

Responsável por gerir o imobiliário do Grupo (criada em 1991).
Volume de negócios: 3,5 M€
N.º colaboradores: 41

CAR SERVICE

Assistência e Reparação Automóvel by FIDELIDADE

Empresa do Grupo Fidelidade especializada em serviços de reparação automóvel ao nível da chapa e pintura em carroçarias, estando também habilitada para disponibilizar o serviço de aluguer de viaturas sem condutor (criada em 1973).
Volume de negócios: 5,8 M€
N.º colaboradores: 26

CARES

Assistência e Reparações

Dedicada à assistência e reparações de imóveis (criada em 2002).
Volume de negócios: 10,3 M€
N.º colaboradores: 53

FIDELIDADE SOCIEDADE GESTORA

Responsável pela Gestão de Organismos de Investimento Coletivo (criada em 2018).
Volume de negócios: 2,2 M€
N.º colaboradores: 11

ACONTECEU EM 2020¹

Assinalamos alguns números e marcos importantes.



2.305

Total recebido da sociedade (M€)

60

Número de agências de clientes

39

Número de áreas de mediação

26

Número de horas de formação a colaboradores (h)



3.338

Total colaboradores

172,6

Custo com colaboradores (M€)

4.125

Número de mediadores

142,3

Comissões de mediadores (M€)



168,3

Custo com fornecedores (M€)

1,9

Investimento na comunidade (M€)

17,2

Pagamentos ao Estado (M€)

2,1

Pagamentos a instituições bancárias (M€)

50.145

Total de energia consumida (GJ)

3.324

Emissões de gases com efeito de estufa (TCO₂eq)



Marcou o ano

Empregador de Referência

Apoio aos colaboradores em pandemia, através da disponibilização de um vasto leque de serviços e da criação de ferramentas que tornaram possível o teletrabalho.

Cultura interna Wecare, que teve como prioridade máxima cuidar da família Fidelidade.

Academia Fidelidade - Wevolution, o Centro de Conhecimento pessoal e profissional onde cada colaborador define o seu percurso de evolução, reforçado num ano tão desafiante.

Negócio com Responsabilidade

Reforço da oferta em saúde, com o lançamento de ferramentas digitais que permitem apoiar no despiste à COVID-19, incentivar a adoção de estilos de vida saudáveis e avaliar o estado de saúde dos clientes.

Condições excecionais para apoio aos clientes, como as moratórias e o bónus automóvel.

Acompanhamento das tendências e desenvolvimento de novos produtos e serviços para reforçar vários segmentos e temas como a longevidade e a qualidade de vida, a poupança, as alterações climáticas e o investimento responsável.

Parceiro da Sociedade

Apoio à recuperação da economia, de forma extraordinária através do suporte aos fornecedores e prestadores de serviços, mas também a setores da economia fortemente impactados pela pandemia.

Criação da Comunidade Fidelidade, reforçando a visão da capacitação da economia social e cuja oferta destinada às organizações sociais visa fornecer ferramentas e conhecimento necessários para o seu desenvolvimento sustentável.

¹ Valores consolidados relativos às empresas consideradas no âmbito deste relatório: Fidelidade, Multicare, OK! teleseguros, Fidelidade Assistance, Safemode, GEP, Fidelidade Car Service, Fidelidade Property, CARES e Fidelidade - SGOIC

A NOSSA AGENDA PARA O DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL

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

A agenda de um grupo como o Grupo Fidelidade, com a sua responsabilidade, escala e nível de impacto, tem necessariamente na sua base o compromisso indelével com a **ética** e a **transparência**. São dois valores fundamentais que geram confiança no sistema financeiro, no processo de identificação de riscos e na prestação do serviço aos clientes. Com o forte impulso da economia digital, em muito acelerada pela pandemia, temos dado particular atenção às novas questões éticas que o recurso ao meio digital levanta, sobretudo no contexto da proteção de dados pessoais. Contribuir para avaliar as lacunas e procurar o melhor enquadramento jurídico que não dissocie proteção e consentimento do serviço ao cliente, é um compromisso transversal da nossa atuação.

Pela sua génese, a **prevenção** é central no Grupo Fidelidade, enquanto modelo de atuação nas várias áreas de negócio e como conceito transversal nas

iniciativas com colaboradores e clientes. Num país com baixos níveis de literacia em saúde, finanças e prevenção, torna-se particularmente importante que na nossa sociedade se ganhem competências para melhorar a qualidade de vida e preparar um futuro mais resiliente. Chamamos a nós a responsabilidade de contribuir para melhorar o conhecimento sobre estes temas, estabelecendo a **literacia** como desígnio, através de um forte investimento na informação e sensibilização dos clientes e consumidores.

Assentamos nestes quatro princípios — ética, transparência, prevenção e literacia — as prioridades estratégicas da nossa atuação, que cruzamos com um grande objetivo futuro, o da **inclusão**, o qual precisa de acelerar com o desenvolvimento de produtos e serviços ajustados a novas necessidades e a promoção do acesso aos seguros pela população com vulnerabilidades.



Foco nas Pessoas

Como Grupo orientado para as Pessoas, estabelecemos uma matriz de preparação e acompanhamento das equipas, dos líderes e de cada um dos colaboradores, para que possam alcançar um desempenho profissional adequado e potenciador do desenvolvimento do negócio. E, ao mesmo tempo, usufruir de condições para uma boa qualidade de vida.



A saúde é uma preocupação central na vida das pessoas assumindo, por essa razão, um lugar próprio na agenda do Grupo Fidelidade.

Saúde, Qualidade de Vida e Longevidade

A saúde é uma preocupação central na vida das pessoas assumindo, por essa razão, um lugar próprio na agenda do Grupo Fidelidade. Se a promoção de estilos de vida saudáveis e a contribuição para melhorar a qualidade de vida foram sempre uma prioridade, estamos agora igualmente investidos em encontrar boas respostas para dois desafios complexos: o da longevidade, que sendo uma conquista civilizacional admirável, deve ser sustentada de um ponto de vista social e financeiro; e o do acesso à saúde, um bem indiscutivelmente valorizado pelos cidadãos e um sinal claro da prosperidade de qualquer sociedade.

Investimento Responsável

O investimento responsável combina fatores ambientais, sociais e de governança (ESG) para que, ao mesmo tempo que garanta retorno aos investidores, beneficie a sociedade através do processo de influência no comportamento das empresas. A integração da análise ESG em modelos de scoring e rating do portfólio permite incluir uma carteira de investimentos com base nos princípios do desenvolvimento sustentável. Embora o Grupo e os seus stakeholders já considerem estes princípios de investimento no seu portfólio, preparamo-nos para uma fase de disseminação de conhecimento e investimento mais estratégica e alargada.



O Grupo acredita que as instituições com legitimidade para tal devem fomentar a poupança e reconhece a importância de reinventar a literacia financeira no que diz respeito a este tema.

Poupança e Investimento

Estamos cientes de que a poupança não consta nas prioridades dos portugueses, uma vez que os incentivos – materializados em benefícios fiscais – encontram-se em níveis atualmente baixos, uma vez que o investimento é uma consequência da poupança, sem poupança não haverá investimento. O Grupo acredita que as instituições com legitimidade para tal devem fomentar a poupança e reconhece a importância de reinventar a literacia financeira no que diz respeito a este tema. Por isso, hoje, encontra-se a rever o portfólio de produtos e serviços para que se adequem às necessidades de poupança e investimento dos clientes. A plenitude deste projeto será desenvolvida entre três e cinco anos e foi alcançada para cobrir as várias camadas da população.

Na nossa gestão ambiental interna e na gestão dos processos com os nossos parceiros e clientes temos vindo a consolidar boas práticas de desmaterialização e poupança de recursos.

Ambiente

As alterações climáticas e a urgência de mitigar os seus efeitos, marca a nossa estratégia de análise e desenvolvimento de investimentos responsáveis. Na nossa gestão ambiental interna e na gestão dos processos com os nossos parceiros e clientes temos vindo a consolidar boas práticas de desmaterialização e poupança de recursos.

Envolvimento com a Comunidade

O contributo do Grupo Fidelidade para a construção de uma sociedade sustentável inclui uma política de envolvimento com a comunidade, que assenta na cumplicidade e na partilha e de que o Prémio Fidelidade Comunidade, criado em 2017, é um dos pilares. Estendemos estes princípios de atuação às restantes geografias onde o Grupo opera, privilegiando dar apoio a problemas locais urgentes e relevantes.



O NOSSO CONTRIBUTO PARA A AGENDA 2030



Garantir o acesso à saúde de qualidade e promover o bem-estar de todos, em todas as idades.

Desenvolvimento de produtos e serviços para uma melhor saúde e qualidade de vida, nomeadamente num contexto de longevidade da sociedade.



Promover o crescimento económico inclusivo e sustentável, o emprego pleno e produtivo e o trabalho digno para todos.

Desenvolvimento profissional e pessoal dos colaboradores e promoção do bem-estar das equipas.



Reduzir as desigualdades no interior dos países e entre países, a nível do aumento do rendimento, mas também do acesso à igualdade de oportunidades.

Mitigação das desigualdades visíveis na comunidade, através do fortalecimento do setor social e da boa vizinhança.



Tornar as cidades e comunidades inclusivas, seguras, resilientes e sustentáveis.

Acompanhamento de tendências, inovação em produtos e serviços e aposta na digitalização para elevar o potencial de transformação positiva de alguns dos principais desafios sociais.



Adotar medidas urgentes para combater as alterações climáticas e os seus impactos.

Contributo para gerir o impacto das alterações climáticas, através da avaliação criteriosa do risco dos clientes e da gestão dos processos relacionados com os eventos climáticos em Portugal.



Reforçar os meios de implementação e revitalizar a parceria global para o desenvolvimento sustentável, encorajando a mobilização de instituições e recursos em torno do desenvolvimento sustentável.

Compromisso com o desenvolvimento dos mercados onde o Grupo decide operar, através da criação de infraestruturas e da disponibilização de serviços e soluções à população.

O NOSSO PAPEL EMPREGADOR DE REFERÊNCIA

Neste ano atípico, o grande desafio de cuidar das nossas pessoas determinou muitas das decisões tomadas. Em todas as empresas do Grupo assegurámos em pleno a atividade seguradora, sempre que possível a partir da casa de cada colaborador.



3.338

O Grupo Fidelidade, em Portugal, conta com a dedicação e o trabalho de 3.338 colaboradores, 55% dos quais são do género masculino e 45% do género feminino.

72%

dos colaboradores tem mais de 40 anos.

99,5%

dos colaboradores tem contrato permanente.

EMPREGADOR DE REFERÊNCIA

Manter uma cultura Fidelidade no ponto onde circula a energia que permite sermos individual e coletivamente resilientes, continuará a ser nos próximos tempos um fator crucial para o qual as lideranças são chamadas a desempenhar um papel de proximidade, empatia e envolvimento determinantes.

Foram seguidas duas linhas de orientação: uma centrada na adaptação à realidade que vivemos e outra assente na necessidade de despoletar abordagens não previstas, para promover, tanto quanto possível, a segurança e bem-estar em contexto de trabalho. Passadas duas semanas de o primeiro confinamento ter sido decretado, após um trabalho de organização e coordenação sem precedentes na história do Grupo, as equipas estavam a trabalhar remotamente, com sistemas de ligação em rede melhorados e a funcionar sem limitações. Assegurámos, desde cedo, o acesso dos colaboradores a um conjunto de medidas para simplificar procedimentos e ajudar a resolver problemas circunstanciais, fruto do contexto de teletrabalho. Durante todo o processo, procurámos assegurar a comunicação regular de decisões, medidas e procedimentos implementados.

Por tudo isto, os grandes temas do ano para o Grupo, enquanto empregador, foram o desenvolvimento das nossas equipas, a criação de novos modelos de gestão e envolvimento, a transformação dos modelos de trabalho e, naturalmente, o bem-estar das pessoas. A capacidade de adaptação e de transformação que nos foi exigida por força da pandemia e que o Grupo, coletivamente, conseguiu superar, veio não só confirmar a adequação da política de desenvolvimento profissional e pessoal delineada para as equipas como, e sobretudo, a capacidade de superação, engenho e dedicação dos colaboradores nesta altura de exigência extrema. O caminho da transformação digital e dos modelos de trabalho fica desde já apontado para os próximos anos e contamos com mais experiência e capacidade de reflexão para o fazer.

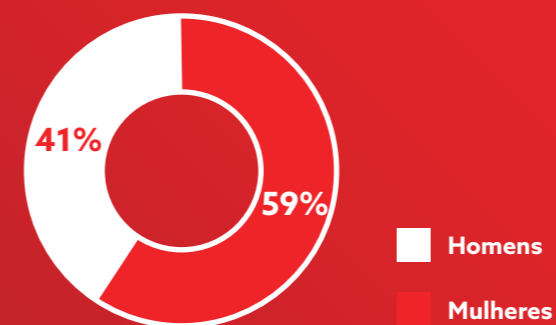


NÚMEROS CHAVE ²

3.338

O Grupo Fidelidade, em Portugal, conta com a dedicação e o trabalho de 3.338 colaboradores, 41% dos quais são do género masculino e 59% do género feminino.

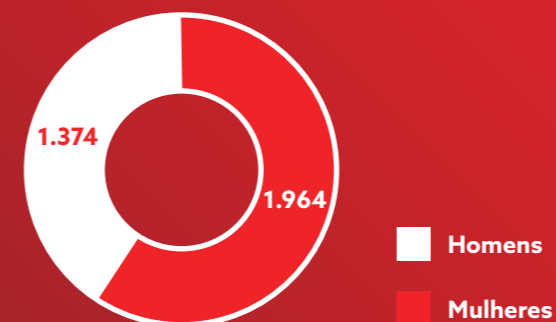
Percentagem de Homens e Mulheres no Grupo em 2020



72%

dos colaboradores têm mais de 40 anos.

Colaboradores do Grupo por género em 2020



99,5%

dos colaboradores têm contrato permanente.

No ano de 2020, Grupo aumentou em 3% o número de colaboradores face ao ano anterior – mais 101 postos de trabalho –, contribuindo assim para a empregabilidade do país num ano marcado pela pandemia.

As empresas que contribuíram para tal foram: Fidelidade, GEP, Fidelidade Property, Cares, Fidelidade – SGOIC e Safemode

² Valores consolidados relativos às empresas consideradas no âmbito deste relatório: Fidelidade, Multicare, OK! teleseguros, Fidelidade Assistance, Safemode, GEP, Fidelidade Car Service, Fidelidade Property, CARES e Fidelidade – SGOIC.

CUIDAR EM MOMENTOS DIFÍCEIS

Cuidar da nossa família é sempre uma prioridade em momentos difíceis. Não poderíamos imaginar a dimensão que a preocupação em cuidar iria assumir em 2020, sabendo hoje que nos guiámos coletivamente por uma grande capacidade de resolução e fazer acontecer e de uma forte empatia e união, em que apenas uma parte poderia estar contida num manual de instruções. Durante os primeiros meses, no tempo da primeira grande repercussão da pandemia, cuidar da família Fidelidade foi o lema aplicado a um conjunto de medidas, que abrangeram as mais diversas temáticas: saúde, prevenção e proteção, bem-estar, condições para trabalho remoto, apoio social e psicológico aos colaboradores. Algumas áreas receberam particular atenção devido à natureza desta crise, como foi o caso da saúde, fornecendo todo o apoio para conhecer e avaliar os riscos de saúde das nossas pessoas em relação à COVID-19, para informar e orientar sobre os cuidados a ter. E, ainda, para apoiar e acompanhar todos os colaboradores e familiares em situação de isolamento profilático ou em tratamento.

O Plano de Contingência desenhado com celeridade para suportar todas as medidas orientou o Grupo na gestão do período pandémico e na adaptação da sua atividade. Para que todos soubessem como agir e responder, foi preparado um conjunto alargado de orientações, de forma concertada e multidisciplinar, onde a Safemode, empresa do Grupo especializada em análise e prevenção de risco, teve um papel central.



PRÁTICAS E INDICADORES

Saúde, proteção e prevenção

Linha "Saúde no trabalho em casa"

A medicina do trabalho desempenhou um papel crucial nesta fase. Foram criadas duas linhas:

- A «Saúde no trabalho em casa» para permitir aos médicos no trabalho acompanhar qualquer colaborador que, por alguma razão, tivesse questões para colocar;
- A «Linha COVID-19» com um papel decisivo para reportar possíveis casos positivos e prestar esclarecimentos aos colaboradores, sobretudo aos que foram diretamente afetados pelo vírus.

Períodos de trabalho para os colaboradores

A Fidelidade definiu períodos de trabalho para os colaboradores a trabalhar a partir de casa, com vista a ajudar a separar a fase do trabalho da vida pessoal e familiar. Foram várias as iniciativas lançadas para os colaboradores e suas famílias, destinadas a melhorar o seu dia a dia e, ao mesmo tempo, trazer os valores da Fidelidade para o seu novo espaço de trabalho.



Apesar de uma alteração profunda nas nossas rotinas diárias, a Fidelidade, de um momento para o outro, conseguiu proporcionar todas as condições de trabalho às suas Pessoas, para que na sua experiência de trabalho a partir de casa, as mesmas pudessem desempenhar as suas funções. No contexto da pandemia pela COVID-19, a Fidelidade adotou, pessoal e coletivamente, rigorosas e adequadas medidas de proteção e higienização e, sempre que solicitado ou em necessidade de auxílio, a Fidelidade prontamente prestou a devida ajuda, com a preocupação de tentar encontrar as melhores soluções, quer para as nossas Pessoas, quer para a Organização.

Paula Caramelo, Fidelidade –
Direção Pessoas e Organização

NOS – Programa de Apoio Social

O Programa NOS, é uma iniciativa interna destinada a apoiar colaboradores em situação de fragilidade.

103 pedidos de apoio novos durante o ano 2020

Cuidamos dos cuidadores - Lançamento do Apoio ao Colaborador Cuidador

Estabelecemos como prioridade apoiar e capacitar os colaboradores que são cuidadores, começando por aferir o universo de cuidadores informais dentro do Grupo Fidelidade

Através da realização de um inquérito, identificaram-se 274 colaboradores cuidadores informais no Grupo e foi-nos possível extrair as seguintes conclusões: por um lado, os colaboradores cuidadores despendem entre 1h e 15h do horário semanal pré e /ou pós laboral, no apoio prestado a dependentes a seu cargo ; por outro lado, as tarefas destes colaboradores cuidadores relacionam-se do quotidiano da pessoa dependente, tais como alimentação, cuidados de higiene, gestão e pagamento de serviços e compras acompanhamento a consultas, exames e tratamentos.

Com esses dados e em paralelo com o reconhecimento legislativo do Cuidador Informal, em novembro de 2020, o NOS – Programa de Apoio Social desenvolveu uma nova valência – Apoio ao Colaborador Cuidador – que consiste no apoio aos colaboradores que prestem cuidados regulares a familiares dependentes.

Neste sentido, foram disponibilizadas medidas de conciliação entre a vida profissional e a prestação de cuidados regulares à Pessoa Cuidada, designadamente flexibilidade de horário e/ ou trabalho a tempo parcial e/ou teletrabalho, e justificação de ausências, tudo nos exatos termos previstos no Código do Trabalho; ações de capacitação e formação para o desenvolvimento de competências em cuidados a prestar à Pessoa Cuidada; aconselhamento e acompanhamento e/ou grupos de autoajuda; e ainda a participação ativa na procura de serviços e ajudas técnicas à Pessoa Cuidada.

11

pedidos de apoio para a nova valência – Apoio ao Colaborador Cuidador

NOS em tempo de COVID-19

A Fidelidade tem como prioridade o bem-estar dos seus colaboradores e respetivas famílias. Por essa razão, desenvolvemos um conjunto de ferramentas para prestar apoio nesta fase tão atípica;

Para apoiar colaboradores em situação mais vulnerável foram disponibilizados os seguintes serviços:

- Acompanhamento permanente de colaboradores infetados com a COVID-19
- Apoio médico gratuito para colaboradores e familiares – através da Medicina Online da Multicare e da equipa médica da Safemode.
- Apoio a Colaboradores Cuidadores – em parceria com a Associação Cuidadores, um conjunto de ferramentas para facilitar a situação dos n/ colaboradores que dividem o seu dia entre a função laboral e o ser Cuidador Informal.

Realizámos a entrega gratuita de bens alimentares e medicamentos em todo o país, em articulação com a Fidelidade Assistance.

Disponibilizámos apoio psicológico gratuito para todos os colaboradores durante 8 meses.

Realizaram-se quatro Webinars gratuitos sobre saúde mental, em parceria com uma entidade especializada no tema, em que o número de inscrições foi superior ao número de vagas por sessão.

Comunicar e envolver com proximidade

We're in touch

Com o início do confinamento em março 2020, foi criada a rúbrica We're in touch na rede interna online para ajudar os colaboradores a adaptarem-se às alterações radicais que a COVID-19 trouxe a nível individual e coletivo. Durante seis semanas foram divulgados, através do Wevolution, conteúdos e formações sobre produtividade, trabalho remoto e bem-estar.

Para as lideranças, foram preparados conteúdos específicos sobre como envolver e acompanhar as suas equipas, neste novo contexto.



Mais do que nunca, sentimos a necessidade de estarmos mais próximos das nossas pessoas, mantendo com elas uma comunicação fluída, para que sintam que estamos (sempre) aqui. É crítico escutar, compreender e adaptar, por forma a perpetuar a relação de confiança que temos com todos. «Somos Fidelidade sempre que estamos próximos».

Cristina Ribeiro, Fidelidade -
Direção Pessoas e Organização

Dicas em casa

Desenvolveu-se o guia «**WORK@HOME - Receitas Rápidas**» com conselhos para aliviar os dias de confinamento, nomeadamente com dicas para melhorar o bem-estar, exercícios de respiração, meditação e atividade física. E para facilitar a gestão do trabalho com crianças, recomendações de leitura, de peças de teatro ou concertos virtuais, entre outros.

Foi criado o **Grupo de Pais online**, para abordar os grandes desafios colocados às famílias e sugerir ferramentas práticas para uma boa gestão das novas rotinas diárias. Neste âmbito, realizaram-se quatro sessões interativas, com especialistas em Educação Parental e que contaram com a participação de 64 colaboradores. Esta iniciativa incluiu ainda workshops sobre alimentação adequada, conciliação teletrabalho/telescola, gestão do stress/ansiedade, para além de Check-Ups do foro emocional.



Procurando antecipar as dificuldades, alargámos a nossa rede de apoio, criámos novas valências e mantivemos o foco no mais importante - as nossas Pessoas.

Daniela Marques, Fidelidade -
Gabinete de Responsabilidade Social



MAIS DESTAQUES

Fortalecer a comunidade

Ação de Natal

Fruto do contexto pandémico, a Ação de Natal foi pensada ao pormenor para responder à falta de convivência entre os colaboradores e aos setores da sociedade mais afetados pela pandemia, consistindo nas seguintes ações:

- O postal de Natal, assinado à mão para todos os colaboradores do Grupo e pelo Presidente da Comissão Executiva.
- A oferta de um voucher da Lifecooler para a restauração num valor de 30€, em substituição dos habituais jantares de Natal da empresa, tendo-se adquirido 3.500 jantares através de parceiros.

Para estreitar os laços entre colaboradores criou-se um programa de conversas telefónicas surpresa. Cada colaborador foi convidado a inscrever-se e ligar para um número que lhe seria atribuído. Do outro lado da linha estaria outro colaborador que também se tinha inscrito no programa. Desta forma, as nossas Pessoas tiveram oportunidade de receber e fazer chamadas falando com colegas de qualquer ponto do país, conversando e exprimindo

os seus sentimentos e desejando um Feliz Natal. Mesmo à distância estávamos próximos. O valor da chamada reverteu para a Fundação do Gil e permitiu arrecadar cerca de 10.000€, graças à realização de 4.657 telefonemas.

Esta ideia, ao ser apresentada ao Ministério do Trabalho, serviu de inspiração para a iniciativa "A Voz Solidária", cujo objetivo foi contactar e oferecer um pouco de tempo a pessoas sozinhas no Natal e no Fim do Ano.

Cooperação dos colaboradores

Ao longo do ano, os colaboradores foram desafiados a participar em iniciativas no âmbito da Comunidade Fidelidade, que desenvolve voluntariado de competências, atividades on the job e angariações de fundos para organizações sociais. Com o apoio dos nossos colaboradores, foi possível angariar cerca de 11.000€ que apoiaram mais de 10 organizações sociais.



BASTIDORES

Dar condições às pessoas para trabalharem a partir de casa – a tecnologia foi determinante como suporte às novas formas de trabalhar e como contributo para o bem-estar. Para este efeito, os sistemas de Informática e Tecnologia foram melhorados e passaram a funcionar sem limitações para o trabalho

remoto, o que permitiu ao Grupo Fidelidade continuar a sua atividade a partir de casa. Criadas as condições para a migração do atendimento para casa, terminámos o ano de 2020 com o notável número de 415 comunicadores a atender em regime de teletrabalho.

Para os colaboradores poderem desempenhar as suas funções em teletrabalho, foi-lhes assegurado:

- Equipamento informático (portáteis, monitores e headsets) para uso em casa;
- Aumento de largura de banda da ligação à Internet para acesso remoto à VPN da Fidelidade;
- Aquisição de infraestrutura e licenciamento específico para acesso remoto dos colaboradores às respetivas empresas.

DESENVOLVER COMPETÊNCIAS, CONSOLIDAR A CULTURA



PRÁTICAS E INDICADORES

O desenvolvimento do plano de desempenho das equipas que estava previsto para 2020 não mudou. Podemos até afirmar que saiu reforçado, por força das novas necessidades que tiveram de ser atendidas, para garantir a utilização de novas ferramentas à distância e o trabalho dos colaboradores nessas circunstâncias. A retenção de talento é a grande medida do nosso trabalho.

Academia Fidelidade

Lançado no final de 2019, o **Wevolution** teve em 2020 o grande momento de desenvolvimento e consolidação desta Academia Fidelidade, destinada a construir uma cultura de aprendizagem no Grupo.

Trata-se de um Centro de Conhecimento para potenciar o crescimento pessoal e profissional, onde cada colaborador, em conjunto com a sua liderança, define o seu percurso de evolução.

Devido à pandemia, houve a necessidade de repensar e adaptar a forma como o Grupo Fidelidade capacita os colaboradores para um modelo à distância. Foi assim reforçada a componente de formação remota e digital, que representou 78% das horas de formação efetuadas em 2020.



Deu-se continuidade ao programa global de capacitação e reskilling, mantendo os seus principais temas orientados para a liderança e o seu empoderamento, e à capacitação para as novas ferramentas tecnológicas, com vista a manter os níveis de eficiência e de qualidade do negócio em modo digital.

8.016

participações e grau de satisfação de 4,4 em 5

Durante 2020, o Wevolution desempenhou igualmente um papel importante no desenvolvimento de iniciativas de apoio ao colaborador e seu agregado familiar durante a pandemia.



O WEVOLUTION procurou estar perto e apoiar os colaboradores, num ano de adaptações significativas, no desenvolvimento de novas competências e conhecimento por forma superar e alavancar esta mudança.

Cátia Almeida, Fidelidade – Direção Pessoas e Organização

Potenciar as lideranças

Em 2020, prosseguimos o reforço do papel das lideranças, no contexto da sua formação, acompanhamento e desenvolvimento. A experiência deste ano deixou claro que os excelentes líderes conseguiram incorporar o elo de ligação entre os colaboradores e a organização. Também antecipámos que os modelos de trabalho híbrido do futuro próximo, virão acrescentar competências de liderança exigentes para gestão das equipas à distância, que incluirão variáveis mais complexas, como a flexibilização de horários de trabalho e a promoção da autonomia, responsabilização e colaboração.

No âmbito da estratégia de capacitação das lideranças como agentes de transformação da organização, criaram-se as sessões online **We See Beyond** para reflexão, inspiração e partilha sobre ações e mudanças relevantes positivas em resposta aos desafios que o Grupo enfrentava.

Em 2020, tiveram lugar 10 sessões nas quais participaram diversos oradores nacionais e internacionais de referência para discutir os seguintes temas: Future challenges, Leading yourself, Leading people, Leading innovation.

5.600

horas de formação e 587 participações em ações de Liderança em 2020

Mais próximo das novas gerações

Desenvolvido para dar a conhecer a atividade seguradora às novas gerações e aproximá-las do Universo Fidelidade, o Programa de Embaixadores 2020-2021 continuou a decorrer e apresentou resultados práticos acima das expectativas: o primeiro encontro online de 26 Embaixadores com os respetivos Buddies resultou na identificação de mais de 40 oportunidades de contacto para o Grupo, vão desde eventos como workshops e sessões de apresentação, até talks onde nós possamos estar presentes.

26

Embaixadores envolvidos na edição 2020-2021

Com efeito Boomerang

Depois do sucesso da primeira edição do Programa Boomerang, a edição 2020-2021 contou com mais de 1.400 candidaturas, o dobro das do ano anterior. Este número revela a relevância deste estágio de nove meses no universo Fidelidade para jovens universitários e a capacidade de divulgação desta iniciativa. Deixa também manifesto o interesse que tem o contacto com o mundo empresarial e a aprendizagem baseada na experiência.

1.400

candidaturas para a edição 2020-2021 do Programa Boomerang, 20 participantes

No ano de 2020, apesar da quebra de quase 27% no número de horas de formação por colaborador, o Grupo aumentou em 10% o número total de horas de formação.

One company, our culture

Nos últimos anos temos vindo a aperfeiçoar a cultura Fidelidade com um conjunto de alterações na gestão de pessoas, desde o momento do acolhimento à experiência diária do trabalho. À consolidação da partilha da essência do Grupo entre todas as empresas que dele fazem parte chamámos «One company, Our culture». Todas as iniciativas e medidas procuram fortalecer a proximidade, a responsabilização e a participação individual e coletiva, sempre assentes no princípio Wecare de superação.

Bom acolhimento, melhor retenção

O **onboarding** corporativo passou por uma alteração estruturante em relação à forma como os novos colaboradores são recebidos no Grupo, com vista a gerar uma integração mais dinâmica, eficaz e relacional e uma maior retenção dos colaboradores. Os novos procedimentos permitem um primeiro conhecimento mais eficiente das estruturas e da estratégia da empresa, bem como um alinhamento transversal entre os colaboradores.

Para estreitar o relacionamento dos recém-chegados e familiarizá-los com a cultura da empresa num Grupo de grande complexidade, decidimos criar «tribos» — grupos de pessoas que chegaram na mesma altura ao Grupo e que mantêm o contacto após o período de onboarding.

“

O onboarding é particularmente relevante nesta altura de pandemia e teletrabalho em que vivemos. Contar com o testemunho de colaboradores e estar lado a lado com eles permitiu-me conhecer a empresa e criar uma rede de contactos que, de outra forma, seria muito difícil de criar.

Sofia Oliveira, Fidelidade – Direção Pessoas e Organização



MAIS DESTAQUES

Abertura e proximidade

FidTalks são conversas entre o presidente e os colaboradores do Grupo Fidelidade, com o intuito de aproximar os colaboradores da administração. Desde 2016, esta iniciativa teve a participação de cerca de 280 colaboradores em 25 sessões. Em 2020, foi adaptada ao formato online e contou com 108 colaboradores em 9 sessões.

Em linha com o espírito de abertura e de proximidade, o **FidMentoring** – programa interno de mentoria – teve dois formatos orientados para objetivos e públicos diferentes, na sua edição de 2020.

54

participantes – Programa Mentoring

22

participantes – Programa Reverse Mentoring

Reconhecimento das nossas pessoas

O reconhecimento é importante, na medida em que reforça o desempenho acima das expectativas. Exemplo desta cultura é o GEP Awards, que se destina a valorizar o desempenho de peritos e supervisores, mediante uma grelha de indicadores, tais como:

- tempo médio de execução do serviço de peritagem, desde a receção até ao fecho e entrega à respetiva Direção de Negócio ou Cliente;
- custo médio de reparação; ou
- nível de reclamações.

Os resultados qualitativos, mais importantes do que os quantitativos, virão com o tempo, à medida que cada um vá assimilando a cultura de estar no top, reconhecida globalmente e não apenas de forma leve no grupo onde está inserido.

14% de taxa de rotatividade do Grupo demonstra o nível de compromisso entre a empresa e os seus colaboradores.

Diversidade e inclusão

Em 2020, foi criado um grupo de trabalho para debater as questões de diversidade e inclusão no Grupo Fidelidade. No seguimento desta reflexão, será dada continuidade em 2021 em sede de projeto.

Kit Colaborador

Prosseguindo o objetivo de reduzir a utilização de plástico e criar hábitos de clean desk, foi oferecido um kit – composto por uma garrafa, copos de chá e café, uma colher, lápis e post-its – a cada colaborador.

Foram distribuídos 3.200 Kits.

Benefícios

O Grupo Fidelidade dá aos seus colaboradores acesso a um conjunto bastante alargado de benefícios. Todos eles disponíveis e acessíveis através de um portal criado para o efeito. Destacam-se o Seguro de Saúde, o Plano de Proteção Vital e diversas iniciativas do Grupo Desportivo e Cultural entre outros.

Envolvimento interno

O bem-estar e a criação de dinâmicas entre os colaboradores passam igualmente por eventos e iniciativas que aprofundem o sentido de pertença e de solidariedade. Partilhamos algumas dessas iniciativas, algumas das quais já são tradicionais:

- Duas ações de promoção de desporto, com a participação de 779 colaboradores, 163 dos quais em operações fora de Portugal, cujo valor angariado – cerca de 5.500€ – permitiu apoiar organizações sociais. Estas ações consistiram na contabilização dos quilómetros percorridos pelos colaboradores, quer através do Multicare Vitality convertidos em 3.900€ para a Fundação do Gil, quer pela B2Run, que angariou 1.788€ para a Rede de Emergência Abem. A B2Run do Grupo Fidelidade foi um dos 8 projetos vencedores da Semana de Responsabilidade Social da Fosun «One Fosun CSR Week» entre cerca de 70 a concurso.
- Feira virtual de livros a preço reduzido de uma organização social.
- Cinema Páscoa para colaboradores/famílias, com o envolvimento de 838 colaboradores.

TRANSFORMAR A ORGANIZAÇÃO

De acordo com o seu Programa Estratégico, o Grupo Fidelidade prossegue o objetivo de tornar a estrutura organizacional e os processos de trabalho mais ágeis. O que começou com um conjunto de mudanças nas áreas tecnológicas, em 2017, evoluiu para uma abordagem à escala do Grupo a que chamamos Enterprise Agile. O seu plano de implementação prevê duas áreas de desenvolvimento, que tiveram um forte investimento em 2019 e 2020:

- Acompanhar e dinamizar equipas multidisciplinares para o desenvolvimento de iniciativas que reforcem práticas de colaboração e agilidade;
- Estabelecer a visão Agile e alterar as políticas e práticas que têm impacto na agilidade do Grupo.

Fruto do contexto de pandemia, a transformação digital ganhou mais velocidade com repercussões na nossa forma de viver e trabalhar. O teletrabalho é agora a realidade da maioria das pessoas e, tanto pela evolução do mercado e da sociedade como pelas expectativas dos colaboradores, prevê-se que no futuro possa continuar a sê-lo. Queremos preparar o Grupo Fidelidade para este caminho, conscientes dos desafios que representa de um ponto de vista de equilíbrio entre a vida profissional e pessoal e da gestão de liderança, mas também de autonomia e espírito de equipa.

“

Acreditamos que viver e sentir esta cultura ágil, mesmo em contexto de pandemia, nos tem ajudado a construir diariamente os melhores caminhos e momentos colaborativos de entreaajuda com as nossas pessoas, criando em simultâneo soluções tecnológicas mais leves e mais disruptivas e aumentando o valor da Fidelidade. Desta forma, experienciamos o verdadeiro sentido de que estamos a trabalhar juntos para um objetivo comum.

Maria João Pereira e Samuel Santos Caldeirinha, Fidelidade – Fidelidade Informação e Tecnologia



PRÁTICAS E INDICADORES

Preparar o futuro

A pandemia e a experiência do teletrabalho vieram reforçar a pertinência de investirmos na agilidade do Grupo. Destacamos o trabalho em três frentes:

- Desenvolvimento de **modelos de trabalho híbridos** adequados às diferentes realidades das empresas do Grupo, de acordo com as especificidades de cada área;
- Identificação de **boas práticas de trabalho** que promovem a otimização, a eficiência, a satisfação e equilíbrio dos colaboradores neste novo contexto, para replicá-las em todas as equipas;
- **Planeamento do ambiente do posto de trabalho físico e digital** para acelerar a introdução de novas formas de trabalho.



O NOSSO PAPEL NEGÓCIO COM RESPONSABILIDADE



Fazer negócio com responsabilidade é assumir todos os dias e em qualquer contexto, a importância de uma clareza e transparência inequívocas na gestão das atividades.

NEGÓCIO COM RESPONSABILIDADE

Temos a missão de proteger a sociedade para que ela possa assumir riscos e avançar, conscientes de que os desafios sociais e ambientais que moldam o contexto das nossas vidas, são o enquadramento com o qual trabalhamos.

O nosso negócio é o da antecipação de respostas, processo pelo qual antevemos os riscos e desenhamos uma oferta capaz de ir ao encontro das necessidades atuais de vários segmentos da população por via de novos produtos e serviços, novas soluções de investimento e poupança, novos processos mais digitais e próximos do cliente.

Pela nossa posição de liderança no mercado, queremos também assumir cada vez mais a missão de contribuir para uma maior literacia sobre todos os temas que trabalhamos, sejam eles a poupança, o enquadramento do acesso aos seguros ou mesmo aspetos mais financeiros. Esta é uma componente-chave da responsabilidade do nosso negócio.

Por fim, um negócio com responsabilidade é aquele que compreende os desafios do seu contexto e incorpora com flexibilidade, rigor e exigência as melhores respostas. O ano 2020 – em que a pandemia afetou a nossa sociedade – exigiu que fôssemos capazes de responder de forma ágil e

coordenada aos nossos clientes e soubéssemos reajustar os serviços prestados, tais como aumentar as coberturas para uma maior proteção neste momento excepcional. Sobre estas medidas falaremos também.

Recordamos que a eficiência operacional e a gestão de qualidade são para nós elementos-chave para manter a excelência do negócio e que trabalhamos permanentemente na melhoria da eficiência interna e da utilização de recursos, para diminuir a pegada carbónica. A transformação digital e a desmaterialização de processos que desde o início estão orientadas para a melhoria da experiência dos clientes, do desenvolvimento das capacidades de venda e da eficiência dos nossos processos, ganharam uma dimensão inesperada com a pandemia ao tornarem-se o único meio de aproximação e contacto com os nossos stakeholders. E estamos a aprender que, mesmo à distância, é possível gerar um impacto positivo na economia, na sociedade e no Planeta.



NÚMEROS CHAVE

Índice de Satisfação

+3,3%

aumento médio da satisfação dos clientes da Fidelidade com a regularização de sinistros Automóvel com danos materiais e corporais, face a 2019.

+0,45%

aumento do índice de satisfação dos clientes da Fidelidade Assistance, face a 2019 para 8,94.

Gestão de reclamações

+7,1%

aumento médio da satisfação dos clientes com os serviços prestados pela GEP na averiguação de sinistro, peritagem automóvel e peritagem patrimonial, face a 2019.

29%

de redução do tempo médio de resposta do Centro de Gestão de Reclamações da Fidelidade, face a 2019.

+3,62%

aumento do índice de satisfação dos clientes Multicare, face a 2019, registando este ano 8,29 pontos numa escala de 1 a 10.

CUIDAR DA SAÚDE EM TEMPO DE PANDEMIA



PRÁTICAS E INDICADORES

Tratamento da COVID-19

A saúde foi provavelmente a área de negócio do Grupo com maior intervenção na resposta à COVID-19.

Apesar das pandemias serem uma exclusão dos seguros de saúde, a Multicare ativou um conjunto de medidas importantes, não só para o diagnóstico e tratamento atempado da COVID-19, como também para a mitigação de risco de contágio. Com estas medidas, a Multicare quis, não só garantir a proteção efetiva dos seus clientes, como também estar ao lado da sociedade no combate a este flagelo mundial.

Acordo com a Associação Portuguesa de Hospitalização Privada

A Multicare estabeleceu um acordo com a Associação Portuguesa de Hospitalização Privada, no âmbito do qual assumiu o financiamento dos custos de internamento para tratamento da COVID-19 incorridos nos hospitais aderentes. São elegíveis os clientes com cobertura de Internamento Hospitalar não referenciados pelo Serviço Nacional de Saúde (SNS).

Com esta medida, a Multicare procurou assegurar a proteção da saúde dos seus clientes e apoiar o SNS aliviando a sobrecarga associada à COVID-19.

Diagnóstico da COVID-19

Avaliador de Sintomas

Para apoiar os clientes a despistar potenciais infeções por COVID-19, a Multicare desenvolveu um avaliador de sintomas com o líder mundial em cuidados de saúde virtuais e seu parceiro estratégico na telemedicina: Teladoc Health. Esta ferramenta baseada em Inteligência Artificial permite, através de um questionário, identificar possíveis patologias associadas a sintomas de saúde, incluindo a infeção por COVID-19. O questionário termina com uma recomendação sobre os passos seguintes. Nos casos suspeitos de COVID-19, o Avaliador de Sintomas faz o encaminhamento para o SNS.

2,3 milhões de clientes Fidelidade tiveram, desde o início da primeira vaga pandémica, acesso ao Avaliador de Sintomas.

Está prevista, para 2021, a disponibilização do Avaliador de Sintomas a todos os Portugueses.

Disponibilização da linha 24/7 para despiste da COVID-19

A Multicare disponibilizou a linha 24/7 da Medicina Online para despiste da COVID-19 e prescrição de testes de diagnóstico em caso de suspeita fundada de infeção, seguindo as orientações da Direção Geral de Saúde.

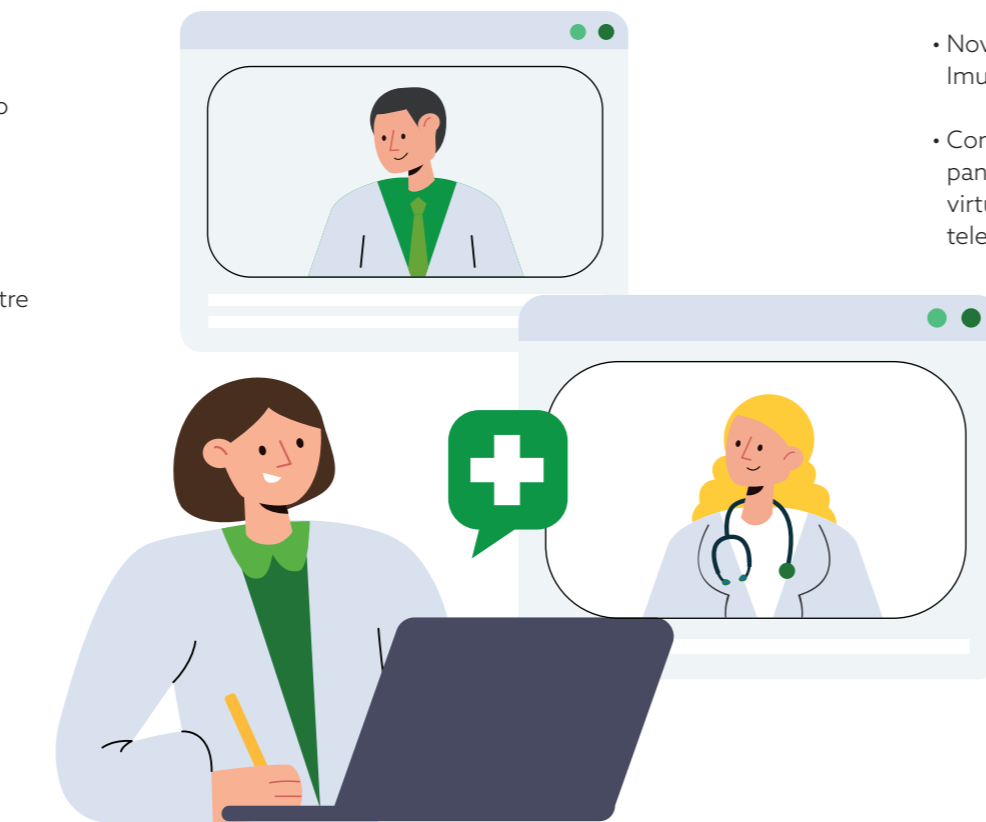
A linha 24/7 da Medicina Online foi igualmente disponibilizada para o esclarecimento de dúvidas relativas ao SARS-CoV-2 (sintomas, fatores de risco, prevenção, entre outros).

Com estas medidas, a Multicare contribuiu para descongestionar a Linha Saúde 24, que se encontrava sem capacidade para responder a todas as solicitações dos Portugueses.

A pandemia veio igualmente acelerar o caminho que o Grupo Fidelidade estava a traçar no âmbito da telemedicina. No contexto da suspensão dos cuidados de saúde presenciais de ambulatório, a Multicare antecipou o lançamento de novos serviços na Medicina Online.

Testes COVID-19: Rede e isenção de copagamentos

Para promover a mitigação do contágio e o tratamento atempado da COVID-19, a Multicare criou uma rede de prestadores de testes de diagnóstico, com capilaridade nacional e incluindo os principais laboratórios de análises clínicas. Para mais, a Multicare comunicou amplamente a comparticipação dos testes PCR dos clientes com cobertura de Ambulatório, isentando-os do copagamento a seu cargo. Os restantes clientes Multicare beneficiam do preço convencionado entre a Multicare e o Prestador.



Aceleração da inovação na Medicina Online

Novos serviços

A Multicare foi pioneira na telemedicina, com o lançamento da Medicina Online em 2016. Desde então, a Multicare tem vindo a reforçar a proposta de valor da Medicina Online. No contexto de pandemia, a Multicare acelerou alguns lançamentos:

- Médico Assistente Online, um especialista em Medicina Geral e Familiar para acompanhamento clínico dos clientes e das suas famílias ao longo da sua vida (conceito de Médico de Família);
- Novas especialidades: Ginecologia/Obstetrícia e Imunoalergologia;
- Consulta de Psicologia, dado o impacto da pandemia na saúde mental das pessoas em virtude nomeadamente do isolamento social, do teletrabalho obrigatório e do fecho de escolas.

Envio de medicamentos ao domicílio

Para facilitar o acesso aos medicamentos e reforçar a proposta de valor da Medicina Online, a Multicare disponibilizou o serviço de envio de medicamentos ao domicílio, sem custos adicionais, cobrindo todo o território nacional e com um nível de serviço de 2h. São elegíveis os clientes que têm um seguro de saúde com a cobertura Medicina Online ou cobertura de Assistência Médica Domiciliária.

+132%
de consultas médicas

Duplicação do número de novos utilizadores e da taxa de utilização do serviço

Durante 2020, foram também contratados aos prestadores da Rede Multicare novos atos médicos (como teleconsultas), bem como Equipamentos de Proteção Individual essenciais à minimização do risco de contágio pela COVID-19.

O Grupo Fidelidade, através da Multicare e da rede Luz Saúde, integrou o Acelerador de Acesso a Ferramentas COVID-19, uma coligação global de grandes instituições que reúne esforços da OMS, da UNITAID, os países do G20, o Global Fund, a Fundação Bill & Melinda Gates, a Coalition for Epidemic Preparedness Innovations e o Gavi – the vaccine alliance, que visa reunir os esforços de governos, empresários, fundações e cidadãos da União Europeia para recolher 7,5 mil milhões de euros, com vista a acelerar o desenvolvimento, a produção e o acesso equitativo a vacinas, diagnósticos e tratamentos COVID-19.

“

Neste contexto adverso, afirmamos a nossa cultura organizacional que se distingue pela proximidade às pessoas. Com grande sentido de responsabilidade, a Multicare ficou ao lado dos seus clientes e do país com inúmeras soluções de apoio, protegendo a sua saúde. É por esta atitude humanista que é um orgulho trabalhar na Multicare e poder, na área de sinistros, contribuir para fazer bem, o bem!

Marta Freire, Multicare –
Departamento de Gestão de Saúde



PRÁTICAS E INDICADORES

UCMA'S com serviço permanente durante a pandemia

No apoio aos sinistrados, o Grupo manteve as 3 Unidades de Cuidados Médicos Acidentados (UCMA'S) ininterruptamente abertas durante toda a pandemia, garantindo uma resposta adequada aos acidentados e clientes, não só em situações de urgência, mas também de acompanhamento da evolução clínica. Adicionalmente, implementou um serviço de videoconsultas, sempre que possível e clinicamente autorizado, como iniciativa para garantir a qualidade do serviço e a proximidade com as pessoas.

De junho 2020 até ao final do ano, registaram-se 2.245 videoconsultas.

Cães e Gatos protegidos pelo Fidelidade Pets

Este ano, em particular, os animais de companhia assumiram um papel preponderante junto das famílias portuguesas, dando, em muitos casos, o apoio emocional que muitas precisaram. Por isso, o Fidelidade Pets continuou a registar um aumento da carteira, a fazer crescer a Rede de Prestadores a nível nacional e a dar os primeiros passos na internacionalização, com o Fidelidade Pets em Espanha.

O Fidelidade Pets continuou a atrair muitos clientes jovens, sendo que 25% da carteira tem idade inferior a 34 anos. Também continuou a registar um aumento de novos clientes para a carteira da Fidelidade, em que 33% dos clientes Fidelidade Pets tiveram com este o primeiro contacto com o Grupo Fidelidade.

Parcerias

A Safemode, no âmbito dos serviços de segurança e saúde no trabalho, esteve sempre ao lado dos seus clientes durante a pandemia, no apoio à elaboração dos planos de contingência e à implementação das medidas de mitigação do risco, na disponibilização de informação sobre melhores práticas para prevenir e lidar com os novos riscos e no acompanhamento dos trabalhadores pela medicina do trabalho, para assegurar ambientes de trabalho seguros e saudáveis.

Indicadores de ações COVID 19 em 2020, com clientes externos: 2.090 teleconsultas; 248 relatórios de reavaliação de riscos; 29 suportes de comunicação (Safetips, Safenews, vídeos, webinars).

A SAÚDE TAMBÉM SE TREINA

Sabemos que é fácil tomar a saúde como um dado adquirido e apenas a valorizamos quando passamos por uma situação de doença. É um tema que não carece apenas de sensibilização, mas também de pedagogia e persistência. Por isso, empenhamo-nos em iniciativas para recordar e motivar a prevenção de doenças e a promoção de hábitos de vida saudáveis.

Programa Multicare Vitality

Num momento em que a saúde é assumidamente uma preocupação de muitos portugueses, a Fidelidade e a Multicare lançaram, em 2020, o **Multicare Vitality** – um programa único no mercado português, que sensibiliza e recompensa os seus membros pela adoção de um estilo de vida saudável.

Com mais de 20 anos de experiência, mais de 20 milhões de utilizadores e presença mundial (em 5 continentes e 26 países), o Programa procura atuar em quatro fatores de risco com elevada prevalência em Portugal: inatividade física, alimentação

pouco saudável, excesso de álcool e tabagismo, tendo presentemente resultados comprovados na melhoria dos hábitos de vida e, a médio-longo prazo, na saúde dos aderentes.

O Multicare Vitality foi vencedor do Portugal Digital Awards 2020, na categoria Best Insurance Project.

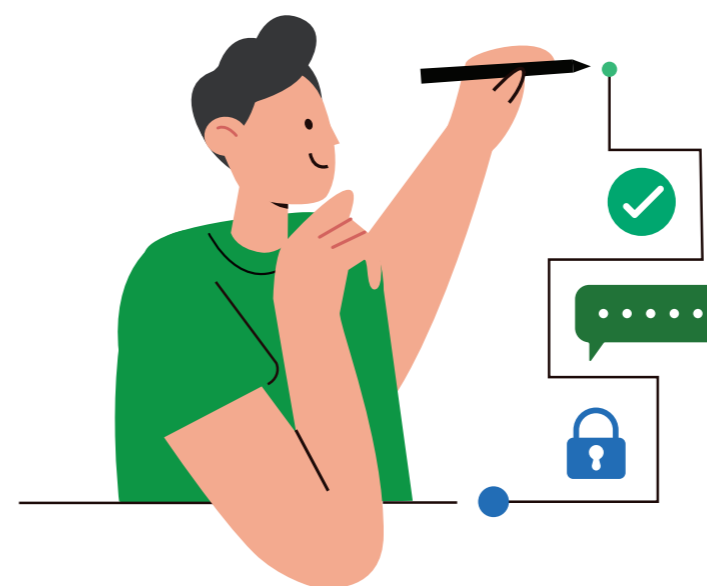


O Vitality tem sido uma grande ajuda extra a garantir que mantenho os níveis de atividade física e a lembrar-me de ir fazer o check-up anual. Tudo isto enquanto me paga o Netflix e mais!

Tomás Sérvulo Rodrigues,
Fidelidade - Direção de Planeamento Estratégico e Desenvolvimento de Negócio

COMO PREVENIR E PROTEGER AMANHÃ

A prevenção e a proteção de hoje não são iguais às que necessitaremos amanhã, porque as próprias circunstâncias nas quais a sociedade evoluiu e as tendências emergentes são dinâmicas. O ano de 2020, um ano singular em muitos aspetos, reforçou tanto a importância da prevenção como a de estudarmos regularmente novos desafios e novas necessidades, para conseguirmos antecipar e preparar o futuro com serviços e produtos mais adequados.



PRÁTICAS E INDICADORES

Fidelidade Car Service manteve funcionamento

Desde que a 1.ª resolução do Conselho de Ministros considerou como necessária a manutenção em funcionamento das atividades relacionadas com a reparação automóvel, a Fidelidade Car Service assegurou as suas operações, com a exigência de proteção das nossas pessoas, das suas famílias, dos nossos clientes e dos nossos parceiros, tendo adotado um conjunto de medidas relevantes e amplamente valorizadas por todos os stakeholders.

Apoio a parceiros

Assumindo uma postura responsável e solidária, apoiando as parcerias quando estas mais precisam, atribuímos uma linha de crédito para fornecimento de materiais (moratória) ao nosso principal Prestador de Serviços, que atingiu os 200.000,00€.

Proteção nas viaturas de cortesia

Para garantir a segurança e a proteção de todos, a Fidelidade Car Service adotou um sistema de desinfeção por recurso à tecnologia de nebulização por ozono, a qual, para além de segura e eficaz na desinfeção, é ainda ambiental e ecologicamente sustentável. Estas e outras medidas permitiram obter o selo de segurança ACAP, que atesta a eficácia das medidas adotadas no combate à COVID-19.

Compensações e moratórias aos clientes

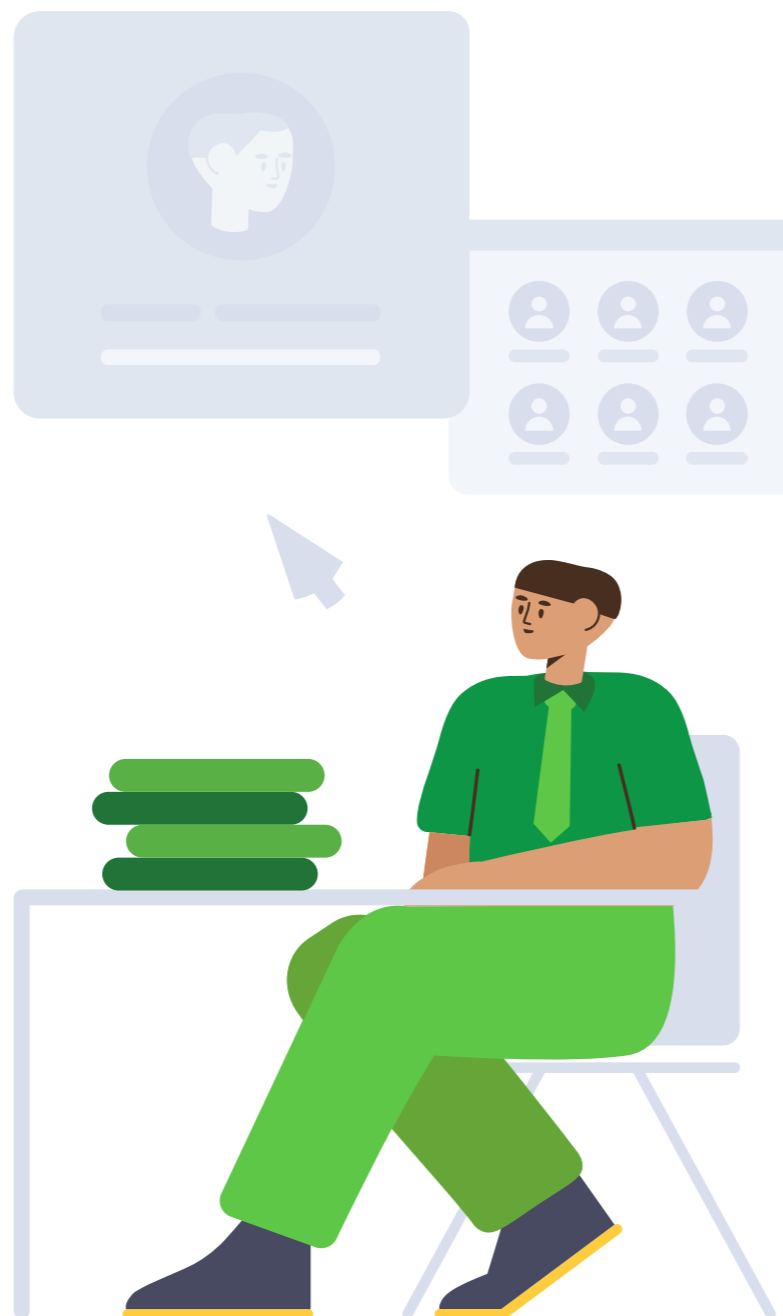
Para atenuar o peso financeiro que a pandemia teve em alguns clientes, muitas vezes por perda de rendimentos ou salário, a Fidelidade reviu algumas condições dos seus seguros:

- Desenvolveram-se mecanismos de identificação e avaliação de situações de infra-seguro junto dos clientes e das estruturas comerciais, para reavaliar os contratos e atualizar o respetivo capital seguro;
- Ativaram-se os planos de resgate de planos de poupança sem penalização.

Simplificação dos processos

A pensar na comodidade e na segurança dos clientes, particularmente neste novo contexto em que as deslocações tiveram de ser reduzidas ao essencial, lançámos em 2020 uma aplicação online para vistoria automóvel. A **App Vistorias OK!** consiste numa ferramenta digital, desenvolvida com recurso a algoritmos de inteligência artificial, que permite aos clientes realizar a vistoria à sua própria viatura, através dos seus smartphones e sem terem de se deslocar a uma oficina.

No ano de lançamento, a conveniência deste serviço ficou comprovada pela adesão de 73% dos clientes que necessitavam de realizar vistoria.



Bónus Automóvel

Como consequência do primeiro estado de emergência em Portugal e das respetivas medidas de confinamento impostas à população, a diminuição da circulação rodoviária traduziu-se numa redução da sinistralidade de 65%. Para que os clientes do Grupo Fidelidade pudessem beneficiar deste aspeto positivo, foi atribuído a particulares e pequenas empresas um valor global de mais de 20 M€ em redução de prémios de seguro automóvel para o primeiro ano. Com o **Bónus Automóvel** também quisemos contribuir para atenuar as consequências financeiras negativas que muitas pessoas enfrentam no contexto pandémico.

Proteção Cyber

Para aumentar a segurança do cliente e do agregado familiar quando navegam na internet foi lançado o seguro **Cyber Famílias** — produto inovador e único no mercado português, que garante apoio jurídico em caso de ataque cibernético.

Para as PME acrescentámos uma proteção relevante no contexto de pandemia: alargámos o âmbito do seu seguro **Fidelidade Cyber Safety** aos computadores pessoais dos seus colaboradores em regime de teletrabalho.

Alargamentos de coberturas em Vida

Os seguros de Vida do Grupo Fidelidade cobrem os casos de morte em contexto de epidemias e pandemias, com exceção dos produtos de Funeral e Proteção Vital Família. No entanto, para oferecer mais proteção às pessoas no contexto excecional da atual pandemia, a exclusão nestes produtos não foi considerada.

Apesar dos seguros de Vida Risco não estarem abrangidos pela moratória estabelecida (Decreto-Lei nº 10-J/2020, de 26 de março) e de o Grupo ver o seu risco agravado no âmbito do atual contexto da pandemia da COVID-19, decidiu suspender a anulação automática dos seguros de Vida associados a crédito à habitação e alargar o período de carência para 6 meses.

Serviço Jockey

Para assegurar os serviços de reparação ao abrigo do cumprimento do recolher obrigatório e a segurança dos nossos clientes, lançámos um serviço novo e diferenciado — o **Jockey** — serviço exclusivo, gratuito e complementar ao pack de mobilidade, permitindo:

- Recolha do veículo a reparar;
- Entrega de uma viatura de cortesia, durante o período da reparação;
- Devolução da viatura reparada em casa do Cliente.

Mobilidade Sustentável

Depois do seguro para carros elétricos, a OK! teleseguros lançou em 2020 o seguro OK! Bike, acompanhando as tendências de estilos de vida saudáveis e de mobilidade sustentável que têm vindo a evoluir, sobretudo nos centros urbanos.

Novos modelos de negócio

O Grupo continuou a apostar no desenvolvimento de novos modelos de negócio que possam responder, e até antecipar, necessidades emergentes fruto da alteração dos estilos de vida. São exemplos destas novas tendências o **Vitality** e o **Just in Case** que, com base no conhecimento do mercado, permite expandir a experiência da preparação da viagem dos nossos clientes em grupo, agregando um conjunto de funcionalidades gratuitas (por exemplo, conteúdos sobre diversos destinos; checklists com sugestões automáticas de tarefas; apoio gratuito ao viajante e muito mais), permitindo a compra do seguro num único canal, com uma experiência 100% digital. Ainda o lançamento do **FIXO**, uma plataforma de serviços on-demand para a casa (atualmente disponível na área metropolitana de Lisboa), que liga os utilizadores a uma rede de prestadores de uma forma simples e conveniente, permitindo que qualquer pessoa – mesmo não sendo cliente do Grupo – contrate serviços domésticos, de remodelações e decoração, de limpezas e impermeabilizações ou de instalações e reparações.

“

A plataforma FIXO oferece a máxima conveniência e agilidade na prestação de serviços tanto para o cliente como para o prestador, que não tem de se deslocar previamente ao local para fazer a orçamentação, evitando deslocações e gastos de combustível desnecessários. Novos modelos de negócio como o FIXO vêm reforçar a aposta do Grupo Fidelidade na inovação e em estar mais presente de forma relevante na vida dos atuais clientes e do mercado em geral, oferecendo um alargado conjunto de serviços, que vai além da oferta de seguros.

Carlos Pereira, Fidelidade – Center for Transformation

“

Just in Case é uma aplicação inovadora e sustentável. Combina a comodidade e conveniência da preparação da viagem, de uma forma centralizada num único canal, com a experiência de seguro de viagem on demand 100% digital, de uma forma simples e atrativa, criando valor para o Grupo e melhorando a nossa pegada ecológica.

Catarina Sousa Rocha, Fidelidade – Center for Transformation

BASTIDORES

Automatização dos processos de sinistro Automóvel – recorrendo a ferramentas tecnológicas avançadas, a abertura dos processos de sinistro Automóvel passou a ser realizada com o mínimo de intervenção humana, para garantir melhor eficiência e serviço ao cliente, permitindo poupar em média 1 dia na abertura do processo – passando de uma média de 45h (inclui as noites) para 14h. 42% dos processos abertos de forma completamente automática.

Automatização dos processos de marcação de peritagens Automóvel – a digitalização do processo de abertura de sinistros possibilitou, por sua vez, a automatização de marcação de peritagens, encurtando em 1 a 2 dias o tempo médio de gestão do sinistro. Aos ganhos em eficiência no serviço ao cliente, junta-se a redução superior a 50% nos custos associados ao Contact Center.

Robotização da assistência Automóvel – foi desenvolvido uma assistente virtual de voz para receber os pedidos de Assistência Automóvel a qualquer hora do dia. Recorrendo a um software de aprendizagem automática e capacidade de replicação, assegura um serviço de apoio e assistência eficiente e completamente automatizados, 24 sobre 24 horas. Por se tratar de um instrumento de comunicação e de apoio aos clientes da maior importância, decidimos fazer um lançamento progressivo em 2020 para podermos aperfeiçoá-lo e alargar a sua utilização com fiabilidade.

De acordo com os dados da Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões (ASF), a taxa de reclamações da Fidelidade no Ramo Automóvel é 2,5 vezes menor do que a do mercado e 3,79 vezes menor que a do principal concorrente.

Estudos de eficiência – aperfeiçoámos o Simulador Automóvel Multiplanos, permitindo a redução do tempo de simulação em cerca de 20% e melhorando a experiência do utilizador, pela simplificação e agilização da navegação e pela incorporação de automatismos para pré-preenchimento ou seleção de valores já conhecidos, através do IMT ou VRM. As melhorias incorporadas permitiram maior adesão à sua utilização e consequente aumento do número de simulações realizadas.

PARA UMA LONGEVIDADE COM QUALIDADE DE VIDA

Faz parte da missão do Grupo Fidelidade contribuir para que as pessoas em situações de vulnerabilidade, geradas por idade ou incapacidade, possam viver com qualidade. Através do nosso Programa Wecare, trabalhamos há mais de 10 anos no acompanhamento de sinistrados graves para apoiar vítimas de acidentes de trabalho em vários domínios.

Por vivermos numa sociedade com população mais envelhecida, também o segmento sénior se tornou uma prioridade para nós. Atualmente, estamos a desenvolver soluções que facilitam o acompanhamento de pessoas mais velhas, necessitadas de apoio, que aumentem a segurança das próprias e de quem delas cuida.



Portugal é um dos países mais envelhecidos no mundo, evidenciado pelo reforço contínuo da inversão da pirâmide demográfica, fruto do aumento da esperança média de vida e da queda da taxa de natalidade. Desta forma, a população sénior tem vindo a assumir uma maior importância no panorama nacional, impactando diretamente os mais variados setores. Antecipando estas tendências e com base numa investigação profunda desta população, os seus segmentos associados e as suas necessidades inerentes, a Fidelidade tem traçado um caminho e posicionamento estratégico junto deste grupo, quer através do seu negócio core, como da exploração e lançamento de soluções inovadoras. Este é o reflexo do compromisso que a Fidelidade tem em desenvolver uma oferta que promove de forma contínua o envelhecimento ativo, a inclusão social e o bem-estar dos mais longevos.

Marina Magro, Fidelidade - Center for Transformation



PRÁTICAS E INDICADORES

Reabilitação psicossocial dos acidentados de trabalho - Wecare

Desde 2015, o programa Wecare, cujo objetivo é apoiar a reabilitação física e a reintegração social, profissional e familiar de quem sofre um acidente com consequências físicas graves, realizou 2.487 intervenções, 497 delas no ano de 2020.

Em 2020, acrescentámos o **Projeto Mentoring Acidentados de Trabalho**, uma nova ferramenta de apoio na reabilitação psicossocial dos sinistrados, no âmbito do programa Wecare.

A partir da análise da carteira de pensionista – com idades até aos 40 anos e avaliação do dano pessoal até aos 40% – realizámos uma avaliação da situação profissional e social e, simultaneamente, um trabalho de pesquisa de instituições, parceiros e recursos para reforçar a resposta no âmbito da reabilitação profissional e do desporto adaptado. No âmbito deste projeto, destacamos a realização da Web Conferência “1 Encontro de Psicólogos”, que teve como objetivo criar uma dinâmica de proximidade, partilha de experiências e alinhamento de procedimentos entre a equipa Wecare e a Rede de Psicólogos.

Projeto IPATH

Em 2020, com o intuito de acompanhar pessoas com incapacidade de 100% para a execução do trabalho habitual, mas com capacidade residual para o exercício de outra atividade laboral compatível (IPATH), o Grupo numa iniciativa interdepartamental, criou sinergias com a GEP para melhor análise e identificação dos fatores; desenvolveu parcerias com instituições vocacionadas para a reintegração profissional, com vista à identificação das situações e procedimentos para um eficiente prosseguimento; definiu uma estratégia para a modificação do conceito de IPATH e reforçou os mecanismos de contacto e apoio com os tomadores de seguro/clientes para reintegração dos sinistrados/trabalhadores.

Segmento Sénior no nosso radar

Assistência Lar Sénior 70+

A Fidelidade preparou uma oferta de serviços de assistência ao domicílio destinada a pessoas com mais de 70 anos, com o objetivo de facilitar e prestar apoio no dia-a-dia, que inclui serviços de reparação de eletrodomésticos, de apoio doméstico (inclui limpezas e entrega de bens essenciais, como medicamentos ou refeições preparadas) e de assistência médica, entre outros.

O **Serviço Assistência Lar Sénior 70+** ganhou particular relevância no contexto pandémico, pelas restrições de mobilidade e pelas questões de segurança a que as pessoas idosas ficaram mais expostas.

A Fidelidade preparou uma oferta de serviços de assistência ao domicílio destinada a pessoas com mais de 70 anos, com o objetivo de facilitar e prestar apoio no dia-a-dia

Conferências sobre Longevidade

Durante 2020, em parceria com a Culturgest, a Fidelidade promoveu um ciclo de conferências sobre longevidade «**LIFE > TIME: a vida maior que o tempo**», para debater as técnicas e a investigação associadas ao prolongamento da vida e as implicações sociais, económicas e individuais que resultam do aumento da longevidade. Abordaram-se também aspetos das biociências, engenharias, demografia e economia para dar a conhecer as mais recentes evoluções da medicina e tendências da investigação sobre a longevidade.



Mais socialização e segurança para o segmento sénior

Para melhorar a socialização e acompanhamento da população mais idosa, a Fidelidade lançou o **ALÔ**, uma solução tecnológica para seniores, que combina um tablet, com internet incluída e um software simplificado, com uma aplicação para familiares e amigos.

O **ALÔ** facilita, não só a comunicação e a aproximação das famílias portuguesas, através das funcionalidades de videochamada, partilha de fotos e lembretes, como oferece também conteúdos de entretenimento, como músicas, vídeos e filmes, dedicados ao estímulo cognitivo do sénior. De forma complementar, a solução está associada a um seguro de acidentes pessoais, sem limite de idade e exclusões de lesões pré-existentes, e com acesso direto a diversos serviços de assistência.



[Acerca da utilização do tablet ALÔ] “Tem funcionado fundamentalmente nas sessões de estimulação cognitiva individual e na reza do terço. Tem sido uma ajuda e uma nova motivação para intervir nos objetivos de carácter cognitivo.

Alexandra Monteiro, Centro de Dia de São Silvestre

Pela fragilidade inerente a esta faixa etária e à luz da dimensão social da nossa atuação na comunidade, disponibilizámos esta solução a 2.600 utentes de instituições de apoio a séniores.

O **ALÔ** já se encontra no mercado em fase de teste, juntando-se a outros serviços assentes em modelos de negócio complementares à atividade seguradora.



O ALÔ by Fidelidade é uma solução tecnológica para 65+ que pretende endereçar três das principais necessidades deste segmento, nomeadamente a comunicação, o entretenimento e a assistência. Uma iniciativa inovadora de proteção da família, que visa encurtar as distâncias e disponibilizar serviços de resposta imediata às necessidades da população mais idosa, agora exponenciadas pela situação da pandemia de COVID-19. Mais do que nunca, diga ALÔ ao tablet que liga toda a família!

Patrícia Santos - Fidelidade - Center for Transformation

O FUTURO FAZ-SE DE POUPANÇA E INVESTIMENTO

Embora a poupança a longo prazo seja fundamental para o bem-estar das pessoas, das famílias e da sociedade como um todo, os portugueses relevam níveis históricos de poupança e investimento muito baixos. Para isso, contribuem, entre vários fatores, a falta de literacia relacionada com finanças num contexto de taxas de juro muito baixas em produtos de poupança, o que afasta os portugueses de arriscarem em soluções de investimento e, ao mesmo tempo, os desincentiva de poupar.

Por esta razão, no seu papel de entidade financeira, o Grupo Fidelidade vai assumir-se como promotor da poupança e do investimento. Continuará a apostar na transformação do negócio Vida financeiro, reforçando-o com a criação de uma nova família de produtos financeiros e um portfólio mais adequado às necessidades dos clientes, orientado para a promoção da poupança.





PRÁTICAS E INDICADORES

Estimular a poupança e o investimento

Compreendendo a necessidade de os portugueses olharem para o futuro a médio e longo prazo com mais estabilidade, a Fidelidade lançou o **seguro de vida individual «Investimento Portugal 2020»**. Esta nova solução de investimento tem como principais ativos instrumentos de dívida emitidos por entidades privadas portuguesas de referência e elevada reputação, entidades do setor empresarial do Estado e dívida pública, num sinal claro de apoio e confiança no futuro da economia portuguesa.

Esta solução tem associados benefícios fiscais na tributação dos rendimentos a uma taxa de IRS mais reduzida, nos termos do regime fiscal em vigor.

“

A app My Savings contribui para que os consultores Rede Pessoais promovam a literacia financeira e a mudança de paradigma da aversão ao risco num mundo desafiador, incentivando os jovens para a criação de uma cultura de poupança.

Cristina Seco, Fidelidade –
Gabinete de Gestão da Rede de Produtos

OS SEGUROS PERANTE O RISCO CLIMÁTICO

As alterações climáticas são um dos maiores fenómenos de grandes repercussões negativas na sociedade e no mundo, senão o maior. A par da gestão global urgente exigida a todos os governos a nível planetário, cada setor empresarial deve implementar estratégias e soluções para prevenir e mitigar os impactos resultantes do aumento dos fenómenos climáticos e da sua severidade. Os seguros estão na linha da frente destes impactos, pelas perdas e prejuízos que se geram para os seus clientes. O nosso contributo para o desenvolvimento de modelos capazes de antecipar a severidade dos danos, por um lado, e gerir o apoio e a proximidade dos clientes, por outro, é uma área de trabalho incontornável e urgente do nosso negócio.





PRÁTICAS E INDICADORES

Prevenção de catástrofes naturais

O aumento das catástrofes naturais conduziu ao desenvolvimento do **Projeto Catástrofes**, com o objetivo de assegurar a prevenção, a monitorização e a gestão pós-evento, auxiliando na tomada de decisão e aumentando a eficácia e eficiência dos processos. O Projeto prevê ainda que, no âmbito da abertura automática de sinistros, sejam consideradas variáveis meteorológicas, com vista a um enquadramento mais adequado e assertivo. Existe também um protocolo com um parceiro especializado em meteorologia que, com uma antevisão de 48h, alerta para potenciais situações de risco, no que respeita à localização e dimensão do risco.

Perante um estado de alerta, é ativado o «Plano de Contingência», que consiste essencialmente em preparar as carteiras dos peritos e reposicioná-los, no local de risco.

Para apoiar a equipa de peritos no terreno está à disposição um posto móvel, equipado com toda a tecnologia e espaço necessários, bem como alguns **drones**.

Apesar deste plano de contingência existir há muito tempo, só em 2020 começou a ser desenvolvido como projeto, para refletir todas as sinergias necessárias em contexto de catástrofe e começou-se também a estudar a possibilidade da georreferenciação dos peritos, com vista a auxiliar nas tomadas de decisão. Estes dois últimos projetos irão ser desenvolvidos durante o ano 2021.

Participação em grupos de trabalho

A Fidelidade integra diversos grupos de trabalho relacionados com as alterações climáticas e desastres naturais, tais como:

- Grupo de trabalho no âmbito da Associação Portuguesa de Seguradores (APS) para repensar as soluções de prevenção e mitigação dos fenómenos sísmicos, atendendo ao elevado risco existente em Portugal e à deficiente cobertura sísmica existente (apenas 17% das habitações têm cobertura para risco sísmico).
- Grupo de trabalho Sustainable Finance sobre o papel do setor financeiro para uma economia verde, no âmbito do Business Council for Sustainable Development.
- Business Council for Sustainable Development (BCSD), que aborda e trabalha o tema das alterações climáticas e das finanças sustentáveis de forma destacada com regularidade.

Compromissos públicos de combate às alterações climáticas

A Fidelidade aderiu ao «Compromisso Lisboa Capital Verde Europeia 2020 – Ação Climática 2030», lançado pela Câmara Municipal de Lisboa no ano em que esta foi 'Capital Verde Europeia'. Neste compromisso assume desenvolver medidas de ação climática nas seguintes áreas: energia, mobilidade, água, qualidade do ar e do ruído, economia circular, cidadania e participação.

A empresa subscreveu também a Carta de Princípios das Empresas pela Sustentabilidade, promovida pelo BCSD, que inclui princípios de responsabilidade ambiental, identificação, monitorização e mitigação dos riscos ambientais e metas de redução de consumo orientadoras das práticas que a Fidelidade tem vindo a adotar internamente.

OS INVESTIMENTOS RESPONSÁVEIS FAZEM A DIFERENÇA

O Acordo de Paris alcançado em 2015 estabeleceu objetivos de longo prazo na contenção do aumento da temperatura média global para um máximo de 2 °C acima dos níveis pré-industriais, com o compromisso da comunidade internacional na prossecução de todos os esforços para que esse aumento não ultrapasse 1,5 °C, valores que a ciência define como máximos para garantir a continuação da vida no planeta sem alterações demasiado gravosas. Nesse sentido, sublinhou a necessidade de reforçar a cooperação internacional entre os Estados.

Como forma de contribuir para os objetivos do Acordo de Paris, a União Europeia criou o Pacto Ecológico Europeu, de acordo com o qual deverá alcançar a neutralidade carbónica até 2050 correspondendo a reduções de 80 a 95% nas emissões de GEE. A União Europeia já dispõe inclusivamente, de diretivas sobre finanças responsáveis, por ser através de uma economia verde e socialmente mais responsável que se pavimenta o caminho para coletivamente, alcançarmos as metas estabelecidas ou ficarmos mais próximos desse objetivo. As instituições financeiras têm, assim, um papel determinante na aceleração da transição para economias de baixo carbono, através de estratégias que valorizem e integrem critérios de sustentabilidade nos seus investimentos e financiamentos.

Traçar o caminho da gestão do Investimento Responsável

Consciente da urgência em delinear o melhor rumo para o desenvolvimento sustentável e da importância de financiar esta transição para uma economia mais verde, o Grupo Fidelidade tem o compromisso de integrar os objetivos de sustentabilidade no seu processo de investimento, principalmente no que diz respeito aos princípios ESG – acrónimo de Environmental, Social and Governance –, que correspondem a fatores de natureza ambiental, social e de governo das sociedades.

Em 2020 o Grupo Fidelidade redefiniu a sua política de investimento e integrou estes princípios como um dos requisitos a seguir, a que chamou “Fator ESG compliant”, que avalia aspetos da composição e responsabilidade do conselho de administração, da estabilidade do capital humano e das práticas ambientais sólidas e responsáveis que sinalizam excelência operacional e qualidade de gestão. Atualmente, a análise interna do nível de compliance de uma carteira composta por investimentos em fundos que se regem pelos princípios ESG são geridos externamente (Third Party Managed Investments) e sujeitos a consulta, de acordo com as políticas ESG existentes por parte das diferentes entidades gestoras. Este processo encontra-se bastante avançado a nível internacional, com a

quase totalidade dos gestores a apresentarem os seus relatórios e políticas de acordo com os Princípios de Investimento Responsável da United Nations Environment Programme (PRI- Principles for Responsible Investment) e os princípios ESG.

Temos consciência do caminho que ainda há por percorrer e colocamos como objetivo termos a gestão destes princípios aplicada à totalidade dos investimentos durante o ano de 2021.

Continuamos a prosseguir com a integração da análise ESG em modelos de credit scoring e rating. No entanto, este processo terá de ser calibrado de acordo com as evoluções recentes do mercado nesta área, no qual se tenta evitar o greenwashing da carteira de investimentos. Falta ainda um sistema de rating favorável e desfavorável sobre as práticas das empresas que seja consensual e de normas de divulgação que ajudem os investidores a analisar, de forma mais objetiva e crítica, a sua carteira de investimentos.



A Fidelidade tem apostado no investimento responsável com o objetivo de proteger o futuro dos nossos clientes e das futuras gerações. A Fidelidade como segurador número 1 em Portugal, tem vindo a concentrar o seu investimento em investimento responsável permitindo assim dar o exemplo e assegurar o futuro. Queremos que o Investimento ADN da Fidelidade seja verde.

Pedro Cruz, Fidelidade, Direção de Investimentos

Primeiro passo na sustentabilidade de fundos pela Fidelidade - SGOIC

O investimento em fundos responsáveis tem crescido nos últimos anos, a par de os investidores portugueses reconhecerem a importância do investimento no quadro de uma sociedade mais sustentável. A gestão da Sociedade Gestora de Organismos de Investimento Coletivo do Grupo Fidelidade, enquadrada pela política de investimento de cada fundo sob sua gestão, procura adotar estratégias que contribuam para a persecução desta visão, traduzida nos seguintes objetivos:

- Minimizar os riscos e melhorar o desempenho financeiro ao longo do tempo;
- Investir com impacto positivo, para que os investimentos possam originar benefícios sociais e ambientais, cumprindo a missão das suas empresas;
- Ajudar no combate às alterações climáticas, contribuindo para a concretização dos ODS.



O NOSSO PAPEL PARCEIRO DA SOCIEDADE



Na nossa relação com mediadores, fornecedores e prestadores de serviços, parceiros, economia social e restante comunidade, seguimos os mesmos princípios de atuação que norteiam a relação com os nossos colaboradores e clientes, como parte integrante do nosso modo de estar Wecare.

PARCEIRO DA SOCIEDADE

O nosso ecossistema só fica íntegro com os nossos parceiros de negócio e o contexto da pandemia serviu para demonstrar isso mesmo, que nutrimos as verdadeiras relações de parceria e que mais uma vez renovamos os votos de compromisso com os nossos stakeholders, estreitando laços de cooperação e amizade.

Na comunidade, a proximidade que vivemos com as organizações da economia social também se aprofunda, fruto de relações assentes na admiração, partilha e cooperação. Sentimo-nos privilegiados por todos os anos, com o Prémio Fidelidade Comunidade, podermos estreitar laços e apoiar novas organizações, deste modo aumentando e fortalecendo esta grande rede coletiva por uma sociedade mais equilibrada e próspera.



LADO A LADO COM OS MEDIADORES

A nossa rede comercial conta com mais de 4.100 agentes e 60 agências de clientes, permitindo-nos estar perto de todos os portugueses em todo o território nacional.

Ter uma rede de mediação competente e próxima é a nossa ambição permanente. A cada ano que passa fazemos por reforçar a relação de confiança com os nossos parceiros, não só porque acreditamos que esta é uma regra fundamental para levar a cabo o negócio, mas também porque sabemos que a nossa rede irá construir o mesmo junto dos nossos clientes – uma relação baseada na confiança e no respeito mútuo.

Seguindo a estratégia traçada em anos anteriores relativamente à capacitação dos nossos mediadores, o Grupo apostou novamente na formação, desta vez adaptada ao contexto atual em formato e conteúdo, para que os parceiros conseguissem ficar ainda mais próximos dos clientes da forma mais eficiente e autónoma possível, num ano que fazia prever o contrário.

Evidentemente que o desafio com que nos deparámos foi o de termos capacitar e apoiar a rede de mediação à distância para que conseguisse prosseguir a sua atividade. Neste contexto, o trabalho de desmaterialização que já vínhamos desenvolvendo em anos recentes, assim como a nossa aposta na digitalização foram, também nesta área, a chave do sucesso do desempenho dos nossos parceiros.

Queremos agradecer aos nossos mediadores o excelente trabalho realizado e sublinhar que sem o seu esforço e dedicação não seria possível manter a proximidade e reforçar a relação com os nossos clientes, num ano marcado pelo distanciamento social.



PRÁTICAS E INDICADORES

Capacitação dos mediadores

Durante o ano de 2020, a formação aos mediadores teve a dupla vertente de capacitá-los na gestão de empresas (análise de risco) e de equipas, em soluções financeiras e no reforço de competências digitais.

Os cursos de aperfeiçoamento profissional contínuo abrangeram 2.159 mediadores e seus colaboradores diretamente envolvidos na distribuição de seguros.

A formação à distância ficou assegurada pela plataforma Learning Hub, cujo desenvolvimento permitiu cumprir com eficácia as necessidades de formação, não só no que diz respeito ao conhecimento das quatro soluções financeiras da Fidelidade – Proteção Vital das Pessoas, Fidelidade Casa, Seguro Vida e Proteção Vital da Família –, mas também ao incentivo da utilização de ferramentas digitais para aprendizagem online.

Esta ação de formação foi desenhada em modo de jogo, para permitir uma aprendizagem em formato digital mais interativa, dinâmica e competitiva.

31 novos mediadores participaram na rede de gestores de clientes, completando um total de 753 horas de formação, avaliada muito positivamente (4,4 numa escala de 1 a 5).

Evolução para o digital

A maioria das formações foram operacionalizadas remotamente, através da concretização de workshops temáticos.

O acesso à documentação foi assegurado por canais digitais, resultando em níveis de dinamização nunca registados, tanto na Plataforma Comercial (taxa de utilização de 89%) como na Rede de Corretores (taxa de utilização de 57%).

As medidas acima mencionadas favoreceram o aumento da autonomia da rede de mediação:

- Redução do apoio do Contact Center à rede de mediação, traduzido numa diminuição de 55% de chamadas efetuadas face ao ano anterior, com melhoria da resposta ao cliente e da gestão e otimização de processos.
- Concretização pela rede de mediação de mais 115 acordos de parcerias, durante o ano 2020, reforçando relações e condições de negócio com o Grupo.

4.125

mediadores (-12% face a 2019), dos quais 2.194 são exclusivos (-15% face a 2019)

5.627

participantes nas formações (+10% face a 2019)

60

agências de clientes (igual face a 2019)

550

sessões de formação (-2% face a 2019)

39

áreas de mediação (-1 face a 2019)

10.211

horas de formação (-57% face a 2019), das quais 8.800 horas de formação remota, através de workshops temáticos

Mais de

102 M€

(+1,84% face a 2019) de comissões a mediadores

CONSOLIDAR A GESTÃO DE FORNECEDORES E APOIAR AS PARCERIAS

A grande diversidade da nossa cadeia de valor e a complexidade da sua gestão tem levado o Grupo a consolidar processos e procedimentos para uma melhor eficiência e monitorização. Em 2020, desenvolvemos uma ferramenta de análise da evolução do desempenho dos fornecedores mais flexível, que possibilitou um feedback mais objetivo, adequado e personalizado bem como afinar os planos de recomendação e de ação de melhoria.

Destacamos necessariamente as consequências que a pandemia provocou, e ainda está a provocar, em muitas dessas empresas. Algumas enfrentaram momentos dramáticos, devido à restrição ou paragem da sua atividade, e outras foram levadas a fechar as portas. Os fornecedores e prestadores de serviços do Grupo Fidelidade são um pilar fundamental para a continuação da nossa atividade e para a economia em geral, e também eles estão ainda a sofrer das referidas restrições. Aos que se apresentavam em situação de particular vulnerabilidade, decidimos apoiar com adiantamentos ou com a solicitação de serviços, mesmo não sendo estritamente necessários, para

que pudessem manter a sua atividade. Em alguns casos, este apoio poderá ter sido determinante para a manutenção de postos de trabalho e essa certeza confirma os princípios de parceria próxima e responsável pelos quais nos orientamos.



O Apoio extraordinário da Fidelidade no âmbito da quebra de faturação do prestador de serviço do Contact Center, durante o período inicial da pandemia, foi fundamental para evitar medidas que fossem prejudiciais aos seus colaboradores.

Carla Vieira, Fidelidade – Gabinete Contact Center



PRÁTICAS E INDICADORES

Apoio aos fornecedores e prestadores de serviços

O Grupo Fidelidade prestou um apoio extraordinário aos prestadores de serviços que viveram quebras de faturação insustentáveis durante o período de pandemia, como forma de contribuir para a sobrevivência dos seus negócios.

Como critério de identificação para a atribuição de apoio, foi utilizada a criticidade da faturação e/ou dependência do fornecedor em relação à Fidelidade. Este apoio materializou-se em:

- Continuação do requerimento da prestação de serviços, mesmo não sendo estritamente necessários;
- Garantia a pronto pagamento das faturas emitidas nos meses de pandemia;
- Adiantamento do pagamento a prestadores, mesmo sem haver atividade.

No caso particular dos trabalhadores do Contact Center, o Grupo assegurou condições favoráveis para que pudessem trabalhar em segurança a partir das suas casas.



AUXILIAR A ECONOMIA E COLABORAR COM A COMUNIDADE



PRÁTICAS E INDICADORES

Apoio a setores fortemente impactados pela pandemia

As regras de contenção da pandemia deixaram os setores da cultura e artes, da comunicação social e do turismo com consequências económicas e sociais ainda incalculáveis. Para cada um destes setores, desenvolvemos iniciativas de apoio que, ao mesmo tempo, permitissem envolver diversos stakeholders, como clientes, colaboradores e mediadores.

Apoio à cultura e às artes

A Fidelidade aderiu ao Movimento Portugal #EntraEmCena, uma colaboração inédita entre artistas, marcas, empresas públicas e privadas num esforço colaborativo de salvaguardar a cultura e os seus intervenientes nesta altura crítica

para o setor. Trata-se de um marketplace digital, onde, por um lado, artistas podem lançar ideias e obter investimento para a fase de conceção e desenvolvimento e, por outro, empresas privadas e públicas podem encontrar talento e ideias propostas por artistas e lançar desafios ao desenvolvimento de novos projetos artísticos, escolhendo as que pretendem remunerar de imediato.

Num momento em que já vigoravam as restrições à livre circulação na capital, a Fidelidade ofereceu um concerto exclusivo ao vivo por Lisboa com a fadista Cuca Roseta, ao qual as pessoas puderam assistir a partir de suas casas. Com esta iniciativa, passou-se uma mensagem de coragem e esperança a todos os que estavam a cumprir confinamento.

A Fidelidade apoiou também a profissionalização dos artistas do Projeto Manicómio – espaço de criação artística dedicado à capacitação e reinserção psicossocial e profissional de pessoas com experiência de doença mental –, através da criação de um novo produto à base de comprimidos de chocolate e da divulgação da capacidade criativa e artística dos artistas. A Fidelidade contribuiu com 2.706€ para a criação deste projeto.



Apoio à Comunicação Social

Como forma de suportar a imprensa portuguesa, que sofreu uma queda abrupta de vendas em banca, a Fidelidade adquiriu 8.000 assinaturas em 8 grupos de Comunicação Social portugueses e distribuiu-as pelos colaboradores.

Apoio ao turismo português

A Fidelidade substituiu os habituais prémios de viagens internacionais oferecidos à rede de mediação por vouchers de viagens em Portugal, mantendo, o seu apoio aos fornecedores de viagens do Grupo e, ao mesmo tempo, incentivando o turismo nacional.

Apoio à investigação

Com o intuito de contribuir para a investigação na doença oncológica, a Multicare associou-se à Liga Portuguesa Contra o Cancro, com uma campanha de angariação de cliques para a atribuição de uma bolsa de investigação na área do Cancro Colorretal, no valor de 13.500€.

Os intervenientes da área da saúde e da economia social foram outros dois setores que sofreram fortemente com os efeitos negativos da pandemia. Com as empresas do Grupo unimos esforços para que pudéssemos, também nesta área da **comunidade**, oferecer o nosso contributo para mitigar os impactos da crise.



1,8 M€

de investimento na comunidade, +7% face a 2019
 12 equipamentos de material hospitalar
 60 móveis hospitalares
 28.750 equipamentos de proteção individual e testes ao SNS
 400 m€ atribuído ao fundo solidário de 1.5 M€ da Associação Portuguesa de Seguradores

92

Colaboradores envolvidos em iniciativas de voluntariado de competências (profissionais), voluntariado em equipa (desafios lançados pelo Grupo) e angariações de fundos de colaboradores.

412h

horas de voluntariado (redução de 60% face ao ano anterior)

183

organizações sem fins lucrativos apoiadas:
 140 peças de mobiliário
 193 mobiliário de escritório
 405 peças de roupa/ acessórios
 90 eletrodomésticos
 424 materiais diversos
 2.500 cabazes de Natal oferecidos

“

Servir a Cidade é muito melhor e mais agradável quando o fazemos com pessoas como os voluntários da Fidelidade, que chegam de coração cheio e alimentam o melhor de nós, Cidade, pessoa-a-pessoa.

Vera Rainho, Serve the City

Webinars informativos da Multicare sobre saúde

Em parceria com o jornal Público, a Multicare desenvolveu **dois webinars** sobre saúde, bem-estar e sistema imunitário no contexto da COVID-19: «Prevenir doenças e ganhar qualidade de vida» e «À descoberta do sistema imunitário». Pretendeu-se, deste modo, informar a população sobre a importância de hábitos de vida saudáveis como promotores de saúde e longevidade. Os webinars foram complementados com alguns artigos desenvolvidos em torno destes temas.

Total de 1.400 visualizações

Oferta de assistência ao lar a profissionais de saúde

Em sinal de agradecimento pelo empenho e dedicação dos profissionais de saúde no combate à propagação da COVID-19 em Portugal, a Fidelidade disponibilizou o **acesso gratuito a diversos serviços de assistência ao lar**, de modo a auxiliá-los numa fase de enorme sobrecarga profissional. Estes serviços incluíram trabalhos de reparação e conservação no interior ou exterior da habitação e de assistência tecnológica e apoio ao domicílio (incluindo entrega de bens essenciais, engomadoria e medicamentos). Dado que os profissionais de saúde trabalham frequentemente por turnos, este serviço dispôs de um atendimento 24 horas por dia, todos os dias da semana.

Apoio local realizado por parceiros

A rede de mediação da Fidelidade organizou várias iniciativas solidárias para apoiar entidades locais, como foi o caso dos bombeiros voluntários, de IPSS locais e de pessoas da comunidade, alcançando um valor doado de 25.508€.

Integrar o setor social na cadeia de fornecimento

Aquisição de produtos da economia social, nomeadamente cabazes alimentares e produtos de mercearia, perfazendo um total superior a 2.250€.

Projetos que partilham o futuro connosco

Na Fidelidade avaliamos o nosso apoio a projetos sociais, pelo contributo que podem dar para o desenvolvimento sustentável. Com base nos nossos recursos de conhecimento, saber fazer, networking e capital, selecionámos, caso a caso, o meio de colaboração mais adequado e com maior probabilidade de impacto no desempenho de cada projeto.

Girl Move Academy

A **Girl Move** é uma organização não-governamental para o desenvolvimento, presente em Portugal e Moçambique, que tem por missão a capacitação das jovens mulheres moçambicanas como principais agentes de desenvolvimento do seu país, através do conceito «Liderança Transformadora».

No ano de 2020 a Fidelidade acolheu virtualmente uma jovem em estágio, que teve mentores de várias áreas da empresa em estreita colaboração com a Fidelidade Moçambique, tendo tipo oportunidade de trabalhar e aprender as estratégias e o modelo de funcionamento de uma seguradora, aprendizagens para o contexto dos microsseguros e acesso a serviços financeiros. Como resultado do seu sucesso aquando do estágio, a jovem foi selecionada para uma vaga na área financeira da Fidelidade em Moçambique.

Adicionalmente, a Fidelidade contribuiu com um donativo à organização no valor de 6.100€.



CONCRETIZAR A COMUNIDADE FIDELIDADE

Apoio do programa 42 Lisboa

O Grupo Fidelidade associou-se ao lançamento da **42 Lisboa**, um programa inovador de formação em programação para maiores de 17 anos, de acesso gratuito que explora um formato de ensino flexível, dispensando background académico ou experiência em programação. Fundada em 2013 em Paris, a 42 conta com mais de 10.000 alunos em mais de 20 países.

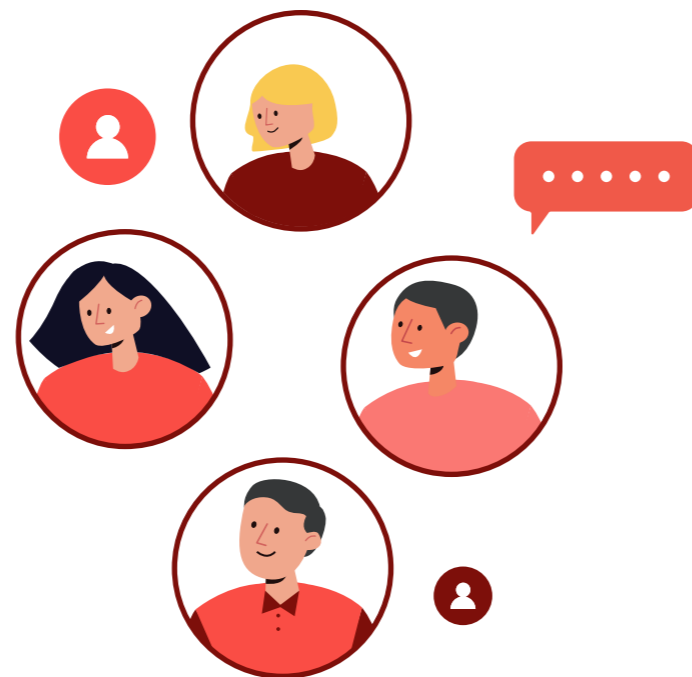
Neste método de ensino, a aprendizagem avança com o desenvolvimento de projetos entre pares, nos quais os desafios e a resolução de problemas permitem adquirir as competências tecnológicas de forma dinâmica.

Pelo papel muito relevante da transformação digital no Grupo, nomeadamente na aceleração da automatização, robotização e digitalização, apoiamos este projeto de desenvolvimento de novos talentos numa área que também é estratégica para o nosso negócio e na qual importa reforçar a oferta e a qualidade do mercado de trabalho.

Em fevereiro de 2021 arrancará o primeiro programa da 42 em Lisboa, com 150 alunos.

Atribuição dos vencedores da 4ª edição do Protechting

Apesar da pandemia, realizámos a 4.ª edição do programa de captação e aceleração de start-ups, Protechting. As start-ups Nevaro, Skylab e Alfredo foram as vencedoras e os seus projetos terão acesso a uma rede de investidores, bem como a oportunidade de integrar e desenvolver os seus negócios com os parceiros institucionais do programa de aceleração.



Em Portugal, são mais de 6.000 as organizações do terceiro setor, na sua maioria dependentes de fundos e financiamento privado para prosseguir a sua atividade. A sua capacitação torna-se fundamental para a concretização do seu propósito social e sobrevivência. Por isso, em 2017, decidimos lançar o **Prémio Fidelidade Comunidade** para auxiliar organizações com projetos nas áreas de intervenção para nós prioritárias. Nessa altura, de forma espontânea, começou a desenhar-se o conceito de **Comunidade Fidelidade**, num reforço da nossa ligação às organizações da economia social. Hoje, a amizade, a entreaajuda e a prestação de serviços ligam-nos a uma comunidade com mais de 100 entidades sociais – e a 55 projetos vencedores do Prémio Fidelidade Comunidade –, a que acrescem os colaboradores e parceiros de negócio da Fidelidade, formando um universo de milhares de pessoas com valências diferentes, mas com um único propósito: contribuir para uma vida próspera e mais igual.

A intervenção da Comunidade Fidelidade

- **Apoio financeiro:** através da atribuição do Prémio Fidelidade Comunidade.
- **Capacitação/ Formação:** ações de formação que se revelem pertinentes e que possam ser dinamizados/promovidos pela Comunidade Fidelidade.
- **Partilha:** a comunidade como centro de partilha de experiências, de boas práticas e de conhecimento (através de um repositório de recursos partilháveis).
- **Visibilidade:** partilha de iniciativas nos media e apoio para produção de conteúdos de marketing e comunicação que possam contribuir para a visibilidade das organizações sociais.
- **Sinergias/Parcerias:** a comunidade como centro de networking e cruzamento de oferta/procura entre as organizações, nos domínios da sua atuação, do voluntariado, de necessidades específicas, entre outras.
- **Inovação:** desenvolvimento de um ecossistema de conhecimento e inovação, através de eventos e partilha de projetos inovadores.



PRÁTICAS E INDICADORES

Aperfeiçoar o Prémio Fidelidade Comunidade

Passadas três edições, decidimos avaliar o impacto do Prémio Fidelidade Comunidade teve nas suas múltiplas vertentes. Não só nos projetos e nas organizações que beneficiaram do investimento, mas também nos beneficiários, cuidadores, instituições e comunidades locais de cada uma das regiões onde os projetos foram implementados.

Com esta análise e com as aprendizagens que fizemos, queremos continuar a ajustar e aperfeiçoar o modelo da 4.ª edição, em 2021, especialmente no que diz respeito à monitorização e ao acompanhamento permanente junto dos vencedores das várias edições do Prémio. O nosso grande objetivo sempre foi o de sermos verdadeiros parceiros dos vencedores das várias edições, mesmo após o período de monitorização e para além da contribuição financeira.



A equipa da Fidelidade demonstra um profissionalismo extremo, acompanhando todo o processo e evolução dos resultados. Acreditamos que esta proximidade é o caminho e o elemento verdadeiramente diferenciador.

Nuno Neto, APEXA – Associação de Apoio à Pessoa Excepcional do Algarve

Análise do impacto de projetos vencedores da 1.ª edição do Prémio Fidelidade Comunidade

O Grupo Fidelidade levou a cabo a análise de 14 projetos vencedores da 1.ª edição do Prémio Fidelidade Comunidade, através de consulta direta e aprofundamento dos resultados conseguidos. Globalmente, as organizações consideraram que:

- O Prémio Fidelidade Comunidade potenciou sinergias que dificilmente seriam obtidas de outro modo;
- A visibilidade dada aos seus projetos, e depois potenciadas por si a nível regional e local, foi apontada como uma das mais-valias;
- O relacionamento com o Grupo Fidelidade não se limitou ao acompanhamento do projeto, mas ao desenvolvimento cabal das próprias organizações sociais.

Início da avaliação de impacto de dois projetos vencedores da 1.ª edição do Prémio Fidelidade Comunidade

Demos início à avaliação de impacto de dois projetos vencedores da 1.ª edição do Prémio: projeto «Fisioterapia ao Domicílio» do CASSAC e projeto «Acompanhamento à Distância» da U.DREAM.

Nomeação dos vencedores da 3.ª edição do Prémio Fidelidade Comunidade

Em 2020, a 3.ª edição do Prémio Fidelidade Comunidade premiou 17 instituições sociais de todo o país, num valor total de 500 mil euros, pelo seu trabalho nas áreas do envelhecimento, da inclusão social de pessoas com deficiência ou incapacidade e da prevenção em saúde.

Tal como aconteceu nas edições anteriores, iniciámos a monitorização da evolução dos projetos vencedores.



[Acerca da utilidade da avaliação de impacto desenvolvida em 2020] “Desenvolver competências de Liderança Social em estudantes de ensino superior tem sido um caminho de FIDELIDADE, com constantes ações de cuidado e colaboração, graças a uma parceria com (e de) FIDELIDADE.

Diogo Cruz, U.DREAM

Análise de impacto Prémio Comunidade Fidelidade Impacto da atribuição do prémio da 1.ª edição

14

entidades vencedoras

1.550

materiais desenvolvidos

242.000€

atribuídos

3

espaços criados/ reabilitados

6.819

beneficiários apoiados dos quais:
4582 beneficiários diretos
2237 beneficiários indiretos

2.634

sessões de terapia

8

técnicos contratados por cinco entidades

76

workshops

Avaliação de impacto a duas entidades que venceram a 1.ª edição

19.098€

atribuídos

295

beneficiários apoiados

Nomeação dos vencedores da 3.ª edição

Mais de
500.000€

concedidos aos vencedores





PRÁTICAS E INDICADORES

Capacitação da Comunidade Fidelidade

O Grupo Fidelidade organizou dois webinars sobre Saúde Mental e Impacto Social, nos quais se debateram as consequências que estes dois problemas, trazidos pela pandemia, vieram colocar às instituições e acelerar o desenho de soluções para diminuir as suas repercussões negativas.

2.250 visualizações dos webinars:

1.340 do webinar «Saúde Mental nas Organizações Sociais»

910 do webinar «Impacto social nas Organizações Sociais»



O conceito e processo dos webinars foi muito bom! Valorizámos a auscultação dos temas mais relevantes e, através de oradores experientes, a aquisição de mais conhecimento e bons recursos.

Ana Luísa Pinto, Associação Cuidadores (participante na ação de capacitação)

Visão futura da Comunidade Fidelidade

Pretendemos consolidar o nosso programa de responsabilidade social na comunidade e aperfeiçoar o nosso contributo para a capacitação das organizações sociais.

Melhorias previstas nas áreas de intervenção:

- **4.ª edição do Prémio Fidelidade Comunidade:** Dado o atual estado da saúde pública no país, com consequências particularmente preocupantes para as organizações que apoiam as populações vulneráveis, o Grupo Fidelidade pretende construir uma base de capacidade de resposta adequada às necessidades das organizações que vierem a ser vencedoras, através do envolvimento das suas empresas, fornecedores, clientes e parceiros de negócio e de todos os colaboradores que estão disponíveis para dar apoio voluntário.

- **Webinar Fidelidade Comunidade:** Continuar com a oferta de webinars sobre temas pertinentes para a comunidade.
- **Workshops de avaliação de impacto:** Desenvolver workshops de avaliação de impacto para sensibilizar as organizações sobre a importância desta ferramenta, capacitando-as para a sua aplicação.
- **Manual de Avaliação de Impactos para as Organizações Sociais:** O Grupo está a preparar o lançamento em 2021 do primeiro guia para ajudar as organizações sociais a fazer uma avaliação do impacto dos seus projetos.

O NOSSO PAPEL PRESENÇA GLOBAL COM IMPACTO

O Grupo Fidelidade marca presença em quatro continentes.



Graças à estratégia de expansão internacional, através da qual diversificamos a nossa atividade e garantimos novas vias de crescimento, reforçámos a nossa presença na América Latina em 2020, com a abertura de uma operação no Chile. Em 2018 já tínhamos adquirido posição de controlo da empresa peruana La Positiva, que detém as Seguradoras Alianza na Bolívia e no Paraguai.

PRESENÇA GLOBAL COM IMPACTO

A nossa atuação internacional rege-se pelo cumprimento rigoroso de todos os critérios de sustentabilidade financeira e operacional e pela partilha e transferência de conhecimento, competências e inovação entre cada empresa.

Em 2020, concentrámos esforços na revisão do modelo de governança internacional da Fidelidade, com o objetivo de construir uma plataforma corporativa ágil, que potencie a partilha e o cruzamento dos conhecimentos e da experiência existentes na Fidelidade, facilitando as sinergias e o ajustamento de recursos de apoio transversais em todas as operações. Tratou-se, por isso, de um ano de consolidação global interna que vem reforçar os pilares de atuação e do saber fazer da Fidelidade.



Em 2020, a pandemia não deixou incólume nenhuma região geográfica onde a Fidelidade se encontra, apenas variando a forma e o momento em que as operações internacionais foram afetadas. À semelhança das operações em Portugal, aplicámos transversalmente um conjunto de medidas que permitissem minimizar os impactos da pandemia junto de todos os nossos stakeholders. Em particular, concentrámos esforços para garantir condições de trabalho seguras e o bem-estar dos nossos colaboradores, manter os nossos serviços e dar o apoio extraordinário que nos fosse possível acionar junto dos nossos clientes e fornecedores.

ONDE ESTAMOS



Fidelidade Espanha

70 colaboradores
56% mulheres
100% dos colaboradores a tempo inteiro e no quadro permanente da empresa
56% dos colaboradores tem entre os 36 e os 51 anos
47 anos é a idade média dos colaboradores
41% dos colaboradores estão na empresa há 6 a 10 anos
7 anos é a antiguidade média dos colaboradores
41% dos colaboradores possuem habilitações académicas ao nível superior
56% dos colaboradores executam funções na área de Gestão de Negócio
27% dos colaboradores executam funções nas áreas de Suporte
13% dos colaboradores executam funções na área de Vendas
19 M€ volume de negócio

Fidelidade França

62 colaboradores
94% dos colaboradores a tempo inteiro e no quadro permanente
44% dos colaboradores têm entre 36 e 51 anos
40 anos é a idade média dos colaboradores
53% dos colaboradores estão no Grupo no máximo há 2 anos
5 anos é a antiguidade média dos colaboradores
57% dos colaboradores possuem habilitações académicas ao nível do ensino superior
34% dos colaboradores executam funções na área de Gestão de Negócio
39% dos colaboradores executam funções nas áreas de Suporte
13% dos colaboradores executam funções na área de Vendas
84,9 M€ volume de negócio

Fidelidade Macau

53 colaboradores
60% mulheres
100% dos colaboradores a tempo inteiro e no quadro permanente
51% dos colaboradores têm entre 18 e 35 anos
41 anos é a idade média dos colaboradores
45% dos colaboradores estão no Grupo no máximo há 2 anos
4 anos é a antiguidade média dos colaboradores
76% dos colaboradores possuem habilitações académicas ao nível do ensino superior
40% dos colaboradores executam funções na área de Gestão de Negócio
23% dos colaboradores executam funções nas áreas de Suporte
25% dos colaboradores executam funções na área de Vendas
42,2 M€ volume de negócio

Garantia Seguros (Cabo Verde)

126 colaboradores
56% mulheres
100% dos colaboradores a tempo inteiro
74% dos colaboradores no quadro permanente
44% dos colaboradores têm entre 18 e 35 anos
41 anos é a idade média dos colaboradores
44% dos colaboradores estão no Grupo há mais de **10** anos
12 anos é a antiguidade média dos colaboradores
79% dos colaboradores possuem habilitações académicas ao nível do ensino superior
55% dos colaboradores executam funções na área de Gestão de Negócio¹
16% dos colaboradores executam funções nas áreas de Suporte²
22% dos colaboradores executam funções na área de Vendas³
15 M€ volume de negócio

Fidelidade Moçambique

50 colaboradores
38% mulheres
100% dos colaboradores a tempo inteiro
82% dos colaboradores no quadro permanente
74% dos colaboradores têm entre 18 e 35 anos
34 anos é a idade média dos colaboradores
44% dos colaboradores estão na empresa há 3 a 5 anos
3 anos é a antiguidade média dos colaboradores
70% dos colaboradores possuem habilitações académicas ao nível do ensino superior
55% dos colaboradores executam funções na área de Gestão de Negócio
16% dos colaboradores executam funções nas áreas de Suporte
20% dos colaboradores executam funções na área de Vendas
10,2 M€ volume de negócio

Fidelidade Angola

669 colaboradores
42% mulheres
100% dos colaboradores a tempo inteiro
89% dos colaboradores com contrato a termo
88% dos colaboradores têm entre 18 e 35 anos
29 anos é a idade média dos colaboradores
78% dos colaboradores estão na empresa no máximo há 2 anos
1 ano é a antiguidade média dos colaboradores
66% dos colaboradores possuem habilitações académicas ao nível do ensino superior
20% dos colaboradores executam funções na área de Gestão de Negócio
7% dos colaboradores executam funções nas áreas de Suporte
72% dos colaboradores executam funções na área de Vendas
43,6 M€ volume de negócio

¹ Funções na área de Gestão de Negócio consideram, a título de exemplo, Sinistros, Resseguro, Marketing.

² Funções na área de Suporte consideram, a título de exemplo, Sistemas de Informação, Financeira, Recursos Humanos.

³ Funções na área de Vendas consideram, a título de exemplo, Gestores de Clientes, Diretores Comerciais, Assistentes.

La Positiva (Perú)

1.764 colaboradores
58% mulheres
100% dos colaboradores a tempo inteiro
83% dos colaboradores no quadro permanente
55% dos colaboradores têm entre 18 e 35 anos
37 anos é a idade média dos colaboradores
36% dos colaboradores estão na empresa no máximo há 2 anos

Alianza e Alianza Garantía (Bolívia e Paraguai)

724 colaboradores
47% mulheres
100% dos colaboradores a tempo inteiro
99% dos colaboradores no quadro permanente
49% dos colaboradores têm entre 18 e 35 anos
37 anos é a idade média dos colaboradores
32% dos colaboradores estão na empresa no máximo há 2 anos



FID Chile Seguros⁴

85 colaboradores
41% mulheres
100% dos colaboradores a tempo inteiro
98% dos colaboradores no quadro permanente
45% dos colaboradores têm entre 18 e 35 anos
39 anos é a idade média dos colaboradores

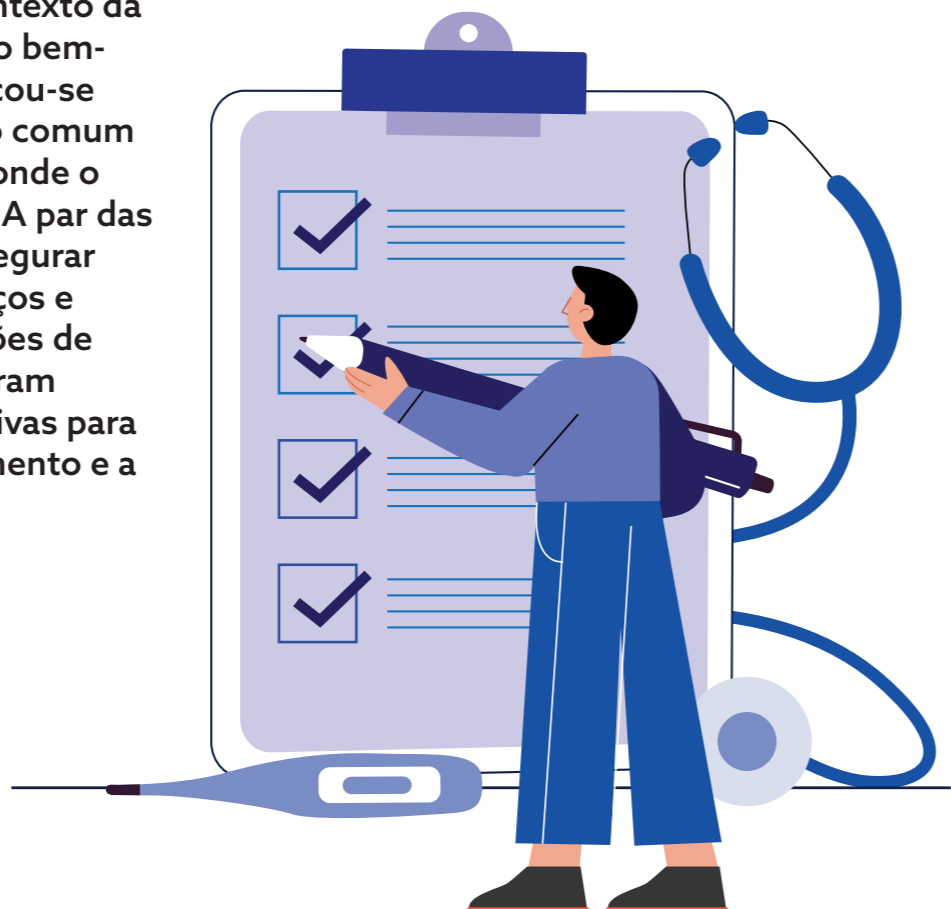
Fazer diferença onde estamos

Encaramos o contributo do negócio segurador para o Desenvolvimento Sustentável como uma responsabilidade adicional, sempre que aumentamos as nossas operações internacionais em mais uma. Em cada geografia pautamo-nos pelo respeito pelas comunidades locais e pela atenção às suas principais preocupações e necessidades, às quais tentamos dar resposta, através dos nossos recursos e experiência. E sabemos que os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável em relação aos quais estamos comprometidos ganham particular relevância nas áreas geográficas menos desenvolvidas onde nos encontramos. Divulgamos os aspetos principais do desempenho da presença do Grupo Fidelidade no mundo, dos quais sobressai uma grande diversidade de iniciativas, que vão desde estratégias de proteção e desenvolvimento dos colaboradores, passando por abordagens de negócio ajustadas às realidades locais, até ao suporte às comunidades locais.

⁴ Primeiro ano de reporte da empresa.

CUIDAR E DESENVOLVER OS COLABORADORES

Num ano particularmente desafiante devido ao contexto da pandemia, a proteção e o bem-estar das equipas destacou-se como forte preocupação comum em todas as geografias onde o Grupo Fidelidade opera. A par das medidas gerais para assegurar a manutenção dos serviços e a segurança e as condições de trabalho das equipas, foram também várias as iniciativas para promover o desenvolvimento e a formação das pessoas.



Práticas e indicadores

Cuidar do bem-estar e proteger a equipa

Fidelidade Espanha

Seguindo as melhores práticas, as medidas de proteção e bem-estar das equipas consistiram em:

- Formação em prevenção de riscos ocupacionais como resultado da exposição ao SARS-CoV-2 e sua doença associada, a COVID-19, antes do regresso ao trabalho presencial;
- Análise sorológica a todos os colaboradores antes do regresso ao escritório;
- Realização de testes antígeno a colaboradores com risco potencial de infeção por COVID-19;
- Reuniões mensais de informação e motivação das equipas;
- Entrega de fruta durante três meses nas instalações da Fidelidade e para toda a equipa (o serviço foi interrompido devido às limitações da pandemia);
- Realização de 71 ações de formação ao longo de 2020, num total de 2.700 horas. Todas as ações formativas (internas e externas) visaram a

formação profissional dos colaboradores, o que contribui para o seu desenvolvimento e constitui um veículo para a concretização dos objetivos da organização. Os temas abordados foram diversos e estiveram relacionados com competências técnicas, idiomas, ferramentas, entre outros.



Achei uma grande iniciativa da empresa, graças ao programa WECARE temos a facilidade de cuidar de nós também fora de casa.

Lorena López Peña, Fidelidade Espanha, Assistente

Fidelidade França

Devido à situação excepcional da pandemia, a Fidelidade França assegurou-se da proteção das suas equipas por vários meios, e da criação de novos meios de trabalho:

- Criação de um gabinete de gestão de crise, reunindo-se frequentemente;
- Disponibilização de headphonses, computadores e telemóveis a todos os colaboradores;
- Preferência pelo trabalho remoto sempre que possível e criação de condições de saúde e segurança no trabalho para os colaboradores;
- Distribuição de equipamentos de proteção individual (máscaras, gel hidralcóico, toalhas desinfetantes);
- Informação sobre o distanciamento de segurança e sentido de circulação modificado no local de trabalho, assim como a desinfecção regular do local de trabalho;
- Publicação frequente de protocolos nacionais e internos, de maneira a informar constantemente os colaboradores;
- Organização de uma solução de telefone via IP;
- Disponibilização aos colaboradores da Universidade Digital e de formações à distância via Instituto de Formação da Profissão dos Seguros (IFPASS).

Garantia Seguros (Cabo Verde)

Numa situação inédita, a seguradora em Cabo Verde adotou o regime de teletrabalho para perto de 70% dos colaboradores, de forma célere e eficiente, e com um investimento significativo em equipamento informático e disponibilização de acesso à internet.

Para ajudar as famílias dos seus colaboradores a fazer face aos impactos da pandemia, a Garantia decidiu reforçar a sua política de benefícios. Para além das medidas preventivas e de sensibilização implementadas em estreita articulação com o Serviço Nacional de Saúde, salientam-se as seguintes iniciativas:

- Oferta de máscaras cirúrgicas e soluções de higienização a todos os colaboradores;
- Disponibilização de transporte, em condições de segurança e distanciamento, aos colaboradores da sede, na cidade da Praia (principal foco), que habitualmente utilizam transporte público;
- Instalação de barreiras protetoras nos postos de atendimento público em todas as agências;
- Pagamento dos custos de realização dos testes de despistagem;
- Reforço da comunicação regular com informação atualizada sobre a pandemia, a nível interno e externo, através da intranet e de comunicados por correio eletrónico.

Fidelidade Moçambique

Antecipando os impactos da pandemia na gestão da operação e na segurança das pessoas, a Fidelidade em Moçambique desenhou um Plano de Contingência ainda antes de o Governo declarar o estado de emergência.

Com o objetivo de limitar o número de pessoas no escritório, definiram-se três tipos de grupos:

- Adoção do teletrabalho total para os grupos de maior risco;
- Rotatividade com teletrabalho destinado a responsáveis, de modo a garantir sempre a presença de membros da gestão de topo no escritório;
- Rotatividade de 15 dias sem teletrabalho, com ajustamentos à quantidade de trabalho.

Asseguraram-se as condições de trabalho à distância através da contratação de serviços adicionais de acesso à internet para as pessoas que estavam em regime de teletrabalho e da aquisição de 14 computadores portáteis.

Para contribuir para a segurança física e financeira da equipa, decidiu-se ainda:

- Manter os subsídios de alimentação e de transporte, independentemente do regime de teletrabalho;
- Realizar testes à COVID-19 sem recurso a entidades públicas e aplicar o regime de quarentena, sempre que se justificasse;
- Preparar a utilização dos espaços com medidas para evitar a propagação;
- Disponibilizar máscaras sociais, através da plataforma Makobo (projeto social moçambicano), máscaras descartáveis diárias e viseiras.

Apesar das contingências, realizou-se o **Family Days de 2020**, para reforço da coesão entre colaboradores. Com a participação de todos os colaboradores, o desafio deste ano consistiu em várias iniciativas realizadas em dias diferentes, destacando a criação de um acessório com a capulana Fidelidade, a oferta de águas de coco, a oferta de gelado e a oferta de um cabaz de produtos alimentares Moçambicanos.

Fidelidade Angola

Para ajudar a diminuir o impacto financeiro negativo da COVID-19 junto das famílias angolanas, a Fidelidade Angola atribuiu dois carregamentos do cartão do KERO Hipermercados à população angolana, totalizando mais de 47.705 € (35.000.000 AOA).

La Positiva (Perú)

Também a La Positiva implementou o teletrabalho, bem como ferramentas para gestão virtual que pudessem assegurar um melhor desempenho e manter o equilíbrio pessoal e de trabalho das equipas, realçando-se as seguintes iniciativas:

- Medidas de prevenção desenvolvidas para o caso de possível contágio e sensibilização para a prevenção do contágio através de uma campanha de comunicação interna;
- Avaliação e monitorização do estado de saúde dos funcionários antes do seu regresso ao escritório: através de registos epidemiológicos, identificação de sintomas, contactos de risco e realização de exames sorológicos;
- Reforço das mensagens de comunicação para promover o envolvimento e o desempenho dos colaboradores. O conteúdo foi focado em recomendações para um bom trabalho remoto, recursos disponíveis para comunicação entre as equipas, medidas de prevenção e ações da empresa perante a crise;
- Realização de conferências virtuais, workshops e palestras, com o intuito de desenvolver e consolidar competências para a gestão do teletrabalho e da vida pessoal, tais como liderança, competências de gestão, criatividade e inovação, gestão de emoções, resiliência e finanças pessoais.

Alianza e Alianza Garantía (Bolívia e Paraguai)

De forma a informar e orientar os colaboradores do Grupo Alianza Insurance, foi desenvolvido o guia de Biossegurança COVID-19, para proteger a saúde de todos os colaboradores e reduzir o risco de transmissão de vírus no trabalho diário, atendimento e fornecedores, visitas comerciais e gestão fora dos escritórios.

A nível da saúde e segurança no trabalho, o serviço de medicina ocupacional foi ativado virtualmente para controle dos sintomas e bem-estar emocional, assim como o serviço de telemedicina, disponível para todos os colaboradores.

Para melhorar as condições de operacionalização das **equipas de vendas** da Alianza Bolívia, foram adquiridos computadores portáteis para 36 colaboradores, num total de \$us. 25.000, equivalente a 20.727€.

Adicionalmente, foi desenvolvida uma atividade de ginástica laboral, através da plataforma virtual Microsoft Teams para todos os colaboradores.

FID Chile Seguros

Durante a pandemia, a FID Chile Seguros optou pelo **teletrabalho** para 100% da sua equipa, à semelhança das outras operações, aplicando as seguintes medidas de acompanhamento e apoio aos colaboradores:

- Encontros virtuais permanentes para monitorizar o bem-estar e as necessidades da equipa;
- Estudo de clima interno, com um NPS (Net Promoter Score) de 81,3% em 2020;
- Oficinas de mindfulness (17 participantes) e de resiliência (100% colaboradores);
- Oferta de cadeiras ergonómicas, monitores e extintores de fogo a todos os colaboradores para melhorar as condições de trabalho e segurança em casa;
- Participação aberta a todos os colaboradores na palestra da Associação Chilena de Segurança, acerca das recomendações sobre teletrabalho, gestão emocional e educação das crianças.



Agradecemos o apoio que a empresa nos deu neste momento de pandemia para podermos trabalhar em nossas casas, dando-nos apoio e incentivos constantes para trabalharmos com conforto e segurança em casa com nossas famílias.

Keila Zapata, FID Chile Seguros, Analista de Tesouraria Sénior

Desenvolver competências e apoiar a capacitação

Fidelidade Macau

Apesar de ter sido um ano atípico, a formação e a capacitação das equipas não perdeu força e esteve nas prioridades da Fidelidade Macau com as seguintes iniciativas:

- Participação de todos os colaboradores no Programa de Desenvolvimento Profissional Contínuo, com 8h de formação, centradas em competências relativas aos mercados financeiros, no segmento dos seguros e como as tecnologias e instrumentos emergentes irão impactá-lo;
- Participação de 8 colaboradores no Seminário Guidelines for the Governance of Life Insurance Products, promovido pelo regulador, para dotá-los com novas ferramentas e informação sobre os desafios setoriais;
- Realização de uma formação sobre Qualidade do Serviço ao Cliente para todos os Agentes de Seguro da Empresa, com 10h de formação.

Fidelidade Moçambique

Com o intuito de estimular a participação dos colaboradores na melhoria das práticas e gestão da empresa, lançou-se o Programa Geração de Ideias – Fidelidade Up – uma iniciativa interna de promoção de ideias das equipas. As sugestões apresentadas versaram sobre a literacia financeira, o aumento de vendas, a melhoria dos serviços e a projeção da imagem da empresa. A ideia melhor classificada envolve a criação de um sistema de pedido de cotação do Seguro de Funeral por SMS Chatbot. Está previsto em 2021 um piloto com o SMS Chatbot, baseado neste modelo.

Fidelidade Angola

Em 2020, a Fidelidade Angola recrutou e formou mais de 1.000 colaboradores, que integraram a Rede de Especialistas, dos quais 30% foram retidos. Trata-se de uma rede comercial criada para alavancar as vendas nos segmentos particular e pequenas empresas. São colaboradores com contrato de trabalho que ganham um salário base. Esta rede disponibilizou aos seus colaboradores mais de 15.000 horas de formação em técnicas de vendas de produtos.

La Positiva (Perú)

Para melhorar o desempenho e as competências das equipas, a La Positiva deu prioridade a:

- Reforço da aprendizagem autónoma, com um programa de bolsas de estudo para um conjunto de cursos. Um total de **309 colaboradores** beneficiaram do acesso a **cursos de liderança, tecnologia, inovação, finanças, ferramentas de produtividade, marketing e negócios**;
- Compromisso e proximidade, como formas de manter o desenvolvimento das equipas e a gestão da liderança, através de oficinas de feedback remoto, bem como a divulgação de um guia de reforço da competência de liderança, uma vez que o papel dos líderes foi fundamental para o desenvolvimento das equipas durante este ano.

No total, entre os meses de março e novembro, foram realizadas **29 formações online**, com a participação de aproximadamente **757 colaboradores** e cerca de **3.347 horas efetivas de formação**.

Estas boas práticas internas valeram de novo à La Positiva a certificação de Bom Empregador, tendo sido também reconhecida na categoria Parceiro Promotor, uma vez que tem vindo a progredir nas práticas laborais desde a última monitorização em 2018. Esta certificação foi atribuída pela Associação de Bons Empregadores (ABE), uma instituição da Câmara Americana de Comércio do Perú que promove a Responsabilidade Social do Trabalho.



O empenho e o rápido reforço das competências dos nossos colaboradores durante a pandemia foram fundamentais para alcançar resultados extraordinários, mesmo num contexto de elevada incerteza e mudança.

Lizeth Diaz, La Positiva (Perú),
Diretora Adjunta de Gestão de Talentos

FID Chile Seguros

Com o objetivo de contribuir para a formação e desenvolvimento dos colaboradores, em 2020 foram realizados programas e ações de acompanhamento e capacitação da equipa:

- Formação através do programa «Equipar pessoas para a excelência» para toda a organização, desde gestores a colaboradores. 100% dos líderes foram capacitados em «Ferramentas para gestão positiva de pessoas» e também toda a organização participou no workshop «Aumento da resiliência pessoal»;
- Realização de um team building para os gestores da Comissão Executiva, para trabalhar estratégias e ferramentas de otimização do funcionamento da equipa de gestão;
- Programa de onboarding mensal para novos colaboradores e estagiários, com uma série de formações conduzidas pelos diretores de cada área da empresa;
- Formação em subscrição de riscos Não Vida para a equipa comercial e técnica da empresa.

ASSEGURAR SERVIÇO E APOIO RELEVANTE AOS CLIENTES

Num contexto sem precedentes, em 2020 foi-nos exigida uma elevada capacidade de adaptação e de resposta junto dos nossos clientes. Realçamos o planeamento de medidas de carácter excepcional para facilitar a gestão dos pagamentos aos clientes, garantir a continuidade do serviço e ajustar ofertas para melhor responder às necessidades. Apesar da concentração de esforços no âmbito destas medidas prioritárias, o Grupo Fidelidade conseguiu prosseguir o seu trabalho de identificação de necessidades e de procura de respostas para outros desafios societais.



PRÁTICAS E INDICADORES

Apoiar em tempos excecionais

Fidelidade Espanha

Para auxiliar os clientes a reduzir o impacto financeiro negativo da pandemia, a Fidelidade em Espanha criou medidas especiais de pagamento de seguros e de liquidação de sinistros. Aplicadas a clientes particulares e empresas, algumas dessas iniciativas passaram pelo ajustamento dos prémios, adiamento dos pagamentos, fracionamento e/ou desconto do valor de renovação do prémio, por um ano, quando solicitado.

Foram também implementadas ações com efeitos imediatos para garantir liquidez aos clientes, em caso de sinistro, sem ter que esperar a conclusão da reparação.

Fidelidade Macau

Numa iniciativa pioneira em Macau, a Fidelidade atribuiu coberturas adicionais gratuitas face à COVID-19 nos Seguros de Vida ativos, garantindo uma proteção extra em caso de infeção. Numa primeira fase, em todos os produtos Vida, em caso de infeção por coronavírus e internamento no hospital para tratamento, a empresa disponibilizou um subsídio hospitalar diário de 63,50 € (MOP600) para um máximo de 50 dias. Numa segunda fase, foi assegurada a gratuidade do pagamento ao beneficiário do seguro, em caso de morte por COVID-19, bem como a gratuidade do diagnóstico para o segurado ou beneficiário para confirmação de infeção.



Em Macau agimos de imediato na proteção aos nossos clientes, num momento em que ainda não era expectável que esta epidemia se propagasse à escala que hoje conhecemos. Cumprimos com a nossa missão!

Hugo Felício, Fidelidade Macau,
Diretor de Marketing

Garantia Seguros (Cabo Verde)

Com o objetivo de preservar a saúde de todos os seus colaboradores e clientes e de conter os riscos de propagação do COVID-19, foi adotado um novo horário de atendimento, durante o Estado de Emergência. Com o encerramento de algumas agências, a Garantia viu na aposta feita nos canais digitais e na promoção do seu uso uma alternativa importante para assegurar a continuidade das atividades da seguradora e a proximidade com os clientes. Como consequência deste esforço, registou-se um aumento de quase 90% do pagamento de prémios através das plataformas online (em relação a 2019).

Aos segurados do Seguro Saúde foi oferecida a realização de testes rápidos à COVID-19 nos laboratórios clínicos pertencentes à Rede Médica da Garantia.



A elaboração e divulgação de um Plano de Contingência, com o apoio da Fidelidade, antes do 1º caso de COVID-19 no país, foi determinante para assegurar a continuidade da prestação de serviço aos clientes.

Fernanda Mascarenhas,
Garantia Seguros (Cabo Verde),
Coordenadora do Gabinete
de Compliance Organização e
Qualidade e Membro da Equipa
Coordenadora do Plano de
Contingência COVID-19

Fidelidade Moçambique

Em Moçambique, a Fidelidade investiu nas seguintes medidas de apoio:

- Pagamento dos testes de clientes sintomáticos, contrariando a exclusão da pandemia nas apólices;
- Estudo de inclusão de uma nova cobertura para clientes COVID-19 na carteira de produtos;
- Disponibilização de acompanhamento médico ao domicílio em situações de doença COVID-19, no caso de inexistência de camas em unidades de saúde;
- Alargamento dos prazos de pagamento para clientes com histórico de bons pagadores.

Fidelidade Angola

Em Angola, a Fidelidade foi a primeira companhia de seguros a desenvolver um conjunto de suportes informativos para os clientes sobre medidas preventivas a adotar face ao coronavírus. Neste âmbito, realizaram-se sessões de esclarecimento e prevenção com bancos e grandes empresas. Determinou também os seguintes serviços de apoio:

- Disponibilização de uma linha de assistência telefónica de apoio COVID-19, a funcionar 24h por dia;
- Adaptação da Rede de Agências, com estratégias de abertura e relocalização, para uma melhor gestão dos requisitos de segurança e de serviço ao cliente;
- Lançamento de um **Seguro de Assistência COVID-19** e, mais recentemente, de Seguros de Assistência em Viagem +COVID;
- Criação do serviço **Assistência Quarentena COVID-19** para o acolhimento, apoio, agendamento e seguimento personalizado de cuidados de saúde, decorrentes da quarentena obrigatória para todos os clientes que entrem em território nacional. Este serviço disponibiliza ainda uma linha de telemedicina disponível 24 horas/dia durante os 7 dias de quarentena.

La Positiva (Perú)

A La Positiva também ajustou os seus serviços às novas contingências e necessidades do mercado, através das seguintes ações:

- Atendimento ao cliente por meio da Plataforma de Atendimento, Linha Positiva e canais digitais;
- Atendimento ao domicílio com base num copagamento para reduzir a deslocação aos hospitais;
- Opção de realização da inspeção automóvel por via remota;
- Facilidade de pagamento em apólices de seguro, oferecendo refinanciamento desde que não ultrapasse o final do prazo;
- Alargamento de cobertura a todos os casos da doença de COVID-19, tratando-os como uma doença respiratória comum;
- Upgrade da cobertura hospitalar;
- Reforço do serviço de ambulância, médico ao domicílio e linha telefónica, bem como o lançamento da plataforma online de teleconsultas médicas;

- Reforço do uso de meios digitais para a gestão das reclamações e para a comercialização de planos de saúde;
- Desenvolvimento do produto Posivid-19, exclusivamente para clientes empresariais, permitindo o acesso dos colaboradores a coberturas COVID-19.

Alianza e Alianza Garantía (Bolívia e Paraguai)

A Alianza Seguros fez por acompanhar os seus clientes nesta crise global pandémica ao desenvolver produtos e serviços de encontro às suas necessidades. Assim, com recurso à utilização de diferentes tecnologias, desenvolveu a aplicação

«Alianza Asistencia Móvil» em que, com apenas um clique, o cliente poderá solicitar assistência médica, efetuar o pagamento das suas apólices ou aceder à área de transferências, assim como pedir o reembolso dos serviços, tudo isto na comodidade da casa de cada cliente.

Foi também desenvolvido o serviço da telemedicina, um serviço que permite aos nossos segurados fazer as suas videoconferências com médicos especializados de uma forma segura, reduzindo a sua exposição ao vírus.

O objetivo da Alianza Seguros é promover o desenvolvimento tecnológico e adaptar-se à situação atual dos segurados, respondendo às suas necessidades proporcionando-lhes uma experiência de excelência. Assim sendo, a Alianza desenvolveu o serviço da telemedicina, permitindo aos segurados fazer as suas videoconferências com médicos especializados de uma forma segura, reduzindo a sua exposição ao vírus.



Oferecer novas soluções e novos serviços

Fidelidade França

Inauguração do Call Center de Évora/Lisboa com sinergia internacional, tendo resultado em cerca de 5.000 chamadas desde outubro. Lançado em plena pandemia, o Call Center constitui uma mais-valia considerável para continuar o contacto com o cliente e ter uma visibilidade mais detalhada das dúvidas encontradas. Com uma média de 697 chamadas por mês, este Call Center atingiu uma taxa de eficiência média de 98% por chamada atendida.



A relação com o cliente é um verdadeiro desafio, e a integração do Call Center com a ajuda da nossa equipa de gestão permitiu sem dúvida à nossa sucursal otimizar a comunicação com os seus clientes, mas também melhorar constantemente certos processos, consoante as necessidades deles.

Wilson Vieira, Fidelidade França, Responsável Comercial Bancassurance e Marketing

FID Chile Seguros

Em momentos excecionais, em função dos desafios sociais vividos no Chile desde o final de 2019 e também dos desafios emergidos fruto da COVID-19, a Companhia lançou o Seguro PME (Pequenas e Médias Empresas), destinado a escritórios, restaurantes e cafetarias, veterinários e lojas de animais, armazéns e minimercados, cabeleireiros e centros de beleza. O seguro permite que o pequeno empresário, dependendo da área de atuação, possa aumentar ou diminuir as coberturas, de acordo com a sua maior exposição a determinado risco.

Adicionalmente a este produto, foi criada uma nova cobertura FID multiriscos – «Rescate Pyme» – também direcionada a PME, que pretende dar continuidade aos negócios durante 15 dias protegendo contra incêndios, inundações, terremotos, colisões com veículos, danos elétricos, atos políticos, saques, greves, tumultos, entre outros.

Apenas é possível a implementação destes produtos e serviços de resposta à situação pandémica devido à liquidez da FID Chile Seguros, que permite, por exemplo, a um cliente empresarial não ter de aguardar 60 dias para assegurar as suas despesas correntes ou extraordinárias.

Fidelidade Moçambique

Devido ao contexto de baixos rendimentos da quase totalidade dos 4 milhões de produtores agrícolas no país (98,7%), foi realizado um piloto de **seguro agrícola com um grande produtor de algodão**, baseado na identificação dos ciclos de desenvolvimento da planta e das suas necessidades hídricas. Com o apoio da empresa de produção de algodão mais antiga de Moçambique, que é também um dos maiores fomentadores agrícolas na área, pretende-se — para além do estrito objetivo de prevenção — suportar o financiamento e desenvolvimento de projetos agrícolas, assim como desenvolver uma solução para contribuir para o combate à pobreza extrema, num setor tão afetado por mudanças climáticas.

Este projeto iniciou com um piloto junto de 15 explorações agrícolas na região de Cuamba nos primeiros meses de 2020.

Atenta à importância da prevenção na saúde, em conjunto com alguns parceiros, a Fidelidade lançou o **Clube Bem Estar** em 2019 para os clientes Fidelidade Saúde, com um conjunto de vantagens e descontos nos serviços da rede de parceiros na área do bem-estar (como centros de estética, cabeleireiros, spas, ginásios e nutricionistas). Inovadora no mercado segurador em Moçambique, a iniciativa pretende sensibilizar para a importância de um estilo de vida mais saudável, uma melhor qualidade de vida e a redução de riscos associados ao sedentarismo e a possíveis doenças crónicas.



Os serviços são disponibilizados pelo Clube Bem Estar e permitem que o cliente procure um estilo de vida mais saudável, proporcionando uma melhor qualidade de vida e reduzindo riscos associados ao sedentarismo e possíveis doenças crónicas. Acreditamos que desta forma podemos contribuir para um melhor e mais saudável estilo de vida dos nossos clientes.

João Paulo Gouveia, Fidelidade Moçambique, Responsável pelo Departamento de Gestão de Saúde

APOIAR E CAPACITAR A COMUNIDADE

Para o Grupo Fidelidade, fazer parte da comunidade significa estar comprometido com o seu desenvolvimento. Partindo da nossa dimensão e da nossa experiência e conhecimento, dispomos de um conjunto de recursos para colaborar e criar, com entidades locais estratégicas, projetos que promovam a inclusão e combatam desigualdades, orientando-nos sempre pelos critérios de criar parcerias de longo prazo e reforçar a atividade de organizações que contribuam de forma relevante para o desenvolvimento do seu país.



PRÁTICAS E INDICADORES

Apoiar a comunidade em tempos excecionais

Fidelidade Espanha

Desde a declaração do estado de alerta, em meados de março de 2020, o Grupo Fidelidade aderiu à iniciativa **#Quedateencasa** promovida pelo Governo e pelas autoridades sanitárias para reduzir o impacto da doença na sociedade. Os conteúdos foram orientados para melhorar os serviços remotos, reforçar mensagens de prevenção em casa e boas práticas no teletrabalho e reconhecer o mérito dos grupos mais envolvidos no combate à doença.

A partir do anúncio do desconfinamento, no final de abril, a Fidelidade ajustou a sua estratégia de comunicação para dar a conhecer as medidas de apoio e as iniciativas corporativas com vista à minimização do impacto da pandemia. Simultaneamente, alinou a sua oferta de seguros com a nova realidade das famílias e das empresas. **#JuntosContinuamos** foi o mote desta comunicação.

Ao longo deste período, para ajudar a diminuir o impacto financeiro negativo no negócio de muitos **fornecedores**, e assim também contribuir para suportar a economia, a Fidelidade antecipou a liquidação de pagamentos.

Fidelidade Macau

A Fidelidade Macau apoiou a **Cáritas Macau** em duas iniciativas relacionadas com a proteção das comunidades locais, através das seguintes ações:

Doação de 5.000 máscaras faciais;

Doação de 3 centenas de refeições para suporte às comunidades de emigrantes no território que ficaram desempregadas e com dificuldade de regressar ao seu país de origem, devido às restrições causadas pela pandemia COVID-19. Este apoio foi concedido no seguimento do compromisso de escolher a ONG Caritas Macau para doar todos os valores angariados, através da participação dos colaboradores na corrida solidária, assumido na **B2Run 2020**.

Foram ainda realizados diversos donativos a instituições de suporte a idosos e outras comunidades afetadas pela pandemia.

Garantia Seguros (Cabo Verde)

Em 2020, o apoio que a Garantia prestou a 48 entidades, no valor de 87.520 € (9.650.401 ECV) centrou-se no combate à COVID-19:

- Oferta de 4.000 testes rápidos ao Governo de Cabo Verde, através da Direcção Nacional de Saúde, para apoiar a massificação do diagnóstico;
- **Projeto Refeições Quentes** da Cruz Vermelha, em parceria com a Escola de Hotelaria de Cabo Verde, que permitiu entregar almoços diários à população mais vulnerável;
- Campanha **Lavar as Mãos nas Escolas**, que envolveu a instalação de lavatórios públicos nas escolas com condições sanitárias insuficientes, para permitir a abertura do ano letivo;
- Oferta de lanches a crianças e idosos, através de uma associação parceira, a **Black Panthers**;

- Apoio à Festa de Natal dos doentes do Hospital Central Agostinho Neto, na cidade da Praia, e do Hospital Regional de Santiago Norte, na cidade de Assomada.

Paralelamente, a Companhia prosseguiu o seu apoio ao setor da Cultura, um dos mais afetados pela pandemia, com destaque para o apoio à realização de concertos online, no âmbito do projecto **Para que a Vida não Pare, nem a Cultura Cabo-Verdiana**.

Destaca-se ainda a (primeira) participação da Garantia na Corrida B2Run, com 10 colaboradores, a favor da Associação de Luta contra o Cancro.

Fidelidade Angola

A Fidelidade Angola liderou a maior ação de responsabilidade social no país em 2020. No **Dia da Criança**, apoiou a organização de um concerto do artista Matias Damásio no Lar de Acolhimento Horizonte Azul, onde residem 95 raparigas dos 6 aos 18 anos, transmitido em direto pelo principal canal televisivo. O principal objetivo deste concerto consistiu na angariação de alimentos e água para as populações mais vulneráveis e afetadas pela pandemia. A iniciativa permitiu recolher mais de 147 toneladas de alimentos e água engarrafada, resultando em cerca de 10.000 cabazes distribuídos por mais de 30 instituições em sete províncias de Angola.

Enquanto patrocinador principal da ação, a Fidelidade foi responsável por assegurar toda a logística de distribuição.



Esta parceria com o Grupo Zahara através de uma missão de responsabilidade social - a missão Kandengue - muito nos honra assim como obviamente a presença do Matias Damásio.

Paulo Edra, Fidelidade Angola,
Diretor de Marketing e Clientes

Aproximar a comunidade portuguesa

Fidelidade França

A Fidelidade é parceira do **Prémio Jovem empresário do ano 2020**, uma iniciativa organizada pela Associação Cap Magellan, entre outras instituições, que procura dar suporte aos lusodescendentes. Com o objetivo de comemorar a Implementação da Primeira República em Portugal, em 2020, a iniciativa também procurou valorizar os artistas franco-portugueses locais, que têm visto o seu trabalho afetado pela crise pandémica. Dado o contexto sanitário, a edição da Gala aconteceu em formato digital, registando mais de 18.000 visualizações.

Do projeto faz parte o **Prémio Cap Magellan Fidelidade** para o melhor jovem empreendedor. O vencedor desta terceira edição foi Dylan Teixeira pela Edusign, uma startup inovadora que propõe soluções digitais para a otimização da gestão do trabalho (digitalização das folhas de presença através de uma app).

Esta parceria enquadra-se nos dois eixos que caracterizam o envolvimento da Fidelidade França com a comunidade portuguesa: a promoção do empreendedorismo jovem e a criação de condições para lusodescendentes.



Combater as fragilidades

Fidelidade Espanha

Ao longo do ano, foram várias as iniciativas que a Fidelidade em Espanha promoveu ou a que se associou, com o objetivo de apoiar a comunidade local:

- Contributo dos colaboradores para a Campanha do Banco de Alimentos de Madrid, com a recolha de 1.460 kg de alimentos para famílias carenciadas. Esta ação tem lugar todos os anos;
- Realização de uma Campanha de Natal para recolher brinquedos e material escolar para a Associação Ação Familiar;
- Realização da iniciativa A Árvore dos Desejos, na qual os colaboradores deixaram desejos para 2021, que se materializaram numa contribuição para a Associação Sorriso Digno;
- Contribuição para o Fundo de Solidariedade para Cobertura de Saúde dos Profissionais de Saúde contra a COVID-19 no valor aproximado de 67.000 €.

Também em Espanha 35 colaboradores participaram na Corrida Solidária B2Run, a favor da Federação Estatal dos Bancos Alimentares.

Total do apoio (incluindo as iniciativas de resposta à crise pandémica):

5

entidades apoiadas

70

colaboradores envolvidos em iniciativas de voluntariado

Fidelidade França

A iniciativa de solidariedade empresarial **B2Run** foi um importante momento de partilha de energia dos colaboradores num período tão difícil como foi 2020. Com a participação de 35 colaboradores, os quilómetros convertidos em euros foram atribuídos ao projeto **Les enfants du ciel** do Lion's Club de Montfermeil, permitindo o financiamento de batizados de voo no aeródromo de Lognes destinados a crianças doentes ou com deficiência.

Fidelidade Moçambique

A Fidelidade Moçambique associou-se à **Girl Move**, uma organização presente em Portugal e Moçambique que tem por missão capacitar jovens mulheres moçambicanas como principais agentes de desenvolvimento do seu país, financiando uma bolsa de frequência no Programa CHANGE - Liderança e Empreendedorismo Social em Nampula. Esta bolsa permitiu a uma Girl Mover (nome dado a raparigas com elevado potencial de liderança) fazer parte do Programa CHANGE com a duração de 1 ano e 2.000 horas de formação e capacitação.

No âmbito desta colaboração, é de salientar ainda:

- A realização de uma mentoria a uma Girl Mover, com o objetivo de acelerar e tornar mais eficaz o processo de aprendizagem e evolução profissional, contribuir para a conexão com o mercado de trabalho e consolidar o plano de desenvolvimento de carreira;
- A angariação de 300 €, através da participação dos colaboradores da Fidelidade na iniciativa **B2Run** para a **Associação Girl Move Academy**, que orienta, apoia e protege raparigas em situações vulneráveis, e a **Associação Capulana**, que dá apoio alimentar e educacional às populações mais vulneráveis.

La Positiva (Perú)

Do compromisso da La Positiva com o desenvolvimento das comunidades onde atua, sobressai:

- A doação à La Casa de Todos – abrigo temporário para 120 pessoas em situação de vulnerabilidade, localizado em Lima – de instrumentos de segurança à equipa médica e aos idosos residentes. Mais de 22.000 equipamentos de segurança foram entregues, até à publicação deste relatório;
- A doação de 83.092,5 € para a campanha Unidos por Arequipa, organizada pela Câmara de Comércio e Indústria;
- Contribuição conjunta da CONFIEP (Confederación Nacional de Instituciones Empresariales Privadas) e da APESEG (Asociación Peruana de Empresas de Seguros) para a compra de equipamentos médicos do Sistema Nacional de Saúde peruano no valor aproximado de 400.000 €.

Mais de

106 M€

distribuídos à comunidade local

4

entidades apoiadas

958

colaboradores envolvidos em iniciativas de voluntariado (+11% face a 2019)

Alianza e Alianza Garantía (Bolívia e Paraguai)

Em 2020, a Alianza decidiu apoiar a Orquestra Sinfónica de Chiquitana, uma organização sem fins lucrativos que se dedica ao desenvolvimento de capacidades musicais em jovens bolivianos da região de Chiquitanía, na Bolívia. Esta organização ensina técnicas de arte musical e emprega jovens para que possam ter um futuro melhor. Em 2019, a área onde a Orquestra está localizada sofreu danos provenientes de um incêndio que se estendeu em mais de 450.000 hectares. Tendo sido a cultura um dos setores mais afetados pela pandemia, a Alianza Bolívia comprometeu-se a apoiar este grupo de jovens, com uma contribuição de 1.260€ para a apresentação do Hino da Alegria de Beethoven, expressando assim a sua solidariedade e partilhando uma mensagem de esperança em plena pandemia.



O apoio da Alianza à Orquestra Chiquitana demonstra seu compromisso com a juventude e a cultura, um dos setores mais afetados pela pandemia. Esta apresentação do Hino da Alegria é uma janela de oportunidade para esta Orquestra e outras apresentações e é uma mensagem de alegria e esperança para os colaboradores da Bolívia e do Paraguai.

Andrés Calvimontes Zambrana,
Alianza, Supervisor de
Desenvolvimento Organizacional





MAIS DESTAQUES

Fidelidade Espanha

Compromisso ambiental

Como parte do compromisso com a transparência e a redução do seu impacto ambiental, são realçados os seguintes avanços:

- Divulgação da gestão da sua pegada de carbono, nomeadamente no que diz respeito ao cálculo dos âmbitos 1 e 2 (emissões diretas e indiretas, respetivamente, com o consumo de energia no interior da organização) tendo obtido por parte do Ministério da Transição Ecológica e Desafio Demográfico um selo de conformidade;
- Seleção de fornecedores que adotam práticas sustentáveis e tenham um compromisso com o Desenvolvimento Sustentável em geral e compromissos ambientais em particular, como é o caso da ambição de ser Net Zero num futuro próximo.
- Gestão do processo de reciclagem do papel e de outros resíduos em todos os departamentos, em colaboração com o município de Madrid para a recolha seletiva de resíduos e a instalação de contentores especiais.

1.075,21 GJ

Consumo total de energia no interior da organização

563,12 GJ

Consumo direto de energia

512,09 GJ

Consumo indireto de energia

14786,39 l

Consumo de gasóleo

1537,05 l

Consumo de gasolina

142.246 kWh

Consumo de energia elétrica

40 tonCO2e

Emissões diretas de gases com efeitos de estufa (âmbito 1)

43 tonCO2e

Emissões indiretas de gases com efeitos de estufa (âmbito 2)

Compromisso com a sustentabilidade

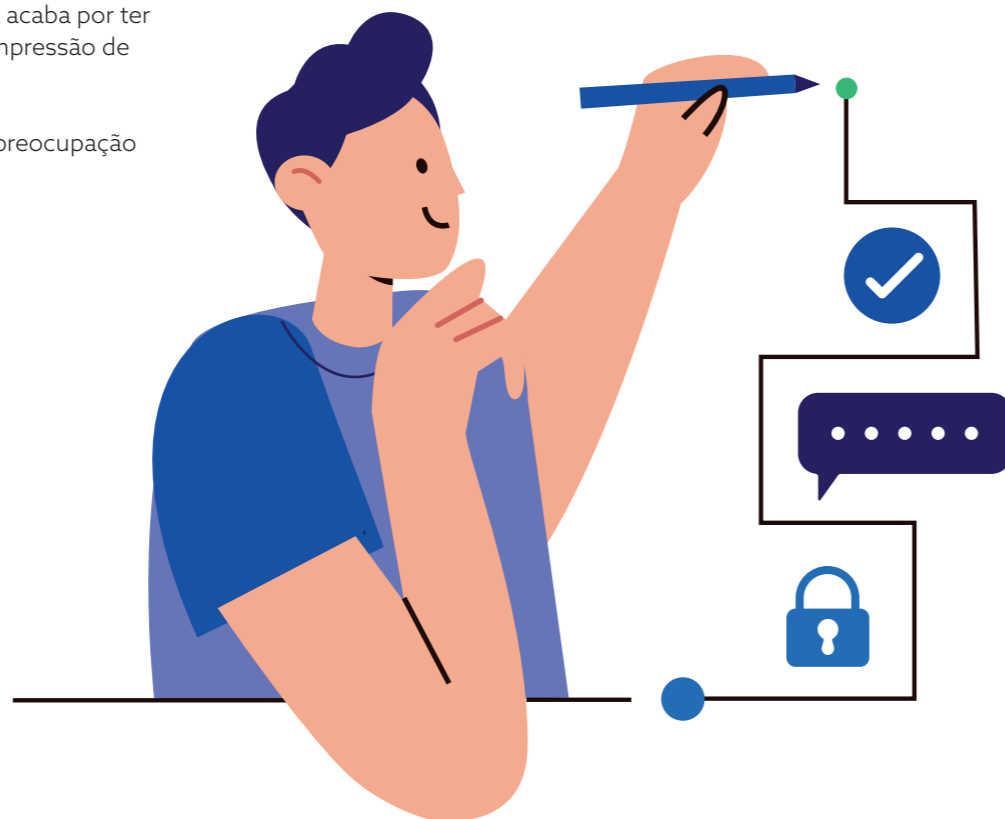
Este ano, pela primeira vez, a Fidelidade Espanha publicou um Relatório de Sustentabilidade relativo ao ano de 2020. Neste documento informa sobre os principais indicadores de atividade e reconhece a capacidade de evoluir nas práticas de sustentabilidade. Trata-se de um importante exercício de prestação de contas, ao qual pretende dar continuidade nos próximos anos.

Fidelidade França

Otimização de recursos e serviços

A Fidelidade França otimiza a impressão de documentos, utilizando frente e verso das folhas, e privilegia também a impressão a preto e branco (o que implica o uso de um tinteiro em vez de vários). A digitalização de processos que está a ser implementada na Fidelidade França acaba por ter um impacto direto na redução da impressão de papel.

Adicionalmente, temos também a preocupação reduzir o uso de copos de plástico.



Fidelidade Macau

Incentivo à proteção ambiental

A Fidelidade Macau iniciou uma fase importante de desmaterialização dos seus processos, na qual os parceiros de negócio e toda a cadeia de valor foram agora também envolvidos.

Externamente, a empresa vai continuar a incentivar comportamentos ambientalmente mais sustentáveis. Em 2020, renovou o apoio a três organizações locais com projetos de cariz ambiental no valor total de 1.279€ (12.000 patacas):

- A Macau Econscious, centrada na reciclagem e formação sobre práticas ambientais, com ações em todas as praias do território e ações de formação na escola, entre outras iniciativas;
- A Macau Waste Reduction, direcionada para a redução do desperdício;
- A Greens Macau Philippines Migrant Workers Union, orientada para a promoção do ambientalismo e a proteção dos direitos e do bem-estar dos trabalhadores migrantes.

48.816 kWh

Consumo de energia elétrica

175,74 GJ

Consumo indireto de energia

39 tonCO2e

Emissões indiretas de gases com efeitos de estufa (âmbito 2)

Garantia Seguros (Cabo Verde)

Consolidar a eficiência de recursos e a qualidade

A Garantia prossegue a sua estratégia de redução de impacto ambiental nas seguintes vertentes:

- Redução da fatura energética em todos os edifícios;
- Reforço do processo de digitalização de apólices e processos de sinistros, com o objetivo de flexibilizar a sua gestão e diminuir o consumo de papel.

Adicionalmente, destaca-se a renovação da certificação nos termos da norma internacional NP EN ISO 9001:2015, em Sistema de Gestão de Qualidade.

Fidelidade Moçambique

Promoção da segurança rodoviária

Operação Obrigado é o nome da iniciativa lançada pela Fidelidade Moçambique em 2020 para sensibilizar condutores e peões para a adoção de comportamentos mais positivos no trânsito. Na origem desta campanha estiveram os números elevados de acidentes de viação e vítimas de atropelamentos (Estudo do Instituto Nacional de Estatística de 2018, 3.825 vítimas de atropelamento resultantes de acidentes de viação, 31% dos quais em Maputo).

O ponto alto desta iniciativa consistiu na oferta de uma anuidade do seguro automóvel aos automobilistas que tiveram comportamentos seguros relativamente aos peões.

Foco na digitalização e na eficiência

2020 foi um ano decisivo no processo de desmaterialização. A gestão documental com base digital permite não só ganhos de eficiência e oportunidades de digitalização de serviços, como também a diminuição do impacto ambiental decorrente da impressão em papel. Registaram-se o envio e a receção por via digital de 100.000 documentos nas áreas de cobranças, sinistros e marketing, assim como o envio de mais de 12.000 SMS para comunicação de eventos relacionados com os contratos e recibos em cobrança ou pagamento. No futuro, a monitorização de indicadores ambientais, como o de consumos e outros, será reforçada.

318,73 GJ

Consumo indireto de energia

1.182 l

Consumo de gasóleo

7.429 l

Consumo de gasolina

88.537 kWh

Consumo de energia elétrica

21,26 tonCO2e

Emissões diretas de gases com efeitos de estufa (âmbito 1)

622,68 GJ

Consumo total de energia no interior da organização

303,94 GJ

Consumo direto de energia

La Positiva (Perú)

Gestão da Sustentabilidade

Consciente da importância da sustentabilidade em todas as dimensões – económica, social e ambiental – como forma de manter o seu posicionamento e criar valor social para as 19 regiões do Perú em que a empresa está presente, a La Positiva desenvolve programas de responsabilidade social de alto impacto que atendem a 4 dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável: trabalho digno e crescimento económico, saúde de qualidade, cidades e comunidades sustentáveis e ação climática.

Com o intuito de partilhar o compromisso da empresa com uma gestão responsável e reforçar o relacionamento com os seus stakeholders, assente na transparência e na gestão ética dos negócios, a La Positiva **publica o seu reporte da sustentabilidade desde 2016**. No seu relatório, publicado na plataforma pública da Superintendência do Mercado de Valores Mobiliários (SMV), são divulgados os principais impactos da gestão ambiental e social da empresa.

Programa Ambiental

O programa ambiental da La Positiva está centrado em quatro eixos: gestão de energia, gestão de água, gestão das alterações climáticas e gestão de resíduos. Os resultados são os seguintes:

Energia e Água: um dos impactos da pandemia foi a redução drástica destes consumos na sede principal. Apesar desse facto, foram mantidas formações virtuais e recomendações aos colaboradores para promover o uso eficiente dos recursos, tanto nos escritórios como nas suas casas. Resíduos:

- Desde 2018, que o projeto **Reciclar para Transformar** tem sido aperfeiçoado em parceria com uma empresa especializada na recolha de dispositivos eletrónicos para proceder à sua reciclagem. Em 2020, foram recolhidos 18 kg de lixo eletrónico;
- Iniciativa de recolha de tampas de plástico, doadas como parte da campanha Crianças de Cristal, para financiar tratamentos e medicamentos para crianças da ala de dermatologia do Hospital Infantil em Lima. O contexto pandémico levou à suspensão da distribuição dos materiais, porém, continuam a ser feitos esforços de recolha;

- Sensibilização dos colaboradores para a importância dos 4 R (reduzir, reutilizar, reciclar e recuperar) através de diversos materiais de comunicação.

Relativamente à sua pegada carbónica, a La Positiva procedeu, pelo terceiro ano consecutivo, ao cálculo das suas emissões, do qual resulta o ajustamento de medidas de melhoria do desempenho.

Por todas as medidas acima mencionadas aliadas à diminuição dos consumos de eletricidade e combustível, foi possível à La Positiva Seguros reduzir os gases de efeito de estufa provenientes da sua atividade em 39,4% em 2020. Reconhecendo a notoriedade deste feito, o Ministério do Meio Ambiente (MINAM) concedeu à empresa o título "Huella de Carbono Perú".

798 litros

Consumo de gasolina e gasóleo

938.516,58 kWh

Consumo de eletricidade

20 tonCO2e

Emissões diretas de gases com efeitos de estufa (âmbito 1)

74 tonCO2e

Emissões indiretas de gases com efeitos de estufa (âmbito 2)

0,14 tonCO2e

por colaborador

Alianza e Alianza Garantía (Bolívia e Paraguai)

Foco na digitalização

Está em curso o desenvolvimento de uma plataforma de digitalização de documentação para reduzir o uso de papel e documentação física, com impactos ao nível da eficiência e desmaterialização dos processos da seguradora. Esta plataforma contém os módulos de gestão documental, compras e contratações, ativos fixos, assim como diversos processos de serviços gerais. O módulo de gestão documental será concluído em setembro de 2021.

Por força do teletrabalho, em vigor durante 6 meses de 2020, resultou, a nível ambiental, uma redução do consumo de energia elétrica de 29% e de papel em 50%.

Adicionalmente, em 2020 o cartão de seguro físico foi atualizado para um cartão virtual denominado MEDINET GO.

16 litros

Consumo de gasóleo e gasolina

592 kWh

Consumo de energia elétrica

207 tonCO2e

Emissões diretas de gases com efeitos de estufa (âmbito 1)

29.553 tonCO2e

Emissões indiretas de gases com efeitos de estufa (âmbito 2)

FID Chile Seguros

Igualdade de género

Na FID Seguros Chile existe uma procura pelo equilíbrio de género. Apesar deste equilíbrio entre número de mulheres (40,45%) e de homens (59,55%) ter ocorrido de forma orgânica, a Companhia acredita no desenvolvimento e no crescimento com base no equilíbrio de género. Por esse motivo, o FID monitoriza de forma regular a relação entre o salário médio das mulheres com o dos homens, pelo que as principais conclusões são as seguintes:

- No segmento Administrativo, as mulheres ganham 37% mais do que os homens.
- No segmento Profissionais, as mulheres ganham 17% mais do que os homens.
- No grupo Executivo, as mulheres ganham 24% menos do que os homens.

Digitalização de serviços

O FID Chile Seguros iniciou suas operações com um modelo que permitiu, em apenas dois meses, estabelecer uma operação 100% online, por meio de plataformas e ferramentas. Destacamos, com isto, as seguintes conquistas:

- 85% das autoinspeções foram realizadas com a aplicação «Autoinspección FID de Vehículos Motorizados», que permite ao segurado e Corretores realizarem o processo de autoinspeção, facilitando com isto o processo de inspeção;
 - 25% do pagamento dos prémios e emissões de apólice foram geridas online pelos próprios corretores (self-service). Os demais foram emitidos em menos de 5 dias 100% digitalmente (via PDF ou e-mail);
 - 100% das reclamações foram recebidas através de canais web e call centres;
 - Em 2020, foram emitidos 557 pedidos de reparação ou liquidação direta através da aplicação «Autoinspección de Daños» para clientes com sinistros de veículos de média gravidade, permitindo uma alternativa rápida e eficiente que responde a um pedido de indemnização nesse mesmo dia.
- 100% dos pagamentos de indemnizações ou serviços de liquidação foram efetuados por transferência bancária;
- 100% dos pagamentos de prémios foram recebidos por meio de canais digitais;
- 100% da infraestrutura tecnológica é cloud.

10 ANOS DE REPORTE DE SUSTENTABILIDADE DO GRUPO FIDELIDADE

Ao revisitarmos o percurso do reporte de sustentabilidade no Grupo Fidelidade, ficamos com uma noção clara de evolução, aprendizagem e compromisso.

Evolução, não por considerarmos que já fizemos tudo, mas por termos a certeza de que o caminho trilhado foi importante para determinar e consolidar de que forma o nosso Grupo vê hoje o desenvolvimento sustentável.

Aprendizagem, porque em cada edição demos mais um passo, quer por alargamento a outras empresas, por profundidade de conteúdos reportados, ou por amadurecimento da nossa abordagem.

Compromisso de todos os que cuidam, olham para o futuro e se envolvem para nos ajudar a ser melhores. Os mais de 100 focal points envolvidos neste processo ao longo dos anos, sensibilizados, formados e comprometidos com este trabalho. Os administradores e diretores deste Grupo, que partilham connosco a sua visão para o futuro e a sua expectativa em relação à transformação que realizamos no presente. Todos os colaboradores e stakeholders externos do Grupo, cujo feedback ao longo dos anos foi essencial para procurarmos melhorar.

Revisitar este percurso dá-nos também a visão de mudança para o futuro. A certeza de que hoje a sustentabilidade está totalmente integrada na agenda das nossas empresas, em qualquer geografia onde o Grupo opera. E a expectativa de que o caminho continuará assente na base sólida que construímos e no desafio de prosseguir com mudanças que se espera que o líder assuma.

Num momento importante em que nos preparamos para transitar para um modelo de reporte de sustentabilidade integrado, deixamos um agradecimento a todos os que têm contribuído para a construção deste caminho e a todos os que continuarão a fazer parte do projeto.

“

A aprendizagem destes 10 anos de reporting permitiu-nos evoluir para uma visão mais focada na sustentabilidade e materialidade da nossa atividade, tornando-nos numa organização cada dia mais responsável e consciente do impacto que temos sobre os nossos stakeholders.

Joana Ferreira, SAFEMODE –
Direção de Análise de Risco

EMPRESAS DE CONFIANÇA

2020 foi mais um ano de reforço da qualidade e fiabilidade do Grupo Fidelidade junto dos consumidores e das várias empresas que destacaram o nosso valor. A nossa atuação mereceu múltiplas distinções que comprovam o sucesso da aposta do Grupo em soluções inovadoras na área da proteção e da assistência.

SUPERBRANDS PORTUGAL 2020

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

MARCA MAIS REPUTADA 2020

Relativamente ao **Marktest Reputation Index**, a Fidelidade e a Multicare voltaram a ser distinguidas como as marcas mais reputadas em Portugal nas categorias Seguradoras e Seguros de Saúde, com um resultado de 66,34% e 63,47% respetivamente. A Multicare foi igualmente distinguida na categoria Seguros de Saúde.

A OK! teleseguros foi, pelo 4.º ano consecutivo, considerada a marca mais reputada da sua categoria, a das **Seguradoras Diretas**, com um índice de reputação de 56,69.

ESCOLHA DO CONSUMIDOR 2020

Além de ser eleita a **Escolha do Consumidor** na categoria de **Seguradoras** com índice de satisfação geral de 76,79%, a Fidelidade recebeu ainda a distinção **Escolha do Consumidor Excellentia 2020**, que reconhece a empresa que adota as melhores práticas organizacionais orientadas para o cliente.

A Multicare ganhou o prémio Escolha do Consumidor 2020, na categoria Sistemas de Saúde, com um índice de satisfação geral de 83,47%.

Os consumidores portugueses premiaram a OK! teleseguros com o Prémio **“Escolha do Consumidor 2020** na categoria Seguros Diretos, pelo segundo ano consecutivo, alcançando a nota geral de satisfação de 79%.

PRÉMIO CINCO ESTRELAS 2020

A OK! teleseguros foi distinguida com o **Prémio Cinco Estrelas 2020** pelo 3.º ano consecutivo, na categoria Seguradora Direta/Online, com uma satisfação global de 77%.

MARCA DE CONFIANÇA 2020

A Fidelidade foi eleita como **Marca de Confiança** em **Seguros Automóvel** (pelo 4º ano consecutivo) e **Seguros de vida e patrimoniais** (pela 19ª vez consecutiva), e a Multicare foi igualmente distinguida como **Marca de Confiança** em **Seguros de Saúde**.

PRÉMIO MARKETEEER 2020

O **Prémio Marketeer 2020** foi atribuído à Fidelidade, a marca mais votada na categoria Seguros.

PORTUGAL DIGITAL AWARDS 2020

O projeto Multicare Vitality foi reconhecido no **Portugal Digital Awards 2020**, tendo ganho na categoria Best Insurance Project.

PRÉMIOS HUMAN RESOURCES PORTUGAL 2020

A Fidelidade foi eleita a **melhor empresa nas categorias Gestão de Seniores, na Promoção de Saúde, Bem-estar e Felicidade**.

Joana Queiroz Ribeiro, diretora de Pessoas e Organização da Fidelidade, foi considerada a melhor Diretora de Gestão de Pessoas/Recursos Humanos em 2020.

Os prémios **Empresas Mais** são promovidos pela Human Resources Portugal junto dos seus leitores.

GOLD AWARDS

Na 4.ª Edição dos Gold Awards, a Fidelidade venceu pela 2.ª vez consecutiva o prémio **In-house Legal Team of the Year** do mercado segurador na Península Ibérica. A Fidelidade foi reconhecida pelo trabalho de excelência desenvolvido pela equipa jurídica nas várias áreas de atuação e nas diversas geografias onde a companhia está presente.

BEST CONTACT CENTERS AWARDS 2020

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

EFMA & ACCENTURE INNOVATION IN INSURANCE AWARDS 2020

O Just in Case da Fidelidade foi distinguido com o Troféu Prata, na categoria de Produtos e Serviços Inovadores, na **EFMA-Accenture Innovation in Insurance Awards 2020**, que reuniu 360 inscrições de 240 organizações em 45 países.

Renovação de certificações

OK! teleseguros: Renovação da Certificação do Sistema de Gestão de Qualidade, segundo a norma NP EN ISO 9001:2018

Fidelidade Assistance: Renovação da Certificação do Sistema de Gestão de Qualidade, segundo a norma NP EN ISO 9001:2015 e manutenção da certificação EFR 1000-2

Ok! teleseguros e Fidelidade Assistance: Certificado Sustentabilidade Reisswolf

CARES: Renovação da Certificação do Sistema de Gestão de Qualidade, segundo a norma NP EN ISO 9001:2013

UMA DÉCADA DESAFIANTE À NOSSA FRENTE

A última década consolidou a cultura Fidelidade, o nosso espírito e forma de estar Wecare, provavelmente para sempre, como uma organização feita de pessoas para pessoas. As nossas pessoas são o nosso maior e mais valioso ativo e os nossos clientes estão no centro das nossas atenções.

O nosso lema "Para que a vida não pare" consubstancia-se todos os dias nas nossas ações, através dos colaboradores que, em quatro continentes, servem cerca de 2,3 milhões de clientes.

A pandemia veio provar que estamos no caminho certo. A nossa transformação digital e constante inovação de produtos e serviços, os novos ecossistemas centrados nas pessoas, a cultura agile, a forma como olhamos a gestão dos jovens talentos, mas também os mais experientes deixam-nos orgulhosos dos nossos 200 anos de história, mas também confiantes na visão do futuro.

Um futuro necessariamente diferente e desafiador, em que o trabalho está envolto em novas dinâmicas, menos presenciais, tecnológicas e em registos completamente novos para todos. A Fidelidade é uma organização em que a ideia "máxima

liberdade/ máxima responsabilidade" é chave, procurando o aumento do bem-estar dos seus colaboradores e uma gestão equilibrada entre a sua vida pessoal e profissional, que respeita e valoriza a intergeracionalidade e procura orientar de forma profissional e inspiradora equipas multidisciplinares. Temos por isso a ambição de consolidar a posição da Fidelidade como um Employer de excelência.

O olhar da Fidelidade vai continuar a ser holístico nos vários temas que temos vindo a revitalizar, como no ecossistema Saúde em que o programa Vitality já começou a mudar o paradigma dos seguros de saúde, colocando o foco na promoção ativa da saúde e bem-estar através da prevenção e redução de fatores de risco no desenvolvimento de doenças. Queremos continuar a incentivar os nossos clientes a adotarem comportamentos e hábitos que promovam uma melhor qualidade de vida a médio longo prazo e estamos dispostos

a bonificar e premiar essas mudanças positivas. Mas nas outras áreas, como no ecossistema da casa, na mobilidade, na visão sobre a prevenção e poupança dos portugueses, abrem-se muitas oportunidades para a inovação, aproveitando o boost desta aceleração digital para servir melhor os nossos clientes e proporcionar-lhes experiências gratificantes. Ainda uma nota de relevo para a confiança na nossa estratégia de internacionalização que passa por aprender e partilhar know how e competências, de forma flexível, com os países onde estamos a operar, consolidando a nossa posição através da contribuição das nossas experiências nos mercados locais.

Por outro lado, o exercício de revisão dos temas materiais a terminar em 2021 abre um novo ciclo de sustentabilidade para o Grupo Fidelidade. Permite-nos reposicionar a nossa resposta à Agenda 2030, e assumir o compromisso com metas mais alinhadas com os atuais desafios e ambições. Por fim, teremos já no próximo ano um reporting mais integrado e revelador da nossa estratégia de negócio assente nas principais dimensões da sustentabilidade, em sintonia com as novas tendências de relato dos dados financeiros e não financeiros.



Rogério Campos Henriques,
Presidente da Comissão Executiva
da Fidelidade

OS NOSSOS INDICADORES

CONTEÚDOS GERAIS

PERFIL ORGANIZACIONAL

102-7	FIDELIDADE				OK! TELESEGUROS				MULTICARE				FIDELIDADE ASSISTANCE			
	2018	2019	2020	19-20	2018	2019	2020	19-20	2018	2019	2020	19-20	2018	2019	2020	19-20
Total de Colaboradores por género	2.437	2.489	2.595	4%	80	75	74	-1%	255	267	259	-3%	178	178	173	-3%
Género Masculino % Género Masculino	1.037 43%	1.032 41%	1.063 41%	3%	27 34%	25 33%	26 35%	4%	73 29%	77 29%	73 28%	-5%	78 44%	77 43%	77 45%	0%
Género Feminino % Género Feminino	1.400 57%	1.457 59%	1.532 59%	5%	53 66%	50 67%	48 65%	-4%	182 71%	190 71%	186 72%	-2%	100 56%	101 57%	96 55%	5%

102-7	GEP				CAR SERVICE				CARES				SAFEMODE			
	2018	2019	2020	19-20	2018	2019	2020	19-20	2018	2019	2020	19-20	2018	2019	2020	19-20
Total de Colaboradores por género	56	57	58	2%	26	28	26	-7%	NA	51	53	4%	44	47	48	2%
Género Masculino % Género Masculino	44 79%	45 79%	48 83%	7%	18 69%	18 64%	16 62%	-11%	NA NA	27 53%	24 45%	-11%	22 50%	24 51%	23 48%	-4%
Género Feminino % Género Feminino	12 21%	12 21%	10 17%	-17%	8 31%	10 36%	10 38%	0%	NA NA	24 47%	29 55%	21%	22 50%	23 49%	25 52%	9%

102-7	FIDELIDADE PROPERTY				FIDELIDADE - SGOIC			
	2018	2019	2020	19-20	2018	2019	2020	19-20
Total de Colaboradores por género	39	36	41	14%	NA	9	11	22%
Género Masculino % Género Masculino	21 54%	19 53%	21 51%	11%	NA NA	2 22%	3 27%	50%
Género Feminino % Género Feminino	18 46%	17 47%	20 49%	18%	NA NA	7 78%	8 73%	14%

CONTEÚDOS GERAIS

PERFIL ORGANIZACIONAL

102-8	FIDELIDADE				OK! TELESEGUROS				MULTICARE				FIDELIDADE ASSISTANCE			
	2018	2019	2020	19-20	2018	2019	2020	19-20	2018	2019	2020	19-20	2018	2019	2020	19-20
FULL TIME % Full Time	2.430 100%	2.482 100%	2.587 100%	4%	78 98%	74 99%	72 97%	-3%	255 100%	266 100%	258 100%	-3%	120 67%	123 69%	121 70%	-2%
Género Masculino	1.034	1.029	1.059	3%	27	25	25	0%	73	77	73	-5%	56	53	54	2%
Género Feminino	1.396	1.453	1.528	5%	51	49	47	-4%	182	189	185	-2%	64	70	67	-4%
PART TIME % Part Time	7 0%	7 0%	8 0%	14%	2 3%	1 1%	2 3%	100%	0 0%	1 0%	1 0%	0%	58 33%	55 31%	52 30%	-5%
Género Masculino	3	3	4	33%	0	0	1	NA	0	0	0	NA	22	24	23	-4%
Género Feminino	4	4	4	0%	2	1	1	0%	0	1	1	0%	36	31	29	-6%
QUADRO PERMANENTE % Quadro Permanente	2.366 97%	2.419 97%	2.586 100%	7%	77 96%	69 92%	72 97%	4%	237 93%	252 94%	258 100%	2%	170 96%	173 97%	171 99%	-1%
Género Masculino	1.013	1.009	1.060	5%	26	23	26	13%	70	71	72	1%	74	77	77	0%
Género Feminino	1.353	1.410	1.526	8%	51	46	46	0%	167	181	186	3%	96	96	94	-2%
CONTRATO A TERMO % Contrato a Termo	71 3%	70 3%	9 0%	-87%	3 4%	6 8%	2 3%	-67%	18 7%	15 6%	1 0%	-93%	8 4%	5 3%	2 1%	-60%
Género Masculino	24	23	3	-87%	1	2	0	-100%	3	6	1	-83%	4	0	0	NA
Género Feminino	47	47	6	-87%	2	4	2	-50%	15	9	0	-100%	4	5	2	-60%
TEMPORÁRIO % Temporário	4 0%	1 0%	0 0%	-100%	0 0%	0 0%	0 0%	NA	11 4%	0 0%	0 0%	NA	0 0%	0 0%	0 0%	NA
Género Masculino	1	0	0	NA	0	0	0	NA	2	0	0	NA	0	0	0	NA
Género Feminino	3	1	0	-100%	0	0	0	NA	9	0	0	NA	0	0	0	NA

CONTEÚDOS GERAIS

PERFIL ORGANIZACIONAL

102-8	GEP				CAR SERVICE				CARES				SAFEMODE			
	2018	2019	2020	19-20	2018	2019	2020	19-20	2018	2019	2020	19-20	2018	2019	2020	19-20
FULL TIME % Full Time	56 100%	56 98%	58 100%	4%	26 100%	28 100%	26 100%	-7%	NA NA	51 100%	53 100%	4%	44 100%	46 98%	47 98%	2%
Género Masculino	44	44	48	9%	18	18	16	-11%	NA	27	24	-11%	22	23	22	-4%
Género Feminino	12	12	10	-17%	8	10	10	0%	NA	24	29	21%	22	23	25	9%
PART TIME % Part Time	0 0%	1 2%	0 0%	-100%	0 0%	0 0%	0 0%	NA	NA NA	0 0%	0 0%	NA	0 0%	1 2%	1 2%	0%
Género Masculino	0	1	0	-100%	0	0	0	NA	NA	0	0	NA	0	1	1	0%
Género Feminino	0	0	0	NA	0	0	0	NA	NA	0	0	NA	0	0	0	NA
QUADRO PERMANENTE % Quadro Permanente	56 100%	56 98%	58 100%	4%	23 88%	24 86%	24 92%	0%	NA NA	51 100%	53 100%	4%	44 100%	43 91%	48 100%	12%
Género Masculino	44	44	48	9%	15	17	16	-6%	NA	27	24	-11%	22	22	23	5%
Género Feminino	12	12	10	-17%	8	7	8	14%	NA	24	29	21%	22	21	25	19%
CONTRATO A TERMO % Contrato a Termo	0 0%	1 2%	0 0%	-100%	3 12%	4 14%	2 8%	-50%	NA NA	0 0%	0 0%	NA	0 0%	4 9%	0 0%	-100%
Género Masculino	0	1	0	-100%	3	1	0	-100%	NA	0	0	NA	0	2	0	-100%
Género Feminino	0	0	0	NA	0	3	2	-33%	NA	0	0	NA	0	2	0	-100%
TEMPORÁRIO % Temporário	1 2%	0 0%	0 0%	NA	0 0%	0 0%	0 0%	NA	NA NA	0 0%	0 0%	NA	0 0%	0 0%	0 0%	NA
Género Masculino	0	0	0	NA	0	0	0	NA	0	0	0	NA	0	0	0	NA
Género Feminino	1	0	0	NA	0	0	0	NA	0	0	0	NA	0	0	0	NA

CONTEÚDOS GERAIS

PERFIL ORGANIZACIONAL

102-8	FIDELIDADE PROPERTY				FIDELIDADE - SGOIC			
	2018	2019	2020	19-20	2018	2019	2020	19-20
FULL TIME % Full Time	39 100%	36 98%	41 100%	14%	NA NA	9 100%	11 100%	22%
Género Masculino	21	19	21	11%	NA	2	3	50%
Género Feminino	18	17	20	18%	NA	7	8	14%
PART TIME % Part Time	0 0%	0 0%	0 0%	NA	NA NA	0 0%	0 0%	NA
Género Masculino	0	0	0	NA	NA	0	0	NA
Género Feminino	0	0	0	NA	NA	0	0	NA
QUADRO PERMANENTE % Quadro Permanente	39 100%	36 100%	41 100%	14%	NA NA	9 100%	11 100%	22%
Género Masculino	21	19	21	11%	NA	2	3	50%
Género Feminino	18	17	20	18%	NA	7	8	14%
CONTRATO A TERMO % Contrato a Termo	0 0%	0 0%	0 0%	NA	NA NA	0 0%	0 0%	NA
Género Masculino	0	0	0	NA	NA	0	0	NA
Género Feminino	0	0	0	NA	NA	0	0	NA
TEMPORÁRIO % Temporário	0 0%	0 0%	0 0%	NA	NA NA	0 0%	0 0%	NA
Género Masculino	0	0	0	NA	NA	0	0	NA
Género Feminino	0	0	0	NA	NA	0	0	NA

CONTEÚDOS GERAIS

RELACIONAMENTO COM AS PARTES INTERESSADAS

102-41	FIDELIDADE				OK! TELESEGUROS				MULTICARE				FIDELIDADE ASSISTANCE			
	2018	2019	2020	19-20	2018	2019	2020	19-20	2018	2019	2020	19-20	2018	2019	2020	19-20
Acordos de contratação coletiva																
Com Acordo Contratação (excluindo c/ termo) % Com Acordo Contratação	2.364 97%	2.417 100%	2.584 100%	7%	77 100%	69 100%	72 100%	4%	237 100%	252 100%	258 100%	2%	168 99%	173 100%	171 100%	-1%
Contratação Porteiros % Contratação Porteiros	0 0%	0 0%	NA NA	NA	0 0%	0 0%	NA NA	NA	0 0%	0 0%	NA NA	NA	0 0%	0 0%	0 0%	NA

102-41	GEP				CAR SERVICE				CARES				SAFEMODE			
	2018	2019	2020	19-20	2018	2019	2020	19-20	2018	2019	2020	19-20	2018	2019	2020	19-20
Acordos de contratação coletiva																
Com Acordo Contratação (excluindo c/ termo) % Com Acordo Contratação	3 5%	3 5%	4 7%	33%	1 4%	24 100%	24 100%	0%	NA NA	0 0%	0 0%	NA	4 9%	4 9%	5 NA	25%
Contratação Porteiros % Contratação Porteiros	0 0%	0 0%	NA NA	NA	0 0%	0 0%	NA NA	NA	NA NA	0 0%	0 0%	NA	0 0%	0 0%	NA NA	NA

102-41	FIDELIDADE PROPERTY				FIDELIDADE - SGOIC			
	2018	2019	2020	19-20	2018	2019	2020	19-20
Acordos de contratação coletiva								
Com Acordo Contratação (excluindo c/ termo) % Com Acordo Contratação	16 41%	13 36%	14 34%	8%	NA NA	0 0%	NA NA	NA
Contratação Porteiros % Contratação Porteiros	12 31%	10 28%	10 24%	0%	NA NA	0 0%	NA NA	NA

CONTEÚDOS GERAIS

RELACIONAMENTO COM AS PARTES INTERESSADAS

102-44	FIDELIDADE			OK! TELESEGUROS			MULTICARE			FIDELIDADE ASSISTANCE		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020
Resultados de pesquisa de satisfação do cliente												
Satisfação do cliente	NA	NA	NA	NA	NA	NA	7,82	8,00	8,29	NA	NA	NA
Regularização de sinistros Automóvel com Danos Materiais	8,40	8,50	8,70	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
Regularização de sinistros Automóvel com Danos Corporais	7,00	7,00	7,30	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
Regularização de sinistros Multirriscos Habitação	8,50	8,40	8,40	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
Multicare	7,80	8,00	8,29	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
Avaliação de satisfação do cliente/Net Promoter Score	NA	NA	NA	Marca OK: NPS 42 Marca SC: NPS 49	Marca OK: NPS 47 Marca SC: NPS 48	Marca OK: NPS 45 Marca SC: NPS 55	NA	NA	NA	NA	NA	NA
Índice de satisfação do cliente Índice de satisfação Global (ISG)	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	8,85	8,90	8,94
Índice de satisfação do cliente Net Promoter Score (NPS)	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	68	69	70
Índice de satisfação do cliente Real Time Survey (RTS)	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	9,22	9,24	9,28

CONTEÚDOS GERAIS

RELACIONAMENTO COM AS PARTES INTERESSADAS

102-44	GEP			CAR SERVICE			CARES			SAFEMODE		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020
Resultados de pesquisa de satisfação do cliente												
Índice médio de satisfação do cliente	NA	NA	NA	80%	80%	88%	NA	NA	NA	4,16	4,16	3,45
Utilidade/relevância	8,84	8,87	9,08	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
Inovação	6,74	6,88	6,99	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
Agilidade na prestação de serviços	7,38	7,40	7,69	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
Serviço prestado pela GEP na Averiguação de Sinistros	6,91	7,05	7,66	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
Serviço prestado pela Peritagem Automóvel	7,82	8,02	8,39	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
Serviço prestado pela Peritagem Patrimonial	6,82	6,52	7,04	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA

INDICADORES ECONÓMICOS

PERFIL ORGANIZACIONAL

201-1	FIDELIDADE				OK! TELESEGUROS				MULTICARE				FIDELIDADE ASSISTANCE			
	2018	2019	2020	19-20	2018	2019	2020	19-20	2018	2019	2020	19-20	2018	2019	2020	19-20
Valor económico directo gerado (receitas)	4.129.236.774 €	2.246.866.355 €	1.789.892.094 €	-20%	51.817.140 €	55.229.761 €	57.926.610 €	5%	295.877.971 €	327.006.291 €	360.013.624 €	10%	50.207.374 €	52.778.586 €	52.757.051 €	0%
Valor económico directo distribuído	383.021.705 €	386.719.879 €	382.923.266 €	-1%	9.870.283 €	9.761.412 €	9.894.669 €	1%	52.073.392 €	56.251.002 €	62.575.245 €	11%	6.978.691 €	6.962.684 €	7.408.736 €	6%
Fornecedores (FSE)	117.377.244 €	119.152.630 €	121.957.404 €	2%	5.366.263 €	5.203.855 €	5.730.692 €	10%	7.594.509 €	8.393.812 €	7.536.175 €	-10%	1.955.738 €	1.545.942 €	1.752.554 €	13%
Mediadores (comissões)	94.200.311 €	100.282.373 €	102.126.206 €	2%	936.845 €	1.031.471 €	1.101.853 €	7%	31.501.029 €	34.946.145 €	39.066.900 €	12%	733 €	63 €	0 €	-100%
Colaboradores (gastos com pessoal)	158.176.208 €	152.343.339 €	143.926.732 €	-6%	3.102.071 €	3.032.022 €	2.554.176 €	-16%	10.632.967 €	10.545.883 €	10.887.429 €	3%	5.018.267 €	5.412.384 €	5.649.414 €	4%
Estado (impostos)	11.471.139 €	11.509.095 €	11.038.782 €	-4%	464.678 €	491.189 €	507.948 €	3%	2.339.737 €	2.365.162 €	5.080.256 €	115%	3.953 €	3.826 €	4.665 €	22%
Instituições financeiras (juros de empréstimos)	1.027.952 €	1.704.829 €	2.024.429 €	19%	0 €	0 €	0 €	NA	0 €	0 €	0 €	NA	0 €	0 €	0 €	NA
Accionistas (dividendos)	0 €	0 €	0 €	NA	0 €	0 €	0 €	NA	0 €	0 €	0 €	NA	0 €	0 €	0 €	NA
Comunidade (donativos, mecenato)	768.850 €	1.727.614 €	1.849.714 €	7%	426 €	2.876 €	0 €	-100%	5.150 €	0 €	4.484 €	NA	0 €	469 €	2.103 €	348%
Valor económico retido	3.746.215.069 €	1.860.146.475 €	1.406.968.828 €	-24%	41.946.857 €	45.468.348 €	48.031.941 €	6%	243.804.579 €	270.755.289 €	297.438.380 €	10%	43.228.683 €	45.815.902 €	45.348.315 €	-1%

INDICADORES ECONÓMICOS

PERFIL ORGANIZACIONAL

201-1	GEP				CAR SERVICE				CARES				SAFEMODE			
	2018	2019	2020	19-20	2018	2019	2020	19-20	2018	2019	2020	19-20	2018	2019	2020	19-20
Valor económico directo gerado (receitas)	24.322.479 €	22.316.701 €	19.950.158 €	-11%	7.281.833 €	7.208.288 €	5.768.238 €	-20%	NA	8.359.158 €	10.309.121 €	23%	2.677.843 €	2.973.973 €	3.060.014 €	3%
Valor económico directo distribuído	24.022.697 €	21.823.299 €	19.584.723 €	-10%	4.510.919 €	4.222.931 €	3.698.132 €	-12%	NA	8.304.078 €	9.288.176 €	12%	2.779.628 €	3.127.531 €	2.950.531 €	-6%
Fornecedores (FSE)	20.935.112 €	19.033.786 €	16.620.159 €	-13%	3.740.779 €	3.417.520 €	2.998.419 €	-12%	NA	6.950.002 €	8.163.343 €	17%	1.293.610 €	1.656.656 €	1.359.844 €	-18%
Mediadores (comissões)	0 €	0 €	0 €	NA	0 €	0 €	0 €	NA	NA	0 €	0 €	NA	NA	NA	NA	NA
Colaboradores (gastos com pessoal)	2.882.891 €	2.675.681 €	2.861.927 €	7%	666.349 €	739.003 €	711.086 €	-4%	NA	1.345.698 €	1.115.646 €	-17%	1.392.870 €	1.429.043 €	1.512.211 €	6%
Estado (impostos)	118.694 €	113.832 €	102.637 €	-10%	103.092 €	39.581 €	-39.628 €	-200%	NA	8.378 €	9.187 €	10%	21.695 €	40.545 €	76.238 €	88%
Instituições financeiras (juros de empréstimos)	0 €	0 €	0 €	NA	699 €	26.827 €	28.255 €	5%	NA	0 €	0 €	NA	1.403 €	1.287 €	2.238 €	74%
Accionistas (dividendos)	86.000 €	0 €	0 €	NA	0 €	0 €	0 €	NA	NA	0 €	0 €	NA	69.000 €	0 €	0 €	NA
Comunidade (donativos, mecenato)	0 €	0 €	0 €	NA	0 €	0 €	0 €	NA	NA	0 €	0 €	NA	1.050 €	0 €	0 €	NA
Valor económico retido	299.782 €	493.402 €	365.435,00 €	-26%	2.770.914 €	2.985.357 €	2.070.106 €	-31%	NA	55.080 €	1.020.945 €	1.754%	-101.785 €	-153.558 €	109.484 €	-171%

INDICADORES ECONÓMICOS

PERFIL ORGANIZACIONAL

	FIDELIDADE PROPERTY	FIDELIDADE - SGOIC
201-1		
Valor económico directo gerado (receitas)	3.478.268 €	2.169.149 €
Valor económico directo distribuído	4.094.719 €	1.843.194 €
Fornecedores (FSE)	1.723.674 €	454.349 €
Mediadores (comissões)	NR	NA
Colaboradores (gastos com pessoal)	2.133.151 €	1.200.406 €
Estado (impostos)	237.394 €	187.439 €
Instituições financeiras (juros de empréstimos)	NR	NA
Accionistas (dividendos)	NR	NR
Comunidade (donativos, mecenato)	500 €	1.000 €
Valor económico retido	-616.451 €	325.955 €

INDICADORES ECONÓMICOS

PERFIL ORGANIZACIONAL

	FIDELIDADE	OK! TELESEGUROS	MULTICARE	FIDELIDADE ASSISTANCE
201-2	2020	2020	2020	2020
Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades para as atividades da organização, devido às alterações climáticas.	NR	NA	A Multicare não desenvolveu uma análise das implicações financeiras e outros riscos e oportunidades para as suas atividades, devidos a alterações climáticas.	A Fidelidade Assistance não desenvolveu uma análise das implicações financeiras e outros riscos e oportunidades para as suas atividades devido às alterações climáticas.
	GEP	CAR SERVICE	CARES	SAFEMODE
201-2	2020	2020	2020	2020
Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades para as atividades da organização, devido às alterações climáticas.	NR	NR	As alterações climáticas, têm impacto na organização ao nível de fluxos anormais de trabalho, (resultante de tempestades ou outras intempéries) o que origina custos financeiros que são relevante ao nível de pessoal, devido à necessidade de mais pessoas em determinados períodos do ano.	A Safemode não desenvolveu análises das implicações financeiras e outros riscos e oportunidades para as suas atividades, devido às alterações climáticas.
			FIDELIDADE PROPERTY	FIDELIDADE - SGOIC
		201-2	2020	2020
		Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades para as atividades da organização, devido às alterações climáticas.	NR	NA

INDICADORES ECONÓMICOS

PRESENÇA NO MERCADO

	FIDELIDADE	OK! TELESEGUROS	MULTICARE	FIDELIDADE ASSISTANCE
202-1 E 202-2	2020	2020	2020	2020
Rácio entre o salário mais baixo e o salário mínimo local por género	NR	NR	NR	NA
Proporção de cargos de gestão de topo ocupado por indivíduos provenientes da comunidade local.	Não se aplica, tendo em conta que a maioria dos gestores de topo são de nacionalidade portuguesa, considerando-se o conceito "local" como país Portugal e sendo cargos de topo membros da Comissão Executiva da Fidelidade e os responsáveis das unidades que lhes reportam.		NR	100%
	GEP	CAR SERVICE	CARES	SAFEMODE
202-1 E 202-2	2020	2020	2020	2020
Rácio entre o salário mais baixo e o salário mínimo local por género	NR	NR	NR	NR
Proporção de cargos de gestão de topo ocupado por indivíduos provenientes da comunidade local.	NR	NR	NR	NR
			FIDELIDADE PROPERTY	FIDELIDADE - SGOIC
		202-1 E 202-2	2020	2020
		Rácio entre o salário mais baixo e o salário mínimo local por género	NR	NR
		Proporção de cargos de gestão de topo ocupado por indivíduos provenientes da comunidade local.	NR	NR

INDICADORES ECONÓMICOS

RELACIONAMENTO COM AS PARTES INTERESSADAS

	FIDELIDADE	OK! TELESEGUROS	MULTICARE	FIDELIDADE ASSISTANCE
203-1	2020	2020	2020	2020
Investimentos em infraestruturas e serviços oferecidos	0,00 €	0,00 €	4.437,23 €	2.103,00 €
Oferta de seguros	Não foi possível apurar o total dos seguros oferecidos. Foram no entanto tomadas medidas corretivas no sentido de melhorar o processo de recolha e de consolidação do indicador.	0,00 €	4.437,23 €	NA
Pagamentos ex-gratia	180.669 €	0,00 €	NR	NA

INDICADORES ECONÓMICOS

RELACIONAMENTO COM AS PARTES INTERESSADAS

	GEP	CAR SERVICE	CARES	SAFEMODE
203-1	2020	2020	2020	2020
Investimentos em infraestruturas e serviços oferecidos	NR	0,00 €	0,00 €	Não foram efetuados investimentos desta natureza desde 2014.
Oferta de seguros	NR	NR	NR	NA
Pagamentos ex-gratia	NR	NR	0,00 €	NA

	FIDELIDADE PROPERTY	FIDELIDADE - SGOIC
203-1	2020	2020
Investimentos em infraestruturas e serviços oferecidos	NR	0,00 €
Oferta de seguros	NA	NA
Pagamentos ex-gratia	NA	NA

INDICADORES ECONÓMICOS

PRÁTICAS DE COMPRAS

	FIDELIDADE	OK! TELESEGUROS	MULTICARE	FIDELIDADE ASSISTANCE
204-1	2020	2020	2020	2020
Proporção de gastos com fornecedores locais	74,38%	97,2%	99,67%	99,40%
Direto (da companhia) %	61,44%	NA	NA	NA
DPR (negociação na DPR) %	38,56%	NA	NA	NA
	GEP	CAR SERVICE	CARES	SAFEMODE
204-1	2020	2020	2020	2020
Proporção de gastos com fornecedores locais	NR	NR	100,00%	99,94%
Direto (da companhia) %	NA	NA	NA	NA
DPR (negociação na DPR) %	NA	NA	NA	NA
			FIDELIDADE PROPERTY	FIDELIDADE - SGOIC
		204-1	2020	2020
		Proporção de gastos com fornecedores locais	NR	NA
		Direto (da companhia) %	NA	NA
		DPR (negociação na DPR) %	NA	NA

INDICADORES ECONÓMICOS

COMBATE À CORRUPÇÃO

	FIDELIDADE	OK! TELESEGUROS	MULTICARE	FIDELIDADE ASSISTANCE
205-1, 2 E 3	2020	2020	2020	2020
Avaliações das operações de riscos de corrupção	Nas auditorias internas realizadas em 2020 não foi identificada nenhuma situação que configure uma situação de corrupção.	Não foram efetuadas análises desta natureza.	Não foram efetuadas análises desta natureza.	Em 2020 não foram realizadas ações desta natureza. Risco associado às Áreas de Contabilidade/ Financeira e Jurídica, em matriz de riscos (DGR) - "Atos fraudulentos ou negligentes por pessoas internas contra a instituição".
Comunicação e formação em políticas e procedimentos de combate à corrupção	NR	Não foram ministradas horas de formação nas políticas e práticas anticorrupção da organização.	NR	Não foram ministradas horas de formação em políticas e práticas anticorrupção da organização.
Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas	0 (zero casos)	NA	NA	NA
	GEP	CAR SERVICE	CARES	SAFEMODE
205-1, 2 E 3	2020	2020	2020	2020
Avaliações das operações de riscos de corrupção	As operações de risco foram avaliadas através de uma auditoria anual financeira, auditoria anual da qualidade e auditoria da própria Direção de Auditoria.	0% Não foram efetuadas análises desta natureza.	Não existiram indícios de corrupção. No entanto foram efetuadas medidas de compliance, no sentido de criar controlos adicionais à atividade.	Não foram efetuadas análises desta natureza.
Comunicação e formação em políticas e procedimentos de combate à corrupção	Não existiu	0% Não foram ministradas horas de formação nas políticas e práticas anticorrupção da organização.	Não existiu	Não foram ministradas horas de formação nas políticas e práticas anticorrupção da organização.
Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas	NA	NA	Não existiu	NA

INDICADORES ECONÓMICOS COMBATE À CORRUPÇÃO

205-1, 2 E 3	FIDELIDADE PROPERTY	FIDELIDADE - SGOIC
	2020	2020
Avaliações das operações de riscos de corrupção	Não foram efetuadas análises desta natureza.	Todas as entidades que têm relações de negócio com a Sociedade Gestora e com os Fundos por ela geridas passam pelo processo de análise denominado por "KYC", Know your Customer/ Client de forma a escrutinar a origem dos fundos e deste modo proceder ao Combate ao Branqueamento de Capitais e Financiamento do Terrorismo (+ de 50 empresas foram analisadas em 2020).
Comunicação e formação em políticas e procedimentos de combate à corrupção	NR	<p>a. Todos os colaboradores recebem a formação de políticas e procedimentos aquando da sua entrada na companhia e anualmente é feita uma formação de atualização.</p> <p>b. Formação em Combate ao Branq. de Capitais e Financ. Terrorismo efetuada a todos os colaboradores e a todas as Unidades Orgânicas, incluindo a Administração da Sociedade Gestora.</p> <p>c. Todos os parceiros que têm uma relação de negócio com a Sociedade Gestora, necessitam de passar pelo processo de Know Your Client /Customer, sendo que os mesmos também o requerem à SGOIC, mantendo assim uma relação de transparência.</p> <p>d. & e. 100% dos órgãos de gestão e colaboradores.</p>
Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas	Zero Casos	NA

INDICADORES ECONÓMICOS

COMBATE À CORRUPÇÃO

	FIDELIDADE	OK! TELESEGUROS	MULTICARE	FIDELIDADE ASSISTANCE
206-1	2020	2020	2020	2020
Ações judiciais por concorrência desleal, anti-trust e práticas de monopólio.	Não ocorreram ações judiciais por concorrência desleal, antitrust e práticas de monopólio, bem como os seus resultados.	Não ocorreram ações judiciais por concorrência desleal, antitrust e práticas de monopólio, bem como os seus resultados.	Não ocorreram ações judiciais por concorrência desleal, antitrust e práticas de monopólio, bem como os seus resultados.	Não ocorreram ações judiciais por concorrência desleal, antitrust e práticas de monopólio, bem como os seus resultados.
	GEP	CAR SERVICE	CARES	SAFEMODE
206-1	2020	2020	2020	2020
Ações judiciais por concorrência desleal, anti-trust e práticas de monopólio.	Não ocorreram ações judiciais por concorrência desleal, antitrust e práticas de monopólio, bem como os seus resultados.	Não ocorreram ações judiciais por concorrência desleal, antitrust e práticas de monopólio, bem como os seus resultados.	Não existiu	Não ocorreram ações judiciais por concorrência desleal, antitrust e práticas de monopólio, bem como os seus resultados.
			FIDELIDADE PROPERTY	FIDELIDADE - SGOIC
		206-1	2020	2020
		Ações judiciais por concorrência desleal, anti-trust e práticas de monopólio.	Zero Casos	NA

INDICADORES AMBIENTAIS

ENERGIA

302-1	FIDELIDADE				OK! TELESEGUROS				MULTICARE				FIDELIDADE ASSISTANCE			
	2018	2019	2020	19-20	2018	2019	2020	19-20	2018	2019	2020	19-20	2018	2019	2020	19-20
Consumo Total de Energia	41.696,90	43.045,92	35.260,96	-18%	654,96	849,16	555,45	-35%	1.942,66	1.929,78	1.813,78	-6%	1.942,66	1.929,78	949,61	-51%
Eletricidade (GJ)	28.036,55	28.035,90	24.301,03	-13%	239,23	381,65	333,00	-13%	1.301,24	1.335,65	1.331,66	0%	1.301,24	1.335,65	725,33	-46%
Gasóleo (GJ)	13.613,03	14.866,68	10.452,54	-30%	415,74	467,51	222,46	-52%	641,42	589,56	461,53	-22%	641,42	589,56	224,28	-62%
Gasolina (GJ)	47,32	143,34	507,39	254%	0,00	0,00	0,00	NA	0,00	4,57	20,59	351%	0,00	4,57	0,00	-100%

302-1	GEP				CAR SERVICE				CARES				SAFEMODE			
	2018	2019	2020	19-20	2018	2019	2020	19-20	2018	2019	2020	19-20	2018	2019	2020	19-20
Consumo Total de Energia	2.766,60	2.697,97	1.529,30	-43%	2.387,62	3.280,88	2.760,83	-17%	0,00	8.117,76	5.428,83	-33%	701,63	1.260,74	1.147,75	-9%
Eletricidade (GJ)	89,49	78,08	76,85	-2%	2.387,62	2.583,71	2.402,94	-7%	NA	383,67	400,26	4%	513,94	544,02	494,06	-9%
Gasóleo (GJ)	2.677,11	2.619,88	1.451,22	-45%	0,00	697,17	354,34	-54%	NA	7.734,09	5.022,63	-35%	187,69	716,72	653,69	-9%
Gasolina (GJ)	0,00	0,00	1,23	NA	0,00	0,00	3,56	NA	NA	0,00	5,94	NA	0,00	0,00	0,00	NA

302-1	FIDELIDADE PROPERTY				FIDELIDADE - SGOIC			
	2018	2019	2020	19-20	2018	2019	2020	19-20
Consumo Total de Energia	0,00	274,26	539,26	97%	0,00	177,27	158,96	-10%
Eletricidade (GJ)	NA	268,07	139,49	-48%	NA	67,02	55,79	-17%
Gasóleo (GJ)	NA	5,88	392,06	6.573%	NA	110,25	103,17	-6%
Gasolina (GJ)	NA	0,32	7,71	2.313%	NA	0,00	0,00	NA

INDICADORES AMBIENTAIS EMISSÕES

305-1 A 3	FIDELIDADE				OK! TELESEGUROS				MULTICARE				FIDELIDADE ASSISTANCE			
	2018	2019	2020	19-20	2018	2019	2020	19-20	2018	2019	2020	19-20	2018	2019	2020	19-20
Emissões totais	5.281,06	4.183,13	2.306,76	-45%	64,23	62,57	34,54	-45%	247,42	206,72	108,96	-47%	247,42	206,72	56,15	-73%
Âmbito 1 (tCO ₂ eq)	1.002,09	1.101,06	803,81	-27%	30,50	34,30	16,32	-52%	47,05	43,58	35,36	-19%	47,05	43,58	16,45	-62%
Âmbito 2 (tCO ₂ eq)	3.184,10	1.954,02	1.329,87	-32%	27,17	26,60	18,22	-31%	147,78	93,09	72,88	-22%	147,78	93,09	39,69	-57%
Âmbito 3 (tCO ₂ eq)	1.094,87	1.128,04	173,07	-85%	6,57	1,67	0,00	-100%	52,59	70,05	0,73	-99%	52,59	70,05	0,00	-100%

305-1 A 3	GEP				CAR SERVICE				CARES				SAFEMODE			
	2018	2019	2020	19-20	2018	2019	2020	19-20	2018	2019	2020	19-20	2018	2019	2020	19-20
Emissões totais	222,25	230,17	127,21	-45%	271,42	231,25	157,77	-33%	0,00	594,11	390,79	-34%	80,44	95,28	75,56	-21%
Âmbito 1 (tCO ₂ eq)	196,39	192,19	106,55	-45%	0,00	51,14	26,25	-53%	NA	567,37	368,89	-35%	13,77	52,58	47,95	-9%
Âmbito 2 (tCO ₂ eq)	10,16	5,44	4,21	-23%	271,16	180,08	131,50	-27%	NA	26,74	21,90	-18%	58,37	37,92	27,04	-29%
Âmbito 3 (tCO ₂ eq)	15,69	32,54	16,45	-49%	0,26	0,03	0,02	-41%	NA	0,00	0,00	NA	8,30	4,79	0,57	-88%

305-1 A 3	FIDELIDADE PROPERTY				FIDELIDADE - SGOIC			
	2018	2019	2020	19-20	2018	2019	2020	19-20
Emissões totais	0,00	35,00	55,34	58%	0,00	13,37	10,62	-21%
Âmbito 1 (tCO ₂ eq)	NA	0,45	29,32	6.354%	NA	8,09	7,57	-6%
Âmbito 2 (tCO ₂ eq)	NA	18,68	7,63	-59%	NA	4,67	3,05	-35%
Âmbito 3 (tCO ₂ eq)	NA	15,87	18,38	16%	NA	0,61	0,00	-100%

INDICADORES SOCIAIS EMPREGO

401-1	FIDELIDADE				OK! TELESEGUROS				MULTICARE				FIDELIDADE ASSISTANCE			
	2018	2019	2020	19-20	2018	2019	2020	19-20	2018	2019	2020	19-20	2018	2019	2020	19-20
Número de entradas por faixa etária	109	173	174	1%	5	7	4	-43%	19	21	12	-43%	68	64	69	8%
18-29	70	120	111	-8%	4	6	3	-50%	10	14	6	-57%	38	33	41	24%
30-39	31	30	37	23%	0	1	1	0%	9	5	3	-40%	19	20	16	-20%
40-49	8	20	23	15%	1	0	0	NA	0	2	3	50%	11	9	9	0%
Maior ou igual a 50	0	3	3	0%	0	0	0	NA	0	0	0	NA	0	2	3	50%
Taxa de novas contratações por faixa etária	4%	7%	7%	-4%	6%	9%	5%	-42%	7%	8%	5%	-41%	38%	36%	40%	11%
18-29	3%	5%	4%	-11%	5%	8%	4%	-49%	4%	5%	2%	-56%	21%	19%	24%	28%
30-39	1%	1%	1%	18%	0%	1%	1%	1%	4%	2%	1%	-38%	11%	11%	9%	-18%
40-49	0%	1%	1%	10%	1%	0%	0%	NA	0%	1%	1%	55%	6%	5%	5%	3%
Maior ou igual a 50	0%	0%	0%	-4%	0%	0%	0%	NA	0%	0%	0%	NA	0%	1%	2%	54%
Número de entradas por género	109	173	174	1%	5	7	4	-43%	19	21	12	-43%	68	64	69	8%
Género masculino	48	63	72	14%	3	2	2	0%	5	6	3	-50%	32	22	32	45%
Género feminino	61	110	102	-7%	2	5	2	-60%	14	15	9	-40%	36	42	37	-12%
Taxa de entrada por género	4%	7%	7%	-4%	6%	9%	5%	-42%	7%	8%	5%	-41%	38%	36%	40%	11%
Género masculino	2%	3%	3%	10%	4%	3%	3%	1%	2%	2%	1%	-48%	18%	12%	18%	50%
Género feminino	3%	4%	4%	-11%	3%	7%	3%	-59%	5%	6%	3%	-38%	20%	24%	21%	-9%

INDICADORES SOCIAIS EMPREGO

(continuação)	FIDELIDADE				OK! TELESEGUROS				MULTICARE				FIDELIDADE ASSISTANCE			
401-1	2018	2019	2020	19-20	2018	2019	2020	19-20	2018	2019	2020	19-20	2018	2019	2020	19-20
Número de saídas por faixa etária	134	145	87	-40%	1	4	4	0%	4	6	7	17%	52	52	73	40%
18-29	11	27	26	-4%	0	2	2	0%	2	3	3	0%	26	25	44	76%
30-39	7	16	18	13%	1	1	1	0%	2	2	3	50%	13	18	16	-11%
40-49	15	9	5	-44%	0	0	0	NA	0	0	1	NA	11	6	9	50%
Maior ou igual a 50	101	93	38	-59%	0	1	1	0%	0	1	0	-100%	2	3	4	33%
Taxa de saída por faixa etária	5%	6%	3%	-42%	1%	5%	5%	1%	2%	2%	3%	20%	29%	29%	42%	44%
18-29	0%	1%	1%	-8%	0%	3%	3%	1%	1%	1%	1%	3%	15%	14%	25%	81%
30-39	0%	1%	1%	8%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	55%	7%	10%	9%	-9%
40-49	1%	0%	0%	-47%	0%	0%	0%	NA	0%	0%	0%	NA	6%	3%	5%	54%
Maior ou igual a 50	4%	4%	1%	-61%	0%	1%	1%	1%	0%	0%	0%	-100%	1%	2%	2%	37%
Número de saídas por gênero	134	145	87	-40%	1	4	4	0%	4	6	7	17%	52	52	73	40%
Gênero masculino	77	80	47	-41%	0	4	2	-50%	4	1	5	400%	24	15	33	120%
Gênero feminino	57	65	40	-38%	1	0	2	NA	0	5	2	-60%	28	37	40	8%
Taxa de saída por gênero	5%	6%	2%	-69%	1%	5%	5%	1%	2%	2%	3%	20%	29%	29%	42%	44%
Gênero masculino	3%	3%	2%	-44%	0%	5%	3%	-49%	2%	0%	2%	415%	13%	8%	19%	126%
Gênero feminino	2%	3%	2%	-41%	1%	0%	3%	NA	0%	2%	1%	-59%	16%	21%	23%	11%

INDICADORES SOCIAIS EMPREGO

(continuação)

401-1	FIDELIDADE				OK! TELESEGUROS				MULTICARE				FIDELIDADE ASSISTANCE			
	2018	2019	2020	19-20	2018	2019	2020	19-20	2018	2019	2020	19-20	2018	2019	2020	19-20
Taxa de rotatividade por faixa etária	10%	13%	10%	-21%	8%	15%	11%	-26%	9%	10%	7%	-27%	67%	65%	82%	26%
18-29	3%	6%	5%	-11%	5%	11%	7%	-37%	5%	6%	3%	-45%	36%	33%	49%	51%
30-39	2%	2%	2%	15%	1%	3%	3%	1%	4%	3%	2%	-12%	18%	21%	18%	-13%
40-49	1%	1%	1%	-7%	1%	0%	0%	NA	0%	1%	2%	106%	12%	8%	10%	23%
Maior ou igual a 50	4%	4%	2%	-59%	0%	1%	1%	1%	0%	0%	0%	-100%	1%	3%	4%	44%
Taxa de rotatividade por género	10%	13%	10%	-21%	8%	15%	11%	-26%	9%	10%	7%	-27%	67%	65%	82%	26%
Género masculino	5%	6%	5%	-20%	4%	8%	5%	-32%	4%	3%	3%	18%	31%	21%	38%	81%
Género feminino	5%	7%	5%	-22%	4%	7%	5%	-19%	5%	7%	4%	-43%	36%	44%	45%	0%

INDICADORES SOCIAIS EMPREGO

401-1	GEP				CAR SERVICE				CARES				SAFEMODE			
	2018	2019	2020	19-20	2018	2019	2020	19-20	2018	2019	2020	19-20	2018	2019	2020	19-20
Número de entradas por faixa etária	4	5	3	-40%	4	3	1	-67%	NA	0	5	NA	3	7	2	-71%
18-29	0	2	0	-100%	1	2	1	-50%	NA	0	4	NA	1	5	0	-100%
30-39	2	1	1	0%	3	1	0	-100%	NA	0	0	NA	0	2	2	0%
40-49	1	1	2	100%	0	0	0	NA	NA	0	0	NA	2	0	0	NA
Maior ou igual a 50	1	1	0	-100%	0	0	0	NA	NA	0	1	NA	0	0	0	NA
Taxa de novas contratações por faixa etária	7%	9%	5%	-41%	15%	11%	4%	-64%	NA	0%	9%	NA	7%	15%	4%	-72%
18-29	0%	4%	0%	-100%	4%	7%	4%	-46%	NA	0%	8%	NA	2%	11%	0%	-100%
30-39	4%	2%	2%	-2%	12%	4%	0%	-100%	NA	0%	0%	NA	0%	4%	4%	-2%
40-49	2%	2%	3%	97%	0%	0%	0%	NA	NA	0%	0%	NA	5%	0%	0%	NA
Maior ou igual a 50	2%	2%	0%	-100%	0%	0%	0%	NA	NA	0%	2%	NA	0%	0%	0%	NA
Número de entradas por gênero	4	5	3	-40%	4	3	1	-67%	NA	0	5	NA	3	7	2	-71%
Gênero masculino	2	4	3	-25%	4	0	0	NA	NA	0	1	NA	2	4	1	-75%
Gênero feminino	2	1	0	-100%	0	3	1	-67%	NA	0	4	NA	1	3	1	-67%
Taxa de entrada por gênero	7%	9%	5%	-41%	15%	11%	4%	-64%	NA	0%	9%	NA	7%	15%	4%	-72%
Gênero masculino	4%	7%	5%	-26%	15%	0%	0%	NA	NA	0%	2%	NA	5%	9%	2%	-76%
Gênero feminino	4%	2%	0%	-100%	0%	11%	4%	-64%	NA	0%	8%	NA	2%	6%	2%	-67%

INDICADORES SOCIAIS EMPREGO

(continuação)	GEP				CAR SERVICE				CARES				SAFEMODE			
401-1	2018	2019	2020	19-20	2018	2019	2020	19-20	2018	2019	2020	19-20	2018	2019	2020	19-20
Número de saídas por faixa etária	3	3	1	-67%	1	1	3	200%	NA	3	3	0%	0	2	0	-100%
18-29	0	0	0	NA	0	1	0	-100%	NA	1	1	0%	0	1	0	-100%
30-39	0	0	0	NA	1	0	1	NA	NA	0	1	NA	0	1	0	-100%
40-49	0	1	0	-100%	0	0	1	NA	NA	2	0	-100%	0	0	0	NA
Maior ou igual a 50	3	2	1	-50%	0	0	1	NA	NA	0	1	NA	0	0	0	NA
Taxa de saída por faixa etária	5%	5%	2%	-67%	4%	4%	12%	223%	NA	6%	6%	-4%	0%	4%	0%	-100%
18-29	0%	0%	0%	NA	0%	4%	0%	-100%	NA	2%	2%	-4%	0%	2%	0%	-100%
30-39	0%	0%	0%	NA	4%	0%	4%	NA	NA	0%	2%	NA	0%	2%	0%	-100%
40-49	0%	2%	0%	-100%	0%	0%	4%	NA	NA	4%	0%	-100%	0%	0%	0%	NA
Maior ou igual a 50	5%	4%	2%	-51%	0%	0%	4%	NA	NA	0%	2%	NA	0%	0%	0%	NA
Número de saídas por género	3	3	1	-67%	1	1	3	200%	NA	3	3	0%	0	2	0	-100%
Género masculino	3	2	1	-50%	1	0	2	NA	NA	0	3	NA	0	1	0	-100%
Género feminino	0	1	0	-100%	0	1	1	0%	NA	3	0	-100%	0	1	0	-100%
Taxa de saída por género	5%	5%	2%	-67%	4%	4%	12%	223%	NA	6%	6%	-4%	0%	4%	0%	-100%
Género masculino	5%	4%	2%	-51%	4%	0%	8%	NA	NA	0%	6%	NA	0%	2%	0%	-100%
Género feminino	0%	2%	0%	-100%	0%	4%	4%	8%	NA	6%	0%	-100%	0%	2%	0%	-100%

INDICADORES SOCIAIS EMPREGO

(continuação)

401-1	GEP				CAR SERVICE				CARES				SAFEMODE			
	2018	2019	2020	19-20	2018	2019	2020	19-20	2018	2019	2020	19-20	2018	2019	2020	19-20
Taxa de rotatividade por faixa etária	13%	14%	7%	-51%	19%	14%	15%	8%	NA	6%	15%	157%	7%	19%	4%	-78%
18-29	0%	4%	0%	-100%	4%	11%	4%	-64%	NA	2%	9%	381%	2%	13%	0%	-100%
30-39	4%	2%	2%	-2%	15%	4%	4%	8%	NA	0%	2%	NA	0%	6%	4%	-35%
40-49	2%	4%	3%	-2%	0%	0%	4%	NA	NA	4%	0%	-100%	5%	0%	0%	NA
Maior ou igual a 50	7%	5%	2%	-67%	0%	0%	4%	NA	NA	0%	4%	NA	0%	0%	0%	NA
Taxa de rotatividade por género	13%	14%	7%	-51%	19%	14%	15%	8%	NA	6%	15%	157%	7%	19%	4%	-78%
Género masculino	9%	11%	7%	-34%	19%	0%	8%	NA	NA	0%	8%	NA	5%	11%	2%	-80%
Género feminino	4%	4%	0%	-100%	0%	14%	8%	-46%	NA	6%	8%	28%	2%	9%	2%	-76%

INDICADORES SOCIAIS EMPREGO

401-1	FIDELIDADE PROPERTY				FIDELIDADE - SGOIC			
	2018	2019	2020	19-20	2018	2019	2020	19-20
Número de entradas por faixa etária	1	4	6	50%	NA	6	3	-50%
18-29	0	2	4	100%	NA	2	2	0%
30-39	1	2	1	-50%	NA	3	0	-100%
40-49	0	0	1	NA	NA	1	1	0%
Maior ou igual a 50	0	0	0	NA	NA	0	0	NA
Taxa de novas contratações por faixa etária	3%	11%	15%	32%	NA	67%	27%	-59%
18-29	0%	6%	10%	76%	NA	22%	18%	-18%
30-39	3%	6%	2%	-56%	NA	33%	0%	-100%
40-49	0%	0%	2%	NA	NA	11%	9%	-18%
Maior ou igual a 50	0%	0%	0%	NA	NA	0%	0%	NA
Número de entradas por género	1	4	6	50%	NA	6	3	-50%
Género masculino	0	2	3	50%	NA	1	1	0%
Género feminino	1	2	3	50%	NA	5	2	-60%
Taxa de entrada por género	3%	11%	15%	32%	NA	67%	27%	-59%
Género masculino	0%	6%	7%	32%	NA	11%	9%	-18%
Género feminino	3%	6%	7%	32%	NA	56%	18%	-67%

(continuação)

401-1	FIDELIDADE PROPERTY				FIDELIDADE - SGOIC			
	2018	2019	2020	19-20	2018	2019	2020	19-20
Número de saídas por faixa etária	8	7	2	-71%	NA	4	1	-75%
18-29	0	1	2	100%	NA	3	1	-67%
30-39	0	3	0	-100%	NA	1	0	-100%
40-49	0	1	0	-100%	NA	0	0	NA
Maior ou igual a 50	8	2	0	-100%	NA	0	0	NA
Taxa de saída por faixa etária	21%	19%	5%	-75%	NA	44%	9%	-80%
18-29	0%	3%	5%	76%	NA	33%	9%	-73%
30-39	0%	8%	0%	-100%	NA	11%	0%	-100%
40-49	0%	3%	0%	-100%	NA	0%	0%	NA
Maior ou igual a 50	21%	6%	0%	-100%	NA	0%	0%	NA
Número de saídas por género	8	7	2	-71%	NA	4	1	-75%
Género masculino	2	4	1	-75%	NA	3	0	-100%
Género feminino	6	3	1	-67%	NA	1	1	0%
Taxa de saída por género	21%	19%	2%	-87%	NA	44%	9%	-80%
Género masculino	5%	11%	2%	-78%	NA	33%	0%	-100%
Género feminino	15%	8%	2%	-71%	NA	11%	9%	-18%

INDICADORES SOCIAIS EMPREGO

(continuação)

401-1	FIDELIDADE PROPERTY				FIDELIDADE - SGOIC			
	2018	2019	2020	19-20	2018	2019	2020	19-20
Taxa de rotatividade por faixa etária	23%	31%	20%	-36%	NA	111%	36%	-67%
18-29	0%	8%	15%	76%	NA	56%	27%	-51%
30-39	3%	14%	2%	-82%	NA	44%	0%	-100%
40-49	0%	3%	2%	-12%	NA	11%	9%	-18%
Maior ou igual a 50	21%	6%	0%	-100%	NA	0%	0%	NA
Taxa de rotatividade por género	23%	31%	20%	-36%	NA	111%	36%	-67%
Género masculino	5%	17%	10%	-41%	NA	44%	9%	-80%
Género feminino	18%	14%	10%	-30%	NA	67%	27%	-59%

INDICADORES SOCIAIS

SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO

403-1 AO 8	
Sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho	<p>No âmbito da segurança existe um sistema de gestão que, não seguindo nenhuma norma formal, se baseia por um lado nas obrigações que decorrem do quadro legal nacional e nas boas práticas da qualidade que existe na Safemode (certificada pela ISO 9001) e que tentamos transpor para as atividades de segurança no universo Fidelidade.</p>
Identificação de perigosidade, avaliação de riscos e investigação de incidentes	<p>A atividade desenvolvida no domínio da Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho visa a prevenção dos riscos profissionais e a promoção da segurança e do bem-estar das pessoas.</p> <p>A Fidelidade procede à identificação de perigos e à avaliação de riscos, no decurso da qual efetua as recomendações mais adequadas, que hierarquiza de forma a proceder ao planeamento para a sua implementação em função da sua importância.</p> <p>As avaliações são efetuadas por técnicos superiores de segurança do trabalho, com certificados de aptidão profissional válidos, complementadas, no âmbito da sua atualização técnica e científica, com outra formação especializada no âmbito da Segurança no Trabalho. Estes elementos integram a equipa dos Serviços Internos de Segurança no Trabalho da Fidelidade. O âmbito do trabalho abrange a avaliação de riscos dos postos de trabalho e dos espaços gerais de trabalho que incluem as avaliações da qualidade do ar interior, o ambiente térmico, a iluminação e, nos casos aplicáveis, a avaliação da exposição ao gás radão.</p> <p>A avaliação de riscos é feita em todos os espaços onde temos colaboradores a trabalhar, nomeadamente edifícios centrais (8) e balcões de atendimento comercial (142) espalhados pelo continente e regiões autónomas da Madeira e Açores, com uma periodicidade bienal, tendo em vista a eliminação do risco na fonte ou a sua minimização. É dada prioridade às medidas que têm impacto na proteção coletiva.</p> <p>Na sequência das avaliações de risco são elaborados planos de ação, que definem prioridades de atuação, os responsáveis de execução das recomendações definidas e os prazos de implementação, recorrendo a técnicos especializados em determinados domínios, como a iluminação, o sistema de AVAC, sempre que necessário.</p> <p>Para além das avaliações regulares, são efetuadas avaliações pontuais e de acompanhamento sempre que se verifiquem alterações de espaços de trabalho/equipamentos/condições de trabalho, por indicação da medicina do trabalho ou por queixa dos colaboradores.</p> <p>Em 2020, devido à pandemia causada pelo vírus SARS-CoV-2, foi efetuada uma avaliação específica para esse risco biológico, na sequência da qual foram tomadas várias medidas de prevenção, considerando as características dos edifícios e dos espaços de trabalho. Foram cumpridas todas as orientações emanadas pelas autoridades, nomeadamente a da saúde - DGS. Destas, referem-se nomeadamente: elaboração do plano de contingência, identificação de salas de isolamento em cada edifício, adoção do teletrabalho para a maior parte dos trabalhadores, disponibilização de equipamentos de trabalho (equipamento informático, cadeiras, e outros), colocação de divisórias de policarbonato entre postos de trabalho, prevendo o regresso progressivo dos trabalhadores, rotação das equipas em espelho, enquanto foi possível, definição de fluxos de circulação e zonas de espera, reorganização dos espaços, nomeadamente de refeitórios e copas (estas interditadas) para garantir o distanciamento social, disponibilização de dispensadores de desinfeção das mãos coletivos e kits de desinfeção individuais, disponibilização de máscaras individuais de proteção (cirúrgicas e FFP2 enviadas para o domicílio dos colaboradores, para os edifícios e para os balcões de atendimento, sempre que necessário ou solicitado). Todas estas situações foram devidamente complementadas com um plano de sinalização dos locais e comunicação para os colaboradores.</p>
Serviços de saúde do trabalho	<p>A atividade desenvolvida no domínio da Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho, visa a prevenção dos riscos profissionais e a promoção da saúde de todos os trabalhadores, integrando profissionais com formação adequada, nomeadamente médicos especialistas em medicina no trabalho, técnicos superiores de higiene e segurança no trabalho e profissionais de enfermagem.</p> <p>Neste contexto, a atividade incorpora um envolvimento integrado e sequencial, dos seguintes aspetos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Identificação dos riscos profissionais; 2) Planificação e organização da prevenção de riscos profissionais; 3) Eliminação de fatores de risco e acidentes; 4) Avaliação e controlo de riscos profissionais; 5) Informação, formação, consulta e participação dos trabalhadores e seus representantes; 6) Realização de avaliações clínicas periódicas, indo muito além da legislação em vigor e assegurando a necessária aptidão do profissional para o desenvolvimento das suas funções, complementadas por visitas regulares ao locais de trabalho e por uma interação contínua entre os profissionais de saúde e os técnicos de higiene e segurança. <p>Esta atividade implica uma intervenção transversal e vertical, indo desde os processos técnicos à organização do trabalho e às condições em que este é realizado, passando pela componente hierárquica da empresa e incluindo todos os níveis da mesma, implicando a atribuição e aceitação por parte dos responsáveis de cada nível hierárquico, da obrigação de incluir a prevenção de riscos em qualquer atividade que realizem ou mandem realizar e em todas as decisões a adotam.</p> <p>As informações pessoais relativas à saúde dos trabalhadores são de acesso restrito ao médico do trabalho garantido através do perfil clínico de acesso informático à plataforma de gestão dos serviços de saúde no trabalho.</p> <p>A informação clínica disponibilizada pela medicina do trabalho para a equipa de segurança no trabalho e/ou para Direção de Pessoas e Organização, é sempre em valores agregados e anonimizados, garantindo a confidencialidade dos trabalhadores, e sempre com o objetivo de promover na organização a saúde e bem estar dos trabalhadores.</p>

INDICADORES SOCIAIS

SAÚDE E SEGURANÇA

NO TRABALHO

(continuação)

<p>Participação dos trabalhadores, consulta e comunicação aos trabalhadores referentes a saúde e segurança do trabalho</p>	<p>Para a Organização/Grupo, a saúde e bem estar dos colaboradores é um "Bem Maior" pelo que tudo faz para a promover e a facilitar. Assim, em matéria de Medicina no Trabalho e apenas a título de exemplo, poder-se-á referenciar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • A preocupação em assegurar, nos locais de trabalho com maior número de colaboradores, a existência de Gabinetes Médicos, onde com a regularidade possível está presente um médico e um enfermeiro; • A criação de um novo procedimento para reforçar a articulação entre os Médicos do Trabalho e de Acidentes de Trabalho, a fim de garantir o melhor acompanhamento do colaborador e retorno ao trabalho em caso de sinistro. • A divulgação regular do Portal Online de Medicina no Trabalho - My Safemode, através do Be Fidelidade para relembrar/incentivar os colaboradores a fazerem o seu registo e assim terem acesso aos seus dados em matéria de saúde; <p>As funcionalidades disponíveis passam por:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aceder à sua Carta de Aconselhamento; • Consultar a sua Ficha de Aptidão; • Consultar o histórico detalhado dos atos médicos que realizou no âmbito da Medicina do Trabalho; • Consultar os seus dados biométricos e outra informação útil para a gestão da sua saúde; • Visualizar, ou partilhar com o seu médico assistente, os resultados de análises clínicas, exames de imagiologia ou de outras especialidades que constem no seu arquivo de exames; • Acompanhar a marcação e data de exames e consultas no âmbito da Medicina do Trabalho.
<p>Capacitação de trabalhadores em saúde e segurança do trabalho</p>	<p>No início do ano, foram realizadas ações de formação e informação no âmbito da segurança contra incêndio. Estas ações incluíram sessões teóricas, (que abrangeram 110 trabalhadores) e sessões práticas, com a parceria da Escola Nacional de Bombeiros (que abrangeram, pelo menos 110 trabalhadores). As ações teóricas foram efetuadas por técnicos dos serviços internos da Fidelidade, em colaboração com técnicos de formação específica em segurança contra incêndio da área funcional das MAP da Safemode.</p> <p>Foi divulgada informação aos trabalhadores, no âmbito da Covid-19, através da intranet relativa ao plano de contingência e aos cuidados a observar individualmente para limitar/evitar a propagação/contaminação pelo vírus: higienização das mãos, etiqueta respiratória, distância social, como acompanhar no domicílio um familiar, um caso suspeito ou um caso confirmado, informação relativa aos cuidados a ter no quotidiano e a cuidados e regras a observar no regresso ao trabalho presencial, com recurso a conteúdos infográficos ou multimédia. Esta informação foi difundida através de Safetips BE Fidelidade e do Portal de Segurança. A formação e informação abrangeram as boas práticas ergonómicas do teletrabalho, as melhores práticas para abordar as questões do exercício físico, bem como alguns dos riscos psicológicos que se fizeram sentir, como a solidão e o isolamento.</p> <p>Entre março e junho, foram realizadas três consultas/inquéritos aos trabalhadores, para avaliar como se sentiam em relação ao teletrabalho e ao regresso às instalações.</p>
<p>Promoção da saúde do trabalhador</p>	<p>Os trabalhadores, para além dos exames de admissão, periódicos e ocasionais, são também regularmente convidados a participar em estudos diversos que visam proporcionar um conhecimento exato e detalhado de sua realidade, em termos de saúde física e psíquica, e das tendências que se possam estar a verificar, no sentido de delinearem intervenções prontas e eficazes na prevenção de eventuais perigos e riscos e de eventuais afetações da saúde.</p> <p>Em simultâneo, e em articulação com os planos nacionais de saúde da DGS decorrentes dos periódicos "Retratos da Saúde" dos Portugueses promovidos por esta Direção-Geral, promovem-se também iniciativas dirigidas e problemas específicos de saúde (HTA, diabetes, obesidade, tabagismo, etc.) que embora não constituindo riscos específicos da atividade da empresa, constituem problema geral de saúde pública, sendo a sua abordagem essencial para a promoção do melhor bem estar físico e psíquico possível da população trabalhadora da Fidelidade.</p> <p>A abordagem destes temas é feita através de campanhas regulares de sensibilização, de folhetos informativos concretamente dirigidos a assuntos específicos, de filmes tutoriais, de newsletter intitulada "Be Fidelidade Para que a Vida Não Pare", da divulgação de safetips, da elaboração e divulgação de conteúdos sobre múltiplas situações de saúde, e tem passado também por múltiplas iniciativas de apoio e contacto (de que é exemplo o atendimento COVID-19), a criação do serviço multicare medicina on-line e do avaliador de sintomas, a criação de programa de apoio psicológico no âmbito do programa NÓS de responsabilidade social da Fidelidade (um programa de apoio à vida pessoal dos colaboradores e à nova realidade que o confinamento impôs às pessoas e suas famílias) ou do seguro de saúde da Multicare.</p> <p>As informações pessoais relativas à saúde dos trabalhadores são de acesso restrito ao médico do trabalho garantido através do perfil clínico de acesso informático à plataforma de gestão dos serviços de saúde no trabalho.</p> <p>A informação clínica disponibilizada pela medicina do trabalho para a equipa de segurança no trabalho e/ou para Departamento de Pessoas e Organização, é sempre em valores agregados e anonimizados, garantindo a confidencialidade dos trabalhadores, e sempre com o objetivo de promover na organização a saúde e bem estar dos trabalhadores.</p>

INDICADORES SOCIAIS

SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO

(continuação)

<p>Prevenção e mitigação de impactos de saúde e segurança do trabalho diretamente vinculados com relações de negócios</p>	<p>O Grupo Fidelidade manteve em 2020 as relações que tinha com clientes e fornecedores, aplicando os critérios definidos pela DGS e no plano de Contingência Interno relativo à pandemia causada pelo SARS-CoV-2 .</p> <p>Neste âmbito são de referir: as reuniões com clientes e fornecedores através de ferramentas informáticas (teams); o reduzido e criterioso atendimento presencial, limitado a um número reduzido de pessoas nos espaços de atendimento, com marcação prévia por telefone.</p> <p>Incluem-se também nestas medidas a colocação de dispensadores de gel de desinfecção, a sinalização relativa às regras gerais de proteção e desinfecção das mãos, desinfecção dos postos de trabalho entre cada atendimento e a colocação de divisórias de acrílico nos locais de atendimento a clientes, a rotação em espelho das equipas que prestam atendimento, para proteção das mesmas e dos clientes.</p>
<p>Trabalhadores cobertos por um sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho</p>	<p>O sistema de gestão da saúde no trabalho abrange todos os empregados com contrato de trabalho.</p>
<p>Número de trabalhadores externos que estão cobertos pelo sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho % Número de trabalhadores externos que estão cobertos pelo sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho</p>	<p>O sistema de gestão da saúde no trabalho não abrange trabalhadores externos</p>
<p>Número de trabalhadores externos que estão cobertos pelo sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho que tenha sido auditado internamente % Número de trabalhadores externos que estão cobertos pelo sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho que tenha sido auditado internamente</p>	<p>O sistema de gestão da saúde no trabalho não abrange trabalhadores externos</p>
<p>Número de trabalhadores externos que estão cobertos pelo sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho que tenha sido auditado internamente ou certificado por uma identidade externa % Número de trabalhadores externos que estão cobertos pelo sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho que tenha sido auditado internamente ou certificado por uma identidade externa</p>	<p>O sistema de gestão da saúde no trabalho não abrange trabalhadores externos</p>

INDICADORES SOCIAIS

SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO

403-9	FIDELIDADE				OK! TELESEGUROS				MULTICARE				FIDELIDADE ASSISTANCE			
	2018	2019	2020	19-20	2018	2019	2020	19-20	2018	2019	2020	19-20	2018	2019	2020	19-20
Taxa de absentismo	5%	5%	4%	-25%	7%	5%	2%	-67%	6%	9%	6%	-30%	7%	14%	8%	-47%
Género Masculino	3%	3%	2%	-32%	4%	2%	2%	-5%	5%	7%	3%	-59%	1%	5%	3%	-30%
Género Feminino	6%	6%	5%	-23%	9%	7%	2%	-75%	6%	10%	8%	-21%	11%	24%	11%	-52%
Total de acidentes de trabalho	59	64	6	-91%	3	0	0	NA	3	8	0	-100%	2	10	0	-100%
Género Masculino	17	19	3	-84%	1	0	0	NA	1	1	0	-100%	0	3	0	-100%
Género Feminino	42	45	3	-93%	2	0	0	NA	2	7	0	-100%	2	7	0	-100%
Taxa de acidentes de trabalho	3%	4%	0%	-91%	5%	0%	0%	NA	2%	4%	0%	-100%	1%	10%	0%	-100%
Género Masculino	2%	2%	0%	-85%	5%	0%	0%	NA	2%	2%	0%	-100%	0%	6%	0%	-100%
Género Feminino	4%	4%	0%	-94%	6%	0%	0%	NA	2%	5%	0%	-100%	2%	13%	0%	-100%
Total de dias pedidos devido a acidentes de trabalho	1.246	929	236	-75%	0	0	0	NA	52	166	0	-100%	2	10	0	-100%
Género Masculino	277	257	164	-36%	0	0	0	NA	7	0	0	NA	0	3	0	-100%
Género Feminino	969	672	72	-89%	0	0	0	NA	45	166	0	-100%	2	7	0	-100%
Taxa de dias pedidos devido a acidentes de trabalho	0%	0%	0%	-76%	0%	0%	0%	NA	0%	0%	0%	-100%	0%	2%	0%	-100%
Género Masculino	0%	0%	0%	-39%	0%	0%	0%	NA	0%	0%	0%	NA	0%	0%	0%	-100%
Género Feminino	0%	0%	0%	-90%	0%	0%	0%	NA	0%	1%	0%	-100%	1%	3%	0%	-100%

INDICADORES SOCIAIS

SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO

(continuação)

403-9	FIDELIDADE				OK! TELESEGUROS				MULTICARE				FIDELIDADE ASSISTANCE			
	2018	2019	2020	19-20	2018	2019	2020	19-20	2018	2019	2020	19-20	2018	2019	2020	19-20
Acidentes de trabalho com consequência grave	NA	NA	2	NA	NA	NA	0	NA	NA	NA	0	NA	NA	NA	0	NA
Género Masculino	NA	NA	1	NA	NA	NA	0	NA	NA	NA	0	NA	NA	NA	0	NA
Género Feminino	NA	NA	1	NA	NA	NA	0	NA	NA	NA	0	NA	NA	NA	0	NA
Taxa de acidentes de trabalho com consequência grave	NA	NA	0%	NA	NA	NA	0%	NA	NA	NA	0%	NA	NA	NA	0%	NA
Género Masculino	NA	NA	0%	NA	NA	NA	0%	NA	NA	NA	0%	NA	NA	NA	0%	NA
Género Feminino	NA	NA	0%	NA	NA	NA	0%	NA	NA	NA	0%	NA	NA	NA	0%	NA
Número de óbitos resultante de acidente de trabalho	0	0	0	NA	0	0	0	NA	0	0	0	NA	0	0	0	NA
Género Masculino	0	0	0	NA	0	0	0	NA	0	0	0	NA	0	0	0	NA
Género Feminino	0	0	0	NA	0	0	0	NA	0	0	0	NA	0	0	0	NA
Taxa de óbitos resultante de acidente de trabalho	0%	0%	0%	NA	0%	0%	0%	NA	0%	0%	0%	NA	0%	0%	0%	NA
Género Masculino	0%	0%	0%	NA	0%	0%	0%	NA	0%	0%	0%	NA	0%	0%	0%	NA
Género Feminino	0%	0%	0%	NA	0%	0%	0%	NA	0%	0%	0%	NA	0%	0%	0%	NA

INDICADORES SOCIAIS

SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO

403-9	GEP				CAR SERVICE				CARES				SAFEMODE			
	2018	2019	2020	19-20	2018	2019	2020	19-20	2018	2019	2020	19-20	2018	2019	2020	19-20
Taxa de absentismo	3%	5%	4%	-23%	4%	6%	9%	57%	NA	6%	7%	24%	2%	2%	3%	31%
Género Masculino	3%	4%	5%	4%	4%	9%	8%	-7%	NA	3%	8%	154%	2%	3%	1%	-55%
Género Feminino	2%	9%	2%	-74%	4%	1%	11%	726%	NA	9%	7%	-25%	3%	2%	5%	213%
Total de acidentes de trabalho	0	3	0	-100%	1	5	1	-100%	NA	5	1	-80%	0	2	0	-100%
Género Masculino	0	2	0	-100%	1	3	1	-100%	NA	3	1	-67%	0	0	0	NA
Género Feminino	0	1	0	-100%	0	2	0	-100%	NA	2	0	-100%	0	2	0	-100%
Taxa de acidentes de trabalho	0%	6%	0%	-100%	4%	22%	5%	-79%	NA	11%	2%	-78%	0%	5%	0%	-100%
Género Masculino	0%	5%	0%	-100%	6%	22%	7%	-68%	NA	12%	5%	-60%	0%	0%	0%	NA
Género Feminino	0%	10%	0%	-100%	0%	23%	0%	-100%	NA	10%	0%	-100%	0%	11%	0%	-100%
Total de dias pedidos devido a acidentes de trabalho	0	22	0	-100%	113	295	130	-56%	NA	93	20	-78%	0	26	0	-100%
Género Masculino	0	22	0	-100%	113	295	130	-56%	NA	42	20	-52%	0	0	0	NA
Género Feminino	0	0	0	NA	0	0	0	NA	NA	51	0	-100%	0	26	0	-100%
Taxa de dias pedidos devido a acidentes de trabalho	0%	0%	0%	-100%	2%	5%	2%	-55%	NA	1%	0%	-77%	0%	0%	0%	-100%
Género Masculino	0%	0%	0%	-100%	3%	9%	4%	-57%	NA	1%	0%	-43%	0%	0%	0%	NA
Género Feminino	0%	0%	0%	NA	0%	0%	0%	NA	NA	1%	0%	-100%	0%	1%	0%	-100%

INDICADORES SOCIAIS

SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO

(continuação)

403-9	GEP				CAR SERVICE				CARES				SAFEMODE			
	2018	2019	2020	19-20	2018	2019	2020	19-20	2018	2019	2020	19-20	2018	2019	2020	19-20
Acidentes de trabalho com consequência grave	NA	NA	0	NA	NA	NA	0	NA	NA	NA	0	NA	NA	NA	0	NA
Género Masculino	NA	NA	0	NA	NA	NA	0	NA	NA	NA	0	NA	NA	NA	0	NA
Género Feminino	NA	NA	0	NA	NA	NA	0	NA	NA	NA	0	NA	NA	NA	0	NA
Taxa de acidentes de trabalho com consequência grave	NA	NA	0%	NA	NA	NA	0%	NA	NA	NA	0%	NA	NA	NA	0%	NA
Género Masculino	NA	NA	0%	NA	NA	NA	0%	NA	NA	NA	0%	NA	NA	NA	0%	NA
Género Feminino	NA	NA	0%	NA	NA	NA	0%	NA	NA	NA	0%	NA	NA	NA	0%	NA
Número de óbitos resultante de acidente de trabalho	0	0	0	NA	0	0	0	NA	0	0	0	NA	0	0	0	NA
Género Masculino	0	0	0	NA	0	0	0	NA	0	0	0	NA	0	0	0	NA
Género Feminino	0	0	0	NA	0	0	0	NA	0	0	0	NA	0	0	0	NA
Taxa de óbitos resultante de acidente de trabalho	0%	0%	0%	NA	0%	0%	0%	NA	0%	0%	0%	NA	0%	0%	0%	NA
Género Masculino	0%	0%	0%	NA	0%	0%	0%	NA	0%	0%	0%	NA	0%	0%	0%	NA
Género Feminino	0%	0%	0%	NA	0%	0%	0%	NA	0%	0%	0%	NA	0%	0%	0%	NA

INDICADORES SOCIAIS

SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO

403-9	FIDELIDADE PROPERTY				FIDELIDADE - SGOIC			
	2018	2019	2020	19-20	2018	2019	2020	19-20
Taxa de absentismo	6%	6%	4%	-37%	NA	1%	10%	814%
Género Masculino	3%	4%	3%	-7%	NA	1%	0%	-100%
Género Feminino	11%	9%	4%	-53%	NA	1%	15%	949%
Total de acidentes de trabalho	0	0	0	NA	NA	0	0	NA
Género Masculino	0	0	0	NA	NA	0	0	NA
Género Feminino	0	0	0	NA	NA	0	0	NA
Taxa de acidentes de trabalho	0%	0%	0%	NA	NA	0%	0%	NA
Género Masculino	0%	0%	0%	NA	NA	0%	0%	NA
Género Feminino	0%	0%	0%	NA	NA	0%	0%	NA
Total de dias pedidos devido a acidentes de trabalho	0	0	0	NA	NA	0	0	NA
Género Masculino	0	0	0	NA	NA	0	0	NA
Género Feminino	0	0	0	NA	NA	0	0	NA
Taxa de dias pedidos devido a acidentes de trabalho	0%	0%	0%	NA	NA	0%	0%	NA
Género Masculino	0%	0%	0%	NA	NA	0	0	NA
Género Feminino	0%	0%	0%	NA	NA	0	0	NA

(continuação)

403-9	FIDELIDADE PROPERTY				FIDELIDADE - SGOIC			
	2018	2019	2020	19-20	2018	2019	2020	19-20
Acidentes de trabalho com consequência grave	NA	NA	0	NA	NA	NA	0	NA
Género Masculino	NA	NA	0	NA	NA	NA	0	NA
Género Feminino	NA	NA	0	NA	NA	NA	0	NA
Taxa de acidentes de trabalho com consequência grave	NA	NA	0%	NA	NA	NA	0%	NA
Género Masculino	NA	NA	0%	NA	NA	NA	0%	NA
Género Feminino	NA	NA	0%	NA	NA	NA	0%	NA
Número de óbitos resultante de acidente de trabalho	0	0	0	NA	0	0	0	NA
Género Masculino	0	0	0	NA	0	0	0	NA
Género Feminino	0	0	0	NA	0	0	0	NA
Taxa de óbitos resultante de acidente de trabalho	0%	0%	0%	NA	0%	0%	0%	NA
Género Masculino	0%	0%	0%	NA	0%	0%	0%	NA
Género Feminino	0%	0%	0%	NA	0%	0%	0%	NA

INDICADORES SOCIAIS

SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO

403-10	TODAS AS EMPRESAS			
	2018	2019	2020	19-20
Doenças profissionais	Os riscos profissionais dentro da Fidelidade envolvem, essencialmente, as patologias musculoesqueléticas decorrentes de posturas inadequadas e, atualmente, os riscos psicológicos que o contexto de confinamento está a implicar para toda a população em geral. A intervenção no sentido de acautelar as melhores medidas ergonómicas nos locais de trabalho e também no âmbito do trabalho em casa (teletrabalho), envolvendo nomeadamente a oferta de computadores portáteis, ecrãs, mobiliário e auscultadores, tem acautelado o aparecimento de doenças profissionais, sendo motivo de satisfação para a Fidelidade a quase inexistência de doenças profissionais e de acidentes laborais no seio dos seus trabalhadores, cujos problemas de saúde se restringem a aspetos não decorrentes da atividade laboral, mas relativamente aos quais a área de saúde ocupacional não deixa de estar particularmente atenta.			
Número de doenças profissionais	0	0	0	NA
Género Masculino	0	0	0	NA
Género Feminino	0	0	0	NA
Taxa de doenças profissionais	0%	0%	0%	NA
Género Masculino	0%	0%	0%	NA
Género Feminino	0%	0%	0%	NA
Número de óbitos resultante de acidente de trabalho	0	0	0	NA
Género Masculino	0	0	0	NA
Género Feminino	0	0	0	NA

INDICADORES SOCIAIS FORMAÇÃO E EDUCAÇÃO

404-1	FIDELIDADE				OK! TELESEGUROS				MULTICARE				FIDELIDADE ASSISTANCE			
	2018	2019	2020	19-20	2018	2019	2020	19-20	2018	2019	2020	19-20	2018	2019	2020	19-20
Média de horas de formação por género	29,13	24,06	27,30	13%	32,16	35,35	32,56	-8%	25,92	20,76	23,63	NA	9,75	45,78	37,63	-18%
Género Masculino	28,45	25,22	29,09	15%	38,33	40,80	26,15	-36%	25,79	21,58	26,35	NA	10,27	39,32	38,84	-1%
Género Feminino	29,63	23,25	26,06	12%	29,01	32,63	36,03	10%	25,98	20,42	22,56	NA	9,35	51,47	36,66	-29%

404-1	GEP				CAR SERVICE				CARES				SAFEMODE			
	2018	2019	2020	19-20	2018	2019	2020	19-20	2018	2019	2020	19-20	2018	2019	2020	19-20
Média de horas de formação por género	15,47	5,65	5,03	-11%	6,77	5,46	2,62	-52%	NA	5,26	1,95	NA	20,30	8,20	5,59	-32%
Género Masculino	14,33	5,30	5,38	2%	5,86	3,81	2,81	-26%	NA	4,87	1,75	NA	18,82	4,85	3,91	-19%
Género Feminino	19,67	6,98	3,35	-52%	8,81	8,45	2,30	-73%	NA	5,71	2,11	NA	21,77	11,68	7,14	-39%

404-1	FIDELIDADE PROPERTY				FIDELIDADE - SGOIC			
	2018	2019	2020	19-20	2018	2019	2020	19-20
Média de horas de formação por género	27,42	57,31	15,39	-73%	NA	1,78	1,91	7%
Género Masculino	28,51	67,77	19,94	-71%	NA	0,00	1,50	NA
Género Feminino	26,15	45,62	10,61	-77%	NA	2,29	2,06	-10%

INDICADORES SOCIAIS FORMAÇÃO E EDUCAÇÃO

	FIDELIDADE	OK! TELESEGUROS	MULTICARE	FIDELIDADE ASSISTANCE
404-1	2018	2018	2018	2018
Média de horas de formação por categoria profissional				
Administração	18,00	59,50	48,25	38,50
Género Masculino	18,00	59,50	34,50	38,50
Género Feminino	NA	NA	62,00	NA
Suporte	15,32	14,48	17,22	9,11
Género Masculino	16,50	9,57	16,10	9,64
Género Feminino	14,77	16,29	17,76	8,68
Coordenação	44,73	45,71	46,86	15,59
Género Masculino	40,87	77,20	38,07	17,50
Género Feminino	49,88	48,25	50,28	14,88
Técnico	33,47	34,04	30,66	9,76
Género Masculino	29,84	38,80	36,59	10,48
Género Feminino	36,49	31,06	28,73	9,15

INDICADORES SOCIAIS FORMAÇÃO E EDUCAÇÃO

	GEP	CAR SERVICE	CARES	SAFEMODE
404-1	2018	2018	2018	2018
Média de horas de formação por categoria profissional				
Administração	38,50	6,50	NA	61,50
Gênero Masculino	38,50	6,50	NA	61,50
Gênero Feminino	NA	NA	NA	NA
Suporte	13,25	4,05	NA	15,70
Gênero Masculino	NA	2,39	NA	8,25
Gênero Feminino	13,25	7,36	NA	20,67
Coordenação	26,50	18,20	NA	24,00
Gênero Masculino	28,50	18,00	NA	17,50
Gênero Feminino	22,50	19,00	NA	30,50
Técnico	14,23	NA	NA	21,48
Gênero Masculino	12,91	NA	NA	21,35
Gênero Feminino	23,00	NA	NA	21,63

INDICADORES SOCIAIS FORMAÇÃO E EDUCAÇÃO

404-1	FIDELIDADE PROPERTY	FIDELIDADE - SGOIC
	2018	2018
Média de horas de formação por categoria profissional		
Administração	38,75	NA
Género Masculino	38,75	NA
Género Feminino	NA	NA
Suporte	14,95	NA
Género Masculino	9,50	NA
Género Feminino	18,07	NA
Coordenação	31,50	NA
Género Masculino	26,63	NA
Género Feminino	36,38	NA
Técnico	32,46	NA
Género Masculino	33,83	NA
Género Feminino	30,17	NA

INDICADORES SOCIAIS FORMAÇÃO E EDUCAÇÃO

404-1	FIDELIDADE			OK! TELESEGUROS			MULTICARE			FIDELIDADE ASSISTANCE		
	2019	2020	19-20	2019	2020	19-20	2019	2020	19-20	2019	2020	19-20
Média de horas de formação por género												
Administração	13,08	9,71	-26%	43,50	NA	NA	45,75	25,50	-44%	NA	20,00	NA
Género Masculino	13,08	9,71	-26%	43,50	NA	NA	NA	NA	NA	NA	20,00	NA
Género Feminino	NA	NA	NA	NA	NA	NA	45,75	25,50	-44%	NA	NA	NA
Executive	29,69	28,84	-3%	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
Género Masculino	32,02	24,77	-23%	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
Género Feminino	33,29	35,74	7%	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
Manager / Expert	48,69	47,40	-3%	45,58	55,05	21%	35,02	39,00	11%	NA	NA	NA
Género Masculino	30,21	49,02	62%	52,50	47,20	-10%	28,00	34,35	23%	NA	NA	NA
Género Feminino	51,71	44,91	-13%	31,75	70,75	123%	36,30	39,93	10%	NA	NA	NA
Team Leader / Professional	29,28	26,79	-8%	28,77	31,34	9%	24,32	24,15	-1%	13,50	0,00	-100%
Género Masculino	30,11	27,28	-9%	27,15	15,71	-42%	24,88	30,46	22%	13,50	0,00	-100%
Género Feminino	30,46	26,43	-13%	29,47	39,42	34%	24,12	22,00	-9%	NA	0,00	NA
Assistant	20,25	21,14	4%	42,21	29,17	-31%	14,85	21,05	42%	NA	NA	NA
Género Masculino	9,64	20,57	113%	51,69	36,50	-29%	18,38	21,92	19%	NA	NA	NA
Género Feminino	9,10	21,40	135%	38,00	26,15	-31%	13,09	20,62	58%	NA	NA	NA
Não Aplicável	265,03	308,37	16%	NA	NA	NA	NA	NA	NA	46,22	38,18	-17%
Género Masculino	17,80	380,83	2.040%	NA	NA	NA	NA	NA	NA	39,32	39,09	-1%
Género Feminino	0,00	235,90	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	51,47	37,44	-27%

INDICADORES SOCIAIS FORMAÇÃO E EDUCAÇÃO

404-1	GEP			CAR SERVICE			CARES			SAFEMODE		
	2019	2020	19-20	2019	2020	19-20	2019	2020	19-20	2019	2020	19-20
Média de horas de formação por género												
Administração	0,00	57,50	NA	1,00	11,00	100%	0,00	10,50	NA	0,00	3,85	NA
Género Masculino	0,00	57,50	NA	1,00	11,00	100%	0,00	10,50	NA	0%	NA	NA
Género Feminino	NA	NA	NA	NA	NA	NA	0,00	NA	NA	NA	3,85	NA
Executive	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
Género Masculino	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
Género Feminino	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
Manager / Expert	10,88	6,80	-37%	21,00	6,50	-69%	NA	NA	NA	24,75	13,75	-44%
Género Masculino	10,88	7,75	-29%	21,00	6,50	-69%	NA	NA	NA	NA	NA	NA
Género Feminino	NA	3,00	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	24,75	13,75	-44%
Team Leader / Professional	5,42	3,89	-28%	19,00	9,67	-49%	NA	NA	NA	5,62	5,42	-4%
Género Masculino	4,88	3,95	-19%	5,25	10,50	100%	NA	NA	NA	3,90	4,21	8%
Género Feminino	8,13	3,40	-58%	46,50	8,00	-83%	NA	NA	NA	7,76	6,76	-13%
Assistant	3,74	2,70	-28%	2,30	0,71	-69%	NA	NA	NA	14,83	4,25	-71%
Género Masculino	0,00	0,00	NA	1,07	0,00	-100%	NA	NA	NA	9,63	2,50	-74%
Género Feminino	4,68	3,38	-28%	4,22	1,67	-61%	NA	NA	NA	19,00	5,42	-71%
Não Aplicável	NA	NA	NA	NA	NA	NA	5,26	1,75	-67%	NA	NA	NA
Género Masculino	NA	NA	NA	NA	NA	NA	4,87	1,31	-73%	NA	NA	NA
Género Feminino	NA	NA	NA	NA	NA	NA	5,71	2,11	-63%	NA	NA	NA

INDICADORES SOCIAIS FORMAÇÃO E EDUCAÇÃO

404-1	FIDELIDADE PROPERTY			FIDELIDADE - SGOIC		
	2019	2020	19-20	2019	2020	19-20
Média de horas de formação por género						
Administração	38,75	19,50	-50%	0,00	0,00	NA
Género Masculino	38,75	19,50	-50%	0,00	0,00	NA
Género Feminino	NA	NA	NA	NA	NA	NA
Executive	NA	NA	NA	NA	NA	NA
Género Masculino	NA	NA	NA	NA	NA	NA
Género Feminino	NA	NA	NA	NA	NA	NA
Manager / Expert	14,50	8,75	-40%	NA	NA	NA
Género Masculino	18,50	0,00	-100%	NA	NA	NA
Género Feminino	10,50	17,50	67%	NA	NA	NA
Team Leader / Professional	56,05	6,15	-89%	NA	NA	NA
Género Masculino	60,94	5,98	-90%	NA	NA	NA
Género Feminino	48,44	6,37	-87%	NA	NA	NA
Assistant	60,68	36,09	-41%	NA	NA	NA
Género Masculino	84,63	72,50	-14%	NA	NA	NA
Género Feminino	47,00	15,29	-67%	NA	NA	NA
Não Aplicável	NA	NA	NA	1,78	1,91	7%
Género Masculino	NA	NA	NA	0,00	1,50	NA
Género Feminino	NA	NA	NA	2,29	2,06	-10%

INDICADORES SOCIAIS

FORMAÇÃO E EDUCAÇÃO

	FIDELIDADE	OK! TELESEGUROS	MULTICARE	FIDELIDADE ASSISTANCE
404-2	2020	2020	2020	2020
Programas para gestão de competências e aprendizagem contínua	Fyouture FIDME	Fyouture FIDME	Fyouture FIDME	A Fidelidade Assistance promove a formação dos seus colaboradores como forma de valorização profissional dos mesmos, sendo estes incentivados à formação permanente e contínua ao longo da sua vida profissional.
	GEP	CAR SERVICE	CARES	SAFEMODE
404-2	2020	2020	2020	2020
Programas para gestão de competências e aprendizagem contínua	Fyouture FIDME	Não existem programas para a gestão de competências e aprendizagem contínua que apoiem a continuidade da empregabilidade dos funcionários e para a gestão de carreira.	Fyouture FIDME	Fyouture FIDME
			FIDELIDADE PROPERTY	FIDELIDADE - SGOIC
		404-2	2020	2020
		Programas para gestão de competências e aprendizagem contínua	NR	NR

INDICADORES SOCIAIS FORMAÇÃO E EDUCAÇÃO

404-3	FIDELIDADE				OK! TELESEGUROS				MULTICARE				FIDELIDADE ASSISTANCE			
	2018	2019	2020	19-20	2018	2019	2020	19-20	2018	2019	2020	19-20	2018	2019	2020	19-20
Percentagem de colaboradores que recebem análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira regulares, discriminadas por género.																
Género Masculino	89%	94%	97%	3%	96%	96%	96%	0%	90%	96%	99%	3%	81%	94%	99%	6%
Género Feminino	92%	96%	96%	0%	89%	94%	96%	2%	89%	98%	96%	-2%	60%	89%	100%	12%

404-3	GEP				CAR SERVICE				CARES				SAFEMODE			
	2018	2019	2020	19-20	2018	2019	2020	19-20	2018	2019	2020	19-20	2018	2019	2020	19-20
Percentagem de colaboradores que recebem análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira regulares, discriminadas por género.																
Género Masculino	89%	91%	98%	8%	NR	94%	100%	6%	NR	44%	71%	59%	75%	95%	96%	0%
Género Feminino	100%	92%	100%	9%	NR	100%	90%	-10%	NR	86%	66%	-24%	67%	95%	96%	1%

404-3	FIDELIDADE PROPERTY				FIDELIDADE - SGOIC			
	2018	2019	2020	19-20	2018	2019	2020	19-20
Percentagem de colaboradores que recebem análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira regulares, discriminadas por género.								
Género Masculino	68%	100%	95%	-5%	NA	NA	33%	NA
Género Feminino	48%	94%	95%	1%	NA	NA	38%	NA

INDICADORES SOCIAIS

DIVERSIDADE E IGUALDADE DE OPORTUNIDADES

	FIDELIDADE	OK! TELESEGUROS	MULTICARE	FIDELIDADE ASSISTANCE
405-1	2018	2018	2018	2018
ADMINISTRAÇÃO				
Por género	7	1	2	1
Género Masculino	7	1	1	1
Género Feminino	0	0	1	0
Pessoas com deficiência	0	0	0	0
Por faixa etária	7	1	2	1
18-29	0	0	0	0
30-39	2	0	0	0
40-49	1	0	0	0
Maior ou igual a 50	4	1	2	1

INDICADORES SOCIAIS

DIVERSIDADE E IGUALDADE DE OPORTUNIDADES

(continuação)	FIDELIDADE	OK! TELESEGUROS	MULTICARE	FIDELIDADE ASSISTANCE
405-1	2018	2018	2018	2018
SUPORTE				
Por género	758	26	120	101
Género Masculino	239	7	39	45
Género Feminino	519	19	81	56
Pessoas com deficiência	30	0	0	0
Por faixa etária	758	26	120	101
18-29	73	10	20	38
30-39	69	8	57	28
40-49	282	7	36	26
Maior ou igual a 50	334	1	7	9

INDICADORES SOCIAIS

DIVERSIDADE E IGUALDADE DE OPORTUNIDADES

(continuação)	FIDELIDADE	OK! TELESEGUROS	MULTICARE	FIDELIDADE ASSISTANCE
405-1	2018	2018	2018	2018
COORDENAÇÃO				
Por género	304	15	25	11
Género Masculino	174	5	7	3
Género Feminino	130	10	18	8
Pessoas com deficiência	4	0	1	0
Por faixa etária	304	15	25	11
18-29	0	0	0	0
30-39	18	4	3	3
40-49	129	9	14	7
Maior ou igual a 50	157	2	8	1

INDICADORES SOCIAIS

DIVERSIDADE E IGUALDADE DE OPORTUNIDADES

(continuação)	FIDELIDADE	OK! TELESEGUROS	MULTICARE	FIDELIDADE ASSISTANCE
405-1	2018	2018	2018	2018
TÉCNICO				
Por género	1.375	39	110	66
Género Masculino	624	15	27	30
Género Feminino	751	24	83	36
Pessoas com deficiência	28	0	3	0
Por faixa etária	1.375	39	110	66
18-29	121	4	11	6
30-39	208	18	32	20
40-49	609	16	47	33
Maior ou igual a 50	437	1	20	7

INDICADORES SOCIAIS

DIVERSIDADE E IGUALDADE DE OPORTUNIDADES

	GEP	CAR SERVICE	CARES	SAFEMODE
405-1	2018	2018	2018	2018
ADMINISTRAÇÃO				
Por género	1	1	NA	1
Género Masculino	1	1	NA	1
Género Feminino	0	0	NA	0
Pessoas com deficiência	0	0	NA	0
Por faixa etária	1	1	NA	1
18-29	0	0	NA	0
30-39	0	0	NA	0
40-49	0	0	NA	0
Maior ou igual a 50	1	1	NA	1

INDICADORES SOCIAIS

DIVERSIDADE E IGUALDADE DE OPORTUNIDADES

(continuação)	GEP	CAR SERVICE	CARES	SAFEMODE
405-1	2018	2018	2018	2018
SUPORTE				
Por género	4	21	NA	10
Género Masculino	0	14	NA	4
Género Feminino	4	7	NA	6
Pessoas com deficiência	0	0	NA	0
Por faixa etária	4	21	NA	10
18-29	0	4	NA	2
30-39	2	6	NA	3
40-49	1	5	NA	3
Maior ou igual a 50	1	6	NA	2

INDICADORES SOCIAIS

DIVERSIDADE E IGUALDADE DE OPORTUNIDADES

(continuação)	GEP	CAR SERVICE	CARES	SAFEMODE
405-1	2018	2018	2018	2018
COORDENAÇÃO				
Por género	6	5	NA	2
Género Masculino	4	4	NA	1
Género Feminino	2	1	NA	1
Pessoas com deficiência	0	0	NA	0
Por faixa etária	6	5	NA	1
18-29	0	0	NA	0
30-39	0	0	NA	0
40-49	3	2	NA	1
Maior ou igual a 50	3	3	NA	0

INDICADORES SOCIAIS

DIVERSIDADE E IGUALDADE DE OPORTUNIDADES

(continuação)	GEP	CAR SERVICE	CARES	SAFEMODE
405-1	2018	2018	2018	2018
TÉCNICO				
Por género	46	0	NA	32
Género Masculino	40	0	NA	17
Género Feminino	6	0	NA	15
Pessoas com deficiência	0	0	NA	0
Por faixa etária	46	0	NA	32
18-29	2	0	NA	3
30-39	5	0	NA	14
40-49	14	0	NA	12
Maior ou igual a 50	25	0	NA	3

INDICADORES SOCIAIS

DIVERSIDADE E IGUALDADE DE OPORTUNIDADES

	FIDELIDADE PROPERTY	FIDELIDADE - SGOIC
405-1	2018	2018
ADMINISTRAÇÃO		
Por género	2	NA
Género Masculino	2	NA
Género Feminino	0	NA
Pessoas com deficiência	0	NA
Por faixa etária	2	NA
18-29	0	NA
30-39	0	NA
40-49	1	NA
Maior ou igual a 50	1	NA

(continuação)	FIDELIDADE PROPERTY	FIDELIDADE - SGOIC
405-1	2018	2018
SUPORTE		
Por género	11	NA
Género Masculino	4	NA
Género Feminino	7	NA
Pessoas com deficiência	0	NA
Por faixa etária	11	NA
18-29	0	NA
30-39	0	NA
40-49	5	NA
Maior ou igual a 50	6	NA

INDICADORES SOCIAIS

DIVERSIDADE E IGUALDADE DE OPORTUNIDADES

(continuação)	FIDELIDADE PROPERTY	FIDELIDADE - SGOIC
405-1	2018	2018
COORDENAÇÃO		
Por género	4	NA
Género Masculino	2	NA
Género Feminino	2	NA
Pessoas com deficiência	0	NA
Por faixa etária	4	NA
18-29	0	NA
30-39	0	NA
40-49	2	NA
Maior ou igual a 50	2	NA

(continuação)	FIDELIDADE PROPERTY	FIDELIDADE - SGOIC
405-1	2018	2018
TÉCNICO		
Por género	24	NA
Género Masculino	15	NA
Género Feminino	9	NA
Pessoas com deficiência	0	NA
Por faixa etária	24	NA
18-29	3	NA
30-39	6	NA
40-49	8	NA
Maior ou igual a 50	7	NA

INDICADORES SOCIAIS

DIVERSIDADE E IGUALDADE DE OPORTUNIDADES

405-1	FIDELIDADE			OK! TELESEGUROS			MULTICARE			FIDELIDADE ASSISTANCE		
	2019	2020	19-20	2019	2020	19-20	2019	2020	19-20	2019	2020	19-20
ADMINISTRAÇÃO												
Por género	6	7	17%	1	1	0%	1	1	0%	0	1	NA
Género Masculino	6	7	17%	1	1	0%	0	0	NA	0	1	NA
Género Feminino	0	0	NA	0	0	NA	1	1	0%	0	0	NA
Pessoas com deficiência	0	0	NA	0	0	NA	0	0	NA	0	0	NA
Por faixa etária	6	7	17%	1	1	0%	1	1	0%	0	1	NA
18-29	0	0	NA	0	0	NA	0	0	NA	0	0	NA
30-39	1	1	0%	0	0	NA	0	0	NA	0	0	NA
40-49	1	2	100%	0	1	NA	0	0	NA	0	0	NA
Maior ou igual a 50	4	4	0%	1	0	-100%	1	1	0%	0	1	NA

INDICADORES SOCIAIS

DIVERSIDADE E IGUALDADE DE OPORTUNIDADES

(continuação)

405-1	FIDELIDADE			OK! TELESEGUROS			MULTICARE			FIDELIDADE ASSISTANCE		
	2019	2020	19-20	2019	2020	19-20	2019	2020	19-20	2019	2020	19-20
EXECUTIVE												
Por género	34	35	3%	0	0	NA	0	0	NA	0	0	NA
Género Masculino	22	22	0%	0	0	NA	0	0	NA	0	0	NA
Género Feminino	12	13	8%	0	0	NA	0	0	NA	0	0	NA
Pessoas com deficiência	2	2	0%	0	0	NA	0	0	NA	0	0	NA
Por faixa etária	34	35	3%	0	0	NA	0	0	NA	0	0	NA
18-29	0	0	NA	0	0	NA	0	0	NA	0	0	NA
30-39	2	1	-50%	0	0	NA	0	0	NA	0	0	NA
40-49	10	9	-10%	0	0	NA	0	0	NA	0	0	NA
Maior ou igual a 50	22	25	14%	0	0	NA	0	0	NA	0	0	NA

INDICADORES SOCIAIS

DIVERSIDADE E IGUALDADE DE OPORTUNIDADES

(continuação)

405-1	FIDELIDADE			OK! TELESEGUROS			MULTICARE			FIDELIDADE ASSISTANCE		
	2019	2020	19-20	2019	2020	19-20	2019	2020	19-20	2019	2020	19-20
MANAGER/ EXPERT												
Por género	183	188	3%	6	6	0%	13	12	-8%	0	0	NA
Género Masculino	114	114	0%	4	4	0%	2	2	0%	0	0	NA
Género Feminino	69	74	7%	2	2	0%	11	10	-9%	0	0	NA
Pessoas com deficiência	3	4	33%	0	0	NA	1	1	0%	0	0	NA
Por faixa etária	183	188	3%	6	6	0%	13	12	-8%	0	0	NA
18-29	0	1	NA	0	0	NA	0	0	NA	0	0	NA
30-39	11	12	9%	2	1	-50%	2	0	-100%	0	0	NA
40-49	71	65	-8%	4	4	0%	6	6	0%	0	0	NA
Maior ou igual a 50	101	110	9%	0	1	NA	5	6	20%	0	0	NA

INDICADORES SOCIAIS

DIVERSIDADE E IGUALDADE DE OPORTUNIDADES

(continuação)	FIDELIDADE			OK! TELESEGUROS			MULTICARE			FIDELIDADE ASSISTANCE		
405-1	2019	2020	19-20	2019	2020	19-20	2019	2020	19-20	2019	2020	19-20
TEAM LEADER/ PROFESSIONAL												
Por género	1.456	1.591	9%	43	44	2%	134	138	3%	1	3	200%
Género Masculino	641	682	6%	13	15	15%	35	35	0%	1	1	0%
Género Feminino	815	909	12%	30	29	-3%	99	103	4%	0	2	NA
Pessoas com deficiência	28	24	-14%	0	0	NA	3	4	33%	0	0	NA
Por faixa etária	1.456	1.591	9%	43	44	2%	134	138	3%	1	3	200%
18-29	139	212	53%	5	6	20%	15	13	-13%	0	0	NA
30-39	203	232	14%	18	14	-22%	27	30	11%	0	0	NA
40-49	619	608	-2%	19	23	21%	70	66	-6%	0	1	NA
Maior ou igual a 50	495	539	9%	1	1	0%	22	29	32%	1	2	100%

INDICADORES SOCIAIS

DIVERSIDADE E IGUALDADE DE OPORTUNIDADES

(continuação)

405-1	FIDELIDADE			OK! TELESEGUROS			MULTICARE			FIDELIDADE ASSISTANCE		
	2019	2020	19-20	2019	2020	19-20	2019	2020	19-20	2019	2020	19-20
ASSISTANT												
Por género	809	775	-4%	26	24	-8%	120	109	-9%	0	0	NA
Género Masculino	250	242	-3%	8	7	-13%	40	36	-10%	0	0	NA
Género Feminino	559	533	-5%	18	17	-6%	80	73	-9%	0	0	NA
Pessoas com deficiência	29	28	-3%	0	0	NA	1	1	0%	0	0	NA
Por faixa etária	809	775	-4%	26	24	-8%	120	109	-9%	0	0	NA
18-29	123	95	-23%	10	8	-20%	22	18	-18%	0	0	NA
30-39	81	75	-7%	6	7	17%	53	43	-19%	0	0	NA
40-49	276	252	-9%	8	7	-13%	35	38	9%	0	0	NA
Maior ou igual a 50	329	353	7%	2	2	0%	10	10	0%	0	0	NA

INDICADORES SOCIAIS

DIVERSIDADE E IGUALDADE DE OPORTUNIDADES

(continuação)

405-1	FIDELIDADE			OK! TELESEGUROS			MULTICARE			FIDELIDADE ASSISTANCE		
	2019	2020	19-20	2019	2020	19-20	2019	2020	19-20	2019	2020	19-20
NÃO APLICÁVEL												
Por género	7	6	-14%	0	0	NA	0	0	NA	176	170	-3%
Género Masculino	5	3	-40%	0	0	NA	0	0	NA	76	76	0%
Género Feminino	2	3	50%	0	0	NA	0	0	NA	100	94	-6%
Pessoas com deficiência	1	1	0%	0	0	NA	0	0	NA	8	7	-13%
Por faixa etária	7	6	-14%	0	0	NA	0	0	NA	176	170	-3%
18-29	0	0	NA	0	0	NA	0	0	NA	45	42	-7%
30-39	0	0	NA	0	0	NA	0	0	NA	41	37	-10%
40-49	1	1	0%	0	0	NA	0	0	NA	71	70	-1%
Maior ou igual a 50	6	5	-17%	0	0	NA	0	0	NA	19	21	11%

INDICADORES SOCIAIS

DIVERSIDADE E IGUALDADE DE OPORTUNIDADES

405-1	GEP			CAR SERVICE			CARES			SAFEMODE		
	2019	2020	19-20	2019	2020	19-20	2019	2020	19-20	2019	2020	19-20
ADMINISTRAÇÃO												
Por género	1	1	0%	1	1	0%	0	1	NA	1	1	0%
Género Masculino	1	1	0%	1	1	0%	0	1	NA	1	0	0%
Género Feminino	0	0	NA	0	0	NA	0	0	NA	0	1	NA
Pessoas com deficiência	0	0	NA	0	0	NA	0	0	NA	0	0	NA
Por faixa etária	1	1	0%	1	1	0%	0	1	NA	1	1	0%
18-29	0	0	NA	0	0	NA	0	0	NA	0	0	NA
30-39	0	0	NA	0	0	NA	0	1	NA	0	0	NA
40-49	1	0	-100%	0	0	NA	0	0	NA	0	0	NA
Maior ou igual a 50	0	1	NA	1	1	0%	0	0	NA	1	1	0%

INDICADORES SOCIAIS

DIVERSIDADE E IGUALDADE DE OPORTUNIDADES

(continuação)

405-1	GEP			CAR SERVICE			CARES			SAFEMODE		
	2019	2020	19-20	2019	2020	19-20	2019	2020	19-20	2019	2020	19-20
EXECUTIVE												
Por género	0	0	NA	0	0	NA	0	0	NA	0	0	NA
Género Masculino	0	0	NA	0	0	NA	0	0	NA	0	0	NA
Género Feminino	0	0	NA	0	0	NA	0	0	NA	0	0	NA
Pessoas com deficiência	0	0	NA	0	0	NA	0	0	NA	0	0	NA
Por faixa etária	0	0	NA	0	0	NA	0	0	NA	0	0	NA
18-29	0	0	NA	0	0	NA	0	0	NA	0	0	NA
30-39	0	0	NA	0	0	NA	0	0	NA	0	0	NA
40-49	0	0	NA	0	0	NA	0	0	NA	0	0	NA
Maior ou igual a 50	0	0	NA	0	0	NA	0	0	NA	0	0	NA

INDICADORES SOCIAIS

DIVERSIDADE E IGUALDADE DE OPORTUNIDADES

(continuação)

405-1	GEP			CAR SERVICE			CARES			SAFEMODE		
	2019	2020	19-20	2019	2020	19-20	2019	2020	19-20	2019	2020	19-20
MANAGER/ EXPERT												
Por género	4	5	25%	2	2	0%	0	0	NA	2	2	0%
Género Masculino	4	4	0%	2	2	0%	0	0	NA	0	0	NA
Género Feminino	0	1	NA	0	0	NA	0	0	NA	2	2	0%
Pessoas com deficiência	0	0	NA	0	0	NA	0	0	NA	0	0	NA
Por faixa etária	4	5	25%	2	2	0%	0	0	NA	2	2	0%
18-29	0	0	NA	0	0	NA	0	0	NA	0	0	NA
30-39	0	0	NA	0	0	NA	0	0	NA	0	0	NA
40-49	1	2	100%	1	1	0%	0	0	NA	1	1	0%
Maior ou igual a 50	3	3	0%	1	1	0%	0	0	NA	1	1	0%

INDICADORES SOCIAIS

DIVERSIDADE E IGUALDADE DE OPORTUNIDADES

(continuação)	GEP			CAR SERVICE			CARES			SAFEMODE		
405-1	2019	2020	19-20	2019	2020	19-20	2019	2020	19-20	2019	2020	19-20
TEAM LEADER/ PROFESSIONAL												
Por género	48	48	0%	3	3	0%	0	0	NA	36	36	0%
Género Masculino	40	43	8%	2	2	0%	0	0	NA	20	19	-5%
Género Feminino	8	5	-38%	1	1	0%	0	0	NA	16	17	6%
Pessoas com deficiência	3	3	0%	0	0	NA	0	0	NA	0	0	NA
Por faixa etária	48	48	0%	3	3	0%	0	0	NA	36	36	0%
18-29	3	2	-33%	0	0	NA	0	0	NA	6	2	-67%
30-39	2	4	100%	0	0	NA	0	0	NA	14	16	14%
40-49	18	18	0%	1	1	0%	0	0	NA	15	17	13%
Maior ou igual a 50	25	24	-4%	2	2	0%	0	0	NA	1	1	0%

INDICADORES SOCIAIS

DIVERSIDADE E IGUALDADE DE OPORTUNIDADES

(continuação)

405-1	GEP			CAR SERVICE			CARES			SAFEMODE		
	2019	2020	19-20	2019	2020	19-20	2019	2020	19-20	2019	2020	19-20
ASSISTANT												
Por género	5	5	0%	23	21	-9%	0	0	NA	9	10	11%
Género Masculino	1	1	0%	14	12	-14%	0	0	NA	4	4	0%
Género Feminino	4	4	0%	9	9	0%	0	0	NA	5	6	20%
Pessoas com deficiência	0	0	NA	1	1	0%	0	0	NA	0	0	NA
Por faixa etária	5	5	0%	23	21	-9%	0	0	NA	9	10	11%
18-29	1	1	0%	4	4	0%	0	0	NA	1	1	0%
30-39	2	1	-50%	7	5	-29%	0	0	NA	3	2	-33%
40-49	1	2	100%	5	5	0%	0	0	NA	3	5	67%
Maior ou igual a 50	1	1	0%	7	7	0%	0	0	NA	2	2	0%

INDICADORES SOCIAIS

DIVERSIDADE E IGUALDADE DE OPORTUNIDADES

(continuação)

405-1	GEP			CAR SERVICE			CARES			SAFEMODE		
	2019	2020	19-20	2019	2020	19-20	2019	2020	19-20	2019	2020	19-20
NÃO APLICÁVEL												
Por género	0	0	NA	0	0	NA	51	53	4%	0	0	NA
Género Masculino	0	0	NA	0	0	NA	27	24	-11%	0	0	NA
Género Feminino	0	0	NA	0	0	NA	24	29	21%	0	0	NA
Pessoas com deficiência	0	0	NA	0	0	NA	1	1	0%	0	0	NA
Por faixa etária	0	0	NA	0	0	NA	51	53	4%	0	0	NA
18-29	0	0	NA	0	0	NA	3	6	100%	0	0	NA
30-39	0	0	NA	0	0	NA	15	11	-27%	0	0	NA
40-49	0	0	NA	0	0	NA	21	23	10%	0	0	NA
Maior ou igual a 50	0	0	NA	0	0	NA	12	13	8%	0	0	NA

INDICADORES SOCIAIS

DIVERSIDADE E IGUALDADE DE OPORTUNIDADES

405-1	FIDELIDADE PROPERTY			FIDELIDADE - SGOIC		
	2019	2020	19-20	2019	2020	19-20
ADMINISTRAÇÃO						
Por género	2	2	0%	2	2	0%
Género Masculino	2	2	0%	2	2	0%
Género Feminino	0	0	NA	0	0	NA
Pessoas com deficiência	0	0	NA	0	0	NA
Por faixa etária	2	2	0%	2	2	0%
18-29	0	0	NA	0	0	NA
30-39	0	0	NA	1	1	0%
40-49	1	1	0%	0	0	NA
Maior ou igual a 50	1	1	0%	1	1	0%

(continuação)

405-1	FIDELIDADE PROPERTY			FIDELIDADE - SGOIC		
	2019	2020	19-20	2019	2020	19-20
EXECUTIVE						
Por género	0	0	NA	0	0	NA
Género Masculino	0	0	NA	0	0	NA
Género Feminino	0	0	NA	0	0	NA
Pessoas com deficiência	0	0	NA	0	0	NA
Por faixa etária	0	0	NA	0	0	NA
18-29	0	0	NA	0	0	NA
30-39	0	0	NA	0	0	NA
40-49	0	0	NA	0	0	NA
Maior ou igual a 50	0	0	NA	0	0	NA

INDICADORES SOCIAIS

DIVERSIDADE E IGUALDADE DE OPORTUNIDADES

(continuação)

405-1	FIDELIDADE PROPERTY			FIDELIDADE - SGOIC		
	2019	2020	19-20	2019	2020	19-20
MANAGER/ EXPERT						
Por género	2	4	100%	0	0	NA
Género Masculino	1	2	100%	0	0	NA
Género Feminino	1	2	100%	0	0	NA
Pessoas com deficiência	0	0	NA	0	0	NA
Por faixa etária	2	4	100%	0	0	NA
18-29	0	0	NA	0	0	NA
30-39	0	0	NA	0	0	NA
40-49	0	2	NA	0	0	NA
Maior ou igual a 50	2	2	0%	0	0	NA

(continuação)

405-1	FIDELIDADE PROPERTY			FIDELIDADE - SGOIC		
	2019	2020	19-20	2019	2020	19-20
TEAM LEADER/ PROFESSIONAL						
Por género	23	26	13%	0	0	NA
Género Masculino	14	15	7%	0	0	NA
Género Feminino	9	11	22%	0	0	NA
Pessoas com deficiência	0	0	NA	0	0	NA
Por faixa etária	23	26	13%	0	0	NA
18-29	3	5	67%	0	0	NA
30-39	6	7	17%	0	0	NA
40-49	10	10	0%	0	0	NA
Maior ou igual a 50	4	4	0%	0	0	NA

INDICADORES SOCIAIS

DIVERSIDADE E IGUALDADE DE OPORTUNIDADES

(continuação)

405-1	FIDELIDADE PROPERTY			FIDELIDADE - SGOIC		
	2019	2020	19-20	2019	2020	19-20
ASSISTANT						
Por género	11	11	0%	0	0	NA
Género Masculino	4	4	0%	0	0	NA
Género Feminino	7	7	0%	0	0	NA
Pessoas com deficiência	0	0	NA	0	0	NA
Por faixa etária	11	11	0%	0	0	NA
18-29	0	0	NA	0	0	NA
30-39	0	0	NA	0	0	NA
40-49	5	4	-20%	0	0	NA
Maior ou igual a 50	6	7	17%	0	0	NA

(continuação)

405-1	FIDELIDADE PROPERTY			FIDELIDADE - SGOIC		
	2019	2020	19-20	2019	2020	19-20
NÃO APLICÁVEL						
Por género	0	0	NA	9	11	22%
Género Masculino	0	0	NA	2	3	50%
Género Feminino	0	0	NA	7	8	14%
Pessoas com deficiência	0	0	NA	0	0	NA
Por faixa etária	0	0	NA	9	11	22%
18-29	0	0	NA	2	3	50%
30-39	0	0	NA	4	3	-25%
40-49	0	0	NA	3	5	67%
Maior ou igual a 50	0	0	NA	0	0	NA

TODAS AS EMPRESAS EM 2020	
405-2	
Rácio do salário base e remuneração das mulheres pelo dos homens	NR

INDICADORES SOCIAIS

POLÍTICAS PÚBLICAS

	TODAS AS EMPRESAS EM 2020
415-1	
Valor total de contribuições para partidos políticos e políticos, discriminado por país e destinatário/beneficiário.	Não foram feitas contribuições financeiras ou em espécie a partidos políticos, políticos ou instituições relacionadas.

INDICADORES SOCIAIS

MARKETING E ROTULAGEM

	FIDELIDADE	OK! TELESEGUROS	MULTICARE	FIDELIDADE ASSISTANCE
417-1 E 2				
Requisitos para a informação e rotulagem de produtos e serviços.	0 (zero casos)	A OK!telesseguros disponibiliza aos seus Clientes as condições do seu seguro conforme exigido por lei: condições gerais e especiais; condições pré-contratuais; condições particulares. Esta informação é fornecida ao Cliente aquando da contratação de qualquer seguro. As informações pré-contratuais e as condições gerais e especiais encontram-se disponíveis e atualizadas no site da OK!telesseguros.	NA	NA
Casos de não conformidade relacionados com a informação e rotulagem de produtos e serviços	Não houve em 2020 qualquer aplicação de sanções por parte da ASF às seguradoras do grupo, com fundamento em não conformidade de produtos e serviços.	Não verificaram casos de não conformidade.	NA	Não existiram

INDICADORES SOCIAIS

MARKETING E ROTULAGEM

	GEP	CAR SERVICE	CARES	SAFEMODE
417-1 E 2				
Requisitos para a informação e rotulagem de produtos e serviços.	Os serviços que a GEP presta estão evidenciados no Manual da Qualidade. Os requisitos associados são cumpridos a 100%.	No seguimento dos procedimentos internos da Car Service, a empresa fornece uma garantia do serviço prestado de 2 anos.	NA	NA
Casos de não conformidade relacionados com a informação e rotulagem de produtos e serviços	Não existiram	NA	NA	NA
			FIDELIDADE PROPERTY	FIDELIDADE - SGOIC
417-1 E 2				
Requisitos para a informação e rotulagem de produtos e serviços.			NA	NA
Casos de não conformidade relacionados com a informação e rotulagem de produtos e serviços			NA	NA

INDICADORES SOCIAIS

PRIVACIDADE DO CLIENTE

	FIDELIDADE	OK! TELESEGUROS	MULTICARE	FIDELIDADE ASSISTANCE
418-1				
Reclamações comprovadas relativas a violação de privacidade e perda de dados de clientes.	14	Não se registaram reclamações relativas à violação da privacidade de clientes.	NA	Não se registaram reclamações relativas à violação da privacidade de clientes.
	GEP	CAR SERVICE	CARES	SAFEMODE
418-1				
Reclamações comprovadas relativas a violação de privacidade e perda de dados de clientes.	Não existiram	Não se registaram reclamações relativas à violação da privacidade de clientes.	NR	Não se registaram reclamações relativas à violação da privacidade de clientes.
			FIDELIDADE PROPERTY	FIDELIDADE - SGOIC
		418-1		
		Reclamações comprovadas relativas a violação de privacidade e perda de dados de clientes.	NA	NA

INDICADORES SOCIAIS

CONFORMIDADE SOCIOECONÓMICA

	FIDELIDADE	OK! TELESEGUROS	MULTICARE	FIDELIDADE ASSISTANCE
419-1				
Não-conformidade com leis e regulamentação nas áreas económica e social.	0 (zero casos)	Não se registaram coimas ou sanções não monetárias resultantes de não conformidade com leis e regulamentos.	Não se registaram coimas ou sanções não monetárias resultantes de não conformidade com leis e regulamentos.	Não se registaram coimas ou sanções não monetárias resultantes de não conformidades com leis e regulamentos.
	GEP	CAR SERVICE	CARES	SAFEMODE
419-1				
Não-conformidade com leis e regulamentação nas áreas económica e social.	Não se registaram coimas ou sanções não monetárias significativas resultantes de não conformidades com leis e regulamentos.	Não se registaram coimas ou sanções não monetárias resultantes de não conformidades com leis e regulamentos	NR	Não se registaram coimas ou sanções não monetárias resultantes de não conformidades com leis e regulamentos.
			FIDELIDADE PROPERTY	FIDELIDADE - SGOIC
		419-1		
		Não-conformidade com leis e regulamentação nas áreas económica e social.	NA	NA

SUPLEMENTO SETORIAL SERVIÇOS FINANCEIROS

FS6	FIDELIDADE				OK! TELESEGUROS				MULTICARE			
	2018	2019	2020	19-20	2018	2019	2020	19-20	2018	2019	2020	19-20
Vida	71,3%	54,3%	44,5%	-18%					NA			NA
Contratos de seguro	8,8%	19,8%	8,1%	-59%					NA			NA
Contratos de investimento	62,5%	34,5%	36,4%	6%					NA			NA
Não vida	29,7%	45,7%	55,5%	21%					NA			NA
Acidentes e doença	11,8%	19,2%	23,8%	24%	1,0%	1,0%	1,0%	0%	293 M	327 M	360 M	NA
Acidentes de trabalho	4,7%	7,8%	9,4%	20%					NA			NA
Acidentes Pessoais	0,6%	0,9%	1,0%	8%					NA			NA
Doença	6,6%	10,5%	13,4%	28%					NA			NA
Incêndio e outros danos	5,0%	7,8%	9,5%	22%					NA			NA
Automóvel	11,6%	16,7%	19,6%	17%	83,0%	83,0%	82,0%	-1%				NA
Seguro Direto	NA	NA	NA	NA					NA			NA
Responsabilidade Covil	NA	NA	NA	NA	25,0%	54,0%	53,0%	-2%				NA
Outras coberturas	NA	NA	NA	NA	58,0%	29,0%	29,0%	0%				NA
Transportes	0,4%	0,6%	0,9%	42%					NA			NA
Responsabilidade Civil	0,8%	1,2%	1,5%	25%					NA			NA
Diversos	0,1%	0,2%	0,3%	43%	13,0%	13,0%	13,0%	0%				NA
Proteção jurídica	NA	NA	NA	NA	1,0%	1,0%	1,0%	0%				NA
Assistência	NA	NA	NA	NA	12,0%	12,0%	12,0%	0%				NA
Multirriscos habitação	NA	NA	NA	NA	3,0%	3,0%	3,0%	0%				NA

SUPLEMENTO SETORIAL SERVIÇOS FINANCEIROS

	FIDELIDADE	OK! TELESEGUROS	MULTICARE
FS7 E 8			
Volume (monetário) dos produtos e serviços com benefício social, por linha de negócio	578.667,26 €	O serviço OK! Gestual gerou um total de Prémios Brutos Emitidos contabilísticos de 10.215,03 €	Multicare Proteção Vital: 2,59% Oferta 60+: 4,67%
Volume (monetário) dos produtos e serviços com benefício social, por linha de negócio	Seguro de responsabilidade Ambiental - Prémios Clientes Empresa + ENI's: 1.005.918€	O produto OK! Bike gerou um total de Prémios Brutos Emitidos contabilísticos de 15.226,96€. O produto OK! Auto Elétricos gerou um total de Prémios Brutos Emitidos contabilísticos de 433.989,51 €.	NA

INDICADORES ESPECÍFICOS

FIDELIDADE

	2018	2019	2020	19-20
Número de Agências de Clientes	64	60	60	0%
Número de áreas de Mediação	41	40	39	-2%
Número de mediadores	5.303	4.669	4.125	-12%
Mediadores exclusivos	3.096	2.574	2.194	-15%
Número de intervenções do WECARE	533	584	497	-15%
Processos com intervenção na área da reintegração profissional	370	444	362	-18%
Adaptação do Posto Trabalho	2	3	4	33%
Criação de Emprego próprio	4	4	3	-25%
Em acompanhamento	11	59	60	2%
Em apuramento	57	31	33	6%
Esclarecimento e encaminhamento	3	4	4	0%
Formação Profissional	6	5	5	0%
Frequência Universitária	1	1	1	0%
Novo Posto de Trabalho	NA	NA	13	NA
Procura de novo emprego	9	10	8	-20%

FIDELIDADE

(continuação)	2018	2019	2020	19-20
Reintegração na Entidade Empregadora	41	33	33	0%
Sem aplicação	180	228	158	-31%
Sem motivação	56	46	40	-13%
Apoio psicológico Novos	163	140	135	-4%
Serviço Social Novos	149	156	125	-20%
Serviço Social Novos e Em Curso	370	444	362	-18%
Serviço Apoio Domiciliário Formal	28	23	20	-13%
Cuidador Informal	3	6	177	2.850%
Centro de Actividades Ocupacionais	2	5	6	20%
Centro de Dia	5	6	6	0%
Adaptação Domicílio	53	89	87	-2%
Aquisição de viatura	3	2	1	-50%
Adaptação de viatura	33	42	38	-10%
Aquisição e adaptação viatura	3	1	2	100%
Atendimentos presenciais realizados (visitas domiciliárias, hospitalares)	193	227	As visitas presenciais foram substituídas por apoio à distância atendendo às questões pandémicas.	NA

INDICADORES ESPECÍFICOS

PN | POTENCIAR O CRESCIMENTO DOS PARCEIROS DE NEGÓCIO

	FIDELIDADE			
	2018	2019	2020	19-20
FORMAÇÃO DA REDE DE MEDIADORES				NA
Número de participantes	3.461	4.987	5.437	9%
Número de participantes (no âmbito DNP)	121	134	190	42%
Número total de horas	19.787	23.577	10.184	-57%
Número total de horas (no âmbito DNP)	57	21	27	29%
Número total de sessões	513	555	529	-5%
Número total de sessões	19	9	21	133%
Prestador: APS (Cursos de Conformação e de PDEADS- Norma Regulamentar ASF nº 6/2019-R e do Nº 2 do artigo 9º da Lei Nº 7/2019 de 16 de Janeiro)				
Cursos de Conformação	NA	NA	40.518	NA
Número de participantes	NA	NA	1.929	NA
Número total de horas	NA	NA	38.580	NA
Número total de sessões	NA	NA	9	NA

(continuação)	FIDELIDADE			
	2018	2019	2020	19-20
Cursos de PDEADS				
Número de participantes	NA	NA	298	NA
Número total de horas	NA	NA	23.840	NA
Número total de sessões	NA	NA	7	NA
Prestador: CEGOC- "Desafio 2020": Soluções Integradas de Proteção				
Número de participantes	NA	NA	1135	NA
Número total de horas	NA	NA	4.540	NA
Número total de sessões	NA	NA	1	NA
FORMAÇÃO DA REDE GESTORES DE CLIENTES (NOVOS MEDIADORES)				
Número de participantes	143	38	31	-18%
Número total de horas de formação/certificação	9.375	1.148	NA	NA
Número total de sessões/certificação	8	4	2	-50%
Número total de horas de Formação em: Produtos/ Informática/Sinistros/ Formação Comportamental	4.064	1.804	753	-58%

INDICADORES ESPECÍFICOS

PN | POTENCIAR O CRESCIMENTO DOS PARCEIROS DE NEGÓCIO

(continuação)	FIDELIDADE			
	2018	2019	2020	19-20
AVALIAÇÃO MÉDIA DA FORMAÇÃO (Escala : 1-Mau 2-Insuficiente 3-Suficiente 4-Bom) GC				
Estrutura do programa de formação da APS	3,73	4,04	NA	NA
Conteúdos do programa de formação da APS	3,79	3,96	NA	NA
Apoio da tutoria - Online, prestada pela Fidelidade	4,12	4,26	NA	NA
Apreciação global da formação face aos objetivos	3,76	4,13	NA	NA
PROJETO GESTORES DE CLIENTE				
Número de Gestores de Cliente Activos	90	82	60	NA
Prémios Processados Totais (€)	3.008.113	2.535.168	2.717.527	NA
PPR + Vida Risco (€)	545.541	257.335	414.282	NA
Crédito Habitação (€)	NA	NA	NA	NA
Número de pontos de venda abertos	3	2	1	NA

(continuação)	FIDELIDADE			
	2018	2019	2020	19-20
AVALIAÇÃO MÉDIA DA FORMAÇÃO (Escala : 1-Mau 2-Insuficiente 3-Suficiente 4-Bom)				
Conteúdos da formação	4,19	4,17	NA	NA
Utilidade dos temas para a atividade comercial	4,16	4,16	4,50	NA
Programa face às expectativas iniciais	4,07	4,09	NA	NA
Apreciação global face aos objetivos	4,15	4,14	4,30	NA
Os objetivos desta dinamização foram claros?	NA	NA	4,40	NA
A intervenção estava organizada (sequência lógica)?	NA	NA	4,30	NA
As atividades propostas (exercícios, trabalhos de grupos, estudos de caso), foram adequados à aprendizagem?	NA	NA	4,40	NA
A aprendizagem online é para si uma forma eficaz para realizar os objetivos propostos?	NA	NA	4,30	NA
O tutor/formador conduziu as sessões online de forma motivante para os participantes?	NA	NA	4,40	NA
O feedback e apoio prestado pelo tutor/formador aos participantes foi adequado?	NA	NA	4,40	NA
O tutor/formador demonstrou domínio dos conteúdos de formação?	NA	NA	4,50	NA
A linguagem utilizada pelo tutor/formador foi adequada para a compreensão das matérias?	NA	NA	4,40	NA

INDICADORES ESPECÍFICOS EP | EFICIÊNCIA DE PROCESSOS

	FIDELIDADE			
	2018	2019	2020	19-20
Medinet e ADN				
Número de contas com acesso ao Medinet	6.351	4.829	7.229	50%
Número de utilizadores total Medinet	6.833	6.552	11.712	79%
Número de contas com capacidade Emissão Medinet	6.025	4.682	7.036	50%
Número de contas com acesso ao ADN	4.158	2.702	NA	NA
Número de utilizadores total ADN	4.566	4.909	NA	NA
Número de contas com capacidade Emissão ADN	3.933	2.621	NA	NA
Percentagem de emissão para o ramo automóvel (novos e alterações)	89%	91%	91,47%	1%
Percentagem de emissão para Multi-riscos habitação (novos e alterações)	81%	84%	83,97%	0%
Percentagem de emissão para Acidentes Pessoais (Individual e Grupo)	86%	91%	89,39%	-2%
Percentagem de emissão para Viagem	93%	94%	90,30%	-4%
Percentagem de emissão para Multiriscos Negócios (novos e alterações)	72%	75%	78,90%	5%

(continuação)	FIDELIDADE			
	2018	2019	2020	19-20
Percentagem de emissão para acidentes de trabalho (conta outrém e conta própria). Para (novos e alterações)	75%	81%	78,39%	-3%
Percentagem de emissão para Responsabilidade Civil	70%	75%	76,49%	2%
Percentagem de emissão para o ramo automóvel (novos e alterações) - Corretores	73%	80%	79,64%	0%
Percentagem de emissão para Multi-riscos habitação (novos e alterações) - Corretores	48%	49%	5,26%	-89%
Percentagem de emissão para Acidentes Pessoais (Individual e Grupo) - Corretores	62%	49%	36,95%	-24%
Percentagem de emissão para Viagem - Corretores	91%	91%	78,52%	-13%
Percentagem de emissão para Multiriscos Negócios (novos e alterações) - Corretores	34%	42%	49,03%	17%
Percentagem de emissão para acidentes de trabalho (conta outrém e conta própria). Para (novos e alterações) - Corretores	10%	16%	18,73%	18%
Percentagem de emissão para Responsabilidade Civil - Corretores	21%	29%	29,26%	2%
Número de agendamentos ADN e Medinet	16.825	19.271	35.807	86%

INDICADORES ESPECÍFICOS

CA | CERTIFICAÇÃO DE OFICINAS

	FIDELIDADE			
	2018	2019	2020	19-20
Certificação de oficinas				
Número total de oficinas	97	105	108	3%
Número de oficinas certificadas 3 estrelas pelo Centro de Zaragoza % Número de oficinas certificadas 3 estrelas pelo Centro de Zaragoza	66 68%	74 70%	76 70%	3%
Número de oficinas certificadas 4 estrelas pelo Centro de Zaragoza % Número de oficinas certificadas 4 estrelas pelo Centro de Zaragoza	14 14%	13 12%	14 13%	8%
Número de oficinas certificadas 5 estrelas pelo Centro de Zaragoza % Número de oficinas certificadas 5 estrelas pelo Centro de Zaragoza	17 18%	18 17%	18 17%	0%

INDICADORES ESPECÍFICOS

TA | GARANTIR A TRANSPARÊNCIA DA ATIVIDADE

	FIDELIDADE			
	2018	2019	2020	19-20
Acção compliance				
Número de diplomas analisados	6	7	4	-43%
Número de normativos analisados	1	1	3	200%
Número de produtos analisados	35	28	38	36%
Número de suportes publicitários analisados	162	325	176	-46%
Acção prevenção de branqueamento de capitais				
Número de análises de filtragem de clientes	4.594	2.171	1.323.818	60.877%
Número de transacções monitorizadas	43	274.361	22.604	-92%
CIMPAS				
Número de arbitragens resolvidas	302	302	217	-28%
Número de arbitragens novas	316	273	279	2%
Tempo médio de processo	96	99	150	52%
Tribunais				
Número de processos resolvidos	886	857	670	-22%
Número de processos novos	858	860	721	-16%
Tempo médio de processo	625	523	507	-3%
Taxa de litigância judicial	0,41%	0,39%	0,43%	10%
Taxa de eficácia judicial	25,14%	27,15%	28,77%	6%

INDICADORES ESPECÍFICOS

QS | REFORÇAR A QUALIDADE DO SERVIÇO

	FIDELIDADE			
	2018	2019	2020	19-20
Acção prevenção de branqueamento de capitais				
Número total de reclamações encerradas	4.849	4.689	4.529	-3%
Número total de reclamações entradas	4.894	4.895	4.594	-6%
Número total de reclamações reabertas	293	272	408	50%
Tempo médio de resposta global	4,81	5,62	9,72	73%
Tempo médio de resposta do Centro de Gestão de Reclamações	1,34	1,91	1,36	-29%
Tempo médio de resposta das áreas técnicas e reclamações	3,48	3,71	7	96%
Número de reclamações relativas a seguro automóvel	2.232	1.487	1.236	-17%
Número de reclamações relativas ao ramo Vida	226	260	284	9%
Número de reclamações relativas a doença	812	880	844	-4%
Número de reclamações de tipo financeiro	121	67	95	42%
Número de reclamações resolvidas a favor do reclamante	1.334	1.208	1.272	5%

INDICADORES ESPECÍFICOS

IC | ESTRUTURAR O INVESTIMENTO NA COMUNIDADE

	FIDELIDADE			
	2018	2019	2020	19-20
Nº colaboradores envolvidos em iniciativas de voluntariado	208	319	92	-71%
Total de horas de voluntariado	747	1.041	412	-60%
Kits solidários na parceria com a ENTRAJUDA Nº utentes apoiados	32 boxes/kits 69 utentes	220h de trabalho por 55 voluntários; 5000 beneficiários de instituições impactadas	0	NA
Apoio a organizações sem fins lucrativos	33	57	183	221%
Mobiliário	29	931	140	-85%
Mobiliário de escritório	NA	NA	193	NA
Peças de roupa/ acessórios	582	584 artigos e 60 kg roupa de bebé - Banco do Bébe	405	NA
Material Diverso	NA	NA	424	NA
Eletrodomésticos	NA	14	90	543%
Bolos CSP Sta Catarina	NA	25	6	-76%
Cabazes de Natal	NA	1930	2.500	30%
Fraldas para Banco do Bébe	NA	valores incluídos na oferta ao Banco de Bebé (linha 192)	NA	NA

(continuação)	FIDELIDADE			
	2018	2019	2020	19-20
Material Informático Doação/Abate	NA	NA	845	NA
Material Hospitalar	NA	7.090	12	-100%
Mobiliário Hospitalar	NA	26	60	131%
Equipamentos de Proteção Individual	NA	NA	28.680	NA
Número de visitantes	4.302	7.044	2.394	-66%
Número de exposições	5	5	3	-40%
Número de newsletters	12	12	13	8%
Número de visitas ao site interno	59.861	69.892	47.847	-32%
Número Workshops	NA	NA	18	NA
Número Participantes Workshops	NA	NA	1.429	NA
Número Passatempos	NA	NA	26	NA
Número Participantes Passatempos	NA	NA	3.757	NA

INDICADORES ESPECÍFICOS

IC | ESTRUTURAR O INVESTIMENTO NA COMUNIDADE

(continuação)	FIDELIDADE			
	2018	2019	2020	19-20
Número Colunas Especialistas	NA	NA	Nutricionista - 36 Educação Parental - 12 Literacia Financeira - 12	NA
NOS	NA	NA	<p>O NOS Programa de Apoio Social acompanhou 129 colaboradores durante o ano 2020.</p> <p>Aqui entrenós Com o objetivo de desmitificar algumas temáticas criámos uma coluna no site Fidelidade Comunidade. Mensalmente, contando com a colaboração de especialistas falamos de assuntos que estão na ordem do dia. Foram partilhados 4 artigos no ano de 2020.</p> <p>Apoio ao Colaborador Cuidador No final de Dezembro 2020, à luz do reconhecimento legislativo do Cuidador Informal, desenvolvemos uma nova valência - Apoio ao Colaborador Cuidador que consiste no apoio aos colaboradores (Cuidador Informal não principal) que prestem cuidados regulares a familiares dependentes. Esta nova valência tem como objetivo apoiar e promover o bem-estar dos colaboradores do Grupo Fidelidade e das respetivas famílias e representa o continuo empenho na procura e implementação de soluções que reforçam a nossa preocupação com os colaboradores e as suas famílias. Recebemos 11 pedidos de apoio para esta nova valência.</p> <p>Apoio a colaboradores infetados Atendendo à atual situação Pandémica o NOS - Programa de Apoio Social desenvolveu um conjunto de ferramentas que visa apoiar colaboradores que se encontrem em situação de maior fragilidade ou dificuldade, nomeadamente: <ul style="list-style-type: none"> Em parceria com a Associação Cuidadores disponibilizamos um conjunto de serviços para aqueles que se encontrem a apoiar familiares doentes, nomeadamente: informação, apoio emocional e espiritual, aconselhamento, capacitação de cuidadores. Disponibilizamos a entrega gratuita de bens alimentares e medicamentos em todo o País. Através da n/ rede de Psicólogos disponibilizámos Apoio psicológico gratuito durante 8 meses para todos os colaboradores do Grupo Fidelidade. Em parceria com a OutCome desenvolvemos uma série de 4 Webinars sobre Saúde Mental onde tivemos 100% de adesão. </p>	NA

TABELA GRI PARA A OPÇÃO "ESSENCIAL" (CORE)

CONTEÚDOS PADRÃO GERAIS		LOCALIZAÇÃO AVALIAÇÃO	PÁGINAS
ESTRATÉGIA E ANÁLISE			
CONTEÚDOS GERAIS			
102-1	Nome da organização	Este relatório [Relatório de Sustentabilidade 2020]	Página 6-7
102-2	Principais marcas, produtos e/ou serviços.	Relatório de Sustentabilidade 2020 O Grupo Fidelidade em Portugal; Empregador de referência; Negócio com sustentabilidade; Parceiro da sociedade https://www.fidelidade.pt/PT/particulares/Paginas/default.aspx https://www.oktelesegueros.pt https://www.multicare.pt/PT/particulares/Paginas/default.aspx https://www.safemode.pt/PT/servicos/Paginas/homepage.aspx https://fidelidadecarservice.pt/ https://www.fidelidade-assistance.pt/portuguese/HomePage.aspx	Páginas 6-7; Páginas 16-35; Páginas 36-65; Páginas 66-87
102-3	Localização da sede da organização	Largo do Calhariz, 30, 1249-001 Lisboa	
102-4	Número de países em que a organização opera, assim como os nomes dos países onde se encontram as principais operações ou que têm uma relevância específica para as questões da sustentabilidade, abrangidas pelo relatório.	Relatório e Contas 2020 Fidelidade – Companhia de Seguros, S.A. Relatório de Sustentabilidade 2020 – Presença global com impacto	Páginas 16 a 20 Páginas 92-97
102-5	Tipo e natureza legal da propriedade.	Relatório e Contas 2020 Fidelidade – Companhia de Seguros, S.A.	Páginas 16-18
102-6	Mercados em que a organização atua (com discriminação geográfica, setores abrangidos e tipos de clientes e beneficiários).	Relatório de Sustentabilidade 2020 O Grupo Fidelidade em Portugal Relatório de Sustentabilidade 2020 – Presença global com impacto	Páginas 6-7 Páginas 88-135
102-7	Dimensão da organização.	Relatório de Sustentabilidade 2020 O Grupo Fidelidade em Portugal Relatório de Sustentabilidade 2020 – Presença global com impacto Relatório de Sustentabilidade 2020 Conteúdos Gerais: Perfil organizacional ✓ Fidelidade ✓ OK! telesegueros ✓ Multicare ✓ Fidelidade Assistance ✓ GEP ✓ Fidelidade Car Service ✓ Cares ✓ Safemode ✓ Fidelidade Property ✓ Fidelidade - SGOIC	Páginas 6-7 Páginas 88-135 Páginas 142-143

TABELA GRI PARA A OPÇÃO "ESSENCIAL" (CORE)

CONTEÚDOS PADRÃO GERAIS		LOCALIZAÇÃO AVALIAÇÃO	PÁGINAS
102-8	Número total de colaboradores, discriminados por contrato de trabalho e género.	Relatório de Sustentabilidade 2020 Conteúdos Gerais: Perfil organizacional √ Fidelidade √ OK! teleseguros √ Multicare √ Fidelidade Assistance √ GEP √ Fidelidade Car Service √ Cares √ Safemode √ Fidelidade Property √ Fidelidade - SGOIC	Páginas 143-144
102-9	Cadeia de fornecedores da organização	Relatório de Sustentabilidade 2020 O Grupo Fidelidade em Portugal	Página 6-7
102-10	Alterações significativas ocorridas no período coberto pelo relatório em relação à dimensão, estrutura, participação acionista ou cadeia de fornecedores da organização.	Relatório e Contas 2020 Fidelidade – Companhia de Seguros, S.A.	Página 16
102-11	Abordagem ao princípio da precaução.	Relatório e Contas 2020 Fidelidade – Companhia de Seguros, S.A.	Páginas 56-58
102-12	Cartas, princípios ou outras iniciativas desenvolvidas externamente de carácter económico, ambiental e social que a organização subscreve ou endossa.	Relatório de Sustentabilidade 2020 Negócio com sustentabilidade	Páginas 59; 60-61
102-13	Participação em associações e organizações nacionais ou internacionais de defesa.	Não aplicável	
102-14	Declaração do Presidente do Conselho de Administração sobre a relevância da sustentabilidade para a organização e a sua estratégia de sustentabilidade.	Relatório de Sustentabilidade 2020 Mensagem do Presidente do Conselho de Administração	Páginas 2-3
ÉTICA E INTEGRIDADE			
102-16	Valores, princípios, padrões e normas de comportamento da organização.	Código de conduta igual para todas as empresas do Grupo https://www.fidelidade.pt/PT/a-fidelidade/QuemSomos/QuemSomos/Paginas/codigoconduta.aspx	

TABELA GRI PARA A OPÇÃO "ESSENCIAL" (CORE)

CONTEÚDOS PADRÃO GERAIS	LOCALIZAÇÃO AVALIAÇÃO	PÁGINAS	
GOVERNANCE			
102-18	Estrutura de governação da organização, incluindo as comissões subordinadas ao órgão de governação hierarquicamente mais elevado. Identificar todas as comissões responsáveis pela assessoria do conselho na tomada de decisões que possuam impactos económicos, ambientais e sociais.	Relatório de Governo Societário Ano 2020 – Fidelidade – Companhia de Seguros S.A. https://www.fidelidade.pt/PT/a-fidelidade/informacoes_legais/informlegais/Documents/RC_Fidelidade_2020_PT.pdf	Páginas 1-12
RELACIONAMENTO COM AS PARTES INTERESSADAS			
102-40	Lista de grupos de stakeholders envolvidos pela organização.	Relatório de Sustentabilidade 2020 O nosso papel em 2020	Páginas 4-5
102-41	Percentagem do total de colaboradores abrangidos por acordos de contratação coletiva.	Relatório de Sustentabilidade 2020 Conteúdos Gerais: Relacionamento com as partes interessadas √ Fidelidade √ OK! teleseguros √ Multicare √ Fidelidade Assistance √ GEP √ Fidelidade Car Service √ Cares √ Safemode √ Fidelidade Property √ Fidelidade - SGOIC	Página 150-151
102-42	Identificação e seleção de stakeholders	Relatório de Sustentabilidade 2020 O nosso papel em 2020	Páginas 4-5
102-43	Abordagem ao envolvimento de stakeholders	Relatório de Sustentabilidade 2020 O nosso papel em 2020; A nossa agenda para o Desenvolvimento Sustentável; O nosso contributo para a Agenda 2030	Páginas 4-5; Páginas 10-13 Páginas 14-15
102-44	Principais temas e preocupações levantadas durante o envolvimento de stakeholders e as medidas adotadas pela organização no tratamento das mesmas.	Relatório de Sustentabilidade 2020 A nossa agenda para o Desenvolvimento Sustentável; Negócio com responsabilidade Relatório de Sustentabilidade 2020 Conteúdos Gerais: Relacionamento com as partes interessadas √ Fidelidade √ OK! teleseguros √ Multicare √ Fidelidade Assistance √ GEP √ Fidelidade Car Service √ Cares √ Safemode √ Fidelidade Property √ Fidelidade - SGOIC	Páginas 10-13; Páginas 36-45 Páginas 152-155

TABELA GRI PARA A OPÇÃO "ESSENCIAL" (CORE)

CONTEÚDOS PADRÃO GERAIS		LOCALIZAÇÃO AVALIAÇÃO	PÁGINAS
PRÁTICA DE RELATO DE SUSTENTABILIDADE			
102-45	Totalidade das entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas.	Relatório de Sustentabilidade 2020 O Grupo Fidelidade em Portugal	Páginas 6-7
102-46	Processo adotado para definição do conteúdo do relatório e os limites dos Aspectos.	Relatório de Sustentabilidade 2020 Sobre o relatório	Páginas 362-363
102-47	Aspectos materiais identificados no processo de definição do conteúdo do relatório.	Relatório de Sustentabilidade 2020 O nosso papel em 2020; A nossa agenda para o Desenvolvimento Sustentável; O nosso contributo para a Agenda 2030; 10 anos de reporting de sustentabilidade do Grupo Fidelidade	Páginas 4-5; Páginas 10-13; Páginas 14-15; Páginas 134-135
102-48	Reformulações de informações fornecidas em relatórios anteriores e as razões para essas reformulações.	Relatório de Sustentabilidade 2020 Sobre o relatório	Páginas 362-363
102-50	Período coberto pelo relatório.	1 de janeiro de 2020 a 31 de dezembro de 2020	-
102-51	Data do relatório anterior mais recente	Relatório de Sustentabilidade 2019	-
102-52	Ciclo de emissão de relatórios	Relato anual com prestação de contas anual	-
102-53	Contacto para perguntas sobre o relatório	Gabinete de Responsabilidade Social fidelidade@fidelidadecomunidade.pt	-
102-54	Opção escolhida pela organização, se o relatório foi preparado "de acordo" com os GRI Standards	Relatório de Sustentabilidade 2020 Sobre o relatório	Páginas 362-363
102-55	Índice GRI	Tabela GRI	Páginas 316-363
102-56	Verificação externa	Relatório de Sustentabilidade 2020 Sobre o relatório	Páginas 362-363

TABELA GRI PARA A OPÇÃO "ESSENCIAL" (CORE)

CONTEÚDOS ESPECÍFICOS		LOCALIZAÇÃO AVALIAÇÃO	PÁGINAS
INDICADORES ECONÓMICOS			
103-2	Abordagem de gestão	Relatório de Sustentabilidade 2020 O nosso papel em 2020; A nossa agenda para o Desenvolvimento Sustentável; O nosso contributo para a Agenda 2030 Relatório e Contas 2020 Fidelidade – Companhia de Seguros S.A.	Páginas 4-5; 10-13; 14-15 Páginas 12-13
201-1	Valor económico direto gerado e distribuído	Relatório de Sustentabilidade 2020 Indicadores Económicos: Perfil organizacional √ Fidelidade √ OK! teleseguros √ Multicare √ Fidelidade Assistance √ GEP √ Fidelidade Car Service √ Cares √ Safemode √ Fidelidade Property √ Fidelidade - SGOIC	Páginas 156-161
201-2	Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades para as atividades da organização, devido às alterações climáticas.	Relatório de Sustentabilidade 2020 Indicadores Económicos: Perfil organizacional √ Fidelidade √ OK! teleseguros √ Multicare √ Fidelidade Assistance √ GEP √ Fidelidade Car Service √ Cares √ Safemode √ Fidelidade Property √ Fidelidade - SGOIC	Páginas 162-163

TABELA GRI PARA A OPÇÃO "ESSENCIAL" (CORE)

CONTEÚDOS ESPECÍFICOS		LOCALIZAÇÃO AVALIAÇÃO	PÁGINAS
202-1	Rácio entre o salário mais baixo e o salário mínimo local por género	Relatório de Sustentabilidade 2020 Indicadores Económicos: Presença no mercado ✓ Fidelidade ✓ OK! teleseguros ✓ Multicare ✓ Fidelidade Assistance ✓ GEP ✓ Fidelidade Car Service ✓ Cares ✓ Safemode ✓ Fidelidade Property ✓ Fidelidade - SGOIC	Páginas 164-165
202-2	Proporção de cargos de gestão de topo ocupado por indivíduos provenientes da comunidade local.	Relatório de Sustentabilidade 2020 Indicadores Económicos: Presença no mercado ✓ Fidelidade ✓ OK! teleseguros ✓ Multicare ✓ Fidelidade Assistance ✓ GEP ✓ Fidelidade Car Service ✓ Cares ✓ Safemode ✓ Fidelidade Property ✓ Fidelidade - SGOIC	Páginas 164-165
203-1	Investimentos em infraestruturas e serviços oferecidos	Relatório de Sustentabilidade 2020 Indicadores Económicos: Relacionamento com as partes interessadas ✓ Fidelidade ✓ OK! teleseguros ✓ Multicare ✓ Fidelidade Assistance ✓ GEP ✓ Fidelidade Car Service ✓ Cares ✓ Safemode ✓ Fidelidade Property ✓ Fidelidade - SGOIC	Páginas 166-169
204-1	Proporção de gastos com fornecedores locais	Relatório de Sustentabilidade 2020 Indicadores Económicos: Práticas de compras ✓ Fidelidade ✓ OK! teleseguros ✓ Multicare ✓ Fidelidade Assistance ✓ GEP ✓ Fidelidade Car Service ✓ Cares ✓ Safemode ✓ Fidelidade Property ✓ Fidelidade - SGOIC	Páginas 170-171

TABELA GRI PARA A OPÇÃO "ESSENCIAL" (CORE)

CONTEÚDOS ESPECÍFICOS		LOCALIZAÇÃO AVALIAÇÃO	PÁGINAS
205-1	Avaliação das operações de riscos de corrupção	Relatório de Sustentabilidade 2020 Indicadores Económicos: Combate à corrupção ✓ Fidelidade ✓ OK! teleseguros ✓ Multicare ✓ Fidelidade Assistance ✓ GEP ✓ Fidelidade Car Service ✓ Cares ✓ Safemode ✓ Fidelidade Property ✓ Fidelidade - SGOIC	Páginas 172-175
205-2	Comunicação e formação em políticas e procedimentos de combate à corrupção	Relatório de Sustentabilidade 2020 Indicadores Económicos: Combate à corrupção ✓ Fidelidade ✓ OK! teleseguros ✓ Multicare ✓ Fidelidade Assistance ✓ GEP ✓ Fidelidade Car Service ✓ Cares ✓ Safemode ✓ Fidelidade Property ✓ Fidelidade - SGOIC	Páginas 172-175
205-3	Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas	Relatório de Sustentabilidade 2020 Indicadores Económicos: Combate à corrupção ✓ Fidelidade ✓ OK! teleseguros ✓ Multicare ✓ Fidelidade Assistance ✓ GEP ✓ Fidelidade Car Service ✓ Cares ✓ Safemode ✓ Fidelidade Property ✓ Fidelidade - SGOIC	Páginas 172-175
206-1	Ações judiciais por concorrência desleal, anti-trust e práticas de monopólio	Relatório de Sustentabilidade 2020 Indicadores Económicos: Combate à corrupção ✓ Fidelidade ✓ OK! teleseguros ✓ Multicare ✓ Fidelidade Assistance ✓ GEP ✓ Fidelidade Car Service ✓ Cares ✓ Safemode ✓ Fidelidade Property ✓ Fidelidade - SGOIC	Páginas 176-177

TABELA GRI PARA A OPÇÃO "ESSENCIAL" (CORE)

CONTEÚDOS ESPECÍFICOS		LOCALIZAÇÃO AVALIAÇÃO	PÁGINAS
INDICADORES AMBIENTAIS			
103-2	Abordagem de gestão	Relatório de Sustentabilidade 2020 Negócio com responsabilidade Relatório de Sustentabilidade 2020 Presença global com impacto	Páginas 60-65; Páginas 124-133
302-1	Consumo de energia dentro da organização	Relatório de Sustentabilidade 2020 Indicadores Ambientais: Energia √ Fidelidade √ OK! teleseguros √ Multicare √ Fidelidade Assistance √ GEP √ Fidelidade Car Service √ Cares √ Safemode √ Fidelidade Property √ Fidelidade - SGOIC	Páginas 178-179
305-1	Emissões diretas de gases de efeito estufa (GEE) (Âmbito 1)	Relatório de Sustentabilidade 2020 Indicadores Ambientais: Emissões √ Fidelidade √ OK! teleseguros √ Multicare √ Fidelidade Assistance √ GEP √ Fidelidade Car Service √ Cares √ Safemode √ Fidelidade Property √ Fidelidade - SGOIC	Páginas 180-181
305-2	Emissões indiretas de gases de efeito estufa (GEE) (Âmbito 2)	Relatório de Sustentabilidade 2020 Indicadores Ambientais: Emissões √ Fidelidade √ OK! teleseguros √ Multicare √ Fidelidade Assistance √ GEP √ Fidelidade Car Service √ Cares √ Safemode √ Fidelidade Property √ Fidelidade - SGOIC	Páginas 180-181

TABELA GRI PARA A OPÇÃO "ESSENCIAL" (CORE)

CONTEÚDOS ESPECÍFICOS		LOCALIZAÇÃO AVALIAÇÃO	PÁGINAS
305-3	Outras emissões indiretas de gases de efeito estufa (GEE) (Âmbito 3).	Relatório de Sustentabilidade 2020 Indicadores Ambientais: Emissões ✓ Fidelidade ✓ OK! teleseguros ✓ Multicare ✓ Fidelidade Assistance ✓ GEP ✓ Fidelidade Car Service ✓ Cares ✓ Safemode ✓ Fidelidade Property ✓ Fidelidade - SGOIC	Páginas 180-181
INDICADORES SOCIAIS			
103-2	Abordagem de gestão	Relatório de Sustentabilidade 2020 Empregador de referência	Páginas 16-35
401-1	Número e taxa de novas contratações e taxa de rotatividade de colaboradores, por faixa etária, gênero e região.	Relatório de Sustentabilidade 2020 Indicadores Sociais: Saúde e Segurança no Trabalho ✓ Fidelidade ✓ OK! teleseguros ✓ Multicare ✓ Fidelidade Assistance ✓ GEP ✓ Fidelidade Car Service ✓ Cares ✓ Safemode ✓ Fidelidade Property ✓ Fidelidade - SGOIC	Páginas 182-197
403-1	Sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho	Relatório de Sustentabilidade 2020 Indicadores Sociais: Saúde e segurança no trabalho ✓ Fidelidade ✓ OK! teleseguros ✓ Multicare ✓ Fidelidade Assistance ✓ GEP ✓ Fidelidade Car Service ✓ Cares ✓ Safemode ✓ Fidelidade Property ✓ Fidelidade - SGOIC	Páginas 198-203

TABELA GRI PARA A OPÇÃO "ESSENCIAL" (CORE)

CONTEÚDOS ESPECÍFICOS		LOCALIZAÇÃO AVALIAÇÃO	PÁGINAS
403-2	Identificação de perigosidade, avaliação de riscos e investigação de incidentes	Relatório de Sustentabilidade 2020 Indicadores Sociais: Saúde e segurança no trabalho ✓ Fidelidade ✓ OK! teleseguros ✓ Multicare ✓ Fidelidade Assistance ✓ GEP ✓ Fidelidade Car Service ✓ Cares ✓ Safemode ✓ Fidelidade Property ✓ Fidelidade - SGOIC	Páginas 198-203
403-3	Serviços de saúde do trabalho	Relatório de Sustentabilidade 2020 Indicadores Sociais: Saúde e segurança no trabalho ✓ Fidelidade ✓ OK! teleseguros ✓ Multicare ✓ Fidelidade Assistance ✓ GEP ✓ Fidelidade Car Service ✓ Cares ✓ Safemode ✓ Fidelidade Property ✓ Fidelidade - SGOIC	Páginas 198-203
403-4	Participação dos trabalhadores, consulta e comunicação aos trabalhadores referentes a saúde e segurança do trabalho	Relatório de Sustentabilidade 2020 Indicadores Sociais: Saúde e segurança no trabalho ✓ Fidelidade ✓ OK! teleseguros ✓ Multicare ✓ Fidelidade Assistance ✓ GEP ✓ Fidelidade Car Service ✓ Cares ✓ Safemode ✓ Fidelidade Property ✓ Fidelidade - SGOIC	Páginas 198-203
403-5	Capacitação de trabalhadores em saúde e segurança do trabalho	Relatório de Sustentabilidade 2020 Indicadores Sociais: Saúde e segurança no trabalho ✓ Fidelidade ✓ OK! teleseguros ✓ Multicare ✓ Fidelidade Assistance ✓ GEP ✓ Fidelidade Car Service ✓ Cares ✓ Safemode ✓ Fidelidade Property ✓ Fidelidade - SGOIC	Páginas 198-203

TABELA GRI PARA A OPÇÃO "ESSENCIAL" (CORE)

CONTEÚDOS ESPECÍFICOS		LOCALIZAÇÃO AVALIAÇÃO	PÁGINAS
403-6	Promoção da saúde do trabalhador	Relatório de Sustentabilidade 2020 Indicadores Sociais: Saúde e segurança no trabalho ✓ Fidelidade ✓ OK! teleseguros ✓ Multicare ✓ Fidelidade Assistance ✓ GEP ✓ Fidelidade Car Service ✓ Cares ✓ Safemode ✓ Fidelidade Property ✓ Fidelidade - SGOIC	Páginas 198-203
403-7	Prevenção e mitigação de impactos de saúde e segurança do trabalho diretamente vinculados com relações de negócios	Relatório de Sustentabilidade 2020 Indicadores Sociais: Saúde e segurança no trabalho ✓ Fidelidade ✓ OK! teleseguros ✓ Multicare ✓ Fidelidade Assistance ✓ GEP ✓ Fidelidade Car Service ✓ Cares ✓ Safemode ✓ Fidelidade Property ✓ Fidelidade - SGOIC	Páginas 198-203
403-8	Trabalhadores cobertos por um sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho	Relatório de Sustentabilidade 2020 Indicadores Sociais: Saúde e segurança no trabalho ✓ Fidelidade ✓ OK! teleseguros ✓ Multicare ✓ Fidelidade Assistance ✓ GEP ✓ Fidelidade Car Service ✓ Cares ✓ Safemode ✓ Fidelidade Property ✓ Fidelidade - SGOIC	Páginas 198-203
403-9	Acidentes de trabalho	Relatório de Sustentabilidade 2020 Indicadores Sociais: Saúde e segurança no trabalho ✓ Fidelidade ✓ OK! teleseguros ✓ Multicare ✓ Fidelidade Assistance ✓ GEP ✓ Fidelidade Car Service ✓ Cares ✓ Safemode ✓ Fidelidade Property ✓ Fidelidade - SGOIC	Páginas 204-213

TABELA GRI PARA A OPÇÃO "ESSENCIAL" (CORE)

CONTEÚDOS ESPECÍFICOS		LOCALIZAÇÃO AVALIAÇÃO	PÁGINAS
403-10	Doenças profissionais	Relatório de Sustentabilidade 2020 Indicadores Sociais: Saúde e segurança no trabalho ✓ Fidelidade ✓ OK! teleseguros ✓ Multicare ✓ Fidelidade Assistance ✓ GEP ✓ Fidelidade Car Service ✓ Cares ✓ Safemode ✓ Fidelidade Property ✓ Fidelidade - SGOIC	Páginas 214-215
404-1	Média de horas de formação por ano, por colaborador, discriminadas por gênero e categoria funcional.	Relatório de Sustentabilidade 2020 Indicadores Sociais: Formação e educação ✓ Fidelidade ✓ OK! teleseguros ✓ Multicare ✓ Fidelidade Assistance ✓ GEP ✓ Fidelidade Car Service ✓ Cares ✓ Safemode ✓ Fidelidade Property ✓ Fidelidade - SGOIC	Páginas 216-229
404-2	Programas para gestão de competências e aprendizagem contínua que apoiam a continuidade da empregabilidade dos colaboradores e gestão do final de carreira.	Relatório de Sustentabilidade 2020 Indicadores Sociais: Formação e educação ✓ Fidelidade ✓ OK! teleseguros ✓ Multicare ✓ Fidelidade Assistance ✓ GEP ✓ Fidelidade Car Service ✓ Cares ✓ Safemode ✓ Fidelidade Property ✓ Fidelidade - SGOIC	Páginas 230-231
404-3	Porcentagem de colaboradores que recebem regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira, por gênero.	Relatório de Sustentabilidade 2020 Indicadores Sociais: Formação e educação ✓ Fidelidade ✓ OK! teleseguros ✓ Multicare ✓ Fidelidade Assistance ✓ GEP ✓ Fidelidade Car Service ✓ Cares ✓ Safemode ✓ Fidelidade Property ✓ Fidelidade - SGOIC	Páginas 232-233

TABELA GRI PARA A OPÇÃO "ESSENCIAL" (CORE)

CONTEÚDOS ESPECÍFICOS		LOCALIZAÇÃO AVALIAÇÃO	PÁGINAS
405-1	Diversidade na gestão e entre os colaboradores	Relatório de Sustentabilidade 2020 Indicadores Sociais: Diversidade e igualdade de oportunidades ✓ Fidelidade ✓ OK! teleseguros ✓ Multicare ✓ Fidelidade Assistance ✓ GEP ✓ Fidelidade Car Service ✓ Cares ✓ Safemode ✓ Fidelidade Property ✓ Fidelidade - SGOIC	Páginas 234-283
405-2	Proporção de salário base e remuneração entre homens e mulheres, por categoria funcional, nas unidades operacionais importantes. Etária (por género), minorias (por género) e outros indicadores de diversidade (por género).	Relatório de Sustentabilidade 2020 Indicadores Sociais: Diversidade e igualdade de oportunidades ✓ Fidelidade: não reportado ✓ OK! teleseguros: não reportado ✓ Multicare: não reportado ✓ Fidelidade Assistance: não reportado ✓ GEP: não reportado ✓ Fidelidade Car Service: não reportado ✓ Cares: não reportado ✓ Safemode: não reportado ✓ Fidelidade Property: não reportado ✓ Fidelidade - SGOIC: não reportado	Página 283
415-1	Valor total de contribuições para partidos políticos e políticos, discriminado por país e destinatário/beneficiário	Relatório de Sustentabilidade 2020 Indicadores Sociais: Políticas públicas ✓ Fidelidade: não reportado ✓ Multicare ✓ OK! teleseguros ✓ Fidelidade Assistance ✓ Safemode ✓ GEP ✓ Fidelidade Car Service ✓ Fidelidade Property: não reportado ✓ Cares: não reportado ✓ Fidelidade - SGOIC: não reportado	Página 285
417-1	Tipo de informação sobre produtos e serviços exigida por regulamentos, e a percentagem de produtos e serviços significativos sujeitos a tais requisitos	Relatório de Sustentabilidade 2020 Indicadores Sociais: Marketing e rotulagem ✓ Fidelidade ✓ Multicare: não aplicável ✓ OK! teleseguros ✓ Fidelidade Assistance: não aplicável ✓ Safemode: não aplicável ✓ GEP ✓ Fidelidade Car Service ✓ Fidelidade Property: não aplicável ✓ Cares: não aplicável ✓ Fidelidade - SGOIC: não aplicável	Páginas 286-289

TABELA GRI PARA A OPÇÃO "ESSENCIAL" (CORE)

CONTEÚDOS ESPECÍFICOS		LOCALIZAÇÃO AVALIAÇÃO	PÁGINAS
417-2	Casos de não conformidade relacionados com a informação e rotulagem de produtos e serviços	Relatório de Sustentabilidade 2020 Indicadores Sociais: Marketing e rotulagem ✓ Fidelidade ✓ Multicare: não aplicável ✓ OK! teleseguros: não aplicável ✓ Fidelidade Assistance ✓ Safemode não aplicável ✓ GEP ✓ Fidelidade Car Service ✓ Fidelidade Property: não aplicável ✓ Cares: não aplicável ✓ Fidelidade - SGOIC: não aplicável	Páginas 286-289
418-1	Número total de reclamações comprovadas relativas a violação de privacidade e perda de dados de clientes	Relatório de Sustentabilidade 2020 Indicadores Sociais: Privacidade do cliente ✓ Fidelidade ✓ Multicare: não aplicável ✓ OK! teleseguros ✓ Fidelidade Assistance ✓ Safemode ✓ GEP ✓ Fidelidade Car Service ✓ Fidelidade Property não aplicável ✓ Cares: não aplicável ✓ Fidelidade - SGOIC: não aplicável	Páginas 290-291
419-1	Não-conformidade com leis e regulamentação nas áreas económica e social	Relatório de Sustentabilidade 2020 Indicadores Sociais: Conformidade socioeconómica ✓ Fidelidade ✓ Multicare ✓ OK! teleseguros ✓ Fidelidade Assistance: não aplicável ✓ Safemode ✓ GEP ✓ Fidelidade Car Service ✓ Fidelidade Property: não aplicável ✓ Cares: não aplicável ✓ Fidelidade - SGOIC: não aplicável	Páginas 292-293

TABELA GRI PARA A OPÇÃO "ESSENCIAL" (CORE)

SUPLEMENTO SETORIAL - SERVIÇOS FINANCEIRO		LOCALIZAÇÃO AVALIAÇÃO	PÁGINAS
RESPONSABILIDADE PELO PRODUTO			
PORTEFÓLIO DE PRODUTO			
103-2	<p>Abordagem e gestão: Políticas com componentes ambientais e sociais específicas aplicadas às linhas de negócio. (antigo FS1)</p>	<p>FIDELIDADE Não reportado</p> <p>OK! TELESEGUROS A OK! teleseguros rege-se pelas linhas orientadoras do Grupo Fidelidade, em que desempenha as suas atividades com uma postura de absoluto respeito pela Lei, pela ética nos negócios, pela dignidade dos cidadãos e pelos direitos humanos.</p> <p>Neste contexto: Assumimos relações de negócio com entidades que respeitam os direitos humanos; As nossas campanhas publicitárias promovem o princípio da igualdade e contribuem para uma imagem de coesão e inclusão social de todos os grupos étnicos e sociais; Respeitamos os aspetos socioculturais das comunidades em que estamos presentes e contribuímos para o seu desenvolvimento sustentado; Estamos comprometidos com a defesa do meio ambiente, o mecenato e o apoio social; Procuramos o desenvolvimento de conhecimentos e progressão na carreira dos nossos colaboradores, com respeito pela dignidade, diversidade e direitos de cada pessoa; Promovemos um bom ambiente de trabalho nas mais adequadas condições de segurança, saúde no trabalho, promovendo um espírito de cooperação e entreaajuda entre os colaboradores.</p> <p>MULTICARE</p> <p>PROTEÇÃO DE CLIENTES RELATIVAMENTE À COVID-19 Embora as pandemias sejam uma exclusão geral dos seguros, a Multicare, logo que foi declarada a pandemia, implementou um conjunto de medidas que visaram garantir a proteção efetiva dos clientes no contexto COVID-19. Com estas medidas, a Multicare quis estar ao lado da sociedade no combate a este flagelo mundial.</p> <p>Para promover a mitigação do contágio e o tratamento atempado da COVID-19, a Multicare criou uma rede de prestadores de testes de diagnóstico, com capilaridade nacional e incluindo os principais laboratórios de análises clínicas. Para mais, a Multicare comunicou amplamente a comparticipação dos testes PCR dos Clientes com cobertura de Ambulatório, isentando-os do copagamento a seu cargo.</p> <p>A Multicare foi, ainda, a única seguradora que celebrou um acordo com a Associação Portuguesa de Hospitalização Privada, tendo assumido o financiamento dos custos de internamento para tratamento da COVID-19 dos seus Clientes não referenciados pelo SNS e com cobertura de Internamento Hospitalar há pelo menos 180 dias.</p>	-

TABELA GRI PARA A OPÇÃO "ESSENCIAL" (CORE)

SUPLEMENTO SETORIAL – SERVIÇOS FINANCEIRO	LOCALIZAÇÃO AVALIAÇÃO	PÁGINAS
	<p>PROTEÇÃO DE PRESTADORES (CONTEXTO COVID-19) A COVID-19 teve um impacto relevante no setor de prestação de cuidados de saúde. Para conter a pandemia, a maioria das consultas, exames de diagnóstico e intervenções cirúrgicas foram adiados, o que provocou impacto negativamente a faturação dos Prestadores de Saúde. Quando foi declarada a pandemia, a Multicare, para estar ao lado dos prestadores da sua Rede, regularizou todas as faturas pendentes e assumiu o pronto pagamento das faturas emitidas nos meses de pandemia, mitigando possíveis problemas de tesouraria, sobretudo em parceiros mais pequenos.</p> <p>Durante 2020, foram também contratados aos prestadores da Rede Multicare novos atos médicos (como as teleconsultas) bem como Equipamentos de Proteção Individual essenciais à minimização do risco de contágio pela COVID-19.</p> <p>AVALIADOR DE SINTOMAS Para apoiar os Clientes a despistar potenciais infeções por COVID-19, a Multicare desenvolveu um avaliador de sintomas com a Teladoc Health, líder mundial em cuidados de saúde virtuais e parceiro estratégico da Multicare na telemedicina. 2,3 milhões de clientes Fidelidade tiveram, desde o início da primeira vaga pandémica, acesso ao Avaliador de Sintomas. O avaliador não se restringe à COVID-19, permitindo a identificação de outras potenciais causas associadas a sintomas de saúde e recomendando o tipo de acompanhamento clínico necessário. Nos casos suspeitos de COVID-19, é feito o encaminhamento para o Serviço Nacional de Saúde.</p> <p>Aos clientes Multicare foi ainda dada possibilidade de esclarecerem dúvidas das avaliações de sintomas com os médicos da Medicina Geral.</p> <p>MEDICINA ONLINE - INOVAÇÃO ANTECIPADA A Multicare foi pioneira na telemedicina, com o lançamento da Medicina Online em 2016. Desde então, a Multicare tem vindo a reforçar continuamente a proposta de valor da Medicina Online. O ano de 2020 não foi exceção. Inclusive, e no contexto da suspensão dos cuidados de saúde presenciais de ambulatório, em março a Multicare acelerou o lançamento de novos serviços médicos. Ao nível dos serviços médicos, foi lançado o Médico Assistente Online (conceito de Médico de Família), que é um especialista em Medicina Geral e Familiar que acompanha clinicamente os Clientes e está disponível para prestar assistência. Foram, ainda, lançadas as especialidades de ginecologia/obstetrícia e imunoalergologia.</p> <p>Sensível ao impacto da pandemia na saúde mental (nomeadamente o inerente ao isolamento social, ao teletrabalho e ao fecho de escolas), a Multicare lançou, ainda, a Psicologia.</p> <p>Todos os serviços da Medicina Online continuam a não ter qualquer custo adicional para o Cliente ou impacto nos capitais do seguro de saúde. Simples, sem esperas e convenientes, estes serviços permitem aos clientes cuidar melhor da sua saúde e a adotar estilos de vida mais saudáveis.</p> <p>O reforço da proposta de valor da Medicina Online resultou num aumento relevante de consultas médicas (+132%) bem como do número de novos utilizadores e da taxa de utilização do serviço (que mais do que duplicou).</p>	

TABELA GRI PARA A OPÇÃO "ESSENCIAL" (CORE)

SUPLEMENTO SETORIAL – SERVIÇOS FINANCEIRO	LOCALIZAÇÃO AVALIAÇÃO	PÁGINAS
<p>103-2 Abordagem e gestão: Procedimentos para avaliar os riscos ambientais e sociais nas diferentes linhas e negócio. (antigo FS2)</p>	<p>ENTREGA DE MEDICAMENTOS NO DOMICÍLIO A pensar na segurança dos Clientes e em complemento da Medicina Online, a Multicare lançou o serviço de entrega de medicamentos ao domicílio, sem custos adicionais.</p> <p>Este serviço está disponível em todo o território nacional, 24h/365 dias e garante a entrega dos medicamentos no prazo máximo de 2 horas após a ativação junto do Serviço de Apoio ao Cliente da Multicare. Apenas ficam excluídas as entregas de medicamentos que necessitam de cadeira de frio ou de dispensa presencial.</p> <p>FIDELIDADE A avaliação de riscos efetuada não inclui riscos ambientais e sociais</p> <p>FIDELIDADE OK! TELESEGUROS A avaliação de riscos efetuada não inclui riscos ambientais e sociais</p> <p>MULTICARE</p> <p>PROTEÇÃO AO PAGAMENTO DE PRÉMIOS Cobertura disponível nos seguros Multicare 1 e Multicare 2 que garante o pagamento do prémio do seguro por um período até 6 meses, em caso de desemprego involuntário do Tomador do Seguro. Esta cobertura é uma ferramenta única de avaliação (e mitigação) de riscos sociais.</p> <p>MORATÓRIAS (ALARGAMENTO DE GRACE PERIOD) O prazo de pagamento das apólices Multicare é de 25 dias. No contexto COVID-19, a Multicare alargou, logo em março, o prazo de pagamento para 90 dias, tendo este sido reduzido para 60 dias, em maio, na sequência da publicação do Decreto-Lei n.º 20-F/2020.</p> <p>Tendo em conta o papel económico-social do seguro de saúde, a Multicare contactou com os tomadores de seguro que não pagaram o prémio de seguro, sendo o principal objetivo perceber se o motivo para o não pagamento do seguro estava relacionado com problemas financeiros. Nessas situações, a Multicare propôs ajustes temporários ao seguro, evitando, assim, que os Clientes ficassem desprotegidos.</p> <p>RETENÇÃO PRO-ACTIVA A Multicare tem uma Equipa de Fidelização que mensalmente monitoriza a falta de pagamento das apólices do seguro. Assim, mediante análise prévia e seguindo os critérios definidos esta equipa contacta os clientes das apólices em falta de pagamento com o objetivo de perceber os motivos para o não pagamento e apresentar uma solução evitando, assim, que os Clientes fiquem sem proteção.</p>	-
<p>103-2 Abordagem e gestão: Processos para monitorizar o cumprimento por parte dos clientes dos diferentes requisitos incluídos nos acordos/contratos. (antigo FS3)</p>	<p>FIDELIDADE Não reportado</p> <p>OK! TELESEGUROS Não aplicável.</p>	-

TABELA GRI PARA A OPÇÃO "ESSENCIAL" (CORE)

SUPLEMENTO SETORIAL – SERVIÇOS FINANCEIRO	LOCALIZAÇÃO AVALIAÇÃO	PÁGINAS
	<p>MULTICARE</p> <p>TELESUBSCRIÇÃO Manteve-se o objetivo de ampliar a telesubscrição, que se considera mais eficaz que a resposta ao Questionário Individual de Saúde na avaliação de risco no momento de subscrição do seguro. Em 2020, foi lançada a gama 60+ na Caixa Geral de Depósitos e para os produtos que requerem a resposta ao questionário individual de saúde foi implementada a telesubscrição.</p> <p>GABINETE ANTI-FRAUDE A Multicare dispõe de um órgão na estrutura, o Gabinete Antifraude, que faz análises à utilização dos Seguros Multicare, com vista a detetar situações abusivas na utilização do seguro, relativamente a prestadores e a clientes. Em paralelo, o Gabinete Antifraude tem desenvolvido mecanismos automáticos de prevenção de fraude (ex. definição de atos médicos incompatíveis, requisito de autorização prévia para realização de determinados atos médicos).</p> <p>PAGAMENTO DO PRÉMIO DE SEGURO A Equipa de Fidelização Multicare faz o controlo mensal das apólices que entram em incumprimento do pagamento do seguro. Nessas situações é feito o contacto telefónico com os Tomadores do Seguro com o objetivo de perceber a razão para o não pagamento do seguro e apresentar soluções alternativas evitando assim o cancelamento do seguro.</p>	
103-2	<p>Abordagem e gestão: Processos para desenvolver competências dos colaboradores para a implementação de políticas e procedimentos ambientais e sociais, aplicáveis às linhas de negócio. (antigo FS4)</p> <p>FIDELIDADE Não reportado</p> <p>FIDELIDADE OK! TELESEGUROS Não existem processos para desenvolvimento de competências nestes aspetos.</p> <p>MULTICARE A Multicare adota e implementa as decisões da Fidelidade.</p>	-
103-2	<p>Abordagem e gestão: Interação com os clientes/investidores/parceiros no que respeita aos riscos e oportunidades sociais e ambientais. (antigo FS5)</p> <p>FIDELIDADE A avaliação de riscos efetuada não inclui riscos ambientais e sociais</p> <p>FIDELIDADE OK! TELESEGUROS A avaliação de riscos efetuada não inclui riscos ambientais e sociais.</p> <p>MULTICARE</p> <p>COMUNICAÇÃO COM OS CLIENTES A Multicare reforçou a sua comunicação com os clientes, aumentando a frequência e diversificando os meios (com destaque para o SMS, o email e os sites da Multicare e da Fidelidade). Adicionalmente foram desenvolvidas newsletters para Clientes e Empresas.</p>	-

TABELA GRI PARA A OPÇÃO "ESSENCIAL" (CORE)

SUPLEMENTO SETORIAL – SERVIÇOS FINANCEIRO		LOCALIZAÇÃO AVALIAÇÃO	PÁGINAS
		<p>Temas divulgados:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Comunicação em contexto COVID-19, medidas de proteção adicionais - Lançamento de novos serviços de Medicina Online: Ginecologia, Pediatria, serviço de Médico Assistente Online, Avaliador de Sintomas, consulta de psicologia. - Divulgação do Multicare Vitality: no âmbito do lançamento deste programa, foi desenvolvido um conjunto de ações com vista à divulgação do Programa não só junto dos Clientes como também ao público em geral. Para as Pessoas Seguras, foi feita uma campanha de email e SMS marketing a divulgar e ativar o Programa Vitality. Para PME, foram realizadas ações apresentação do Programa. <p>TELEDOC A Multicare no início da pandemia divulgou o serviço de Medicina Online como meio para esclarecimento de dúvidas relacionadas com a COVID-19. Verificou-se uma procura crescente desta linha tendo sido necessário desenvolver um trabalho muito próximo com a Teledoc de forma a garantir o atendimento de todas as chamadas.</p> <p>FIDELIDADE ASSISTANCE A pandemia também afetou o serviço de médico ao domicílio, tendo-se verificado uma diminuição no número de médicos disponíveis, por via do receio de contágio. Assim, a Multicare reforçou o trabalho com a Fidelidade Assistance para mitigar o efeito desta redução.</p> <p>PATROCÍNIOS DE EVENTOS A Multicare apoiou eventos focados no estudo de riscos e oportunidades sociais bem como temas relacionados com investigação e avanços científicos na área da saúde.</p> <p>2020 foi um ano bastante atípico ao nível dos patrocínios, mas mesmo assim, destacamos alguns apoios realizados: feira viva de adaptada para atletas com deficiências, apoio à Fundação Portuguesa de Cardiologia, cujo grande objetivo é a sensibilização da população para a prevenção dos problemas cardiovasculares, continuação da parceria com o Prof. Dr. Júlio Machado no desenvolvimento de conteúdos relacionados com saúde, família, teletrabalho, tecnologia e outros temas transversais, parceria com o jornal público em Webinars Multicare.</p>	
FS6	Percentagem das linhas/segmentos de negócio específicas, no volume total, por região e dimensão.	Suplemento Setorial: Serviços Financeiros √ Fidelidade √ Multicare √ OK! teleseguros	Páginas 294-295
FS7	Valor monetário de produtos e serviços com benefício social, por cada linha de negócio, e detalhado por objetivo.	Suplemento Setorial: Serviços Financeiros √ Fidelidade √ Multicare √ OK! teleseguros	Páginas 296-297
FS8	Valor monetário de produtos e serviços com benefício ambiental, por linha de negócio, e detalhado por objetivo.	Suplemento Setorial: Serviços Financeiros √ Fidelidade √ Multicare √ OK! teleseguros	Páginas 296-297

TABELA GRI PARA A OPÇÃO "ESSENCIAL" (CORE)

SUPLEMENTO SETORIAL - SERVIÇOS FINANCEIRO		LOCALIZAÇÃO AVALIAÇÃO	PÁGINAS
AUDITORIA			
103-2	Abordagem e gestão: Âmbito e frequência das auditorias para avaliar a implementação das políticas ambientais e sociais e dos procedimentos de avaliação de risco. (antigo FS9)	<p>FIDELIDADE A Fidelidade respeita todos os requisitos e regulamentos emitidos pelas entidades reguladoras com vista ao desenho e comercialização de bens e serviços. Adicionalmente, dispõe de Código de Conduta, Princípios do Bom Governo e demais normativos que visam assegurar que os interesses da empresa estão alinhados com as expectativas dos seus Clientes.</p> <p>MULTICARE Numa ótica de gestão proactiva do risco e no contexto de certificação do sistema de gestão da qualidade (Norma ISO 9001:2015), a Multicare assegura a anualmente a identificação de riscos e oportunidades.</p> <p>Esta identificação de riscos e oportunidades estratégicas pode traduzir-se em objetivos corporativos, que são avaliados anualmente no âmbito das Auditorias Internas da Qualidade bem como na Auditoria Externa de Certificação assegurada pela Bureau Veritas.</p> <p>Paralelamente a equipa de Gestão de Risco da Fidelidade faz o acompanhamento dos processos que envolvem riscos financeiros e reputacionais, assegurando a adequação de medidas de monitorização e mitigação destes riscos.</p> <p>OK! TELESEGUROS Não aplicável</p>	-
PROPRIEDADE ATIVA			
103-2	Políticas de voto sobre aspetos sociais e ambientais aplicadas a ações sobre as quais a organização detém o direito de voto ou apoia na decisão do voto. (antigo FS12)	<p>FIDELIDADE A Fidelidade não dispõe de políticas de voto formais em relação a questões sociais e/ou ambientais para as empresas nas quais tem direito a ações com voto.</p> <p>MULTICARE OK! TELESEGUROS Não aplicável</p>	-
FS11	Percentagem de ativos sujeitos a avaliação ambiental e social	<p>FIDELIDADE OK! TELESEGUROS Não existem ativos sujeitos a avaliação ambiental e social.</p> <p>MULTICARE Não aplicável</p>	-
COMUNIDADES LOCAIS			
FS14	Iniciativas para melhorar o acesso a serviços financeiros por parte de pessoas desfavorecidas.	<p>FIDELIDADE OK! TELESEGUROS Não existiram iniciativas deste tipo em 2019</p> <p>MULTICARE Não aplicável</p>	-

TABELA GRI PARA A OPÇÃO "ESSENCIAL" (CORE)

SUPLEMENTO SETORIAL – SERVIÇOS FINANCEIRO	LOCALIZAÇÃO AVALIAÇÃO	PÁGINAS
ROTULAGEM DE PRODUTOS E SERVIÇOS		
103-2	<p>Abordagem e gestão: Políticas de desenho e comercialização de produtos e serviços financeiros. (antigo FS15)</p>	<p>FIDELIDADE A Fidelidade respeita todos os requisitos e regulamentos emitidos pelas entidades reguladoras com vista ao desenho e comercialização de bens e serviços. Adicionalmente, dispõe de Código de Conduta, Princípios do Bom Governo e demais normativos que visam assegurar que os interesses da empresa estão alinhados com as expectativas dos seus Clientes.</p> <p>MULTICARE Desenho de Produto: O lançamento de um novo seguro ou gama de seguros pressupõe uma análise cuidada das necessidades dos consumidores, do contexto de mercado e da experiência da Multicare. Destacam-se 4 etapas no desenho do produto:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Estudos de mercado para identificação das necessidades e preferências reais dos consumidores bem como da sua disponibilidade a pagar (pode incluir estudos quantitativos e qualitativos); 2. Benchmarking nacional (e por vezes internacional) para identificação das tendências de mercado e dos produtos em comercialização; 3. Análise da oferta bem como da experiência da carteira Multicare (nomeadamente no que concerne à utilização real dos seguros pelos clientes); 4. Validação do desenho final do produto (ou gama de produtos) (pode incluir estudos de mercado quantitativos e qualitativos). <p>Comercialização: Para uma efetiva comercialização dos seus produtos, a Multicare tem investido no apoio à Rede Comercial, incluindo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ações de formação; • Acompanhamento de visitas a clientes; • Desenvolvimento de materiais de apoio à venda; • Sistematização das tendências da concorrência num Observatório de Mercado; • Melhoria contínua dos documentos contratuais no sentido da simplificação e clarificação da linguagem; • Criação de informação e momentos de acompanhamento das vendas e outros indicadores estratégicos. <p>Especificamente no âmbito da formação, para além da participação ativa nos Ciclos Comerciais onde são divulgados os novos lançamentos e comunicados os objetivos comerciais, a Multicare realiza ao longo do ano um conjunto de ações de formação dirigidas à Rede Comercial (Mediação, Agências, Direção de Produtos Pessoais e Canal Bancário).</p> <p>Complementarmente, a Multicare faz um acompanhamento personalizado em visitas a clientes para explicação detalhada dos seguros Multicare e identificação da opção de proteção mais adequada.</p> <p>OK! TELESEGUROS Não existe um procedimento específico.</p>

TABELA GRI PARA A OPÇÃO "ESSENCIAL" (CORE)

SUPLEMENTO SETORIAL – SERVIÇOS FINANCEIRO	LOCALIZAÇÃO AVALIAÇÃO	PÁGINAS
<p>103-2 Abordagem e gestão: Iniciativas para melhorar a literacia financeira, por tipo de beneficiário. (antigo FS16)</p>	<p>FIDELIDADE Não reportado.</p> <p>MULTICARE Ações de acompanhamento e formação às redes comerciais, acompanhamento de visitas a clientes por um subscritor Multicare para melhor explicação da oferta e identificação do seguro mais adequado, com vista a prestar um melhor apoio ao cliente:</p> <p>287 visitas a clientes. 164 visitas a novos clientes. 111 visitas a clientes de carteira atual 251 ações de formação. 177 reuniões de acompanhamento.</p> <p>Criação do Observatório de Mercado que foi colocado à disposição da totalidade da estrutura Fidelidade para consultas.</p> <p>Desenvolvimento de conteúdos para a apresentação da Medicina Online e partilha com a rede. Atualização das monofolhas da Medicina Preventiva e partilha com a rede.</p> <p>Simplificação de informação contratual e pré-contratual – DIPS: Standard – terminado em janeiro 2019 e Protocolos – 25 novos protocolos com 31 propostas de seguro com DIPS 100% implementadas – dez 2019.</p> <p>OK! TELESEGUROS A OK! teleseguros adere, neste âmbito, a todas as iniciativas asseguradas pela Fidelidade Grupo Segurador, nomeadamente pelo Gente com Ideias.</p>	-

TABELA GRI PARA A OPÇÃO "ESSENCIAL" (CORE)

INDICADORES ESPECÍFICOS		LOCALIZAÇÃO AVALIAÇÃO	PÁGINAS
	Indicadores específicos Fidelidade	Fidelidade	Páginas 298-315
PN	Potenciar o crescimento dos parceiros de negócio	Fidelidade	Páginas 300-303
QS	Reforçar a qualidade de serviço	Fidelidade	Páginas 310-311
EP	Investir na eficiência dos projetos	Fidelidade	Páginas 304-305
IC	Estruturar o investimento na comunidade	Fidelidade	Páginas 312-315
TA	Garantir a transparência da atividade	Fidelidade	Páginas 308-309
CA	Certificação de oficinas	Fidelidade	Páginas 306-307

SOBRE O RELATÓRIO

A Fidelidade Grupo Segurador apresenta o seu relatório referente à atividade do Grupo no ano de 2020, bem como o desempenho e as práticas nas dimensões económica, social e ambiental das respetivas empresas, nomeadamente:

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

Estrutura

A estrutura do relatório reflete os eixos da estratégia de negócio definidos pelo Grupo Fidelidade para o triénio, assim como os resultados da consulta a stakeholders internos realizada no final de 2016. Contudo, estando em curso uma nova consulta às partes interessadas para revisão das prioridades do Grupo, alguns inputs foram já integrados. Este relatório segue as diretrizes para a elaboração de Relatórios de Sustentabilidade desenvolvida pela Global Reporting Initiative (GRI), na sua versão Standards, de acordo com a opção «Essencial», tendo sido também considerado o suplemento setorial definido por esta organização para o setor financeiro.

Verificação Externa

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

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

Dúvidas e Esclarecimentos

Pedidos de informação complementares, esclarecimentos adicionais ou sugestões sobre este documento podem ser enviados para fidelidadecomunidade@fidelidade.pt.

DECLARAÇÃO DE VERIFICAÇÃO



Relatório Independente de Garantia Limitada de Fiabilidade

Exmo. Conselho de Administração

Introdução

Fomos contratados pela Administração da Fidelidade – Companhia de Seguros, S.A. (“Fidelidade” ou “Empresa”) para a realização de um trabalho de garantia limitada de fiabilidade sobre os indicadores identificados abaixo na secção “Responsabilidades do auditor” que integram a informação de sustentabilidade incluída no Relatório de Sustentabilidade 2020, relativo ao ano findo em 31 de dezembro de 2020, preparados pela Empresa para efeitos de divulgação do seu desempenho anual em matéria de sustentabilidade.

Responsabilidades do Conselho de Administração

É da responsabilidade do Conselho de Administração a preparação dos indicadores identificados abaixo na secção “Responsabilidade do auditor” incluídos no Relatório de Sustentabilidade 2020, de acordo com as diretrizes para reporte de Sustentabilidade “Global Reporting Initiative” (GRI), versão GRI Standards, e com as instruções e critérios divulgados no Relatório de Sustentabilidade 2020, bem como a manutenção de um sistema de controlo interno apropriado, que permita uma adequada preparação da informação mencionada.

Responsabilidades do auditor

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

O nosso trabalho foi efetuado de acordo com a Norma Internacional sobre Trabalhos de Garantia de Fiabilidade que Não Sejam Auditorias ou Revisões de Informação Financeira Histórica (ISAE) 3000 (Revista), emitida pelo International Auditing and Assurance Standards Board da International Federation of Accountants e cumprimos as demais normas e orientações técnicas da Ordem dos Revisores Oficiais de Contas (OROC), as quais exigem que o nosso trabalho seja planeado e executado com o objetivo de obter garantia limitada de fiabilidade sobre os indicadores GRI Standards e indicadores específicos estão isentos de distorções materialmente relevantes.

O nosso trabalho de garantia de fiabilidade limitada consistiu ainda na realização de procedimentos com o objetivo de obter um grau de segurança limitado sobre se a Empresa aplicou, na informação de sustentabilidade incluída no Relatório de Sustentabilidade 2020, as diretrizes GRI Standards, para a opção “De acordo – Essencial”.

Para tanto o referido trabalho consistiu em:

- (i) Indagar a gestão e principais responsáveis das áreas em análise para compreender o modo como está estruturado o sistema de informação e a sensibilidade dos intervenientes às matérias incluídas no relato;
- (ii) Identificar a existência de processos de gestão internos conducentes à implementação de políticas económicas, ambientais e de responsabilidade social;

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

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

- (iii) Verificar, numa base de amostragem, a eficácia dos sistemas e processos de recolha, agregação, validação e relato que suportam a informação de desempenho supracitada, através de cálculos e validação de dados reportados;
- (iv) Confirmar a observância de determinadas unidades operacionais às instruções de recolha, agregação, validação e relato de informação de desempenho;
- (v) Executar, numa base de amostragem, alguns procedimentos de consubstanciação da informação, através de obtenção de evidência sobre informação reportada;
- (vi) Comparar os dados financeiros e económicos incluídos na informação de sustentabilidade com os auditados pelo auditor externo, no âmbito da revisão legal das demonstrações financeiras da Fidelidade do exercício findo em 31 de dezembro de 2020;
- (vii) Analisar o processo de definição da materialidade dos temas de sustentabilidade, com base no princípio da materialidade previsto nas diretrizes GRI Standards, de acordo com a metodologia descrita pela Empresa no Relatório;
- (viii) Verificar que a informação de sustentabilidade a incluir no Relatório cumpre com os requisitos das diretrizes GRI Standards, para a opção “De acordo – Essencial”.

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

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

Qualidade e independência

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

Cumprimos com os requisitos de independência e ética do código de ética (incluindo as Normas Internacionais de Independência) emitido pelo International Ethics Standards Board for Accountants (IESBA) e do código de ética da Ordem dos Revisores Oficiais de Contas (OROC).

Conclusão

Com base no trabalho efetuado, nada chegou ao nosso conhecimento que nos leve a concluir que os indicadores identificados acima na secção “Responsabilidades do auditor” incluídos no Relatório de Sustentabilidade 2020, relativos ao ano findo em 31 de dezembro de 2020, não tenham sido preparados, em todos os aspetos materialmente relevantes, de acordo com os requisitos das diretrizes GRI Standards e com as instruções e critérios divulgados no mesmo e que a Fidelidade não tenha aplicado, na informação de sustentabilidade incluída no Relatório de Sustentabilidade 2020, as diretrizes GRI Standards, para a opção “De acordo – Essencial”.

Restrições de uso

Este relatório é emitido unicamente para informação e uso do Conselho de Administração da Empresa, para efeitos da divulgação do Relatório de Sustentabilidade 2020, pelo que não deverá ser utilizado para quaisquer outras finalidades. Não assumiremos quaisquer responsabilidades perante terceiros.

Relatório Independente de Garantia Limitada de Fiabilidade
31 de dezembro de 2020

Fidelidade – Companhia de Seguros, S.A.
PwC 2 de 3

para além da Fidelidade, pelo nosso trabalho e pela conclusão expressa neste relatório, o qual será anexado ao Relatório de Sustentabilidade 2020 da Empresa.

29 de Junho de 2021

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

António Brochado Correia, R.O.C.

Relatório Independente de Garantia Limitada de Fiabilidade
31 de dezembro de 2020

Fidelidade – Companhia de Seguros, S.A.
PwC 3 de 3

FICHA TÉCNICA

Título | Relatório de Sustentabilidade do Grupo Fidelidade 2020

Propriedade | Fidelidade Grupo Segurador

Direção | Gabinete de Responsabilidade Social

Consultores | Sair da Casca - Consultoria em Desenvolvimento Sustentável

Direção de Arte e Produção | Liquid

Data de edição | junho 2021

Site do Programa Fidelidade Comunidade | www.fidelidadecomunidade.pt

GRUPO FIDELIDADE