

A Relatório Único Integrado de Gestão

Índice

MENSAGEM CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO - COMISSÃO EXECUTIVA

1. GRUPO FIDELIDADE

1.1. O Nosso Percurso

Números-Chave 2022

Atuar com Propósito

Destaques 2022

Prémios e Reconhecimentos

1.2. O Nosso Negócio

Modelo de Criação De Valor

Contexto de Mercado

Desafios e Oportunidades

Oferta e Investimentos

Inovação e Digitalização

1.3. A Nossa Estratégia

Estratégia, Compromissos e Metas

Stakeholders: Identificação e Meios de Envolvimento

Compromissos e Envolvimento com Iniciativas e Entidades

2. CRIAR VALOR, INVESTIR NO FUTURO

2.1. Desempenho Financeiro

Desempenho Financeiro Consolidado

Desempenho Financeiro Individual

Como Vemos O Futuro

2.2. Taxonomia Europeia

2.3. Acompanhar o Cliente

2.4. Cuidar das Pessoas

2.5. Investir na Sociedade

2.6. Proteger o Ambiente

2.7. Cadeia de Fornecimento Sustentável

2.8. Criar Valor para os Investidores

3. GOVERNANCE E GESTÃO DO RISCO

3.1. Estrutura de *Governance*

3.2. Ética e *Compliance*

3.3. Gestão do Risco

4. PROPOSTA DE APLICAÇÃO DE RESULTADOS

5. EVENTOS SUBSEQUENTES

6. SOBRE O RELATÓRIO

7. ANEXOS RELATIVOS A INFORMAÇÃO NÃO FINANCEIRA

- 7.1. Os Nossos Indicadores | Grupo Fidelidade
- 7.2. Tabela GRI
- 7.3. Demonstração Não Financeira
- 7.4. Tabela DL 89/2017
- 7.5. Tabela IIRC
- 7.6. Critérios para o Cálculo dos Indicadores

8. GLOSSÁRIO

MENSAGEM CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO - COMISSÃO EXECUTIVA

Este é o primeiro Relatório Único Integrado de Gestão da Fidelidade. Um documento que, para além do habitual relato do desempenho financeiro e da prestação de contas, contém também o relato dedicado à Sustentabilidade.

Mais do que apenas uma mudança de estilo, o presente Relatório reflete uma mudança substancial e estratégica na nossa visão para os próximos anos.

Na Fidelidade, consideramos que já não é possível existir uma divisão entre negócio e os temas de sustentabilidade. Sem sermos verdadeiramente sustentáveis, não poderemos ter um negócio robusto, rentável e com futuro.

Há muitos anos que a Fidelidade tem uma noção clara do seu papel enquanto seguradora e entidade empresarial, com uma forte consciência social e com impacto na vida dos seus clientes, parceiros e fornecedores, bem como na sociedade em geral. Para além do trabalho na área da responsabilidade social, com destaque para a continuada afirmação do Prémio Fidelidade Comunidade, um dos maiores em Portugal, é no dia-a-dia do nosso negócio que entendemos poder contribuir e fazer a diferença na vida das pessoas, através de práticas justas e consistentes, como é o caso do Programa WeCare, vocacionado para o apoio aos nossos sinistrados mais graves e cuja filosofia se tem estendido a outras áreas da nossa atuação.

Em 2022, figurámos já nos primeiros 50% do *ranking* de sustentabilidade organizado pela *Sustainalytics* relativo ao negócio segurador, subscrevemos os Dez Princípios do *United Nations Global Compact*, uma iniciativa especial do Secretário-Geral da Organização das Nações Unidas dedicada à sustentabilidade. Reforçamos, assim, o nosso compromisso com esses princípios ao nível de direitos humanos, práticas laborais, proteção ambiental e anticorrupção, integrando-os na nossa estratégia e nas nossas atividades. Paralelamente, estamos comprometidos com os *Principles for Sustainable Insurance* da *United Nations Environmental Program Finance Initiative* e reforçámos os nossos compromissos sociais com o programa WeCare, um programa que nos é muito caro e que, verdadeiramente, nos distingue enquanto empresa.

Mas, em 2022, sentimos que precisávamos de fazer mais, e demos passos firmes na definição de uma estratégia de sustentabilidade e de um modelo de *governance* que colocasse a sustentabilidade no centro das nossas preocupações. Definimos de forma muito concreta a nossa visão de longo prazo, na dimensão social e ambiental, e criámos uma direção de topo para orquestrar este esforço no dia-a-dia. Na Fidelidade, entendemos que a sustentabilidade é o *core* da nossa atividade. Proteger as pessoas e os seus bens é a nossa missão, e a sustentabilidade é condição essencial para a nossa capacidade de cumprir esse desígnio. Vemos o nosso contributo para esta sustentabilidade global em três dimensões-chave: assumindo um papel relevante na dimensão social; tendo um papel proativo na transição ecológica; e sendo um agente económico responsável e exemplar.

A título de exemplo e na vertente ambiental, mais do que trabalhar apenas na redução da nossa pegada, demos passos importantes na construção de um modelo de negócio que nos obriga a ser proativos, desenvolvendo novas soluções de produto e de serviço e tendo práticas comerciais que, efetivamente, contribuam para a redução da nossa pegada global.

No que respeita, mais genericamente, ao nosso desempenho no ano de 2022, o regresso à normalidade foi acompanhado pelo aumento considerável da sinistralidade e de outros custos. Sofremos as consequências da disrupção das cadeias logísticas de abastecimento e o impacto da Guerra na Ucrânia e das crises energética e alimentar daí decorrentes, sendo que todos estes fatores conduziram a uma inflação *record* nos últimos anos em Portugal de 8,1%, segundo dados do *Eurostat*.

O ano de 2022 foi também um dos mais difíceis nos mercados financeiros, um dos piores das últimas décadas, com enormes desvalorizações, quer no mercado de ações, quer no de obrigações, o que para uma empresa que tem cerca de 17 mil milhões de ativos sob gestão, é sempre um fator muito relevante. A volatilidade nos mercados financeiros e a incerteza macroeconómica impactaram negativamente também o negócio Vida Financeira em Portugal, prejudicando a captação de poupança inerente ao nosso modelo de negócio.

Dito isto, e apesar do cenário adverso que vivemos em 2022, podemos estar satisfeitos com os resultados que atingimos. Conseguimos crescer globalmente o nosso negócio e manter níveis de rentabilidade bastante razoáveis.

Em 2022, os nossos prémios globais cresceram 4%, atingindo 5118 milhões de euros, refletindo, quer a boa *performance* no negócio Não Vida em Portugal, mercado em que continuámos a liderar e a ganhar quota de mercado, quer o bom desempenho das nossas operações internacionais, sem exceção. O nosso resultado líquido fixou-se em 220 milhões de euros, um resultado robusto tendo em conta a conjuntura difícil e incerta que vivemos.

O contributo das nossas operações internacionais, cuja receita cresceu em 50% para 1.540 milhões de euros e representa agora 30% do negócio global, atingiu um resultado líquido de 38 milhões de euros, dando expressão à estratégia de diversificação internacional prosseguida, reforçada. Em 2022, com o aumento da nossa posição na seguradora *La Positiva* para 94% (compra de 42,9% a acionistas locais), com a integração da SIM/Ímpar com a operação já existente em Moçambique e com a consolidação do Prosperity Group que, estando baseado no Liechtenstein, se dedica sobretudo à comercialização de produtos de poupança para a reforma na Alemanha e na Suíça.

2022 foi também o ano em que a nossa aposta estratégica na saúde obteve os seus melhores resultados, com o Grupo Luz Saúde, já sem sofrer o impacto negativo decorrente da PPP do Hospital Beatriz Ângelo em Loures, a apresentar um resultado de 26,7 milhões de euros, apoiado num crescimento sustentado da receita (599 milhões de euros).

O ano de 2022 foi ainda marcado positivamente pela manutenção do *rating A- Stable* pela reputada agência *Fitch*, uma notação de topo no contexto do mercado português que, no seu relatório, sublinhou o forte perfil de negócio da Fidelidade, a elevada capitalização e solvência, a solidez do seu portefólio de investimentos, bem como a liderança destacada no mercado português e a diversificação internacional, como fatores fundamentais para a manutenção da notação financeira.

Continuámos também a trilhar o caminho da inovação no negócio segurador, com muitas soluções que são detalhadas ao longo deste relatório, mas em que destacamos a *app* Auto Digital, que utiliza realidade aumentada para a vistoria de veículos, solução distinguida no

Portugal Digital Awards. A inovação chegou também de outras áreas: na nossa *app MySavings* incluímos pela primeira vez um índice *ESG*; prosseguimos o desenvolvimento do *Just in Case*, solução premiada nos *CTT e-Commerce Awards*; ultrapassámos os 10 mil clientes na solução de serviços em casa *Fidelidade Fixo*; e lançámos uma parceria com a tecnológica *NOS* para o desenvolvimento de uma solução de cibersegurança para *PMEs*.

Por outro lado, mantivemos, em 2022, o foco nas matérias relativas à Longevidade, quer na vertente poupança quer na vertente saúde, e lançámos uma grande campanha de publicidade que representou um renovado posicionamento da Fidelidade e da Multicare no mercado: *Fidelidade a Todas as Idades*.

Deixamos uma palavra final de agradecimento para todas as nossas cerca de 8 mil pessoas espalhadas pelo mundo nas diversas empresas da área seguradora do Grupo Fidelidade. Em 2022, reforçámos a convicção de que, se trabalharmos em equipa e em sintonia com a nossa rede de distribuição, reforçando laços, voltando ao contacto humano, sabendo cada vez mais equilibrar a necessidade de estar fisicamente presente com a possibilidade de estar virtualmente mais à distância, entendendo a conjuntura e as necessidades dos nossos clientes, conseguimos ultrapassar todos os obstáculos no nosso caminho. Estes resultados, que agora apresentamos, não teriam sido possíveis sem o contributo individual de todos os que trabalham no Grupo Fidelidade e que continuam, ano após ano, a demonstrar uma grande determinação quanto ao nosso propósito de sempre: Proteger os nossos clientes, para que a vida não pare.



Jorge Magalhães Correia

Presidente do Conselho de Administração



Rogério Campos Henriques

Presidente da Comissão Executiva do CA

RJ Z

1. GRUPO FIDELIDADE

1.1. O Nosso Percorso

NÚMEROS-CHAVE 2022

PRÉMIOS BRUTOS EMITIDOS¹

5.118 M€

4,2% YoY

BUSINESS MIX



QUOTA DE MERCADO

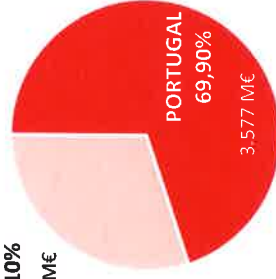
29,6%

FOOTPRINT

INTERNACIONAL

30,10%

1.540 M€



ATIVOS SOB GESTÃO

17.041 M€

-5,8% YoY

RESULTADO LÍQUIDO

220 M€

-18,4% YoY

FITCH RATING LTD

A

IFS – Insurer

Financial Strength

IDR – Long Term

Issuer Default Rating

SUSTAINALYTICS ESG RATING

MEDIUM RISK 24,7

CLIENTES³

+ 8,5 M

PORTUGAL

INTERNACIONAL

30%

70%

CUSTOS COM FORNECEDORES LOCAIS EM PORTUGAL⁴

257 M€

MEDIADORES EM PORTUGAL

3.137

RÁCIO COMBINADO NÃO VIDA

LOSS RATIO EXPENSE RATIO



COLABORADORES²

8.003

PORTUGAL

INTERNACIONAL

44,3%

55,7%

CONSUMO DE ENERGIA⁴

51.456 GJ

CONSUMO DE ÁGUA⁴

26.047 m³

DEVOLUÇÃO À SOCIEDADE

5.621 M€

¹ Inclui montantes relativos a contratos de investimento.

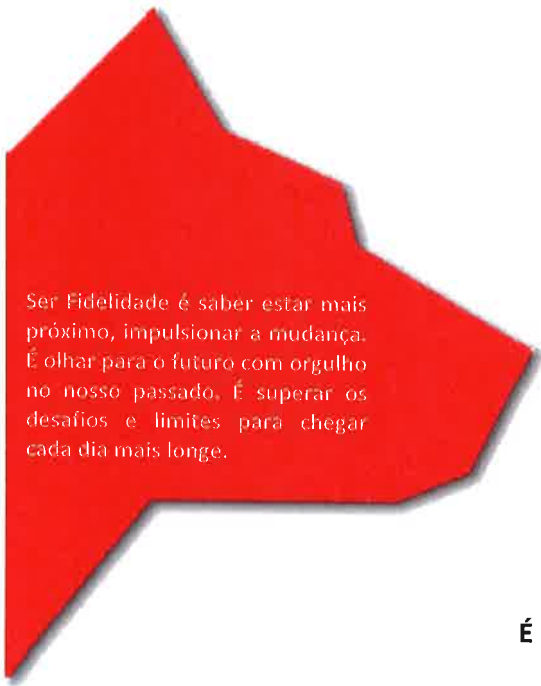
² Grupo Fidelidade, excluindo os colaboradores da Luz Saúde.

³ Seguradoras do Grupo Fidelidade.

⁴ Empresas incluídas no reporte de informação não financeira, vide subcapítulo 7.1. Os Nossos Indicadores (âmbito Portugal).

ATUAR COM PROPÓSITO

MISSÃO E VALORES



Ser Fidelidade é saber estar mais próximo, impulsionar a mudança. É olhar para o futuro com orgulho no nosso passado. É superar os desafios e limites para chegar cada dia mais longe.

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

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

É ao partilhar os nossos valores que somos Fidelidade.

BE PROUD OF OUR PAST, INSPIRE OUR FUTURE

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

BE INNOVATIVE, CHASE THE PROGRESS

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

BE OUTSTANDING, OVERCOME YOUR LIMITS

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

BE PEOPLE DRIVEN, BE THERE

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



HISTÓRIA DO GRUPO FIDELIDADE

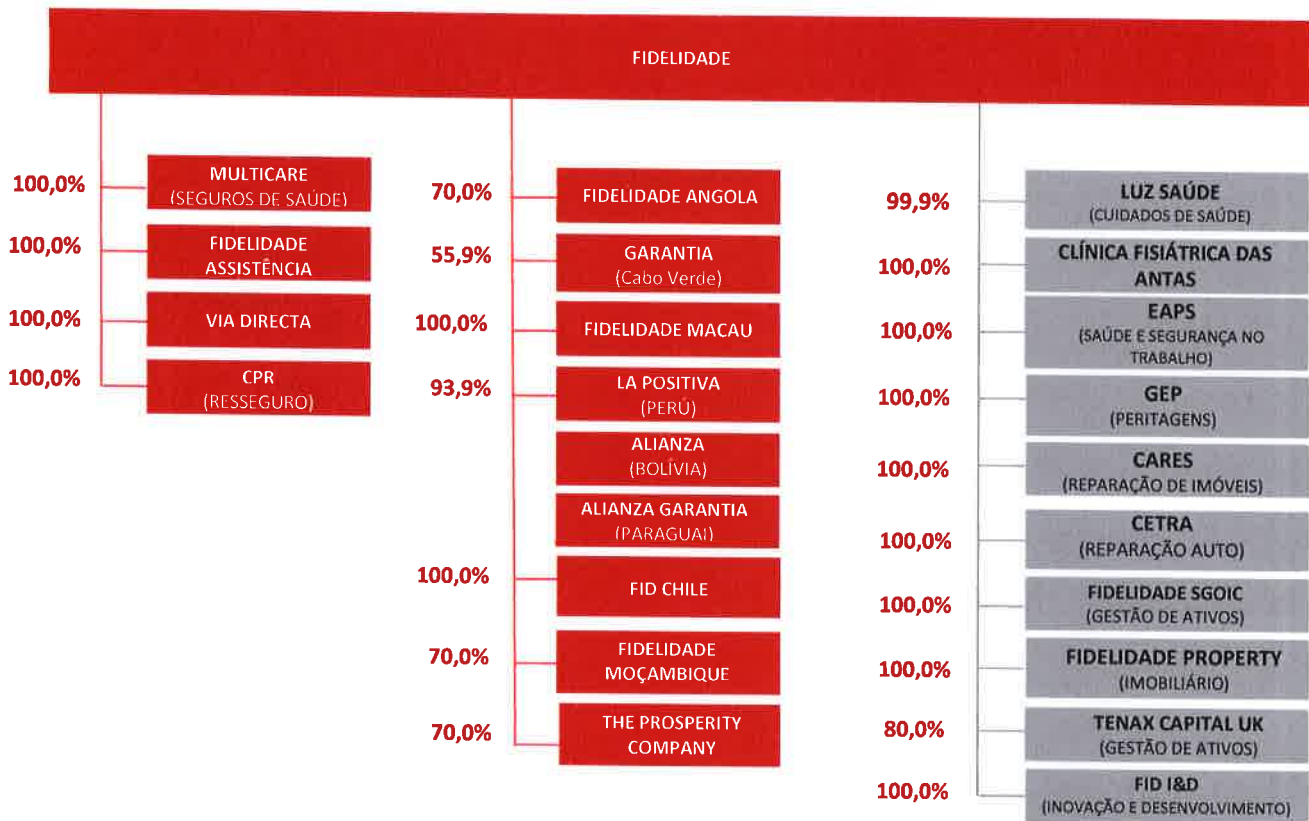
Com mais de 200 anos de história, a Fidelidade resulta da fusão de várias seguradoras nacionais e consolida no seu ADN credibilidade, dimensão e solidez.

As nossas raízes remontam a 1808, aquando da criação da seguradora Bonança, mas é em 2004 que nos estabelecemos como Fidelidade Mundial, após a integração da Fidelidade e da Mundial Confiança, reforçada em 2005 com a aquisição da Império Bonança, pelo Grupo Caixa Geral de Depósitos.

Os anos que se seguiram demonstraram o progresso na integração das duas empresas, concretizando-se o lançamento da marca única Fidelidade em 2013. O ano de 2014 é marcado pela privatização da Fidelidade, após aquisição pelo Grupo Fosun e também de uma etapa de consolidação de liderança em Portugal e expansão internacional.

A HISTÓRIA CONTINUA





Fidelidade - Companhia de Seguros, S.A. é a sociedade que encabeça o Grupo Fidelidade, sediado em Lisboa e a empresa líder do mercado de seguros português, disponibilizando produtos nos segmentos Não Vida e Vida, contando com operações em diversas geografias.

A Multicare – Seguros de Saúde, S.A. é a seguradora do grupo vocacionada para os seguros de doença, gerindo a marca líder do ramo saúde em Portugal, com mais de um milhão de clientes. Diferencia-se pelo seu pioneirismo, aposta na prevenção e capitais robustos. Dispõe de uma rede com cerca de cinco mil prestadores privados de saúde, incluindo as principais unidades de referência. É a única seguradora de saúde com a certificação do Sistema de Gestão de Qualidade ISO 9001, desde 2011.

A Fidelidade Assistência – Companhia de Seguros, S.A. é uma seguradora especializada em seguros de Assistência e de Proteção Jurídica. Atuando essencialmente como resseguradora, é líder de mercado em Portugal.

A Via Directa – Companhia de Seguros S.A. é a seguradora do Grupo vocacionada para a comercialização de seguros através de canais remotos (telefone e internet), operando através de várias marcas, entre elas a OK! teleseguros. É pioneira na venda de seguros online em Portugal e líder no segmento das seguradoras diretas.

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

Handwritten signature/initials



A Fidelidade Angola – Companhia de Seguros, S.A. (anterior Universal Seguros, S.A.), constituída em 2012, e ao nível de quota de mercado, ocupa atualmente a terceira posição no *ranking*. Atua nos ramos Não Vida e Vida, disponibilizando uma gama diversificada de produtos, em particular no segmento Empresas.



A Fidelidade está presente em Macau desde 1999, devidamente autorizada a exercer a atividade de seguros, servindo a população local com uma oferta diversificada de soluções de proteção de clientes particulares e empresas. Inicialmente através de sucursais e posteriormente através das empresas de direito local: A Fidelidade Macau – Companhia de Seguros, S.A. (constituída em 2015) e a Fidelidade Macau Vida – Companhia de Seguros, S.A. (constituída em 2020). Estas empresas de seguros comercializam seguros Não Vida e Vida, respetivamente, através de uma rede de mediação e do Banco Nacional Ultramarino (“BNU”), entidade com quem existe um acordo *Bancassurance*.



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



Fundada em 1937, La Positiva Seguros y Reaseguros, S.A., encabeça o grupo segurador *La Positiva* que, no mercado peruano, ocupa a 3.ª posição. Dispõe uma ampla gama de produtos dos ramos Não Vida e do ramo Vida, contando com uma extensa rede de distribuição no país. O Grupo La Positiva está ainda presente na Bolívia e no Paraguai, através da sua participação nas companhias Alianza Compañía de Seguros y Reaseguros S.A. E.M.A. e a Alianza Vida Seguros y Reaseguros, S.A. As sociedades La Positiva Seguros y Reaseguros, S.A. (Não Vida) e a sua participada La Positiva Vida Seguros y Reaseguros, S.A. (Vida) são empresas cotadas na bolsa de Lima (POSITIC1; POSITVC1).



A Alianza Compañía de Seguros y Reaseguros S.A foi fundada em 1991 e encabeça o maior grupo segurador de capital privado na Bolívia, comercializando seguros Não Vida e Vida, estes últimos através da Alianza Vida Seguros y Reaseguros S.A., que também detém a liderança de mercado das seguradoras Vida de capital privado. Ambas as empresas estão cotadas na Bolsa Bolivariana de Valores.



A Alianza Garantia S.A. é uma seguradora que opera nos ramos Não Vida e Vida no Paraguai desde 1972. Esta sociedade é uma subsidiária da Alianza Compañía de Seguros y Reaseguros S.A (Bolívia), que entrou no seu capital em 2014. Atualmente ocupa o 10.º lugar no *ranking* das seguradoras Não Vida no Paraguai.



A Fidelidade Moçambique – Companhia de Seguros, S.A., anteriormente denominada Seguradora Internacional de Moçambique, S.A. é uma das maiores e mais experientes companhias de seguros a operar neste país com uma oferta diversificada de produtos dos ramos Vida e Não Vida, marcando a 3ª posição no mercado segurador. Está presente em todo território nacional através de uma rede de balcões própria nas capitais provinciais, sob a marca Ímpar, e através do acesso exclusivo à rede do Millennium BIM, um dos maiores e mais prestigiados bancos a operar em Moçambique.



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



A Luz Saúde, S.A. é a cabeça do Grupo Luz Saúde e é um dos maiores grupos do mercado de prestação de cuidados de saúde privados em Portugal, gerindo catorze hospitais privados, treze clínicas privadas em regime de ambulatório e uma residência sénior. Em 2022, contou com 1.200 camas, 389 mil atendimentos de urgência e 60 mil cirurgias e partos.



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



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



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



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



A Cares – Assistência e Reparações, S.A. é a empresa do Grupo Fidelidade especializada em reparações, manutenções e assistência em imóveis, trabalhando para o mercado segurador, retalho e *corporate*, e certificada pela ISO 9001 de Qualidade desde 2013.



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

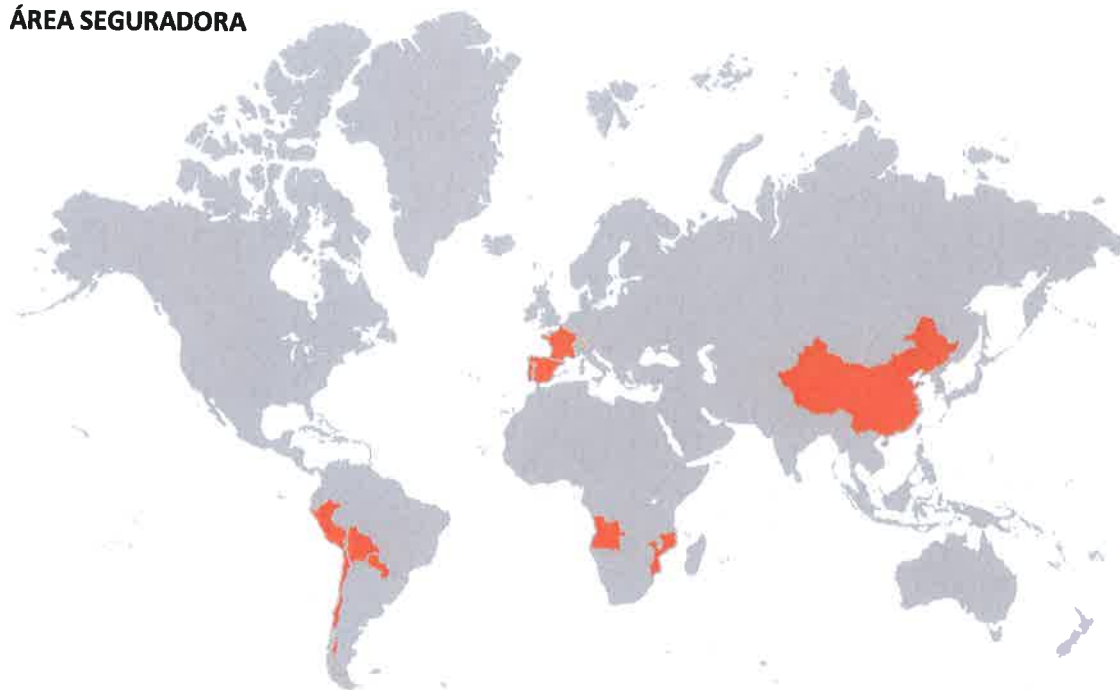


the prosperity company

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

A TPC (the prosperity company) é um grupo cujo objetivo principal é a oferta de soluções de poupança, atualmente ancorada em produtos de pensões *Unit Linked*, para particulares. A principal empresa do grupo é uma seguradora vida sediada no Liechtenstein, tendo o grupo outras empresas para a exploração de outras dimensões da sua proposta de valor, tanto para clientes como para intermediários. A sua atividade incide hoje em dia sobretudo na Suíça e na Alemanha.

ÁREA SEGURADORA


30,1%

DO NEGÓCIO DA FIDELIDADE ESTÁ FORA DE PORTUGAL


13

PAÍSES, INCLUINDO PORTUGAL


8.003⁵

COLABORADORES

LATAM

 Perú
 Bolívia
 Paraguai
 Chile


EUROPA

 Portugal
 Espanha
 França
 Liechtenstein


ÁFRICA

 Angola
 Moçambique
 Cabo Verde


ÁSIA

 Macau
 China


Vida



Não Vida



Subsidiária



Sucursal



Escritório de representação

O Grupo Fidelidade tem hoje uma posição de liderança no mercado segurador português, complementada por uma presença internacional com elevado potencial.

Nos últimos anos, o negócio internacional da Fidelidade conheceu uma verdadeira transformação. A Fidelidade cresceu no exterior e afirmou-se como referência em diversos mercados onde opera. A diversificação geográfica confere à Fidelidade maior resiliência perante contextos adversos, ao mesmo tempo que garante novas oportunidades de crescimento futuro para o negócio segurador.

A Fidelidade qualifica as suas empresas no exterior como participações estratégicas e ambiciona ser uma referência nos mercados internacionais em que opera. Nesse sentido, a *governance* internacional, implementada no passado recente, baseia-se num modelo de elevada proximidade entre as equipas locais e os

⁵ Grupo Fidelidade, excluindo os colaboradores da Luz Saúde.

serviços centrais. O objetivo é o de promover o desenvolvimento das operações no estrangeiro, por um lado aproveitando as melhores práticas da Fidelidade pelo Mundo, e, por outro lado, valorizando as especificidades locais das diferentes operações.

EXPANSÃO INTERNACIONAL

Numa primeira fase, a expansão internacional da Fidelidade passou por países onde o seu acionista e parceiro de distribuição, Caixa Geral de Depósitos já marcava presença. A expansão para estes mercados seguia uma lógica de colaboração e materialização de sinergias com este parceiro em mercados com forte proximidade cultural com o mercado nacional.

Neste contexto, a Fidelidade desenvolveu a sua presença internacional na Europa a partir de 1995, através das suas sucursais em Espanha e França, mas também a sua presença em África (Angola, Cabo Verde e Moçambique) e em Macau.

Numa segunda fase, e já após o processo de privatização da Companhia, a expansão internacional conheceu um desenvolvimento acelerado com a entrada em mercados de elevado potencial, tanto pelas suas perspetivas socioeconómicas como pelo crescimento acelerado dos respetivos setores seguradores.

A Fidelidade entrou, assim na América Latina em 2019, através da compra de uma posição maioritária na seguradora La Positiva, com sede no Perú. Esta compra garantiu ainda a entrada no mercado da Bolívia e no mercado do Paraguai. Já em 2020, a Fidelidade lançou a sua operação no Chile.



A entrada na América do Sul, em 2019, marca um momento de viragem na estratégia de internacionalização do Grupo. A Fidelidade adquire uma participação maioritária no grupo segurador La Positiva, um grupo de referência no mercado peruano. Com esta aquisição, o Grupo Fidelidade passou a ter acesso ao mercado da Bolívia e do Paraguai. No ano 2020, a Fidelidade cria, também, uma nova seguradora no Chile. A língua espanhola passa, assim, a ter um peso semelhante ao da língua portuguesa, tanto no universo dos colaboradores, como dos clientes.

Em 2022, a atividade internacional superou os 1,5 mil milhões de euros de Prémios Brutos Emitidos, como resultado de um crescimento consistente em todas as geografias onde a Fidelidade tem operação.

Em 2022, a Fidelidade reforçou a sua posição competitiva, tendo ganho quota de mercado em praticamente todos os mercados e competido diariamente em muitas das geografias por posições de liderança.

O crescimento das operações internacionais resultou do crescimento orgânico obtido em muitas das geografias, e das duas aquisições realizadas no período: a seguradora internacional de Moçambique e a the prosperity company (TPC) no Liechtenstein. No primeiro caso, a Fidelidade reforçou a sua presença no mercado moçambicano onde já estava presente, assumindo, assim, o lugar entre as maiores seguradoras neste mercado. Já no caso da TPC, a aquisição da maioria do capital garantiu o acesso a uma seguradora com uma plataforma tecnológica avançada e uma ampla oferta de produtos Vida.

FID SEGUROS | CHILE

Resultado do interesse pelo mercado segurador chileno, e de uma abordagem sistemática ao mercado, a Fidelidade lançou de raiz uma operação no Chile em 2020, a FID Chile. No seu primeiro ano de atividade, a operação atingiu 40M USD de prémios brutos emitidos (PBEs) e 1.0% de quota de mercado, muito acima das expectativas.

Desde então, a FID Chile tem-se destacado como um *player* irreverente, com uma proposta de valor arrojada, baseada numa cultura tecnológica e inovadora, oferecendo uma larga variedade de produtos através de uma abordagem multicanal. A operação é liderada por uma equipa jovem e simultaneamente experiente na indústria seguradora.

A inexistência de *legacy* associada a um perfil de empresa ágil, com decisões altamente suportadas na análise de dados, tem permitido o desenvolvimento de soluções inovadoras, com um reduzido *time to market* e elevados níveis de serviço, constituindo uma importante vantagem competitiva no mercado local. O reconhecimento deste projeto passa pelo crescimento no mercado chileno, mas também pelo reconhecimento obtido no exterior – a título de exemplo, a FID Seguros ganhou o prémio *Insurer Innovation Awards – Americas* em 2022.

No final de 2021, a FID Chile atingiu os 70M USD em PBEs com uma quota de mercado de 1.5%, sendo que, até ao final de 2022, ultrapassou os 108 M USD, 87.920 clientes e 2,2% de quota de mercado.

O modelo de negócio inovador, a equipa de gestão e a experiência recente de crescimento são bons indicadores quanto à capacidade da FID Chile se tornar uma referência no mercado chileno a médio prazo.

DESTAQUES 2022

Temas corporativos

Aquisições

the prosperity company

Aquisição da seguradora the prosperity company (“TPC”) – A Fidelidade concluiu a aquisição de 70% do capital da *holding* do Grupo TPC, que tem como principal atividade o desenvolvimento de produtos de poupança de longo prazo, assentes em soluções tecnológicas inovadoras. A TPC está presente em vários países, tais como Alemanha, Suíça e Itália.

La Positiva Generales

Reforço da participação na La Positiva - A Fidelidade concluiu com sucesso uma Oferta Pública de Aquisição (“OPA”) sobre as ações da seguradora peruana La Positiva Seguros y Reaseguros, S.A. (“La Positiva”) que lhe permitiu adquirir mais 42,9% do seu capital, fazendo um investimento de 396,3 milhões de Soles, cerca de 101,2 milhões de Euros. A Fidelidade, que era já detentora de 51% do capital da La Positiva passa, assim, a controlar 93,9% da seguradora. Esta transação, já prevista no acordo inicial de 2018, permite reforçar a posição de controlo da Fidelidade na La Positiva, considerada um ativo estratégico na expansão internacional do Grupo.

Luz Saúde

Reforço da participação na Luz Saúde - A Fidelidade, dando concretização ao plano traçado em 2017, concluiu a aquisição de mais 49% do capital da Luz Saúde, passando assim a deter diretamente 99,9% do capital. Esta transação inscreve-se na estratégia de reforço da posição do Grupo na área da saúde, em particular no que se refere à prestação de cuidados de saúde hospitalares de elevada qualidade e diferenciação, domínio em que o Grupo Luz Saúde detém uma posição destacada e prossegue numa trajetória de continuada afirmação.

Tenax Capital Limited

Reforço da participação adicional de 5% do capital da Tenax Capital Limited, por via do exercício da *call option* que estava contratualmente acordada, passando assim a deter 80% do capital social.

Ratings

EM PORTUGAL

Fidelidade

A agência de notação financeira *Fitch* reafirmou, este ano, a atribuição à Fidelidade o *Rating A- stable* (IDR) e *A stable* (IFS), notação das mais elevadas no panorama empresarial nacional, que expressa a forte capacidade da Fidelidade para honrar os seus compromissos financeiros.

A Fidelidade obteve o *Rating ESG* da *Sustainalytics*, revelador dos esforços feitos pela Fidelidade ao longo dos anos no sentido de ter uma atuação cada vez mais responsável social, ambiental e economicamente. Em particular, destaca-se a gestão do risco de *Data Privacy and Security* que foi avaliada como "Forte".

ATIVIDADE INTERNACIONAL

Fidelidade Macau - *Fitch*

A agência de notação financeira *Fitch* atribui à Fidelidade Macau, pela primeira vez, o *Rating A- stable* (IFS), notações das mais elevadas na Região Administrativa Especial de Macau.

FID Chile – *Feller Rate*

É atribuído pela *Feller Rate* o *Rating A+* com perspetiva estável, contribuindo para o processo de consolidação da FID Seguros no mercado chileno.

La Positiva – *Moody's* e *Pacific Credit Rating*

É atribuído o *Rating A* com perspetiva estável à La Positiva Generales e à La Positiva Vida pela *Moody's* e pela *Pacific Credit Rating*.

UNITED NATIONS GLOBAL COMPACT

Em 2022, no quadro do seu compromisso de contribuir para um futuro mais sustentável, a Fidelidade aderiu ao *United Nations Global Compact*, uma iniciativa especial do Secretário-Geral da ONU dedicada à sustentabilidade empresarial e assente em 10 Princípios, alicerçados em declarações e convenções universais.

UNEP FI Principles for Sustainable Insurance

Ainda em 2022, a Fidelidade subscreveu os UNEP FI - *Principles for Sustainable Insurance*, refletindo o seu empenho em implementar princípios de responsabilidade e transparência e em integrar os fatores ambiental, social e de *governance* em todos os processos do negócio.

Oferta

Fundo Florestal

Em 2022, foi proposta a constituição de um fundo florestal que, visando a valorização do capital investido através da gestão dos recursos florestais e agrícolas, pretende ser um instrumento relevante na promoção de uma política florestal mais sustentável em Portugal. Através do investimento no setor florestal com o cumprimento de critérios e gestão dos riscos ambientais, sociais e de melhores práticas de governação (ESG - *Environmental, Social and Governance*), este fundo deverá assegurar uma gestão dos ativos vivos que integram os recursos florestais e a gestão do património imobiliário envolvente, procurando também salvaguardar critérios de rentabilidade, risco e liquidez, acautelando e valorizando os interesses dos seus Participantes e do capital investido.

- Fundos a investir numa **floresta premium** em Portugal
- Com **acreditação internacional**
- **Gestão de ativos**
- Portefólio equilibrado com **resultados financeiros diretos estáveis e créditos de carbono de elevada qualidade.**

- Fundo Florestal Imobiliário sob a **supervisão da CMVM** e gerido pela **Fidelidade Sociedade Gestora**
- Prazo: **20 anos**, renovado por períodos adicionais de 5 anos
- **Capital inicial: 12 M€** | Compromisso da Fidelidade 100%

Saúde

EM PORTUGAL

Check-Ups

A realização de rastreios regulares é das ferramentas mais importantes para a prevenção da doença e diagnóstico precoce. Em 2022, foi feita a mais recente atualização do *Check-up* Oncológico. Foi, também, dada continuidade ao *check-up* gratuito pós-COVID-19 em 2022. O foco nas consequências pós-COVID-19 continua a ter muito debate e investigação científica, por isso é importante continuarmos a apoiar os clientes.

Medicina Online

Foi dada continuidade à plataforma de telemedicina que, em 2022, fez mais de 175.000 consultas médicas, um crescimento de mais de 20% face a 2021. Em 2022, foram lançadas três novas especialidades (Cardiologia, Gastroenterologia e Oftalmologia), foi reforçada a comunicação no Médico Assistente *Online* e lançado o programa “Põe-te em Forma” com aconselhamento de *Personal Trainers*.

Vitality

Em 2022, foi mantida a dinamização deste programa, que continua a ser um *case study* em Portugal em termos de prevenção em saúde, tendo ocorrido a 2ª edição da Corrida Multicare *Vitality*. Foi lançada uma versão para clientes *tailor made (Corporate)*, que teve adesão positiva.

ATIVIDADE INTERNACIONAL

Fidelidade Macau - Seguro de Vacina

A Fidelidade Macau desenvolveu, em 2022, um novo produto de seguro para vacinas, em colaboração com o Governo de Macau, com o objetivo de proteger a população local.

Fidelidade Ímpar - Seguro de Saúde

A Fidelidade Ímpar implementou, em 2022, novos planos e coberturas de seguro de saúde, no âmbito do desenvolvimento de melhorias e novas ofertas que decorreram ao longo do ano.

Alianza Garantia - Salud Gold

Em 2022, a Alianza Garantia lançou o seu primeiro produto de seguro de saúde, *Salud Gold*, convertendo-se, assim, na primeira seguradora do mercado com este tipo de produto.

Investimento, Poupança & Vida

EM PORTUGAL

Vida Financeiros

Os produtos financeiros lançados em 2022 incluíram o Investimento Global 5 anos em janeiro e setembro e o Investimento Ibéria em março, maio e julho. São produtos financeiros ligados a fundos de investimento, sem participação nos resultados e sem garantia de rendimento e de capital, com a expectativa de rentabilizar as poupanças de forma sólida.

Fidelidade *Savings*

Com o objetivo de associar a poupança e o investimento à promoção de boas práticas sociais, ambientais e de *governance*, a Fidelidade passou a incluir uma componente sustentável no produto de seguro de vida individual Fidelidade *Savings*. Nesta componente, os índices de ativos estão alinhados com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas e com os Princípios de Investimento Responsável, dedicados à criação consciente de impactos sociais e ambientais positivos. Como tal, excluem da sua carteira setores controversos ou com um impacto ambiental negativo ou, ainda, aqueles que não cumpram os procedimentos internacionais de direitos humanos, de trabalho, ambientais e de corrupção – de acordo com os Princípios do *UN Global Compact*. Este objetivo sustentável enquadra-se na estratégia da Fidelidade de integrar, cada vez mais, no desenho do seu portefólio, critérios ambientais e sociais.

Assistência Lar Sénior 70+

Para clientes com mais de 70 anos, o produto oferece um conjunto de serviços que contribuem para um dia-a-dia mais fácil, com todo o conforto e recursos.

Projeto IPATH (Invalidez Permanente Absoluta para o Trabalho Habitual)

Em 2022, foi reforçada a atuação no que diz respeito à IPATH através da implementação de um novo questionário para avaliação de tarefas passíveis ou não de ser realizadas pelo acidentado. Foram identificados casos para acompanhamento pela equipa WeCare para avaliação conjunta. Adicionalmente, foi elaborado um artigo científico em parceria com o Centro de Reabilitação Profissional de Gaia na definição de princípios, metodologias e critérios de avaliação IPATH.

Trabalhador Independente

Foi reformulado o modelo tarifário do seguro AT – Trabalhador Independente, contando agora com uma lista atualizada de profissões disponíveis e uma garantia de continuidade nos fluxos de simulação e emissão, de forma a permitir uma resposta mais ágil da rede. Foi implementada uma nova tarifa alicerçada em modelos de otimização, com vista a um balanço entre competitividade e rentabilidade.

ATIVIDADE INTERNACIONAL

TENAX - Subfundos

Lançou, em 2022, dois subfundos com objetivos ESG ao abrigo da SFDR da União Europeia - *Tenax Healthcare Fund* e *Tenax Sustainable Credit Fund*.

La Positiva - Investimentos *Eco-Friendly*

Em 2022, a La Positiva solicitou à área de investimentos a criação de um portefólio de investimentos *eco-friendly*, reforçando o esforço da empresa em tornar-se cada vez mais responsável e sustentável.

the prosperity company - Fundos Sustentáveis

A the prosperity company continuou a desenvolver o seu portefólio de investimentos sustentáveis através da adição de 89 novos fundos, totalizando agora 316 fundos sustentáveis (80% do portefólio).

the prosperity company - *KOKON Value Green*

O ano de 2022 marcou o lançamento de um produto *green* oferecido pela the prosperity company, comprometendo-se a plantar uma árvore por cada apólice e por ano. Foram plantadas 608 árvores.

Garantia - Seguro Obrigatório de Acidentes de Trabalho e Doenças Profissionais

Foi criado e lançado o novo Seguro Obrigatório de Acidentes de Trabalho e Doenças Profissionais (SOATDP) pela Garantia, incluindo o módulo de carregamento massivo de pessoas seguras.

Outros Segmentos

EM PORTUGAL

Fidelidade Multirriscos Empresas

Este novo produto oferece uma proteção robusta com coberturas base essenciais e transversais a todos os setores de atividade, uma proteção que se ajusta às diferentes atividades com coberturas facultativas de acordo com o setor de atividade e uma proteção personalizada com a possibilidade de escolha de diferentes capitais seguros e opções de franquia mais adequadas à proteção que se pretende adquirir.

Fidelidade Responsabilidade Civil Profissional

Um novo produto que pretende garantir o pagamento de indemnizações decorrentes de perdas financeiras resultantes de uma reclamação por um ato incorreto. Destina-se a empresas e empresários em nome individual (ENI) com faturação até 5 milhões de euros que prestam um ou mais serviços no decorrer da sua atividade profissional. É necessário para proteger empresas e ENI e garantir a sua estabilidade financeira face a potenciais reclamações de terceiros, resultantes de uma negligência ocorrida no exercício da atividade profissional.

Mobilidade Verde

Continuou em 2022, a comercialização com sucesso de produtos de mobilidade verde. Destaca-se o Ok! Auto Elétrico, seguro específico para carros elétricos que garante a proteção e assistência para o veículo, incluindo reboque para a estação de carregamento mais próxima, proteção para cabos de carregamento e preços diferenciados no aluguer de veículos e descontos em produtos. Adicionalmente, o produto *OK! Bike*, que pretende oferecer a garantia de proteção em viagens de bicicleta e disponibiliza a localização imediata em caso de acidente.

Projeto *The Medelan*

O projeto *The Medelan* é um exemplo do compromisso do Grupo no que toca à sustentabilidade. O edifício, localizado no centro de Milão (Itália), foi alvo de um projeto de reabilitação integral, concluído em setembro de 2022, contando já com pré-Certificação LEED nível Platina (*Platinum*), Certificação WELL nível Prata (*Silver*) e *Wired Score Certified*.

Prevenção

A Safemode desenvolveu uma oferta para associar serviços de proteção (saúde e segurança no trabalho) ao seguro de Acidentes de Trabalho. Iniciou também, em 2022, novas coberturas de Prevenção do Seguro de Acidentes de Trabalho, projeto que se desenvolverá em 2023.

Operação

EM PORTUGAL

Proposta Integrada de Seguro

Em 2022, foi desenvolvido um documento-chave para sintetizar, agregar e sistematizar a oferta de soluções de proteção, que visam satisfazer as necessidades do cliente identificadas na fase inicial do processo de venda.

Homebanking

Já desenvolvido, o *homebanking* é um serviço simples para famílias e negócios, a pensar na sua mobilidade e conveniência, e com funcionalidades inovadoras. Sendo a CGD um dos nossos principais parceiros e dispendo deste serviço. Em 2022, foi disponibilizada a oferta de alguns produtos financeiros no Serviço Caixadirecta (nomeadamente nos canais *online*, aplicação e telefone). Assim, foram disponibilizadas as seguintes funções para o produto PPR Evoluir: consulta, subscrição, reforço, resgate, recomposição e alteração das entregas programadas.

ATIVIDADE INTERNACIONAL

China - Parceria de referência

No ano de 2022, a Fidelidade manteve o compromisso de ser a seguradora parceira de referência para as empresas chinesas com presença internacional, trabalhando com diversas indústrias do Top 100 das maiores empresas chinesas, atingindo-se cerca de 16,4 M€ de prémios brutos emitidos nas várias geografias. Já ao nível do negócio bilateral, este foi também um ano de reforço do compromisso com as empresas portuguesas, providenciando soluções cada vez mais globais para as necessidades dos seus clientes, de onde se destaca o negócio de clientes portugueses em Espanha que atingiu 13,1 M€ em prémios brutos emitidos.

Garantia - Prevenção de Branqueamento de Capitais e Financiamento do Terrorismo

A Garantia iniciou a implementação da primeira fase dos procedimentos para a Prevenção de Branqueamento de Capitais e Financiamento do Terrorismo, no âmbito do

Plataforma CTT

Em 2022, foi desenvolvida uma plataforma comercial de parceiros para o canal CTT, com duas linhas de negócio comercializadas, Saúde e Vida Financeiro. Esta plataforma foi disponibilizada em julho de 2022.

projeto corporativo da Direção de *Compliance* da Fidelidade.

FID Chile - Teleton

Pelo segundo ano consecutivo, a FID Chile continuou o seu trabalho de promoção com a *Teleton* (instituto de reabilitação infantil), através de um plano interno de sensibilização para melhorar a participação e donativos para a entidade.

Inovação

EM PORTUGAL

Protechting 5.0

A Fidelidade, a Fosun e o Hospital da Luz Learning Health lançaram, em 2022, a 5ª edição do *Protechting*, um programa internacional para a inovação, que liga as *startups* de topo nas áreas de *Insurtech* (seguros) e *Healthtech* (saúde) com empresas de alcance global nestas indústrias e com forte aposta em soluções ligadas à Sustentabilidade.

FIXO

A aplicação FIXO, lançada em 2021, responde a uma necessidade de mercado para serviços de qualidade ao domicílio, alinhada com a estratégia de expansão da oferta de serviços da Fidelidade.

Aplicação Auto Digital

A OK! teleseguros lançou, em 2022, a aplicação Auto Digital, que permite a digitalização do processo de vistoria automóvel com recurso à tecnologia da realidade aumentada, tornando, assim, a contratação de um seguro automóvel com coberturas de danos próprios 100% digital.

ATIVIDADE INTERNACIONAL

FID Chile - Insurer Innovation Award 2022

A FID Chile foi nomeada e distinguida com o prémio *Insurer Innovation Award 2022* – América, pela instituição *The Digital Insurer*. O projeto premiado, *Open FID*, promove a transformação digital para fazer a ligação entre os *brokers* e os processos com a empresa.

the prosperity company - Digitalização

A the prosperity company promoveu, em 2022, o desenvolvimento de modelos inovadores e a digitalização de serviços, focando-se principalmente no acolhimento de *brokers* automatizado e digital, academia de produtos *online*, uma aplicação para clientes e serviços de *email* e impressão. O investimento superou os 2M CHF.

Fidelidade Angola - Campanha Auto Easy

A Fidelidade Angola lançou o seu primeiro produto de contratação 100% *online*, que permite reforçar a imagem da companhia como empresa inovadora no mercado angolano de seguros.

Fidelidade Ímpar - Curso *Online* para Promotores

A Fidelidade Ímpar foi a primeira seguradora a implementar um curso dedicado ao recrutamento de potenciais comerciais totalmente *online*, permitindo que qualquer pessoa que se queira candidatar, independentemente da zona geográfica, possa fazê-lo.

Organização e Enablers

EM PORTUGAL

Estratégia de Sustentabilidade

Em 2022, procedeu-se à definição e implementação da estratégia de sustentabilidade para o Grupo Fidelidade, incluindo as operações internacionais.

ATIVIDADE INTERNACIONAL

Fidelidade Moçambique – 30.º Aniversário

A Seguradora Internacional de Moçambique, S.A., que vinha operando sob a marca Fidelidade - Ímpar adotou uma nova designação social, Fidelidade Moçambique – Companhia de Seguros, S.A., e desenvolve várias atividades para colaboradores e comunidade durante 2022, ano em que completa 30 anos de existência. Além dos eventos em que participou, desenvolveu também o seu alcance *online* com a implementação de um novo *website* e o lançamento da aplicação *My Fidelidade Moz*.

Middle Market de Property & Casualty

Foi criado o departamento de subscrição de *Middle Market de Property & Casualty*, que inclui ramos de responsabilidade civil, transportes, patrimoniais e engenharia. Atuando no segmento das pequenas e médias empresas, tem como objetivo dinamizar a nossa presença neste segmento de mercado com a prestação de um apoio técnico de maior proximidade e com uma oferta de produtos mais dirigida às necessidades do setor.

International Corporate Business

O gabinete de *International Corporate Business* foi criado para desenvolver o negócio internacional dos ramos sob gestão da Direção de Negócio Empresas, nomeadamente para o acompanhamento dos programas internacionais dos clientes, o desenvolvimento de programas internacionais de *property & casualty (P&C)* e o apoio às filiais e sucursais no exterior.

Otimização de resseguro

Ao longo de 2022, foram desenvolvidas atividades de otimização das condições de resseguro das várias operações do Grupo, que permitirão, no futuro, uma plena integração dos suportes de resseguro de todo o Grupo Fidelidade.

Robotização de Processos

Participação na implementação de um *robot (RPA - Robotic Process Automation)*, que visou a otimização dos processos do carregamento de dados de FSCD (sistema financeiro) que compõem o Processo de “Cobrança de recibos de cosseguro não líder”.

Office Business Agility (OBA)

O OBA, com o seu papel de catalisador da transformação, continuou, em 2022, a contribuir para o fomento da agilidade na empresa. Durante o ano, esta área teve como foco o apoio ao processo de planeamento e seguimento estratégico e operacional, o apoio a projetos transversais e específicos das várias áreas de negócio, em questões de produtos, processos e operativa, a formação de líderes e dinamizadores e a dinamização da comunicação interna e externa nestas matérias.

Suporte Comercial

A Fidelidade criou duas novas estruturas para reforço da sua área comercial: o Centro de Desenvolvimento Comercial e o Centro de Médias Empresas.

O trigésimo aniversário da empresa marca um percurso focado na inovação e na permanente melhoria dos produtos e serviços, dando o seu contributo para o bem-estar das famílias moçambicanas e para o desenvolvimento e crescimento das empresas no país.

FID Chile – Centros de Negócio e Canais de Venda

No Chile, foram abertos dois novos centros de negócio (Concepción e Puerto Montt). Foram, ainda, implementados cinco novos canais de vendas: Entel, Itaú, 123 Seguros, Scotiabank e Unimark.

La Positiva – Portal de Corretores

Procedeu-se ao melhoramento da experiência do Portal de Corretores, já utilizado por mais de 600 Corretores. Este melhoramento permitiu realizar mais transações, pois facilitou os processos de venda e consulta.

 **PRÉMIOS E RECONHECIMENTOS**

A Fidelidade continuou, em 2022, a reforçar a sua presença qualitativa no mercado, do que resultou um conjunto de reconhecimentos e distinções por parte dos seus principais *stakeholders*. Os Prémios e Reconhecimentos de 2022 refletem o empenho do Grupo em afirmar-se como uma empresa responsável e sustentável, em todos os âmbitos de ação.

Portugal Digital Awards

A Fidelidade conquistou o prémio *Best Insurance Project*, atribuído ao melhor projeto de transformação digital no setor dos seguros, com o serviço “Tratamento Automático dos Sinistros Automóvel”. Um serviço que assenta, por um lado, numa tecnologia modular para corrigir a distorção espacial introduzida pela câmara e pelo utilizador nas fotografias captadas para efeitos de declaração de sinistro e, por outro, num sistema de *auto machine learning* (ML), que permite gerar modelos de ML de qualidade com intervenção humana mínima.

A conjugação dos dois sistemas permite um elevado grau de automação, reduzindo em aproximadamente 60% a carga de processamento manual das declarações de acidente, garantindo a manutenção de serviço e o tempo de resposta aos clientes. Na categoria *Digital Grand Awards*, a aplicação Auto Digital da Via Directa, que permite ao cliente, no momento de contratar um seguro automóvel, realizar ele próprio a vistoria à viatura, conquistou o título de *Best Future of Customer Experience Project*. Através de um processo simples e inovador, a aplicação pretende criar uma experiência de utilização única ao cliente, independentemente da sua capacidade de utilização de ferramentas digitais. O Auto Digital permite, ainda, realizar vistorias de forma digital através de vídeos de realidade aumentada.

Innovation Awards

A FID Seguros Chile ganhou, em 2022, o prémio internacional *The World’s Digital Insurer*, na categoria de *Insurer Innovation Awards – Americas*. Este prémio reflete a contínua expansão geográfica e contribui para uma maior proximidade e credibilidade junto dos clientes e parceiros de negócio.

Best Contact Centers 2022

Os *contact centers* da Fidelidade e da Multicare, cuja operação é assegurada pela *NewSpring Services*, foram premiados na edição de 2022 dos prémios APCC - Associação Portuguesa de *Contact Centers*.

CTT e-Commerce Awards

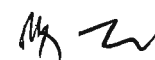
O projeto *Just in Case*, produto da Fidelidade para seguros de viagens, foi o vencedor da edição do CTT *e-Commerce Awards 2022*, na categoria *App e-commerce*.

Prémios Human Resources

O Grupo Fidelidade foi premiado em 2022, na 11ª edição dos Prémios *Human Resources Portugal*, tendo-lhe sido atribuído os prémios *Well-Being*, “Gestão de Seniores e Envelhecimento Ativo/Preparação para a Reforma” e “Diretor de Recursos Humanos”.

Prémio Iberian Lawyer

A Fidelidade foi distinguida, pelo quarto ano consecutivo, nos *Gold Awards* organizados pela *Iberian Lawyer*, sendo que, nesta sexta edição, a Fidelidade, para além de ter sido a única seguradora portuguesa nomeada para o prémio *In-House Legal Team of the Year - Insurance*, foi galardoada com o prémio *In-house Counsel of the Year*, da indústria seguradora na Península Ibérica.



Nomeação para Prémio EFMA

O projeto FIXO Fidelidade foi nomeado para a categoria de *Product & Service Innovation* nos prémios *EFMA-Accenture Innovation in Insurance Awards*.

Fidelidade Sociedade Gestora

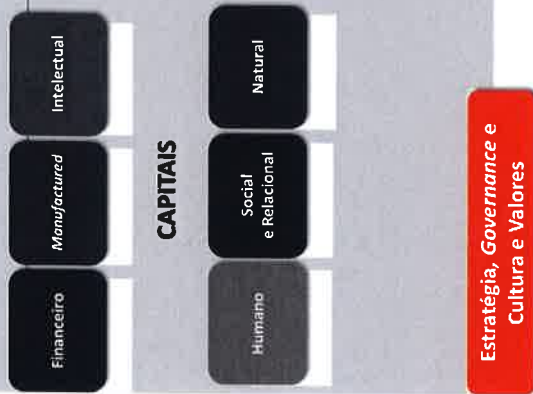
Em 2022, foram atribuídos prémios relacionados com os edifícios, nomeadamente para o hotel *The Ivens*, considerado pelos leitores da *Condé Nast Traveler* o sexto melhor hotel da Península Ibérica, sendo-lhe também atribuído o título "*Best Visual Identity*" nos Prémios *AHEAD Europe*. Estas duas distinções salientam a qualidade do portefólio imobiliário do fundo IMOFID, gerido pela Fidelidade Sociedade Gestora (FSG), entidade detida a 100% pelo Grupo Fidelidade. A Fidelidade Property Europe conquistou o prémio SIL 2022 (Salão Imobiliário de Lisboa) pela melhor reabilitação urbana na categoria Turismo. O projeto premiado consistiu na adaptação/reabilitação de um palacete oitocentista em pleno Chiado, antigo edifício da Rádio Renascença, situado no nº 14 da Rua Ivens e que se desenvolve também do nº 1 ao nº 5 da Rua Capelo. A sua transformação num hotel de charme de 5 estrelas estará a cargo do grupo hoteleiro português CAISOR, que atualmente gere o *Lx Boutique Hotel*, também na baixa de Lisboa.

1.2. O Nosso Negócio

MODELO DE CRIAÇÃO DE VALOR

Modelo de Criação de Valor

O Grupo Fidelidade está empenhado na **criação de valor para todos os seus stakeholders, contribuindo para a construção de uma sociedade sustentável**. O nosso modelo de negócio emerge da nossa missão e dos nossos valores, assentes numa estratégia de longo prazo e um modelo de *governance* robusto e transparente.



2024

INPUTS

Financeiro

- .Capitais Próprios
- .Dívida

Manufactured

- .Imóveis de utilização própria pela Fidelidade no âmbito das suas atividades (edifícios, escritórios, oficinas)
- .Tecnologia (*software*, servidores, computadores e outros *hardwares*)

Intelectual

- .*Know-How* e *Expertise* Técnicos (internos e externos)
- .I&D através de patentes
- .Relação com empresas, *startups* e organizações sociais

CAPITAIS

Humano

- .Colaboradores presentes em 13 países e 4 continentes

Social e Relacional

- .Agentes e Mediadores (exclusivos e não exclusivos)
- .Corretores
- .Banca
- .*Contact Centers*
- .Canais Digitais
- .Fornecedores e Parceiros
- .Clientes
- .Comunidade

Natural

- .Todos os recursos naturais necessários às atividades económicas (nossas e dos parceiros)

MODELO DE GESTÃO

Estratégia, *Governance* e Cultura e Valores

Estratégia

Ao plano estratégico de negócio corresponde uma visão de longo prazo, que integra o posicionamento da Fidelidade enquanto agente de mudança empenhado na construção de um modelo de desenvolvimento sustentável.

Governance

No contexto de um mercado em permanente evolução, em que as exigências legais e regulatórias são, cada vez mais, desafiantes, a definição de uma estrutura sólida de *governance*, coadjuvada por mecanismos éticos, mas também de *compliance* e gestão do risco, é fundamental para assegurar um desenvolvimento sustentado, criando valor para todos os *stakeholders*.

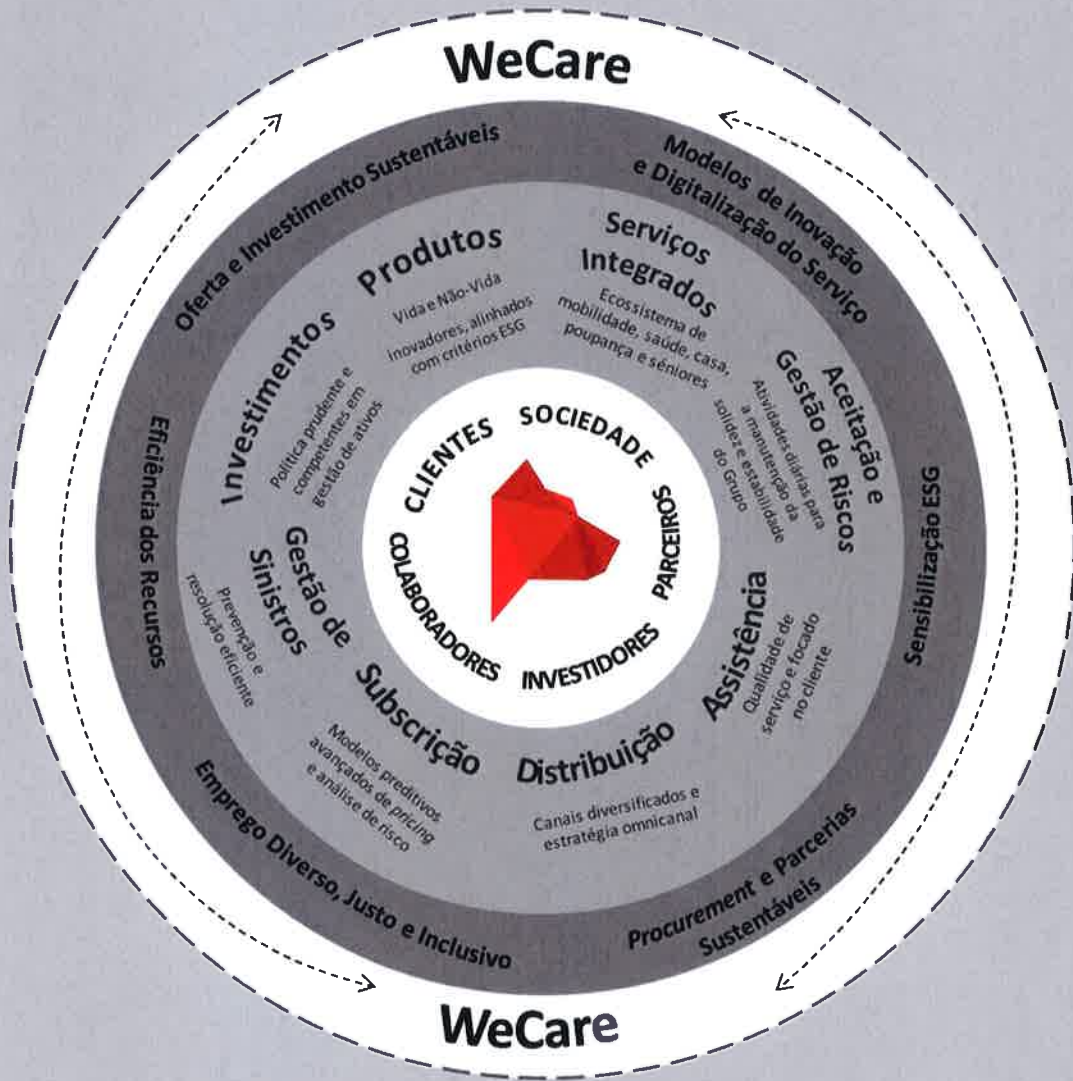
Cultura e Valores

Uma cultura organizacional assente em “Fazer bem o bem”, consubstanciada pelo compromisso WeCare - de cuidado para com todos os seus *stakeholders* - e pautada pelos valores ***Be proud of our past, inspire our future | Be innovative, chase the progress | Be outstanding, overcome your limits | Be people, be there.***

CONTEXTO EXTERNO



13 2



Handwritten signature or initials.

OUTCOMES

Financeiro	<ul style="list-style-type: none"> .Retorno sobre o capital dos nossos acionistas .Remuneração dos nossos investidores .Alocação dos ativos sob gestão crescentemente alinhada com critérios ESG
Manufactured	<ul style="list-style-type: none"> .Valor para a economia e a sociedade em geral, através de serviços prestados, gestão de sinistros e gestão de fornecedores e parceiros
Intelectual	<ul style="list-style-type: none"> .Serviços eficientes e de qualidade que potenciam a satisfação dos clientes e a utilização sustentável dos recursos
Humano	<ul style="list-style-type: none"> .Colaboradores valorizados, apoiados e capacitados com <i>mindset</i> de liderança e comprometidos com o espírito WeCare
Social e Relacional	<ul style="list-style-type: none"> .Clientes acompanhados com acesso a uma oferta inovadora e sustentável, que responde a necessidades e supera expectativas .Fornecedores e parceiros alinhados com os nossos valores e princípios de negócio e sustentabilidade .Envolvimento com a comunidade, através da proximidade com apoios concretos e ações de Responsabilidade Social
Natural	<ul style="list-style-type: none"> .Conhecimento sobre as alterações climáticas, potenciando a prevenção e a mitigação dos riscos e impactos .Uso eficiente de infraestruturas e processos

Devolução à Sociedade

> 5.621 M€



Retorno aos
acionistas

> 267 M€

Impostos e
Taxas

> 106 M€

Custos com
Colaboradores

> 462 M€

Outros
fornecedores

> 642 M€

Comissões por
Intermediação
na Venda de
Seguros

> 560 M€

Custos com
Sinistros e
Provisões
Não Vida e
Vida

> 3.578 M€

Donativos

> 3 M€

CONTEXTO DE MERCADO

EVOLUÇÃO MACRO-ECONÓMICA⁶

i) Mercado Mundial

O ano de 2022 ficou marcado por um abrandamento acentuado da atividade económica mundial, tendo-se, simultaneamente, verificado um aumento substancial da inflação, que registou dos valores mais elevados nas últimas décadas. A persistente pandemia da COVID-19, o conflito entre a Rússia e a Ucrânia, o aumento dos preços de bens alimentares e energéticos e o aumento das taxas de juro potenciaram este abrandamento.

Neste sentido, observou-se um crescimento global de 3,2% em 2022, traduzindo-se assim em cerca de metade do registado em 2021 e no menor crescimento desde 2001, com exceção dos anos impactados pela crise financeira global e pela fase mais crítica da pandemia da COVID-19.

Após o aumento inesperado da inflação em 2022, é expectável que a mesma possa vir a estabilizar nos próximos anos, refletindo uma política monetária orientada para a reposição da estabilidade dos preços, nomeadamente através do aumento das taxas de juro de referência, por parte dos principais bancos centrais.

ii) Portugal

Em Portugal, o crescimento económico foi marcado, no primeiro trimestre de 2022, por uma recuperação da crise pandémica, mas foi perdendo dinamismo ao longo do ano, à medida que se fizeram sentir os efeitos do conflito entre a Rússia e a Ucrânia, bem como da subida dos preços e das taxas de juro.

Apesar do contexto difícil, o PIB português registou um crescimento de 6,8% em 2022, acima do ritmo de 5,5% verificado em 2021. O aumento da inflação foi generalizado e impactado por pressões externas que fizeram subir o nível geral de preços, principalmente nos produtos energéticos e alimentares, elevando a inflação para 8,1% em 2022, (0,9% em 2021). A consequente redução do poder de compra das famílias conduziu a um arrefecimento da economia, devido a uma maior incerteza por parte dos agentes económicos. Por sua vez, a taxa de desemprego manteve-se em níveis historicamente baixos (fixando-se nos 5,9% em 2022, o que representa um decréscimo de 0,7pp face a 2021).

iii) América Latina

A região da América Latina registou um crescimento de 3,5%, abaixo dos 6,9% registados em 2021. Também nesta geografia, o crescimento na primeira metade do ano foi positivamente impactado por uma forte atividade económica, em resultado dos preços ainda favoráveis das mercadorias, pelas condições de financiamento externo estáveis e pela normalização das atividades nos setores de contacto intensivo, por via da estabilização da pandemia da COVID-19. Contudo, registou-se um abrandamento no crescimento na segunda metade do ano à medida que o crescimento dos países parceiros foi enfraquecendo, as condições financeiras ficaram mais restritivas e os preços dos produtos aumentaram. Neste sentido, a inflação situou-se, em média, nos 14,1%, acima dos 9,8% registados em 2021.

iv) África Subsariana

A região da África Subsariana registou um crescimento de 3,6%, abaixo dos 4,7% registados em 2021, por via de um menor crescimento por parte dos parceiros comerciais, condições financeiras e monetárias mais restritivas e uma alteração negativa nos termos de troca das mercadorias. Adicionalmente, a guerra na Ucrânia, por via da subida dos preços dos alimentos, impactou de forma significativa os países de baixos rendimentos. Neste caso, a região da África Subsariana foi especialmente afetada, uma vez que os alimentos representam, em média, cerca de 40% do cabaz de consumo desta região. A inflação situou-se, em média, nos 14,4%, acima dos 11,1% registados em 2021.

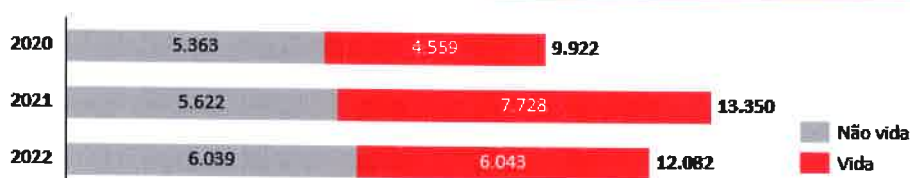
⁶ Fonte: IMF Economic Outlook (Out-2022), Boletim Económico BdP (dez-2022).

ENQUADRAMENTO DO SETOR SEGURADOR

i) Evolução do Mercado Segurador Português

Em 2022, o setor segurador registou um decréscimo face ao ano anterior, com a produção total a ser afetada pelo contexto económico de inflação e taxas de juro elevadas. O mercado segurador encerrou o ano de 2022 com valor total de prémios brutos de 12,1 biliões de euros, um decréscimo de 9,5% face a 2021 refletindo a evolução do segmento Vida (-21,8% para 6,0 biliões de euros). Por outro lado, o segmento Não Vida continuou a sua trajetória de crescimento, com um montante de prémios de 6,0 biliões de euros, mais 7,4% que em 2021.

Mercado Segurador Português



Unidade: milhões de euros

Fonte: ASF

A diminuição da produção no segmento Vida deveu-se, sobretudo, à componente de Vida Financeiro, em particular ao nível dos produtos *Unit Linked*. Apesar do contexto económico de aumento de taxas de juro, que se começou a fazer sentir no segundo semestre de 2022, a perda de rendimento provocada pela inflação e a instabilidade nos mercados financeiros impactou negativamente esta tipologia de produtos financeiros. Esta evolução contrasta com o aumento de prémios verificado em 2021, que beneficiou de níveis elevados da taxa de poupança das famílias face aos anos pré-pandemia⁷, refletindo a incerteza face à evolução da situação económica ainda em contexto de pandemia.

Por sua vez, a produção do segmento Não Vida manteve a tendência de crescimento, voltando a ganhar maior tração quando comparado com o crescimento verificado no ano anterior, maioritariamente fruto da recuperação da atividade económica.

Neste segmento, importa destacar, a evolução positiva registada no ramo Saúde (+11,8%), numa altura que a população está cada vez mais sensibilizada para a necessidade de complementar os serviços do Sistema Nacional de Saúde. Este crescimento permitiu que o ramo Saúde consolidasse o seu posicionamento como segundo maior ramo do segmento Não Vida, com a produção de seguro direto a ascender a 1.156 milhões de euros.

Não Vida: Prémios Brutos

	Prémios Brutos		
	2021	2022	Var
Não Vida	5.621	6.039	7,4%
Automóvel	1.894	1.966	3,8%
Saúde	1.034	1.156	11,8%
Acidentes de Trabalho	965	1.027	6,4%
Incêndio e Outros Danos	1.000	1.074	7,4%
Outros	728	816	12,0%

Unidade: milhões de euros; Fonte: ASF

⁷ Fonte: INE in Grau de poupança do agregado familiar.

ii) Evolução do mercado segurador no Perú, Bolívia e Chile

Nos mercados da América Latina, onde o Grupo Fidelidade está presente – em especial no Perú, Bolívia e Chile – o segmento Não Vida manteve a tendência de crescimento da produção, verificando-se, uma aceleração no crescimento em 2022, nos mercados do Chile e da Bolívia.

Não Vida: Prêmios Brutos

País	Prêmios Brutos	
	2021	2022
Perú	9,8%	0,3%
Chile	2,6%	4,2%
Bolívia	0,5%	9,8%

Unidade: % taxa de variação

Fonte: Entidades Reguladoras Locais com informação atualizada a outubro e agosto de 2022 (Perú e Bolívia); Chile com valores projetados por AACH (Asociacion de Aseguradores de Chile A.G.)

Em 2022, a produção do segmento Vida manteve um nível de crescimento muito elevado refletindo a forte dinâmica comercial dos produtos de anuidades (sobrevivência e velhice).

Vida: Prêmios Brutos

País	Prêmios Brutos	
	2021	2022
Perú	37,1%	5,1%
Chile	3,2%	26,3%
Bolívia	2,9%	14,0%

Unidade: % taxa de variação

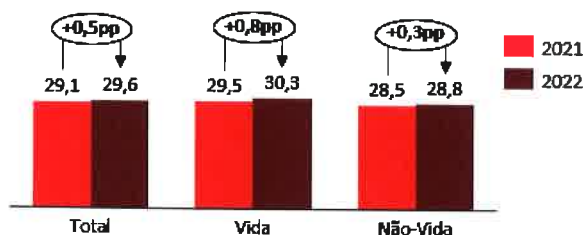
Fonte: Entidades Reguladoras Locais com informação atualizada a outubro e agosto de 2022 (Perú e Bolívia); Chile com valores projetados por AACH

QUOTAS DE MERCADO

i) Posicionamento no Mercado Português

Em 2022, o Grupo Fidelidade manteve a sua posição de líder no mercado português, registando uma quota de mercado global de 29,6%, que correspondeu a um aumento de +0,5 p.p. face ao ano anterior refletindo a *performance* em ambos os segmentos Vida e Não Vida.

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

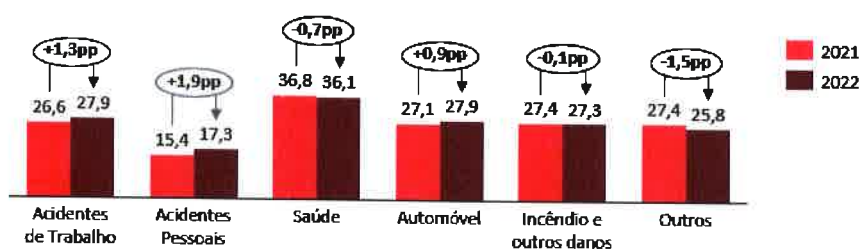


No segmento Vida, o Grupo Fidelidade, apesar do decréscimo no montante de prémios, reforçou a sua quota de mercado em +0,8 p.p. face a 2021, refletindo a *performance* comercial ao nível dos Produtos Financeiros, em especial na componente de produtos *Unit Linked* onde a quota de mercado aumentou de 27,3% em 2021 para 35,1% em 2022⁸.

Também no segmento Não Vida a Fidelidade aumentou a sua quota de mercado face a 2021, refletindo o contributo positivo da maioria das linhas de negócio:

- No ramo Acidentes de Trabalho registou-se um aumento de quota de Mercado em 1,3p.p. que possibilitou regressar à liderança desta linha de negócio;
- Também nos ramos Automóvel e Acidentes Pessoais verificou-se um reforço do posicionamento traduzido no aumento das quotas de mercado em 0,9p.p. e 1,9p.p. respetivamente, refletindo uma forte dinâmica comercial;
- Os ramos Saúde e Incêndio e outros danos apresentam um decréscimo de quota de mercado face a 2021, refletindo, essencialmente, o reforço da política criteriosa de subscrição de riscos.

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



ii) Posicionamento no Mercado Internacional

América Latina

Em relação ao posicionamento no mercado segurador da América Latina, o Grupo Fidelidade consolidou, em 2022, a sua posição⁹:

- **Perú:** 3.ª posição, tendo o Grupo La Positiva alcançado uma quota de mercado de 12,7%¹⁰, semelhante ao ano anterior. Ao nível dos ramos Não Vida, a La Positiva Seguros detém a 3.ª posição com uma quota de mercado de 15,4%, enquanto no mercado Vida a La Positiva Vida alcançou a 5.ª posição, com uma quota de mercado de 10,6%.
- **Bolívia:** 1.ª posição, com uma quota de mercado de 21,4% no negócio Não Vida e de 24,2% no negócio Vida, reforçando a posição de liderança no conjunto das seguradoras de capitais privados;
- **Chile:** 17.ª posição (operação iniciou atividade apenas em 2020);
- **Paraguai:** 10.ª posição com uma quota de mercado de 3,27%.

Outras Geografias

O Grupo Fidelidade consolidou também a sua posição em **África**. Em Moçambique, a aquisição da Seguradora Internacional de Moçambique, S.A., que opera sob a marca Ímpar, permitiu alcançar a 3.ª posição no mercado segurador com uma quota de mercado de 12,3%¹¹. Em Angola, a Fidelidade atingiu uma quota de mercado de 12,5%, alcançando, assim, a 3.ª posição no *ranking*¹².

⁸ Fonte: ASF, dezembro 2022

⁹ Fonte: Perú: SBS dezembro 2021 e outubro 2022; Bolívia: APS agosto 2022; Chile: CMF setembro 2022; Paraguai: BCP, Banco Central do Paraguai outubro 2022.

¹⁰ Incluiu La Positiva Seguros e La Positiva Vida.

¹¹ Fonte: Relatório Principais Indicadores Trimestrais (III Trimestre 2022) - ISSM (Instituto de Supervisão de Seguros de Moçambique).

¹² Fonte: Associação de Seguradoras de Angola, novembro de 2022.

DESAFIOS E OPORTUNIDADES

Incerteza Financeira

Depois de dois anos em que a pandemia da Covid-19 teve um impacto muito significativo no contexto socioeconómico, o ano de 2022 trouxe desafios adicionais. O Grupo Fidelidade viu o seu negócio impactado de diversas formas, nomeadamente através do efeito da inflação nos custos médios dos sinistros, da volatilidade nos mercados financeiros e da desvalorização bolsista a nível mundial, da subida das taxas de juro e da desvalorização dos mercados de obrigações o que colocou desafios significativos a nível da gestão dos investimentos.

Contudo, apesar deste cenário adverso e de instabilidade, o Grupo conseguiu manter níveis de rentabilidade satisfatórios.

A diversificação internacional continuou a demonstrar ser uma oportunidade para compensar os impactos sentidos no mercado *core*, Portugal. Uma vez que o atual contexto macroeconómico de incerteza e instabilidade não impactou de igual forma todas as geografias, as operações internacionais registaram um forte crescimento de vendas e resultados, contribuindo, assim, para o crescimento do Grupo. Em Portugal, coloca-se o desafio de trabalhar ainda mais em sintonia com a rede de distribuição, de forma que a Fidelidade esteja ainda mais perto dos seus clientes, oferecendo soluções inovadoras que se adaptam às suas necessidades no atual contexto de maior dificuldade. Focando-se no sucesso a médio e longo prazo, a Fidelidade continua a promover políticas de longevidade focadas na prevenção e pretende reforçar a postura de ser cada vez mais um parceiro de negócio para as empresas. A Fidelidade interpreta a atual conjuntura como uma oportunidade para oferecer mais proteção aos seus clientes, para que as suas vidas sejam o menos afetadas possível.

Internamente, a Fidelidade está a implementar modelos de organização e formas de trabalho que conferem à organização uma maior eficiência, agilidade e capacidade de adaptação a novos e diferentes contextos.

Os desafios e as macrotendências, identificados pela Fidelidade como prioritários no contexto da sua atuação operacional, constituem, também, uma oportunidade para o crescimento e a consolidação do negócio.

A nossa abordagem:

A Fidelidade apostou no crescimento das diversas áreas de negócio, mantendo o foco na área da poupança, na promoção de hábitos de vida saudáveis e procurando ser um parceiro para as empresas, nesta nova fase de transformação económica. Por outro lado, a estratégia de internacionalização que o Grupo Fidelidade tem seguido nos últimos anos revelou-se uma mais-valia neste contexto macroeconómico de incerteza e instabilidade.

Alterações Climáticas

As alterações climáticas constituem, atualmente, um dos grandes desafios do setor segurador, materializando-se quer em riscos físicos, decorrentes do aumento da frequência e severidade dos fenómenos extremos, quer em riscos de transição devido às ações necessárias para o desenvolvimento de uma economia global baixa/neutra em carbono.

Várias dinâmicas justificam uma reflexão atenta por parte do setor. Se, por um lado, os fenómenos extremos podem causar um aumento significativo do número e da gravidade dos sinistros, por outro poderão conduzir a um aumento da taxa de mortalidade e invalidez em determinadas geografias, despoletando situações de instabilidade socioeconómica. Por sua vez, a transição para uma economia neutra em carbono, potenciada por instrumentos legais e regulatórios, como é o caso, na Europa, da Lei do Clima e da Taxonomia, mas também pela pressão de clientes e analistas de mercado, atentos ao grau de exposição do setor aos combustíveis fósseis, pode implicar mudanças significativas na gestão do negócio. Dois cenários que encerram, em si próprios, elevados graus de incerteza, cuja análise e antevisão é, cada vez mais, necessária e premente.

A nossa abordagem:

O Grupo Fidelidade compromete-se a reduzir as emissões de gases com efeito de estufa (GEE), no sentido de contribuir para as metas globais estabelecidas pelo Acordo de Paris. Acreditamos, também, que faz parte da nossa responsabilidade fomentar a geração de conhecimento que apoie a Sociedade, como um todo, a preparar-se para o impacto destas alterações climáticas.

No entanto, as alterações climáticas poderão, também, significar um conjunto de oportunidades relevantes para o setor segurador. A par do desenvolvimento de produtos e serviços que promovam uma economia resiliente ao clima, com abrangentes graus de proteção face aos riscos apresentados, a adoção de políticas de investimento sustentável, que privilegiem negócios verdes e respondam às atuais expectativas do mercado, serão determinantes para a própria sustentabilidade do setor. Faz parte da responsabilidade de entidades como o Grupo Fidelidade fomentar a geração de conhecimento que apoie a sociedade como um todo a preparar-se para o impacto das alterações climáticas.

A nossa abordagem:

O Grupo Fidelidade fomenta a literacia financeira, promovendo hábitos de poupança e disponibilizando produtos e serviços que permitem alcançar esses objetivos, designadamente na preparação da reforma.

Envelhecimento e Longevidade. Saúde e Poupança.

No contexto europeu, o envelhecimento da população é uma realidade generalizada, consubstanciada pelo aumento da esperança média de vida e a diminuição da taxa de natalidade. Uma realidade que condiciona economias e comunidades. Primeiro, pela necessidade, cada vez maior, de recorrer a sistemas nacionais de saúde e segurança social para garantir o apoio a uma população fragilizada pela idade e, em muitos casos, com condições socioeconómicas adversas. Depois, pela impossibilidade de assegurar, através do contributo da população ativa, o investimento necessário à sustentabilidade destes mesmos sistemas de apoio social. Um desequilíbrio agravado pela pandemia da Covid-19, que impõe, ao setor segurador, um exercício de reflexão sobre os desafios e as oportunidades subjacentes a uma maior longevidade das populações.

Neste âmbito, destacam-se duas abordagens. Por um lado, a promoção de estilos de vida saudáveis e sustentáveis junto dos clientes, numa ótica de prevenção da doença e promoção da saúde, mitigando os riscos associados a uma população envelhecida. O desenvolvimento de produtos e serviços adequados às expectativas de uma população sénior, com necessidades de proteção, coberturas e capitais ajustados a um valor acessível, poderá ser, neste contexto, determinante. Por outro, a promoção de uma maior literacia financeira, designadamente através de uma cultura de poupança com vista à segurança na saúde e na reforma, criará as condições para que, ao longo da vida, as pessoas façam escolhas informadas, numa ótica de sustentabilidade pessoal a longo prazo.

A nossa abordagem:

O Grupo Fidelidade está empenhado na prevenção da doença e na promoção da saúde, apresentando propostas de valor distintivas, como é o caso de coberturas que respondem a grandes preocupações da população, designadamente o cancro e a saúde mental.

Tendências, Regulamentos e Referenciais

A par dos desafios de ordem financeira e social, as empresas estão, também, expostas a novas tendências e desenvolvimentos legais e regulatórios ao nível da sustentabilidade. Destaca-se, neste âmbito, a *CSRD – Corporate Sustainability Reporting Directive*, que substitui a *NFRD – Non Financial Reporting Directive*, relativa ao reporte de informação não financeira, e que trará novos e importantes desafios a mais de 50 000 empresas na Europa, mas também os regulamentos *SFDR – Sustainable Finance Disclosure Regulation e Regulation (EU) 2020/852 (Taxonomy)* que, em conjunto, consubstanciam um novo e exigente modelo de reporte de sustentabilidade. Se, por um lado, o SFDR implica a divulgação, por parte das empresas, do modo como estão a gerir os riscos de sustentabilidade, o impacto dos investimentos e as características de sustentabilidade dos seus produtos, por outro a Taxonomia exige uma análise dos ativos em carteira, de modo a aferir como as empresas estão a contribuir para os objetivos ambientais da União Europeia, através do cumprimento de critérios técnicos e salvaguardas mínimas sociais.

O reporte de informação não financeira, consubstanciado no modo como as organizações endereçam os temas da sustentabilidade, num esforço contínuo para mitigar os impactos negativos e potenciar os seus impactos positivos na

sociedade e no planeta, a par do recurso a referenciais de cariz global, como os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável, são hoje essenciais para enfrentar um contexto de mercado cada vez mais desafiante, em particular para o setor segurador. Uma realidade com implicações estratégicas e operacionais para o Grupo Fidelidade, que encontra na aplicação dos critérios ESG ao negócio um importante fator de distinção e competitividade.

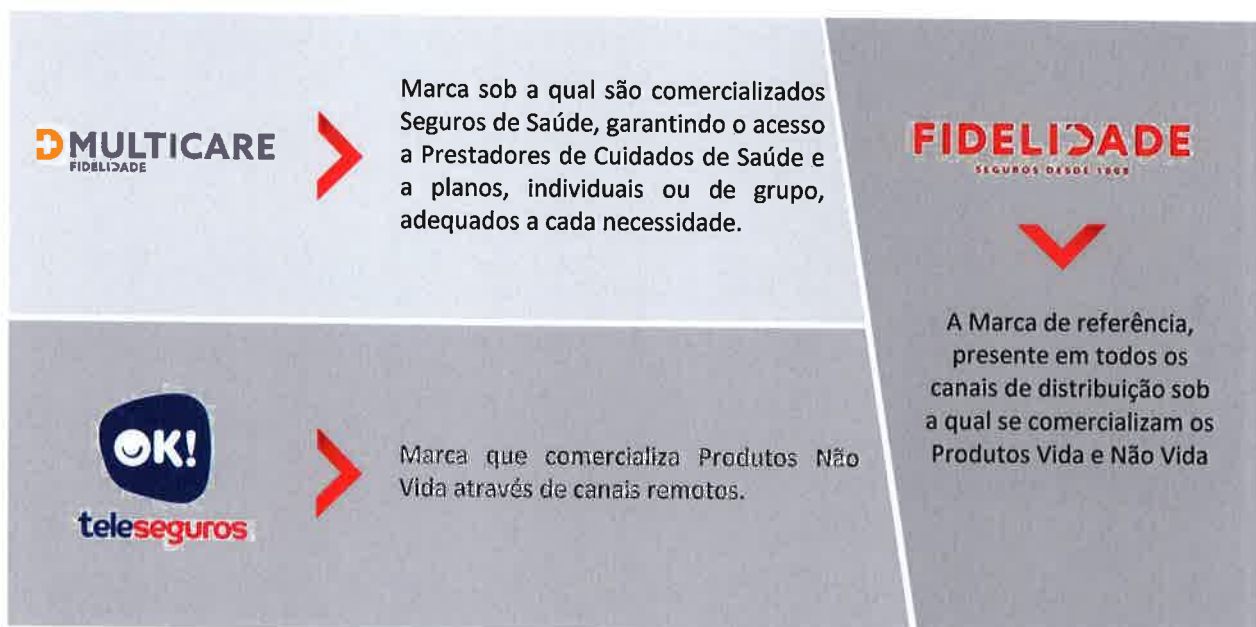


OFERTA E INVESTIMENTOS

MARCAS SEGURADORAS

Posicionamento e Reconhecimento

O Grupo Fidelidade concentra nas suas marcas seguradoras valores como a transparência, a lealdade ao cliente, a agilidade e a eficácia, evidenciados de forma transversal. O Grupo comercializa produtos de todos os ramos de seguros no mercado nacional, tendo por base uma rede multimarca e um leque de canais de distribuição diversificado. A oferta encontra-se segmentada em três marcas distintas - Fidelidade, Multicare e OK! teleseguros - que assumem a liderança nacional nas suas áreas de atuação. Uma diversidade que permite intervir em diferentes áreas, promovendo mudanças de comportamento em pessoas e empresas e facilitando o acesso a melhores opções de poupança, saúde, empreendedorismo e serviços digitais.



Falar das nossas marcas é falar, inevitavelmente, sobre o modo como chegamos aos nossos clientes, abordando temas essenciais para as suas necessidades e para a nossa estratégia de atuação no mercado. Em 2022, a campanha institucional “Fidelidade a todas as idades” reforçou o nosso posicionamento para a priorização das pessoas e dos diferentes desafios que surgem ao longo da vida. Com foco em temas como a poupança, a saúde, o património e a assistência, reafirmámos a nossa intenção de estar sempre presentes na vida dos clientes, em qualquer idade, contribuindo ativamente para uma longevidade sustentável da comunidade.

Alinhados com a crescente preocupação com a saúde e a prática de exercício físico, realizámos, também, a segunda edição da Corrida Multicare *Vitality*, cujo valor da inscrição reverteu para a Associação Semear. Em 2022, introduzimos, a par da corrida e caminhada de 5 km, uma prova de corrida de 10 km, convidando, via SMS e *email*, toda a carteira de Saúde elegível a participar. Estas iniciativas potenciam a utilização do programa Multicare *Vitality* e promovem a adoção de estilos de vida mais saudáveis e ativos.

“A longevidade é um dos maiores desafios do século XXI. Viver mais, mas com uma maior qualidade de vida é o objetivo da sociedade atual. E é com orgulho que vejo, mais uma vez, a Fidelidade a assumir uma posição pioneira no mercado, em particular nesta matéria, criando novas soluções que vão impactar positivamente os nossos clientes, mas particularmente com a coragem de assumir este compromisso junto do mercado, através do seu novo posicionamento “Fidelidade a todas as idades”. Claramente, um compromisso enorme que nos envolve a todos, focando-nos num propósito maior.”

Cristina Tavares, Direção de Marketing e Clientes

De modo a reforçar a estratégia contínua de inovação e rejuvenescimento da marca, a Fidelidade manteve, ainda, a sua associação a eventos de música de maior mediatismo, aproximando-se do público mais jovem. Em 2022, a Fidelidade esteve presente no *Nos Alive* e no Vodafone Paredes de Coura e patrocinou, também, o Termómetro, marcando, assim, a sua posição no território da música. Este posicionamento assume o compromisso de chegar às camadas mais jovens, através de ações de ativação de marca e de envolvimento com o público que possam contribuir, a curto prazo, para o rejuvenescimento da carteira de clientes e para o desenvolvimento de soluções mais adaptadas às suas necessidades específicas.

Em 2022, continuámos a ser orgulhosamente distinguidos por consumidores e entidades como uma das melhores seguradoras de Portugal, somando prémios em diferentes categorias de produto e em campanhas realizadas. Estes reconhecimentos resultam do investimento contínuo numa oferta inovadora e de qualidade, com foco nas reais necessidades das pessoas e no seu acompanhamento, lado a lado, em todas as fases da vida.



Marcas de Confiança 2022

Distinção da Fidelidade e da Multicare como Marcas de Confiança 2022, nas categorias Seguros de Vida e Patrimoniais, Automóvel e Saúde pela Seleções do *Reader's Digest*.



Escolha do Consumidor 2022

Distinção de três marcas do Grupo Fidelidade para o prémio Escolha do Consumidor: Fidelidade, na categoria Seguros; OK! teleseguros, na categoria de Seguro Direto; e Multicare, na categoria de Seguro de Saúde. Estes reconhecimentos foram atribuídos pelo oitavo, quarto e terceiro anos consecutivos, respetivamente.



Prémio Cinco Estrelas 2022

Reconhecimento da OK! teleseguros com o Prémio Cinco Estrelas 2022 na categoria Seguros Diretos, eleito pelos consumidores, apresentando os maiores níveis de satisfação, recomendação ou intenção de compra.



Prémios Powerfull Brands

Reconhecimento da Fidelidade e da Multicare como as marcas vencedoras nas categorias Seguradoras de Grande Dimensão e Seguros de Saúde, respetivamente. Estes prémios assumem-se como uma ferramenta de medição do valor das marcas em dimensões ainda pouco tangíveis, mas cruciais para a cadeia de valor, como sustentabilidade, propósito, ética e inovação das marcas.



Prémios Eficácia

Os prémios Eficácia destacam as campanhas desenvolvidas pelas agências em Portugal, nos quais a campanha da Fidelidade *Pets* foi premiada com Ouro em categorias distintas - Serviços Financeiros e Seguros, *Low Budget, commerce & Shopper* e Ativação e Patrocínios – e a Fidelidade *Start* (Mediador do Futuro) com Bronze, também na categoria Serviços Financeiros e Seguros.



Prémios *Marketeer* 2022

Atribuição do prémio *Marketeer* - Edição de 2022 à Fidelidade.

PRODUTOS & SERVIÇOS

Assumindo o compromisso de integrar os fatores ESG no *core* do negócio, o Grupo Fidelidade privilegia produtos e serviços que acompanham as pessoas nas várias fases da sua vida, posicionando-se, cada vez mais, como um promotor de comportamentos responsáveis e um parceiro dos clientes na prestação de serviços de proteção e assistência. Privilegamos, também, uma oferta que, nas diferentes áreas de atuação, contribui para a transição energética e ecológica da sociedade, caminhando sempre com vista à oferta mais sustentável do mercado.

Ao nível ambiental, exemplos desse compromisso passam pela aposta em produtos que fomentam uma mobilidade mais ecológica e em benefícios na subscrição dos nossos produtos por parte de indivíduos e empresas que adotem comportamentos mais sustentáveis, por exemplo, promovendo a prevenção na saúde, hábitos de condução responsáveis ou medidas mitigadoras de risco nas empresas. A atualização recorrente e diferenciadora da subscrição, condições e coberturas dos nossos produtos e a disponibilização de produtos financeiros alinhados com critérios ESG também potenciam, de forma decisiva, a transição para ativos e práticas ambiental e socialmente responsáveis.

O Grupo Fidelidade assume, ainda, o foco em produtos e serviços que colmatam desafios sociais relevantes nas diferentes áreas de atuação. De forma a reforçar o acesso a melhores condições de saúde, acompanhando o ODS 3, disponibilizamos produtos que contemplam a prevenção da doença (com *check-ups* regulares incluídos em todos os seguros de saúde), coberturas com resposta a preocupações emergentes, como o cancro e a saúde mental, diagnósticos mais rápidos e cómodos em telemedicina e, ainda, programas que recompensam hábitos de vida saudáveis, prevenindo o desenvolvimento de situações clínicas mais alarmantes.



OS NOSSOS COMPROMISSOS EM NÚMEROS:

Até final de 2023 comprometemo-nos a:

- Possuir 10 produtos/serviços alinhados com os critérios ESG planeados ou em oferta em Portugal.

A incorporação dos critérios ESG no portefólio de produtos e serviços resulta, entre outros benefícios, no contributo para um dos pontos primordiais da sociedade: a longevidade digna e sustentada da população. A aposta em serviços que promovem a segurança e a saúde no âmbito pessoal e profissional, desde soluções telemáticas que minimizam hábitos de condução perigosos e acidentes na estrada, à consciencialização e prevenção de acidentes na atividade laboral, é uma parte significativa da nossa resposta a este desafio. Destaca-se, também, a adequação dos produtos e serviços à população mais vulnerável, nomeadamente a população sénior e as camadas com baixo poder de compra, que carece de respostas adaptadas às suas necessidades específicas. O ajuste das coberturas e dos capitais a um preço comportável para as famílias mais desfavorecidas, a concretização de parcerias e atividades de fomento da literacia financeira e a disponibilização de produtos e serviços que permitam o alcance de objetivos de poupança ajudam a preparar vidas familiares mais estáveis, reformas mais sustentáveis e, sobretudo, condições mais dignas para a vida em sociedade.

O Grupo destaca e aposta na cada vez mais significativa oferta de produtos sustentáveis, assentes numa abordagem de *marketing* responsável e transparente.



A nossa oferta



Em 2022, o Grupo Fidelidade continuou a focar-se na diversificação e inovação da oferta, aliadas aos fatores de desenvolvimento sustentável, à digitalização dos processos e à qualidade da experiência do cliente.

A inovação no portefólio de produtos e serviços passa, não só, pelo esforço de desenvolvimento de novas propostas de valor para os clientes, dentro de várias áreas emergentes, como pela automatização e digitalização de processos já existentes, beneficiando a gestão do próprio produto e uma forma mais facilitada de utilização dos nossos serviços.

Produtos e Serviços em Destaque

Exemplos | Práticas & Iniciativas



Fidelidade Drive

Aplicação que possibilita a recolha de dados sobre o perfil de condução do utilizador, o *feedback* sobre a sua condução e a melhoria da qualidade e segurança na estrada, somando desafios e pontos que poderão ser trocados por *vouchers*. Com foco na sustentabilidade, iniciou-se na aplicação *Fidelidade Drive* o caminho de promoção da transição energética, onde o utilizador pode perceber não só a poupança associada à condução de um carro elétrico ou híbrido, face um carro a combustão da mesma gama, como também a pegada ecológica da sua condução. Os utilizadores desta tipologia de veículos têm, ainda, desafios e prémios diferenciados.

24 2



Fidelidade Savings

Seguro de vida individual que integra soluções de poupança e investimento, permitindo definir objetivos de poupança e realizar investimentos de forma 100% digital, através da Aplicação *MySavings*. O Fidelidade Savings passou a incluir opções de investimento em questões ESG e a excluir da sua carteira de investimentos os setores controversos ou com um impacto ambiental negativo ou, ainda, aqueles que não estejam alinhados com os Princípios do *United Nations Global Compact*, relativamente a direitos humanos, práticas laborais, ambiente e anticorrupção.



Multicare Vitality

Programa de saúde e bem-estar que conta com mais de 20 milhões de utilizadores em todo o mundo e que recompensa os seus membros pela adoção de um estilo de vida saudável. O programa Multicare *Vitality* reforça não só o posicionamento da Fidelidade e da Multicare enquanto promotoras de uma vida saudável, como ainda traz vantagens para a saúde e o bem-estar dos nossos clientes e para o nosso negócio. O programa manteve a sua promoção e dinamização em 2022, contando com a 2.ª edição da Corrida Multicare *Vitality* e com o lançamento de uma versão para clientes *Tailor Made (corporate)*, pontos que contribuem para que este programa continue a ser um *case study* em termos de prevenção da saúde em Portugal.

Medicina Online

A plataforma de telemedicina da Multicare, pioneira na medicina *online* em 2016, continuou a evoluir em 2022, contando com mais de 175.000 consultas médicas e um crescimento acima dos 20%. Ao longo do ano foram lançadas três novas especialidades - Cardiologia, Gastroenterologia e Oftalmologia – e reforçado o programa “Põe-te em Forma” com o aconselhamento de *personal trainers*. Os serviços da medicina *online* não comportam custos adicionais para o cliente nem impactam os capitais do seguro, resultando numa forma prática, rápida e acessível de adotar um estilo de vida mais saudável e cuidar melhor da saúde.

Check-ups

A realização regular de rastreios é uma ferramenta fulcral para o diagnóstico precoce de doenças, prevenindo problemas de saúde. A cobertura de Medicina Preventiva garante o direito a um *check-up* periódico, ajustado à idade e ao género, incluindo consultas médicas e exames complementares. Lançada em 2009, esta cobertura foi sofrendo atualizações nos *check-ups* em função da evolução da medicina, contando com uma recente atualização, em 2022, do *check-up* oncológico. Em 2022, demos, ainda, continuidade ao *Check-Up* Pós-Covid gratuito nas unidades Luz Saúde, com protocolo clínico definido. Este *check-up* mantém a sua importância no pós-pandemia, em que as possíveis consequências do vírus ainda são debatidas, levando-nos a dar continuidade a este apoio a todos os clientes com cobertura de Medicina Preventiva que não estiveram em período de carência e que tiveram COVID-19.

Saúde Mental

Tendo sido pioneira, em Portugal, no lançamento da cobertura de saúde mental em 2021, a Multicare fez, em 2022, nova aposta para tornar a proteção ainda mais efetiva. Como forma de apoiar os seus clientes na utilização desta cobertura, a Multicare atualizou o valor da consulta de psicologia (por psicólogos especialistas) e das sessões de psicoterapia, como forma de atrair mais psicólogos para a rede, contando já com mais 400 psicólogos espalhados pelo país. Reconhecendo a importância da prevenção e manutenção do bem-estar e equilíbrio da saúde mental, a Multicare incluiu também nesta cobertura a assistência por meios digitais, que permite o reembolso do custo da subscrição de aplicações digitais (*Calm* e *Headspace*) que potenciam o relaxamento e a gestão do *stress* e do sono, promovendo uma maior capacidade para lidar com os desafios do quotidiano. Salienta-se, neste âmbito, a parceria com a Ordem dos Psicólogos Portugueses na promoção conjunta da saúde mental.

Fidelidade Cyber

Continuou a comercialização do produto Fidelidade *Cyber*, com as duas vertentes: particulares (*Cyber Famílias*) e empresas (*Cyber Safety*). Ambos os produtos visam reforçar a proteção dos clientes e garantir uma maior segurança, oferecendo proteção jurídica contra várias ameaças, para particulares, e avaliando o grau de exposição das empresas aos riscos cibernéticos junto da oferta de serviços e coberturas para proteção de negócios para PME.

Academia da Prevenção

Com o propósito de integrar o ecossistema de prevenção da Fidelidade e a transformação do *mindset* dos colaboradores, parceiros e clientes, a Safemode lançou a Academia da Prevenção. Esta Academia disponibiliza conteúdos de formação e informação sobre áreas do risco e sua prevenção e mitigação, bem como sobre sustentabilidade e segurança e, também, saúde e bem-estar no trabalho. Em 2022, foi delineada a estratégia e o modelo de negócio do programa e realizadas formações certificadas em Análise de Risco Patrimonial, em parceria com o *Business Knowledge Center*.



Multicare Dental

Novo produto com foco na prevenção da saúde oral de crianças, jovens e adultos, que inclui atos focados em prevenção, sem custos adicionais, e permite o acesso a um amplo leque de tratamentos em prestadores de saúde privados de referência, a preços convencionados. O seguro de saúde Multicare *Dental* conjuga a facilidade de subscrição - sem questionário clínico, sem pré-existências, sem idade limite de adesão e de permanência - e a qualidade dos serviços a preços acessíveis.

Casa Mais

O Fidelidade Casa evoluiu para o Fidelidade Casa Mais, tornando-se numa solução de proteção mais competitiva e colmatando as necessidades dos nossos clientes. Esta evolução traduziu-se numa maior diferenciação entre os planos de seguro, apresentando uma proposta de valor mais ajustada às necessidades de proteção e capacidade financeira em cada momento, mais opções de franquia, melhores serviços de assistência, maior competitividade de tarifa e sugestões mais assertivas na recomendação do plano certo para cada cliente.

Fidelidade Multirriscos Empresa

O Fidelidade Multirriscos Empresa pretende responder às necessidades do mercado empresarial com uma oferta disponível para os pequenos negócios e pequenas e médias empresas. O novo Fidelidade Multirriscos Empresas apresenta 27 coberturas base que conferem uma proteção às empresas nos imprevistos mais recorrentes, contando ainda com coberturas específicas orientadas para cada setor de atividade, coberturas facultativas, diferentes capitais seguros e opções de franquia.

Fidelidade Responsabilidade Civil Profissional

Produto que pretende proteger as empresas ao garantir o pagamento de indemnizações decorrentes de perdas financeiras resultantes de uma reclamação por um ato incorreto, incluindo, além da cobertura principal da Responsabilidade Civil, a cobertura de perdas devidas a atos de desonestidade de colaboradores, despesas de reputação ou despesas de perda de documentos. Desta forma, é garantida a estabilidade financeira face a potenciais reclamações de terceiros, resultantes de uma negligência ocorrida no exercício da atividade profissional.

Produtos Financeiros

Lançamento de vários produtos de Investimento Ibéria e Investimento Global a 5 anos, nomeadamente soluções financeiras com risco por conta do Tomador do Seguro que potenciam os rendimentos dos produtos, com taxas acima dos produtos conservadores com baixas taxas de juro. Estes produtos estão ligados a fundos de investimento sem participação nos resultados e, embora sem garantia de rendimento e de capital, têm a perspetiva de rentabilizar as poupanças de forma sólida e segura na maturidade.

Portal de cliente *MySafemode*

Desenvolvimento do portal de cliente *MySafemode*, com vista à gestão dos planos de recomendações para mitigação do risco na *Scorerisk*. A *Scorerisk* calcula o *scoring* do risco, permitindo que toda a informação recolhida esteja disponível em SAS e possa ser utilizada em modelos de *analytics*. Esta plataforma possibilita a realização de análises de risco e planos de ação para a sua mitigação de forma estruturada e digital, quer por elementos técnicos especializados como não especializados.

OK! *Bike* | OK! Auto Elétricos | OK! Auto GPS

Em 2022, demos continuidade à promoção de produtos que promovem estilos de vida sustentáveis e, paralelamente, mais cómodos e digitais: o OK! *Bike*, que garante uma proteção adequada a quem se desloca de bicicleta na cidade e, através de campanhas digitais, incentiva a prática de deslocações mais sustentável; o OK! Auto Elétricos, um seguro com condições especiais e de incentivo a este tipo de mobilidade e o OK! Auto GPS, um seguro que garante a atribuição de um desconto até 20%, calculado de acordo com o perfil de condução de cada cliente, promovendo boas práticas de condução e contribuindo, assim, para a prevenção rodoviária.

Aplicação Auto Digital

Lançamento da aplicação Auto Digital, a primeira aplicação em Portugal de vistorias através de realidade aumentada, permitindo a avaliação de veículos à distância e a contratação *online* da proteção extra associada a coberturas de danos próprios. A adoção desta aplicação por cerca de 80% dos nossos clientes, através dos canais digitais, clientes esses que deixaram de ter de realizar uma deslocação a uma oficina com os seus veículos, evitando assim a produção de uma quantidade muito relevante de emissões de CO₂ e custos de deslocação.

Just in Case

O *Just in Case* é a plataforma *on demand* do Grupo Fidelidade que permite planear e preparar todas as viagens, de forma simples, rápida e 100% digital e, em menos de 2 minutos, fazer o seguro de viagem, permitindo o acesso a um conjunto de benefícios para o viajante. Disponível em *online* e em aplicação, o seguro *Just in Case* foi desenvolvido para ser uma solução que fornece assistência 24/7 desde o momento em que uma pessoa decide viajar até ter completado a sua viagem. Este produto permitiu ao Grupo Fidelidade (1) aumentar o número de novos clientes, 42% das vendas foram a novos clientes, bem como o respetivo número de interações relevantes, (2) aumentar o nível de receita mensal gerada pelo Grupo, (3) contribuir para o rejuvenescimento da carteira de clientes, 60% das apólices de *Just in Case* foram vendidas a consumidores com menos de 34 anos, (4) cumprir também um dos objetivos chave de expandir o papel para além dos seguros - através de uma proposta de valor contextual, construindo uma relação mais estreita, aumentando a frequência do contacto com o cliente e potenciando o efeito de rede, ao permitir convidar amigos.

O *Just in Case* é um sinal claro, por parte do Grupo Fidelidade, da aposta no investimento em novos modelos de negócio, novas fontes de receita e novas maneiras de acrescentar valor na sociedade em que se insere. Melhora a experiência final para o consumidor, simplificando e digitalizando toda a experiência de subscrição, reduzindo a fricção e burocracia associada, gerando uma maior transparência em todo o processo de subscrição e ainda diminuindo as deslocações e o uso de papel.

One Stop Space

Em 2022, foi lançada uma plataforma de assistência para seniores, que liga os utilizadores aos cuidadores, com o objetivo de promover uma maior qualidade de vida para a população mais sénior.

O *know-how* e as boas práticas das diferentes geografias são um ativo de grande importância para o Grupo Fidelidade. A consolidação de um modelo de proximidade e interligação entre as diferentes localizações é fulcral para o desenvolvimento do negócio, um objetivo que foi continuamente desenvolvido durante o ano de 2022.

Estas sinergias estratégicas possibilitam o desenho e a implementação de diversos projetos inovadores, partilhando experiências e desafios entre as várias operações internacionais.

FIDELIDADE SEGUROS CHILE

Lançamento de um novo canal de seguro bancário (hipoteca) e abertura de dois novos *Business Centers* (Concepcion e Puerto Montt).

FIDELIDADE ANGOLA

Lançamento da solução de venda *online* do produto *Auto Easy*, que permite ao cliente subscrever o seguro Automóvel Responsabilidade Civil com a Fidelidade Angola, de forma totalmente digital, em qualquer horário e sem qualquer intervenção humana. Após registo da informação é gerada uma referência multibanco e, após liquidação, o cliente recebe por *email* o seu Certificado Automóvel.

FIDELIDADE FRANÇA

Foi lançada a nova plataforma de negócio *bancassurance* (SIVEDI) para substituir a SIBA (*Système Informatique Bancassurance*) que deixou de ser utilizado pelos conselheiros da CGD no mês de dezembro. Esta nova plataforma, que já está disponível para a rede da Caixa Geral de Depósitos, é mais moderna e intuitiva e facilitará o negócio do canal bancário.

Este avanço é fruto de um trabalho de equipa, de vários meses, entre a sede e a sucursal de França, sob a forma de mais um projeto *Agile* Internacional.

LA POSITIVA PERÚ

A La Positiva, no âmbito da digitalização e transformação, apostou no canal *Whatsapp* como um novo canal não só de vendas, mas também de apoio ao reporte de sinistros. A este canal está ligado um CRM interno da empresa que permite guardar a informação do cliente que depois é utilizada já na conversação e resolução de problemas via *Whatsapp*. Este canal permite uma maior aproximação aos clientes, de forma mais rápida ágil e menos formal para que os clientes sintam o acompanhamento da Companhia mais de perto.

FIDELIDADE ESPANHA

A Fidelidade Espanha iniciou, em 2022, a distribuição do produto Fidelidade *Pets* através da Eurocaja Rural, Cajalendralejo e do *broker* Alkora. Ao nível de produtos, foi também lançada a aplicação para clientes Fidelidade.

FIDELIDADE MACAU

Aposta no desenvolvimento de produtos diferenciadores, como o *MaxValue 20*, uma solução *all-in-one* de poupança a longo termo, inovadora no mercado asiático, ou o Seguro de Vacinação, desenvolvido em conjunto com o Governo de Macau para proteger a população local.

ALIANZA SEGUROS BOLÍVIA

O Grupo Segurador *Alianza* estabeleceu uma parceria estratégica com a empresa *Transclick* e Conseso Corretores de Seguros. O novo Plano “Viagem Tranquila” protege os passageiros de autocarros em caso de acidentes com Telemedicina, consultas médicas, assistência de emergência em diferentes centros de saúde, bem como um capital económico em caso de morte para os beneficiários do segurado.

Parcerias com valor acrescentado



O Grupo Fidelidade reforçou o ecossistema de parcerias em 2022, nomeadamente no ecossistema automóvel, com a consolidação da aplicação Fidelidade Drive 2.0 em parceria com a Brisa, e no ecossistema *Pets*, com a criação de uma rede de parceiros com disponibilização de serviços. Este investimento sedimenta a aposta na diversificação e cooperação com

setores de atividade chave da economia nacional, essencial para a promoção de uma oferta única, alinhada com as necessidades dos nossos clientes.

Parcerias em destaque

Fidelidade Drive 2.0

A partir de 2019, a Fidelidade e a Brisa iniciaram uma parceria conjunta no âmbito do desenvolvimento do projeto *Smart Drive*, na área da mobilidade digital. Esta parceria proporcionou ofertas vantajosas para clientes através do produto Drive, aplicação digital. Com vantagens para clientes como descontos e dicas úteis, o *Drive* continuou a desenvolver-se em 2022, através da inclusão de novas componentes, como a moeda digital *FidCoin*, reforçando e consolidando a parceria entre as duas empresas.

Ecosistema Pets

A criação do Ecosistema *Pets*, em 2022, surge como resposta à necessidade de uma maior proteção e também de um posicionamento em áreas complementares ao seguro. Assim, foi desenvolvida uma vasta rede de parceiros a nível nacional desde prestadores de serviços direcionados à saúde animal, como também de lojas de produtos para animais ou serviços de *grooming* e *pet-sitting*, consolidando uma oferta inovadora e diferenciada.

PPR no Homebanking – CGD

Em 2022, passámos a disponibilizar a nossa oferta de alguns produtos financeiros no Serviço Caixadirecta (canais *Online*, *Aplicação* e *Telefone*), um serviço simples para as famílias e para os negócios e que tem em conta a sua mobilidade, conveniência e funcionalidades inovadoras. Para o PPR Evoluir foram disponibilizadas as funções de consulta, subscrição, reforço, resgate, recomposição e alteração das entregas programadas.

Corporate Talks

As *Corporate Talks*, moderadas pelo jornalista Camilo Lourenço, pretendem promover o debate sobre temas úteis aos empresários portugueses, sendo direcionadas para as pequenas e médias empresas. São abordados temas como a cibersegurança, criação de planos de negócio, análise financeira ou *marketing digital*, culminando numa partilha de conhecimento entre vários *players* e as comunidades locais.

A Fidelidade associou-se ao projeto, juntamente com o Novo Banco, *Sendys Group* e *Viseon Portugal*.

INVESTIMENTOS

Assegurar que os investimentos financeiros atendem às necessidades de liquidez e fornecem retornos positivos, a par de um fortalecimento da posição de capital, implica uma gestão do portefólio assente numa estratégia de investimento prudente e diversificada, num controlo apurado do risco e na integração de fatores ESG na sua Política de Investimento.

O Processo de Investimento

A composição de um portefólio adequado assenta num processo estruturado, disciplinado e transparente. Assim, foi desenvolvido um novo processo cíclico alinhado com as prioridades do Grupo.

Envolvidos neste processo estão:

- Comissão Executiva;
- Comité de Investimento;
- Comité de *Asset-Liability & Capital*;
- Comité de Risco;
- Direção de Investimento;
- Gestão de Investimento Imobiliário;
- Direção de Gestão de Risco;
- Planeamento de Capital.



“Na Fidelidade, vemo-nos como protetores de longo prazo dos ativos dos nossos segurados. Consideramos os fatores ESG uma parte importante dos nossos deveres fiduciários para gerir o risco do portefólio de investimento e um passo determinante para elevar a rentabilidade no longo prazo.”

Lingzhi Yu, *Direção de Investimentos*



INVESTIMENTO SUSTENTÁVEL

Os nossos compromissos em números:

- Até 2025, 100% do portefólio de ativos revisto segundo critérios ESG.
- Emitir a primeira *green bond*.

Atualmente, a Fidelidade dispõe de informação para melhorar o processo de investimentos, integrando o impacto ESG de uma forma natural no processo de decisão e efetuando o controlo e a monitorização das características ESG de investimentos mobiliários, quer a nível de carteira total, quer a nível de exposições individuais e produto comercial. Por seu turno, a execução de *Due Diligence* ESG nos investimentos imobiliários é já uma prática standard que, em breve, será transcrita para o procedimento de aquisição de imóveis.

A Fidelidade irá tornar o seu portefólio de ativos mais sustentável, discriminando positivamente os investimentos ESG-*Compliant* e negativamente os menos sustentáveis, procurando ser um agente ativo na transição energética das entidades em que investe e um promotor das melhores práticas sociais e de *governance* nessas organizações. Como potenciador desta transição, a Fidelidade emitirá *green bonds*, em que a totalidade do montante obtido será investido em ativos sustentáveis.

A nossa abordagem

- Redução do investimento relacionado com a extração de combustíveis fósseis e produção de carvão térmico para não mais do que 5% do total da carteira de investimentos;
- Redução do investimento relacionado com outras questões ambientais, nomeadamente materiais poluentes, mineiros ou aéreos e outros para um valor não superior a 5% do total da carteira de investimentos;
- Redução do investimento relacionado com armamento, jogo e tabaco para não mais do que 3% do total da carteira de investimentos.



IMOFID – Fundo de Investimento Imobiliário Aberto

A Fidelidade – Sociedade Gestora de Organismos de Investimento Coletivo, S.A., enquanto responsável pela gestão de investimentos de longo prazo, acredita na importância de adotar modelos de gestão ESG, que incluem, para além dos aspetos financeiros, aspetos ambientais, sociais e de *governance* na tomada de decisão do investimento. O desenvolvimento e a implementação de um Quadro e Sistema de Gestão ESG para o IMOFID parte dessa convicção e assenta na análise e controlo de:

Critérios Ambientais

- Emissões de Gases com Efeito de Estufa
- Conservação da biodiversidade
- Proteção dos recursos hídricos
- Proteção das florestas

Critérios Sociais

- Relação com o meio social: trabalhadores, comunidades locais e cidadãos em geral
- Emprego
- Saúde
- Segurança
- Diversidade (...)

Critérios de Governação

- Direitos dos acionistas e responsabilidades da direção executiva
- Procedimentos de decisão
- Estrutura organizacional
- Mecanismos de controlo e sistemas de *compliance*

O projeto, iniciado no terceiro semestre de 2022 e com conclusão prevista para o primeiro trimestre de 2023, prevê o desenvolvimento de uma Estratégia ESG para o IMOFID, constituída pela definição de: Pilares, Objetivos, KPIs, Plano de Ação e *Roadmap*.



2022 marcou, ainda, o início da expansão do IMOFID no mercado ibérico com a aquisição de dois edifícios de escritórios em Espanha: o *Trianon* em Madrid com classificação LEED *Gold* EB O+M e o *OCA* em Barcelona com *Triple AAA Lease*.

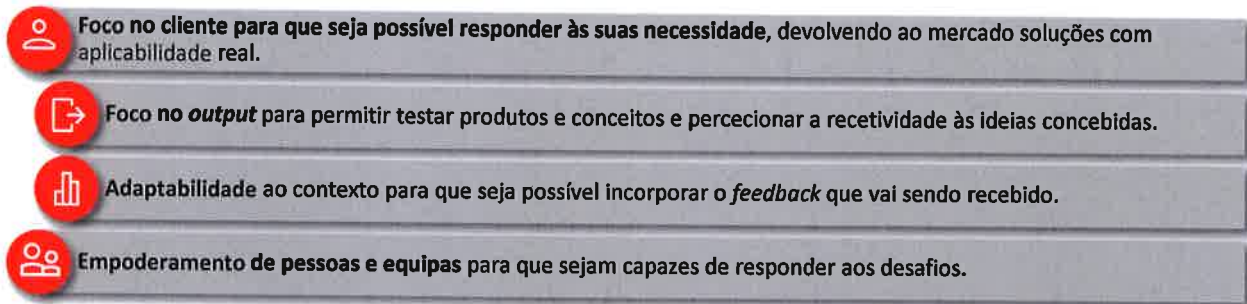


Em março de 2022, a Tenax lançou um novo subfundo, UCITS – *Tenax Healthcare Fund*, com foco na saúde e na biotecnologia, alinhado com a SFDR da União Europeia, como investimento que promove objetivos ESG. Muito em breve será lançado o segundo subfundo com este alinhamento - *Tenax Sustainable Credit Fund* - que visa os investimentos ESG em pequenas e médias empresas italianas.

A the prosperity company teve um ano relevante ao nível do investimento sustentável. Em 2022, adicionou 89 fundos ou estratégias sustentáveis ao seu portefólio. Ao nível dos contratos, registou-se uma subida de 54.4% nos contratos de investimento sustentável em 2021 para 79,5% em 2022.

INOVAÇÃO E DIGITALIZAÇÃO

Tornar-se numa empresa mais ágil é uma prioridade atual da Fidelidade, assente em quatro valores fundamentais:



Acreditamos que somos mais eficazes na resposta aos nossos clientes, ao mercado e aos desafios por imprimir estes valores no nosso ADN. Em 2022, focados nestes quatro princípios, trabalhamos em diversas frentes.



O novo ciclo de planeamento estratégico

Em 2021, o Grupo Fidelidade começou a desenhar um novo ciclo de planeamento estratégico com o objetivo de garantir que as equipas no terreno seriam mais capazes de perceber claramente as prioridades, trabalhar com objetivos bem definidos e de forma mais autónoma.

Deste projeto resultou:

- O **Annual Business Planning (ABP)**, um plano anual que liga o plano estratégico às iniciativas-chave a realizar durante o ano. Assim, ao empoderar as equipas, as prioridades estratégicas e os objetivos ficam claros para toda a organização.
- O **Activity and Business Review (ABR)**, três momentos anuais em que são revistas as prioridades para o quadrimestre seguinte, alocando pessoas e recursos e atualizando prioridades.
- O **alinhamento do orçamento e do scorecard** de cada área aos objetivos definidos pelo ABP e o ABR, garantindo o alinhamento dos incentivos por toda a organização.

Desenvolver a agilidade nos projetos implica um trabalho conjunto de múltiplas áreas e competências distintas, um esforço no qual o Grupo Fidelidade apostou durante o ano de 2022. Acreditamos que estas equipas se tornam autónomas, e mais focadas no cliente, ao mesmo tempo que garantem níveis mais elevados de eficiência e eficácia. Para tal, definimos novas ferramentas de trabalho, assegurámos *coaching-on-the-job*, concebemos um programa de formação em agilidade, nas vertentes *Executive* e *Colaborador*, criámos comunidades informais para partilha e evolução de determinadas funções no seio do Grupo e desenvolvemos um trabalho de comunicação interna e externa para partilhar este processo de transformação organizacional.

INVESTIGAÇÃO & DESENVOLVIMENTO E INOVAÇÃO

A atividade de investigação, desenvolvimento e inovação (I&D) é um dos principais motores de crescimento e competitividade das empresas, permitindo consolidar a base de conhecimento atual e aprofundar a aprendizagem de novas oportunidades, ao mesmo tempo que estimula a produtividade, cria emprego mais qualificado e eleva os padrões de qualidade. Desta forma, a inovação é intrínseca e essencial à sustentabilidade das empresas, a longo prazo, e à criação de um impacto positivo na sociedade e no ambiente. No Grupo Fidelidade preocupamo-nos em desenvolver e reforçar o nosso posicionamento neste domínio, através da criação de novas propostas de valor disruptivas, seja na esfera dos seguros ou enquanto parceiro dos clientes na prestação de serviços de prevenção, proteção e assistência (vertente *beyond insurance*), diferenciando-nos dentro do nosso setor.

"Continuamos fortemente empenhados em manter-nos na vanguarda da inovação transformacional, não só no nosso negócio *core* segurador, mas também em novas *ventures* que estão a moldar o futuro e a originar novas avenidas de crescimento. Iremos continuar a fazê-lo de uma forma crescentemente sofisticada, aberta e colaborativa de forma a catapultar o impacto positivo em todos os nossos *stakeholders*, desde o processo de criação à sua entrega final."

Daniel Riscado, *Center for Transformation*

I&D no Centro

Na Fidelidade, a I&D é uma componente nuclear em todas as direções. Para isso, criámos centros de I&D, uma empresa totalmente dedicada a esta área e reforçámos outras áreas transversais ao Grupo, nomeadamente a *Technology and Business Support* (TBS), a Direção de Pessoas e Organização (DPE), a Direção de *Marketing* e Clientes (DMK) e as próprias Unidades de Negócio. Ao nível das equipas internas dedicadas à I&D, entre 2020 e 2021, foram contratados 195 novos colaboradores qualificados nas áreas de *analytics*, transformação e digitalização.

Este investimento permitiu ao Grupo trabalhar em novos projetos e propostas de valor disruptivas, como é o caso de iniciativas de promoção da transição digital e, em paralelo, reduzir situações de desigualdade social, colmatar lacunas de mercado ou projetos para a transição energética de edifícios.



Esta evolução é resultado do esforço de diferenciação do Grupo Fidelidade, sendo, também, um meio para estabelecer novas parcerias na realização de projetos de I&D, com possibilidade de acesso a apoios comunitários.

Nesse contexto, em 2022, o Grupo Fidelidade voltou a candidatar-se ao SIFIDE. E, adicionalmente, desenvolveu, participou e/ou acompanhou outras iniciativas que foram objeto de candidatura a programas de incentivos financeiros, tais como Programa de Recuperação e Resiliência (PRR), Portugal 2020 e Portugal 2030.

Programa de Recuperação e Resiliência (PRR)

- Candidaturas no âmbito da Componente 5. “Capitalização e Inovação Empresarial” (Promotores: Multicare e Fidelidade).
- Candidaturas no âmbito da Componente 16. “Empresas 4.0” para a criação de uma rede nacional de prestação de serviços às empresas para o desenvolvimento e teste de novos produtos e serviços (Promotores: FID I&D, Multicare, Fidelidade e FPE).
- Candidaturas de dois edifícios do Grupo à Componente 13. “Eficiência Energética de Serviços” para a modernização e implementação de medidas de eficiência energética, contemplando a redução de emissões GEE em 40% e 46% para ambos os edifícios. No total, as candidaturas envolvem um investimento de 2.7M€ e um incentivo potencial de 400k€ (Promotores: FPE e Fidelidade).

Portugal 2020

- Manifestação de interesse ao Sistema de Incentivos à Investigação e Desenvolvimento Tecnológico - SI I&DT (Promotor: FID I&D).

Nível externo

De acordo com estatísticas sobre I&D em Portugal para 2020, produzidas pela Direção Geral de Estatísticas da Educação e Ciência (“DGEEC”), o setor dos seguros, resseguros e fundos de pensões (exceto segurança social obrigatória) investiu cerca de 18.4 M€ em atividades de I&D. **O Grupo Fidelidade investiu cerca de 9.5 M€, contribuindo com mais de 51.5% em I&D no seu setor e ocupando a 28.ª posição da lista geral de empresas/grupos com maior investimento em atividades de I&D nesse ano.**

Nível interno

O Grupo assenta a I&D em 3 grandes pilares transversais a toda a sua estrutura:

MELHORIA DOS PROCESSOS
INTERNOS

PROPOSTAS DE VALOR
INOVADORAS

FACILITADORES
TRANSFORMACIONAIS

MELHORIA DOS PROCESSOS INTERNOS

Este pilar foca-se em tornar os processos do Grupo Fidelidade mais eficientes, tanto a nível interno, como na relação com o cliente.

Digitalização e automatização de processos

Desde 2019 que a Fidelidade tem vindo a inovar nos processos de sinistro automóvel. Agora, os clientes podem marcar a peritagem automaticamente, após a abertura automática do processo, e recebem uma mensagem com informação da data e da oficina. Os processos de sinistro reconhecem o preenchimento da Declaração Amigável de Acidente Automóvel (DAAA), através de mecanismos de Reconhecimento Ótico de Caracteres (OCR) e Reconhecimento Inteligente de Caracteres (ICR). Este projeto melhora de forma determinante o serviço ao cliente e aos parceiros de negócio, tendo recebido recentemente o prémio de *Best Insurance Project* nos IDC Portugal *Digital Awards*.

OK! TELESEGUROS

Em 2022, lançámos a **AutoDigital**, uma aplicação que digitaliza o processo de vistoria automóvel através da tecnologia de realidade aumentada, tornando a contratação de um seguro automóvel com coberturas de danos próprios 100% digital e, conseqüentemente, mais sustentável, por diminuir as deslocações dos nossos clientes.

THE PROSPERITY COMPANY

Destacamos a promoção de modelos inovadores e a digitalização dos serviços, nomeadamente a integração digital *self-service* dos corretores e a aplicação **Prosperity** para a gestão digital das apólices de seguro de vida.

B2B

Ao nível da melhoria de processos, destacam-se projetos como o **Web Services B2B**, que permitem a integração automática de dados e documentos entre os sistemas da Fidelidade e dos seus parceiros de negócio, com vista a libertar a carga administrativa, reduzir custos administrativos e aumentar a autonomia dos mesmos. Este processo traduziu-se num conjunto significativo de novas adesões, totalizando cerca de 500. Ainda com vista a aumentar a autonomia no ponto de venda e a diminuir a dependência dos serviços centrais, a Fidelidade desenvolveu **ferramentas e mecanismos que permitem aos seus distribuidores ter uma maior autonomia no ajustamento do *pricing* final**, de modo a dar resposta imediata aos seus clientes. Através desta metodologia reduziu-se o nível de dependência dos serviços centrais. Este modelo, implementado inicialmente no ramo automóvel particulares e será agora replicado em diferentes produtos de *mass market*.

Liber 3G Multiplanos

A Fidelidade desenvolveu o projeto Liber 3G Multiplanos, um novo simulador automóvel com um conjunto de novas funcionalidades e características inovadoras que conferem mais autonomia aos parceiros da distribuição.

Novos meios de pagamento e soluções de faturação

A Fidelidade está empenhada na construção de uma jornada transversal para o cliente, tanto através da facilitação de pagamentos através de meios alternativos, tanto remotamente, como no atendimento presencial, como através de soluções integradas de faturação eletrónica.

Vendas Assistidas

A partir de novembro de 2022, tornámos possível a venda de seguros à distância, através da utilização das plataformas de seguros existentes na Caixa Geral de Depósitos, com integração de assinatura no *homebanking*. Neste momento, estão incluídos os produtos Multicare, Vida Essencial, AT Empregada Doméstica e *Pack Recheio*.

PPR Evoluir no *Homebanking* Caixa Geral de Depósitos

Em novembro de 2022, disponibilizámos o PPR Evoluir no *homebanking* da Caixa Geral de Depósitos, com funcionalidade de assinatura digital.

SAFEMODE

A aplicação **Carview**, implementada desde 2014, suporta as atividades de Medicina do Trabalho, Segurança e Saúde no Trabalho e Comercial e tem vindo a ser melhorada ao nível do planeamento, agendamentos, faturação e gestão de honorários. Esta aplicação permitiu a redução de tempo para os gestores de Medicina do Trabalho.

Solera e Bde – A Safemode desenvolveu duas ferramentas inovadoras de vídeo-consultoria técnica, que fazem análises de risco remotamente para o cliente, tornando a gestão do risco mais eficiente e permitindo responder às necessidades do cliente com maior rapidez.

Scorerisk - Esta aplicação, desenvolvida em 2019, suporta as atividades de análise de risco da Safemode. Em 2022, foi reforçada com funcionalidades de suporte à prevenção do risco, nomeadamente ao nível da gestão de Planos de Ação e da preparação do portal de cliente **MySafemode** (disponível em janeiro de 2023). Em 2022, foram feitas 1.400 Análises de Risco e Avaliações de Riscos de Segurança e Saúde do Trabalho e geradas 28.000 recomendações para a mitigação do risco. A **Scorerisk** potencia, também, a realização de Análises de Risco Simplificadas para a rede comercial do Grupo Fidelidade.

EM 2023

Durante 2023, a Fidelidade irá disponibilizar na nova **Plataforma de Crédito Habitação** da CGD, a simulação e contratação de diversos produtos, nomeadamente a Vida Risco e Multiriscos Habitação. A integração funcional será feita através de APIs, reduzindo a necessidade de desenvolvimentos informáticos.

Homebanking Saúde

Este projeto, iniciado no final de 2022, oferece uma maior agilidade na venda dos produtos de saúde para o segmento individual, através do *website* Caixa Geral de Depósitos, Caixa Direta *Online* e Aplicação Caixa Directa.

FIDELIDADE - SOCIEDADE GESTORA DE ORGANISMOS DE INVESTIMENTO COLETIVO, S.A. ("FSG")

Em 2022, a FSG apostou no reforço da **filosofia *paperless*** com a implementação de um módulo no *Fund Manager* para a gestão do fluxo de trabalho do processo de validação digital de faturas. Assim, conseguiu simultaneamente melhorar a visibilidade e a eficiência do processo e diminuir o consumo de papel.

FID CHILE SEGUROS GENERALES, S.A.

Durante os últimos 2 anos, a FID Chile Seguros desenvolveu o portal **Open FID**, uma iniciativa-chave que promove uma transformação digital 2.0 e liga os corretores com a empresa. Com o projeto Open FID a FID Chile Seguros foi a vencedora dos *World's Digital Insurance Awards – América, na categoria Insurer Innovation*.

A Fidelidade Chile desenvolveu, também, o **Portal Oficina Online**, que permite a interação de analistas e reguladores com oficinas de mecânica.

SAFEMODE

No final de 2021, a Safemode criou a **Área de Projetos e Inovação Digital** para assegurar a gestão de ferramentas digitais e promover a eficácia, a eficiência e a qualidade dos processos da organização, através da dinamização e agilização da inovação digital e da revisão dos métodos de trabalho e dos modelos de organização.

Automatização dos processos de gestão
Modelos *Customer Analytics*

Foram desenvolvidos modelos de propensão à utilização, consumo e análises, como, por exemplo, a Propensão ao Uso de Medicina *Online*, Propensão à Adesão e Uso de *Vitality* e a Propensão à Adesão ao Fidelidade *Drive*.

Solução geográfica *Location Intelligence* @ Cares e Multicare

Iniciativa de suporte mais eficiente para a gestão da rede de prestadores de serviços, que pretende expandir as capacidades de consulta e visualização de informação geográfica dos negócios Cares e Multicare.

Robotização
Processos

- A Fidelidade utilizou tecnologia de **Robotic Process Automation (RPA)**, em várias áreas, nomeadamente na otimização dos processos do carregamento de dados de FSCD (sistema financeiro), que compõem o processo de cobrança de recibos de cosseguro não líder.

Frotas

- O processo de **robotização das frotas** valida e processa automaticamente as alterações das Unidades de Risco nas apólices. Até agosto de 2022, este processo evitou a criação de 7.000 processos SIP na presente anuidade, reduzindo substancialmente o tempo despendido pelas equipas nesta matéria.

Acidentes de Trabalho e Acidentes Pessoais

- A partir de janeiro de 2023, as atualizações de Pessoas Seguras passarão a ser realizadas através de uma **integração automática no sistema**. A Fidelidade Angola estima que esta automatização elimine 14.924 ações de criação de SIP, o que corresponde a 75% das ações para os ramos de Acidentes de Trabalho e Acidentes Pessoais, libertando as equipas para trabalhos mais críticos.

ROBOTIC PROCESS AUTOMATION

O *Robotic Process Automation* (RPA) é uma tecnologia que permite executar tarefas diárias como um utilizador e, de forma autónoma, desencadear respostas, iniciar novas ações ou comunicar com outros sistemas. De forma a expandir a sua utilização, o Grupo desenvolveu várias sessões de sensibilização neste domínio com várias direções e divulgou uma *newsletter* para os colaboradores, dando a conhecer as últimas atualizações sobre a temática. Em 2022, através de RPA, foram processadas 735.336 transações, 61.623 horas poupadas ao negócio e mais de 1 M€ poupados. Adicionalmente, foram realizadas 10 sessões de sensibilização, desenvolvidos 70 *robots* e melhorada a otimização de desenvolvimentos.

Exemplos | Práticas & Iniciativas

FIDELIDADE ASSISTANCE

No âmbito da **automatização dos processos** destaca-se a leitura e o processamento automático das faturas de fornecedores e o **SPEECH BOT**, um *robot* que automatiza o atendimento de chamadas, permitindo dar resposta de maneira mais eficaz e reduzindo o tempo de conversa do Assistente na Plataforma de Atendimento.

Chatbot Trusty

A Fidelidade dispõe de um *chatbot* que, através de Inteligência Artificial, torna o atendimento ao cliente mais personalizado e automático, através de mensagens pelos *websites* da Fidelidade e da Multicare. Um projeto lançado em parceria com a Visor.ai, empresa vencedora do *Protechtig* 2017.

PAX

O *chatbot* PAX (*Personal Assistant Xperience*), que apoia as pessoas do Grupo Fidelidade nas questões do dia-a-dia, tornou-se indispensável na partilha, colaboração e comunicação dos nossos colaboradores.

CARES

Algumas inovações incluem a comunicação através do canal *Iniciativas Agile*, a implementação do *kanban*, a criação de 2 *robots* para indexação de informação e a digitalização do serviço dos processos de Risco Elétrico.

SAFEMODE

A Safemode desenvolveu a ferramenta *Infraspeak* para a gestão de equipamentos da empresa para as áreas de Medicina do Trabalho e Segurança e Saúde do Trabalho, e de equipamentos e instalações de segurança contra incêndio. Esta ferramenta permite-lhe prestar um serviço ao cliente complementar às Medidas de Autoproteção e, ainda, tornar a gestão mais eficiente e fiável.

EM 2023

Otimização da contratação de Seguros Multirriscos Habitação (MHR) associado ao Crédito à Habitação - Será implementada a reformulação do fluxo de contratação MRH de Venda Associada, permitindo uma melhoria dos níveis de serviço e maior autonomia para a Caixa Geral de Depósitos.

Outros projetos de melhoria de processos
Workshops e sessões remotas de ideação e criatividade

Realizamos *workshops* e sessões remotas de ideação e criatividade com recurso a ferramentas digitais para diminuir as deslocações entre edifícios dos nossos colaboradores.

Plataformas BCTT e CTT

Em 2022, implementámos duas plataformas comerciais de parceiros para os canais BCTT e CTT, com a comercialização das linhas de negócio Saúde e Vida Financeira.

Exemplos | Práticas & Iniciativas

OK! teleseguros

- **Nova Área de Cliente OK! teleseguros** – Em 2022, a OK! teleseguros apresentou a sua nova área de cliente, que integra várias melhorias ao nível da funcionalidade e da experiência de utilização do cliente.
- **Medicina Online** – Foram disponibilizadas vídeo-consultas de medicina geral e familiar do seguro OK! Saúde na aplicação OK! teleseguros. Este formato remoto permitiu a redução das deslocações dos nossos clientes, traduzindo-se numa opção mais sustentável.
- **Agente Virtual** – A OK! teleseguros desenvolveu um agente virtual que dá apoio a campanhas de venda de seguros e retenção de clientes.

LA POSITIVA

- **Portal do Corretor** - A La Positiva implementou um portal para mais de 1.000 corretores, que permite a realização de operações de venda e consultas e melhora a experiência dos corretores, sendo já utilizado por mais de seiscentos.
- **Landing Zone AWS** - A zona de serviço e segurança foi implementada na plataforma *Amazon Web Services Cloud*.
- **Enterprise Content Management** - Foi criado um repositório de documentos de negócio para sistemas na plataforma *Amazon Web Services Cloud*. A La Positiva foi uma das primeiras seguradoras no Perú a trabalhar com esta plataforma com o objetivo de melhorar o *Time To Market* de novas soluções.
- **Datalake Cloud** - Foi desenvolvido o *Datalake*, na *Amazon Web Services*, que melhora a flexibilidade e a rapidez na obtenção dos dados, dado que os utilizadores do Solvency II não precisam de fazer os relatórios *On Premise*.
- **Pagamentos Digitais** - Integração com *hubs* de pagamento *online* para cobrança digital de prémios e cobrança automática por cartão de crédito/débito.
- **API Manager Scouting** – Foi desenhada a arquitetura geral do *API Manager*, que permitirá a integração entre os canais digitais e os processos *core* de negócios, corretores e parceiros.
- **Health IT Catch Up Scouting** – Foi definida a arquitetura geral para a transformação tecnológica da unidade de negócio *Health* e selecionadas as plataformas *Cloud* que farão parte da solução.

PROPOSTAS DE VALOR INOVADORAS

O pilar das Propostas de Valor Inovadoras tem como objetivo melhorar a qualidade da oferta de produtos e serviços do Grupo Fidelidade, colocando sempre as necessidades dos clientes em primeiro lugar. Por isso mesmo, trabalhamos diariamente para estar um passo à frente das tendências e responder aos desafios de um mercado em constante mudança.

Protechtig 5.0

O Grupo Fidelidade encara o empreendedorismo como uma fonte de inovação e, por isso, trabalha continuamente para impulsionar e agilizar o acesso a recursos, criando oportunidades de colaboração em projetos-piloto. Em março de 2022, a Fidelidade, a Fosun e o Hospital da Luz Learning Health, com o apoio da consultora de inovação Beta-i, lançaram a 5ª edição do *Protechtig*. Este programa internacional de inovação pretende reforçar a ligação entre as *startups* selecionadas, nas áreas de *Insurtech* (seguros) e *Healthtech* (saúde), com as empresas do Grupo em Portugal e no estrangeiro, nomeadamente com a Fidelidade Angola, a Alianza na Bolívia, a Garantia em Cabo Verde, a FID Seguros no Chile, a Fidelidade France, a Fidelidade Macau, a Fidelidade Ímpar em Moçambique, a Alianza Garantia no Paraguai, a La Positiva no Perú e, ainda, a Fidelidade Espanha.

Em 2022, foram recebidas 99 candidaturas que culminaram na distinção de de 3 *startups*, que receberam bilhetes e direito a uma *booth* no evento *Web Summit 2022*.

O *Protechtig* já contribuiu para o desenvolvimento de mais de 50 projetos-piloto e 5 acordos comerciais. Agora, definimos a Sustentabilidade como pilar transversal, onde um dos critérios de avaliação das candidaturas é o nível do Contributo para a Estratégia de Sustentabilidade.

Insurtech

Procuramos soluções maduras e sustentáveis que melhorem a experiência do cliente, colocando desafios nas áreas de Seguros Gerais, *Property and Home Living*, Cibersegurança, Futuro da Mobilidade, Poder da Tecnologia e *Beyond Insurance*, onde se consideram novas formas de negócio ou abordagens à vida pós-Covid-19.

Healthtech

A tecnologia aplicada aos cuidados de saúde tem melhorado diagnósticos e tratamentos, aumentando a eficiência no setor. Por isso, procuramos soluções eficazes e sustentáveis que melhorem a saúde e o bem-estar das pessoas, sempre de forma segura, analisando desafios relacionados com Bem-estar e *Lifestyle*, Detecção de Doenças, Novos Tratamentos, Vida pós-Covid-19, Cuidado do Paciente e Gestão de Saúde.

FACILITADORES TRANSFORMACIONAIS

Os Facilitadores Transformacionais promovem a inovação no seio do Grupo Fidelidade ao criar sinergias e desenvolver soluções inovadoras, disruptivas e acessíveis.

- *Center for Transformation* e *Center for Advanced Analytics* – Novos centros focados em I&D concebidos para acompanhar o desenvolvimento de projetos inovadores e reforçar as capacidades de *analytics*. Em 2022, foram testadas mais de 15 soluções inovadoras no âmbito dos projetos da equipa de inovação do *Center for Transformation*.
- *Office for Business Agility* – Área recentemente criada na Fidelidade que aplica metodologias *Agile* para facilitar o dia-a-dia da organização e planear e desenvolver projetos disruptivos com impacto positivo nos processos do Grupo Fidelidade, numa lógica de *hub & spoke*.

OFFICE FOR BUSINESS AGILITY

O OBA tem sido uma área fundamental no desenvolvimento da cultura ágil do Grupo, devido à sua visão agregadora, o que possibilita o seu funcionamento como eixo de operacionalização e catalisador da transformação. Em 2022, o trabalho conduzido pelo OBA foi reconhecido pelos colaboradores impactados com altos níveis de satisfação registados (média de 4,1 em 5), sendo que esta atuação impactou de forma relevante e significativa cerca de 25% do total de direções da Fidelidade. O impacto do OBA e da vivência dos valores da agilidade tem-se feito sentir em diversas temáticas, e mais concretamente na forma como se planeia e executa o trabalho e na retenção e disseminação de conhecimento e desenvolvimento de competências dos colaboradores.

- Parcerias estratégicas – Visam criar ou solidificar propostas de valor acrescentado numa abordagem de ecossistema.
- Programa *Protechting* – Programa internacional de inovação, desenvolvido para acelerar *startups* e criar sinergias com empresas globais.

FID I&D NA ESTRATÉGIA DO GRUPO

Recentemente, no âmbito da sua estratégia, o Grupo Fidelidade criou a FID I&D, o centro de I&D no seio do Grupo, assente em quatro desígnios estratégicos:

- Desenvolver projetos de I&D para criar soluções digitais inovadoras que coloquem a FID I&D e os seus Clientes na liderança dos ecossistemas em que atuam, desde casa, mobilidade, saúde e bem-estar, viagens e lazer, sempre com um contexto geográfico alargado em mente.
- Criar e concentrar uma base profunda de conhecimento técnico e científico que permita à FID I&D apoiar e aconselhar os seus clientes a alcançar os seus objetivos, abordando, por exemplo, novos segmentos e mercados e aumentando momentos de contacto e qualidade de serviço.
- Desenvolver soluções digitais proprietárias robustas para disponibilização a terceiros ou comercialização própria, a nível nacional e internacional, que se diferenciem de outras propostas de valor, respondam às tendências e assentem em tecnologias *state of the art*, nomeadamente inteligência artificial, *machine learning*, *data analytics*, robótica, *internet of things* e automação dos processos de decisão.
- Construir uma rede tecnológica de inteligência e conhecimento que reúna os resultados da colaboração conjunta entre as equipas de I&D da FID I&D e parceiros-chave da área académica (como entidades do Sistema de Investigação e Inovação e Centros de Investigação Tecnológica), do setor empresarial e entidades governamentais.

A FID I&D foi considerada “entidade com reconhecimento de idoneidade para a prática de atividades de I&D”, pela Agência Nacional da Inovação (ANI), nos domínios de *cybersecurity*, *internet of things*, novas formas de comunicação, tecnologias de informação e comunicação (TIC) aplicadas à saúde e para acesso ao conhecimento aberto. O selo de I&D atribuído permite comprovar aos *stakeholders* o reconhecimento de idoneidade para a prática de atividades de I&D.

A FID I&D desempenha, também, um papel importante na identificação, análise e acompanhamento de projetos/iniciativas de I&D do Grupo Fidelidade que possam ser enquadráveis nos programas de incentivos financeiros e fiscais públicos disponíveis para o efeito, destacando-se o Sistema de Incentivos Fiscais à Investigação e Desenvolvimento Empresarial (SIFIDE II) do Grupo Fidelidade para apoio à investigação e desenvolvimento das empresas. De igual forma, a FID I&D apoia na identificação de oportunidades de candidatura ao nível dos sistemas de incentivos financeiros nacionais e internacionais e na preparação de candidaturas e gestão da vertente de incentivos associada a tais iniciativas. Assim, ao estimular continuamente o investimento nesta área, contribuímos para a geração de conhecimento disruptivo com potencial para dotar o negócio segurador com a capacidade de antecipar crises sociais e ambientais, sempre com as pessoas no centro da prestação de serviços.

INICIATIVAS

Hackacity

Em setembro de 2022 foi lançada a 5.ª edição do *Hackacity* Porto, no Estádio do Dragão. Esta iniciativa pretende fomentar o desenvolvimento de ideias de impacto positivo na cidade, utilizando a informação pública disponível.

Websummit

Em 2022, a Fidelidade esteve presente no *Websummit* com o objetivo de atrair e interagir com possíveis parceiros e *startups* da área da Sustentabilidade, fomentando oportunidades de colaboração futuras. Foram realizados mais de 100 *startup pitches* e recolhidas mais de 300 *leads* de entidades que demonstraram interesse em manter contacto pós-evento.

“Building Tomorrow Together - Innovation in Dementia”

No âmbito da parceria Roche e Multicare para o programa *Building Tomorrow Together - Innovation in Dementia*, foram realizados 4 projetos piloto em 5 hospitais, através do apoio de *startups* com soluções digitais na área da Demência.

Centro de Inovação do Instituto Superior Técnico *powered by* Fidelidade

Em 2022, a Fidelidade e o Instituto Superior Técnico (IST) assinaram um protocolo de colaboração para promover a investigação e fomentar a geração de conhecimento, nas áreas de seguros e tecnologia. Neste sentido, a Fidelidade vai atribuir oito bolsas de estudo para mestrado, oito bolsas para doutoramento e prémios de mérito anuais para Melhor Estudante de Engenharia Informática e de Computadores e o outro para o Melhor em Aprendizagem Profunda.

1.3. A Nossa Estratégia

ESTRATÉGIA, COMPROMISSOS E METAS

“Preparar o futuro para que a vida não pare”. Uma visão de negócio que é, também, um compromisso com a sociedade, assente numa perspetiva de sustentabilidade e criação de valor para os nossos *stakeholders*.

Com mais de dois séculos de história, a Fidelidade tem norteado a sua atuação por uma visão de longo prazo, que visa o crescimento e a consolidação do negócio e, em simultâneo, a criação de impacto positivo nas várias geografias em que atua, tanto do ponto de vista económico, como do ponto de vista social e ambiental.

Aos imperativos estratégicos de negócio correspondem, por isso, imperativos de sustentabilidade, que consubstanciam a nossa visão de futuro, enquanto agente de desenvolvimento e construção de uma sociedade sustentável.

Para tal, ouvimos os nossos *stakeholders* e consideramos os seus contributos na definição da estratégia que guia a nossa atuação, identificando as grandes prioridades, num compromisso contínuo com a nossa missão e os nossos valores.

Atuar com responsabilidade, honrando o passado e construindo o futuro, rumo ao desenvolvimento sustentável.

A Fidelidade definiu um plano de crescimento e transformação sustentados, transversal às empresas do Grupo, que redefine prioridades e estabelece metas. Um plano ambicioso, assente em quatro imperativos estratégicos, orientados à ação e complementados pela aposta transversal na internacionalização.

Imperativos que asseguram uma atuação global sustentada, enquadrada numa abordagem ESG.

ACELERAR O CRESCIMENTO

Reforço da presença nacional

Para reforçar a sua posição no mercado português, o Grupo Fidelidade aproveita a força das suas marcas, a presença nos vários canais de distribuição, as suas reconhecidas capacidades técnicas e a sua cultura de inovação para servir cada vez mais clientes. Acresce um esforço contínuo de melhoria da dinâmica comercial, uma reforçada coordenação entre os diferentes canais de venda, por forma a oferecer uma experiência omnicanal e uma adaptação da oferta de produtos às expectativas dos clientes nos diferentes canais de distribuição.

Este plano de ação tem resultado num contínuo incremento da quota de mercado, principalmente do negócio Não Vida, e numa comprovada resiliência face a adversidades externas, conforme observado em anos recentes. Simultaneamente, o potencial identificado no negócio Vida a nível nacional, reforçado pelo posicionamento da Fidelidade no ecossistema da Poupança, tem sido um dos impulsionadores de crescimento.

Inovação e transformação digital

A inovação e transformação digital apresentam-se como meios para o Grupo Fidelidade impulsionar a sua atividade seguradora, através da criação de novos modelos de negócio suportados por novas tecnologias. É, igualmente, uma peça chave para reforçar a sua presença no mercado nacional e um meio de acrescentar valor às operações internacionais.

OTIMIZAR A RENTABILIDADE

O Grupo Fidelidade tem vindo a apresentar nos últimos anos um resultado positivo e consistente, graças a diversas iniciativas de melhoria de rentabilidade, que continuam a ser um foco de atuação para o futuro. Destacam-se, dessas iniciativas, a contínua automatização dos processos internos, a transformação do negócio Vida e a otimização da gestão da carteira de investimentos.

Melhoria contínua da eficiência

A melhoria contínua da eficiência assenta na automação e no uso de tecnologias de *analytics*, que se traduz numa crescente digitalização da interação com o cliente e com os parceiros de distribuição. Esta aposta permite ao Grupo aumentar o número de processos que não necessitam de intervenção humana, libertando deste modo os recursos para atividades de maior valor acrescentado. Outro resultado são os ganhos de eficiência obtidos, com impacto relevante em várias vertentes do negócio, como a subscrição ou a gestão de sinistros.

Transformação do negócio vida

Num contexto macroeconómico de subida acentuada das taxas de juro, o negócio Vida Financeiro continua a ser um dos eixos fundamentais para a rentabilidade da companhia. Dando continuidade à transição para produtos de capital não garantido (*Unit Linked*), a Fidelidade continuará a procurar assumir um papel relevante na área da poupança e do investimento.

A redefinição da oferta, na qual se destaca a cadência regular de lançamento de séries fechadas conduziu a um crescente peso deste tipo de produtos, contribuindo para um maior equilíbrio da carteira. A esta reformulação junta-se uma aposta em capacidades diferenciadas de gestão de ativos, de modo a explorar o potencial que esta linha de negócio apresenta no mercado português.

Otimização dos investimentos

A otimização da gestão da carteira de investimentos passa por garantir a adequação ao contexto de mercado e regulatório em que a Fidelidade se insere, estando as preocupações de sustentabilidade sempre presentes nas nossas decisões de investimento, assumindo, assim, um posicionamento de investidor responsável. Procuramos potenciar o binómio «retorno e risco», salvaguardando a postura de prudência, que desde sempre tem caracterizado a atuação da Fidelidade. Esta otimização centra-se também na diversificação dos investimentos, seja em termos geográficos, seja em termos de classes de ativos, para mitigar riscos e garantir proteção contra contextos de mercado adversos.

FOCAR NO CLIENTE

Atualmente, a ambição da Fidelidade não se limita apenas a oferecer um seguro e a mutualizar o risco respetivo do cliente, mas sim a apoiá-lo proactivamente na gestão dos seus riscos e na resolução dos seus problemas e necessidades, de forma abrangente. Esta ambição requer que se desenvolvam novas ofertas integradas nos ecossistemas em que atua, disponibilizando produtos e serviços fora da sua atividade primária e focados, cada vez mais, na prevenção e na resolução das necessidades holísticas do cliente.

Temos vindo a concretizar este caminho em áreas como a Mobilidade, o Património, a Saúde e a Assistência, através da aquisição e internalização de diversos serviços relevantes para a atividade e, também, através da realização de parcerias estratégicas com importantes grupos com presença global.

Face a uma crescente complexidade do mercado e a uma cada vez maior exigência dos consumidores, continuaremos a procurar alavancar a presença do Grupo Fidelidade ao longo da cadeia de valor, por forma a oferecer uma proposta de valor diferenciadora aos nossos clientes, procurando continuar a introduzir critérios de sustentabilidade que fomentem a transição ecológica e o bem-estar social.

MOBILIZAR A ORGANIZAÇÃO

Para conseguir concretizar os três primeiros objetivos estratégicos de crescimento, rentabilidade e foco no cliente, o Grupo Fidelidade precisa de estar dotado de talento e métodos de trabalho. Por isso, mantém-se atento à transformação e tendências do setor, de modo a garantir hoje o talento necessário aos desafios de amanhã, em linha com a ambição de tornar-se num empregador de referência no mercado nacional. Desenvolvemos um plano de ação que nos permite, de forma estruturada, dar respostas aos exigentes desafios que enfrentamos e preencher as potenciais lacunas identificadas com o talento disponível no mercado.

Adicionalmente, prosseguimos com a aposta contínua na formação dos colaboradores e na mobilidade interna, fomentando a partilha de experiências e a geração de conhecimento. A par disso, a reformulação da forma de trabalhar e dos processos organizacionais com base em metodologias *Agile* é uma jornada que o Grupo tem seguido, havendo um número crescente de equipas interdisciplinares a trabalhar já sob esta metodologia.

Neste sentido, a Fidelidade continua a promover as ações necessárias para que os valores, o propósito e a identidade do Grupo sejam assimilados por todos os colaboradores. As diversas iniciativas de responsabilidade social garantidas pela Fidelidade, como o programa WeCare, promovem, também, o enraizamento do espírito de comunidade por todo o Grupo.

NEGÓCIO INTERNACIONAL

A expansão internacional assume um papel determinante na estratégia de crescimento do Grupo Fidelidade, ao mesmo tempo que ajuda a reduzir a concentração histórica no mercado português e serve como mecanismo fundamental para assegurar a diversificação do risco.

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

A aquisição de uma participação maioritária no Grupo Segurador La Positiva em 2019 e o início de atividade da operação no Chile em 2020, marcaram o arranque de uma nova fase de expansão internacional do Grupo, seguindo-se a aquisição de uma participação maioritária na Seguradora Internacional de Moçambique (SIM) e a assinatura de um acordo para aquisição de uma participação maioritária no the prosperity group AG, com a sua operação focada em mercados europeus, como a Alemanha e a Suíça.

O objetivo do Grupo Fidelidade passa por equilibrar a consolidação das várias operações internacionais com a possibilidade de explorar de forma seletiva oportunidades de expansão em mercados complementares onde, pelas suas competências, possa apresentar vantagens competitivas, tendo sempre presente o rigoroso cumprimento de todos os critérios de sustentabilidade financeira e operacional.

NEGÓCIO E SUSTENTABILIDADE

Ao plano estratégico de negócio corresponde uma visão de longo prazo, que integra o posicionamento da Fidelidade enquanto agente de mudança empenhado na construção de um modelo de desenvolvimento sustentável.

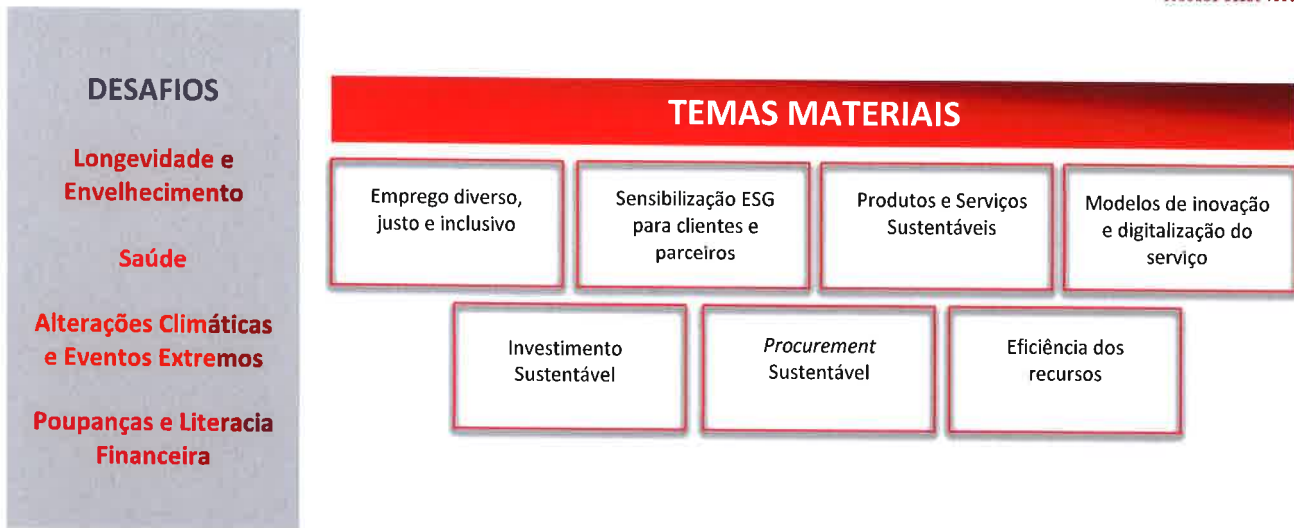
São mais de 200 anos de história que conferem à Fidelidade a certeza de que só cuidando do presente é possível perseverar e alcançar um futuro próspero, justo e sustentável.

Foi a pensar nisso que, em 2020, iniciámos um processo de reflexão sobre o nosso potencial de contributo para a sociedade, analisando tendências setoriais e regulatórias, estudando a atuação dos nossos pares e ouvindo as expectativas de *stakeholders*, internos e externos, de modo a identificar os principais desafios, mas também as áreas em que o impacto positivo da Fidelidade poderia ser amplificado com um desempenho melhorado ao nível social, ambiental e económico/de *governance*.

A auscultação das **partes interessadas** constituiu um passo fundamental no processo de reflexão sobre o impacto da Fidelidade na sociedade e no planeta, contribuindo para a identificação dos principais desafios, antecipando riscos e mapeando oportunidades, possibilitando a seleção dos temas mais relevantes para a Fidelidade. Um processo fundamental para a construção de um relacionamento transparente e de confiança, essencial para a criação de valor a longo prazo.

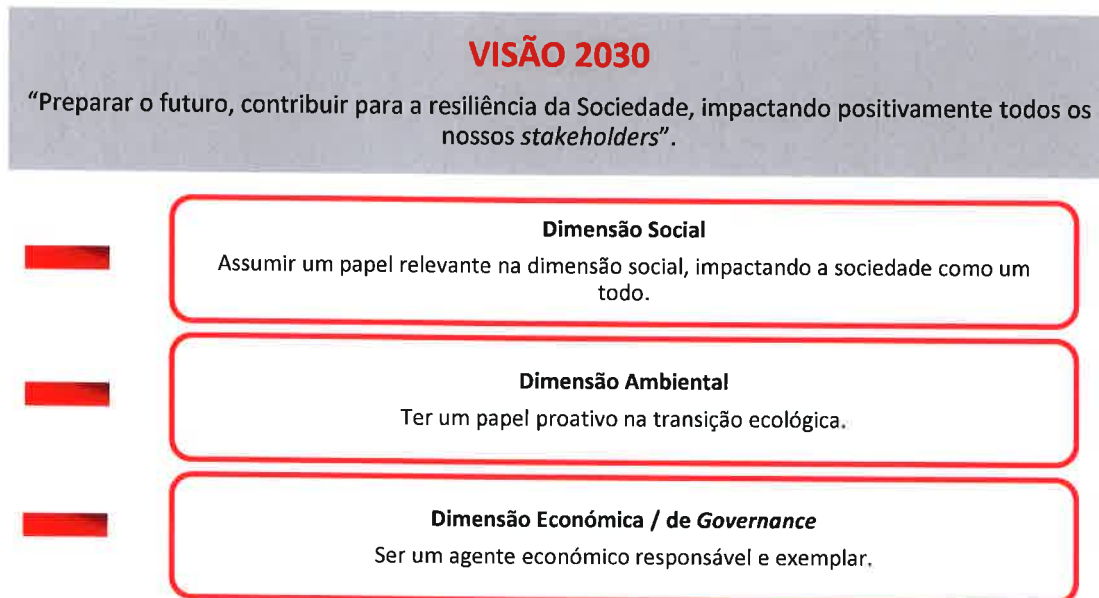
O setor segurador enfrenta, atualmente, uma multiplicidade de desafios, que condicionam a atuação estratégica e operacional. Desde questões demográficas, como a longevidade e o envelhecimento das populações, o futuro do trabalho e a necessidade de investir, cada vez mais, na literacia financeira e na prevenção da doença e na promoção da saúde, até a questões organizacionais, como a cibersegurança e a proteção de dados, a par de desafios ambientais, como a transição energética, as alterações climáticas e a proliferação de eventos extremos.

Para a Fidelidade foi um processo de reflexão particularmente desafiante, efetuado no contexto de uma crise pandémica, pelo que, em 2022, foi decidido avançar com um processo de reavaliação, que culminou na identificação de sete temas materiais e quatro desafios prioritários para o Grupo Fidelidade.



Partindo desta identificação, a Fidelidade definiu a sua visão estratégica de sustentabilidade, a “Visão 2030 – Preparar o futuro, contribuir para a resiliência da Sociedade e impactar positivamente todos os *stakeholders*”, assente em três eixos de atuação, de cariz social, ambiental e económico/de *governance*.

Para assegurar a implementação da Visão 2030 foram, ainda, identificados os *Enablers*, instrumentos facilitadores de uma execução coerente e transversal, assim como assegurado o alinhamento com a Agenda 2030 da ONU, através da identificação de sete Objetivos de Desenvolvimento Sustentável prioritários.



“A sustentabilidade é a condição da nossa atividade, a nossa visão de longo prazo. Pretendemos promover a mudança de comportamentos na sociedade, consciencializando para o papel de todos e de cada um, investindo na prevenção e na mitigação dos riscos. Como seguradora de referência em Portugal, a Fidelidade assume a sua responsabilidade em 3 dimensões-chave: social, ambiental e económica. Queremos continuar a ter um papel social relevante para fomentar uma sociedade mais resiliente, assumir uma postura proativa na transição ecológica, fortalecendo ainda a nossa atuação como agente económico responsável e exemplar.”

João Mestre, *Direção de Sustentabilidade*

Handwritten signature

ENABLERS

Destacamos os *enablers* fundamentais no suporte à implementação da visão de sustentabilidade do Grupo Fidelidade:

- i. Revisão das políticas existentes, incluindo um ângulo de sustentabilidade, e a criação de novas políticas, tais como: Política de Sustentabilidade, Política do Ambiente e do Clima, Política de Investimento Responsável, Política de *Procurement* Responsável e Código de Conduta, Política de Diversidade, Igualdade e Inclusão e Política de Gestão do Risco.
- ii. Criação de revisão de processos que assegurem a transparência, a ética no negócio e o respeito por todos os nossos *stakeholders*.
- iii. Divulgação regular, transparente e clara dos temas de sustentabilidade.
- iv. Criação dos órgãos de *governance* que envolvam as várias áreas da Fidelidade, tal como o Comité de Sustentabilidade, entre outros.

AGENDA 2030 DA ONU

Objetivos de Desenvolvimento Sustentável

Quando, em setembro de 2015, 193 Estados-Membro da ONU aprovaram a resolução “Transformar o nosso mundo: Agenda 2030 de Desenvolvimento Sustentável”, todos foram exortados a contribuir, de forma indelével e à escala global, para a sua concretização.

Para o Grupo Fidelidade, o contributo para esse desígnio global passa pelo alinhamento das suas prioridades estratégicas com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável, numa perspetiva de criação de impacto positivo no planeta e na Sociedade. Desse processo resultou a identificação de sete ODS prioritários para os quais contribui de forma mais significativa, sem nunca esquecer o compromisso, global e alienável, que mantém com toda a Agenda 2030 da ONU.

2022 marcou o reforço desse importante compromisso com a Organização das Nações Unidas, através da subscrição de princípios fundamentais, promovidos por duas iniciativas de relevo à escala global, endossadas pelo Secretário-Geral da ONU:

- i. Princípios do United Nations Global Compact, nas áreas de Direitos Humanos, Práticas Laborais, Proteção Ambiental e Combate à Corrupção.
- ii. Princípios do UNEP FI para a *Sustainable Insurance*, dirigidos à indústria seguradora e que abordam os riscos e as oportunidades relativos a aspetos ambientais, sociais e de governação.

ODS PRIORITÁRIOS



ODS 3 – Saúde de Qualidade

Desenvolvimento de produtos e serviços que fomentam hábitos de vida saudáveis e respondem às necessidades de saúde dos clientes.



ODS 8 - Trabalho digno e crescimento económico

Conduta de empregador responsável, que fomenta as melhores práticas junto de parceiros e fornecedores, garantindo uma atividade economicamente viável que respeita todos os *stakeholders*.



ODS 9 - Indústria, Inovação e Infraestrutura

Abordagem inovadora que dá resposta às necessidades dos clientes e fomenta um desenvolvimento sustentável, envolvendo a Sociedade.

**ODS 10 – Reduzir as desigualdades**

Disponibilização de produtos e serviços que respondem às necessidades dos segmentos de população mais desfavorecidos. Atuação responsável junto dos colaboradores, fomentando a Diversidade, a Equidade e a Inclusão.

**ODS 12 - Consumo e produção responsáveis**

Influenciar, ao longo de toda a cadeia de valor, comportamentos que promovem a economia circular e a utilização responsável dos recursos.

**ODS 13 - Ação climática**

Potenciar a redução da pegada de carbono junto de clientes, fornecedores e parceiros, bem como no âmbito da sua atividade. O objetivo de alcançar a meta *net-zero* é uma prioridade estratégica na atuação da Fidelidade.

**ODS 17 - Parcerias para a implementação dos Objetivos**

No sentido de alcançar os restantes Objetivos de Desenvolvimento Sustentável, a Fidelidade atuará em parceria com os seus *stakeholders*, potenciando, de forma determinante, o impacto das suas ações.

O Grupo Fidelidade consubstancia a sua Visão 2030 através de Eixos de Atuação e respetivos Compromissos de Sustentabilidade.

DIMENSÃO SOCIAL

Assumir um papel relevante na dimensão social, impactando a sociedade como um todo.

INFLUENCIAR A MUDANÇA

Influenciar a adoção de comportamentos mais sustentáveis, designadamente através de produtos e serviços, e privilegiar os fornecedores que assegurem o alinhamento com as melhores práticas de sustentabilidade, apoiando os que estão, ainda, no início da sua jornada.

DIMENSÃO AMBIENTAL

Ter um papel proativo na transição ecológica.

EIXOS DE ATUAÇÃO

LONGEVIDADE

Promoção de soluções que fomentem os hábitos de poupança na preparação para a reforma, na prevenção em saúde e na disponibilização de serviços dedicados à população sénior.

PREVENÇÃO EM SAÚDE

Melhoria da saúde da população, respondendo às suas preocupações, disponibilizando produtos, serviços e programas que promovam hábitos de vida saudáveis, fomentem a prevenção e facilitem o acesso aos cuidados

INCLUSÃO SOCIAL

Disponibilização de produtos e serviços dirigidos à população subservida/subprotegida, promovendo uma proteção inclusiva.
Colaboradores: Política de Diversidade e Inclusão
Sociedade: Programas de voluntariado, donativos, Prémio Fidelidade Comunidade.
Espírito WeCare

AGENTE ATIVO NA RESPONSABILIDADE SOCIAL

Promover uma Sociedade coesa e resiliente, através de um trabalho conjunto com instituições que contribuem para os desafios sociais.

COMPROMISSO WE CARE

Mantiver o espírito WeCare no compromisso com os clientes, indo além do legalmente obrigatório no apoio aos sinistrados mais graves e garantindo auxílio à população nos mercados em que opera.

AGENTE ECONÓMICO COM UM COMPROMISSO AMBIENTAL

Alinhamento com os objetivos do Acordo de Paris, assumindo o compromisso com a redução das emissões GEE e o apoio a projetos sumidouros de carbono através do financiamento e desenvolvimento de ecossistemas sustentáveis que fomentem a biodiversidade, designadamente no interior do país para privilegiar o emprego local.



Oferta de produtos e serviços sustentáveis, promovendo a adoção de comportamentos alinhados com esse objetivo e considerando os interesses dos clientes em matéria de sustentabilidade.

Comprometemo-nos a ter **10 produtos ESG em Portugal, planeados ou em oferta, até final de 2023.**

Emitir a primeira green bond da Fidelidade.

Até final de 2023, comprometemo-nos a:

- Continuar a auscultar o clima organizacional do Grupo em Portugal, através de um survey anual que será realizado pela Great Place to Work e a divulgar os principais resultados aos colaboradores;
- Reforçar a nossa aposta nas pessoas, introduzindo o objetivo a todos os *Executives* e *Managers* de atingir, nas suas direções, um *Engagement Index* de 80%;
- Realizar *mobilidades internas* a 10% dos colaboradores do Grupo em Portugal, promovendo o seu crescimento e desenvolvimento de competências;
- Realizar uma *nova avaliação dos Riscos Psicossociais* a que estão expostos os colaboradores do Grupo em Portugal e a divulgar os principais resultados junto dos colaboradores;
- Realizar uma *sessão de sensibilização sobre Diversidade, Equidade e Inclusão* junto de *Executives* e *Managers*, formando 130 pessoas;
- Realizar *iniciativas de consciencialização abertas a todos os colaboradores* sobre a temáticas de Diversidade e Equidade, Bem-Estar e Riscos Psicossociais, nomeadamente com a realização de 7 *webinars*; Formar 50 pessoas em recrutamento inclusivo, 100 pessoas em riscos psicossociais e 50 responsáveis de equipa em Primeiros Socorros Psicológicos.
- Garantir que **60% das pessoas do Grupo Fidelidade têm o seu Plano de Desenvolvimento Pessoal** definido (atualmente <30%).

Até final de 2023, comprometemo-nos a:

- Ter **100% da eletricidade utilizada em Portugal 100% de origem renovável.**
- Concluir a *medição da pegada de carbono* nas operações, investimentos e *underwriting*.
- Criar o *Programa Ambiental* que detalhará a estratégia *net-zero* para redução e compensação de emissões de carbono.
- Lançar um *fundo florestal* com um investimento por parte da Fidelidade de 12 milhões de euros.
- Lançar o *Center for Climate Change* em articulação com universidades e outras instituições nacionais.

DIMENSÃO ECONÓMICA

Ser um agente económico responsável e exemplar.

INFLUENCIAR A MUDANÇA

INVESTIDOR RESPONSÁVEL E EMISSOR DE GREEN BONDS

Tornar o portefólio de ativos mais sustentável, dispondo de um maior número de investimentos ESG *Compliant*.

Aumentar os investimentos em ativos sustentáveis, não só na dimensão ambiental como também na social e de *governance*.

INVESTIMENTOS SUSTENTÁVEIS

Potenciar a trajetória de sustentabilidade dos *stakeholders* ao longo da cadeia de valor, incorporando critérios ESG na seleção de fornecedores e apoiando os nossos parceiros de negócio na sua jornada de sustentabilidade

PROCUREMENT E PARCERIAS SUSTENTÁVEIS

Promoção de *reskilling* e *upskilling* dos colaboradores, assegurando competências adequadas ao longo da carreira e garantindo perspetivas de empregabilidade.

CAPACITAÇÃO

EQUIDADE, DIVERSIDADE E INCLUSÃO

Tratamento equitativo, com remuneração justa, fomentando a diversidade e a inclusão.

APOIO AOS COLABORADORES

Apoio aos colaboradores, ao nível económico, de saúde e preparação da vida ativa na reforma.

Promotor ativo e orquestrador da sustentabilidade na economia portuguesa, contribuindo de forma determinante para fomentar uma sociedade mais sustentável, em articulação com as restantes empresas e entidades nacionais.

Subscriber de compromissos mundiais de sustentabilidade, demonstrando o alinhamento com a Agenda 2030 da ONU e os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável, a par da adoção das melhores práticas ao nível da sustentabilidade.



Até final de 2023, comprometemo-nos a:









- Rever o processo de avaliação e seleção de fornecedores com vista à inclusão de critérios ESG, através da revisão da Política de *Procurement* e da elaboração de um Código de Conduta.
- Desenvolver uma Escola Tecnológica focada no *reskilling* dos colaboradores e na capacitação transversal de reforço de competências de proficiência digital;
- Dar continuidade à realização do programa de líderes do futuro, através do programa de formação “Jornada da Liderança”, formando 64 pessoas;
- Realizar sessões de formação a todos os colaboradores da Fidelidade em Portugal sobre a temática da sustentabilidade;
- Continuar a realização de iniciativas de consciencialização abertas à Sociedade sobre a temática da sustentabilidade, nomeadamente conferências, *talks* e sessões de formação.
- Incluir indicadores de *performance* de sustentabilidade na avaliação anual de colaboradores, incluindo ao nível da Comissão Executiva.









Até final de 2025 comprometemo-nos a:

- Rever 100% do portefólio de ativos segundo critérios ESG.
- A desenvolver uma Escola de Liderança, focada no desenvolvimento e formação das lideranças da Fidelidade que irá, até ao final de 2024, formar 50% dos atuais líderes.
- Ambição de emitir a primeira *green bond* da Fidelidade.

STAKEHOLDERS: IDENTIFICAÇÃO E MEIOS DE ENVOLVIMENTO

A identificação e o envolvimento das principais partes interessadas constituem elementos fundamentais para a Fidelidade, permitindo a seleção dos temas mais relevantes, mas também a antecipação e mitigação de riscos e a identificação de novas oportunidades, potenciando a criação de valor numa perspetiva de longo prazo. Os *stakeholders* mais relevantes para a Fidelidade são, por isso, envolvidos ativamente, através de diferentes canais e atividades, numa preocupação constante com as suas necessidades e expectativas em matéria de negócio e sustentabilidade.

MEIOS DE ENVOLVIMENTO	PARTES INTERESSADAS	Parceiros de Negócio	Clientes	Administração e Colaboradores	Especialistas de Sustentabilidade	Sociedade e Comunidades	Fornecedores	Entidades Pares	Entidades Setoriais
									
Reportar	Reuniões do CA			X					
	Reuniões da CE			X					
	Comités			X					
	Informação de gestão			X					
Comunicar	Relatório Integrado	X	X	X	X	X	X	X	X
	Website	X	X	X	X	X	X	X	X
	Brochuras informativas	X	X						
	Imprensa	X	X	X	X	X	X	X	X
	Newsletters	X	X	X		X			
	Intranet								
	Extranet	X		X					
	SMS Promocionais		X						
	Redes Sociais	X	X	X	X	X	X	X	X
	Aplicações		X						
Inovar	Protocolos e Parcerias com Universidades / Outras Entidades Setoriais					X			X
	Grupos de Trabalho	X			X			X	X
Promover	Ações de educação e sensibilização	X				X	X		
	Apoio a iniciativas e projetos					X			X
	Encontros, Certames e Conferências	X	X	X	X	X	X	X	X
Envolver	Eventos Culturais	X	X	X	X	X	X	X	X
	Reuniões de Quadros			X					
	Encontros com representantes de trabalhadores			X					
	Iniciativas de envolvimento com a comunidade local	X	X			X			
	Canais de comunicação com clientes para atendimento de reclamações e sugestões		X						
Diálogo com associações de consumidores		X							

MEIOS DE ENVOLVIMENTO	PARTES INTERESSADAS	Parceiros de Negócio	Clientes	Administração e Colaboradores	Especialistas de Sustentabilidade	Sociedade e Comunidades	Fornecedores	Entidades Pares	Entidades Setoriais
									
Avaliar	Inquéritos de satisfação dos Clientes		x						
	Inquéritos de satisfação Pesquisas de Mercado	x							
	Consultas públicas para definição de novas medidas legais e regulamentares		x						
									x

O Grupo Fidelidade assume um conjunto de compromissos, nacionais e internacionais, que norteiam a sua atuação e posicionamento enquanto entidade ambiental e socialmente responsável. A integração em grupos de trabalho, a participação em iniciativas e a relação com entidades que desenvolvem essas matérias consubstanciam o seu forte compromisso com a sustentabilidade.

COMPROMISSOS E ENVOLVIMENTO COM INICIATIVAS E ENTIDADES

COMPROMISSOS

CEO's Call to Action "A new deal for Europe" | CSR Europe

Uma *Call to Action* de líderes empresariais que tomam os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas como bússola para fazer a transformação necessária para enfrentar os desafios. O Acordo de Paris e os Princípios Orientadores da ONU sobre Empresas e Direitos Humanos são os faróis da sua jornada. Como empresa, queremos agregar valor à sociedade e atingir uma lucratividade sustentável, por meio de um forte propósito e fundamento ético de nossos negócios. Acreditamos numa sociedade democrática na Europa onde o estado de direito, a cooperação entre empresas, sociedade civil e governos são os nossos maiores trunfos para responder às preocupações públicas no caminho para o futuro da Europa, uma Europa que não deixa ninguém para trás.

Carta de Princípios | BCSD - Business Council for Sustainable Development - Portugal

Ao subscrever a Carta, a Fidelidade assumiu o compromisso de promover a melhoria contínua da gestão e orientar a sua atividade pela criação de valor para todos os *stakeholders* – clientes, fornecedores, colaboradores, investidores, comunidades locais. A Carta possui seis princípios fundamentais de sustentabilidade, traduzidos em vinte objetivos: Conformidade Legal & Conduta Ética; Direitos Humanos; Direitos Laborais; Prevenção, Saúde e Segurança, Ambiente e Gestão.



Manifesto “Rumo à COP27” | BCSD Portugal

Reconhecendo a importância da transição para uma economia global mais justa e livre de carbono, em alinhamento com o Acordo de Paris, a Fidelidade assinou o Manifesto “Rumo à COP27”, em plena concordância com os seus eixos de atuação prioritários.

A Fidelidade já tinha subscrito, em 2021, o Manifesto “Rumo à COP26” do BCSD Portugal, o que consubstancia o seu compromisso continuado com esta matéria.

Manifesto “Aproveitar a crise para lançar um novo paradigma de desenvolvimento sustentável” | BCSD Portugal

No contexto de crise e pandemia, o BCSD e os seus Membros declararam ter a ambição de contribuir para que Portugal construísse um modelo de desenvolvimento que valorizasse o investimento e o emprego - promovendo, em simultâneo, uma sociedade mais inclusiva – e mantivesse o rumo em direção à transição para uma economia e uma sociedade de menor intensidade carbónica, garantindo os equilíbrios da biosfera. Por outro lado, esta resposta deveria contribuir para conter o impacto nas finanças públicas da quebra da atividade económica e tirar partido das oportunidades para Portugal dos reequilíbrios da economia global e europeia.

Compromisso Lisboa Capital Verde Europeia 2020 • Ação Climática Lisboa 2030 | Câmara Municipal de Lisboa

A Fidelidade comprometeu-se nas áreas: Compromisso verde para as medidas de energia, água, ruído e qualidade do ar, economia circular, cidadania e participação e redução da carga térmica dos edifícios. Comprometeu-se, também, com o Pacto da Mobilidade para as medidas da mobilidade.

Carta Portuguesa para a Diversidade | APPDI – Associação Portuguesa para a Diversidade e Inclusão
Enquanto organização signatária, a Fidelidade assume a diversidade como um imperativo ético, traduzindo-se num princípio basilar e orientador da sua atuação interna e externa, fazendo parte dos seus valores e da sua identidade institucional.

Manifesto “Inovação, Desenvolvimento Económico e Sustentabilidade para Portugal” | Conselho Estratégico do Prémio Nacional de Sustentabilidade

Ao subscrever o Manifesto, a Fidelidade assumiu o compromisso de trabalhar em alinhamento com os ODS, o Acordo de Paris e o Pacto Ecológico Europeu.



Inclusive Community Forum | Nova SBE

Iniciativa dedicada à vida das pessoas com deficiência, que tem como objetivo promover uma comunidade mais inclusiva.
Compromisso renovado em 2022.

Principles for Sustainable Insurance | UNEP-FI

Os PSI, promovidos pela ONU, constituem uma *framework* global para o setor segurador, com vista a entender melhor, prevenir e reduzir os riscos ESG e gerir melhor as oportunidades para fornecer proteção de risco confiável e de qualidade.

Dez Princípios | United Nations Global Compact

A Fidelidade subscreveu os Dez Princípios do *UN Global Compact*, uma iniciativa das Nações Unidas que visa mobilizar as empresas para a adoção de políticas de responsabilidade social corporativa e de sustentabilidade. Desde 2015, o *UN Global Compact* tem, também, como responsabilidade contribuir para o alcance das metas dos Objetivos do Desenvolvimento Sustentável.

Os Dez Princípios do *UN Global Compact* - alicerçados em declarações e convenções universalmente aceites, como a Declaração Universal dos Direitos Humanos, a Declaração da Organização Internacional do Trabalho relativa aos Princípios e Direitos Fundamentais e a Declaração do Rio Sobre o Ambiente e o Desenvolvimento - encontram-se divididos em quatro áreas, Direitos Humanos, Práticas Laborais, Proteção Ambiental e Combate à Corrupção, visando a sua integração na estratégia e nas operações das empresas.

A Fidelidade compromete-se a respeitar e a promover cada um desses Dez Princípios.

Princípios do UN Global Compact

1. As empresas devem apoiar e respeitar a proteção dos direitos humanos, reconhecidos internacionalmente;
2. Garantir a sua não participação em violações dos direitos humanos;
3. As empresas devem apoiar a liberdade de associação e o reconhecimento efetivo à negociação coletiva;
4. A abolição de todas as formas de trabalho forçado e obrigatório;
5. Abolição efetiva do trabalho infantil;
6. Eliminação da discriminação no emprego;
7. As empresas devem apoiar uma abordagem preventiva aos desafios ambientais;
8. Realizar iniciativas para promover a responsabilidade ambiental;
9. Encorajar o desenvolvimento e a difusão de tecnologias amigas do ambiente;
10. As empresas devem combater a corrupção em todas as suas formas, incluindo extorsão e suborno.

PARTICIPAÇÃO EM GRUPOS DE TRABALHO

- BCSD Portugal | *Sustainable Finance*;
- BSCD Portugal | Jornada 2030 – Comité de Trabalho da Carta de Princípios das Empresas pela Sustentabilidade, criado para apoiar as empresas na transição para modelos de negócio mais sustentáveis e para apoiar a operacionalização da Carta de Princípios, designadamente através da definição e do desenvolvimento de ferramentas úteis às empresas signatárias;
- GRACE | *Cluster da Comunicação, Cluster Financeiro, Cluster Cidadania e Voluntariado*. A Fidelidade integra, também, a Direção;
- *Business Roundtable Portugal* | A Associação *Business Roundtable Portugal* representa 42 dos maiores grupos empresariais portugueses e tem como propósito acelerar o crescimento económico e social de Portugal para garantir um país mais justo, próspero e sustentável. A Fidelidade integra os eixos Pessoas – Atração e Retenção de Talento e Empresas – Inovação. Compromissos | GTs BRP de que fazemos parte: *Reskilling*; Formação Profissional; Bolsa de Quadros; INOV Contacto; Conselheiros – Comércio Externo; *Co-Working*; Conversas CEOs Internacional; Adolescentes.
A Fidelidade é líder, desde 2022 e juntamente com a EDP, do Grupo de Trabalho de Sustentabilidade;
- Jornal de Negócios | Conselho Estratégico do Prémio Nacional de Sustentabilidade;
- *Diversity & Inclusion Journey* | *Speak* | *Beyond Diversity Roundtable*.
- Santa Casa da Misericórdia de Lisboa - Casa do Impacto | Conselho Consultivo Programa +PLUS.

ENVOLVIMENTO GLOBAL COM ENTIDADES

Lista não-exaustiva de afiliações e envolvimento com outras entidades por parte do Grupo Fidelidade.

- APFIPP - Associação Portuguesa de Fundos de Investimento, Pensões e Patrimónios;
- Macau *Insurers' Association*;
- Macau *Insurance Industry Professionals Association*;
- Liechtenstein *Insurance Association* ("LLA");
- *Association of Insurance Companies of Chile* ("AACH");
- Ecoembes;
- Ecopilas;
- *Cáritas y Textil Empleo*;
- *Cruz Roja Española*;
- *Asociación Inserta*;
- *Fundación Juan XXIII* – Centro Especial de Empleo;
- *Proyecto Libera*;
- *Cámara de Comercio Cánada-Perú*;
- Amcham.

2. CRIAR VALOR, INVESTIR NO FUTURO

2.1. Desempenho Financeiro

MJ 2

DESEMPENHO FINANCEIRO CONSOLIDADO

SUMÁRIO EXECUTIVO

Unidades: mil€	2022	2021	Var. 22/21
Resumo D. RESULTADOS			
Prémios emitidos	5.118.141	4.911.602	4,2%
Vida	2.491.991	2.628.513	-5,2%
Não Vida	2.626.149	2.283.089	15,0%
Rácio combinado (%) ¹	97,4%	93,4%	4,0 p.p.
Resultado Técnico	71.274	45.311	57,3%
Resultado Não Técnico	108.833	31.270	248,1%
Yield de investimento (%) ²	2,0%	3,6%	-1,6 p.p.
Resultado de Investimento ³	158.096	330.410	-52,2%
Resultado Líquido ⁴	220.475	270.242	-18,4%
Resumo BALANÇO			
Ativos sob Gestão ⁵	17.041.678	18.099.943	-5,8%
Ativo Total	20.249.171	20.350.385	-0,5%
Provisões Técnicas	14.472.260	14.054.213	3,0%
Capital Próprio ⁶	2.553.597	3.054.714	-16,4%
ROE	7,9%	8,8%	-0,9 p.p.

1. Rácio combinado Não Vida ajustado aos custos técnicos da atividade seguradora; 2. Exclui produtos Unit Linked e imóveis de uso próprio; 3. Proveitos financeiros deduzidos da atribuição a clientes/juro técnico e despesas relativas à gestão de investimentos; 4. Após interesses minoritários; 5. Inclui imóveis de uso próprio; 6. Exclui interesses minoritários

Em 2022, o Grupo Fidelidade alcançou um volume consolidado de prémios emitidos no valor total de 5.118,1 milhões de euros, tendo registado um aumento global de 4,2% face ao ano anterior, suportado pelo forte crescimento do negócio Não Vida.

O rácio combinado Não Vida registou um aumento face ao período homólogo, motivado pela retoma da normalidade na atividade económica, com reflexo na frequência de sinistralidade e pelo efeito da inflação.

O resultado técnico evoluiu favoravelmente para a 71,3 milhões de euros, refletindo a melhoria da rentabilidade dos ramos Vida Risco num contexto pós-pandemia.

O resultado de investimento registou uma diminuição de 52,2% atingindo 158,1 milhões de euros, influenciado pelo efeito da desvalorização dos ativos de investimento ao longo de 2022, refletindo quer a instabilidade sentida nos mercados financeiros, quer o efeito do aumento da inflação e taxas de juro.

A evolução positiva do resultado não técnico para 108,8 milhões de euros, para o qual contribuiu a melhoria do resultado da atividade não seguradora do Grupo Fidelidade, não foi suficiente para compensar a redução no resultado de investimento, levando a que o resultado líquido tenha registado uma diminuição de 49,8 milhões de euros face a 2021, para 220,5 milhões de euros.

De referir, ainda, que no final de 2022 o Grupo Fidelidade contava com 17,0 mil milhões de euros em ativos sob gestão, representando um decréscimo de 5,8% face a 2021, que reflete, sobretudo, o efeito da desvalorização dos ativos financeiros. Por outro lado, as provisões técnicas registaram um aumento de 3,0% face a 2021.

O capital próprio ascendeu a 2.553,6 milhões de euros, tendo o retorno médio sobre o capital acionista ("ROE") sido de 7,9%.

PRÉMIOS EMITIDOS

Prémios consolidados

Unidades: mil€	2022	% Mix	2021	% Mix	Var. 22/21
Prémios Emitidos					
Vida¹	2.491.991	48,7%	2.628.513	53,5%	-5,2%
Risco e Anuidades	522.849	21,0%	443.081	16,9%	18,0%
Vida Financeiro	1.969.142	79,0%	2.185.433	83,1%	-9,9%
Não Vida	2.626.149	51,3%	2.283.089	46,5%	15,0%
Automóvel	747.747	28,5%	668.183	29,3%	11,9%
Saúde	541.694	20,6%	466.993	20,5%	16,0%
Incêndio e Outros Danos	560.233	21,3%	477.570	20,9%	17,3%
Acidentes de Trabalho	375.454	14,3%	312.145	13,7%	20,3%
Outros Não Vida	401.021	15,3%	358.198	15,7%	12,0%
TOTAL	5.118.141	100,0%	4.911.602	100,0%	4,2%

Breakdown Geográfico

Vida¹	2.491.991	100,0%	2.628.513	100,0%	-5,2%
Portugal	1.831.491	73,5%	2.277.607	86,7%	-19,6%
Internacional	660.500	26,5%	350.906	13,3%	88,2%
Não Vida	2.626.149	100,0%	2.283.089	100,0%	15,0%
Portugal	1.746.405	66,5%	1.604.564	70,3%	8,8%
Internacional	879.745	33,5%	678.524	29,7%	29,7%
TOTAL	5.118.141	100,0%	4.911.602	100,0%	4,2%
Portugal	3.577.896	69,9%	3.882.172	79,0%	-7,8%
Internacional	1.540.245	30,1%	1.029.430	21,0%	49,6%

1. Inclui contratos de investimento

Devido ao contexto macroeconómico de grande incerteza, que caracterizou o ano de 2022, o negócio Vida registou uma diminuição de 5,2% face ao ano anterior, para 2.492 milhões de euros, refletindo o comportamento dos prémios Vida Financeiro em Portugal. Em oposição, o negócio Vida a nível internacional registou um crescimento de 88,2% face ao ano anterior, beneficiando tanto da *performance* das operações internacionais como da integração, no início de 2022, do grupo the prosperity company, que desenvolve a sua atividade em diversos mercados europeus.

No segmento Não Vida o Grupo Fidelidade cresceu 15,0%, em 2022 para 2.626 milhões de euros, com desempenho positivo em todas as linhas de negócio e em todas as geografias. Em 2022, o negócio internacional representou cerca de um terço (33,5%) do volume total de prémios emitidos Não Vida.

As linhas de negócio que evidenciaram maior crescimento em 2022 foram Acidentes de Trabalho, Incêndio e Outros Danos e Saúde com aumentos de 20,3%, 17,3% e 16,0%, respetivamente.

Prémios em Portugal

Unidades: mil€	2022	% Mix	2021	% Mix	Var. 22/21
Prémios Portugal					
Vida	1.831.491	51,2%	2.277.607	58,7%	-19,6%
<i>Risco e Anuidades</i>	197.630	10,8%	191.050	8,4%	3,4%
<i>Vida Financeiro</i>	1.633.861	89,2%	2.086.557	91,6%	-21,7%
Não Vida	1.746.405	48,8%	1.604.564	41,3%	8,8%
<i>Automóvel</i>	549.147	31,4%	512.610	31,9%	7,1%
<i>Saúde</i>	417.944	23,9%	380.478	23,7%	9,8%
<i>Incêndio e Outros Danos</i>	298.086	17,1%	276.100	17,2%	8,0%
<i>Acidentes de Trabalho</i>	286.623	16,4%	256.387	16,0%	11,8%
<i>Outros Não Vida</i>	194.604	11,1%	178.990	11,2%	8,7%
TOTAL	3.577.896	100,0%	3.882.172	100,0%	-7,8%

Em Portugal, o Grupo Fidelidade registou um desempenho favorável na produção do ramo Não Vida, crescendo 8,8% face ao ano anterior e acima da média do mercado (7,4%), crescimento este para o qual contribuíram a generalidade das linhas de negócio. Esta evolução possibilitou o aumento da quota de mercado Não Vida em 0,3p.p. para 28,8%.

Ao nível da atividade Não Vida, o ramo Acidentes de Trabalho e Saúde foram os que registaram o maior crescimento, tendo a produção total chegado a 286,6 e 417,9 milhões de euros, respetivamente. Também a salientar que a quota de mercado da Fidelidade em Portugal para o ramo Acidentes de Trabalho aumentou para 27,9% (*versus* 26,6% em 2021).

No negócio Vida em Portugal, a Fidelidade registou uma diminuição de 19,6%, face ao ano anterior, influenciada pela evolução desfavorável dos produtos Vida Financeiro. No entanto, uma vez que o mercado registou uma diminuição de 21,8% face ao ano anterior, isto possibilitou o reforço de quota de mercado por parte do Grupo Fidelidade.

Prémios do negócio internacional

Unidades: mil€	2022	% Mix	2021	% Mix	Var. 22/21
Prémios Internacional					
Prémios Vida	660.500	42,9%	350.906	34,1%	88,2%
<i>Risco e Anuidades</i>	325.219	49,2%	252.031	71,8%	29,0%
<i>Vida Financeiro</i>	335.281	50,8%	98.875	28,2%	239,1%
Não Vida	879.745	57,1%	678.524	65,9%	29,7%
<i>Automóvel</i>	198.600	22,6%	155.573	22,9%	27,7%
<i>Saúde</i>	123.750	14,1%	86.515	12,8%	43,0%
<i>Incêndio e Outros Danos</i>	262.146	29,8%	201.470	29,7%	30,1%
<i>Acidentes de Trabalho</i>	88.831	10,1%	55.758	8,2%	59,3%
<i>Outros</i>	206.417	23,5%	179.209	26,4%	15,2%
TOTAL	1.540.245	100,0%	1.029.430	100,0%	49,6%

O montante de prémios com origem no negócio internacional atingiu 1.540,2 milhões de euros em 2022, tendo registado um crescimento de 49,6% face ao ano anterior refletindo os segmentos Vida e Não Vida.

A atividade Não Vida cresceu 29,7%, tendo Perú, Chile e Angola, sido as geografias que mais contribuíram para o aumento de 201,2 milhões de euros dos prémios internacionais Não Vida.

O ramo de Acidentes de Trabalho teve um crescimento muito positivo (59,3%), impulsionado pelo negócio do Grupo Fidelidade em Moçambique e em Angola. Por seu lado, o ramo Saúde registou um crescimento de 43,0%, influenciado pelo aumento da procura na subscrição de seguros de saúde, igualmente, em Moçambique e Angola.

O ramo Vida Risco e Anuidades, que tem um peso importante no negócio da América Latina, registou um crescimento significativo de 29,0% refletindo essencialmente aumento da procura nas apólices de vida nas operações da Bolívia e Perú, bem como o efeito de valorização da moeda local face ao Euro.

Por fim, a referir que, na atividade internacional, o ramo Vida Financeiro registou um crescimento de 239%, refletindo a integração do grupo the prosperity company.

Unidades: mil€	2022			2021			Var. 22/21
	%Vida	%NV	Total	%Vida	%NV	Total	
Prémios Internacional							
PERÚ	34%	66%	597.556	36%	64%	520.098	14,9%
LIECHTENSTEIN	100%	0%	237.562	-	-	-	-
BOLIVIA	49%	51%	214.141	44%	56%	172.100	24,4%
FRANÇA+ LUX	39%	61%	120.989	31%	69%	98.864	22,4%
CHILE	0%	100%	101.578	0%	100%	61.624	64,8%
ANGOLA	6%	94%	77.199	4%	96%	42.350	82,3%
MACAU	73%	27%	66.106	76%	24%	65.118	1,5%
ESPANHA	7%	93%	45.494	12%	88%	27.894	63,1%
MOÇAMBIQUE	12%	88%	44.334	1%	99%	10.109	338,6%
CABO VERDE	15%	85%	19.763	15%	85%	16.750	18,0%
PARAGUAI	4%	96%	15.522	4%	96%	14.524	6,9%
TOTAL	43%	57%	1.540.245	34%	66%	1.029.430	49,6%

Assim, no que se refere à distribuição geográfica, em 2022, o negócio da América Latina representou 60% do negócio internacional do Grupo Fidelidade, Europa 26%, África 9% e Ásia 4%.



RENTABILIDADE

Rácio combinado

(%)	2022	2021	Var. 22/21
Rácio Combinado			
CoR Consolidado	97,4%	93,4%	4,0 p.p.
Loss Ratio	68,1%	64,9%	3,2 p.p.
Expense Ratio	29,3%	28,5%	0,8 p.p.
CoR Portugal	95,3%	93,0%	2,4 p.p.
CoR Internacional	105,4%	96,6%	8,7 p.p.

O rácio combinado consolidado do Grupo Fidelidade situou-se em 97,4%, tendo aumentado 4,0 p.p. face ao ano anterior, refletindo, sobretudo, a normalização das frequências de sinistralidade na generalidade das linhas de negócio e o aumento dos custos, por via da inflação.

Este acréscimo do rácio combinado verificou-se quer na atividade em Portugal (+2,4 p.p. face a 2021, para 95,3%), quer no negócio internacional (+8,7 p.p. face a 2021, para 105,4%), tendo este último sido influenciado por impactos não recorrentes.

Resultado Líquido

Unidades: mil€	2022	2021	Var. 22/21
Resultados			
Resultado Técnico	71.274	45.311	57,3%
Resultado de Investimento	158.096	330.410	-52,2%
Resultado Não Técnico	108.838	31.270	248,1%
Resultado antes de Impostos	338.208	406.991	-16,9%
Impostos e Interesses Minoritários	-117.734	-136.750	13,9%
RESULTADO LÍQUIDO	220.475	270.242	-18,4%

O resultado líquido registou um decréscimo em 2022, explicado pelo menor contributo do resultado de investimento, refletindo o reconhecimento contabilístico de imparidades associadas a ativos de investimento.

INDICADORES DE BALANÇO

Ativos sob Gestão

Unidades: mil€	2022	Mix (%)	2021	Mix (%)	Var. 22/21
Ativos sob Gestão					
Não ligados a Unit Linked ¹	13.881.758	81%	16.339.673	90%	-15,0%
Unit Linked	3.159.920	19%	1.760.270	10%	79,5%
Total Ativos sob Gestão	17.041.678	100%	18.099.943	100%	-5,8%
yield ² (%)	2,0%	-	3,6%	-	-1,6 p.p.
RoTE (%)	10,5%	-	10,9%	-	-0,4 p.p.

1. Inclui imóveis de uso próprio; 2. Exclui Unit Linked e imóveis de uso próprio

No final de 2022 a Fidelidade detinha ativos sob gestão no montante de 17,0 mil milhões de euros, sendo 19% desse montante relativo a contratos *Unit Linked*.

A carteira de investimentos não ligada a produtos *Unit Linked* ascendeu a 13,9 mil milhões de euros, tendo atingido uma rentabilidade média anual de 2,0%.

De referir ainda, que, em 2022, deu-se continuidade à política de diversificação por classe de ativos e geografias, como forma de maximizar a rentabilidade com um adequado nível de risco face ao ambiente de subida de taxas de juro, tendo em consideração a otimização da estrutura de capital no âmbito do regime Solvência II.



Provisões Técnicas

Unidades: mil€	2022	Mix (%)	2021	Mix (%)	Var. 22/21
Provisões Técnicas					
Vida	11.469.049	79%	11.227.249	80%	2,2%
Não Vida	3.003.211	21%	2.826.964	20%	6,2%
Total	14.472.260	100%	14.054.213	100%	3,0%

As provisões técnicas em 2022, ascenderam a 14,5 mil milhões de euros, tendo evidenciado um aumento de 3,0% face a 2021, refletindo a evolução do ramo Vida e Não Vida.

Capital Próprio

Unidades: mil€	2022	2021	Var. 22/21
Capital Próprio			
Capital Próprio e Interesses Minoritários	2.856.100	3.618.980	-21,1%
Interesses Minoritários	302.502	564.267	-46,4%
Capital Próprio sem Interesses Minoritários	2.553.597	3.054.714	-16,4%
ROE (%)	7,9%	8,8%	-0,9 p.p.

No final de 2022 o capital próprio, excluindo Interesses Minoritários, situou-se em 2.553,6 milhões de euros, um valor inferior ao ano anterior refletindo maioritariamente o efeito da desvalorização de ativos financeiros na Reserva de Reavaliação e o reembolso de prestações suplementares. O retorno médio sobre o capital acionista (ROE) foi de 7,9%.

Dívida

Unidades: mil€	2022	2021	Var. 22/21
Dívida			
Dívida subordinada	502.165	501.054	0,2%
Rácio dívida (%)	2,5%	2,5%	0,0 p.p.

Em 2021, a Fidelidade emitiu, pela primeira vez, dívida subordinada nos mercados financeiros, permitindo a otimização da sua estrutura de capital. No final de 2022, a dívida subordinada totalizava 502,2 milhões de euros e o rácio de dívida sobre o total de ativos era de 2,5%.

DESEMPENHO FINANCEIRO INDIVIDUAL

NOTA PRÉVIA

As contas individuais da Fidelidade incluem o negócio segurador da Fidelidade - Companhia de Seguros, S.A. em Portugal e das suas sucursais em França, Luxemburgo, Espanha e Moçambique¹³.



SUMÁRIO DOS RESULTADOS

Unidades: mil€	2022	2021	Var. 22/21
Resumo RESULTADOS			
Prémios emitidos	3.682.092	3.959.112	-7,0%
Vida	1.882.092	2.311.992	-18,6%
Não Vida	1.799.999	1.647.120	9,3%
Rácio combinado (%) ²	96,3%	93,7%	2,5 p.p.
Resultado Líquido	112.443	212.283	-47,0%

2. Rácio combinado Não Vida ajustado aos custos técnicos da atividade seguradora

Em termos individuais, a Fidelidade atingiu uma produção total de 3.682,1 milhões de euros em 2022, registando uma diminuição de 7,0% face ao ano anterior, com origem no segmento Vida.

Com efeito, o negócio Vida registou uma produção de 1.882,1 milhões de euros, tendo diminuído 18,6% face ao ano anterior, tendo, contudo, evidenciado um comportamento melhor que a média do mercado nacional.

No segmento Não Vida a Fidelidade individual cresceu 9,3% em 2022, refletindo o desempenho positivo de todas as linhas de negócio.

O rácio combinado da Fidelidade individual situou-se em 96,3%, tendo registado um aumento de 2,5 p.p. face ao ano anterior, decorrente da já referida retoma da frequência de sinistralidade para níveis semelhantes ao período pré-pandemia, bem como o efeito da inflação.

Em 2022, a Fidelidade registou um resultado líquido individual de 112,4 milhões de euros, uma diminuição de 47,0% face ao ano anterior, devido, sobretudo, à menor contribuição do resultado de investimento.

SUMÁRIO DOS INDICADORES DE BALANÇO

Unidades: mil€	2022	2021	Var. 22/21
Resumo BALANÇO			
Ativo Total	15.453.475	16.694.316	-7,4%
Provisões Técnicas	11.751.537	12.264.215	-4,2%
Capital Próprio	2.228.674	2.812.082	-20,7%

¹³ As sucursais de Moçambique (Vida e Não Vida) encerraram a sua atividade no início de 2022, tendo a carteira de seguros sido integrada na Seguradora Internacional de Moçambique.

No final de 2022 a Fidelidade Individual contava com um Ativo Total no valor de 15,5 mil milhões de euros e Provisões técnicas de 11,8 mil milhões de euros, tendo estas últimas diminuído 4,2% em linha com a evolução verificada nos produtos Vida Financeiro.

O capital próprio ascendeu a 2,2 mil milhões de euros, o que representa um decréscimo de 20,7% face ao ano anterior, refletindo, igualmente, o efeito negativo nas reservas de reavaliação decorrente, sobretudo, da redução de valor ao nível dos instrumentos de dívida mensurados ao justo valor.

COMO VEMOS O FUTURO

Para o ano de 2023, as expectativas apontam no sentido de um ano marcado por alguma incerteza em relação ao contexto macroeconómico e geopolítico. Apesar da recuperação consistente da atividade económica no último ano, após impactos materiais resultantes do contexto pandémico, o *outlook* apresenta-se condicionado por um conjunto de factores. As pressões inflacionistas e a consequente subida das taxas de juro, bem como a guerra na Ucrânia, surgem como desafios relevantes para o futuro, com impacto claro para as empresas e para a capacidade financeira das famílias.

As projeções económicas para 2023 apontam para uma desaceleração significativa dos níveis de crescimento. No que diz respeito à economia mundial é expéctavel que esta cresça a um ritmo de 2,3%¹⁴. Relativamente a Portugal e à América Latina, o crescimento deve cifrar-se em torno dos 1,5%⁹ e 1,7%¹⁵, respetivamente. Quanto à inflação, espera-se igualmente um abrandamento na tendência de aumento generalizado do nível de preços, com uma estimativa de 6,5%¹⁰ para a economia mundial e de 5,8%⁹ em Portugal.

Os prémios da atividade seguradora, em particular de Não Vida, deverão seguir uma tendência de crescimento moderado, em linha com os anos anteriores. Relativamente ao ramo Vida, o contexto de aumento das taxas de juro levantará um conjunto de oportunidades, mas também de desafios para a competitividade da nossa oferta de produtos financeiros.

Em 2023, o Grupo Fidelidade continuará a ter como um importante eixo de atuação, a aceleração da sua transformação digital, procurando consolidar os canais *online*, capacitando os diferentes canais de distribuição com as ferramentas necessárias para vendas à distância.

O Grupo Fidelidade continuará a reforçar a sua aposta na área da Sustentabilidade, procurando desenvolver iniciativas que nos posicionem cada vez mais como uma referência nesta área. O alinhamento da nossa atividade e missão com os valores ESG é algo em temos investido muito e continuaremos certamente a aprofundar o nosso compromisso nesta matéria.

Apesar da incerteza quanto ao futuro continuar a marcar a agenda, o Grupo Fidelidade deverá manter o foco nas suas iniciativas estratégicas, impulsionando a transformação em curso do negócio de Vida e continuando a promover soluções inovadoras em prol dos clientes nos vários ecossistemas em que atua.

Neste contexto, a Fidelidade continuará a lançar, através do seu parceiro bancário e dos restantes canais de distribuição, soluções de poupança e investimento inovadoras que permitam aos nossos clientes, não só um binómio risco/retorno atrativo no atual contexto macroeconómico, como também, opções de investimento diferenciadas e com enfoque na sustentabilidade. Para tal, continuaremos a alavancar as competências de gestão de ativos internas, que se adquiriu ao longo de várias décadas a gerir as poupanças dos clientes, assim como as parcerias em vigor com instituições de gestores de ativos de relevância mundial.

Por outro lado, o conjunto de soluções inovadoras disponíveis no ecossistema Fidelidade, continuarão, em 2023, a ser alvo de forte dinamização. Destacam-se, naturalmente: o programa *Vitality*, de promoção de hábitos saudáveis; as aplicações Fidelidade Drive, de encorajamento a uma condução segura; a plataforma Fixo, de serviços e reparações domésticas que reforçaram a proximidade do Grupo Fidelidade aos seus clientes. Será

¹⁴ Boletim Económico - [Boletim Económico - dezembro de 2022 \(bportugal.pt\)](https://www.boletim-economico.pt/boletim-economico-dezembro-de-2022)

¹⁵ IMF – World Economic Outlook October 2022 [World Economic Outlook, October 2022: Countering the Cost-of-Living Crisis \(imf.org\)](https://www.imf.org/en/Publications/WEO/Issues/2022/10/12/World-Economic-Outlook-October-2022)

igualmente aprofundada a oferta de produtos inovadores como o Fidelidade *Pets*, um seguro destinado aos animais domésticos com coberturas de saúde.

Por fim, o desenvolvimento da atividade internacional continuará também a marcar a agenda, uma vez que o Grupo Fidelidade pretende posicionar-se como um *player* de referência nos mercados internacionais em que estiver presente e construir um caminho de crescimento fora do seu mercado doméstico. Mantendo esta ambição, em 2023, o Grupo continuará não só a consolidar e potenciar as operações existentes, como também a analisar eventuais oportunidades de entrada em mercados complementares em que possa ter uma vantagem competitiva.

2.2. Taxonomia Europeia

Com o aumento da exposição aos riscos climáticos físicos agudos (e.g. ondas de calor/vento) e crónicos (e.g. aumento do nível médio do mar), a Comissão Europeia desenvolveu uma resposta regulamentar que pretende incorporar a sustentabilidade ambiental, social e *governance* (ESG) na tomada de decisão de investimento, com o propósito de impulsionar o financiamento sustentável nos mercados financeiros.

A Taxonomia da União Europeia, doravante denominada de “regulamento da Taxonomia” ou “Taxonomia”, visa estabelecer um mecanismo para identificar as atividades económicas sustentáveis do ponto de vista ambiental, em conjunto com a Diretiva 2014/95/UE do Parlamento Europeu e do Conselho (i.e., Diretiva de Relato Não Financeiro - NFRD). Neste sentido, o Artigo 8.º do regulamento da Taxonomia obriga a que as organizações abrangidas pela NFRD divulguem como e em que medida as suas atividades económicas são elegíveis e alinhadas com a Taxonomia. Por estes dois conceitos introduzidos pela Taxonomia entende-se o seguinte:

- Uma **atividade económica é elegível** se contribuir substancialmente para pelo menos um dos seis objetivos ambientais subjacentes à Taxonomia, independentemente dessa atividade cumprir os critérios técnicos estabelecidos nos atos Delegados;
- Uma **atividade económica é considerada alinhada com a taxonomia** quando se confirma a contribuição significativa desta atividade económica elegível para pelo menos um dos objetivos ambientais, com base nos critérios técnicos especificados através dos atos Delegados.

No seguimento da implementação da sua estratégia de sustentabilidade, o Grupo Fidelidade encontra-se a desenvolver um conjunto de ações, no sentido de aprofundar a sua implementação, de uma forma transversal a várias áreas de atuação. Essa estratégia inclui de forma relevante, os seus investimentos e os seus produtos, tendo como referência a regulamentação europeia sobre esta matéria, designadamente, o Regulamento (UE) 2019/2088 (SFDR) e o Regulamento (UE) 2020/852 (Taxonomia UE), bem como outras disposições normativas deste âmbito que têm vindo a ser aprovadas.

Assim, o Grupo pretende continuar a trabalhar na evolução do seu posicionamento estratégico através da definição de um plano de trabalho que incorpore as conclusões da análise de alinhamento para a Taxonomia, processo que exige a integração estrutural de informação relativa à sustentabilidade da sua carteira de ativos e de produtos e serviços. Após esta fase, e sem prejuízo de já terem sido desenvolvidos produtos que atendem aos critérios ESG, o Grupo pretende rever a sua estratégia em matéria de conceção e desenho de novos produtos e concluir a revisão da estratégia de investimento permitindo a prossecução de uma contribuição positiva para a mitigação e adaptação às alterações climáticas.

No caso das empresas de seguros, os requisitos de reporte da Taxonomia assentam na divulgação da proporção dos ativos elegíveis e alinhados, assim como a proporção das atividades económicas de seguro não vida (seguro direto e resseguro) elegíveis e alinhadas com a Taxonomia.

O Artigo 10.º, n.º 3, do Regulamento Delegado (UE) 2021/2178 da Comissão, que se aplica desde 1 de janeiro de 2022 para instituições financeiras, visa identificar as atividades económicas elegíveis para os objetivos ambientais estabelecidos no Artigo 9.º, alínea (a) e (b), do Regulamento (UE) 2020/852 do Parlamento Europeu (i.e., mitigação das alterações climáticas e adaptação das alterações climáticas). Assim, a informação disponível no presente relatório pretende responder aos requisitos de divulgação impostas no artigo referido, quer na componente de investimentos como dos produtos de seguro não vida.

14 21

ANÁLISE DA CARTEIRA DE ATIVOS

A análise da carteira de ativos considera o ativo consolidado do Grupo Fidelidade. Assim, nos ativos abrangidos pelo indicador chave de desempenho (ICD) incluem-se todos os ativos que consolidam no Grupo, com exceção dos ativos que são excluídos do cálculo do indicador, sendo estes as posições em risco sobre bancos centrais, emittentes supranacionais e governos centrais, conforme descrito no Artigo 7.º, n.º 1, do Regulamento Delegado da Comissão (UE) 2021/2139. Na tabela abaixo, é possível verificar qual a proporção dos ativos considerados no cálculo da elegibilidade (ativos abrangidos pelo indicador).

Tabela 1 - Proporção do total de ativos cobertos e ativos não cobertos (i.e., ativos com posições em risco sobre bancos centrais, emittentes supranacionais e governos centrais) do Grupo Fidelidade, em unidade monetária e valor percentual.

Ativos	Valor contabilístico (€)	Proporção
Total de ativos cobertos pelo indicador	17.135.865.881	85%
Exposições em risco sobre bancos centrais, emittentes supranacionais e governos centrais	3.113.305.556	15%
Total de ativos do Grupo Fidelidade	20.249.171.437	100%

Dado que as obrigações do estado são excluídas da análise de elegibilidade, os ativos cobertos são constituídos por obrigações, ações, derivados, tesouraria, imobiliário e outros investimentos.

Na tabela abaixo é apresentada a composição do ativo coberto ao nível do Grupo:

Tabela 2 - Proporção total em unidades monetárias e valor percentual da carteira de ativos coberto

Ativos	Valor contabilístico (€)	Proporção	Dos quais, para setores elegíveis para a Taxonomia	Proporção de ativos elegíveis
Ativos abrangidos tanto no numerador como no denominador	5.071.362.361	30%	3.337.984.942	19%
- Exposição a empresas sujeitas a NFRD	1.905.780.969	11%	252.357.891	1%
- Exposição a ativos imobiliários	2.943.753.022	17%	2.943.753.022	17%
- Ativos das empresas não financeiras do Grupo	221.828.971	1%	141.874.029	1%
Ativos excluídos do numerador para efeitos do cálculo do indicador chave de desempenho	12.064.502.920	70%		
- Derivados	265.813.672	2%	-	-
- Exposição a empresas europeias não obrigadas a reportar NFRD	1.077.274.126	6%	-	-
- Exposição a empresas estrangeiras não obrigadas a reportar NFRD	5.282.072.379	31%	-	-
- Outras exposições para as quais não foi possível identificar a elegibilidade	1.758.688.433	10%	-	-
- Caixa e seus equivalentes e depósitos à ordem	440.581.921	3%	-	-
- Outros ativos	3.240.072.390	19%	-	-
Total de ativos cobertos pelo indicador	17.135.865.881	100%		

De acordo com o Artigo 7.º, n.º 2 e 3, (UE) 2021/2139 são excluídos do numerador as exposições em risco relativas a derivados e a contrapartes não sujeitas ao reporte não financeiro, pela (UE) 2013/34. Adicionalmente, e segundo os esclarecimentos de Outubro de 2022 ([2022/C 385/01](#))¹⁶, posições de 'Caixa e seus equivalentes e depósitos à ordem' e 'Outros ativos' não são consideradas no numerador, uma vez que não é viável de avaliar a sua elegibilidade já que não é claro a que atividade económica estes ativos são alocados.

¹⁶ Comunicação da Comissão sobre a interpretação de certas disposições legais da Lei de Divulgação Delegada nos termos do artigo 8º do Regulamento da Taxonomia da UE sobre a comunicação de atividades económicas elegíveis e bens.

Para identificação das posições elegíveis para a Taxonomia da UE, foram consideradas todos os ativos imobiliários detidos bem como as posições cujas contrapartes estão sujeitas a NFRD: empresas listadas em mercados regulamentados europeus, instituições de crédito, empresas seguradoras, com mais de 500 trabalhadores. No entanto, existem exposições (17,8%) que dada a informação disponível à data, não foi possível determinar o seu setor de atividade ou a obrigatoriedade de apresentar o reporte não financeiro e, por essa razão, não foi possível analisar a sua elegibilidade.

Importa ressaltar que a elegibilidade para a Taxonomia da UE indica se os investimentos estão associados a atividades que podem contribuir substancialmente para mitigação ou adaptação às alterações climáticas, mas não em que medida o fazem. Como tal, e cumprindo com os prazos estipulados pelo Regulamento (UE) 2020/852, o Grupo estima apresentar o seu alinhamento à sustentabilidade ambiental no seu Reporte Integrado de 2023.

Análise da carteira do negócio Não Vida

A análise da carteira de negócio de Não Vida teve em consideração todo os produtos de seguro direto e resseguro aceite Não Vida do Grupo Fidelidade. Nesse sentido, a aferição do ICD foi realizada tendo por base a lista de coberturas elegíveis para a Taxonomia de acordo com o Regulamento Delegado (EU) 2021/2139 da Comissão de 4 de junho de 2021:

- Seguro de despesas médicas;
- Seguro de proteção de rendimentos;
- Seguro de acidentes de trabalho;
- Seguro de automóvel – responsabilidade civil;
- Seguro de automóvel – outros ramos;
- Seguro marítimo, aéreo e de transporte;
- Seguro de incêndio e outros danos patrimoniais;
- Assistência.

Adicionalmente, foi necessário aferir se as coberturas cobrem eventos climáticos definidos no anexo A do Regulamento Delegado (EU) 2021/2139, da Comissão de 4 de junho de 2021, uma vez que se pretende avaliar se a carteira de negócio Não Vida visa contribuir substancialmente para o objetivo ambiental imposto no Artigo 9.º, alínea b), do Regulamento (UE) 2020/852 do Parlamento Europeu e do Conselho, que consiste na adaptação às alterações climáticas.

Tabela 3 - Proporção do total do negócio de Não Vida elegíveis e não elegíveis do Grupo Fidelidade, em unidade monetária e valor percentual.

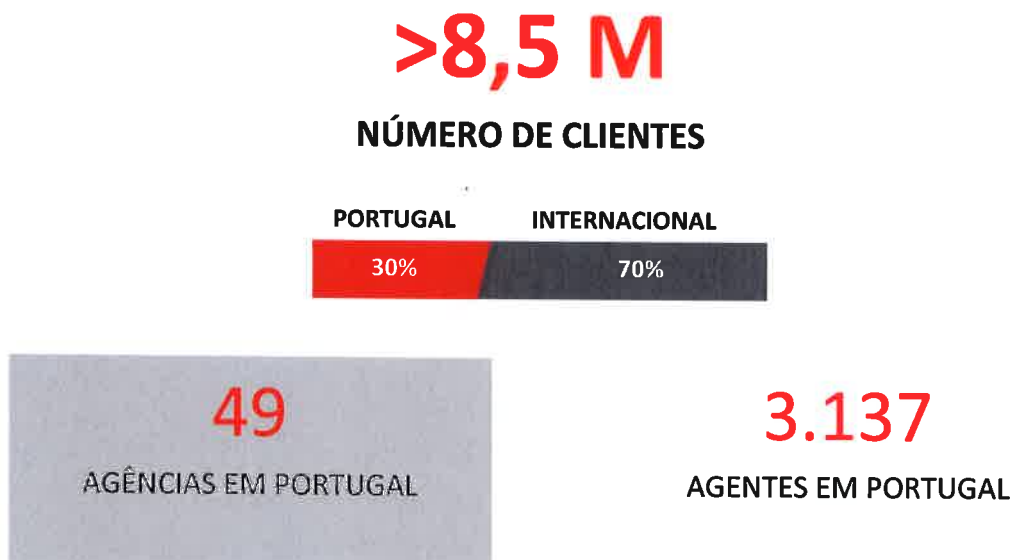
	Prémio bruto, em valor (€)	Proporção
Atividades elegíveis para a taxonomia	1.090.253.437	42%
<i>Das quais seguro direto</i>	1.079.650.476	41%
<i>Das quais resseguro aceite</i>	10.602.960	0,4%
Atividades não elegíveis para a taxonomia	1.535.896.019	58%
Total de prémios Não Vida	2.626.149.456	100%

Para a análise da elegibilidade foi realizado o levantamento da carteira de negócio Não Vida consolidada do Grupo Fidelidade e analisadas as respetivas coberturas. Tendo como objetivo estrutural realizar esta análise ao nível da apólice, não o foi possível fazer para este exercício, uma vez que esta metodologia requer um conjunto de informação granular relativamente ao nível de inclusão de risco climático que ainda não se encontra totalmente disponível. Deste modo, optou-se por uma análise alternativa que tem por base a análise ao nível da cobertura e por linha de negócio de Solvência II.

As atividades que se consideram elegíveis foram analisadas tendo em consideração as coberturas descritas no Regulamento Delegado (UE) 2021/2139, tendo por base o mapeamento das coberturas para as linhas de negócio de Solvência II e, tendo também em consideração se as coberturas cobrem sinistros provocados por eventos climáticos. Em acréscimo, foi analisada a possibilidade de, no futuro, serem reportados sinistros provocados por eventos climáticos.

De acordo com os esclarecimentos de outubro de 2022 ((EU) 2022/C 385/01), as atividades de resseguro aceite devem ser analisadas na mesma perspetiva que as atividades de seguro direto. Isto é, as atividades de resseguro aceite elegíveis devem estar cobertas pelas atividades listadas no Regulamento Delegado (UE) 2021/2139 da Comissão de 4 de junho de 2021 e, ainda, cobrir pelo menos um dos eventos climáticos mencionados no Apêndice A do mesmo regulamento. Por esta razão, a análise de elegibilidade da carteira de negócio Não Vida de resseguro aceite seguiu o mesmo racional aplicado à carteira de negócio Não Vida de seguro direto.

2.3. Acompanhar o Cliente

NÚMEROS-CHAVE¹⁷


Os clientes estão no centro do Grupo Fidelidade, influenciando a transformação do modelo de negócio e moldando os seus produtos e serviços. As rápidas mudanças nas necessidades dos clientes, fruto, também, do contexto atual, ditam uma abordagem, cada vez mais, sustentável, atenta às expectativas de um mercado exigente e em permanente evolução.

Com vista a continuar a preparar o futuro, contribuindo para deixar o mundo melhor, o Grupo Fidelidade compromete-se a acompanhar os seus clientes, em todas as fases da sua vida, respondendo, em permanência, às suas necessidades e expectativas.

A nossa ambição: disponibilizar uma oferta de produtos e serviços cada vez mais inovadora e sustentável, promotora de estilos de vida mais saudáveis e, em si próprios, mais sustentáveis, mantendo sempre o espírito WeCare no compromisso com os clientes - garantir que estamos presentes nos momentos em que mais precisarem.

GESTÃO DE NECESSIDADES E EXPETATIVAS DO CLIENTE

Em 2022, o Grupo Fidelidade continuou a procurar exceder as expetativas dos seus clientes. Neste contexto, destacam-se reconhecimentos a nível nacional, como a distinção da Fidelidade e da Multicare como Marcas de Confiança 2022 e Escolha do Consumidor 2022, esta última juntamente com a OK! teleseguros, demonstrando o esforço de colocar o cliente no centro do nosso foco e de apostar na qualidade dos seus serviços.

Com objetivo de consolidar uma cultura de oferta centrada em clientes protegidos e envolvidos são implementados mecanismos e ferramentas que permitem o acompanhamento regular e consistente do cliente e a melhoria contínua da sua experiência, através da inovação.

O Grupo Fidelidade pretende continuar a acompanhar os seus clientes, adaptando os seus produtos e serviços de uma forma, cada vez mais, personalizada.

¹⁷ Seguradoras do Grupo Fidelidade.

MELHORES SOLUÇÕES

- Produtos de seguros simples
- Soluções inovadoras
- Preços adequados


CLIENTES ENVOLVIDOS E PROTEGIDOS
ABORDAGEM OMNICANAL

- *Leads* de qualidade
- Experiências integradas
- Vendas cruzadas entre canais

CULTURA ORIENTADA PARA VENDAS

- Abordagem comercial proativa
- Aumentar a percentagem da carteira de clientes
- Equipas envolvidas

“Se eu não tivesse este seguro tinha sido tudo muito difícil... Felizmente, a Multicare considera os tratamentos de quimioterapia como um internamento e os meus tratamentos foram comparticipados a 90%. Porque tinha este seguro, pude respirar fundo e ir em frente. Fiquei muito surpreendida porque recebi um *e-mail* a dizer: “Eu sou a gestora do seu processo, desejo que tudo corra bem, estou à sua disposição.” Isto é uma coisa que não estamos à espera que uma companhia de seguros nos faça.”

Leonor Castro, *Cliente*

MELHORES SOLUÇÕES

As melhores soluções resultam de processos que interligam a melhoria da experiência do cliente com a eficiência de produtos. Nesse sentido, o Grupo Fidelidade tem vindo a apostar em soluções que passam pela digitalização e automatização de processos.


DIGITALIZAÇÃO

>1M clientes registados no
MyFidelidade

Classificação **9** em 10 na
performance da *Maria SpeechBot*


AUTOMATIZAÇÃO

Sinistros automóvel
47% pedidos submetidos de
forma digital

72% peritagens agendadas
automaticamente

Ao longo de 2022, foram pensadas e desenvolvidas soluções inovadoras que simplificam os processos de venda e permitem proporcionar uma melhor experiência ao cliente.

Foi criada uma Proposta Integrada de Seguro que sintetiza e sistematiza o produto adquirido, visando satisfazer as necessidades do cliente logo na fase inicial do processo de venda. O Gabinete Rede Pessoais foi regularmente envolvido

na recolha de informação sobre mercado e produtos estratégicos (Saúde, Vida Risco, Acidentes Pessoais, entre outros) para melhorar a gama de produtos da Fidelidade.

REFORMULAÇÃO DE PLATAFORMAS DE SINISTRO | PLATAFORMA CLÍNICA

A nova Plataforma de Gestão Clínica (“PGC”), relativa à gestão de sinistros de acidentes de trabalho, permitirá, no futuro, passar de uma lógica de controlo *a posteriori* para um efetivo alinhamento na aplicação das melhores práticas clínicas em toda a rede de prestadores, garantindo a definição e concretização do melhor plano de tratamento para cada acidentado.

Exemplos | Práticas & Iniciativas

OFERTA

FIDELIDADE CAR SERVICE

A Fidelidade Car Service, atenta às novas tendências do mercado, nomeadamente no que diz respeito à *soft mobility*, passou em 2022 a disponibilizar aos seus clientes um serviço de mobilidade inovador, sustentável e cómodo, mediante o qual os clientes podem usufruir de um *plafond* diário para as suas deslocações através da aplicação da Bolt.

PLANO DE EMERGÊNCIA

Perante a situação climatérica que se fez sentir em Portugal em dezembro de 2022, a Fidelidade acionou o seu Plano de Emergência para a ocorrência de catástrofes naturais. Este plano inclui várias componentes de apoio à população com sinistros, clientes da Fidelidade e tem como objetivo tornar mais rápido o processo de regularização dos sinistros, fazendo todos os esforços para minimizar o impacto das ocorrências na vida das pessoas. Para promover um serviço mais célere, os clientes foram aconselhados a utilizar os meios digitais para a comunicação dos sinistros, mas, para os clientes com dificuldades no acesso digital, a Fidelidade criou uma linha de emergência especial para um atendimento mais rápido destas situações. Para os clientes que sofreram com inundações em casas particulares, a Fidelidade reforçou a utilização da aplicação *MyFidelidade* com a possibilidade de carregar registos fotográficos e acelerar a participação do sinistro. No total, o Grupo Fidelidade registou cerca de 2.653 sinistros.

Satisfação dos Clientes

Com uma *performance* comprovada no cuidado com os seus clientes, refletida nas distinções recebidas e na quota de mercado, o Grupo aposta no apuramento e em métodos de avaliação pelo cliente cada vez mais alinhados com as exigências atuais.

MULTICARE

A Multicare está empenhada em procurar os melhores procedimentos para avaliar a satisfação dos seus clientes e identificar oportunidades de melhoria. Anualmente, realiza um estudo de mercado que abrange dois segmentos de clientes (novos tomadores e clientes utilizadores do seguro) e questiona a satisfação/recomendação geral e vários aspetos do seguro, como subscrição, coberturas, materialização/funcionamento, marca.

FIDELIDADE CAR SERVICE

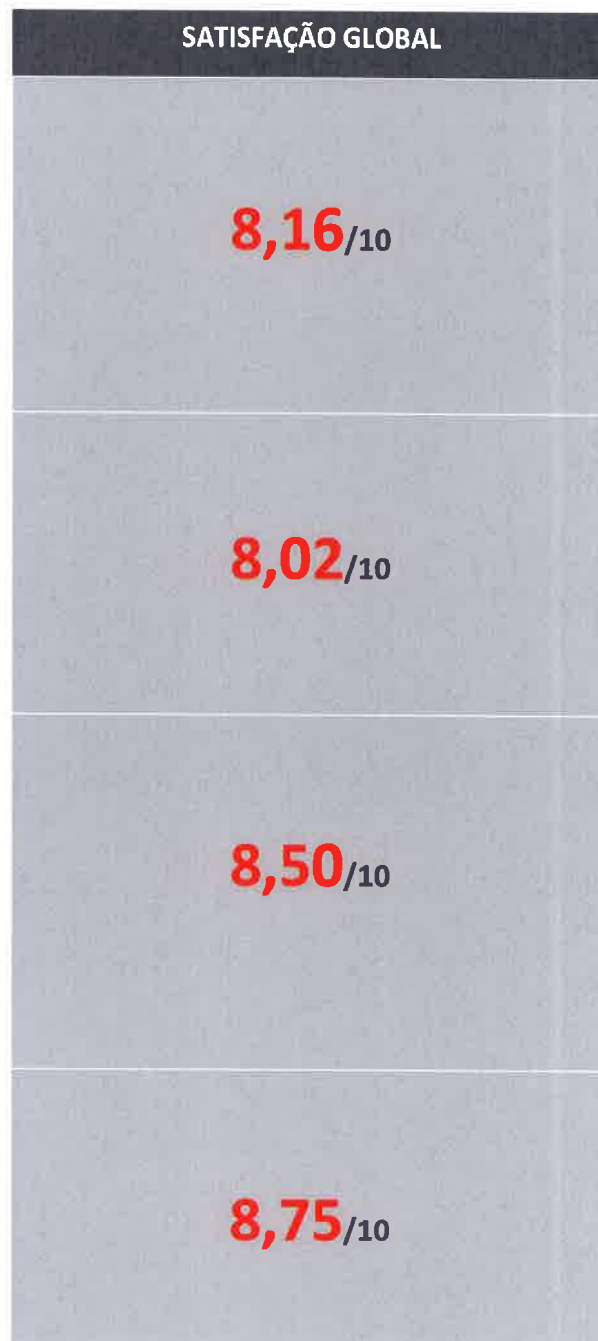
Tendo sempre como foco o cliente e visando traduzir para o mercado uma verdadeira cultura de confiança, credibilidade e transparência, em 2022, foi implementado um sistema mais robusto de avaliação da satisfação do cliente que permite, quase em tempo real, aferir a sua perceção relativamente à *performance* da Fidelidade Car Service, em várias dimensões, como a qualidade da reparação ou do atendimento.

OK! TELESEGUROS

A política da qualidade da Via Directa visa a satisfação dos clientes, alicerçada num serviço de excelência baseado em boas práticas, espírito crítico e foco na melhoria contínua. Nesse sentido, procede regularmente à avaliação da satisfação dos seus clientes, recolhendo a sua opinião sobre diversos indicadores, como facilidade de acesso, resolução dos temas, clareza da informação prestada, adequação dos serviços às expectativas ou cortesia dos colaboradores.

FIDELIDADE ASSISTANCE

A Fidelidade Assistance, enquanto empresa certificada segundo o referencial NP EN ISO 9001:2015, avalia a satisfação dos segurados de forma continuada. Possui um Sistema de Avaliação de Satisfação que disponibiliza os seguintes indicadores: *Real Time Survey*, Índice de Satisfação Global, *Net Promoter Score*, bem como informação detalhada sobre a qualidade do serviço prestado pela rede de fornecedores.



RAH
 W

MULTICARE

A Multicare foi a primeira e mantém-se a única Seguradora de Saúde certificada com a ISO 9001 - Sistema de Gestão de Qualidade, certificação esta que tem vindo a ser sempre renovada, resultado de um trabalho contínuo de adoção das melhores práticas de gestão que colocam a excelência do serviço ao cliente no topo das prioridades da Multicare. Foi, também, reconhecida como “*Committed to Excellence*”, de acordo com o modelo de excelência da *European Foundation for Quality Management (EFQM)*, pela Associação Portuguesa para a Qualidade (APQ).

Mecanismos de Reclamação

A Fidelidade procedeu à revisão e atualização do **Regulamento do Provedor do Cliente** e à elaboração de uma **Política de Gestão de Reclamações** em 2022, posteriormente publicados nos *websites* das empresas do Grupo. O principal propósito desta revisão foi o de contribuir para uma melhoria na qualidade dos produtos e serviços prestados pelo Grupo a clientes, colaboradores e parceiros. A Política permite definir, de uma forma muito clara e inequívoca, os princípios de atuação a observar por todos os colaboradores na gestão das reclamações recebidas.

Os processos de reclamação concentram-se na participação ao Centro de Gestão de Reclamações (“CGR”), que atua como ponto centralizado de receção e resposta, devidamente identificado a nível interno e a nível externo. Além do CGR, onde o cliente se poderá deslocar, as reclamações podem ser entregues em qualquer agência da Companhia ou mediador, enviadas para a morada do Centro ou registadas no Livro de Reclamações, físico ou eletrónico.

Adicionalmente, e sempre que tal se justifica, são reportados às direções de auditoria, *compliance* e/ou gestão de risco e Direção de Assuntos Jurídicos, as reclamações de clientes que consubstanciam situações, ações, omissões e não cumprimento de procedimentos, que se entende, face ao relatado, justificar um processo de auditoria/análise por estes órgãos de estrutura.

ABORDAGEM OMNICANAL

Adotando uma abordagem omnicanal, o Grupo Fidelidade assegura uma rede de distribuição de alta qualidade.



CANAIS REMOTOS | A distribuição pela *internet* e o atendimento telefónico representou 39%¹ da quota de mercado, uma descida face ao ano anterior (42%).



AGENTES | A Fidelidade conta com o apoio de 3.137 agentes na comercialização dos seus produtos, que oferecem um serviço personalizado aos seus clientes em Portugal. É líder neste canal com 25%¹ de quota de mercado.



CORRETORES | Através deste canal, a produção captada correspondeu a 36%¹ do total de prémios no mercado português.



BANCA | Com distribuidores como a CGD, Banco CTT e EUROBIC, a Fidelidade conta com 909 balcões bancários que comercializam os seus produtos. A quota de mercado representou 26%.



AGÊNCIAS PRÓPRIAS | O Grupo conta com 49 agências dispersas pelo país, liderando o mercado neste canal com 44%¹ de quota de mercado.

¹Quotas de 2021

Em 2022, verificaram-se algumas melhorias ao nível dos canais de distribuição. A Plataforma Comercial, utilizada para a atividade dos distribuidores, registou uma taxa de utilização da mediação de 91% e nos corretores de 66%. O *contact center* registou o total de 87.262 chamadas atendidas, o que representa um decréscimo de 12,9% face ao ano transato, refletindo uma melhoria na resposta ao cliente e na gestão e otimização de processos.

Durante o ano, e com o objetivo de prestar um melhor serviço ao cliente e responder em conformidade, o Grupo decidiu substituir todas as linhas telefónicas de valor acrescentado para o cliente por linhas de custo de chamada local. No caso das linhas de sinistros, dada a especificidade dos serviços, mantiveram-se em paralelo as duas linhas, garantindo a monitorização do volume de chamadas que irão cair num e noutra número, permitindo, assim, mitigar eventuais riscos.

Exemplos | Práticas & Iniciativas

Distribuição Internacional

EUROPA

Espanha

Em Espanha, é o canal de Agentes e Corretores que detém a maior representatividade nesta operação: 82% (quase um quarto é negócio bilateral). A Fidelidade Espanha conta, ainda, com dois canais com alguma representatividade, tendo o *Bancassurance* 10% das vendas e o Canal Direto 7%. Nos vários canais, foram estabelecidos cinco novos acordos de distribuição, direcionados, sobretudo, para a venda de seguros para *Pets* e Empresas.

Em 2022, Espanha apostou no canal digital, estreando-se com o Fidelidade *Pets*, o primeiro produto com subscrição 100% digital. Esta estratégia de entrada no canal digital está alinhada com o objetivo de impulsionar a inovação e a omnicanalidade que a Fidelidade Espanha tem demonstrado ao longo de 2022, para além de que constitui uma chave importante para despoletar novas parcerias com soluções inovadoras, principalmente no canal bancário, e potenciar as vendas. Também foi assinado um acordo com a MGA *Orizon* para o crescimento do negócio de empresas em Vida e Acidentes Coletivos e, também, em responsabilidade civil.

França

Os canais de distribuição em França assentam em Corretores (65%) e no canal *Bancassurance* (35%).

Liechtenstein

Na the prosperity company, o canal de Agentes e *Brokers* é o único canal de distribuição, tendo vindo a crescer desde 2017 graças a uma melhoria na ativação deste canal através da plataforma existente para os *Brokers*, medidas de otimização e agilização no CRM interno, bem como a realização de campanhas com foco na angariação de novos *brokers*. Como complemento, a the prosperity company tem vindo a trabalhar nas suas plataformas digitais por forma a captar e a reter esta rede através, também, da inovação e da acessibilidade.

ÁFRICA

Angola

Na Fidelidade Angola, os principais canais de distribuição incluem os Corretores, as Agências, com 28 agências próprias e uma equipa de vendedores especializados que ultrapassa já os 700 elementos, e *Bancassurance*, com parcerias comerciais com sete bancos locais: Caixa Angola, Banco Fomento Angola, *Standard Bank*, Banco Investimento Rural, Banco Valor, Banco Comercial do Huambo e Banco Comercial Angolano.

Moçambique

No ano de 2022, os canais de distribuição, em Moçambique, foram reforçados com a aquisição da Seguradora Internacional de Moçambique, S.A., que opera sob a marca Ímpar. A companhia que, entretanto, alterou a sua denominação social para Fidelidade Moçambique – Companhia de Seguros, S.A. que opera sob a marca Fidelidade Ímpar, contando com o canal de Mediação (40%), composto por *Brokers*, Agentes Exclusivos e Multimarca e Promotores, o canal bancário (34%), onde

entram parcerias como Millennium BIM, Nedbank, Mozabank, e o Canal Direto (26%), de que fazem parte as oito agências próprias. A Fidelidade Ímpar apostou na comunicação mais próxima do mercado, através do *Whatsapp Business* e do alargamento da disponibilidade do seu *Call Center* para 24/7, 365 dias do ano.

Cabo Verde

Na Garantia, as Agências são o canal de distribuição mais relevante com 70% dos prémios brutos emitidos. De referir que a Garantia tem apostado na formação contínua dos recursos humanos e na transformação digital, de forma a inovar nos serviços prestados pelas agências. Também o canal bancário (15%) tem sido uma forte aposta de Cabo Verde, na consolidação das parcerias comerciais com os atuais bancos BCA, BI, BAI, IIB e Ecobank.

ÁSIA

Macau

Em Macau, os canais de distribuição diferem consoante os negócios. Em Vida, incluem maioritariamente *Bancassurance*, com 94% dos prémios emitidos brutos, tendo o canal direto um papel menos representativo com 6%. Em Não Vida, os canais de distribuição incluem: Corretores (32%), *Bancassurance* (29%), Canal Direto (28%) e Agentes (11%).

AMÉRICA LATINA

Chile

No Chile destacam-se como canais o Comerciais Santiago (29,56%), as Sucursais (29,81%), *Corporate* (29,17%) e *Affinities* (11,46%). O modelo de negócio da FID Seguros assenta numa plataforma tecnológica escalável, que permite uma ágil interface com os diferentes parceiros de distribuição.

Perú

A distribuição comercial da La Positiva assenta em vários canais que lhe permitem estar próxima dos clientes e proporcionar-lhes qualidade no serviço. Os canais de distribuição no Perú incluem: Corretores (com um peso de 43% na carteira), Canais Não Tradicionais (19%), Distribuição Própria (12%), Canal Direto (7%), Concurso Público (15%), Força de Vendas Digital (3%) e *e-commerce* (1%).

Os canais não tradicionais passam pelo estabelecimento de parcerias bancárias, retalhistas e com outras entidades. A distribuição própria é dividida entre a força de vendas (organizada em quatro equipas, nomeadamente Anuidades, Proteção Família, Vida Tradicional e Não Vida), o *call center* e o *e-commerce*.

De destacar o potencial oferecido pelo canal *e-commerce*, que dispõe de *websites* que possibilitam a compra direta de seguros *online*. O canal direto é composto, maioritariamente, por agências e retalho em centros comerciais, localizados essencialmente em Lima, uma oportunidade que permite à La Positiva alcançar novos clientes.

Bolívia

Os Canais de distribuição na Bolívia incluem a *Bancassurance* (40%), os Corretores (35% dos prémios brutos emitidos), Canal Direto (13%), e Força de Vendas (12%). O canal de corretores oferece um atendimento comercial personalizado por ramo de atividade. No canal *Bancassurance*, destacam-se as parcerias comerciais com três dos maiores bancos retalhistas da Bolívia: BMSC, FASSIL e FIE.

CULTURA ORIENTADA PARA VENDAS

Verificou-se, em 2022, um crescimento agregado doméstico de prémios em Não Vida. Este crescimento é obtido de forma equilibrada e diversificada em todos os segmentos de clientes e através de todos os canais de distribuição. O balanço demonstra o conhecimento do Grupo na identificação de oportunidades prioritárias e na definição de um posicionamento claro para cada segmento, priorizando o trabalho de articulação e envolvimento entre equipa e com foco no cliente.

OFERTA**MULTICARE VITALITY**

A Fidelidade, através da sua seguradora de saúde Multicare, alargou o programa Multicare *Vitality* a todos os seus clientes empresariais. O programa incentiva os colaboradores das empresas a adotar estilos de vida mais saudáveis, tendo como benefício direto recompensas em parceiros que podem chegar aos 310 EUR por ano. Este programa, pioneiro no mercado nacional, alia a experiência em proteção da Fidelidade com a da *Vitality*, líder mundial de mudança comportamental, e tem como objetivo melhorar hábitos e comportamentos, contribuindo para um futuro com mais saúde e qualidade de vida.

FIDELIDADE CAR SERVICE

Com o cliente em mente e no centro da decisão, Fidelidade Car Service inaugurou, em dezembro, em Almada, a 4ª Unidade da Rede de Oficinas Próprias do Grupo Fidelidade, dedicada à reparação automóvel na vertente de colisão, sendo que a nova unidade da Car Service pretende servir os Clientes da Fidelidade dos concelhos de Almada, Barreiro, Seixal, Sesimbra, Setúbal e Moita, tendo capacidade para reparar 10 viaturas por dia.

MULTICARE SAÚDE MENTAL

Com o cliente no centro, a Multicare lançou um sublimite que compartilha aplicações para prevenção e tratamento da saúde mental, com a curadoria da Ordem dos Psicólogos Portugueses (OPP). Este projeto de inovação melhora a cobertura de saúde mental no seguro de saúde e apoia os seus clientes a fortalecer a sua estabilidade mental.

Em março de 2022, o Grupo participou no XII Congresso do Sindicato dos Magistrados do Ministério Público Português – SMMP, sob o tema Ministério Público Autonomia/Responsabilidade, Qualidade e Cidadania. A Fidelidade marcou presença com uma ativação de marca que representou um dos momentos mais apreciados do Congresso. O evento trianual tem garantido à Fidelidade momentos únicos para estreitar a parceria existente entre a Companhia e o SMMP e comunicar a oferta de produtos e serviços junto deste segmento muito específico de clientes.

“Comprámos uma bicicleta para a minha filha... e ao fim de três meses atingi o *status* Platina e tive uma poupança para pagar o meu seguro de vida, tudo através da aplicação Multicare *Vitality*. Esta aplicação motiva as pessoas a terem uma vida mais saudável, porque partilhando os indicadores de saúde (por exemplo, não fumador, dados de saúde e hábitos de nutrição) temos FidCoins adicionais. Neste caso poderemos ter o acesso à autorização facilitado.”

João Fontinhas, triatleta amador e cliente

“Deixei de ir ao ginásio na pandemia e não senti vontade de voltar. A Multicare *Vitality* surgiu como um amigo que me diz que eu tenho de fazer exercício... é o meu treinador que me mantém motivada e focada e que me dá benefícios, que também é bom.”

Sofia Fresco Rosa, cliente

Equipas envolvidas e orientadas para o cliente

Para oferecer a melhor experiência e acompanhar o cliente de forma consistente, o Grupo Fidelidade aposta no envolvimento dos seus colaboradores, com a implementação de programas de capacitação ou melhoria de processos diários.

Foram dinamizadas formações para a rede de mediadores, das quais se destacam:

- No sentido de trabalhar cada vez melhor os clientes numa ótica de poupança, fomentando uma maior diversificação dos canais de distribuição dos produtos de vida financeiro sem capital garantido, nomeadamente na rede de distribuição tradicional (Agências e Mediação), a Fidelidade criou várias iniciativas - acompanhamento especializado, incentivos/dinâmicas adicionais e formação - com o objetivo de reforçar o conhecimento sobre produtos financeiros e aumentar a *performance* comercial.
- Procurando contribuir para a profissionalização e o crescimento do canal de mediação, a Fidelidade desenvolveu diversos programas de desenvolvimento comercial, orientados para diferentes segmentos de mediadores:
 - Programa *Alpha*, que visa promover a profissionalização dos mediadores;
 - Programa *Lojas*, focado no serviço de excelência e conceito de *ranking* de lojas;
 - Programa *Share of Wallet*, com o objetivo de aumentar a relação dos mediadores multimarca com a Companhia, permitindo acelerar o crescimento da quota de mercado e potenciar o desenvolvimento de uma rede predominantemente exclusiva;
 - Programa *AllWin*, para potenciar grandes mediadores multimarca sem relação com a Fidelidade.
- O *Business Knowledge Center* desenvolveu pequenas formações de *e-learning* e *microlearning*, com o objetivo de disponibilizar conteúdos de autoaprendizagem, incluindo temáticas como a resiliência e a inteligência emocional.

SENSIBILIZAÇÃO ESG PARA CLIENTES

A Fidelidade tem vindo, cada vez mais, a privilegiar a integração de fatores ESG na sua oferta. Além dos produtos e serviços oferecidos que são considerados como contendo benefícios sociais e ambientais, o Grupo procura, também, desenvolver ações de sensibilização ESG para e com os seus clientes.

EM PORTUGAL

Vitality

No âmbito do produto *Vitality*, que promove hábitos de vida saudáveis, são realizadas várias campanhas direcionadas ao cliente sobre a temática da vida saudável, incluindo dinâmicas sobre a Saúde Mental.

Drive

A aplicação de seguro automóvel *Drive* fomenta melhores hábitos de condução, reduzindo a probabilidade de acidente e, simultaneamente, reduzindo o consumo de combustível.

Comunicação

A OK! teleseguros promove a sensibilização através da divulgação de produtos que promovem hábitos de vida mais sustentáveis e divulga apoios atribuídos no âmbito da política de Responsabilidade Social do Grupo Fidelidade, amplificando campanhas.

ATIVIDADE INTERNACIONAL

La Positiva - Campanhas

No Perú, foram realizadas campanhas informativas para clientes e corretores através dos canais de comunicação com mensagens que promovem a consciencialização de cuidado com o planeta e mobilizam para a ação. Foi, também, lançada a campanha *Cyber Ahorro* com dicas para ser mais sustentável com casa.

the prosperity company – Questionário ESG

Foi implementado um questionário ESG para todos os clientes, promovendo a sensibilização do tema e planeiam-se diversos *workshops* para 2023.

2.4. Cuidar das Pessoas

NÚMEROS-CHAVE¹⁸
3.484
**Nº DE COLABORADORES EM
REGIME *FULL-TIME***
3.508
**Nº DE COLABORADORES COM
CONTRATO PERMANENTE**
98.316
**HORAS DE FORMAÇÃO
MINISTRADAS**

(-5,2% face a 2021)

81,8%
**DE COLABORADORES
RECEBEM ANÁLISES DE
DESEMPENHO E
DESENVOLVIMENTO DE
CARREIRA¹⁹**

(+0,6% face a 2021)

6,7%
TAXA DE ROTATIVIDADE

(-18,3% face a 2021)

AS NOSSAS PESSOAS

Valorizar, apoiar e desenvolver as nossas pessoas é o compromisso que assumimos com a sociedade. É esse o nosso propósito enquanto empregador responsável, que encontra nas suas equipas o motor de desenvolvimento do negócio, um negócio feito por pessoas e para as pessoas.

No final de 2022, a área seguradora do Grupo Fidelidade contava com 8.003 colaboradores, representando um aumento de 2,9% face ao ano anterior. Este aumento correspondeu a um incremento de 232 colaboradores, dos quais 102 em Portugal e 130 colaboradores nas operações internacionais.

TOTAL COLABORADORES ²⁰	2021	2022
Portugal	3.436	3.538
Internacional	4.335	4.465
Total	7.771	8.003

¹⁸ Empresas incluídas no reporte de informação não financeira, *vide* subcapítulo 7.1. Os Nossos Indicadores (âmbito Portugal).

¹⁹ Empresas incluídas no reporte de informação não financeira, *vide* subcapítulo 7.1. Os Nossos Indicadores (âmbito Portugal à exceção de Fidelidade Assistance, Cares e Fidelidade SGOIC).

²⁰ Grupo Fidelidade, excluindo os colaboradores da Luz Saúde.

DISTRIBUIÇÃO DE COLABORADORES COM VÍNCULO AO GRUPO FIDELIDADE POR ANTIGUIDADE²¹

ANTIGUIDADE	2021	2022
Até 10 anos	62,5%	66,0%
11-20 anos	15,4%	13,2%
21-30 anos	16,4%	14,8%
31-40 anos	4,7%	4,8%
Mais de 40 anos	1,0%	1,2%
Total	100%	100%

Reconhecendo que o talento é um dos seus mais importantes ativos, o Grupo Fidelidade continuou, em 2022, a apostar nas suas pessoas numa abordagem holística, atuando ao nível do seu bem-estar, mas também de um ponto de vista mais profissional, nomeadamente no desenvolvimento de novas competências e na melhoria da forma de trabalhar.

Neste âmbito, tem vindo a promover, entre diversas iniciativas, programas de *reskilling* e *upskilling* para, por um lado, assegurar as competências necessárias para ser capaz de dar resposta aos desafios de negócio, e por outro, potenciar as suas perspetivas de empregabilidade num contexto de atividade profissional cada vez mais longa.

2022 foi, também, um ano onde continuámos a apostar na descentralização da responsabilidade pela gestão das pessoas para todos os responsáveis de equipa, potenciando assim uma gestão e liderança mais próxima, efetiva e humana. Tal passa pela delegação e autonomia de funções no seio do Grupo Fidelidade, com vista à obtenção de uma maior agilidade organizacional. A Sociedade está a mudar e o setor segurador encontra-se em exponencial transformação, pelo que a liderança atenta e proativa é, cada vez mais, um fator crítico de sucesso. Para a Fidelidade, mais do que uma posição hierárquica, a liderança é um *mindset*, assente na certeza de que está ao alcance de todos e que pode mudar ações e atitudes, em si e nos outros, sendo agentes de mudança e exemplos de humanismo e confiança com efeitos visíveis na motivação, colaboração e ideação de novas soluções. Capacitar e cuidar internamente permitirá sempre uma melhor resposta coletiva do Grupo.

Em paralelo, a garantia de adotar as melhores práticas ao nível do bem-estar e da segurança psicológica e de potenciar, continuamente, a diversidade, equidade e a inclusão no seio do Grupo consubstanciam o seu importante compromisso com a atração, retenção e crescimento das suas equipas. Mas estas preocupações vão além do contexto profissional com o Grupo a apoiar os seus colaboradores ao longo das diferentes fases da sua vida, tanto nos momentos de maior necessidade pessoal ou familiar, como na preparação da vida ativa após

DESENVOLVER E APOIAR OS COLABORADORES

Apoiar os colaboradores em fim de carreira e oferecer, a todos, respostas sociais em caso de necessidade, integram as prioridades do Grupo Fidelidade, consubstanciadas:

Promover **programas integrados de *reskilling* e *upskilling***, concedendo aos colaboradores as competências adequadas ao longo da sua carreira profissional.

Mecanismo de reconhecimento dos colaboradores que querem começar a preparar o fim da sua vida ativa, mas de forma gradual e ligados ao Grupo Fidelidade, através de um programa que permite a redução do período normal de trabalho.

Programa NOS

Disponibilizar respostas sociais que respondem a preocupações e necessidades dos colaboradores (ex.: económicas, jurídicas e de saúde, entre outras).

²¹ Grupo Fidelidade, excluindo os colaboradores da Luz Saúde.

Compromisso WeCare

Na Fidelidade nunca deixamos ninguém para trás, mesmo que isso nos faça andar mais devagar. Por vezes, saber parar, respirar e repensar pelas nossas pessoas é tão importante como saber correr em direção a novas ideias e desafios. Por isso, no nosso caminho, saltamos os preconceitos e os estereótipos e caminhamos dando o exemplo, para que todos possam ser o melhor de si próprios. O compromisso **WeCare** estende-se ao longo de toda a dimensão social do Grupo, procurando superar continuamente o que é esperado por clientes e parceiros e colocando o foco no cliente.

o momento da reforma. Ser uma das melhores empresas para se trabalhar em Portugal, contribuindo ativamente para a melhoria das condições de vida dos seus colaboradores, é um dos grandes objetivos do Grupo Fidelidade e assegurar uma abordagem 360º no modo como gere as suas pessoas permanece como um eixo central da sua atuação nesta área.

A estratégia de recursos humanos desempenha, neste âmbito, um papel fundamental. Assente em princípios fundamentais como a não discriminação e a promoção da igualdade, sem ignorar a diversidade, e o respeito pela dignidade e a promoção da Pessoa, a Política de RH foca, também, a humanização das relações e das condições de trabalho, a adoção de medidas promotoras da conciliação entre o trabalho, a família e a vida pessoal, da igualdade de oportunidades e da valorização do colaborador, incentivando à produtividade. A implementação de modelos de funções e gestão de *performance*, assentes em princípios de transversalidade, coerência e meritocracia, e de mecanismos de compensação com base nas funções e no desempenho e assentes, também eles, em princípios de transversalidade e não discriminação, são um exemplo do empenho do Grupo na gestão ágil e evolutiva do seu capital humano.

VALORIZAÇÃO DOS COLABORADORES

O Grupo assume o compromisso de preparar as equipas, os líderes e cada um dos colaboradores para um desempenho profissional adequado e potenciador do desenvolvimento do negócio.

BEM-ESTAR

O Grupo promove a formação dos seus colaboradores, contribuindo para o seu desenvolvimento, e procura garantir o seu bem-estar, físico e psicológico, num ambiente seguro e colaborativo.

MINDSET DE LIDERANÇA

O Grupo reconhece a liderança como um fator crítico de sucesso, visando um *mindset* transformacional, exemplo de humanismo e confiança, com impacto nas Pessoas, no Negócio e na Sociedade.

BENEFÍCIOS FLEXÍVEIS

Como empregador responsável, o Grupo investe em modelos e práticas que contribuem para o bem-estar das suas pessoas. Desde logo, no desenho de um modelo de benefícios assente numa oferta global que integra benefícios contratuais e extracontratuais, para aportar ainda mais valor ao pacote de retribuição e, paralelamente, facilitar o dia-a-dia do colaborador. Flexível e revisto anualmente, de modo a ir ao encontro das necessidades dos colaboradores, este pacote conta com cerca de 75 benefícios agrupados nas seguintes tipologias: apoio à família, apoio financeiro, organização do trabalho, responsabilidade social, saúde e seguros.

A título exemplificativo, e entre muitos outros, são de referenciar os Planos de Saúde para colaboradores extensíveis ao agregado familiar; Seguro de Vida Risco; Seguro de Vida Renda Anual para Despesas de Educação; Seguro de Acidentes Pessoais – Proteção Vital; Descontos em Seguros Próprios; Planos de Pensões; Benefícios de Carreira; Número de dias de Férias; Adiantamento de Remuneração na Doença e Complemento de Subsídio de Doença; Apoio Escolar e Pré-escolar para filhos a cargo; Prémios de Mérito para os filhos que se destacam nos exames escolares; Apoio à Educação, Dispensa para Acompanhamento de Filhos no Primeiro Dia de Aulas.



Os nossos compromissos até ao final de 2023:

- Continuar a auscultar o clima organizacional do Grupo em Portugal, através de um *survey* anual que será realizado pela *Great Place to Work*, e a divulgar os principais resultados a todos os colaboradores.
- Reforçar a nossa aposta nas pessoas do Grupo, introduzindo um objetivo a todos os *Executives e Managers* de atingirem nas suas direções um *Engagement Index* de 80%.
- Realizar mobilidades internas a 10% de todos os nossos colaboradores do Grupo em Portugal, promovendo o seu crescimento e desenvolvimento de competências.
- Realizar uma nova avaliação dos Riscos Psicossociais a que estão expostos todos os colaboradores do Grupo em Portugal e a divulgar os principais resultados junto de todos os colaboradores.
- Realizar uma sessão de sensibilização sobre Diversidade, Equidade e Inclusão para *Executives e Managers*, formando 130 pessoas;
- Continuar a promover iniciativas de consciencialização abertas a todos os colaboradores sobre as temáticas de Diversidade e Equidade, Bem-Estar e Riscos Psicossociais, nomeadamente a realização de 7 *webinars*, e formar 50 pessoas em recrutamento inclusivo, 100 pessoas em riscos psicossociais e 50 responsáveis de equipa em Primeiros Socorros Psicológicos.
- Continuar a realizar a formação dos líderes do futuro, através da Jornada da Liderança, e formar 64 pessoas.
- Desenvolver uma Escola de Liderança, focada no desenvolvimento e formação das Lideranças da Fidelidade, que irá, até ao final de 2024, formar 50% dos atuais líderes.
- Desenvolver uma Escola Digital e Tecnológica focada no *reskilling* dos nossos colaboradores e na capacitação transversal de reforço de competências de proficiência digital.
- Garantir que 60% das pessoas do Grupo Fidelidade tem o seu Plano de Desenvolvimento Pessoal definido (atual < 30%).

CAPACITAR PARA EVOLUIR

Comprometido com a valorização das suas pessoas, ao longo da vida e da carreira, o Grupo Fidelidade encontra na formação e na capacitação uma forma de promover a sua evolução contínua, criando condições para melhorar o seu bem-estar e a sua qualidade de vida, numa perspetiva de longo prazo.

Academia Wevolution

Enquanto centro de conhecimento e partilha, a **Academia Wevolution** pretende ser o ponto central de todas as atividades de aprendizagem da Fidelidade, fortalecendo a responsabilidade de cada um no seu desenvolvimento contínuo. Este foi mais um ano de reforço da oferta existente no ecossistema de plataformas da Academia, tornando acessível mais de 6.000 conteúdos, procurando expor os colaboradores a novas e importantes abordagens e tendências.

O catálogo de formação está assente em seis pilares de aprendizagem:

- **Onboarding** que permite aos recém-chegados uma melhor compreensão do que é ser Fidelidade e da adequação à função;
- **Liderança** com ferramentas para apoio ao desenvolvimento das equipas e dos seus líderes;
- **Saber fazer** com foco na retenção e partilha do conhecimento técnico da organização;
- **Foco no cliente** com formações sobre a cultura de serviço ao cliente;
- **Inovação** centrada na agilidade, nas tendências e na transição digital;
- **Cultura e desenvolvimento pessoal** para o aperfeiçoamento de competências comportamentais e características pessoais.

MULTICARE

Onboarding

Programa de acolhimento a novos colaboradores da Multicare, complementar ao da Fidelidade. Composto por sessão de abertura, receção por parte da Comissão Executiva da Multicare, visita a todos os OE da Multicare, sessão de encerramento e duas sessões de formação, consideradas fundamentais para o negócio. Um programa ajustado ao perfil dos colaboradores, muito valorizado pelos participantes enquanto instrumento de integração e aprendizagem. Em 2022, foram abrangidos 37 colaboradores.

Jornada de Liderança – À Descoberta da Liderança

Com o objetivo de potenciar a adoção de um *mindset* de liderança no seio do Grupo Fidelidade, assente nos seus valores e desafios de futuro, foi concebida e implementada uma iniciativa de desenvolvimento - a Jornada de Liderança - que se iniciou com duas turmas piloto. Trata-se de uma jornada de desenvolvimento, profunda e disruptiva, em que os participantes são desafiados, através de experiências imersivas, a aprofundar o seu autoconhecimento, adquirindo ferramentas e conhecimentos que lhes permitem desenvolver e liderar os outros e o negócio. O arranque da Jornada irá concretizar a construção da Escola de Liderança, com foco no desenvolvimento e na transformação da liderança do Grupo Fidelidade.

FIDELIDADE CAR SERVICE

Coaching para colaboradores

Atentos ao facto de o desenvolvimento pessoal impactar diretamente na felicidade e no grau de realização dos colaboradores, a Fidelidade Car Service desenvolveu, em 2022, um projeto de *coaching*, que procura desafiar os *coaches* a refletir sobre a sua atuação diária, mas também sobre as decisões da empresa, questionando-as e propondo outras que melhor sirvam os interesses da Comunidade Fidelidade Car Service. A continuidade do programa de *coaching* individual para colaboradores que já desempenham, ou tenham potencial para desempenhar, funções de coordenação de equipas, é composto por dois módulos e tem uma duração compreendida entre 12 e 14 meses.

LA POSITIVA

Em 2022, juntamente com a Universidade UTEC, a La Positiva disponibilizou um programa de formação com 5 módulos (incluindo temas como cultura e transformação e gestão da mudança) para as chefias da empresa.

Lado a lado no crescimento do negócio

No seguimento de mudanças internas e de alterações na oferta de produtos financeiros, garantindo uma maior adequação às necessidades e aos diferentes momentos do ciclo de vida dos clientes, considerou-se relevante capacitar várias equipas envolvidas na conceção, gestão e comercialização destes produtos, tendo como objetivo aumentar e alinhar os conhecimentos referentes às suas especificidades, fortalecer a literacia financeira e reavivar conceitos de Macroeconomia, Mercados e Produtos Financeiros e de Seguros Financeiros.

Exemplos | Práticas & Iniciativas

MULTICARE

Para além da formação transversal promovida pelo Grupo, a Multicare implementa, também, ações de formação sobre temas especificamente relacionados com o negócio de seguros de saúde, designadamente técnico-jurídicas, operativos, produtos e clínicas, com o objetivo de dar suporte à gestão de produtos, redes de prestadores e sinistros. De modo a rentabilizar as formações e facilitar a transmissão de conhecimento e aprendizagem, foi criada em 2022 a Videoteca Multicare na plataforma Wevolution, onde são alojados os vídeos de formação e sessões temáticas, acessível a todos os colaboradores Multicare. No final de 2022, esta videoteca contava com nove conteúdos publicados, estando outros tantos em preparação para publicação.

FIDELIDADE MACAU

A Fidelidade Macau dispõe de um Programa de Desenvolvimento Profissional Contínuo, que aborda, junto de colaboradores e parceiros de negócio, os temas mais relevantes do negócio, contando, também, com a participação convidada de profissionais da indústria para partilha de experiências.

LA POSITIVA

A La Positiva conduziu sessões de formação sobre seguros, em conjunto com a universidade ESAN, que contou com temas como fundamentos de risco, seguros, resseguros, gestão de riscos humanos e patrimoniais. As sessões estão disponibilizadas na plataforma interna para todos os colaboradores.

Renovação da Oferta de Formação sobre Ferramentas e Competências do dia-a-dia

Atualização dos programas de formação *Office 365*, que fazem parte do plano transversal de formação do Grupo Fidelidade, com a introdução de uma oferta de formação híbrida, disponível a os colaboradores, que visa o fortalecimento de conhecimentos e a aquisição de novas competências.

Exemplos | Práticas & Iniciativas

MULTICARE

Let's Talk about...

A Multicare lançou, em 2022, as sessões *Let's Talk about...* com um caráter mais prático e menos expositivo do que as formações regulares, em que os colaboradores levam questões para esclarecer sobre assuntos já conhecidos da sua atividade diária.

LA POSITIVA

A La Positiva lançou um plano formativo com o objetivo de fortalecer a cultura da empresa e encontrar soluções de melhoria contínua para o negócio. A formação, composta por 12 sessões, é dedicada a diversos temas, como empoderamento, tomada de decisão, experiência do cliente, *mindset* de inovação, resolução criativa de problemas, entre outros.

Agilidade e Dinamização

O clima de mudança que tem pautado os últimos anos veio acelerar o processo de transformação nas organizações. A cultura Agile, que inclui um novo *mindset* e novas formas de trabalho, é hoje um fator estratégico e decisivo na sobrevivência das organizações, preparando-as para a constante mudança na gestão do seu negócio. Este tem sido, também, um caminho percorrido pelo Grupo Fidelidade, na persecução da transformação pretendida, com estabelecimento de novas formas de trabalho centralizadas no Cliente, no Colaborador e na entrega de Valor. Um dos passos dados nesse caminho foi o investimento na capacitação dos colaboradores nas temáticas de agilidade, transformação e *mindset agile*, bem como nas formas de trabalho que daí decorrem. Um programa que procura um alinhamento com o propósito de transformação do Grupo Fidelidade, centrado em expandir, promover e apoiar a implementação de uma cultura de maior agilidade e formas de trabalho inovadoras na Organização.

Alavancar a Transformação do Product Owner

Para apoiar e alavancar a transformação e o caminho de evolução que se pretende fazer no papel de *Product Owner* e na forma como o Grupo gere os seus produtos foi criado um programa que desenvolve e/ou reforça as competências e o conhecimento críticos para o desempenho deste papel. Um programa contínuo e evolutivo que considera vários pilares preponderantes de aprendizagem, acompanhando de perto os colaboradores com este papel no Grupo.

Formação em Sustentabilidade

Em alinhamento com o desenvolvimento da sua estratégia de sustentabilidade, o Grupo Fidelidade assegurou a sensibilização dos colaboradores para a importância do tema, disponibilizando, também, oportunidades de partilha e capacitação, através de múltiplas ações e iniciativas.

	PARTICIPANTES	HORAS
Associação Portuguesa da Qualidade “À conversa com a APQ: Desmistificar a Sustentabilidade”	1	1,5
Reuters Events Conferência “Sustainability Reporting & Communications Europe 2022”	1	13,5
BCSD Portugal Formação em Sustentabilidade – <i>Beginners</i>	1	16
Associação Portuguesa de Seguradores “O Regulamento SFDR relativo à divulgação de informações relacionadas com a sustentabilidade no setor dos serviços financeiros”	3	9
GRACE & ISEG Programa Executivo <i>Sustainability</i>	7	168
IDEFE-ISEG <i>Sustainable Finance - Green and Climate Finance 4th Edition</i>	3	168
<i>Getsmarter Sustainable Real Estate Creating a Better Built Environment</i>	3	240
<i>Webinar “Desmistificar a Sustentabilidade”</i>	2	3
Associação Portuguesa de Seguradores “O furto automóvel e a fraude em Portugal - Técnicas de investigação e prova”	5	45
<i>International Federation of Health Plans Fraud, Waste, Error and Abuse Expert Panel Meeting</i>	2	33



FIDELIDADE SOCIEDADE GESTORA

Em 2022, colaboradores da FSG participaram na formação *online* “Sustainable Finance para Organismos de Investimento Imobiliário”, promovida pela APFIPP – Associação Portuguesa de Fundos de Investimento, Pensões e Patrimónios com o objetivo de fornecer orientações aos OII sobre como implementar e operacionalizar o conjunto de regras e deveres no domínio dos Regulamentos SFDR e Taxonomia.

CONCILIAÇÃO ENTRE A VIDA PROFISSIONAL, FAMILIAR E PESSOAL

A nova realidade laboral, desencadeada, em grande parte, pela pandemia da COVID-19, encerra múltiplos e complexos desafios que o Grupo Fidelidade, atento às necessidades e expectativas dos seus colaboradores, tem vindo e faz questão de continuar a endereçar.

Os inquéritos efetuados em 2021 revelavam já que a maioria dos colaboradores gostaria de ter um modelo de trabalho mais flexível, pelo que foi implementado, em junho de 2022, a título experimental até final de 2023, um modelo alternativo de trabalho, denominado *SmartWorking*, aplicável aos colaboradores que o solicitassem. O projeto, constituído por quatro tipologias de trabalho - “Novo Presencial”, Híbrido”, “Parcialmente Remoto” e “Remoto” – aplicadas a cada colaborador de acordo com a função exercida, as necessidades inerentes à mesma e a Direção em que se encontra inserido, conta com um regulamento próprio, que estabelece o objetivo e o âmbito de aplicação, procedimentos e regras aplicáveis, a par de um documento orientador – FAQs *SmartWorking* – para colmatar necessidades de esclarecimento relativas ao modelo de aplicação.

“Em 2015 iniciei a minha jornada na Fidelidade, através do Programa de *Trainees*. Desde logo senti que a Fidelidade era uma empresa de excelência, a qual me sentiria orgulhoso de poder integrar. A preocupação com os colaboradores e o seu crescimento no campo pessoal e profissional era claramente notória! Volvidos 7 anos, sinto-me apoiado, ouvido, e igualmente reconhecido pelo trabalho. Em paralelo, sinto que a preocupação com o bem-estar do colaborador e a conciliação com a vida pessoal são igualmente uma constante. A minha escolha ao ingressar no mercado de trabalho não poderia ter sido mais acertada. Razão pela qual continuo a fazer parte desta Grande Equipa!”

Diogo Costa, Colaborador da Fidelidade, Direção de Planeamento Estratégico e Desenvolvimento

SATISFAÇÃO DOS COLABORADORES

A satisfação dos colaboradores é de elevada importância para o Grupo Fidelidade e é por isso que, desde 2021, é implementado e realizado numa base anual o questionário *Great Place to Work*. Este modelo mede o clima organizacional do Grupo Fidelidade, através do indicador *Trust Index*, que reflete a média de 60 questões, agrupadas em cinco dimensões: credibilidade, imparcialidade, camaradagem, orgulho e respeito.



Em 2022, a taxa de participação aumentou 15 p.p. em comparação ao ano anterior, totalizando 76%, o que demonstra o maior envolvimento das pessoas e da vontade de serem escutadas. Foram sete as empresas a receber o selo de *Great Place to Work*.

FIDELIDADE SOCIEDADE GESTORA

Além dos questionários *Great Place to Work*, a FSG implementou inquéritos de satisfação de colaboradores, de forma independente.

LA POSITIVA

A La Positiva obteve 88% de satisfação dos seus colaboradores nos resultados do Questionário de Clima Organizacional de 2022. No seguimento dos resultados, cada equipa de gestão elabora e implementa planos de ação. A La Positiva conta, ainda, com um grupo de colaboradores, representantes de cada uma das áreas, que são responsáveis por divulgar atividades e executar iniciativas que promovam um bom ambiente de trabalho, recebendo as preocupações e sugestões das suas equipas relacionadas com esta temática.

THE PROSPERITY COMPANY

O clima organizacional tem relevo para a the prosperity company. São conduzidos inquéritos anuais aos colaboradores e é realizada uma monitorização digital da satisfação e das preocupações dos colaboradores semanalmente. A empresa implementa processos de revisão regular de riscos relacionados com recursos humanos e preocupações partilhadas pelos seus colaboradores.

BEM-ESTAR, SAÚDE E SEGURANÇA

A implementação de uma cultura de bem-estar, saúde e segurança é essencial para o sucesso das organizações, salvaguardando um dos seus mais importantes ativos: as pessoas. Foi a pensar nisso que, em 2020, o Grupo Fidelidade criou uma equipa multidisciplinar dedicada ao *well being* para pesquisar sobre o tema, analisar tendências, definir o âmbito e os pilares do bem-estar da Companhia, revendo o impacto das iniciativas em curso e estruturando um programa de bem-estar transversal a todo o Grupo. Numa jornada que se estenderá até 2023, a Fidelidade assume o bem-estar corporativo de forma estratégica, procurando criar as condições favoráveis à realização individual de cada colaborador, em todas as suas esferas, sob o mote “Para que as nossas Pessoas se sintam bem com o trabalho, em casa e na comunidade”. Para tal, o Grupo Fidelidade atua, cada vez mais, de forma preventiva e proativa, colocando à disposição de todos um conjunto de iniciativas e serviços que contribuem para o bem-estar global, promovendo o equilíbrio entre as esferas profissional e pessoal, facilitando mudanças saudáveis de comportamento, dentro e fora do trabalho.

Uma abordagem assente em 4 Pilares:

CORPORATE

Para que os colaboradores se sintam bem ao longo da experiência profissional, do recrutamento ao momento da saída, alinhados com uma cultura de confiança.

LIFESTYLE

Para que os colaboradores se sintam bem na sua vida pessoal, apoiados sempre que necessário, incentivados a usufruir do seu tempo e inspirados a fazer a diferença.

HEALTH

Para que os colaboradores se sintam bem física e mentalmente, incluindo no seu dia-a-dia hábitos saudáveis e sendo acompanhados de perto em qualquer situação.

FINANCIAL

Para que os colaboradores se sintam bem financeiramente, entendendo a sua remuneração, gerindo o seu orçamento e alcançando os seus objetivos.

O sistema de gestão de Segurança e Saúde no Trabalho do Grupo Fidelidade assenta nas obrigações que decorrem do quadro legal e na implementação de práticas de referência. 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 dos colaboradores. Nesse sentido, a Fidelidade procede à identificação de perigos e à avaliação de riscos, no decurso das quais efetua as recomendações mais adequadas, que hierarquiza de forma a proceder ao planeamento da sua implementação em função da respetiva relevância e urgência.

O âmbito dos trabalhos realizados abrange a avaliação de riscos dos postos e espaços de trabalho, incluindo as avaliações da qualidade do ar interior, do ambiente térmico, da iluminação e, nos casos aplicáveis, da exposição a agentes microbiológicos e dos níveis de concentração do gás radão.

Em 2022, foram mantidas as medidas adotadas para prevenir o contágio e propagação do vírus SARS-CoV-2, sendo relevante salientar a atualização do Plano de Contingência em função da evolução da pandemia e das recomendações das autoridades de saúde, para além da adoção do regime de teletrabalho, quando possível para a maior parte dos trabalhadores.

Para o Grupo Fidelidade, a saúde e o bem-estar dos colaboradores é um “Bem Maior” pelo que tudo faz para a promover e facilitar. O Grupo garante a todos os colaboradores um acompanhamento muito próximo por parte da Medicina no Trabalho e que vai muito além do previsto em termos legais, nomeadamente:

- periodicidade dos exames;
- número e abrangência dos exames complementares de diagnóstico de apoio ao exame médico, o que permite e garante um eventual e melhor diagnóstico precoce;
- acompanhamento e articulação com Acidentes de Trabalho;
- ações preventivas, tais como planos de vacinação, rastreios e sensibilização.

Em 2022, realizaram-se um total de 1.987 exames periódicos, 1.099 exames ocasionais e 445 exames de admissão. Houve, ainda, o acompanhamento próximo de 36 colaboradores que sofreram acidentes de trabalho.

A sensibilização e a capacitação dos colaboradores para a gestão dos riscos psicossociais ocupa, neste âmbito, um papel fundamental, com o programa de mitigação de riscos psicossociais “Na Rota do Bem-Estar” a assegurar a realização de uma série de *webinars*, como o de “Exigências Emocionais”, conduzido pela psicóloga Inês Jeremias e focado na identificação e gestão de ansiedades, medos e preocupações; recursos e estratégias facilitadoras de gestão do *stress* e estratégias proativas de resolução de problemas. É, também, disponibilizado aos colaboradores o “Guia da Super-Vivência”, que visa equipar as nossas Pessoas de ferramentas e mecanismos para implementar no dia-a-dia, em alinhamento com a cultura e os objetivos do Grupo.

Portal de Prevenção em Segurança e Saúde

O Grupo Fidelidade lançou o Portal de Prevenção com o objetivo de coadjuvar a implementação dessa cultura de bem-estar, saúde e segurança. Assim, pretende-se que o Portal seja:

- Um veículo preferencial de formação e informação em matéria de segurança no trabalho, em conformidade com a legislação em vigor, bem como no sentido de promover o desenvolvimento do bem-estar pessoal e coletivo;
- Um canal de consulta dos trabalhadores e da sua participação;
- Um meio de comunicação dos perigos, incidentes e acidentes de trabalho;
- Um canal de comunicação relativo a qualquer situação que possa colocar em causa a segurança ou as condições de trabalho do colaborador.

Academia de Prevenção no âmbito Wevolution

Concebida com o objetivo de contribuir para uma sociedade mais sustentável, a Academia da Prevenção da Fidelidade promove uma cultura de prevenção de risco junto de colaboradores, parceiros e clientes, tendo em vista a adoção de comportamentos mais seguros.

A Academia tem como propósito integrar o ecossistema de prevenção da Fidelidade para estimular o compromisso na transformação do *mindset* e da cultura organizacional das empresas, de modo a contribuir para a redução da sinistralidade, melhorar as condições laborais e potenciar a fidelização dos clientes do Grupo Fidelidade. Em 2022, foi delineada a estratégia e o modelo de negócio para a Academia de Prevenção, teve lugar a formação certificada em Análise de Risco Patrimonial para 36 mediadores da Fidelidade, em parceria com o *Business Knowledge Center*, e foi disponibilizada uma formação em *e-learning* para todos os colaboradores do Grupo Fidelidade em Segurança e Saúde no Trabalho – *Office & Home Office*.

Em 2023, o Grupo Fidelidade irá continuar a desenvolver a Academia de Prevenção, formando colaboradores, parceiros e empresas clientes do Grupo nas temáticas de prevenção, conhecimento do risco e respetiva mitigação, sustentabilidade, segurança, saúde e bem-estar no trabalho.

Exemplos | Práticas & Iniciativas

LA POSITIVA

Em 2022, a La Positiva comemorou a “Semana da Saúde e Segurança no Trabalho” através da realização de diversas atividades. Com o objetivo de promover a importância da saúde e da segurança por meio de ações pontuais com a participação dos colaboradores, foram realizadas aulas virtuais de ginástica laboral, sessões de terapia do riso e nutrição e um concurso de cartazes sobre o tema SST. Foi, também, implementada uma iniciativa de controlo de peso dirigida a colaboradores com estado de saúde crítico relativamente ao seu IMC, abordando o problema através de aconselhamento nutricional, psicológico e desportivo. A La Positiva realizou, ainda, um estudo de iluminação e ruído a nível nacional, que permite garantir condições de trabalho seguras e saudáveis aos colaboradores, e um programa de proteção de pele para colaboradores expostos à radiação solar no desempenho das suas funções, disponibilizando protetores solares periodicamente, a par da informação necessária para que estejam cientes dos perigos da radiação solar.

Capacitação em Bem-Estar Físico e Psicológico

A Fidelidade completou, em 2022, a primeira fase de um programa de capacitação que resultou da implementação do Plano de Mitigação de Riscos Psicossociais. Este programa visa sensibilizar e capacitar para uma melhor gestão dos fatores de risco relacionados com o bem-estar físico e psicológico, tendo sido realizadas várias sessões com uma participação ativa e significativa dos colaboradores. Objetivos: desenvolvimento de estratégias para a promoção do bem-estar e do desempenho no trabalho; desenvolvimento de competências de comunicação e gestão emocional; conhecimento de ferramentas de organização do trabalho para um melhor autocontrolo e gestão de equipas; desenvolvimento de estratégias de conciliação, promotoras de bem-estar pessoal e profissional; elaboração de um plano pessoal de bem-estar; e identificação de riscos emergentes.

	PARTICIPANTES	HORAS
Riscos Psicossociais		
outCOme Webinars “Na Rota do Bem-Estar”	447	927
Diversidade e Inclusão		
Roda da Conversa – Diversidade, Equidade e Inclusão	60	90
Sair da Casca Webinar “Vieses Inconscientes – Diversidade, Equidade e Inclusão”	73	109,5
Catarina Marques Rodrigues Sessões de Sensibilização: “Para uma Comunicação Inclusiva”	52	142,5
Onboarding		
Curso e-learning “Grupo Fidelidade – Acolhimento, Prevenção e Segurança”	57	38,19
Curso E-learning		
“A Segurança e Saúde no Trabalho – Office & Home Office”	573	573

MULTICARE

Healthy Breaks

Em 2022, a Multicare deu continuidade aos “Healthy Breaks”, sessões curtas de 15 a 20 minutos que abordam temas de desenvolvimento pessoal e ferramentas práticas para o desenvolvimento de competências. Os *Healthy Breaks* começaram por ser destinados apenas a colaboradores da Multicare, mas, dado o reconhecimento do valor dos seus conteúdos e formato de apresentação, atualmente são abertos à participação, e posterior consulta, de todo o Grupo Fidelidade. Os conteúdos estão disponíveis na plataforma *Wevolution*. Temas abordados em 2022: Divergência e Harmonia, Conexão Social e Humildade.

SAFEMODE

Durante 2022, a Safemode realizou inquéritos de Riscos Psicossociais aos seus colaboradores.

TEAM BUILDINGS E EVENTOS CORPORATIVOS

O Grupo Fidelidade continuou a apostar nos eventos corporativos e nas ações de *team building* nas diferentes empresas, tão importantes para a dinamização do espírito de equipa e do bem-estar dos colaboradores. Exemplos deste compromisso são as atividades de *engagement* promovidas pela Multicare, com destaque, em 2022, para a Reunião Anual de Objetivos, que ficou marcada como o primeiro grande evento presencial Multicare pós-confinamentos, com cerca de 260 pessoas em sala e transmissão remota; o *Team Building* Multicare; o Arraial e o Jantar de Natal; o *Team Building Make-a-Wish* e várias atividades de lazer e de promoção de uma vida mais saudável. A GEP e a La Positiva são, também, outros exemplos de sucesso na promoção deste tipo de atividades, tendo realizado alguns *team buildings* e dias temáticos ao longo do ano, sendo que os colaboradores se mostraram muito satisfeitos com as iniciativas.

DIVERSIDADE, EQUIDADE E INCLUSÃO

Cuidar das Pessoas também significa **promover um tratamento e uma remuneração equitativa, garantir e fomentar a diversidade e a inclusão**. O Grupo Fidelidade considera estes princípios essenciais na sua atuação para a promoção de um ambiente de trabalho saudável e para o sucesso da Companhia.

Compromisso com a Diversidade, Equidade e Inclusão (DEI)

Em 2022, a Comissão Executiva assinou o Compromisso com a Diversidade, Equidade e Inclusão, que foi posteriormente partilhado com toda a organização. Este compromisso contempla as diretrizes que orientam a atuação do Grupo Fidelidade em todas as geografias no que respeita ao tema da Diversidade, Equidade e Inclusão e marca mais um passo na jornada do Grupo de se tornar, ainda mais, diverso, inclusivo e promotor da consciencialização das suas Pessoas para o tema.

O Compromisso de Diversidade, Equidade e Inclusão do Grupo Fidelidade assume diretrizes estratégicas, consubstanciadas em compromissos concretos:

- Desenvolver os processos existentes para promover um ambiente acolhedor que respeite todas as pessoas;
- Construir um ambiente seguro e de referência;
- Atuar ativamente para não tolerar o preconceito, a discriminação e o assédio;
- Promover uma liderança cada vez mais inspiradora e principal promotora da diversidade, equidade e inclusão;
- Fomentar a Diversidade, Equidade e Inclusão.

O compromisso e a aposta na DEI reflete-se em diferentes patamares do modelo de governação do Grupo, sendo valorizada a diversidade de perspetivas e visões, inclusivamente ao nível dos órgãos sociais e da Comissão Executiva. O Conselho de Administração e a Comissão Executiva do Grupo Fidelidade espelham a visão estratégica de integração e partilha de conhecimentos e perspetivas através das várias nacionalidades dos executivos que os compõem.

RODA DA CONVERSA

Este compromisso esteve na base de mais uma ação de sensibilização - Roda da Conversa -, que ocorreu em julho de 2022 e que contou com a participação de um número elevado de colaboradores da Fidelidade. Destacou-se a necessidade de falar deste tema por forma a criar uma cultura organizacional forte, que atraia e retenha o talento. Registaram-se intervenções por parte de mais de 50 colaboradores, que assistiam à conversa por meio presencial, mas também remoto, sobre temas como a igualdade de género, inclusão de pessoas com deficiência na organização e a origem étnica, racial e socioeconómica e os seus efeitos na mobilidade social.

Ao longo do ano foram disponibilizados vídeos sobre DEI na plataforma interna de formação, comunicados para todos os colaboradores. Foram, também, realizadas sessões de sensibilização sobre Preconceito Inconsciente para um total de 160 colaboradores - dinamizadas por Catarina Marques Rodrigues, jornalista e fundadora da plataforma *Gender Calling* -, que permitiram a discussão em torno dos preconceitos inconscientes mais comuns e das ferramentas para os contornar no dia-a-dia. A formadora e jornalista dinamizou, também, sessões de Comunicação Inclusiva. Quinzenalmente foram publicados artigos sobre Diversidade, Equidade e Inclusão na plataforma interna do Grupo, desenvolvidos por Guiliana Miranda, jornalista. Os artigos basearam-se em vários temas, tais como os conceitos de diversidade e inclusão, a integração profissional de pessoas com deficiência e microagressões em contexto de trabalho.



FIDELIDADE ASSISTANCE

A Fidelidade Assistance é certificada pela norma EFR 1000-2 | Entidade Familiarmente Responsável, tendo implementadas medidas que promovem a empregabilidade diversa, justa e inclusiva na sua matriz de medidas EFR, nomeadamente a integração de colaboradores com deficiência ou incapacidade e o respeito pelas diferentes religiões.

FIDELIDADE CAR SERVICE

A cultura organizacional da Fidelidade Car Service é pautada por princípios claros e transparentes de inclusão, diversidade e participação ativa nas decisões estratégicas, independentemente da sua função ou responsabilidades na empresa. O envolvimento das pessoas e o respeito absoluto pelas diferenças são conceitos que fazem parte da forma de estar no mercado e na vida da empresa, resultando, também, em KPIs muito alinhados com a diversidade e a inclusão. Exemplos desses KPIs são a percentagem de mulheres na estrutura de pessoas (36%) e de mulheres com funções de enquadramento em toda a estrutura da Fidelidade Car Service (50%).

²² Empresas incluídas no reporte de informação não financeira, *vide* subcapítulo 7.1. Os Nossos Indicadores (âmbito Portugal).

LA POSITIVA

A La Positiva reconhece na Diversidade, Equidade e Inclusão uma importância significativa para a empresa, desenvolvendo mecanismos, como a difusão de ofertas de emprego para pessoas com deficiência no Portal de Emprego do Ministério do Emprego do Perú, garantindo uma linguagem 100% inclusiva.

Os temas da seleção e da contratação de novos colaboradores, e respetivo desenvolvimento, são desenvolvidos pela lente DEI, usando a La Positiva ferramentas de avaliação de seleção de candidatos que garantam a objetividade e uma seleção justa. Este processo estende-se às vagas e candidaturas internas. A empresa adota uma Política de Equidade Salarial, que comunica a todos os colaboradores.

FIDELIDADE MACAU

A Fidelidade Macau disponibiliza oportunidades de recrutamento com foco nas qualificações e experiências de trabalho adequadas. Em conformidade com as leis de trabalho locais, é dada a devida prioridade aos candidatos locais, sendo apenas considerados candidatos internacionais quando o mercado local está esgotado.

FIDELIDADE CHILE

A Política de Diversidade e Inclusão da Fidelidade Chile reflete a filosofia e os princípios de *governance* aplicáveis a toda a organização, em termos de respeito e promoção dos princípios de não discriminação, igualdade de oportunidades e inclusão como valores fundamentais no desenvolvimento da sua atividade. Exemplos desta política passam pela organização de palestras com entidades que promovem a inclusão, bem como a certificação de alguns colaboradores, como Gestores de Inclusão. Foi, ainda, realizada uma campanha de angariação de fundos e sensibilização para uma instituição que ajuda a integrar pessoas com deficiência. O recrutamento garante, também, a inclusão de colaboradores de diferentes nacionalidades e o cumprimento da quota de colaboradores com deficiência (1%).

FIDELIDADE ANGOLA

Na Fidelidade Angola a preocupação com a igualdade de oportunidades é premente, espelhando-se, sobretudo, na garantia de oportunidades para as camadas mais jovens. Em 2022, foi realizada uma reunião com a Direção de Universidades Públicas, com vista a orientar estudantes pré-finalistas no seu primeiro contacto com o mercado de trabalho, disponibilizando a oportunidade de realizar num estágio remunerado e de ingressar no quadro interno da Fidelidade Angola.

THE PROSPERITY COMPANY

A política de diversidade assume especial relevância para a the prosperity company, que conta com mais de 14 nacionalidades e 10 idiomas falados na empresa. O recrutamento é realizado com base na qualificação.

2.5. Investir na Sociedade

—

19/2

NÚMEROS-CHAVE 2022²³


A Fidelidade, enquanto operador de relevo na indústria seguradora portuguesa, reconhece a importância de investir na dimensão social da Sustentabilidade. As seguradoras, pela sua natureza, contribuem, desde logo, de forma positiva para esta dimensão ao potenciar a capacidade de gerações para viver com longevidade, sempre numa perspetiva de igualdade de oportunidades. A Fidelidade tem, assim, como principal missão a garantia de uma Sociedade resiliente, preparada para enfrentar os riscos com que se defronta.

São identificados 3 eixos de atuação:



Através de ações diárias e iniciativas de responsabilidade social que abrangem os colaboradores e a comunidade, o compromisso WeCare é honrado, garantindo o apoio contínuo à população portuguesa e em todos os mercados onde temos operações.

O investimento social do Grupo Fidelidade está no seu ADN e as ações levadas a cabo em 2022 podem reafirmá-lo.

²³ Empresas incluídas no reporte de informação não financeira, vide subcapítulo 7.1. Os Nossos Indicadores (âmbito Portugal).



COMPROMISSO WECARE



WeCare é o centro da cultura do Grupo e surge naturalmente, incorporando a visão responsável ao negócio já existente. Começou como um produto direcionado para clientes, porém com a vertente de responsabilidade social muito presente e tendo como missão ir mais além no serviço e apoio prestados. Agora direcionado para os colaboradores, ações como reabilitação física, reintegração profissional, familiar e social e sustentabilidade financeira compõem o compromisso WeCare. O Programa WeCare, direcionado aos colaboradores, deu os seus primeiros passos em 2021, promovendo a compreensão harmonizada do conceito a todos os seus colaboradores.

COMUNIDADE FIDELIDADE

O Programa Fidelidade Comunidade marca a identidade da Responsabilidade Social da Fidelidade - um programa que começou quase exclusivamente focado no colaborador, mas que se transformou num projeto com uma missão muito mais abrangente, a de fortalecer o setor social. Além do reconhecido Prémio Fidelidade Comunidade, um investimento em instituições que atuam no âmbito da inclusão social de pessoas com deficiência ou incapacidade e das pessoas idosas e da prevenção em saúde, o programa estende-se através de várias iniciativas que se desenvolvem com colaboradores, outras empresas do grupo, mediadores, parceiros de negócio e *stakeholders*.

Para a Comunidade



PRÉMIO FIDELIDADE COMUNIDADE

O Prémio Fidelidade Comunidade representa o contributo financeiro estruturado do Grupo Fidelidade a organizações do Terceiro Setor que atuam no âmbito da inclusão social de pessoas com deficiência ou incapacidade, do envelhecimento e da prevenção em saúde. Estas dimensões correspondem à essência dos impactos da atividade seguradora: proteger as pessoas, o património e a atividade económica no presente e no futuro.

Este contributo representa, apenas, o momento inicial de um relacionamento que se pretende duradouro, de verdadeira parceria. É disso exemplo a entrega de salvados dos sinistros (bens em bom estado que ganham uma nova vida, como vestuário, calçado ou eletrodomésticos), de material e equipamento hospitalar proveniente do Hospital da Luz, de material de escritório e de material informático recondicionado do Grupo Fidelidade.

A 4.ª edição, lançada em 2021, encetou um novo modelo de realização bienal. Porém, de um modo excecional devido à pandemia, dividido em duas fases com dotações e regulamentos independentes: numa 1ª fase para apoios urgentes e/ou emergentes (150.000 €) e numa 2ª fase para apoios de reforço da sustentabilidade das Organizações Sociais, numa ótica de investidor social com valores mais elevados (600.000 €).

CANDIDATOS

162	
Envelhecimento	
101	
Inclusão Social de Pessoas com deficiência ou incapacidade	
65	
Prevenção em saúde	

10

VENCEDORES

7 entidades premiadas na área do Envelhecimento e **3 entidades** premiadas para projetos de Inclusão Social de Pessoas

No âmbito do Prémio, foram realizadas quatro sessões de capacitação e *Training Labs*, sobre avaliação de impacto, que contaram com a participação de 67 organizações.

O novo modelo implementado nesta 4.ª edição incluiu a preparação para a apresentação da proposta de intervenção, através da mentoria da equipa de avaliação, composta por colaboradores da Fidelidade. Os candidatos fizeram depois um *pitch*, seguido de perguntas e respostas. Em 2023, a caminhada continua com o lançamento da 5.ª edição.

APOIO A REFUGIADOS UCRANIANOS EM PORTUGAL



Em março de 2022, a Fidelidade associou-se ao Serviço Jesuíta aos Refugiados para prestar apoio humanitário imediato aos cidadãos da Ucrânia e ajudar a população em fuga devido ao conflito armado da Rússia com este país. O apoio da Fidelidade permitiu que o JRS fortalecesse as suas respostas e conseguisse dar apoio às cerca de 1.050 pessoas oriundas da Ucrânia que contactaram o JRS no último ano.

Donativo

Foi lançada uma campanha interna de angariação de donativos em que a Fidelidade duplicou o valor doado pelos colaboradores e pela empresa, perfazendo 17.598,36 €.

O donativo monetário foi utilizado na resposta às necessidades identificadas, designadamente com a atribuição de bolsas monetárias aos mais vulneráveis (durante 3 meses), disponibilização de transporte dos utentes, reforço do centro de atendimento com equipamentos e recursos humanos para prestar apoio social, interpretação e saúde mental, mas também para fazer face às despesas de consumos (água, luz e gás), serviço de tradução e transporte no Centro de Acolhimento em Vila Nova de Gaia.

O apoio foi, ainda, alargado à oferta de *vouchers* para a loja Fidelidade *FidCoins*, revertendo para a Cruz Vermelha Portuguesa 815 €.

Seguro de saúde

A Fidelidade disponibilizou, também, um plano de saúde para requerentes de proteção temporária. Cerca de 600 pessoas demonstraram necessidade em aceder ao serviço (em Lisboa e no Porto) e até ao dia 12 de dezembro de 2022, 137 pessoas solicitaram atendimento presencial nos hospitais aderentes.

A maioria dos utentes que solicitou apoio quis dar seguimento a problemas de saúde de carácter não grave. Uma grande parte das mulheres pediram consulta na especialidade de ginecologia, sendo essa a origem do aumento de espera para esta especialidade (até 3 semanas).

Houve, ainda, utentes com doenças crónicas que conseguiram dar seguimento às consultas dentro do circuito da Fidelidade (doenças cardíacas, oncológicas, dermatológicas, entre outras) e utentes que beneficiaram de intervenções cirúrgicas, de carácter não estético, sendo o *plafond* destes utentes ampliado pela Fidelidade, considerada a necessidade de tais intervenções e o longo período de espera no SNS.

Para os utentes, a possibilidade de usufruírem de consultas gratuitas de especialidade foi um grande apoio, pois puderam ultrapassar questões burocráticas, nomeadamente ao nível de inscrições em centros de saúde, que requerem atestados de residência ou outros comprovativos de morada, aos quais muitos não têm acesso.

CALL CENTER

O *call center* foi um apoio cedido pela Fidelidade, que permitiu responder em ucraniano ao elevado número de pedidos de ajuda que o JRS recebia diariamente. Em outubro, o horário foi reajustado, devido à diminuição do número de chamadas que está relacionado com o próprio fluxo migratório e a estabilização das pessoas. Até ao final do ano foram marcados perto de 400 atendimentos através da linha de *call center*.

A Fidelidade em Espanha também realizou uma campanha de angariação de donativos para apoiar a crise na Ucrânia.

II EDIÇÃO DO PRÉMIO GARANTIA COMUNIDADE



Realização da segunda edição que contemplou **5 associações**, sendo três na área de **Inclusão Social de pessoas com deficiência ou incapacidade permanente** e duas em **Prevenção em Saúde**, em cerimónia presidida pelo Presidente da República de Cabo Verde, José Maria Neves.

04 2



Sinergias Dentro e Fora do Grupo

Em 2022, o Programa de Voluntariado do Grupo contou com a participação de **216** colaboradores que, juntos, fizeram **1857 horas** de voluntariado, no total de **19 ações**. O novo ano trouxe, também, uma novidade – os clientes e fornecedores puderam participar nas ações de voluntariado.

ACOMPANHAMENTO DE IDOSOS	Centro Social Paroquial Santa Catarina <i>Serve the City</i> Santa Casa da Misericórdia de Mértola
MENTORIA – EDUCAÇÃO	Ajuda de Mãe
LITERACIA FINANCEIRA	<i>Junior Achievement Portugal – O Risco e Eu</i>
APOIO A PESSOAS EM RISCO DE EXCLUSÃO	Banco Alimentar Entrajuda Semear Terra Semear mercearia <i>Déjà Lu</i> Santa Casa da Misericórdia das Alcáçovas Centro Social Paroquial Santa Catarina
APOIO A INSTITUIÇÕES ANIMAIS	A Cerca
APOIO A PENSIONISTAS INSTITUCIONALIZADOS	Entrega de Cabazes de Natal

Missão *Make-A-Wish*

O Grupo Fidelidade voltou a juntar-se à missão *Make-A-Wish* no Natal de 2022, tendo contribuído para a realização de 33 desejos de crianças e jovens gravemente doentes.

A **OK! teleseguros** investiu na comunidade, colaborando com a Autoridade Nacional de Segurança Rodoviária, a Associação Passo Positivo e a Associação Semear. Apoiou diretamente a atleta paraolímpica Rita Lagartinho.

Doações

Foram doados pelo Grupo Fidelidade **131.999** bens a instituições diversas. As doações em género realizadas no ano de 2022 incluíram um volume elevado de bens salvados e, também, de equipamento doados diretamente das empresas participadas do Grupo.

Eletrodomésticos	16
Livros	3.734
Calçado/Vestuário/Acessórios	4.327
Mobiliário Hospitalar	385
Mobiliário Escritório	518
Mobiliário Doméstico	92
Material Informático – Doação	648
Material Informático – Abate	74 paletes
Material Hospitalar	3 paletes
Diversos	122.800

CRIAR SINERGIAS PELO MUNDO

FIDELIDADE ANGOLA

No âmbito do programa de responsabilidade da empresa, a Fidelidade Angola realizou donativos de bens não perecíveis, tais como brinquedos e roupa a crianças dos Hospitais Pediátricos de Luanda, Lubango, Lobito, Huambo, Cuito, Cabinda e Benguela.

GARANTIA

Procedeu, em 2022, à doação de sangue dos colaboradores da Garantia, numa iniciativa promovida pela Área de Felicidade e Sustentabilidade em parceria com o Hospital Universitário Agostinho Neto, sob o lema “Doar Sangue é um ato de amor ao próximo e, juntos, podemos salvar vidas”.

FID CHILE

Pelo segundo ano consecutivo, a FID Chile assumiu o compromisso de apoiar a *Teletón*, uma fundação que apoia na recuperação e reintegração de pessoas com deficiência. A empresa realizou uma campanha interna de sensibilização, a par de uma angariação de donativos por parte dos colaboradores. A participação da FID Chile em 2022 foi divulgada a nível nacional, através da emissão em programa de TV e das redes sociais da empresa.

FIDELIDADE ÍMPAR

Em Moçambique, os colaboradores participaram na ação de recolha de lixo na praia de Katembe, a convite do Contingente Militar da União Europeia e também apoiaram o Banco de Sangue, com doações.



LA POSITIVA

O investimento na comunidade por parte da La Positiva foi reforçado em 2022, através da participação da empresa em vários programas sociais e na criação de sinergias com a comunidade. Foram realizados donativos de vestuário, equipamento escolar e livros e os colaboradores participaram em ações de voluntariado como “Renovando Escolas” e “Natal Positivo”. Estas campanhas beneficiaram mais de 1.600 crianças e adultos em situação de vulnerabilidade.

FIDELIDADE MACAU

A Fidelidade Macau esteve ativamente envolvida com eventos e campanhas desenvolvidas pela Cáritas Macau.

THE PROSPERITY COMPANY

A empresa apostou no investimento na comunidade através de patrocínios e apoios monetários à comunidade local, nomeadamente a Universidade do Liechtenstein, *Startup Night*, e outras associações locais. O apoio refletiu-se em cerca de 30 mil CHF em 2022.

FIDELIDADE FRANÇA

Em parceria com a associação Adicare, os colaboradores da Fidelidade França participaram numa corrida solidária para a prevenção e combate de doenças cardiovasculares.

Estimular o Conhecimento e a Cultura



CONFERÊNCIAS FIDELIDADE NA CULTURGEST

Em outubro, a Fidelidade realizou um Ciclo de *Workshops*, em parceria com a *Culturgest*, elaborado para refletir sobre ações concretas e soluções em torno dos temas das Alterações Climáticas e Diversidade e Inclusão. A iniciativa teve a duração de dois dias e conjugou *workshops* interativos e conferências, espelhando também o posicionamento da Fidelidade ao nível social, em desenvolvimento desde 2007, numa ótica de apoio contínuo à sociedade. Neste contexto, a iniciativa contou, também, com uma Exposição de Negócios Sociais dedicada a três entidades apoiadas e já com relações estreitas com o Grupo: *Semear*, *Café Joyeux* e *Déjà Lu*.

WORKSHOPS

Foram realizados 25 *Workshops Online*, que contaram com a participação de 3.642 pessoas. As grandes temáticas dos *workshops* em 2022, foram, sobretudo, relacionadas com a Saúde e a Valorização Pessoal, abordando tópicos como Felicidade, Comunicação, Dieta e Alimentação Saudável, entre outros.

A **MULTICARE** continuou, em 2022, a realizar o seu programa social **Por Falar Nisso**, dedicado à reflexão sobre a saúde e que divulga vídeos educacionais sobre bem-estar físico, mental e social de todos, pela voz de especialistas de saúde, personalidades e testemunhos reais.

FIDELIDADE ARTE

2022 foi um ano diferente para a Fidelidade Arte. Com o objetivo de apresentar a Arte como um direito de todos, fazendo *nuance* à forte aposta do Grupo na Responsabilidade Social, o espaço de exposições foi cedido, durante seis meses, ao projeto Manicómio, dedicado à capacitação e reinserção psicossocial e profissional de pessoas com experiência de doença mental. A exposição, que se dividiu em 3 Atos, contou com cobertura jornalística.

EXPOSIÇÕES	VISITANTES	
Reação em Cadeia Angelo de Sousa	1.497	
Limiar da Trilogia – Ato I	997	
Limiar da Trilogia – Ato II	724	O último ciclo de exposições do ano - Território - trouxe a particularidade de juntar à exposição de obras, objetos que fazem parte da vida do próprio artista.
Limiar da Trilogia – Ato III	913	
Pequena Galeria Vários artistas	787	
Território Mistifitório	1.160	

No limiar da trilogia, exposição em três atos, onde se trabalhou arte contemporânea, o mais importante, mais do que responsabilidade social, foi a forma como a Fidelidade olhou para nós, como artistas e não pessoas com “doença mental,” não existe nada mais poderoso do que ser reconhecido pelo seu valor, sem estigmas e com dignidade.

Sandro Resende, Artista e Fundador do Projeto Manicómio

Entre Nós



No seio da Companhia, a pensar nos seus colaboradores, a Fidelidade procura proporcionar as melhores práticas de saúde, segurança e bem-estar no trabalho, comprometendo-se, também, a fomentar a diversidade, a equidade e a inclusão como uma prioridade na sua atuação.

PROGRAMA NOS

O Programa NOS, já reconhecido entre os colaboradores do Grupo, visa apoiá-los em várias áreas - jurídica, económica, financeira, saúde, entre outras – e conheceu importantes desenvolvimentos em 2022.

- 223 colaboradores tiveram os seus pedidos respondidos;
- 8 episódios do *Podcast* “Aqui entre Nós” foram divulgados, contando com a colaborações de especialistas de Saúde Mental e Geriatria;
- Foi proposta a criação da Plataforma do Apoio ao Colaborador Cuidador, para integrar o *Hub* do Colaborador;

- Foi criada uma rede de parceiros no âmbito da valência de Apoio ao Colaborador Cuidador;
- Foi redefinida a Rede de Apoio Psicológico;
- Foram desenvolvidos 5 *webinars* no âmbito do Apoio ao Colaborador Cuidador.

PRÉMIOS DE MÉRITO YOU ROCK

O Grupo Fidelidade voltou a realizar uma nova edição dos Prémios de Mérito, direcionados aos filhos dos colaboradores que se distinguiram no 9º e 12º anos, no ano letivo de 2021/2022. Os prémios pecuniários atribuídos foram de 500 € e 1.000 € respetivamente.



Promover a Visibilidade e a Reflexão Conjunta

PENSAR MAIOR

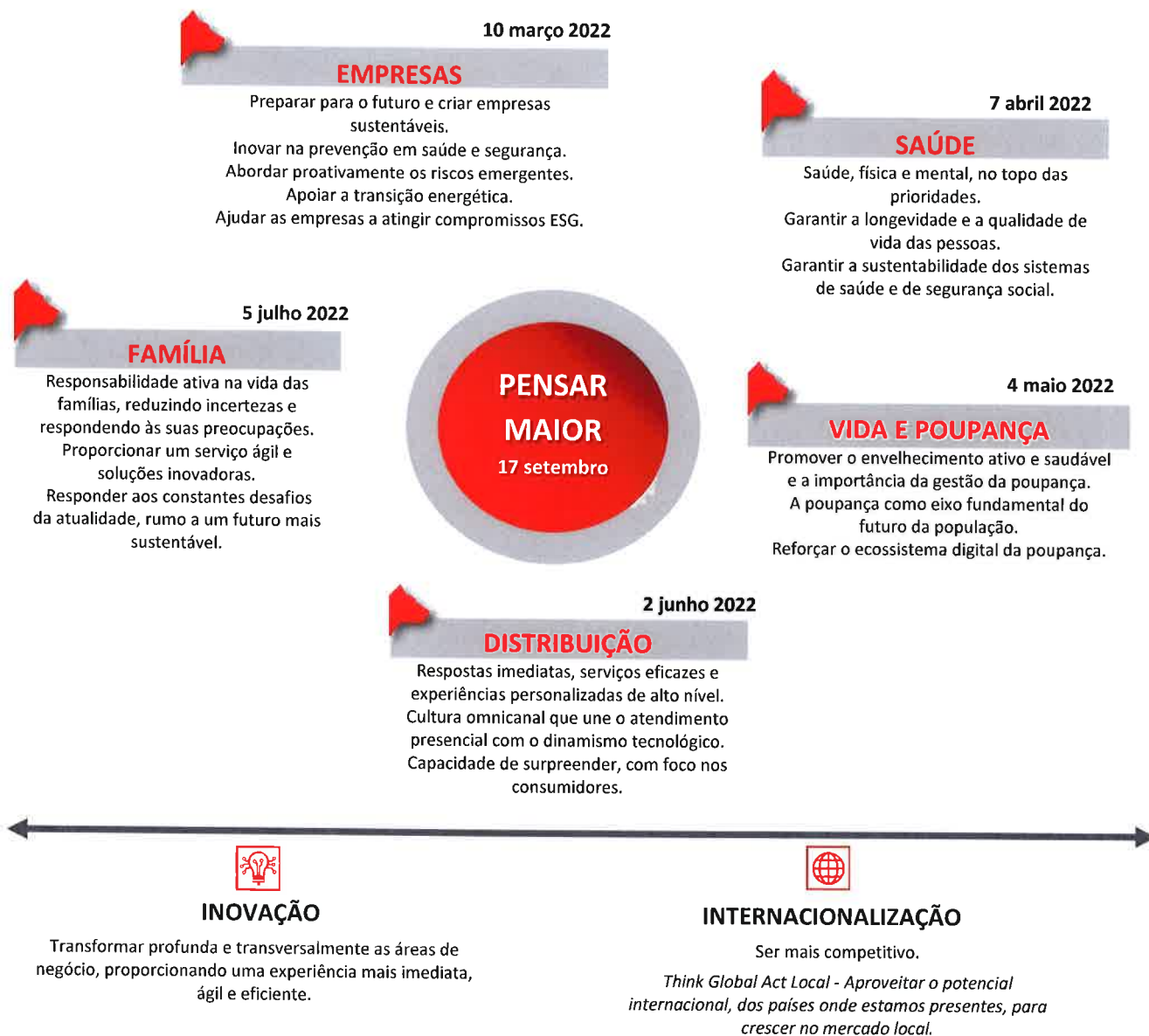
O Grupo Fidelidade coloca a Sustentabilidade no centro da sua atividade. Sabe que é necessário preparar o futuro e Pensar Maior!

Criado em 2010, o Pensar Maior é um evento de referência para o Grupo, que aborda a evolução e o desenvolvimento do negócio, promove a partilha de conhecimentos e fortalece as relações com a cadeia de valor. Adotando um formato bienal, esta iniciativa pretende criar um momento de reflexão interna entre colaboradores, parceiros institucionais e de negócio e, até, clientes, através da partilha da visão estratégica do Grupo.

Em 2022, depois do interregno devido à pandemia da Covid-19, voltámos a Pensar Maior. Evoluímos do formato habitual, com a realização de um evento, e construímos o *road to* Pensar Maior, no âmbito do qual foram realizados diversos encontros temáticos ao longo do ano, culminando no grande evento Pensar Maior, no dia 17 de setembro. Durante essa viagem, pensámos sobre o mundo em mudança e o nosso papel na sociedade e partilhámos a nossa visão estratégica e as ações que queremos desenvolver num futuro próximo. Outra novidade desta edição foi o alargamento da iniciativa ao público, proporcionando momentos de reflexão em comunidade, tendo sido lançada, em parceria com a Cofina, a plataforma Pensar o Futuro, onde os clientes e o público em geral puderam acompanhar esta jornada e refletir em conjunto. Unimos, assim, o presencial e o digital para Pensar Maior as Empresas, a Saúde, a Vida e a Poupança, a Distribuição e a Família, integrando também a Internacionalização e a Inovação.

Foram meses de estrada, em diferentes pontos do país, para dar vida a encontros que voltaram a unir a Fidelidade e que contaram com a participação de vários oradores internos, mas também convidados que aceitaram este desafio de Pensar Maior. Entre março e julho realizámos 5 eventos, cada um dedicado a um tema: Empresas, percebemos que é preciso estarmos preparados para os constantes desafios, focando-nos na sustentabilidade e na inovação. No âmbito da Saúde, tomamos como prioridade apoiar a longevidade e a qualidade de vidas dos nossos clientes. Sobre o tema da Vida e da Poupança, quisemos fomentar a boa gestão das poupanças, especialmente a longo prazo, porque acreditamos que é um fator de extrema importância na promoção da qualidade de vida. Para a Distribuição, salientámos a importância da tecnologia numa sociedade cada vez mais rápida e dinâmica. No âmbito Familiar, partilhámos a nossa visão de responsabilidade para com os nossos clientes. Contámos com a presença de mais de 2.000 pessoas e mais de 12.000 assistiram ao *live streaming*.

ENCONTROS E TEMÁTICAS-CHAVE



Por fim, no dia 17 de setembro, abriram-se as portas do Altice Arena para receber 4.000 pessoas durante a tarde e 3.500 que aceitaram o convite e ficaram para uma noite de celebração, juntando colaboradores, clientes, parceiros de negócio, fornecedores, acionistas e jornalistas.

O grande evento Pensar Maior foi realizado em duas sessões: a da manhã, que complementou os cinco eventos temáticos, abordando o tema das Pessoas, direcionada apenas aos colaboradores; e a da tarde, que juntou mais 1.400 *stakeholders* aos colaboradores do Grupo, culminando em *cocktail*, jantar e espetáculo. Um dia pleno, que contou com as intervenções de membros do Conselho de Administração e da Comissão Executiva, designadamente do seu CEO, Direções da Fidelidade e de empresas participadas, a par dos acionistas CGD e Grupo Fosun, através de mensagens em vídeo.

Num mundo em constante mudança, o Grupo Fidelidade quer fazer a diferença junto dos seus *stakeholders*, interligando a inovação, a experiência, a criatividade, a tecnologia e as pessoas. Só assim é possível Pensar Maior.

CORRIDA MULTICARE VITALITY

A 2.ª Corrida Multicare realizou-se no dia 2 de outubro, pelas 10h, no Parque do Jamor. Este ano, para além da corrida e caminhada de 5 km, tivemos também uma prova de corrida de 10 km. O valor da inscrição da corrida (5 €) reverteu para a Associação Semear e para o trabalho por esta desenvolvido na inclusão de pessoas com deficiência e na melhoria da sua

qualidade de vida em todas as dimensões. Na iniciativa estiveram também presentes as nossas embaixadoras Multicare *Vitality* Isabel Silva e Patrícia Mamona e, ainda, o nosso convidado António Raminhos. Com o intuito de dinamizar a utilização do programa Multicare *Vitality* e o envolvimento dos clientes nesta 2.ª edição da Corrida, foi contactada toda a carteira de Saúde elegível via SMS e *email*, convidando os clientes a fazer parte desta iniciativa.

Parcerias



ACADEMIA

“Ao longo dos últimos 5 anos, a Fidelidade e a Nova SBE têm vindo a desenvolver várias iniciativas inovadoras de impacto nas comunidades que servimos em Portugal. Em áreas como a literacia financeira ou a inovação dos produtos, esta colaboração tem demonstrado que parcerias entre universidades e empresas podem ajudar a transformar o mundo com vista a um futuro mais sustentável para todos. ”

Daniel Traça, *ex-Dean da Nova School of Business and Economics*

Nova School of Business and Economics (Nova SBE)

Desde 2018 que a Fidelidade tem uma relação forte com a Universidade Nova de Lisboa - *School of Business and Economics*, NOVA SBE.

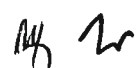
A Fidelidade inaugurou, em 2022, um novo estúdio no *campus* de Carcavelos da Nova SBE - o Fidelidade *Creative Studio* - um espaço inovador, equipado com tecnologia audiovisual que pretende melhorar a experiência de aproximação entre a academia e as novas gerações com o setor dos seguros. O Fidelidade *Creative Studio* apresenta um conceito disruptivo na vida académica, visando promover a partilha de talento num espaço destinado a apoiar o trabalho dos professores e a ajudar os estudantes a desenvolver as suas competências, de acordo com as necessidades, para um futuro desafiador, num ambiente de estúdio totalmente profissional.

2022 foi, também, o ano de lançamento de projetos de colaboração técnico-científica. O projeto “Finanças para Todos - Programa de Literacia Financeira”, criado em parceria com Fidelidade, Nova SBE *Finance Knowledge Center* e *Chartered Financial Analysts (“CFA”) Society Portugal*, tem como objetivo apoiar famílias a gerir o seu orçamento mensal de forma sustentável, contribuindo, assim, para aumentar o nível de literacia financeira dos portugueses e apoiar o desenvolvimento do país. O projeto atingiu já importantes realizações, designadamente a identificação de entidades numa lógica de parcerias com instituições de ação social dos concelhos de Cascais e Oeiras e, dentro deste público, foi assegurada uma formação piloto com duas turmas de formação, atingindo cerca de 100 pessoas.

Instituto Superior Técnico

Em 2022, a Fidelidade expandiu a sua relação com o Instituto Superior Técnico (“IST”), através do estabelecimento de dois protocolos de colaboração: Protocolo de Colaboração Rede de Parceiros Técnico e Protocolo de Colaboração ADIST/Fidelidade.

Para além destes protocolos de colaboração, a Fidelidade é o único parceiro privado a apoiar a construção do novo “Centro de Inovação do Técnico *powered by* Fidelidade”, que ocupará a antiga Gare do Arco Cego, em Lisboa. O projeto estará pronto em 2023 e pretende posicionar-se como a nova centralidade da inovação e tecnologia em Lisboa. Quanto à colaboração, através da criação de uma rede parceiros, o IST quer aproximar-se da indústria, trazendo-se, assim, a vantagem mútua de projetos de tecnologia e novos produtos ou serviços, acelerando a entrega por parte das empresas e a criação de oportunidades para a escola, nomeadamente com o desenvolvimento de contributos científicos relevantes. Com o início do ano letivo 2022/2023, realizou-se o primeiro *Workshop* Indústria, durante o qual responsáveis da Fidelidade e professores do IST encontraram temas de relevância a ser desenvolvidos por alunos de mestrado, criando-se



projetos com temas concretos para trabalho de um ano e projetos de temas mais amplos para trabalhos de desenvolvimento em doutoramentos de 4 anos.

Universidade Católica Portuguesa - Faculdade de Medicina

No final do ano de 2022, foi assinado um Protocolo de colaboração científica entre a Fidelidade e a Universidade Católica Portuguesa - Faculdade de Medicina (UCP), que estabelece o desenvolvimento de atividades comuns de investigação científica e formação nas áreas da saúde e do bem-estar.

Para a Fidelidade, esta parceria estratégica é da maior importância, pois a UCP está empenhada em desenvolver um ensino de Medicina inspirador e inovador, intimamente associado à investigação, para formar profissionais de saúde com capacidade de gerar conhecimento, com elevado sentido de ética e responsabilidade social, que contribuam para a melhoria contínua dos cuidados de saúde e o aumento do bem-estar das populações. Para além das parcerias com a Fidelidade, também a Multicare e o Grupo Luz Saúde se associaram ao projeto da Universidade, que inclui também a instalação e requalificação do Campus onde vai operar. Também neste âmbito estivemos presentes assegurando a requalificação do Auditório Principal - Auditório Multicare.

Talent Bootcamp

A Fidelidade patrocinou o programa *Talent Bootcamp*, que tem como missão aproximar a academia das empresas e proporcionar aos alunos universitários um espaço de crescimento e aprendizagem. Ofereceu 6 vagas para as edições de *Data Science* da NOVA IMS e *Talent Bootcamp Técnico Lisboa* aos filhos dos colaboradores.

LITERACIA FINANCEIRA

Em colaboração com a TSF, a Fidelidade marcou presença na rúbrica de literacia financeira da estação, que, ao longo de oito semanas, aprofundou oito temas distintos, através da credibilidade e *expertise* em matérias de poupança e investimento.

LITERACIA EM SAÚDE MENTAL

Em outubro, foi celebrada a parceria da Multicare com a Ordem dos Psicólogos Portugueses, com vista à promoção da literacia em saúde mental como forma de prevenção e redução do estigma associado. No mesmo dia, realizou-se um debate *Talk Saúde Mental* com o humorista António Raminhos, Tiago Pereira e moderação de Isabel Silva.

Ainda no tema da Saúde Mental, a Multicare associou-se ao humorista António Raminhos, tornando-se a parceira principal do *roadshow* do comediante, um espetáculo que percorreu o país entre setembro e novembro.

Noutro âmbito, foram também parceiros do Grupo a associação **Plantar uma Árvore** e a **Fundação do Gil**, promovendo sinergias de valor acrescentado entre o Grupo, os parceiros, clientes e sociedade.

EM 2023...

JORNADA MUNDIAL DA JUVENTUDE LISBOA 2023

A Fidelidade será a seguradora da Jornada Mundial da Juventude Lisboa 2023, disponibilizando seguros de responsabilidade civil, acidentes de trabalho, voluntariado, acidentes pessoais, saúde, bens patrimoniais e automóvel. Irá, também, ser prestado um serviço de assistência a todos os voluntários que estão a preparar o encontro e aos peregrinos que rumam à capital portuguesa entre 1 e 6 de agosto de 2023.



Patrocínios

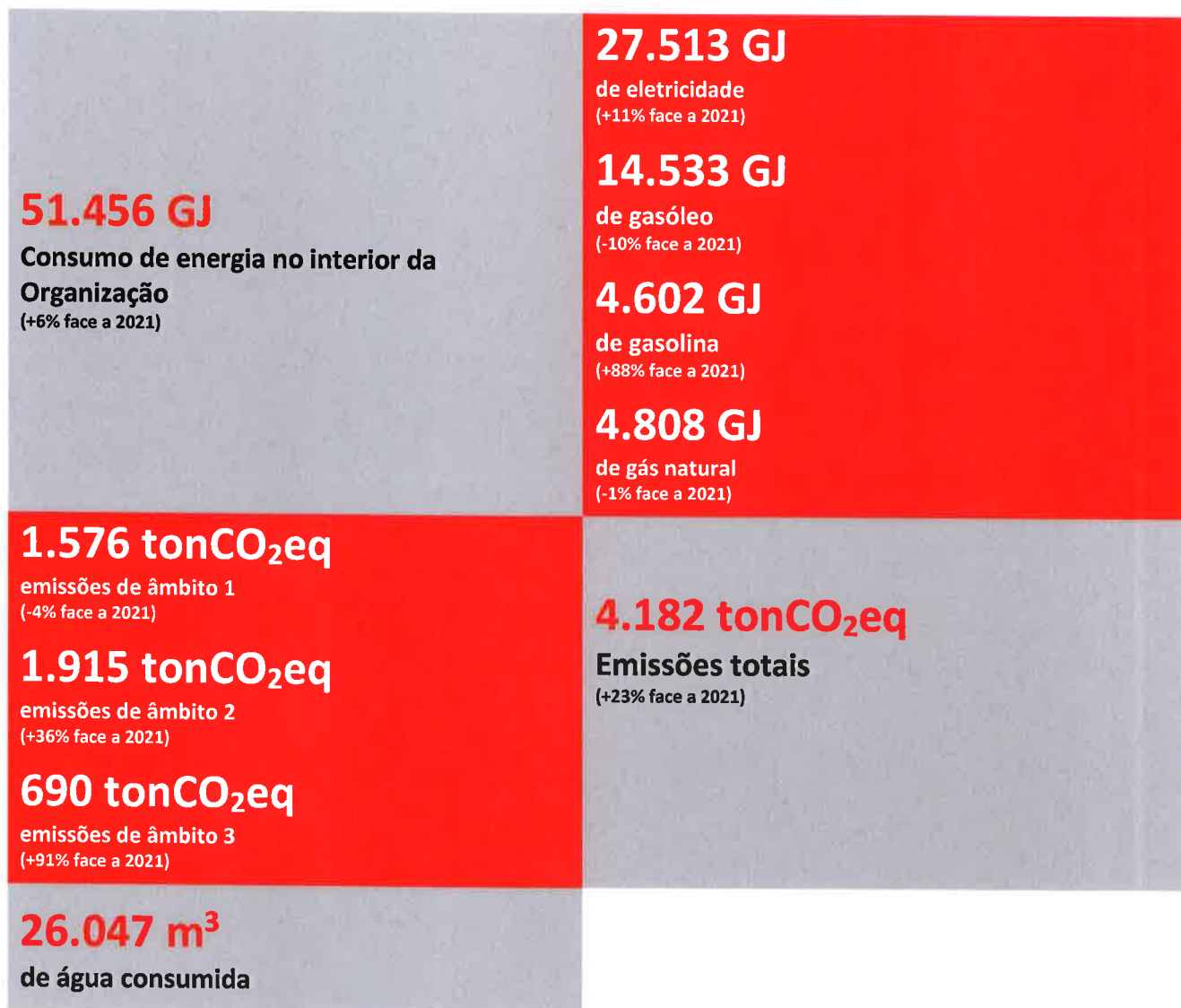
Literacia mediática

A Fidelidade foi, pelo quarto ano consecutivo, patrocinadora oficial do PSuperior, iniciativa do Jornal Público que visa a promoção da literacia mediática junto dos estudantes universitários. Com este apoio, a Fidelidade reforça a sua estratégia de sustentabilidade social, apostando no desenvolvimento de uma sociedade moderna, aberta, plural e democrática.

Multicare

A Multicare distribuiu, em 2022, aproximadamente 300.000 € entre patrocínios e donativos. Das instituições abrangidas por patrocínios destacam-se a Universidade Católica Portuguesa, a Associação Portuguesa de Administradores Hospitalares, a Associação Portuguesa de Hospitais Privados e diversas entidades, como é o caso do 21º Hospital da Bonecada e do 4º Congresso do CNS. Os donativos abrangeram instituições como a *Make-a-Wish* e o Instituto de Medicina Molecular.

2.6. Proteger o Ambiente

NÚMEROS-CHAVE 2022²⁴

LA POSITIVA


²⁴ Empresas incluídas no reporte de informação não financeira, vide subcapítulo 7.1. Os Nossos Indicadores (âmbito Portugal).

ABORDAGEM À PROTEÇÃO AMBIENTAL

As alterações climáticas e a degradação do ambiente são uma ameaça existencial para a Europa e para o Mundo. Para superar estes desafios, a Comissão Europeia apresentou, em 2019, o Pacto Ecológico Europeu (*European Green Deal*), o roteiro para realinhar a economia da Europa com a trajetória *net-zero*, construir uma sociedade mais justa e sustentável e ajudar a implementar o Acordo de Paris, que definiu como objetivo o limite do aumento de temperatura média global a 1,5 °C.

Este Pacto consubstancia a estratégia da União Europeia, que visa criar uma economia moderna, eficiente na utilização dos recursos e competitiva, que proporciona crescimento económico ao mesmo tempo que assume o compromisso de proteger, conservar e reforçar o capital natural da UE e proteger a saúde e o bem-estar dos cidadãos contra riscos e impactos relacionados com o ambiente.

O Grupo Fidelidade assume o seu papel na prevenção e minimização dos seus impactos ambientais, atuando não só como agente económico individual, reduzindo as suas emissões, como também influenciando a mudança na Sociedade na necessária e premente transição ecológica, através de uma atuação junto dos diferentes *stakeholders*, do alinhamento das políticas de investimento e da integração de critérios ESG na carteira de produtos e serviços.



ATIVIDADES

Monitorizar e reduzir os impactos diretos da empresa



NEGÓCIO

Avaliar e integrar os riscos dos fenómenos climáticos nos produtos e investimentos existentes



SOCIEDADE

Colaborar e participar com organizações e entidades parceiras na reflexão setorial e na promoção da sensibilização da sociedade e dos colaboradores



OS NOSSOS COMPROMISSOS ATÉ FINAL DE 2023:

- Assegurar que 100% da eletricidade utilizada em Portugal é 100% de origem renovável.
- Concluir a medição da pegada de carbono nas operações, investimentos e *underwriting*.
- Criar um Programa Ambiental, de longo prazo, que tem início com o cálculo da pegada de carbono, seguindo-se a definição de uma estratégia *net-zero* e um plano de redução e compensação de emissões, para além de contemplar outros eixos ambientais, como o consumo de água, a gestão dos resíduos e a biodiversidade. O Programa Ambiental será, também, consubstanciado numa Política Ambiental do Grupo Fidelidade.
- Lançar um fundo Florestal com um investimento por parte da Fidelidade de 12 milhões de euros.
- Lançar o *Center for Climate Change* em articulação com universidades e outras instituições nacionais.

ALTERAÇÕES CLIMÁTICAS E REDUÇÃO DE EMISSÕES

A 4 de abril de 2022, o Painel Intergovernamental sobre Mudanças Climáticas (IPCC) publicou a terceira parte do Sexto Relatório de Avaliação. Este relatório apresenta o conhecimento mais avançado e recente sobre o aquecimento global e as mudanças climáticas. Nele é destacada a responsabilidade dos seres humanos no aumento do aquecimento global e a urgência em tomar medidas de cortes drásticos nas emissões, de forma a contribuir para a mitigação das alterações climáticas, alertando para que, se não for feito o suficiente, estaremos perto de atingir pontos críticos, o que significa que teremos ido além do ponto em que os danos podem ser reparados.



O relatório do IPCC 2022 alertou que o mundo deve atingir o nível de 1,5 °C nas próximas duas décadas, afirmando que apenas os cortes mais drásticos nas emissões de carbono a partir de agora ajudarão a evitar um desastre ambiental.

O Grupo Fidelidade iniciou, em 2022, um projeto de *gap analysis* e *roadmap* para contribuir para o objetivo global de descarbonização, através da redução de carbono e avaliação do risco de dependência dos combustíveis fósseis, de modo a gerir a atividade e os recursos com maior eficiência e circularidade e garantir o cumprimento de todos os temas e metas relacionados.

O Grupo está, ainda, atento à evolução do tratamento prudencial dos riscos de sustentabilidade recomendado pela Autoridade Europeia dos Seguros Complementares de Reforma (EIOPA), junto da Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões (ASF), que compreende como áreas principais:

1. Ativos e exposição a riscos de transição;
2. Riscos de subscrição e adaptação às alterações climáticas;
3. Riscos e objetivos sociais.

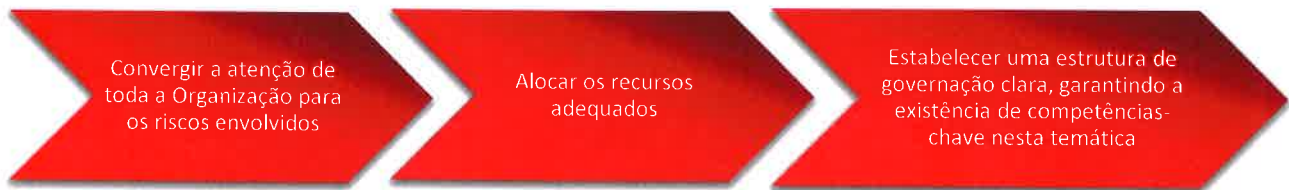
As consequências das alterações climáticas tornam essa integração inevitável, pois o negócio de seguros depara-se com diferentes níveis de riscos:

- Riscos físicos, que afetam diretamente a carteira e a vida das pessoas;
- Riscos de transição, que emergem da transição para uma sociedade de baixo carbono;
- Riscos financeiros emergentes, ligados ao comércio de carbono.

RISCOS FÍSICOS	Riscos Climáticos	Ondas de Calor, Incêndios Rurais, Secas, Ventos Fortes, Cheias e Inundações Fluviais, Inundações e Galgamentos Costeiros, Nevões, Ondas de Frio.
	Riscos de Transição	
RISCOS DE TRANSIÇÃO	Políticos e Legais	Aumento do preço das emissões de GEE, obrigação de reporte de emissões. Regulamentação existente e futura.
	Tecnológicos	Substituição de produtos e serviços existentes por opções de baixo carbono. Investimento malsucedido.
OPORTUNIDADES	Operacionais	Poupança nos custos operacionais (eficiência energética) Aumento da capacidade de produção.
	Regulamentares	Acesso a incentivos governamentais. Maior transparência, resultando em maiores oportunidades de investimento.

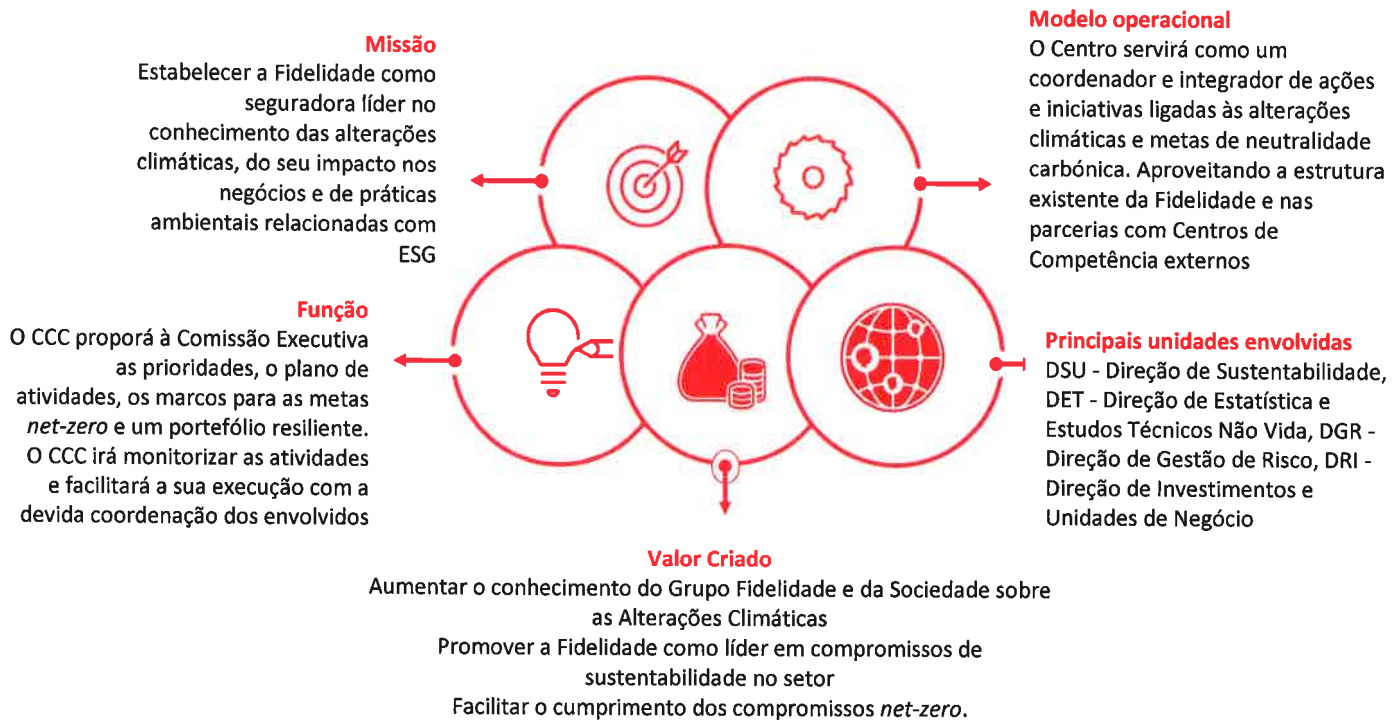
	Investimento	<p>Aumento de investidores responsáveis que procuram investir em empresas que consideram nas suas políticas os riscos das alterações climáticas.</p> <p>A gestão eficaz dos riscos climáticos pode ser vista como uma <i>proxy</i> de uma boa governação.</p>
	Consumidores	<p>Acesso a mercados novos e emergentes.</p> <p>Aumento de receitas com produtos e serviços verdes.</p> <p>Vantagem competitiva de adaptar o modelo de negócios para refletir as mudanças nas preferências do consumidor.</p>

Devido às perdas e aos danos causados aos clientes, os seguros estão na linha da frente desses impactos. Atribuir maior importância à gestão das questões climáticas é um passo inevitável no qual o Grupo Fidelidade está atualmente a trabalhar, desenhado nos seguintes moldes:



Passos fundamentais para consolidar a abordagem do Grupo às alterações climáticas. Ao garantir os recursos e as competências-chave para endereçar esta matéria, a Fidelidade está a fortalecer o seu processo de avaliação de impactos e riscos e, deste modo, a possibilitar uma tomada de decisão mais informada, que tem em conta, a cada momento, todas as dimensões relevantes.

Em 2023, será criado o Fidelidade *Center for Climate Change*, que funcionará como um coordenador e integrador de ações e iniciativas ligadas às alterações climáticas e metas *net-zero*, aproveitando a estrutura existente da Fidelidade e as parcerias com centros de competência externos.



"O Center for Climate Change terá um contributo essencial para as ambições de sustentabilidade do Grupo Fidelidade, combinando o desenvolvimento de estudos que modelam a exposição, quer da seguradora, quer da sociedade em geral, ao risco físico decorrente das alterações climáticas e a estimação de emissões de gases de estufa associadas à atividade seguradora, essencial para a definição de compromissos *net-zero* e de estratégias de subscrição compatíveis."

Rui Esteves, Direção de Estatística e Estudos Técnicos Não Vida

CÁLCULO DA PEGADA DE CARBONO E COMPROMISSO NET-ZERO

A Fidelidade compromete-se a reduzir as emissões de gases com efeito de estufa (GEE) de forma significativa ao nível das operações diretas e ao longo da cadeia de valor, no sentido de cumprir com os objetivos do Acordo de Paris.

Conhecer e calcular ao detalhe as emissões de GEE é o primeiro passo para implementar medidas de redução e o ponto de partida para a definição de um plano estratégico rumo ao *net-zero*. A Fidelidade está consciente de que a parte mais significativa da sua pegada carbónica advém das suas dimensões de segurador e investidor, pelo que assume, também, compromissos claros nestas dimensões.

De modo a alcançar o compromisso *net-zero*, a Fidelidade pretende investir na aquisição de energia renovável, sendo que, a partir de 2023, esta deverá representar **100%** do consumo energético em Portugal, contribuindo para o objetivo de redução das emissões.

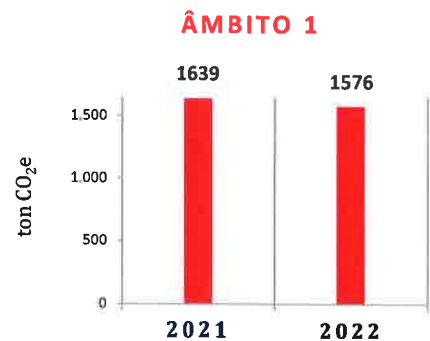
Um dos marcos relevantes neste caminho será a construção da nova sede da Fidelidade que cumprirá os mais altos requisitos de sustentabilidade e contribuirá de forma determinante para a redução da pegada carbónica da Companhia. Para além disso, a Fidelidade continuará a desenvolver esforços de digitalização do negócio, tornando os seus processos mais eficientes enquanto reduz o consumo de recursos. O trabalho junto de fornecedores e parceiros da nossa cadeia de valor irá continuar, no sentido de reduzir a nossa pegada de carbono enquanto fomentamos a mudança da Sociedade, como um todo, para um mundo mais sustentável.



Emissões

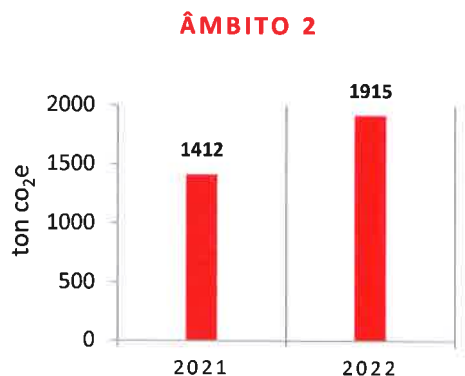
Emissões Diretas – Âmbito 1

Emissões produzidas ou diretamente controladas pela organização²⁵, como emissões provenientes da combustão de combustíveis (frota da empresa) e consumo de gás natural. Em 2022, as emissões de âmbito 1 diminuíram, ainda que ligeiramente, devido à redução do consumo de gasóleo.



Emissões Indiretas – Âmbito 2

Emissões decorrentes da produção de energia elétrica utilizada pela organização²⁶ nas suas operações. No momento, o Grupo Fidelidade é totalmente dependente do *mix* de eletricidade do seu fornecedor de energia elétrica. Apesar dos fornecedores estarem, cada vez mais, a investir em energia renovável em 2022, a quota de energia renovável no *mix* de eletricidade do fornecedor foi significativamente mais baixa do que nos anos anteriores (2020 e 2021), traduzindo-se num aumento das emissões geradas por este consumo. O ano de 2022 foi, também, marcado pelo regresso ao escritório, isto é, ao normal funcionamento, sem as restrições e adaptações implementadas durante o período de pandemia COVID-19.



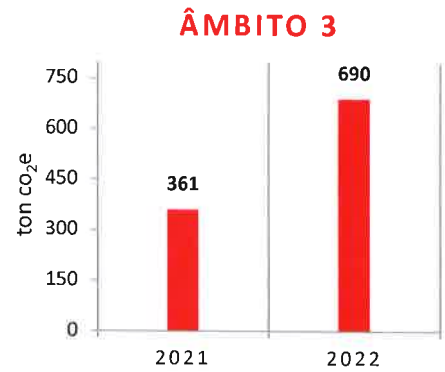
Não obstante, a Fidelidade está empenhada no seu compromisso de que até 2023 toda a eletricidade consumida nas suas operações seja 100% de origem renovável.

²⁵ Empresas incluídas no reporte de informação não financeira, vide subcapítulo 7.1. Os Nossos Indicadores (âmbito Portugal).

²⁶ Empresas incluídas no reporte de informação não financeira, vide subcapítulo 7.1. Os Nossos Indicadores (âmbito Portugal).

Emissões Indiretas – Âmbito 3

Emissões relacionadas com todas as etapas da cadeia de valor das atividades de negócios de uma organização. Considerando a atividade do Grupo Fidelidade²⁷, as emissões de âmbito 3 estão maioritariamente representadas pelas viagens de negócios. Em 2022, houve um aumento significativo das emissões desta categoria, que resultou do aprimoramento da metodologia de monitorização e reporte das viagens da organização. Não obstante, tanto a distância como o número de viagens realizadas em 2021, devido às restrições impostas pela pandemia da Covid-19, foi substancialmente mais baixo do que o habitual.



LA POSITIVA

O cálculo das emissões foi também abordado no domínio internacional para a La Positiva, relativamente aos âmbitos 1 e 2. Para as emissões de âmbito 1, estas são exclusivamente referentes ao consumo de gasóleo e representam uma pequena parte das emissões totais. O âmbito 2 é o resultado do consumo de eletricidade da organização, representado quase a totalidade das emissões totais.

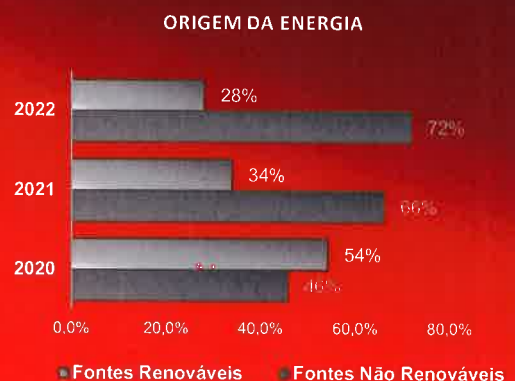
Consumo total de energia na organização (GJ)	3.190,8
Eletricidade (GJ)	3.185,9
Gasóleo (GJ)	4,8

Emissões Totais (tCO ₂ eq)	157,9
Âmbito 1 (tCO ₂ eq)	0,3
Âmbito 2 (tCO ₂ eq)	157,5

Energia Renovável

Para já, o Grupo Fidelidade está inteiramente dependente de fornecedores de eletricidade para satisfazer as suas necessidades de eletricidade e, conseqüentemente, as emissões de âmbito 2 estão dependentes do *mix* de eletricidade de seu fornecedor.

No final de 2022, as fontes de energia renováveis representaram **28,12%** da eletricidade total consumida, considerando a área seguradora do Grupo²⁷ em Portugal.



²⁷ Empresas incluídas no reporte de informação não financeira, vide subcapítulo 7.1. Os Nossos Indicadores (âmbito Portugal).

Handwritten signature

FIDELIDADE ESPANHA

A Fidelidade Espanha, como resultado do seu compromisso de combate às alterações climáticas, integrou a Comunidade **#PorelClima**, iniciativa pioneira de pessoas, empresas, organizações e administrações públicas que se unem com um objetivo comum: ser protagonistas da ação contra as alterações climáticas, de acordo com as diretrizes estabelecidas pelo Acordo de Paris.

Em Espanha, o cálculo das emissões dos gases GEE é realizado através do "Projetos de registo de pegada de carbono, compensação e absorção de dióxido de carbono". Este trabalho acabou por ser reconhecido com o selo **Calculo y Reduzco**, concedido pelo Escritório Espanhol de Mudanças Climáticas (OECC) do Ministério para a Transição Ecológica e Desafio Demográfico. Este selo distingue as empresas que avaliam e calculam a sua pegada de carbono e se encontram no caminho de redução das suas emissões.

A Fidelidade Espanha reporta as suas emissões desde 2017 e o selo foi concedido pela redução verificada de 22,42% na média de emissões do ano de 2018 em relação ao período 2017-2019, numa perspetiva de alcance 1+2.



GESTÃO DOS EDIFÍCIOS

Reduzir o consumo de energia e água e aumentar a eficiência energética dos edifícios são alguns dos objetivos do trabalho para os próximos anos, sendo que o desempenho ambiental é fator integrante na construção de novos edifícios.

Exemplo disso mesmo é a aplicação do estado da arte da construção sustentável na nova Sede da Fidelidade, em Lisboa. Este será um edifício de nova geração, ambientalmente sustentável, que apresentará um elevado nível de resiliência ao desenrolar do tempo que, estando ainda em fase de construção, já conquistou várias certificações de eficiência energética: Edifício de Energia Quase Zero (NZEB); LEED, nível *Gold (Gold/Platinum)*; WELL, nível Ouro (Ouro/Platina). A nova Sede contará com a instalação de painéis fotovoltaicos para a produção de energia, painéis solares para aquecimento a gás e energia geotérmica para o controlo da temperatura ambiente do edifício; e soluções de reutilização de água e instalação de dispositivos redutores eficientes. Este ano foi concluída a escavação e contenção periférica, assim como os trabalhos relativos ao sistema de geotermia. Estes e os seguintes passos da obra permitirão cumprir as medidas que o Grupo assumiu com o Compromisso Lisboa Capital Verde Europeia, que projeta Lisboa como uma cidade neutra em carbono até 2050.

Projeto de Entrecampos

O desenvolvimento da operação Integrada de Entrecampos pretende destacar-se pela implementação das melhores práticas de sustentabilidade e pela otimização da *performance* de edifícios. De modo a assegurar que estas medidas são implementadas de acordo com os melhores padrões internacionais, para além das previstas na Ficha de Caracterização Urbanística, os projetos encontram-se a ser orientados e avaliados de acordo com os princípios dos sistemas de certificação LEED (*Leadership in Energy and Environmental Design*) e WELL *Building Standard*.

A eficiência energética será comprovada com a certificação do Sistema Nacional de Certificação Energética e da Qualidade do Ar Interior, com o objetivo de se obter Classe A, uma classificação superior ao mínimo legal. A adoção de sistemas técnicos eficientes na iluminação influenciará consideravelmente a eficiência energética dos edifícios, pelo que serão considerados sistemas de iluminação eficientes, com sistemas inteligentes de controlo automático e com baixas potências, diminuindo, assim, o seu consumo energético, mas minimizando também as necessidades de arrefecimento.

Projeto The Medelan

O Projeto *The Medelan* é mais um exemplo do compromisso do Grupo no que toca à sustentabilidade. O edifício, localizado em Milão (Itália), foi alvo de um projeto de reabilitação integral, concluído em setembro de 2022, contando já com pré-Certificação LEED nível Platina (*Platinum*), Certificação WELL nível Prata (*Silver*) e *Wired Score Certified*.

CASOS DE SUCESSO



O *Urbo Business Center*, edifício de escritórios com cerca de 20.000 m² de área bruta, localizado em Matosinhos, gerido pela Fidelidade Sociedade Gestora de Investimento Imobiliário, foi distinguido com a Certificação BREEAM (*Building Research Establishment Environmental Assessment Method*) com a classificação de “Good”, na categoria “Nova Construção” de Escritórios. O *Urbo Business Center* é o primeiro edifício de escritórios em Portugal a obter uma avaliação de *Good* na categoria Nova Construção. A certificação, que distinguiu o *Urbo Business Center*, avaliou parâmetros como Gestão, Saúde e Bem-estar, Energia, Transporte, Água, Materiais, Resíduos, Uso do Solo e Ecologia, Poluição e Inovação. De destacar, ainda, que no parâmetro de “Transporte” o edifício obteve a classificação máxima.

Destaca-se, neste projeto, o seu *design* arrojado e a arquitetura vanguardista, a utilização de materiais e processos inovadores, tal como o sistema de *smart metering* de energia, reflexo do forte compromisso do DST Group com a sustentabilidade, a inovação e a digitalização.



GESTÃO DE RECURSOS | ECONOMIA CIRCULAR

A Redução é o nosso eixo de atuação para consubstanciar o contributo para uma economia circular, adotando as melhores práticas de gestão de materiais e resíduos ao longo da cadeia de valor. Medidas como a instalação de iluminação LED, a adoção de um modelo de trabalho flexível e a redução de documentos impressos foram transversais ao Grupo, ao nível internacional.

Reduzimos as Luzes de Natal!



Em alinhamento com o plano de poupança de energia e o compromisso de sustentabilidade que a Fidelidade assume junto da Sociedade, este ano as luzes dos nossos edifícios que, normalmente enfeitam a cidade de Lisboa a partir de meados de novembro, só foram ligadas após o início de dezembro e durante menos horas do que é habitual, seguindo o mesmo princípio adotado pela cidade.

Eventos Mais Sustentáveis

Na preparação e realização dos nossos eventos, pretendemos transmitir o compromisso com o bem-estar das pessoas e do planeta. No evento **Pensar Maior**, que reuniu cerca de 4000 pessoas, a sustentabilidade foi um valor presente na ideação e construção da iniciativa, desde a proteção do ambiente ao apoio à economia local.

- O *catering* teve a presença de produtores locais, sendo que existem sempre instituições de solidariedade social associadas aos nossos eventos, às quais doamos o *catering* não consumido;
- Reduzimos a produção de materiais, nomeadamente em papel;
- Reciclámos as garrafas de água utilizadas.

Nos jantares de Natal da empresa (rede comercial), o presente escolhido para os participantes foi um pinheiro para plantar.

FIDELIDADE ASSISTANCE

- Foram substituídas nas instalações da Fidelidade Assistance as luminárias fluorescentes pelo sistema LED e parte das torneiras das instalações sanitárias foram igualmente substituídas por torneiras de baixo consumo;
- A implementação do Novo Modelo de Trabalho, nomeadamente nas tipologias híbrido e remoto, permitiram uma grande redução nos consumos de água e energia.

Projeto Salvados Patrimoniais

Tendo como preocupação a redução e o tratamento de resíduos, o Grupo Fidelidade desenhou e desenvolveu o Projeto Salvados Patrimoniais. Este projeto pretende analisar todo o ciclo de vida dos salvados originados nos sinistros patrimoniais, promovendo a reutilização, quando possível, de equipamentos e peças. Quando a reutilização destes produtos já não é possível, procede-se ao destino final adequado: a reciclagem. No caso da possível reutilização dos equipamentos, estes podem ser doados a instituições de solidariedade social, com as quais a Fidelidade tem estabelecido relação no âmbito de outros projetos sociais e de apoio à comunidade. Este projeto enquadra-se, também, nas iniciativas promovidas de acordo com o plano de redução de recursos e o compromisso de diminuir a pegada ambiental junto da sociedade.

Resíduos

O Grupo Fidelidade gere os impactos da produção de resíduos, maioritariamente, através da minimização do seu consumo de materiais e priorização da reutilização e/ou valorização dos mesmos no seu fim de vida.

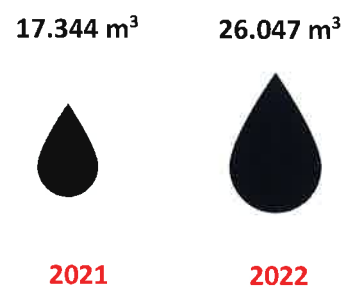
Com base nos princípios de economia circular, a Fidelidade tem apostado na implementação de medidas de redução da produção de resíduos, nomeadamente de eliminação do plástico de uso único (por exemplo, substituição de todos os copos de plásticos por vidro, espátulas de plástico para café por palhetas de madeira), e na promoção da aquisição de materiais e produtos sustentáveis e certificados. A gestão dos resíduos e dos seus impactos passa, também, pela implementação de medidas de sensibilização dos colaboradores, de modo a contribuir para este esforço, como foi o exemplo da eliminação dos caixotes de lixo junto de todas as secretárias.



Estas medidas permitiram uma redução de em **63%** dos resíduos totais gerados nas operações nacionais em 2022, face ao ano de 2021.

Água

O Grupo Fidelidade monitoriza mensalmente os consumos de água da sua atividade, nos diferentes edifícios e procura gerir o impacto da sua atividade através do controlo dos processos operacionais internos, da implementação de medidas de consumo eficiente de água e sensibilização dos colaboradores. As águas residuais domésticas provenientes da atividade nos diversos edifícios do Grupo Fidelidade são encaminhadas para a rede de saneamento público, sendo posteriormente sujeitas ao tratamento adequado, monitorizado pelas entidades responsáveis.



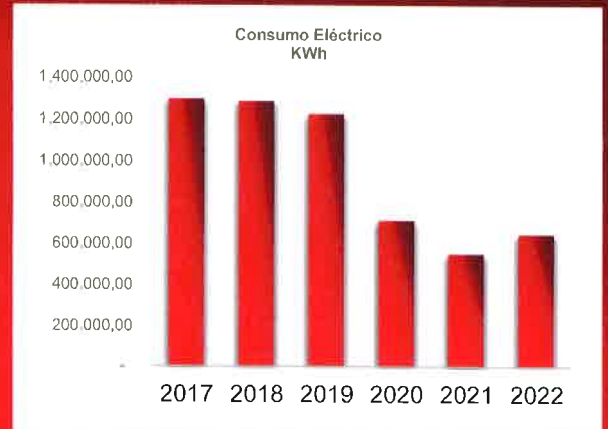
Considerando que 2021 foi, ainda, um ano impactado pelas restrições da pandemia da Covid-19, acentuando o período e a frequência do modelo de trabalho remoto, verificou-se um menor consumo de água do que em 2022.

LA POSITIVA

De acordo com a implementação do projeto elétrico com a *Inland Energy* (LDS), firmado em 2020, que se traduziu na assinatura de um contrato de alteração do estatuto de cliente regulado MT4 para cliente livre MT1, pelo segundo ano consecutivo, foi possível obter economia no consumo elétrico, sendo que, em 2022, significou uma economia total de 36,98% em relação às tarifas convencionais existentes para clientes regulados.

Em 2022, a La Positiva concluiu o projeto de instalação de iluminação LED em todo o território nacional nos escritórios descentralizados da empresa. Até 2023, prevê-se que esta instalação contribua para uma redução de 20% no consumo de eletricidade produzida.

Com o retorno gradual ao trabalho presencial nos principais escritórios, verificou-se a implementação de luzes LED no final de 2021, o qual obteve os resultados gerais aqui apresentados.



FIDELIDADE MOÇAMBIQUE

Em 2022, a Fidelidade Moçambique investiu numa nova sede, onde reuniu os colaboradores que se encontravam em dois edifícios em Maputo. A nova sede terá uma gestão centralizada de energia, climatização e controlo de acessos, seguindo os padrões tecnológicos mais atuais.

A iluminação da nova sede é baseada em LED, sendo controlada através de uma central computadorizada que garante que a iluminação apenas está disponível nas horas de funcionamento da empresa e nos locais onde se encontram a trabalhar colaboradores.

A climatização dos pisos é gerida centralmente com aparelhos e AC de última geração, garantindo baixo consumo de operação e maior qualidade do ar.

FIDELIDADE MACAU

A Fidelidade Macau procedeu à eliminação total do uso de garrafas plásticas de água, reciclando todas as existentes.

Participou, ainda, num projeto externo com a Escola Portuguesa de Macau para reaproveitamento destas garrafas de água para construção de um jardim vertical na escola.

MOBILIDADE

Frota mais ecológica

A mobilidade sustentável começou internamente com a diminuição da nossa frota automóvel e, em seguida, com a sua substituição por veículos elétricos, convencionais ou híbridos, e o alargamento gradual desta prática a todas as empresas participadas.

Diminuição da Frota

O Grupo Fidelidade reviu as suas rotinas de deslocação na prestação de serviços ao cliente e tomou medidas para reduzir as viagens em trabalho, substituindo-as por reuniões digitais.

Com a implementação do *software* de gestão de frotas “Novatronica” foi possível uma otimização de rotas que, consecutivamente, permitiu um consumo de combustível mais eficiente.

Para além disso, como parte da estratégia, nas empresas do Grupo com serviços de assistência, houve um procedimento de alargamento da rede de prestadores externos ao longo do país, o que permitiu o encurtamento das deslocações efetuadas, resultando numa redução de recursos e numa diminuição significativa da pegada de carbono associada.

Exemplos | Práticas & Iniciativas

Substituição da Frota

CARES

As medidas tomadas com o objetivo de diminuir a frota da empresa permitiram à Cares uma redução de 35 viaturas.

FIDELIDADE

A Fidelidade adquiriu, em 2022, 21 viaturas híbridas num total de 38 novas viaturas, tendo sido, também, assegurada a otimização das rotas de serviços de atendimento ao cliente com mais prestadores por localidade e a redução de viagens de negócios, substituídas por reuniões digitais, mais rápidas e com menor pegada associada.

CARES

Foi apresentada, em 2022, uma proposta que tem como objetivo a substituição de todas as viaturas movidas a combustíveis fósseis por viaturas 100% elétricas em 2023.

RESPONSABILIDADE E SENSIBILIZAÇÃO AMBIENTAL

Agente numa alargada cadeia de valor, a Fidelidade reforça o seu compromisso enquanto entidade responsável e exemplar na relação com colaboradores, parceiros, fornecedores e sociedade em geral. Esta atitude é expressa na participação e colaboração com organizações e entidades parceiras na reflexão setorial e na promoção da sensibilização dos colaboradores, designadamente através da participação em programas executivos de formação na área da sustentabilidade e da sociedade para esta temática. Para além da promoção e do financiamento de iniciativas e a liderança em grupos de trabalho que fomentam a consciencialização dos diferentes atores económicos na temática da sustentabilidade, influenciando positivamente, deste modo, a Sociedade portuguesa como um todo.

LA POSITIVA

Realiza, sobretudo, campanhas de informação para clientes e corretores através dos seus canais de comunicação, divulgando números que impelem à necessidade de uma ação imediata, a par de exemplos e conselhos sobre questões de proteção ambiental.

Em 2022, a La Positiva criou a Campanha “*Cyber Savings*” através das redes sociais, com dicas de poupança e de como promover a sustentabilidade a partir de casa. Realizou, ainda, a iniciativa da primeira limpeza voluntária de praia com os colaboradores.

MANIFESTO RUMO À COP27

A Fidelidade, juntamente com outras empresas, assinou o manifesto “Rumo à COP27”, promovido pelo BCSD Portugal. O documento corrobora a relevância da Conferência das Nações Unidas e sublinha a importância da concretização de 6 linhas de atuação prioritárias, uma vez que até 2030 será necessário reduzir as emissões globais de gases com efeito de estufa em 45%, em comparação com os níveis de 2010, implicando uma redução anual até 2030 superior à que ocorreu em 2020 devido ao confinamento provocado pela pandemia COVID-19.

2.7. Cadeia de Fornecimento Sustentável

NÚMEROS-CHAVE²⁸

257 M€
GASTOS COM FORNECEDORES LOCAIS

94%
PROPORÇÃO DE GASTOS COM FORNECEDORES
LOCAIS

Contando com uma vasta e global rede de fornecedores, o Grupo Fidelidade está empenhado em desenvolver um negócio que, para além de criar valor, possa contribuir para uma cadeia de fornecimento mais sustentável.

A Fidelidade, não se identificando meramente como um agente individual para o tema da sustentabilidade, pretende assumir o papel de promotor de mudança de comportamentos na Sociedade, designadamente junto dos seus fornecedores. Além de uma oferta de produtos e serviços e outras soluções de negócio com integração de fatores ESG, o Grupo compromete-se a privilegiar os fornecedores que assegurem alinhamento com as melhores práticas de sustentabilidade, apoiando os fornecedores de menor dimensão com formação específica nestas temáticas.

**OS NOSSOS COMPROMISSOS:**

- Rever o processo de avaliação e seleção de fornecedores com vista à inclusão de critérios ESG através da revisão da Política de *Procurement* e da elaboração de um Código de Conduta para parceiros.

²⁸ Empresas incluídas no reporte de informação não financeira, *vide* subcapítulo 7.1. Os Nossos Indicadores (âmbito Portugal).

CADEIA DE FORNECIMENTO SUSTENTÁVEL

O *procurement* sustentável, enquanto tema material para o Grupo Fidelidade, apresenta-se como um eixo estratégico da sua jornada rumo à integração da sustentabilidade no negócio e na cadeia de valor.

Como tal, têm sido pensadas e implementadas medidas no sentido de reforçar o seu posicionamento nesta matéria:

Destaca-se a identificação de critérios a implementar para aquisições sustentáveis, um esforço conjunto entre as direções de Sustentabilidade, Operações e *Procurement* e *Compliance*.

No âmbito da renovação dos contratos de certo tipo de serviços, inclusão no questionário de aferição de questões relativas a condições laborais dos colaboradores das empresas fornecedoras.

Identificação dos princípios e das medidas a implementar (em progresso):

- Entrega agrupada de equipamentos, em substituição de embalagens individuais;
- Aquisição de equipamentos com consumo de energia inferior;
- Ferramenta ESG para Investimentos;
- Solicitação de utilização de produtos ecológicos junto dos prestadores de serviços de limpeza;
- Redução do número de viaturas movidas a combustíveis fósseis e sua substituição por viaturas *plug-in*;
- Ausência de refeições embaladas em plástico nos refeitórios da Companhia;
- Substituição de dispensadores de água com garrafão por dispensadores com ligação à rede.

Com a elaboração da Política de Gestão de Responsabilidade Sustentável, que se encontra em desenvolvimento, os fornecedores passarão a assumir uma responsabilidade acrescida na boa gestão de todo o âmbito da sustentabilidade, tanto social como ambiental.

Gerir o Risco

Ainda numa fase anterior à compra, a identificação de potenciais riscos deverá ser considerada. As empresas do Grupo Fidelidade têm demonstrado proatividade nesta fase do processo.

A Fidelidade Espanha integra no seu departamento de *procurement*, a Sustentabilidade - APS (Área de *Procurement* y *Sostenibilidad*).

A Fidelidade Angola iniciou, em 2022, um projeto para gestão do risco na contratualização de fornecedores, no qual, entre outros aspetos, serão incluídos critérios de sustentabilidade. As metodologias e ferramentas estão a ser desenvolvidas centralmente e serão implementadas a curto prazo.

Práticas de Compras

No sentido de preparar a cadeia de valor para o estabelecimento criterioso de práticas de compras responsáveis e sustentáveis, são adotadas medidas-chave nas várias empresas do Grupo.

Em Portugal, a Fidelidade Car Service trabalha no sentido de maximizar a aplicação de peças “verdes” nas reparações encomendadas pelo Grupo.

A La Positiva ainda não conta com uma política específica para fornecedores, no entanto demonstra preocupação ao nível dos processos aquisitivos, priorizando produtos reciclados. Um exemplo é a compra de papel e de produtos de higiene.

A La Positiva disponibiliza publicamente o Código de Ética para Terceiros e Política de Modelo de Prevenção de Crimes.

A Fidelidade Ímpar, em Moçambique, aprovou uma Política de *Procurement*, permitindo criar uma base de fornecedores com maior potencialidade de cumprimento dos critérios ESG.

Avaliação de Fornecedores

É fundamental, no processo de um *procurement* responsável, que sejam realizadas avaliações periódicas aos fornecedores, de modo a garantir o seu alinhamento com critérios ESG. O Grupo Fidelidade, através da Direção de Sustentabilidade, está a finalizar o processo de aquisição de uma ferramenta que irá permitir facilitar a gestão de dados ESG, nomeadamente os relativos à avaliação de fornecedores. Também nas restantes empresas relevantes há uma série de iniciativas em curso.

GEP

Na GEP são realizadas avaliações aos fornecedores, no sentido de verificar se estão de acordo com os requisitos ou se deverá ser realizada uma nova procura de fornecedor no mercado. A avaliação tem sido positiva, mantendo-se, até ao momento, a mesma carteira de fornecedores.

LA POSITIVA

São realizadas auscultações aos fornecedores mediante questionários, com o fim de avaliar os trabalhos desenvolvidos e a sua eficiência.

CARES

Para além da implementação de um prazo de entrega para o Ficheiro de Fornecedores, está, ainda, previsto um Ficheiro de Avaliação.

SENSIBILIZAÇÃO ESG PARA PARCEIROS

Como tema prioritário para a Fidelidade, a contínua sensibilização e promoção de ações alinhadas com o ESG é uma prática importante para consolidar uma cadeia de valor sustentável.

THE PROSPERITY COMPANY

A the prosperity company implementa um questionário que é enviado para os seus *stakeholders*, nomeadamente parceiros, promovendo, assim, os fatores ESG.

FIDELIDADE SOCIEDADE GESTORA

No âmbito do projeto de desenvolvimento do *framework* ESG do Fundo IMOFID, foi prevista uma fase de auscultação aos seus parceiros, procurando a identificação de tópicos de sustentabilidade relevantes para o Fundo. Esta ação promoveu e estimulou a sensibilização para temas relacionados com a sustentabilidade em toda a sua cadeia de valor.

O Grupo Fidelidade assume, ainda, um conjunto de compromissos de sustentabilidade de âmbito nacional e internacional, que reforçam o seu posicionamento nesta matéria, espelhando o futuro pretendido para o Grupo e que engloba, também, a sua cadeia de valor.

2.8. Criar Valor para os Investidores

Fruto de um contexto geopolítico e de mercado muito particular, 2022 foi um ano desafiante. Ainda assim, a Fidelidade pautou a sua atuação por uma boa execução da estratégia comercial, a par da diversificação de portefólio e do crescimento nos mercados internacionais, assegurando uma comunicação fluída com acionistas, analistas e investidores. O ano de 2022 demonstrou, acima de tudo, a *performance* resiliente da Fidelidade.

A par do desenvolvimento ao nível da oferta e dos investimentos, o Grupo debruça-se, cada vez mais, sobre a integração plena da Sustentabilidade em todos os seus processos e procedimentos. A Fidelidade reconhece a importância dos fatores ESG na consolidação da sua estratégia de negócio, orientando boas práticas e minimizando riscos, designadamente para os seus investidores.

FITCH RATING	PRESTAÇÕES SUPLEMENTARES
Foi reafirmado, em 2022, o <i>top-tier ranking A-</i> pela agência Fitch, mesmo no contexto económico mais desafiante.	Liquidação, em 2022, da última tranche de prestações suplementares de acionistas no valor de 165 M€.

A Fidelidade – Companhia de Seguros, S.A. é detida em 84,99% pelo Grupo Fosun, através da Longrun Portugal, SGPS, S.A., 15% pela Caixa Geral de Depósitos, S.A. e 0,01% por Colaboradores da Fidelidade.

COMUNICAÇÃO E ENVOLVIMENTO

Para garantir uma comunicação regular e transparente com os participantes nos mercados de capitais, o Grupo Fidelidade estabeleceu, em 2022, o *Investor Relations Office*. Este novo órgão de estrutura reporta diretamente à Comissão Executiva e tem como objetivo assegurar e gerir a comunicação com investidores e obrigacionistas detentores de instrumentos da Fidelidade, negociados nos mercados financeiros. Sob a responsabilidade do departamento recai, também, o envolvimento com a agência de notação financeira *Fitch*, designadamente na preparação da informação sobre os resultados financeiros e das comunicações para sobre os últimos desenvolvimentos corporativos. Um esforço que implica a criação de novos canais de comunicação:

Criação de secção dedicada às relações com investidores no <i>website</i> da Fidelidade	Distribuição de relatórios quadrimestrais acerca dos resultados financeiros do Grupo	Elaboração de notas importantes para investidores sobre eventos de referência
Conferência bianual de Gestão <i>online</i> com investidores	Caixa de <i>email</i> dedicada a questões colocadas por investidores	

A realização de encontros e reuniões regulares com os Investidores consubstancia, também, esta abordagem de comunicação e envolvimento contínuos que pauta a atuação do Grupo Fidelidade.

CRIAR VALOR SUSTENTÁVEL

Procurando evidenciar a inclusão da sustentabilidade no valor criado para o acionista e para a sociedade, o Grupo compromete-se, também, a incorporar métricas ESG ao nível da remuneração, relacionando parcelas remunerativas ao

desempenho individual e organizacional, de acordo com a realização de objetivos concretos e quantificáveis, assentes na sustentabilidade a longo prazo da empresa e na gestão e controlo eficazes dos riscos por ela assumidos, em alinhamento com critérios sociais, ambientais e de *governance*.

A criação de valor sustentável assume-se, assim, como uma prioridade estratégica para o Grupo Fidelidade, mobilizando equipas, ampliando a oferta e reforçando investimentos em torno de uma abordagem ESG, numa perspetiva de longo prazo.

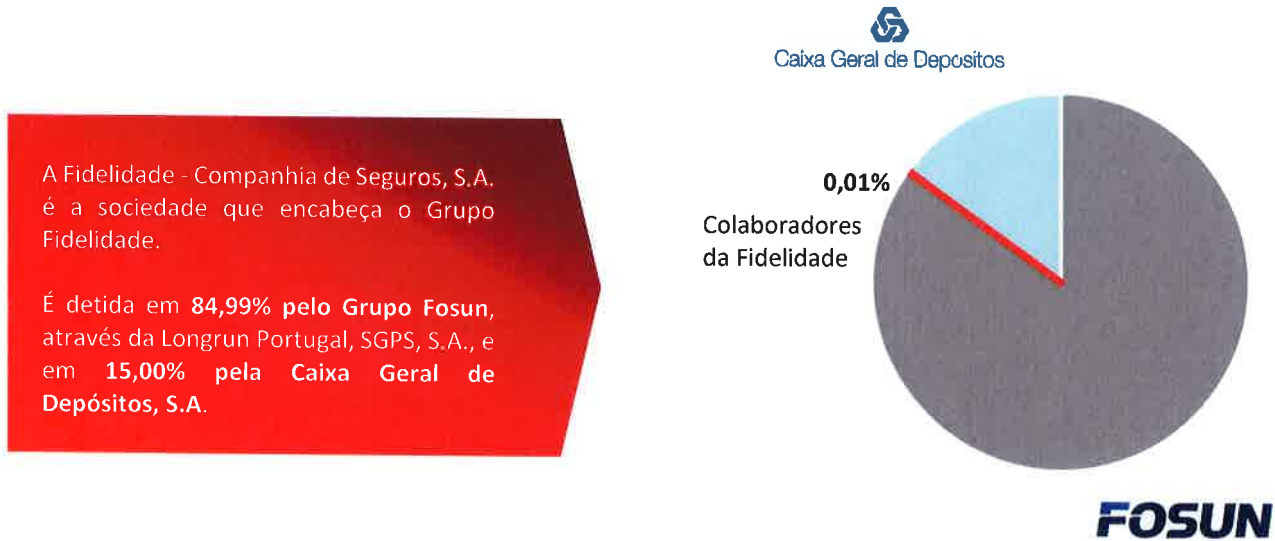
3. GOVERNANCE E GESTÃO DO RISCO

BR 2

3.1. Estrutura de *Governance*

ESTRUTURA ACIONISTA E SOCIETÁRIA

No contexto de um mercado em permanente evolução, em que as exigências legais e regulatórias são, cada vez mais, desafiantes, a definição de uma estrutura sólida de *governance*, coadjuvada por mecanismos éticos, mas também de *compliance* e gestão do risco, é fundamental para assegurar um desenvolvimento sustentado, criando valor para todos os *stakeholders*.



A Fidelidade - Companhia de Seguros, S.A. é a sociedade que encabeça o Grupo Fidelidade.

É detida em **84,99%** pelo Grupo Fosun, através da Longrun Portugal, SGPS, S.A., e em **15,00%** pela Caixa Geral de Depósitos, S.A.

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

A CGD é um banco detido pelo Estado português. Constituído em 1876, é atualmente uma das maiores instituições financeiras em Portugal, contando com cerca de 4 milhões de clientes.

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

Órgãos Sociais e Governo da Sociedade

Os membros dos órgãos sociais da Fidelidade - Companhia de Seguros, S.A., a 31 de dezembro de 2022, são os seguintes:

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

Presidente

Jorge Manuel Baptista Magalhães Correia

Vice-Presidente

José Manuel Alvarez Quintero

Vogais

Lingjiang XU

José João Guilherme

António Manuel Marques de Sousa Noronha

Rogério Miguel Antunes Campos Henriques

Wai Lam William MAK

André Simões Cardoso

Tao LI

Hui CHEN

Andrew John Zeissink

Yulong PENG

Juan Ignacio Arsuaga Serrats

Maria João Borges Carioca Rodrigues

Miguel Barroso Abecasis

COMISSÃO EXECUTIVA

Presidente

Rogério Miguel Antunes Campos Henriques

Vogais

António Manuel Marques de Sousa Noronha

Wai Lam William MAK

André Simões Cardoso

Hui CHEN

Juan Ignacio Arsuaga Serrats

Miguel Barroso Abecasis

CONSELHO FISCAL

Presidente

Vasco Jorge Valdez Ferreira Matias

Vogais

João Filipe Gonçalves Pinto

Pedro Antunes de Almeida

Suplente

Anabela de Jesus Nunes Prates

SOCIEDADE DE REVISORES OFICIAIS DE CONTAS

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

MESA DA ASSEMBLEIA GERAL

Presidente

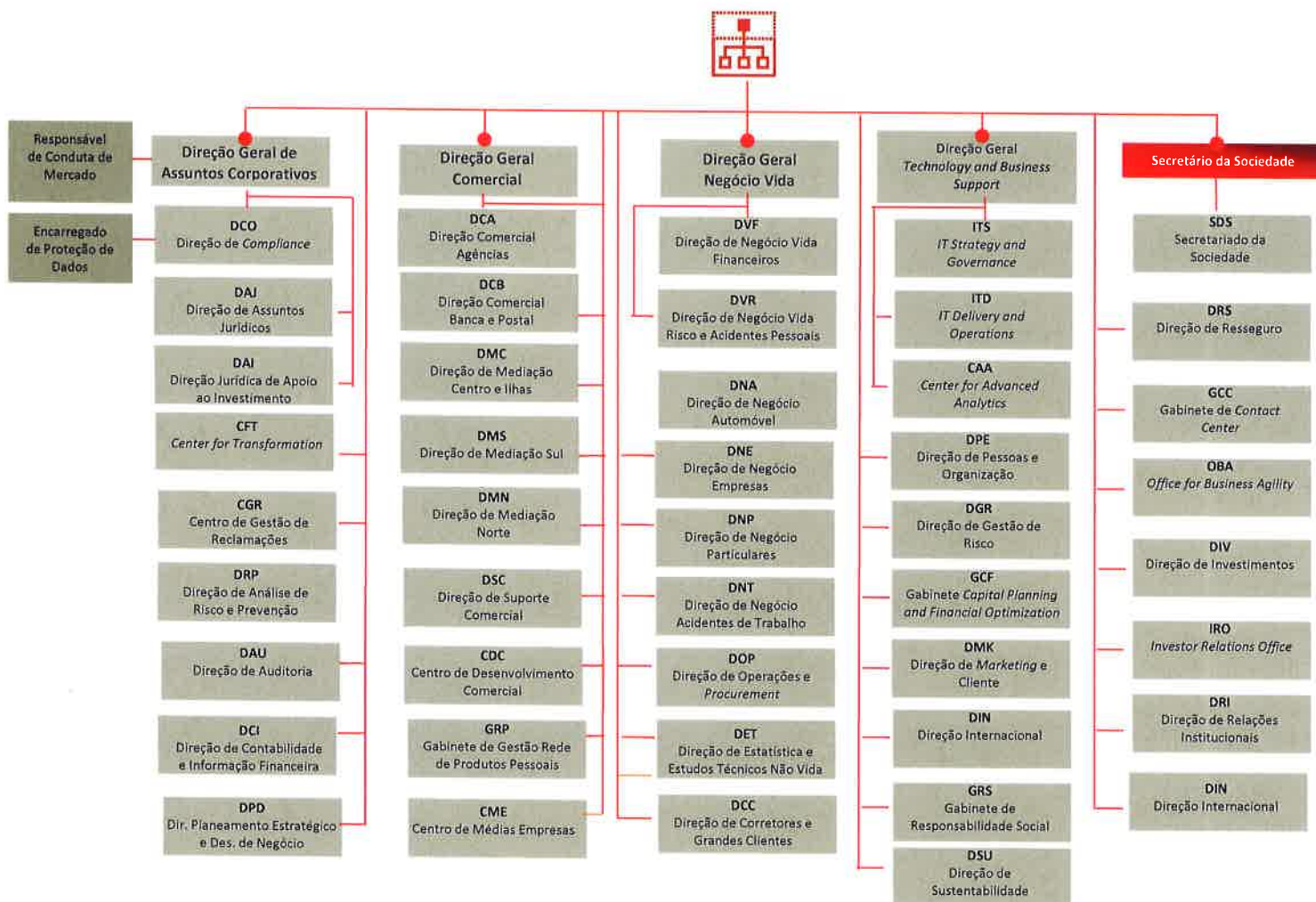
Nuno Azevedo Neves

Secretário

Nuno Ricardo Santos Jorge Pena

Enquanto entidade regulada, a Fidelidade assegura a implementação de rigorosos mecanismos de *governance*, que consubstanciam, também, o seu compromisso com um modelo de governação claro e transparente. Nesse contexto, os Administradores estão sujeitos a um processo de *Fit & Proper*, que avalia, entre outras componentes, a competência individual e do conjunto para o exercício das funções. É, também, através deste processo que os Administradores tomam conhecimento das regras de conflitos de interesses, assinando uma declaração em conformidade. O processo de nomeação decorre tendo em consideração as regras constantes do Código das Sociedades Comerciais, a par das normas legais e regulamentares da atividade seguradora.

COMISSÃO EXECUTIVA



RA W

Comissão Executiva


**ROGÉRIO CAMPOS
HENRIQUES**

**Presidente da Comissão
Executiva (CEO)**


**ANTÓNIO DE SOUSA
NORONHA**

**Responsável pelas áreas
Comerciais e Negócio Vida**


WILLIAM MAK

**Responsável pela área de
Gestão de Investimentos**


ANDRÉ SIMÕES CARDOSO

**Responsável pelas
Operações Internacionais,
Estratégia e
Desenvolvimento de
Negócio**

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

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

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

André Cardoso é membro da Comissão Executiva da Fidelidade desde 2017, onde, para além do Planeamento e Desenvolvimento de Negócio, acumula o acompanhamento das Operações Internacionais. Está na Fidelidade desde 2014, sendo que atualmente ocupa cargos de Administração em diversas subsidiárias da Fidelidade no estrangeiro, incluindo em África, na Ásia e na América Latina. Anteriormente à sua chegada à Fidelidade, André Cardoso trabalhou no The Boston Consulting Group, empresa onde participou e geriu projetos sobretudo na área financeira em Portugal, Espanha, França, Itália, Reino Unido e Angola. André Cardoso concluiu o Mestrado em Engenharia e Gestão Industrial no Instituto Superior Técnico em 2007, tendo posteriormente realizado um MBA no INSEAD em 2012.


THOMAS CHEN (HUI CHEN)
Responsável pela Gestão do Risco e Contabilidade

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


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

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


MIGUEL ABECASIS
Inovação, Atuariado & Negócio Automóvel

Miguel Abecasis possui um MBA (*Masters in Business Administration*), graduado com honras pela Harvard Business School. Exerceu, nos últimos anos, o cargo de *Senior Partner and Managing Director, Head* do The Boston Consulting Group Portugal. Licenciado em Gestão pela Universidade Católica Portuguesa, é Vogal do Conselho de Administração da Fidelidade, sendo responsável pelo ecossistema automóvel (seguros, assistência, *car service*, etc.), área técnica automóvel, inovação e transformação, negócio de seguro direto (Via Directa) e TPC (the prosperity company), subsidiária da Fidelidade que opera na Alemanha, Suíça e Liechtenstein.



MODELO DE GOVERNANCE INTERNACIONAL

Na esfera internacional, o investimento no fortalecimento do Modelo de *governance* é feito através da consolidação das equipas internas, das suas estruturas e da forma como estas operam. Um caminho que se iniciou com alterações ao nível central e nas operações internacionais e que, atualmente, já se encontra consolidado e em processo de revisão com o objetivo de elevar, ainda mais, a *performance* das equipas e robustecer os processos.

De forma geral, todas as empresas assumem grande homogeneidade no respeito pelas regulamentações e contexto local, uma representação coerente e articulação adequada com o Grupo.

A representação segue orientações específicas, que incluem a representação obrigatória de três membros da Fidelidade no governo local.

O modelo internacional é constituído por um corpo de *governance* que atua em dois âmbitos: de forma independente e dependente, reportando ao *Board* central.

Políticas e Regulamentos aprovados e/ou revistos em 2022:

- Política de Sustentabilidade
- Política de Provisionamento
- Política de Comunicação de Irregularidades
- Política Interna de Seleção e Avaliação (*Fit & Proper*)
- Política de Gestão de Riscos
- Política de Investimentos
- Política de Gestão de Risco Ativo-Passivo e de Liquidez
- Política de Gestão de Risco Operacional
- Política de Resseguro
- Política de Autoavaliação dos Riscos e da Solvência
- Política de Impostos Diferidos
- Política de Prevenção, Detecção e Reporte de Situações de Fraude nos Seguros
- Política de Cumprimento
- Política de Auditoria Interna
- Política de Subcontratação
- Política de Tratamento
- Política e Regulamento de Gestão de Reclamações
- Regulamento do Provedor
- Política de Conceção de Produtos
- Política de Conflitos de Interesses dos Produtos de Investimento com Base em Seguros
- Política de Gestão do Capital
- Política de Remuneração dos Colaboradores
- Política de Remuneração dos Órgãos Sociais
- Política de Participação Interna de Irregularidades
- Política e Manual de Prevenção de Branqueamento de Capitais e Combate ao Financiamento do Terrorismo



Outras Políticas e Regulamentos Existentes:

- Código de Conduta
- Política de Dividendos

PLANOS CORPORATIVOS

- Plano em Matéria de Cumprimento
- Plano de Auditoria Interna
- Plano Estratégico
- Plano de Continuidade de Negócio

Com o objetivo de garantir a revisão anual das Políticas, a Fidelidade está a implementar procedimentos e mecanismos que permitam esta continuidade, bem como a prestar apoio às várias Empresas e Direções do Grupo ao nível das políticas e de outros temas relacionados com *governance*.

As políticas e regulamentos, aprovados pela Comissão Executiva e, em casos específicos, pelo Conselho de Administração, são divulgadas internamente e constam de um repositório próprio de “Políticas e Normativos”, acessível aos colaboradores do Grupo, no sentido de facilitar o acesso à informação. Externamente, a divulgação de algumas das políticas e dos regulamentos disponíveis é assegurada através do *website* www.fidelidade.pt.

Adicionalmente, destaca-se, em 2022, a assinatura do Compromisso com a Diversidade, Equidade e Inclusão, que assume diretrizes estratégicas para todo o Grupo, delineando objetivos e compromissos concretos.

Políticas de Remuneração

O pacote retributivo total dos membros do órgão de administração e dos colaboradores é constituído por uma componente fixa, ajustada às funções e responsabilidades individuais, e uma componente variável, condicionada pelo desempenho individual e organizacional, de acordo com o cumprimento de objetivos concretos, quantificáveis e alinhados com a estratégia do Grupo. São, também, disponibilizados benefícios contratuais e extracontratuais aos colaboradores, sendo a sua atribuição efetuada mediante decisão da empresa com base em políticas internas definidas pelo Grupo Fidelidade.

Em 2023, a Companhia pretende reforçar o seu compromisso com a sustentabilidade com a implementação de um novo modelo de remuneração, que incluirá critérios de desempenho ao nível ambiental, social e de *governance*, em linha com as melhores práticas internacionais.

ABORDAGEM AOS DIREITOS HUMANOS

O Grupo Fidelidade pauta a sua atuação pelo estrito respeito dos Direitos Humanos. Um compromisso público, assumido junto do *United Nations Global Compact*, uma iniciativa especial do Secretário-Geral das Nações Unidas dedicada à sustentabilidade e assente em Dez Princípios, que emanam da Declaração Universal dos Direitos Humanos, a Declaração da Organização Internacional do Trabalho sobre Princípios e Direitos Fundamentais no Trabalho, a Declaração do Rio sobre Ambiente e a Convenção das Nações das Nações Unidas.

Ao subscrever estes Princípios, o Grupo Fidelidade compromete-se, ao nível dos Direitos Humanos e das Práticas Laborais, a apoiar e respeitar a proteção dos direitos humanos e a garantir a sua não participação em quaisquer violações dos direitos humanos; a apoiar a liberdade de associação e o reconhecimento da negociação coletiva; a apoiar a abolição de todas as formas de trabalho forçado, incluindo o trabalho infantil, e a eliminar a discriminação no emprego.

Compromissos que estão integrados na estratégia, nos processos e nas operações do Grupo Fidelidade, em alinhamento, também, com a Agenda 2030 da ONU e os seus 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável e, naturalmente, com todas as obrigações legais nesse domínio.

ABORDAGEM AO COMBATE À CORRUPÇÃO

Em alinhamento, também, com a subscrição dos Dez Princípios do *United Nations Global Compact*, o Grupo assume o compromisso de combater a corrupção em todas as suas formas, incluindo extorsão e suborno.

Antecipando a legislação relacionada com o risco de corrupção, a Fidelidade tem vindo a implementar mecanismos que melhoram a capacidade de identificação e mitigação desse risco, como, por exemplo, a criação de canais de denúncia e a revisão do Código de Conduta. O plano de implementação do programa transversal de prevenção da corrupção, onde se inclui a avaliação das diferentes unidades orgânicas, estará concluído em 2023.

Em 2022, foi publicado o Plano de Prevenção da Corrupção e Infrações Conexas em Contratação Pública. O documento foi disponibilizado a entidades públicas no contexto de procedimentos concursais.

Durante o ano de 2022 foi também revista a Política Prevenção de Branqueamento de Capitais e Combate ao Financiamento do Terrorismo e o respetivo manual. A Política visa estabelecer os princípios que regem os processos de prevenção daquelas atividades bem como gerar um elevado nível de consciencialização de todos os colaboradores em relação às suas obrigações e responsabilidades, pessoais e profissionais, nesta matéria e ao cumprimento dos procedimentos internos constituídos. O Manual de Prevenção do Branqueamento de Capitais e Combate ao Financiamento do Terrorismo, por sua vez, constitui um dia de apoio às áreas comerciais, aos caixas e à tesouraria, às direções de Negócio Vida e às sucursais no exterior.

GOVERNANCE DE SUSTENTABILIDADE

Em 2022, foi criada a Direção de Sustentabilidade, de modo a consubstanciar o compromisso do Grupo Fidelidade em posicionar-se na vanguarda da sustentabilidade no setor segurador.

O Grupo compromete-se, assim, a divulgar, de forma regular, clara e transparente, os temas da sustentabilidade, com a nova Direção a articular os vários esforços neste âmbito, tendo já sido criado o Comité de Sustentabilidade com a responsabilidade de fazer recomendações e validar ou dar apoio a decisões dos órgãos próprios em todos os assuntos relacionados com a sustentabilidade, nomeadamente na definição de pilares estratégicos, monitorização de atuação e revisão de procedimentos e políticas, contemplando a análise e incorporação das expectativas das partes interessadas.

A Direção de Sustentabilidade é responsável pela integração do tema no modelo de negócio e nos processos do Grupo, assim como pela monitorização da adequação e da eficácia da implementação da estratégia de sustentabilidade, assegurando o cumprimento de compromissos e objetivos.

Integram o Comité, com direito de voto, o Presidente do Conselho de Administração da Fidelidade, membros da Comissão Executiva, designadamente o seu Presidente com o pelouro da sustentabilidade, e o responsável pela Direção de Sustentabilidade, estando, também, assegurada a participação de representantes de diversas direções para uma abordagem holística e transversal ao tema da sustentabilidade. O Comité, que reúne, pelo menos, duas vezes por ano, abrange todas as empresas nacionais do Grupo, procurando criar valor através da partilha das melhores práticas de gestão de sustentabilidade corporativa em matéria de ESG e na tomada de decisões estratégicas nas diversas áreas de atuação do Grupo. A Direção de Sustentabilidade reporta diretamente ao *Chief Executive Officer* que é vogal do Conselho de Administração da Fidelidade, órgão máximo da Companhia. A abordagem estratégica do Grupo à sustentabilidade, revista anualmente, ou sempre que alterações significativas o justifiquem, pela Comissão Executiva, encontra-se refletida nos compromissos, metas e mecanismos implementados, mas também

nos processos de *due diligence* definidos para identificar e gerir os impactos do Grupo no ambiente e na sociedade. À Direção de Sustentabilidade cabe toda a execução operacional, designadamente o exercício de reporte de informação não financeira, contando com uma equipa alargada de interlocutores em todas as empresas e operações do Grupo para garantir o acompanhamento permanente dos temas de sustentabilidade e do seu cumprimento ao nível local, com as necessárias adaptações às respetivas especificidades.

Face às crescentes exigências e desafios no âmbito da sustentabilidade, a formação e a participação em iniciativas que contribuem para uma maior capacitação técnica dos que, no seio do Grupo Fidelidade, trabalham para potenciar os seus impactos positivos nos fatores ESG, revela-se fundamental. O ano de 2022 demonstrou este empenho contínuo na melhoria e na aprendizagem, quer através da participação em ações e programas de formação, quer em conferências e iniciativas dedicadas às temáticas da sustentabilidade.



FIDELIDADE SOCIEDADE GESTORA

A Fidelidade Sociedade Gestora assume uma política ESG como um reconhecimento da necessidade inequívoca de melhorias de sustentabilidade tanto na sociedade, como nos Organismos de Investimento Coletivo sob gestão. A empresa assume responsabilidade pela *governance* em Sustentabilidade através do Conselho de Administração, do ESG Officer e do Compliance Officer. Fruto desta política, a Fidelidade Sociedade Gestora tem um objetivo macro de sistematizar, analisar e acomodar os riscos de sustentabilidade na matriz de decisão de investimento ou desinvestimento por forma a avaliar com clareza os riscos e os impactos negativos associados aos ativos potenciais ou efetivos, através da definição de métricas, *business plans*, indicadores de materialidade efetiva, e procedimentos, por forma a potenciar os impactos positivos relacionados com os aspetos de *Governance*. O ano de 2022 foi um ano de sensibilização, de transição e de adaptação aos fatores de sustentabilidade, refletindo os contributos do Grupo Fidelidade para os objetivos de desenvolvimento sustentável.

FIDELIDADE PROPERTY

Em matéria de *governance* de sustentabilidade, a Fidelidade Property começou em 2022, a trilhar o caminho para consolidar as suas políticas e a sua estrutura com o objetivo de, futuramente, conseguir identificar os riscos e as oportunidades relacionados com os temas ESG (*Environment, Social and Governance*) no imobiliário e definir e implementar a estratégia ESG na área de gestão do imobiliário do Grupo.

3.2. *Ética e Compliance*



ÉTICA E INTEGRIDADE

O Grupo Fidelidade reforça continuamente o seu compromisso com a integridade e o cumprimento ético. A constante revisão de políticas do Grupo espelha a monitorização de regulamentos, leis e exposição ao risco, mas também o forte investimento numa *governance* sólida, que integra, cada vez mais, os fatores ESG.

Com princípios e valores que norteiam todas as suas atividades, o Grupo trabalha diariamente para assegurar, através da aplicação das suas políticas, processos e procedimentos, o cumprimento ético nas tomadas de decisão.

A Fidelidade e os seus colaboradores regem-se por um Código de Conduta, que reflete os Valores que pautam a atuação do Grupo Fidelidade.

O Código de Conduta da Companhia enumera as diversas preocupações do Grupo ao nível dos comportamentos éticos.

DILIGÊNCIA | LEALDADE | PROTEÇÃO DE RECURSOS | CONFIANÇA | TRANSPARÊNCIA | JUSTIÇA E IMPARCIALIDADE | SIGILO | RECETIVIDADE | DECLARAÇÕES PÚBLICAS | INFORMAÇÃO PRIVILEGIADA | CONFLITO DE INTERESSES | SOLVÊNCIA INDIVIDUAL

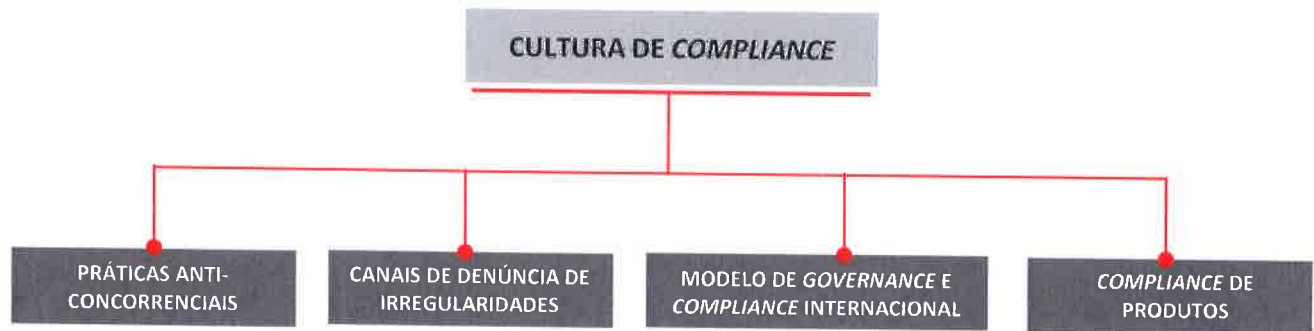
Adicionalmente, o Grupo adota políticas que suportam a prática de um negócio ético e transparente, nomeadamente a Política de Prevenção, Detecção e Reporte de Situações de Fraude nos Seguros, a Política Interna de Seleção e Avaliação, e a Política de Sustentabilidade, entre outras.

À escala da cadeia de valor, são elaboradas e revistas políticas de governação com vista a robustecer o sistema interno do Grupo em face do quadro legal e regulamentar aplicável e do crescimento e expansão internacional do Grupo, bem como a implementação da Função Autónoma de Conduta de Mercado, que tem como objetivo assegurar que as empresas de seguros do Grupo cumprem as regras de conduta de mercado. Neste sentido, são adotadas boas práticas com impacto no relacionamento com tomadores de seguros, segurados, beneficiários e terceiros lesados, no âmbito da atividade seguradora.

Relativamente aos conflitos de interesses, verificou-se o aprofundamento da Política de *Fit & Proper*, bem como a revisão da Política de Conflitos de Interesses relacionada com Produtos de Investimento com Base em Seguros para integrar menções relativas à sustentabilidade. O Código de Conduta, transversal a todo o negócio, reflete a preocupação com estas matérias, promovendo a transparência, a justiça e a imparcialidade.

CULTURA DE COMPLIANCE

A comunicação e a formação são pilares essenciais na construção de um programa de *Compliance* estruturado e na modelação e adoção de comportamentos éticos (Cultura de *Compliance*). Em 2022, as iniciativas de comunicação/formação abordaram o conjunto de riscos mais críticos para o Grupo Fidelidade: elevada exposição e/ ou impacto e cumprimento de obrigações legais ou regulamentares.



Práticas Anticoncorrenciais

O Grupo Fidelidade desenvolveu, em 2022, um programa de *compliance* em práticas concorrenciais, com o objetivo de implementar um processo contínuo de mitigação do risco de práticas anticoncorrenciais através de:

- sensibilização e formação de colaboradores;
- clarificação de responsabilidades para questões relacionadas com a concorrência;
- Incentivo à deteção precoce de quaisquer potenciais violações, evitando penalizações.

Este programa foi desenvolvido tendo como público-alvo todos os colaboradores e, em especial, os que pertencem a áreas que foram consideradas, pela sua exposição, de risco elevado.

Canais de Denúncia de Irregularidades

Em junho de 2022 foram implementados canais de comunicação de irregularidades e respetivos mecanismos de proteção do denunciante para a totalidade das empresas do Grupo Fidelidade. Com este projeto, pretende-se uma maior celeridade na deteção e investigação de práticas ilícitas ou irregulares, obrigando a uma rápida intervenção e resolução do problema. Os canais de denúncia permitem receber e dar seguimento às denúncias efetuadas, tendo sido também desenvolvidas políticas, processos e procedimentos para garantir aspetos como a integridade e confidencialidade da identidade dos denunciantes.

POLÍTICA DE COMUNICAÇÃO DE IRREGULARIDADES

A definição e implementação do sistema de comunicação de irregularidades (*whistleblowing*) e de proteção dos denunciantes envolveu a elaboração da Política de Comunicação de Irregularidades do Grupo Fidelidade, de acordo com o novo quadro legal da proteção do denunciante. O sistema de comunicação de irregularidades permite a todos os intervenientes conformar a sua atuação com princípios de ética, responsabilidade, conformidade legal e regras internas, constituindo, por isso, um reforço das medidas de identificação precoce de condutas desviantes e preocupações críticas, de mitigação de perdas financeiras e/ou reputacionais, da melhoria de processos e controlos internos, fomentando a integridade comportamental e identificando oportunidades de melhoria do bem-estar e desempenho dos colaboradores.

Modelo de Governance e Compliance Internacional

No contexto do desenvolvimento do Modelo de *Governance* Internacional do Grupo, foi implementado em 2022, um processo de monitorização dos riscos de *compliance* nas operações internacionais, delineando a necessidade de dar suporte às mesmas com vista a melhorar o modelo operacional e alcançar níveis de maturidade superiores. Ainda na esfera internacional, a Direção de *Compliance* liderou projetos em conjunto com a área de sistemas de informação, visando a introdução de melhorias no controlo do risco de branqueamento de capitais e implementação de processos de filtragem automática *online* e de monitorização de transações na Garantia Cabo Verde, SIM Moçambique, Fidelidade França e Fidelidade Angola.

Compliance de Produtos

Durante o ano de 2022, a Direção de *Compliance* continuou a aprofundar a implementação da metodologia de acompanhamento do ciclo de vida de gestão dos produtos - *Compliance by Design* - que procura garantir a sua intervenção no processo de criação/alteração de produtos através de:

- Avaliação dos riscos de *compliance* nos momentos relevantes do ciclo de vida do produto, com foco na fase de criação/desenho;
- Sessão de formação no *onboarding* dos novos Gestores de Produto, no âmbito do redesenho da respetiva função.

Este programa foi desenvolvido tendo como público-alvo os colaboradores com funções de *Marketing* e Comunicação e de Gestão de Produto.

Exemplos | Práticas & Iniciativas



FIDELIDADE SOCIEDADE GESTORA

A empresa implementa uma Política de Tratamento das Reclamações de Clientes, adota um procedimento de Reclamações de Participantes; e encontra-se a concluir a sua Política de Comunicação de Irregularidades (*whistleblowing*).

FIDELIDADE MACAU

Em 2022, desenvolveu sessões de capacitação sobre *Anti-money Laundering*, privacidade de dados e anticorrupção. Ao nível da cadeia de valor, implementa uma Política de Gestão de Reclamações que, encabeçada por um *Complaint Officer*, visa gerir os processos de investigação e reporte de queixas.

FIDELIDADE ANGOLA

A empresa dispõe, no âmbito do seu sistema de controlo interno, de um conjunto de mecanismos que permitem o reporte de preocupações, reclamações ou sugestões, por parte de diferentes *stakeholders*. Destacam-se, neste contexto, para *stakeholders* externos: (i) o Centro de Gestão de Reclamações, órgão de estrutura independente com reporte ao Conselho de Administração que assegura a gestão interna de processos, a resposta adequada e atempada a clientes e é interlocutor privilegiado em matéria de reclamações junto do Supervisor; (ii) Provedor do Cliente (Regulamento Provedor do Cliente), função autónoma, independente e de carácter consultivo, com intervenção em processos de reclamação de tomadores de seguro, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, que, entre outras atribuições, pode emitir recomendações à Fidelidade Angola. Numa perspetiva interna, a Fidelidade Angola tem processos de comunicação de irregularidades devidamente implementados e comunicados.

TENAX

A TENAX tem implementada uma Política de *Whistleblowing*.

3.3. Gestão do Risco

SISTEMAS DE GESTÃO DE RISCO E CONTROLO INTERNO

O sistema global de gestão de risco do Grupo Fidelidade integra as atividades diárias, contribuindo para a manutenção da sua solidez e estabilidade, através de um exercício contínuo de identificação, avaliação, gestão e monitorização dos riscos.

Este modelo de gestão de risco, alinhado com os requisitos previstos no regime de Solvência II, em vigor desde janeiro de 2016, assume-se, assim, como um instrumento fundamental na definição do perfil de risco do Grupo Fidelidade, possibilitando, sempre que necessário, a adoção de medidas adequadas e imediatas face a alterações de carácter material.

O Exercício de Autoavaliação dos Riscos e da Solvência (“ORSA”), que implica uma avaliação qualitativa e quantitativa de todos os riscos a que a Companhia está, ou poderá estar, exposta, e uma projeção da sua posição de solvência no curto a médio prazo, permite relacionar, numa visão prospetiva, risco, capital e retorno, no contexto da estratégia de negócio estabelecida. Paralelamente, desempenha um papel fundamental na monitorização, quer do perfil de risco do Grupo, quer da adequação do capital aos requisitos regulamentares e às necessidades internas de capital.

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

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



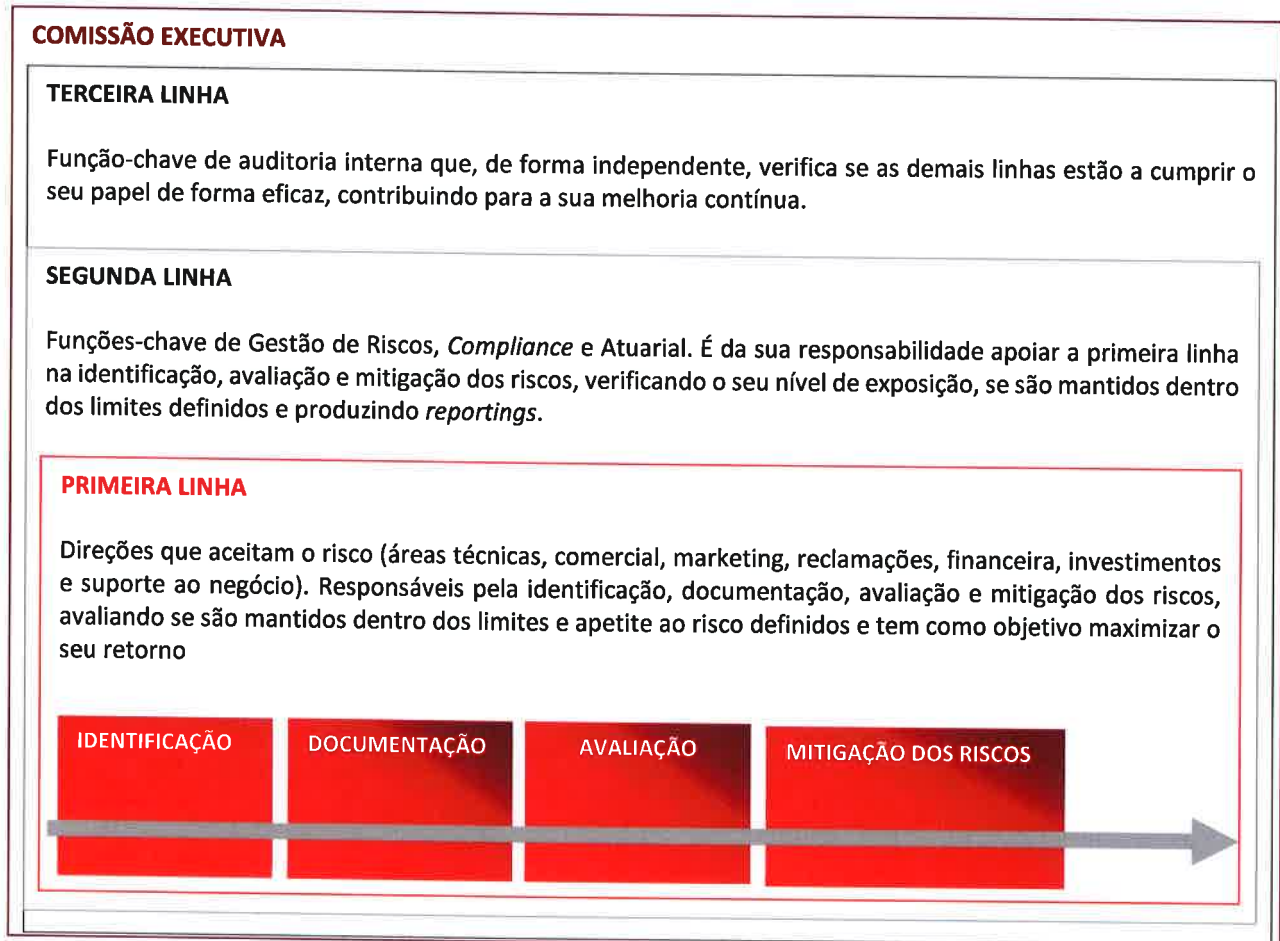
A par das funções-chave, a gestão dos sistemas de gestão de riscos e de controlo interno é também assegurada pelos seguintes Comitês:



PROCESSO DE GESTÃO DE RISCOS

A eficácia do processo de Gestão de Riscos é assegurada pela Comissão Executiva, que define o apetite pelo risco da empresa e os limites globais de tolerância face ao risco. O modelo adotado pelo Grupo dispõe de três linhas de defesa, com o objetivo de medir, monitorizar e controlar os riscos de forma adequada.

As três linhas têm a responsabilidade de reportar à Comissão Executiva todas as matérias relevantes no âmbito da gestão de risco.



O acompanhamento e controlo dos principais riscos intrínsecos à atividade seguradora do Grupo assumem particular relevância no âmbito da Gestão de Risco.

- **Risco específico de seguros**, decorrente da alteração adversa do valor dos passivos relativos a contratos de seguro dos ramos Vida e Não Vida;
- **Risco de mercado**, que reflete o risco de perda, em resultado de alterações adversas na situação financeira das empresas de seguros que compõem o Grupo;
- **Risco de crédito**, associado às perdas potenciais e incerteza quanto aos retornos esperados, por alterações adversas na situação financeira;
- **Risco operacional**, que traduz as perdas resultantes de falhas ou inadequação dos procedimentos internos de pessoas ou dos sistemas;
- **Risco de liquidez**, que reflete a possibilidade de não se deter ativos com liquidez suficiente para fazer face aos requisitos de fluxos monetários necessários ao cumprimento de obrigações para com os seus tomadores de seguros ou credores;
- **Risco de concentração**, que decorre de uma elevada exposição a determinadas fontes de risco que possa ocorrer, tais como categorias de ativos, linhas de negócio ou clientes;

- **Risco estratégico**, decorrente do potencial de impacto atual e futuro nos proveitos ou no capital que resultem de decisões de negócio inadequadas, implementação imprópria de decisões ou a falta de capacidade de resposta às alterações ocorridas no mercado;
- **Risco de continuidade de negócio**, refletindo os impactos potenciais que ameaçam as operações contínuas do Grupo, a sua resiliência e capacidade de resposta efetiva para a cadeia de valor.



PROCESSO DE GESTÃO DE RISCO | LA POSITIVA

A La Positiva, que segue o modelo de três linhas, adota uma metodologia para a priorização e avaliação de processos críticos, a partir de uma análise e seleção com base na relevância anual. Os riscos são identificados e classificados de acordo com a sua criticidade e impacto e são posteriormente propostos planos de mitigação de acordo com a análise de custo-benefício, realizada em conjunto com a primeira linha.

GESTÃO DE RISCOS FINANCEIROS E CONTABILIDADE DE COBERTURA

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

Os instrumentos financeiros derivados são mensurados pelo justo valor através dos resultados na data da sua contratação. Adicionalmente são refletidos em rubricas extrapatrimoniais pelo respetivo valor nominal.

Subsequentemente, os derivados são mensurados pelo respetivo justo valor. O justo valor é apurado:

- Com base em cotações obtidas em mercados ativos (por exemplo, no que respeita a futuros transacionados em mercados organizados);
- Com base em modelos que incorporam técnicas de valorização aceites no mercado, incluindo fluxos de caixa descontados e modelos de valorização de opções.

Derivados embutidos

Os derivados embutidos em contratos não derivados ou em contratos de base em passivos financeiros são separados e tratados como derivados autónomos, sempre que:

- As características económicas e os riscos do derivado embutido não estejam intimamente relacionados com as características económicas e os riscos do contrato de base;
- Um instrumento separado com os mesmos termos que o derivado embutido satisfizesse a definição de um derivado;
- O contrato híbrido não for mensurado pelo justo valor com as respetivas variações refletidas em ganhos e perdas;

Contabilidade de cobertura

O Grupo investe em derivados com o objetivo de cobertura da exposição do Grupo a riscos inerentes à sua atividade, designadamente a cobertura do justo valor de ativos em moeda estrangeira (risco de flutuação cambial), que aplica no âmbito da IAS 39. Os derivados também são utilizados na cobertura da exposição do Grupo à variabilidade de fluxos de caixa de taxa de juro e investimentos líquidos em operações estrangeiras.

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

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

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

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

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

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

O Grupo utilizou a contabilidade de cobertura para cobertura de justo valor de instrumentos de capital até 2019. À luz da IFRS 9 o Grupo já não tem contabilidade de cobertura para este propósito, no entanto, tem de manter as regras da referida cobertura por ter aplicado a IFRS 9 com abordagem de sobreposição.

GESTÃO DE RISCOS DE SUSTENTABILIDADE

Em 2020, o Grupo Fidelidade redefiniu a sua Política de Investimentos, de modo a contemplar os fatores ESG nos seus princípios e processos de investimento, concebendo o método “Fator ESG Compliant” para avaliar qualitativamente os riscos em matéria de sustentabilidade. Um método que permite minimizar os riscos e melhorar o desempenho financeiro a longo prazo, eleger investimentos que poderão gerar benefícios sociais e ambientais, ajudar no combate às alterações climáticas e contribuir para os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável.

14 7 ✓

EIXOS DE AVALIAÇÃO DE RISCO NOS PRINCÍPIOS E PROCESSOS DE INVESTIMENTO DO GRUPO FIDELIDADE:

- Responsabilidade e composição do Conselho de Administração
- Estabilidade dos Recursos Humanos
- Práticas sãs e responsáveis ao nível ambiental, que sinalizem a excelência operacional e a qualidade da gestão

Fator ESG Compliant

Para consubstanciar esta estratégia de atuação, o Grupo utiliza, ainda, outros critérios para avaliar o risco em investimentos que afetam de forma negativa e direta os fatores de sustentabilidade, designadamente os investimentos associados a violações dos Direitos Humanos e a uma clara desconsideração pelos impactos ambientais; investimentos que pertençam a setores de atividades cujos impactos no ambiente sejam tradicionalmente negativos, com exceção de empresas que tenham adotado procedimentos ou processos de efetiva mitigação de risco ambiental; investimentos que demonstrem explicitamente não ter em consideração os fatores ESG na sua atividade; e, por fim, investimentos que incentivem, de alguma forma, conflitos armados. Para além disso, o Grupo Fidelidade não considera investir em empresas que demonstrem ir contra as diretrizes da OCDE para Empresas Multinacionais e os Princípios Orientadores das Nações Unidas sobre Negócios e Direitos Humanos.

Enquanto investidor institucional em sociedades cotadas, o Grupo Fidelidade acompanha as suas participadas através da monitorização e análise da informação relativa a estratégia, estrutura de capital, risco, governo da sociedade, desempenho financeiro e não financeiro e impacto social e ambiental das mesmas. Tendo em conta os fatores de risco de cada sociedade participada, a análise é realizada considerando o perfil de risco do Grupo, o retorno esperado do investimento e os princípios ESG ponderados nessa decisão de investimento.

Por seu lado, a verificação do cumprimento dos princípios ESG pela carteira de investimentos em fundos geridos externamente (*Third Party Managed Investments*) é efetuada pelas respetivas entidades gestoras, sendo previamente verificado pelo Grupo Fidelidade se as mesmas detêm políticas ESG adequadas para o efeito. Essa verificação também ocorre nos fundos mais líquidos (ETF3) através da classificação efetuada pelas entidades mais representativas do mercado, como é o caso da *Sustainalytics*, MSCI e S&P. O processo de utilização de políticas ESG encontra-se bastante avançado a nível internacional, com a quase totalidade dos gestores de ativos aos quais o Grupo Fidelidade recorre a apresentar os seus relatórios e políticas de acordo com os fatores ESG e os PRI - Princípios de Investimento Responsável da ONU.

ABORDAGEM ÀS ALTERAÇÕES CLIMÁTICAS

Prevê-se que as alterações climáticas tenham impactos cada vez mais relevantes na indústria seguradora, materializando-se quer em riscos físicos quer em riscos de transição. Em termos regulatórios, nomeadamente ao nível do cálculo dos requisitos de capital das empresas de seguros, os riscos potenciais levantados pelo fenómeno das mudanças climáticas não são ainda capturados de forma explícita.

Para suprimir esta lacuna, a entidade de supervisão europeia (EIOPA – Autoridade Europeia dos Seguros e Pensões Complementares de Reforma) emitiu recentemente uma opinião relativa ao uso de cenários relacionados com as alterações climáticas a serem realizados no âmbito do exercício de Autoavaliação dos Riscos e da Solvência (ORSA) realizado pelas companhias de seguros já a partir de 2023.

A Companhia, no âmbito do seu exercício ORSA começou, em 2022, a incorporar a análise dos possíveis impactos das alterações climáticas. Esta análise passou, numa primeira fase, por uma avaliação qualitativa à materialidade dos vários riscos a que a Companhia pode estar exposta resultantes do fenómeno das alterações climáticas – riscos físicos e riscos de transição [reputacionais, legais (litígio), entre outros] - com especial foco, nesta fase, nos riscos de transição e, em particular, nos riscos incidentes sobre a carteira de ativos da Companhia.

Nos próximos exercícios esta análise qualitativa será complementada por uma análise quantitativa mais robusta com o objetivo de quantificar as potenciais perdas resultantes dos impactos das alterações climáticas. Esta análise terá por base

um conjunto de cenários cujos pressupostos principais serão o aumento das temperaturas médias em 1,5 °C e 2 °C, e que estimarão os potenciais impactos, quer nos ativos quer nas responsabilidades da Companhia.



ANÁLISE DE RISCO ESPECIALIZADO

No âmbito das atividades desenvolvidas pela SAFEMODE/DAR, é assegurada uma Análise de Risco Especializada (ARE) e o acompanhamento do risco da carteira de segurados, como suporte à atividade da Fidelidade nos ramos patrimonial, acidentes de trabalho e responsabilidade ambiental.

Objetivos:

- Seleção criteriosa de novos clientes e adequação das coberturas e do prémio
- Fidelização da carteira de clientes através da promoção de ações preventivas para a gestão do risco e a redução da sinistralidade
- Identificação, implementação e seguimento das medidas de prevenção e proteção, por forma a prevenir os acidentes e respetivo impacto nos custos diretos e indiretos nas empresas e nos seus trabalhadores, tornando-as mais sustentáveis
- Consolidar uma cultura de prevenção centrada no Cliente: Mais Prevenção, Menos Risco e Mais Seguro.

Para suportar a análise de risco foi concebida e implementada a plataforma Scorerisk, que permite aos técnicos, especializados e não especializados, a realização de relatórios de análise de risco e planos de ação para a sua mitigação de forma estruturada e digital. Importa salientar que a Scorerisk permite que toda a informação recolhida esteja disponível em SAS e possa ser utilizada em modelos de *analytics*.

Paralelamente, foram encetadas diversas iniciativas para partilhar conhecimentos e apoiar a análise de risco nas operações internacionais.

Para 2023, perspetiva-se uma aposta ainda mais sólida ao nível da sustentabilidade, ponderando-se a incorporação de questões específicas sobre esta matéria, bem como incluir nos planos de ação eventuais boas práticas e/ou de mitigação para o setor de atividade analisado, de modo a ser possível identificar riscos e oportunidades, consciencializando e influenciando os diferentes interlocutores.

CIBERSEGURANÇA

Para uma organização como a Fidelidade, a informação é um dos seus mais importantes ativos, não apenas a sua, mas também a dos seus clientes e parceiros. A preocupação não é recente, mas adquire, atualmente, contornos de prioridade estratégica com a proliferação de ameaças e ataques por parte de estruturas organizadas que, por motivações económicas ou táticas, colocam em risco as operações e a reputação de múltiplas organizações, à escala global.

Conhecer as diversas tipologias de ataques, desenvolver mecanismos de defesa, identificar lacunas e controlar processos, promovendo, em paralelo, a literacia dos utilizadores, tanto internos como externos, sobre segurança da informação é, por isso, essencial no atual contexto empresarial.

Para a Fidelidade, a cibersegurança está presente em tudo o que faz, numa abordagem *end to end*, desde a ideação até à implementação com um foco de melhoria contínua nas operações, no negócio e nas TI. O desenvolvimento de mecanismos de preparação, como a implementação de tecnologias, o teste de situações de reação ou o estudo de ataques realizados a outras organizações, revela-se fundamental, mas é complementado por uma proteção dos ativos dentro da organização (edifícios, *data centers* e *cloud*) e fora dela, numa lógica de “em qualquer local”. Conceitos como o *Zero Trust*, baseado na identidade e na verificação de todos os fluxos de tráfego e acessos a serviços e informação foram amadurecidos, sendo que, para a Fidelidade, a observação de grandes volumes de informação, a análise de modelos de comportamento, a correlação de eventos e a automação de ações, que integram a inteligência artificial na deteção e gestão do risco, são áreas em que faz, cada vez mais, sentido investir, privilegiando a prevenção à reação.

Ao nível da proteção e segurança de dados, o Grupo rege-se pelo Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados (“RGPD”) da União Europeia, que estabelece as regras relativas ao tratamento, por uma pessoa, uma empresa ou uma organização, de dados pessoais relativos a pessoas na UE. É adotada uma Política de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais, publicada no *website* das empresas do Grupo, que declara e orienta a correta recolha, tratamento e comunicação de dados. A segurança dos dados é assegurada nesta mesma política, evidenciando os mecanismos utilizados para a proteção e segurança *online*.

Exemplos | Práticas & Iniciativas



www.nosfidelidade.pt

Uma solução integrada de cibersegurança que resulta da parceria entre a Fidelidade e a NOS e articula uma abordagem preventiva, através de proteção antivírus, *backup* de informação e diagnóstico de vulnerabilidades, com uma abordagem reativa, através de um mecanismo de recuperação dos dados, passando por uma plataforma de diagnóstico que permite às empresas conhecer, de forma gratuita, o seu grau de vulnerabilidade e nível de exposição ao risco, sugerindo métodos de proteção adequados.

Esta solução integra o Fidelidade *Cyber Safety*, um seguro que oferece coberturas e serviços para a proteção do negócio face a riscos cibernéticos, designadamente: intrusão de terceiros nos sistemas informáticos (incluindo a garantia de extorsão); incumprimento do dever de custódia de dados de carácter pessoal; responsabilidade informáticas do segurado; violação do direito à honra e intimidade pessoal de terceiro, e cobertura opcional – perda de lucros.

14 2






RISCOS CIBERNÉTICOS | LA POSITIVA

Também a La Positiva realça a importância da segurança da informação e do combate aos riscos tecnológicos. Neste sentido, desenvolve vários mecanismos e iniciativas para reforçar a sua segurança neste âmbito:

- Solução Anti-Spam *Fortimail*: 100% das caixas de *email* protegidas contra ataques informáticos.
- Solução PAM / Forte de senhas: Monitorização e acesso seguro de utilizadores privilegiados à estrutura de TI.
- Rede EDR: Monitorização da rede e respetivo bloqueio face a padrões anómalos.
- *Rating* de Segurança Bitsight: Graças às medidas de segurança implementadas, a La Positiva alcançou 790 pontos, num total de 820, no *rating* Bitsight.
- Solução CASB – *Cloud Access Security Broker*, que monitoriza e protege os utilizadores de ataques informáticos ao navegar na *internet*, sem necessidade de ligação ao VPN.
- *Firewalls* de nova geração: Modernização do perímetro de segurança, a par dos *firewalls* internos.
- *Endpoint EDR*: Proteção de computadores e servidores, através de análise de comportamento em tempo real.
- *Database Firewall*: Solução de monitorização de importações para bases de dados críticas.

RISCOS E OPORTUNIDADES DE SUSTENTABILIDADE: A NOSSA ABORDAGEM

	 GOVERNANCE	 SOCIAL	 AMBIENTAL
RISCOS	<ul style="list-style-type: none"> • Compliance A definição pouco clara de funções e responsabilidades de cada área da Organização pode dar azo a situações de incumprimento legal e regulatório ao nível ambiental, social e de <i>governance</i>. • Reputacionais Um modelo de <i>governance</i> inadequado pode gerar má reputação e afetar negativamente os resultados da Organização. • Conflitos de interesse A insuficiência de medidas de prevenção e mitigação nesta matéria pode conduzir a decisões em detrimento dos interesses da Organização. • Perda de informação sensível A utilização inadequada de dados pode trazer danos para a Organização e, também, para os seus <i>stakeholders</i>. • Fraco envolvimento com os stakeholders Perda de confiança dos <i>stakeholders</i>, afastamento de investimentos e parcerias, resposta inadequada às necessidades e expectativas dos clientes. 	<ul style="list-style-type: none"> • Gestão inadequada do Capital Humano Pode gerar insatisfação, absentismo, presentismo e elevada taxa de rotatividade. • Investimento insuficiente na formação e no desenvolvimento dos colaboradores Pode conduzir à perda de talento e à diminuição da competitividade d Organização. • Atenção insuficiente aos riscos associados à saúde e ao bem-estar dos colaboradores Pode conduzir a situações de <i>burnout</i>, entre outras. • Incapacidade generalizada para atrair e reter talento Ausência de profissionais adequados ao modelo de desenvolvimento definido para a Organização, impactando a sua competitividade. • Políticas e práticas de responsabilidade social corporativa insuficientes Perda de confiança dos <i>stakeholders</i> e má reputação junto da sociedade. 	<ul style="list-style-type: none"> • Alterações Climáticas Riscos físicos – ondas de calor, incêndios rurais, secas, ventos fortes, cheias e inundações fluviais, inundações e galgamentos costeiros, nevões e ondas de frio - que afetam diretamente a vida das pessoas e, consequentemente, a Organização. Riscos de transição, que emergem da transição para uma sociedade de baixo carbono. Ex.: <i>Compliance</i> com uma regulamentação, cada vez mais, exigente; substituição de produtos e serviços existentes por opções de baixo carbono. Riscos financeiros, ligados ao comércio de carbono e a investimentos mal sucedidos em tecnologias alternativas.

OPORTUNIDADES

- **Melhoria da Gestão**

A realização de uma reflexão, integrada e contínua, sobre a esfera de ação de cada uma das áreas da Organização pode robustecer o sistema de *governance*. Ex.: Melhoria dos sistemas de controlo internos | Conceção de planos de ação preventivos, ao nível de segurança da informação, anticorrupção, entre outros, e coadjuvados, internamente, por mecanismos de *whistleblowing* e externamente, por canais de denúncia.

- **Criação de Valor**

A integração dos fatores de sustentabilidade na estratégia e no modelo de gestão da Organização aumenta o seu potencial de criação de valor e, consequentemente, a sua sustentabilidade a longo prazo.

- **Atração e retenção de talento**

Um modelo de *governance* sólido, ao nível da sustentabilidade, pode ser um importante fator de atração e retenção para profissionais que valorizam uma Organização com uma conduta responsável ao nível ambiental, social e de *governance*.

- **Acesso a novos mercados**

A implementação de práticas sustentáveis pode facilitar o acesso a mercados que exijam elevados níveis de *performance* a este nível.

- **Diminuição de custos**

A implementação de práticas sustentáveis conduz a uma gestão de recursos mais eficaz.

- **Criação de uma cultura organizacional positiva, diversa e inclusiva**

Conduz a um ambiente de trabalho saudável.

- **Implementação de medidas que melhorem a qualidade de vida dos colaboradores**

Aumenta a satisfação e a produtividade dos colaboradores.

- **Implementação de novos modelos de trabalho**

Promoção de uma maior conciliação entre a vida profissional, familiar e pessoal.

- **Investimento na formação e no desenvolvimento dos colaboradores**

Aumenta as suas competências e contribui para a competitividade da Organização.

- **Abordagem responsável em relação às comunidades em que a Organização atua**

Construção de relações positivas com os *stakeholders*.

Valorização da Organização por parte da Sociedade.

- **Desenvolvimento de políticas e práticas de responsabilidade social corporativa**

Gera confiança junto dos *stakeholders* e atrai parcerias.

- **Operacionais**

Poupança nos custos operacionais (eficiência energética)

- **Regulamentares**

Acesso a incentivos governamentais
Maior transparência e, consequentemente, maiores oportunidades de investimento

- **Económicas**

Cada vez mais investidores a procurar organizações empresas que tomam em consideração as alterações climáticas nas suas análises de risco.
Acesso a novos mercados.
Aumento de receitas com produtos e serviços verdes.

Vantagem competitiva, através da adoção de um modelo de negócio que reflete as mudanças conjunturais e, simultaneamente, responde às expectativas dos atuais consumidores.

A NOSSA ABORDAGEM PARA MINIMIZAR IMPACTOS NEGATIVOS E POTENCIAR IMPACTOS POSITIVOS

- Elaboração e revisão de políticas, processos e procedimentos**
 A definição e implementação de *enablers* da estratégia de negócio e de sustentabilidade, bem como das operações, potencia uma gestão sã e prudente da atividade, a par da criação de impacto positivo na sociedade.
- Sistematizar, analisar e acomodar os riscos de sustentabilidade na matriz de decisões**, permite avaliar os impactos negativos associados às operações e aos ativos potenciais ou efetivos e potenciar os impactos positivos relacionados com os aspetos de *governance*.
- Sensibilização e capacitação dos colaboradores** para a importância de refletir os fatores de sustentabilidade nas operações da Organização.
- Compromisso WeCare** ao longo de toda a esfera social do Grupo, regendo-se pela premissa de “não deixar ninguém para trás”.
- Medição anual da satisfação dos colaboradores**, com vista à conceção e implementação de medidas que contribuam progressivamente para o seu aumento.
- Realização de inquéritos para aferir riscos psicossociais**.
- Disponibilização de respostas sociais e benefícios** que respondem a preocupações e necessidades dos colaboradores.
- Implementação do *Smart Working***, um novo modelo de trabalho constituído por quatro tipologias: Novo Presencial, Híbrido; Parcialmente Remoto e Remoto.
- Aumento de formação e oportunidades de envolvimento**, como *team buildings* e eventos corporativos, e desenvolvimento para colaboradores.
- Fortalecimento dos programas de *reskilling* e *upskilling*** e de apoio a colaboradores em fim de carreira.
- Aposta no Prémio Fidelidade Comunidade**, aumentando o impacto positivo na Sociedade, a par de outras iniciativas de apoio social.
- Maior envolvimento com os *stakeholders***, designadamente através da iniciativa “Pensar Maior”.
- Assumir o papel de agente de mudança**, influenciando a sociedade no âmbito de uma transição justa e ecológica e atuando, com esse propósito, junto de toda a cadeia de valor.
- Enquanto **agente económico** estamos a traduzir as nossas preocupações ecológicas em soluções de negócios, ao nível de produtos, serviços e investimentos, e a contribuir para uma maior literacia nestas matérias junto dos nossos *stakeholders*.
- Considerar as alterações climáticas como uma prioridade** e promover a redução das emissões nas operações, designadamente na carteira do Grupo e na cadeia de valor.
- Desenvolvimento do projeto de *carbon footprint*** com análise de lacunas e roteiro, de modo a contribuir para o objetivo global de redução das emissões e avaliação da dependência dos combustíveis fósseis.
- Promover a eficiência** na utilização da energia e dos demais recursos, a par da mobilidade sustentável.
- Apoiar projetos que permitam o desenvolvimento de ecossistemas sustentáveis, que fomentem a biodiversidade.

4. PROPOSTA DE APLICAÇÃO DE RESULTADOS

A Fidelidade encerrou o exercício de 2022 com um resultado líquido de € 112.443.016,91, apurado numa base individual de acordo com as normas contabilísticas aplicáveis.

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

Reserva Legal	€ 11.244.301,70
Remanescente à disposição da Assembleia Geral	€ 101.198.715,21

Lisboa, 23 de fevereiro de 2023

AM Z

5. EVENTOS SUBSEQUENTES

Não se verificaram eventos subsequentes.



6. SOBRE O RELATÓRIO

Com foco na criação de valor sustentável através de uma visão integrada do nosso negócio, das nossas pessoas e da sociedade, o Grupo Fidelidade desenvolve o Relatório Único Integrado de Gestão em 2022, permitindo uma visão holística dos variados processos do Grupo. O Relatório apresenta informação não financeira, designadamente a identificada como material para os *stakeholders*, incluindo os temas ambientais, sociais e de *governance* (“ESG”), bem como informação financeira.

O Grupo Fidelidade, no âmbito do seu reporte de informação não financeira, relatou em conformidade com os *GRI Standards* nas empresas assinaladas com (*).

PERÍODO DE REPORTE

O conteúdo deste relatório anual reflete a *performance* e os resultados do Grupo Fidelidade de 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2022.

REPORTE DE INFORMAÇÃO NÃO FINANCEIRA:

PORTUGAL

- 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 (Sociedade Gestora de Organismos de Investimento Coletivo, S.A.) (*)
- FID I&D, S.A. (*)

INTERNACIONAL

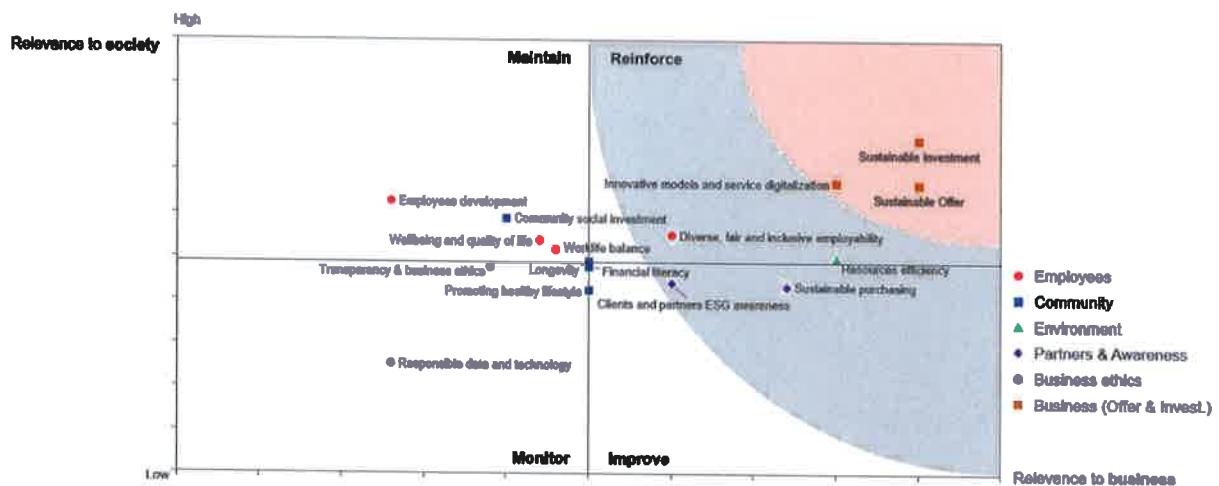
- Fidelidade Angola – Companhia de Seguros, S.A. (*)
- Fidelidade Ímpar (Fidelidade Moçambique – Companhia de Seguros, S.A.) (*)
- Garantia – Companhia de Seguros de Cabo Verde, S.A. (*)
- Alianza Compañía de Seguros y Reaseguros, S.A. (Bolívia) (*)
- Alianza Garantía Seguros y Reaseguros, S.A. (Paraguai) (*)
- Grupo La Positiva (La Positiva Generales Seguros y Reaseguros, S.A., La Positiva Vida Seguros y Reaseguros S.A., La Positiva EPS) (*)
- FID Seguros Generales, S.A. (*)
- Fidelidade Sucursal de Espanha
- Fidelidade Sucursal de França
- Fidelidade Macau (Fidelidade Macau – Companhia de Seguros, S.A. e Fidelidade Macau Vida - Companhia de Seguros, S.A.) (*)
- the prosperity company (*)
- Tenax Capital Limited
- Escritório Representação de Pequim

REPORTE DE INFORMAÇÃO FINANCEIRA:

- Alianza Compañía de Seguros y Reaseguros E.M.A. S.A.
- Alianza Garantía Seguros Y Reaseguros S.A.
- Alianza SAFI, S.A.
- Alianza Vida Seguros y Reaseguros S.A.
- Audatex
- Broggi Retail S.R.L
- Cares - Assistência e Reparações, S.A. (Ex-CMA)
- Cetra - Car Remarketing, S.A.
- CETRA - Centro Técnico de Reparação Automóvel, S.A.
- Clínica Fisiátrica das Antas, Lda.
- Companhia Portuguesa de Resseguro, S.A.
- EA One Holding, Inc.
- EAPS - Empresa de Análise, Prevenção e Segurança, S.A.
- FCM Beteiligungs GmbH
- FF Investment Luxembourg 1 S. a r.l.
- FID CHILE & MT JV SpA
- FID CHILE SEGUROS GENERALES S.A.
- Fid Chile SpA
- FID I (HK) Limited
- FID I&D
- FID III (HK) Limited
- FID LatAm SGPS, S.A.
- FID Loans 1 (Ireland) Limited
- FID Loans 2 Ireland Limited
- FID Perú S.A.
- Fid Real Assets SGPS, S.A.
- Fid Real Assets Spain, S.L.
- Fidelidade - Assistência e Serviços, Lda
- Fidelidade - Companhia de Seguros, S.A.
- Fidelidade - Consultoria e Gestão de Risco, Lda.
- Fidelidade - Property Europe, S.A.
- Fidelidade - Property International, S.A.
- Fidelidade - Serviços de Assistência, S.A. (antes Cares RH)
- Fidelidade - Sociedade Gestora de Org. de Investimento Imobiliário, S.A.
- Fidelidade Angola - Companhia de Seguros, S.A.
- Fidelidade Assistência - Companhia de Seguros, S.A.
- Fidelidade Macau - Companhia de Seguros, S.A.
- Fidelidade Macau Vida - Companhia de Seguros, S.A.
- FIIA IMOFID
- FIIF Saudeinveste
- FPE (BE) Holding
- FPE (HU) Kft.
- FPE (IT) Societá per Azioni
- FPE (Lux) 1
- FPE (PT) 2 OFFICE B, S.A.
- FPE (PT) 3 RESIDENTIAL, S.A.
- FPE (PT) 4 RET, S.A.
- FPE (PT) 5 PARK, S.A.
- FPE (PT) OFFICE A, S.A.
- FPE (PT), S.A.
- FPE (PT), SGPS, S.A.
- FPE (UK) 1 LIMITED
- FPI (AU) 1 PTY Limited
- FPI (LUX) Holding Sarl
- FPI (UK) 1 Limited
- FPI (US) 1 LLC
- FSG Saúde FIIF
- Full Assistance S.R.L.
- Fundo Broggi
- Garantia - Companhia de Seguros de Cabo Verde, S.A.
- GEP - Gestão de Peritagens, S.A.
- GEP Cabo Verde, Gestão de Peritagens Limitada
- GEP Moçambique - Gestão de Peritagens, Limitada
- GK Kita Aoyama Support 2
- GK Lisbon
- Godo Kaisha Moana (Project Tryton Y)
- Godo Kaisha Praia (Project Tryton Y)
- Higashi Shinagawa Teo TMK
- Highgrove-Investimentos e Participações, SGPS, S.A.
- La Positiva S.A. – Entidad Prestadora de Salud
- La Positiva Seguros y Reaseguros S.A.
- La Positiva Vida Seguros Y Reaseguros S.A.
- Liechtenstein Life Assurance AG
- Luz Saúde
- Madison 30-31 JV LLC
- Multi Health, S.A.
- Multicare - Seguros de Saúde, S.A.
- prosperity brokershome AG
- prosperity brokershome GmbH
- prosperity Cashtech AG
- prosperity funds SICAV
- prosperity solutions AG
- prosperity solutions GmbH
- Seguradora Internacional Moçambique, SA (SIM)
- SERFUN PORTUGAL, SGPS, S.A.
- TENAX CAPITAL LIMITED
- the prosperity company AG
- Thomas More Square (Lux) Sarl
- Thomas More Square (Lux) Holdings Sarl
- Thomas More Square (Lux) Investments Limited
- TMK Lisbon
- Universal - Assistência e Serviços, Lda.
- Via Directa - Companhia de Seguros, S.A.
- Worldwide Security Corporation S.A.

MATRIZ DE MATERIALIDADE

Em 2022, o Grupo Fidelidade desenvolveu a sua Matriz de Materialidade com a identificação dos temas de sustentabilidade mais relevantes (temas materiais)²⁹.



TEMAS MATERIAIS

- **Compras Sustentáveis**
- **Eficiência de Recursos**
- **Empregabilidade Diversa, Justa e Inclusiva**
- **Investimento Sustentável**
- **Modelos Inovadores e Digitalização do Serviço**
- **Oferta Sustentável**
- **Sensibilização ESG para Clientes e Parceiros**

VERIFICAÇÃO EXTERNA

De modo a analisar a conformidade e fiabilidade da informação disponibilizada, este documento foi sujeito a verificação por parte de entidade externa independente - Ernst & Young Audit & Associados, SROC, S.A. – ao nível da demonstração financeira e da demonstração não financeira, nesta última para Indicadores GRI – âmbito Portugal e La Positiva.

DÚVIDAS E ESCLARECIMENTOS

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

²⁹ Mais detalhe relativamente ao processo de auscultação a *stakeholders* que serviu de suporte ao desenvolvimento da matriz de materialidade disponível no capítulo 1.3 A Nossa Estratégia.

7. ANEXOS RELATIVOS A INFORMAÇÃO NÃO FINANCEIRA

7.1. Os Nossos Indicadores | Grupo Fidelidade

NOTAS METODOLÓGICAS:

Indicadores GRI

Âmbito Portugal

- **Segurador:** 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.)
- **Outros Setores:** 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.; e FID I&D, S.A.
- **Imobiliário** – Fidelidade Property (Fidelidade Property Europe, S.A.); Fidelidade – SGOIC (Sociedade Gestora de Organismos de Investimento Coletivo, S.A.)

Âmbito Internacional

- **La Positiva**
- **Europa:** the prosperity company
- **África:** Fidelidade Angola – Companhia de Seguros, S.A.; Fidelidade Ímpar (Fidelidade Moçambique – Companhia de Seguros, S.A.); e Garantia – Companhia de Seguros de Cabo Verde, S.A.
- **América Latina:** Alianza Compañía de Seguros y Reaseguros, S.A. (Bolívia); Alianza Garantia Seguros y Reaseguros, S.A. (Paraguai); e FID Seguros Generales, S.A.
- **Ásia:** Fidelidade Macau (Fidelidade Macau – Companhia de Seguros, S.A. e Fidelidade Macau Vida - Companhia de Seguros, S.A.)

ÂMBITO PORTUGAL

AW

CONTEÚDOS GERAIS

	FIDELIDADE					OK! TELESEGUROS					MULTICARE					FIDELIDADE ASSISTANCE					
	2019	2020	2021	2022	Var 21-22	2019	2020	2021	2022	Var 21-22	2019	2020	2021	2022	Var 21-22	2019	2020	2021	2022	Var 21-22	
2-7 e 2-8																					
Total de colaboradores	2 489	2 595	2 658	2 727	3%	75	74	70	72	3%	267	259	275	278	1%	178	173	185	192	4%	
Homens	1,032	1 063	1 077	1 090	1%	25	26	25	24	-4%	77	73	82	79	-4%	77	77	85	87	2%	
Mulheres	1 457	1 532	1 581	1 637	4%	50	48	45	48	7%	190	186	193	199	3%	101	96	100	105	5%	
Tipo de Emprego																					
Full-time	2 482	2 587	2 650	2 719	3%	74	72	69	72	4%	266	258	273	277	1%	123	121	151	159	5%	
Homens	1 029	1 059	1 073	1 087	3%	225	25	24	24	0%	25	73	82	79	-4%	53	54	69	73	6%	
Mulheres	1 453	1 528	1 577	1 632	1%	49	47	45	48	7%	47	185	191	198	4%	70	67	82	86	5%	
Part-time	7	8	8	8	0%	1	2	1	0	-100%	1	1	2	1	-50%	55	52	34	33	-3%	
Homens	3	4	4	3	-25%	0	1	1	0	-100%	1	0	0	0	NA	24	23	16	14	-13%	
Mulheres	4	4	4	5	25%	1	1	0	0	NA	1	1	2	1	-50%	31	29	18	19	6%	
Tipo de Contrato																					
Quadro permanente	2 419	2 586	2 654	2 724	3%	69	72	70	72	3%	252	258	273	277	1%	173	171	182	171	-6%	
Homens	1 009	1 060	1 074	1 089	1%	23	26	25	24	-4%	71	72	82	79	-4%	77	77	85	80	-6%	
Mulheres	1 410	1 526	1 580	1 635	3%	46	46	45	48	7%	181	186	191	198	4%	94	94	97	91	-6%	
Contrato a termo	70	9	4	3	-25%	6	2	0	0	NA	15	1	0	1	NA	5	2	3	21	600%	
Homens	23	3	3	1	-67%	2	0	0	0	NA	6	1	0	0	NA	0	0	0	7	NA	
Mulheres	47	6	1	2	100%	4	2	0	0	NA	9	0	0	1	NA	5	2	3	14	367%	
Total de trabalhadores não colaboradores																					
Subcontratados	NR	NR	NR	406	NA	0	0	0	0	NA	NR	NR	13	4	NA	0	0	0	0	NA	

SAFEMODE

CARES

CAR SERVICE

GEP

	GEP					CAR SERVICE					CARES					SAFEMODE					
	2019	2020	2021	2022	Var 21-22	2019	2020	2021	2022	Var 21-22	2019	2020	2021	2022	Var 21-22	2019	2020	2021	2022	Var 21-22	
2-7 e 2-8																					
Total de colaboradores	57	58	56	55	-2%	28	26	25	30	20%	51	53	53	54	2%	47	48	51	55	8%	
Homens	45	48	46	42	-9%	18	16	16	19	19%	27	24	24	22	-8%	24	23	24	24	0%	
Mulheres	12	10	10	13	30%	10	10	9	11	22%	24	29	29	32	10%	23	25	27	31	15%	
Tipo de Emprego																					
Full-time	56	58	56	55	-2%	28	26	25	30	20%	51	53	53	54	2%	46	47	49	53	8%	
Homens	44	48	46	42	-9%	18	16	16	19	19%	27	24	24	22	-8%	23	22	22	22	22	
Mulheres	12	10	10	13	30%	10	10	9	11	22%	24	29	29	32	10%	23	25	27	31	31	
Part-time	1	0	0	0	NA	0	0	0	0	NA	0	0	0	0	NA	1	1	2	2	0%	
Homens	1	0	0	0	NA	0	0	0	0	NA	0	0	0	0	NA	1	1	2	2	0%	
Mulheres	0	0	0	0	NA	0	0	0	0	NA	0	0	0	0	NA	0	0	0	0	NA	
Tipo de Contrato																					
Quadro permanente	56	58	56	55	-2%	24	24	24	26	8%	51	53	53	54	2%	43	48	51	55	8%	
Homens	44	48	46	42	-9%	17	16	15	17	13%	27	24	24	22	-8%	22	23	24	24	0%	
Mulheres	12	10	10	13	30%	7	8	9	9	0%	24	29	29	32	10%	21	25	27	31	15%	
Contrato a termo	1	0	0	0	NA	4	2	1	4	300%	0	0	0	0	NA	4	0	0	0	NA	
Homens	1	0	0	0	NA	1	0	1	2	100%	0	0	0	0	NA	2	0	0	0	NA	
Mulheres	0	0	0	0	NA	3	2	0	2	NA	0	0	0	0	NA	2	0	0	0	NA	
Total de trabalhadores não colaboradores																					
Subcontratados	0	0	0	0	NA	0	0	0	0	NA	0	0	0	0	0	NR	NR	NR	75 ³⁰	NA	

³⁰ No âmbito da prestação de serviços de Medicina do Trabalho, a Safemode tem necessidade de recorrer a um elevado número de profissionais, alguns pontualmente e outros de forma mais sistemática ou contínua.

	FIDELIDADE PROPERTY						FIDELIDADE SGOIC						2022
	2019	2020	2021	2022	Var 21-22	2019	2020	2021	2022	Var 21-22			
2-7 e 2-8													
Total de colaboradores	36	41	45	43	-4%	9	11	11	15	36%	15	2	
Homens	19	21	23	22	-4%	2	3	3	6	100%	6	2	
Mulheres	17	20	22	21	-5%	7	8	8	9	13%	9	0	
Tipo de Emprego													
Full-time	36	41	45	43	-4%	9	11	11	15	36%	15	2	
Homens	19	21	23	22	-4%	2	3	3	6	100%	6	2	
Mulheres	17	20	22	21	-5%	7	8	8	9	13%	9	0	
Part-time	0	0	0	0	NA	0	0	0	0	NA	0	0	
Homens	0	0	0	0	NA	0	0	0	0	NA	0	0	
Mulheres	0	0	0	0	NA	0	0	0	0	NA	0	0	
Tipo de Contrato													
Quadro permanente	36	41	45	43	-4%	9	11	11	15	36%	15	2	
Homens	19	21	23	22	-4%	2	3	3	6	NA	6	2	
Mulheres	17	20	22	21	-5%	7	8	8	9	NA	9	0	
Contrato a termo	0	0	0	0	NA	0	0	0	0	NA	0	0	
Homens	0	0	0	0	NA	0	0	0	0	NA	0	0	
Mulheres	0	0	0	0	NA	0	0	0	0	NA	0	0	
Total de trabalhadores não colaboradores													
Subcontratados	0	0	0	0	NA	0	0	0	0	NA	0	0	

FIDELIDADE OK! TELESEGUROS MULTICARE FIDELIDADE ASSISTANCE GEP

2-16	2022	2022	2022	2022	2022
Comunicação de preocupações críticas					
Número de preocupações críticas registadas	NR	NR	NR	0	NR
Tipo de preocupações críticas registadas	NR	NR	NR	NA	Preocupação com a grau de satisfação dos nossos clientes

CAR SERVICE CARES SAFEMODE FIDELIDADE PROPERTY FIDELIDADE SGOIC FID I&D

2-16	2022	2022	2022	2022	2022
Comunicação de preocupações críticas					
Número de preocupações críticas registadas	NR	NR	1	NR	NR
Tipo de preocupações críticas registadas	NR	NR	As preocupações com o impacto das suas atividades sobre os seus <i>stakeholders</i> estão refletidas na Política de Privacidade e Gestão de Dados Pessoais e Privacidade.	NR	NA

TODAS AS EMPRESAS NACIONAIS

2-21	2022
Rácio da remuneração total anual	
Rácio de remuneração total anual do indivíduo mais bem pago da organização e remuneração total anual média dos colaboradores	NR
Rácio entre o aumento percentual na remuneração total anual do indivíduo mais bem pago da organização e o aumento percentual médio na remuneração total anual de todos os colaboradores	NR

TODAS AS EMPRESAS NACIONAIS

2-27	2022
Nº de casos significativos de não conformidade com leis e regulamentos	Não se registaram coimas ou sanções não monetárias resultantes de não conformidade com leis e regulamentos
Nº de casos de não conformidade significativos em que foram aplicadas multas	0
Valor total de multas para casos de não conformidade significativos	0
Valor de multas para casos de não conformidade significativos que foram pagas durante o período de reporte (€)	0
Nº de Multas para casos de não conformidades ambientais e ecológicas significativas (€)	0

	FIDELIDADE	OK! TELESEGUROS	MULTICARE	FIDELIDADE ASSISTANCE	GEP
2-30	2022	2022	2022	2022	2022
Acordos de Negociação Coletiva					
Nº Colaboradores abrangidos por acordos de negociação coletiva	2 648	72	278	192	2
% de Colaboradores abrangidos por acordos de negociação coletiva	97,1%	100%	100%	100%	4%

	CAR SERVICE	CARES	SAFEMODE	FIDELIDADE PROPERTY	FIDELIDADE SGOIC	FID I&D
2-30	2022	2022	2022	2022	2022	2022
Acordos de Negociação Coletiva						
Colaboradores abrangidos por acordos de negociação coletiva	30	1	6	21	0	NR
% de Colaboradores abrangidos por acordos de negociação coletiva	100 %	2%	11%	49%	0%	NR

INDICADORES ECONÓMICOS

SEGURADOR OUTROS SETORES³¹ IMOBILIÁRIO

201-1	2020	2021	2022	Var 21-22	2020	2021	2022	Var 21-22	2020	2021	2022	Var 21-22
Valor económico direto gerado (receitas)	2 260 589 379 €	2 381 462 145 €	2 598 342 649 €	9%	39 087 531 €	43 870 984 €	45 229 330 €	3%	5 647 418 €	12 088 152 €	26 463 836 €	119%
Valor económico direto distribuído	462 801 916 €	511 482 385 €	558 341 028 €	9%	35 521 562 €	39 067 360 €	41 862 466 €	7%	5 937 913 €	6 030 074 €	7 782 087 €	29%
Fornecedores (FSE)	136 976 825 €	148 393 660 €	155 634 645 €	5%	29 141 765 €	32 312 090 €	14 865 560 €	-54%	2 178 023 €	2 604 242 €	2 569 004 €	-1%
Mediadores (comissões)	142 294 959 €	149 783 325 €	165 810 821 €	11%	- €	- €	- €	NA	NA	NA	- €	NA
Colaboradores (gastos com pessoal)	163 017 751 €	176 783 634 €	189 132 814 €	7%	6 200 870 €	6 575 558 €	7 012 109 €	7%	3 333 557 €	2 656 343 €	4 820 765 €	81%
Estado (impostos)	16 631 651 €	20 990 810 €	20 045 906 €	-5%	148 434 €	148 412 €	215 226 €	45%	424 833 €	769 490 €	390 385 €	-49%
Instituições financeiras (juros de empréstimos)	2 024 429 €	14 250 383 €	24 539 914 €	72%	30 493 €	31 095 €	34 041 €	9%	NA	NA	0 €	NA
Acionistas (dividendos)	0 €	0 €	0 €	NA	0 €	0 €	0 €	NA	NA	NA	0 €	NA
Comunidade (donativos, mecenato)	1 856 301 €	1 280 575 €	3 176 929 €	148%	0 €	205 €	750 €	266%	1 500 €	NA	1 933 €	NA
Valor económico retido	1 797 787 463 €	1 869 979 759 €	2 040 001 621 €	9%	3 565 969 €	4 803 623 €	23 101 645 €	381%	-	290 496 €	18 681 750 €	208%

³¹ Reporte respeitante a GEP, Car Service, Cares e Safemodre.



	FIDELIDADE	OKI TELESEGUROS	MULTICARE	FIDELIDADE ASSISTANCE	GEP	
201-2	2022	2022	2022	2022	2022	
Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades para as atividades da organização, devido às alterações climáticas.	NR	NR	NR	Não desenvolve uma análise das implicações financeiras e outros riscos e oportunidades para as suas atividades devido às alterações climáticas.	As alterações climáticas, nomeadamente as tempestades, são uma oportunidade para a GEP aumentar a sua prestação de serviços.	
	CAR SERVICE	CARES	SAFEMODE	FIDELIDADE PROPERTY	FIDELIDADE SGOIC	FID I&D
201-2	2022	2022	2022	2022	2022	2022
Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades para as atividades da organização, devido às alterações climáticas.	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 relevantes ao nível de pessoal, devido à necessidade de mais pessoas em determinados períodos do ano.	Considera que o impacto das alterações climáticas no desenvolvimento do seu negócio é pouco relevante.	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 relevantes ao nível de pessoal, devido à necessidade de mais pessoas em determinados períodos do ano.

GEP **CAR SERVICE** **CARES** **SAFEMODE**

	2022	2022	2022	2022
202-1 2 202-2				
Rácio entre o salário mais baixo e o salário mínimo local homens	NR	NR	NR	NR
Rácio entre o salário mais baixo e o salário mínimo local mulheres	NR	NR	NR	NR
Salário mais baixo homens	NR	NR	NR	NR
Salário mais baixo mulheres	NR	NR	NR	NR
Salário mínimo	NR	NR	NR	NR
Proporção de cargos de gestão de topo ocupado por indivíduos provenientes da comunidade local	NR	NR	NR	NR
Membros de gestão de topo contratados localmente	NR	NR	NR	NR
Nº total de membros da gestão de topo	NR	NR	NR	NR

FIDELIDADE PROPERTY FIDELIDADE SGOIC FID I&D

	2022	2022	2022
202-1 2 202-2			
Rácio entre o salário mais baixo e o salário mínimo local homens	NR	NR	NR
Rácio entre o salário mais baixo e o salário mínimo local mulheres	NR	NR	NR
Salário mais baixo homens	NR	NR	NR
Salário mais baixo mulheres	NR	NR	NR
Salário mínimo	NR	NR	NR
Proporção de cargos de gestão de topo ocupado por indivíduos provenientes da comunidade local	NR	NR	NR
Membros de gestão de topo contratados localmente	NR	NR	NR
Nº total de membros da gestão de topo	NR	NR	NR

IMOBILIÁRIO

OUTROS SETORES

SEGUrador

	SEGUrador			OUTROS SETORES			IMOBILIÁRIO		
	2021	2022	Var 21-22	2021	2022	Var 21-22	2021	2022	Var 21-22
Investimentos em infraestruturas e serviços oferecidos	338 289 €	358 263 €	6%	0	0	NA	0	NR	NA
Oferta de seguros ³²	237 620 €	221 398 €	-7%	0	0	NA	0	NR	NA
Pagamentos <i>ex-gratia</i> ³³	97 475 €	133 683 €	37%	0	0	NA	0	NR	NA

³² Valor referente a Fidelidade, OKI teleseguros e Multicare.

³³ Valor referente a Fidelidade e OKI teleseguros.

	FIDELIDADE	OK! TELESEGUROS	MULTICARE	FIDELIDADE ASSISTANCE	GEP
	2022	2022	2022	2022	2022
203-2	<p>A opção Sustentável do MySavings e o AP1 <i>Mobility</i> são produtos que, pela sua natureza, estão alinhados com os Princípios de Investimento e Utilização Responsável, dedicados à criação consciente de um impacto social e ambiental positivo.</p> <p>De uma forma geral, todos os produtos que a Fidelidade disponibiliza neste momento para este universo de pessoas, tais como o <i>Activcare 60+</i>, e alguns produtos financeiros como é o caso do PPR Evoluir cuja entrega mensal mínima é apenas 25€, poderão fazer a diferença no que respeita a produtos e serviços para pessoas de baixa renda. Pelas suas características poderão colmatar alguma necessidade de cuidados de saúde e, por outro lado, conseguir alavancar a possibilidade de se poder ter uma poupança.</p>	NR	NR	NR	NR
Impactos económicos indiretos significativos					

14 2

	CAR SERVICE	CARES	SAFEMODE	FIDELIDADE PROPERTY	FIDELIDADE SGOIC	FID I&D
	2022	2022	2022	2022	2022	2022
203-2	2022	2022	2022	2022	2022	2022
Impactos económicos indiretos significativos	Aumento do custo da energia (eletricidade e gás) e das matérias-primas (peças e tintas). Programa de harmonização das regalias sociais da empresa.	NR	NR	NR	NR	NR

	FIDELIDADE	OK! TELESEGUROS	MULTICARE	FIDELIDADE ASSISTANCE	GEP
	2022	2022	2022	2022	2022
204-1	2022	2022	2022	2022	2022
Proporção de gastos com fornecedores locais	93%	92%	93%	100%	100%
Gastos totais com fornecedores (€)	122 383 512	1 425 253	3 602 822	807 641	49 597
Gastos com fornecedores locais (€)	113 665 390	1 307 243	3 367 316	807 641	49 597
Definição de locais	NR	NR	NR	NR	NR

	CAR SERVICE	CARES	SAFEMODE	FIDELIDADE PROPERTY	FIDELIDADE SGOIC	FID I&D
	2022	2022	2022	2022	2022	2022
204-1	2022	2022	2022	2022	2022	2022
Proporção de gastos com fornecedores locais	100%	100%	100%	94%	100%	62%
Gastos totais com fornecedores (€)	406 453	65 953	74 129	146 588 988	7 640	565 239
Gastos com fornecedores locais (€)	406 453	65 953	74 129	137 091 938	7 640	348 145
Definição de locais	NR	NR	NR	NR	NR	NR

FIDELIDADE ASSISTANCE

MULTICARE

OK! TELESEGUROS

FIDELIDADE

	2022	2022	2022	2022
205-1 e 205-2				
Avaliações das operações de riscos de corrupção	Nas auditorias internas realizadas não foi identificada nenhuma situação que configure uma situação de corrupção.	Não foram efetuadas análises desta natureza. O projeto de implementação do programa de prevenção do risco de corrupção contempla uma linha de trabalho dedicada à comunicação e formação na organização. As ações formativas e de conscientização ocorrerão em 2023.	0	a) Não foram realizadas ações desta natureza. b) Risco associado aos Departamentos de Contabilidade/Financeiro e Jurídico, 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	Não foram ministradas horas de formação nas políticas e práticas anticorrupção da organização. O projeto de implementação do programa de prevenção do risco de corrupção contempla uma linha de trabalho dedicada à comunicação e formação na organização. As ações formativas e de conscientização ocorrerão em 2023.	Não foram ministradas horas de formação nas políticas e práticas anticorrupção da organização.	0	Não foram ministradas horas de formação em políticas e práticas anticorrupção da organização.
Nº total de membros do órgão de gestão aos quais foram comunicadas as políticas e procedimentos anticorrupção adotados pela organização	0	0	0	0
Nº total de colaboradores aos quais foram comunicadas as políticas e procedimentos anticorrupção adotados pela organização	0	0	0	0
Nº total de fornecedores e parceiros de negócio aos quais foram comunicadas as políticas e procedimentos anticorrupção adotados pela organização	Em 2022 foi publicado o Plano de Prevenção da Corrupção e Infrações Conexas em Contratação Pública. O Documento foi disponibilizado a entidades públicas no contexto de procedimentos concursais.			
Nº total de membros do órgão de gestão aos quais que receberam formação no combate à corrupção	0	0	0	0

SAFEMODE

CARES

CAR SERVICE

GEP

205-1 e 205-2	2022	2022	2022	2022	2022
Avaliações das operações de riscos de corrupção	<p>Auditoria anual financeira + auditoria anual da qualidade: ajudam na deteção destes casos.</p> <p>Antecipando a legislação relacionada com o risco de corrupção, a Fidelidade tem vindo a implementar mecanismos que melhorem a capacidade de identificação e mitigação desse risco. Ex: criação de canais de denúncia e revisão do Código de Conduta.</p>	<p>0%</p> <p>Não foram efetuadas análises desta natureza.</p>	<p>Antecipando a legislação relacionada com o risco de corrupção, a têm vindo a ser implementados mecanismos que melhorem a capacidade de identificação e mitigação desse risco. Ex: criação de canais de denúncia e revisão do Código de Conduta.</p>	<p>Em 2022 não foram efetuadas avaliações de riscos de corrupção das operações. No entanto, a sociedade está comprometida com o combate à corrupção e às tentativas de suborno, cumprindo escrupulosamente as regras vigentes nessas matérias.</p>	
Comunicação e formação em políticas e procedimentos de combate à corrupção	Não Existiram	<p>0%</p> <p>Não foram ministradas horas de formação nas políticas e práticas anticorrupção da organização.</p>	<p>O projeto de implementação do programa de prevenção do risco de corrupção contempla uma linha de trabalho dedicada à comunicação e formação na organização.</p>	<p>Em 2022, não foram ministradas horas de formação nas políticas e práticas anticorrupção da organização.</p>	
Nº total de membros do órgão de gestão aos quais foram comunicadas as políticas e procedimentos anticorrupção adotados pela organização	0	0	0	0	0
Nº total de colaboradores aos quais foram comunicadas as políticas e procedimentos anticorrupção adotados pela organização	0	0	0	0	0
Nº total de fornecedores e parceiros de negócio aos quais foram comunicadas as políticas e procedimentos anticorrupção adotados pela organização	0	0	0	0	0
Nº total de membros do órgão de gestão aos quais receberam formação no combate à corrupção	0	0	0	0	0
<p>Em 2022 foi publicado o Plano de Prevenção da Corrupção e Infrações Conexas em Contratação Pública. O Documento foi disponibilizado a entidades públicas no contexto de procedimentos concursais.</p>					

FIDELIDADE PROPERTY

SGOIC

FID I&D

	2022	2022	2022
205-1 e 205-2			
<p>0</p> <p>Antecipando a legislação relacionada com o risco de corrupção, a Fidelidade tem vindo a implementar mecanismos que melhorem a capacidade de identificação e mitigação desse risco. Ex: criação de canais de denúncia e revisão do Código de Conduta.</p>	<p>Todas as entidades que têm relações de negócio com a Sociedade Gestora e com os Fundos por ela geridos passam pelo processo de análise, denominado por "KYC" <i>Know your Customer/Client</i>, 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 2022).</p>	<p>Não existiram indícios de corrupção. No entanto foram efetuadas medidas de <i>compliance</i>, no sentido de criar controlos adicionais à atividade.</p>	
<p>0</p> <p>Comunicação e formação em políticas e procedimentos de combate à corrupção</p>	<p>1. 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>2. Formação em Combate ao Branqueamento de Capitais e Financiamento de Terrorismo efetuada a todos os colaboradores e a todas as Unidades Orgânicas, incluindo a Administração da Sociedade Gestora.</p> <p>3. Todos os parceiros que têm uma relação de negócio com a Sociedade Gestora, necessitam de passar pelo processo de <i>Know Your Client /Customer</i>, sendo que os mesmos também o requerem à SGOIC, mantendo assim uma relação de transparência.</p>	<p>0</p>	
<p>0</p> <p>Nº total de membros do órgão de gestão aos quais foram comunicadas as políticas e procedimentos anticorrupção adotados pela organização</p>	<p>0</p> <p>Nº total de colaboradores aos quais foram comunicadas as políticas e procedimentos anticorrupção adotados pela organização</p>	<p>0</p>	
<p>0</p> <p>Nº total de fornecedores e parceiros de negócio aos quais foram comunicadas as políticas e procedimentos anticorrupção adotados pela organização</p>	<p>0</p> <p>Em 2022 foi publicado o Plano de Prevenção da Corrupção e Infrações Conexas em Contratação Pública. O Documento foi disponibilizado a entidades públicas no contexto de procedimentos concursais.</p>	<p>0</p>	
<p>0</p> <p>Nº total de membros do órgão de gestão aos quais que receberam formação no combate à corrupção</p>	<p>0</p>	<p>0</p>	



	FIDELIDADE	OK! TELESEGUROS	MULTICARE	FIDELIDADE ASSISTANCE	GEP
205-3	2022	2022	2022	2022	2022
Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas	0	0	0	NA	0

	CAR SERVICE	CARES	SAFEMODE	FIDELIDADE PROPERTY	SGOIC	FID I&D
205-3	2022	2022	2022	2022	2022	2022
Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas	0	0	0	NA	0	0

TODAS AS EMPRESAS NACIONAIS

206-1	2022
Ações judiciais por concorrência desleal, práticas de <i>antitrust</i> e monopólio.	<p>Não ocorreram ações judiciais por concorrência desleal, <i>antitrust</i> e práticas de monopólio, bem como os seus resultados.</p> <p>Em 2022, a Fidelidade iniciou o programa de <i>compliance</i>, em práticas anticorrecionais, que permitiu a avaliação do risco nas unidades orgânicas mais relevantes, bem como a implementação de oportunidades de melhoria em processos e sessões de formação intensivas a todos os colaboradores das unidades avaliadas.</p>

FIDELIDADE

OK! TELESEGUROS

MULTICARE

FIDELIDADE ASSISTANCE

207-1 a 207-4

2022

No que respeita a estratégia fiscal da Companhia, a mesma foi aprovada pela Comissão Executiva, enquanto órgão principal na tomada de decisões. A estratégia fiscal é transparente e exige o pleno cumprimento das normas fiscais, assente nas seguintes premissas:

- Analisar a evolução dos principais agregados contabilísticos, incluindo a congruência das operações registadas bem como a análise do desempenho e da posição financeira;
- Desenvolver um modelo de gestão proativa das obrigações fiscais que permita assegurar o cumprimento das normas de incidência fiscal;
- Assegurar e controlar as obrigações fiscais, nomeadamente o sistema de reporte da informação fiscal e gestão do contencioso fiscal;
- Interpretar e divulgar das normas legais e regulamentares da atividade, de incidência fiscal, promovendo a sua aplicação relativamente aos impostos e Taxas da respetiva responsabilidade;
- Acompanhar as Inspeções Fiscais, procedendo ao controlo e entrega da documentação solicitada;
- Prestar o apoio fiscal necessário às operações de investimento e desinvestimento, em Portugal ou no estrangeiro, quer nas fases de entrada e de saída, quer durante a permanência no projeto, assegurando a identificação dos impactos fiscais decorrentes da implementação da estrutura definida;
- Colaborar com Grupo na monitorização de situações que, no seu âmbito de atuação sejam suscetíveis de vir a ter qualquer impacto fiscal na posição da Companhia.

A Companhia dispõe de um Departamento de Fiscalidade, totalmente dedicado ao cumprimento da estratégia fiscal.

A Companhia privilegia a total transparência na informação, disponibilizando à sua casa-mãe a informação necessária a constar no *Country-by-Country Report* para posterior submissão junto das Autoridades Fiscais.

É da responsabilidade da Comissão Executiva e do CFO o *Governance*, controlo e gestão do risco fiscal.

Por forma a garantir a conformidade com a estratégia fiscal, a Companhia dispõe de um relatório denominado de *Tax FootPrint* que permite a identificação e quantificação de todos os impostos, sobretaxas e contribuições pagas. Este relatório, preparado por prestadores externos, fornece informações relevantes para a tomada de decisão e gestão, possibilitando comparativos e análises em diferentes níveis dos impostos e taxas cobrados/suportados pela Companhia. O *Tax FootPrint* pode, também, ajudar na identificação de potenciais contingências fiscais.

As declarações fiscais em matéria de IRC são revistas por prestadores externos com o objetivo de reduzir o risco em matéria fiscal.

Adicionalmente, sendo a Companhia um Grande Contribuinte, tem acompanhamento permanente da Unidade dos Grandes Contribuintes da Autoridade Tributária e Aduaneira por meio de inspeções fiscais periódicas.

A 15 de Dezembro de 2022 foi aprovada a Diretiva que transpôs para a lei europeia as regras de funcionamento de um dos Pilares do programa *Base Erosion and Profit Shifting* ("BEPS"), que tem como principal objetivo o combate à elisão fiscal, consubstanciada na reforma internacional alcançada em Outubro de 2021 no âmbito do G20 e da Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico (OCDE) - O denominado *Pillar 2*, tem por objetivo assegurar um nível mínimo de tributação a nível mundial de 15%, através de um mecanismo puramente interno e outro multilateral, aplicável a todos os grupos multinacionais. A transposição para as legislações internas dos Estados Membros terá que ser efetuada até 31 de dezembro de 2023, entrando o normativo em vigor para os exercícios que se iniciem após 31 de dezembro de 2023. Neste contexto, considerando a especial complexidade destas novas regras, assim como o prazo de transposição e aplicação que é bastante exigente, a Companhia encontra-se a analisar o normativo relevante e a preparar o atempado cumprimento dos expectáveis prazos legais.

A Companhia participa e contribui ativamente nas reuniões de trabalho com a Unidade dos Grandes Contribuintes e no Fórum dos Grandes Contribuintes, onde se discutem temas fiscais e promovem consensos na aplicação da lei fiscal e resolução de constrangimentos operacionais que dificultam a aplicação eficiente do normativo fiscal.

Adicionalmente, a Companhia tem igualmente representação na subcomissão para assuntos contabilísticos e fiscais na Associação Portuguesa de Seguradores, na qual se procuram as melhores soluções e consensos com vista ao cumprimento da legislação aplicável com impacto no sector segurador.

Relato geografia-a-
geografia

NR



GEP

CAR SERVICE

CARES

SAFEMODE

207-1 a 207-4	2022
Abordagem tributária	<p>No que respeita a estratégia fiscal da Companhia, a mesma foi aprovada pela Comissão Executiva, enquanto órgão principal na tomada de decisões. A estratégia fiscal é transparente e exige o pleno cumprimento das normas fiscais, assente nas seguintes premissas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Analisar a evolução dos principais agregados contabilísticos, incluindo a congruência das operações registadas bem como a análise do desempenho e da posição financeira; • Desenvolver um modelo de gestão proativa das obrigações fiscais que permita assegurar o cumprimento das normas de incidência fiscal; • Assegurar e controlar as obrigações fiscais, nomeadamente o sistema de reporte da informação fiscal e gestão do contencioso fiscal; • Interpretar e divulgar as normas legais e regulamentares da atividade, de incidência fiscal, promovendo a sua aplicação relativamente aos Impostos e Taxas da respetiva responsabilidade; • Acompanhar as Inspeções Fiscais, procedendo ao controlo e entrega da documentação solicitada; • Prestar o apoio fiscal necessário às operações de investimento e desinvestimento, em Portugal ou no estrangeiro, quer nas fases de entrada e de saída, quer durante a permanência no projeto, assegurando a identificação dos impactos fiscais decorrentes da implementação da estrutura definida; • Colaborar com Grupo na monitorização de situações que, no seu âmbito de atuação sejam suscetíveis de vir a ter qualquer impacto fiscal na posição da Companhia. <p>A Companhia dispõe de um Departamento de Fiscalidade, totalmente dedicado ao cumprimento da estratégia fiscal.</p> <p>A Companhia privilegia a total transparência na informação, disponibilizando à sua casa-mãe a informação necessária a constar no <i>Country-by-Country Report</i> para posterior submissão junto das Autoridades Fiscais.</p> <p>É da responsabilidade da Comissão Executiva e do CFO o <i>Governance</i>, controlo e gestão do risco fiscal.</p> <p>Por forma a garantir a conformidade com a estratégia fiscal, a Companhia dispõe de um relatório denominado de <i>Tax FootPrint</i> que permite a identificação e quantificação de todos os impostos, sobretaxas e contribuições pagas. Este relatório, preparado por prestadores externos, fornece informações relevantes para a tomada de decisão e gestão, possibilitando comparativos e análises em diferentes níveis dos impostos e taxas cobrados/suportados pela Companhia. O <i>Tax FootPrint</i> pode, também, ajudar na identificação de potenciais contingências fiscais.</p> <p>As declarações fiscais em matéria de IRC são revistas por prestadores externos com o objetivo de reduzir o risco em matéria fiscal.</p> <p>Adicionalmente, sendo a Companhia um Grande Contribuinte, tem acompanhamento permanente da Unidade dos Grandes Contribuintes da Autoridade Tributária e Aduaneira por meio de inspeções fiscais periódicas.</p> <p>A 15 de dezembro de 2022 foi aprovada a Diretiva que transpôs para a lei europeia as regras de funcionamento de um dos Pilares do programa <i>Base Erosion and Profit Shifting</i> ("BEPS"), que tem como principal objetivo o combate à elisão fiscal, consubstanciado na reforma internacional alcançada em Outubro de 2021 no âmbito do G20 e da Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico (OCDE) - O denominado <i>Pillar 2</i>. O <i>Pillar 2</i>, tem por objetivo assegurar um nível mínimo de tributação a nível mundial de 15%, através de um mecanismo puramente interno e outro multilateral, aplicável a todos os grupos multinacionais. A transposição para as legislações internas dos Estados Membros terá que ser efetuada até 31 de dezembro de 2023, entrando o normativo em vigor para os exercícios que se iniciem após 31 de dezembro de 2023. Neste contexto, considerando a especial complexidade destas novas regras, assim como o prazo de transposição e aplicação que é bastante exigente, a Companhia encontra-se a analisar o normativo relevante e a preparar o atempado cumprimento dos expectáveis prazos legais.</p> <p>A Companhia participa e contribui ativamente nas reuniões de trabalho com a Unidade dos Grandes Contribuintes e no Fórum dos Grandes Contribuintes, onde se discutem temas fiscais e promovem consensos na aplicação da lei fiscal e resolução de constrangimentos operacionais que dificultam a aplicação eficiente do normativo fiscal.</p> <p>Adicionalmente, a Companhia tem igualmente representação na subcomissão para assuntos contabilísticos e fiscais na Associação Portuguesa de Seguradores, na qual se procuram as melhores soluções e consensos com vista ao cumprimento da legislação aplicável com impacto no sector segurador.</p>
Governança, controlo e gestão de risco fiscal	
Envolvimento de <i>stakeholders</i> e gestão das suas preocupações quanto a impostos	
Relato geografia-a-geografia	NR




FIDELIDADE PROPERTY

SGOIC

FID I&D

207-1 a 207-4	2022	2022
Abordagem tributária	<p>No que respeita a estratégia fiscal da Companhia, a mesma foi aprovada pela Comissão Executiva, enquanto órgão principal na tomada de decisões. A estratégia fiscal é transparente e exige o pleno cumprimento das normas fiscais, assente nas seguintes premissas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Analisar a evolução dos principais agregados contabilísticos, incluindo a congruência das operações registadas bem como a análise do desempenho e da posição financeira; • Desenvolver um modelo de gestão proativa das obrigações fiscais que permita assegurar o cumprimento das normas de incidência fiscal; • Assegurar e controlar as obrigações fiscais, nomeadamente o sistema de reporte da informação fiscal e gestão do contencioso fiscal; • Interpretação e divulgação das normas legais e regulamentares da atividade, de incidência fiscal, promovendo a sua aplicação relativamente aos Impostos e Taxas da respetiva responsabilidade; • Acompanhar as Inspeções Fiscais, procedendo ao controlo e entrega da documentação solicitada; • Prestar o apoio fiscal necessário às operações de investimento e desinvestimento, em Portugal ou no estrangeiro, quer nas fases de entrada e de saída, quer durante a permanência no projeto, assegurando a identificação dos impactos fiscais decorrentes da implementação da estrutura definida; • Colaborar com Grupo na monitorização de situações que, no seu âmbito de atuação sejam suscetíveis de vir a ter qualquer impacto fiscal na posição da Companhia. <p>A Companhia dispõe de um Departamento de Fiscalidade, totalmente dedicado ao cumprimento da estratégia fiscal. A Companhia privilegia a total transparência na informação, disponibilizando à sua casa-mãe a informação necessária a constar no <i>Country-by-Country Report</i> para posterior submissão junto das Autoridades Fiscais.</p> <p>É da responsabilidade da Comissão Executiva e do CFO o <i>Governance</i>, controlo e gestão do risco fiscal.</p>	NR
Governança, controlo e gestão de risco fiscal	<p>Por forma a garantir a conformidade com a estratégia fiscal, a Companhia dispõe de um relatório denominado de <i>Tax FootPrint</i> que permite a identificação e quantificação de todos os impostos, sobretaxas e contribuições pagas. Este relatório, preparado por prestadores externos, fornece informações relevantes para a tomada de decisão e gestão, possibilitando comparativos e análises em diferentes níveis dos impostos e taxas cobrados/suportados pela Companhia. O <i>Tax FootPrint</i> pode, também, ajudar na identificação de potenciais contingências fiscais.</p> <p>As declarações fiscais em matéria de IRC são revistas por prestadores externos com o objetivo de reduzir o risco em matéria fiscal. Adicionalmente, sendo a Companhia um Grande Contribuinte, tem acompanhamento permanente da União dos Grandes Contribuintes da Autoridade Tributária e Aduaneira por meio de inspeções fiscais periódicas.</p> <p>A 15 de Dezembro de 2022 foi aprovada a Diretiva que transpõe para a lei europeia as regras de funcionamento de um dos Pilares do programa <i>Base Erosion and Profit Shifting</i> ("BEPS"), que tem como principal objetivo o combate à elisão fiscal, consubstanciado na reforma internacional alcançada em Outubro de 2021 no âmbito do G20 e da Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico (OCDE) - O denominado <i>Pillar 2</i>. O <i>Pillar 2</i>, tem por objetivo assegurar um nível mínimo de tributação a nível mundial de 15%, através de um mecanismo puramente interno e outro multilateral, aplicável a todos os grupos multinacionais. A transposição para as legislações internas dos Estados Membros terá que ser efetuada até 31 de dezembro de 2023, entrando o normativo em vigor para os exercícios que se iniciem após 31 de dezembro de 2023. Neste contexto, considerando a especial complexidade destas novas regras, assim como o prazo de transposição e aplicação que é bastante exigente, a Companhia encontra-se a analisar o normativo relevante e a preparar o atempado cumprimento dos expectáveis prazos legais.</p> <p>A Companhia participa e contribui ativamente nas reuniões de trabalho com a Unidade dos Grandes Contribuintes e no Fórum dos Grandes Contribuintes, onde se discutem temas fiscais e promovem consensos na aplicação da lei fiscal e resolução de constrangimentos operacionais que dificultam a aplicação eficiente do normativo fiscal.</p>	NR
Envolvimento de <i>stakeholders</i> e gestão das suas preocupações quanto a impostos	<p>Adicionalmente, a Companhia tem igualmente representação na submissão para assuntos contabilísticos e fiscais na Associação Portuguesa de Seguradores, na qual se procuram as melhores soluções e consensos com vista ao cumprimento da legislação aplicável com impacto no sector segurador.</p>	NR
Relato geografia-a-geografia	NR	NR



INDICADORES AMBIENTAIS
SEGURADOR ³⁴
OUTROS SETORES³⁵
IMOBILIÁRIO³⁶

	2021	2022	Var 21-22	2021	2022	Var 21-22	2021	2022	Var 21-22
301-1 e 301-2									
Materialis usados por peso ou volume* (ton)	103,9	107,0	3%	0,9	1,3	44%	0,0	0,2	100%
Consumo total de papel para impressão (ton)	103,9	107,0	3%	0,9	1,3	44%	0,0	0,2	100%
Papel com certificação FSC (consumo de papel para impressão com certificação FSC) (ton)	NR	NR	NA	NR	NR	NA	NR	NR	NA
Materialis reciclados usados (ton)	NR	NR	NA	NR	NR	NA	NR	NR	NA

* Os materiais usados em 2022 correspondem, na totalidade, a papel para impressão.

³⁴ Valor referente a Fidelidade e Multicare.

³⁵ Valor referente à Car Service.

³⁶ Valor referente à Fidelidade Property.

	SEGURADOR				OUTROS SETORES ³⁷				IMOBILIÁRIO	
	2021	2022	Var 21-22	2021	2022	Var 21-22	2021	2022	2021	Var 21-22
302-1 e 302-2										
Consumo total de energia na organização	35 788	40 481	13%	11 940	10 219	-14%	639	756		18%
Eletricidade (GJ)	21 472	23 634	10%	3 241	3 726	15%	170	153		-10%
Gasóleo (GJ)	9 377	10 543	12%	6 390	3 567	-44%	414	423		2%
Gasolina (GJ)	2 368	4 371	85%	27	51	90%	55	179		225%
Gás Natural (GJ)	2 570	1 933	-25%	2 282	2 875	26%	0	0		NA
Consumo de energia renovável	0	0	NA	0	0	NA	0	0		NA

³⁷ Valores referente a GEP, Cares, Car Service e Safemode.

EMPRESAS NACIONAIS

303-1 e 303-2	2022
Interações com água como um recurso partilhado	A água consumida nas operações do Grupo Fidelidade é proveniente da rede de abastecimento pública, cumprindo todos os requisitos legais para a captação, controlo de qualidade e distribuição que a lei obriga.
Gestão dos impactos relacionados com a descarga de água	O Grupo Fidelidade monitoriza mensalmente os consumos de água da sua atividade, nos diferentes edifícios e procura gerir o impacto da sua atividade através do controlo dos processos operacionais internos, da implementação de medidas de consumo eficiente de água e sensibilização dos colaboradores. O Grupo Fidelidade não identifica na sua operação direta áreas de stress hídrico para este relatório.

M 2

	SEGURADOR				OUTROS SETORES ³⁸				IMOBILIÁRIO			
	2021	2022	Var 21-22	2021	2022	Var 21-22	2021	2022	2021	2022	Var 21-22	
303-5												
Consumo total de Água (m ³)	12 024	20 244	68%	4 425	4 217	-5%	895	1 586			77%	

	SEGURADOR				OUTROS SETORES ³⁹				IMOBILIÁRIO			
	2021	2022	Var 21-22	2021	2022	Var 21-22	2021	2022	2021	2022	Var 21-22	
305-1 a 305-3												
Emissões totais (tCO ₂ eq)	2354	3429	46%	1013	692	-32%	46	60			32%	
Âmbito 1 (tCO ₂ eq)	1006	1124	12%	599	411	-31%	34	41			19%	
Âmbito 2 (tCO ₂ eq)	1224	1645	34%	179	259	45%	9	11			13%	
Âmbito 3 (tCO ₂ eq)	124	659	431%	234	23	-90%	2	8			343%	

³⁸ Valores referente a GEP, Cares, Car Service e Safemode.

³⁹ Valores referente a GEP, Cares, Car Service e Safemode.

EMPRESAS NACIONAIS

306-1 e 306-2	2022
Geração de resíduos e impactos significativos relacionados com resíduos	<p>A gestão dos resíduos e o seu impacto é uma preocupação para o Grupo Fidelidade em todas as atividades que desenvolve. Os resíduos produzidos são maioritariamente mistura de resíduos urbanos equiparados, papel e cartão, metais e plástico. A natureza do negócio do Grupo Fidelidade requer comunicação e documentação legal para os clientes e o consumo de papel é uma utilização material dos recursos naturais. O Grupo Fidelidade tem vindo a implementar processos para reduzir o consumo de papel, sustentando esta mudança para a comunicação digital e redução de papel no escritório.</p> <p>O objetivo do Grupo é o de minimizar os resíduos produzidos e melhorar continuamente a sua abordagem no uso eficiente e responsável dos recursos, nomeadamente a redução do consumo de plástico e de papel e a adoção de medidas de gestão dos resíduos mais eficiente. Os colaboradores foram sensibilizados para este problema global da poluição por resíduos.</p>
Gestão de impactos significativos associados a resíduos	<p>O Grupo Fidelidade gere os impactos da produção de resíduos, maioritariamente através da minimização do seu consumo de materiais e priorização da reutilização e/ou valorização dos mesmos no seu fim de vida. Com base nos princípios de economia circular, a Fidelidade tem apostado na implementação de medidas de redução da produção de resíduos, nomeadamente de eliminação do plástico de uso único (por exemplo, substituição de todos os copos de plásticos por vidro, espátulas de plástico para café por palhetas de madeira) e na promoção da aquisição de materiais e produtos sustentáveis e certificados. A gestão dos resíduos e dos seus impactos passa também pela implementação de medidas de sensibilização dos colaboradores de modo a contribuírem para este esforço.</p>

	SEGURADOR				OUTROS SETORES				IMOBILIÁRIO			
	2021	2022	Var 21-22	2021	2022	Var 21-22	2021	2022	2021	2022	Var 21-22	
306-3 a 306-5⁴⁰												
Peso total de resíduos produzidos (ton)	139,61	52,25	-63%	4,66	1,28	-73%	NR	NR	NR	NR	NR	NA
Resíduos não destinados para disposição final (ton)	139,38	51,49	-63%	4,66	1,28	-73%	NR	NR	NR	NR	NR	NA
Preparação para reutilização (ton)	NR	NR	NA	NR	NR	NA	NR	NR	NR	NR	NR	NA
Reciclado (ton)	139,38	51,49	NA	4,66	1,28	-73%	NR	NR	NR	NR	NR	NA
Outras operações de recuperação (ton)	NR	NR	NA	NR	NR	NA	NR	NR	NR	NR	NR	NA
Resíduos destinados para disposição final (ton)	0,23	0,76	231%	0	0	NA	0	0	0	0	0	NA
Incineração (ton)	NR	NR	NA	NR	NR	NA	NR	NR	NR	NR	NR	NA
Aterro	0,23	0,76	231%	NR	NR	NA	NR	NR	NR	NR	NR	NA
Outras operações de eliminação	NR	NR	NA	NR	NR	NA	NR	NR	NR	NR	NR	NA

⁴⁰Valores referentes a Fidelidade, OKI telessuros, Fidelidade Assistance, GEP, Safemode e Cares.

TODAS AS EMPRESAS NACIONAIS

308-1	2022
<p>Nº total de novos fornecedores avaliados com base em critérios ambientais</p>	<p>O Grupo Fidelidade, através da Direção de Sustentabilidade, está a finalizar o processo de aquisição de uma ferramenta que irá permitir facilitar a gestão de dados ESG, nomeadamente os relativos à avaliação de fornecedores.</p>

INDICADORES SOCIAIS

	FIDELIDADE					OK! TELESEGUROS					MULTICARE					FIDELIDADE ASSISTANCE					
	2020	2021	2022	Var 21-22	2020	2021	2022	Var 21-22	2020	2021	2022	Var 21-22	2020	2021	2022	Var 21-22	2020	2021	2022	Var 21-22	
401-1																					
Nº de novas contratações	174	207	260	26%	4	8	10	25%	12	25	20	-20%	69	68	69	1%					
Nº de novas contratações por faixa etária																					
18-29	111	114	141	24%	3	4	5	25%	6	17	9	-47%	41	46	46	0%					
30-39	37	55	85	55%	1	4	5	25%	3	4	9	125%	16	17	11	-35%					
40-49	23	34	32	-6%	0	0	0	NA	3	3	2	-33%	9	3	7	133%					
Maior ou igual a 50	3	4	2	-50%	0	0	0	NA	0	1	0	-100%	3	2	5	150%					
Nº de novas contratações por género																					
Masculino	72	102	101	-1%	2	3	3	0%	3	11	7	-36%	32	36	23	-36%					
Feminino	102	105	159	51%	2	5	7	40%	9	14	13	-7%	37	32	46	44%					
Taxa de novas contratações por faixa etária																					
18-29	4%	4%	5%	21%	4%	6%	7%	22%	2%	6%	3%	-48%	24%	25%	24%	-4%					
30-39	1%	2%	3%	51%	1%	6%	7%	22%	1%	1%	3%	123%	9%	9%	6%	-38%					
40-49	1%	1%	1%	-8%	0%	0%	0%	NA	1%	1%	1%	-34%	5%	2%	4%	125%					
Maior ou igual a 50	0%	0%	0%	-51%	0%	0%	0%	NA	0%	0%	0%	-100%	2%	1%	3%	141%					
Taxa de novas contratações por Género																					
Masculino	3%	4%	4%	-3%	3%	4%	4%	-3%	1%	4%	3%	-37%	18%	19%	12%	-38%					
Feminino	4%	4%	6%	48%	3%	7%	10%	36%	3%	5%	5%	-8%	21%	17%	24%	39%					



FIDELIDADE ASSISTANCE

MULTICARE

OK! TELESEGUROS

FIDELIDADE

	FIDELIDADE				OK! TELESEGUROS				MULTICARE				FIDELIDADE ASSISTANCE			
	2020	2021	2022	Var 21-22	2020	2021	2022	Var 21-22	2020	2021	2022	Var 21-22	2020	2021	2022	Var 21-22
401-1 (Continuação)	87	152	208	37%	4	5	8	60%	7	13	10	-23%	73	51	55	8%
Nº de saídas por faixa etária																
18-29	26	55	64	16%	2	2	5	150%	3	9	6	-33%	44	33	36	9%
30-39	18	25	46	84%	1	3	0	-100%	3	2	2	0%	16	12	8	-33%
40-49	5	7	18	157%	0	0	3	NA	1	2	2	0%	9	6	5	-17%
Maior ou igual a 50	38	65	80	23%	1	0	0	NA	0	0	0	NA	4	0	6	NA
Nº de saídas por género																
Masculino	47	83	100	20%	2	2	5	150%	5	7	4	-43%	33	27	18	-33%
Feminino	40	69	108	57%	2	3	3	0%	2	6	6	0%	40	24	37	54%
Taxa de saídas por faixa etária																
18-29	1%	2%	2%	13%	3%	3%	7%	143%	1%	3%	2%	-34%	25%	18%	19%	5%
30-39	1%	1%	2%	79%	1%	4%	0%	-100%	1%	1%	1%	-1%	9%	6%	4%	-36%
40-49	0%	0%	1%	151%	0%	0%	4%	NA	0%	1%	1%	-1%	5%	3%	3%	-20%
Maior ou igual a 50	1%	2%	3%	20%	1%	0%	0%	NA	0%	0%	0%	NA	2%	0%	3%	NA
Taxa de saídas por género																
Masculino	2%	3%	4%	17%	3%	3%	7%	143%	2%	3%	1%	-43%	19%	15%	9%	-36%

FIDELIDADE ASSISTANCE

MULTICARE

OK! TELESEGUROS

FIDELIDADE

401-1 (Continuação)	FIDELIDADE			OK! TELESEGUROS			MULTICARE			FIDELIDADE ASSISTANCE						
	2020	2021	2022	Var 21-22	2020	2021	2022	Var 21-22	2020	2021	2022	Var 21-22	2020	2021	2022	Var 21-22
Feminino	2%	3%	4%	53%	3%	4%	4%	-3%	1%	2%	2%	-1%	23%	13%	19%	49%
Taxa de rotatividade por faixa etária																
18-29	5%	3%	4%	18%	7%	4%	7%	62%	3%	5%	3%	-43%	49%	21%	21%	0%
30-39	2%	2%	2%	60%	3%	5%	3%	-31%	2%	1%	2%	81%	18%	8%	5%	-37%
40-49	1%	1%	1%	19%	0%	0%	2%	NA	2%	1%	1%	-21%	10%	2%	3%	28%
Maior ou igual a 50	2%	1%	2%	16%	1%	0%	0%	NA	0%	0%	0%	-100%	4%	1%	3%	430%
Taxa de rotatividade por gênero																
Masculino	5%	3%	4%	6%	5%	4%	6%	56%	3%	3%	2%	-40%	38%	17%	11%	-37%
Feminino	5%	3%	5%	50%	5%	6%	7%	22%	4%	4%	3%	-6%	45%	15%	22%	43%

	GEP					CAR SERVICE					CARES					SAFEMODE			
	2020	2021	2022	Var 21-22	2020	2021	2022	Var 21-22	2020	2021	2022	Var 21-22	2020	2021	2022	2020	2021	2022	Var 21-22
401-1	3	0	5	NA	1	2	5	150%	5	3	6	100%	2	4	7	2	4	7	75%
Nº de novas contratações por faixa etária																			
18-29	0	0	3	NA	1	1	2	100%	4	2	3	50%	0	1	2	0	1	2	100%
30-39	1	0	2	NA	0	1	3	200%	0	0	3	NA	2	3	3	2	3	3	0%
40-49	2	0	0	NA	0	0	0	NA	0	1	0	-100%	0	0	1	0	0	1	NA
Maior ou igual a 50																			
	0	0	0	NA	0	0	0	NA	1	0	0	NA	0	0	1	0	0	1	NA
Nº de novas contratações por gênero																			
Masculino	3	0	1	NA	0	2	3	50%	1	1	1	0%	1	2	1	1	2	1	-50%
Feminino	0	0	4	NA	1	0	2	NA	4	2	5	150%	1	2	6	1	2	6	200%
Taxa de novas contratações por faixa etária																			
18-29	0%	0%	5%	NA	4%	4%	7%	67%	8%	4%	6%	47%	0%	2%	4%	0%	2%	4%	85%
30-39	2%	0%	4%	NA	0%	4%	10%	150%	0%	0%	6%	NA	NA	6%	5%	NA	6%	5%	-7%
40-49	3%	0%	0%	NA	0%	0%	0%	NA	0%	2%	0%	-100%	0%	0%	2%	0%	0%	2%	NA
Maior ou igual a 50																			
	0%	0%	0%	NA	0%	0%	0%	NA	2%	0%	0%	NA	0%	0%	2%	0%	0%	2%	NA
Taxa de novas contratações por gênero																			
Masculino	5%	0%	2%	NA	0%	8%	10%	25%	2%	2%	2%	-2%	2%	4%	2%	2%	4%	2%	-54%
Feminino	0%	0%	7%	NA	4%	0%	7%	NA	8%	4%	9%	145%	2%	4%	11%	2%	4%	11%	178%



GEP CAR SERVICE CARES SAFEMODE

401-1 (continuação)	GEP					CAR SERVICE					CARES					SAFEMODE						
	2020	2021	2022	Var 21-22	2020	2021	2022	2020	2021	2022	Var 21-22	2020	2021	2022	2020	2021	2022	Var 21-22	2020	2021	2022	Var 21-22
Nº de saídas	1	2	5	150%	3	2	0	-100%	3	2	0	3	2	4	0	2	1	100%	0	2	1	-50%
Nº de saídas por faixa etária																						
18-29	0	0	2	NA	0	1	0	-100%	1	2	1	1	2	1	0	0	0	-50%	0	0	0	NA
30-39	0	0	1	NA	1	0	0	NA	1	0	0	1	0	0	0	2	1	NA	0	0	1	-50%
40-49	0	0	0	NA	1	0	0	NA	0	0	0	0	0	1	0	0	0	NA	0	0	0	NA
Maior ou igual a 50	1	2	2	0%	1	1	0	-100%	1	1	0	1	0	2	0	0	0	NA	0	0	0	NA
Nº de saídas por género																						
Masculino	1	0	4	NA	2	1	0	-100%	3	1	3	3	1	3	0	2	0	200%	0	2	0	-100%
Feminino	0	2	1	-50%	1	1	0	-100%	0	1	0	0	1	1	0	0	1	0%	0	0	1	NA
Taxa de saídas por faixa etária																						
18-29	0%	0%	4%	NA	0%	4%	0%	-100%	2%	4%	0%	2%	4%	2%	0%	0%	0%	-51%	0%	0%	0%	NA
30-39	0%	0%	2%	NA	4%	0%	0%	NA	2%	0%	0%	2%	0%	0%	0%	4%	2%	NA	0%	0%	2%	-54%
40-49	0%	0%	0%	NA	4%	0%	0%	NA	0%	0%	0%	0%	0%	2%	0%	0%	NA	NA	0%	0%	0%	NA
Maior ou igual a 50	2%	4%	4%	2%	4%	4%	0%	-100%	2%	4%	0%	2%	0%	4%	0%	0%	NA	NA	0%	0%	0%	NA
Taxa de saídas por género																						
Masculino	2%	0%	7%	NA	8%	4%	0%	-100%	6%	2%	0%	6%	2%	0%	0%	4%	-100%	0%	0%	0%	0%	-100%
Feminino	0%	4%	2%	-49%	4%	4%	0%	-100%	0%	4%	0%	0%	2%	0%	0%	0%	-100%	0%	0%	2%	2%	NA

	FIDELIDADE PROPERTY					FIDELIDADE SGOIC					FID I&D		
	2020	2021	2022	Var 21-22	2020	2021	2022	2020	2021	2022	Var 21-22	2022	
401-1													
Nº de novas contratações	6	8	3	-63%	3	1	5	3	1	5	400%	1	
Nº de novas contratações por faixa etária													
18-29	4	6	3	-50%	2	1	3	2	1	3	200%	1	
30-39	1	1	0	-100%	0	0	2	0	0	2	NA	0	
40-49	1	0	0	Na	1	0	0	1	0	0	NA	0	
Maior ou igual a 50	0	1	0	-100%	0	0	0	0	0	0	NA	0	
Nº de novas contratações por género	6	8	3	-63%	3	1	5	3	1	5	400%	1	
Masculino	3	5	2	-60%	1	1	3	1	1	3	200%	1	
Feminino	3	3	1	-67%	2	0	2	2	0	2	NA	0	
Taxa de novas contratações por faixa etária													
18-29	10%	13%	7%	-48%	18%	9%	20%	18%	9%	20%	120%	50%	
30-39	2%	2%	0%	-100%	0%	0%	13%	0%	0%	13%	NA	0%	
40-49	2%	0%	0%	Na	9%	0%	0%	9%	0%	0%	NA	0%	
Maior ou igual a 50	0%	2%	0%	-100%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	NA	0%	
Taxa de novas contratações por género													
Masculino	7%	11%	5%	-58%	9%	9%	20%	9%	9%	20%	120%	50%	
Feminino	7%	7%	2%	-65%	18%	0%	13%	18%	0%	13%	NA	0%	

	FIDELIDADE PROPERTY					FIDELIDADE SGOIC					FID I&D		
	2020	2021	2022	Var 21-22	2020	2021	2022	Var 21-22	2020	2021	2022	Var 21-22	2022
401-1 (Continuação)													
Nº de saídas	2	3	6	100%	1	2	0	-100%	1	2	0	-100%	0
Nº de saídas por faixa etária													
18-29	2	1	3	200%	1	2	0	-100%	1	2	0	-100%	0
30-39	0	2	0	-100%	0	0	0	NA	0	0	0	NA	0
40-49	0	0	0	NA	0	0	1	NA	0	0	1	NA	0
Maior ou igual a 50	0	0	3	NA	0	0	0	NA	0	0	0	NA	0
Nº de saídas por género													
Masculino	1	2	4	100%	0	2	0	-100%	0	2	0	-100%	0
Feminino	1	1	2	100%	1	0	1	NA	1	0	1	NA	0
Taxa de saídas por faixa etária													
18-29	5%	2%	7%	214%	9%	18%	0%	-100%	9%	18%	0%	-100%	0%
30-39	0%	4%	0%	-100%	0%	0%	0%	NA	0%	0%	0%	NA	0%
40-49	0%	0%	0%	NA	0%	0%	7%	NA	0%	0%	7%	NA	0%
Maior ou igual a 50	0%	0%	7%	NA	0%	0%	0%	NA	0%	0%	0%	NA	0%
Taxa de saídas por género													
Masculino	2%	4%	9%	109%	0%	18%	0%	-100%	0%	18%	0%	-100%	0%

FIDELIDADE PROPERTY
FIDELIDADE SGOIC
FID I&D

	2020	2021	2022	Var 21-22	2020	2021	2022	Var 21-22	2020	2021	2022	Var 21-22	
401-1 (Continuação)													
Feminino	2%	2%	5%	109%	9%	0%	7%	NA	0%	0%	7%	NA	0%
Taxa de rotatividade por faixa etária													
18-29	15%	8%	7%	-10%	27%	14%	10%	-27%	10%	14%	10%	-27%	25%
30-39	2%	3%	0%	-100%	0%	0%	7%	NA	0%	0%	7%	NA	0%
40-49	2%	0%	0%	NA	9%	0%	3%	NA	0%	0%	3%	NA	0%
Maior ou igual a 50	0%	1%	3%	214%	0%	0%	0%	NA	0%	0%	0%	NA	0%
Taxa de rotatividade por género													
Masculino	10%	8%	7%	-10%	9%	14%	10%	-27%	10%	14%	10%	-27%	25%
Feminino	10%	4%	3%	-22%	27%	0%	10%	NA	10%	0%	10%	NA	0%

TODAS AS EMPRESAS

403-1

2022

Sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho

No âmbito da segurança existe um sistema de gestão que se baseia nas obrigações que decorrem do quadro legal nacional e nas boas práticas da qualidade, que os serviços internos de saúde e segurança no trabalho aplicam às atividades de segurança no Grupo Fidelidade.

SAFEMODE

FIDELIDADE ASSISTANCE

403-1	2022	2022
<p>Sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho</p>	<p>A empresa encontra-se certificada de acordo com o referencial normativo NP ISO 9001:2015 - Sistemas de Gestão da Qualidade (SGQ), desde junho de 2018. A prestação de serviços externos de segurança e saúde no trabalho é uma das atividades inseridas no SGQ.</p> <p>A Safemode encontra-se autorizada para:</p> <ul style="list-style-type: none"> - A prestação de serviços externos na área de segurança no trabalho, concedida por despacho conjunto do ministro do trabalho e da solidariedade social e do ministro da saúde, de 28 de novembro de 2006, - A prestação de serviços externos de medicina do trabalho, conforme decisão nº 471/2014 da DGS – direção-geral da saúde, de 18 de agosto de 2014. <p>A Safemode é uma entidade formadora, certificada pela DGERT – Direção-Geral do Emprego e das Relações de Trabalho, nas áreas de educação e formação: 861 - proteção de pessoas e bens e 862 - segurança e higiene no trabalho.</p>	<p>No âmbito da segurança existe um sistema de gestão que se baseia nas obrigações que decorrem do quadro legal nacional e nas boas práticas da qualidade, que os serviços internos de SST aplicam às atividades de segurança no Grupo Fidelidade.</p> <p>A Fidelidade Assistance é certificada desde 2015 pelo referencial EFR 100 (Entidade Familiarmente Responsável) promovido pela Fundación Más Familia.</p> <p>O objetivo desta certificação é a criação de modelo de gestão que dê respostas em matéria de responsabilidade no que diz respeito à conciliação da vida pessoal, familiar e laboral, apoiando a igualdade de oportunidades e qualidade no emprego. Embora este sistema não seja um referencial focado apenas na segurança e saúde no trabalho, toca em muitos pontos que se refletem nas condições de trabalho.</p> <p>A Fidelidade Assistance cumpre 122 requisitos deste referencial, os quais podem ser aglutinados em 5 grupos distintos, nomeadamente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Qualidade no trabalho: integração de trabalhadores com vínculo permanente; programa de ginástica laboral; seguro de saúde para trabalhadores e coparticipação para familiares; pagamento de subsídio de refeição nos 12 meses do ano. - Flexibilidade espacial e temporal: abandono do posto de trabalho por urgência familiar do trabalhador; aumento de carga horária para trabalhadores de <i>part-time</i> em períodos de sazonalidade. - Apoio à família: lugar de estacionamento reservado para grávidas; incentivo de maternidade e oferta da cesta do bebé; ausência justificada e remunerada para acompanhamento dos filhos no 1º dia de aulas. - Desenvolvimento pessoal e profissional: bolsa de voluntariado; formação em línguas e informática; workshops e passatempos mensais. - Igualdade de oportunidades: respeito pelas diferentes religiões de acordo com os pedidos apresentados pelos trabalhadores; instalações preparadas para acesso a trabalhadores com deficiência física. - liderança e estilos de direção: código de conduta e de ética profissional; política <i>anti-mobbing</i>.

TODAS AS EMPRESAS

403-2

2022

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, a Fidelidade procede à identificação de perigos e à avaliação de riscos, no decurso das quais efetua as recomendações mais adequadas, que hierarquizam de forma a proceder ao planeamento da sua implementação em função da respetiva relevância e urgência. As avaliações são efetuadas por técnicos superiores de segurança do trabalho, que possuem certificados de aptidão profissional válidos, emitidos pelo act. O "know-how" dos referidos técnicos é complementado, com formação especializada no âmbito da segurança no trabalho, observando a adequada atualização técnica e científica. Estes elementos integram a equipa dos serviços internos de segurança no trabalho do Grupo Fidelidade. O âmbito dos trabalhos realizados abrange a avaliação de riscos dos postos e espaços de trabalho, incluindo as avaliações da qualidade do ar interior, de ambiente térmico da iluminação e, nos casos aplicáveis, as avaliações à exposição a agentes microbiológicos e dos níveis de concentração do gás radão.

A avaliação de riscos é feita em todos os espaços onde trabalhadores da Fidelidade desempenham as suas atividades profissionais, nomeadamente edifícios centrais. Agência de clientes e áreas de mediação espalhados pelo continente e regiões autónomas da Madeira e dos Açores, com uma periodicidade bienal, com o objetivo a eliminação do risco na fonte ou a sua minimização. É dada prioridade à implementação das medidas que têm impacto na proteção coletiva.

Na sequência das avaliações de risco são elaborados planos de ação, que definem prioridades de atuação, responsáveis de execução das recomendações definidas e prazos de implementação, recorrendo a técnicos especializados em determinados domínios, designadamente a iluminação e o sistema AVAC, sempre que necessário. Para além das avaliações regulares, são efetuadas avaliações pontuais e de acompanhamento, sempre que se verificarem alterações de espaços de trabalho/equipamentos/condições de trabalho, por indicação da medicina do trabalho e/ou queixas apresentadas pelos trabalhadores.

Em 2022, foram mantidas as medidas adotadas para prevenir o contágio e propagação do vírus SARS-COV-2, sendo relevante salientar as seguintes: atualização do plano de contingência em função da evolução da pandemia / recomendações das autoridades de saúde; adoção do regime de teletrabalho quando possível para a maior parte dos trabalhadores; colocação de divisórias de polícarbonato entre postos de trabalho; definição de regime de rotação das equipas em espelho quando do regresso progressivo dos trabalhadores; sinalética com as regras de circulação e de utilização dos espaços e equipamentos partilhados em todos os estabelecimentos; disponibilização de dispensadores coletivos álcool gel para desinfeção das mãos e de kits de desinfeção individuais; disponibilização de máscaras individuais de proteção e de kits de autotestes antigénio as implementações das medidas supra referenciadas foram devidas e atempadamente transmitidas aos trabalhadores através de e-mail e/ou através da intranet com claro envolvimento das hierarquias nos balcões de atendimento foram instaladas divisórias de polícarbonato entre o cliente e o trabalhador sendo os postos e os equipamentos de trabalho higienizados entre cada atendimento; foram feitos atendimentos por marcação prévia ou por ordem de chegada.

A Fidelidade realiza a análise de todos os acidentes de trabalho que ocorrem dentro dos estabelecimentos.

Após a receção e a análise da participação de um acidente de trabalho é feita a sua averiguação através de contacto pessoal e/ou telefónico com a pessoa sinistrada e com eventuais testemunhas (se as houver / se for entendido como necessário). Sempre que se justifique é efetuada uma visita ao local do sinistro.

Na sequência da análise da participação, dos testemunhos obtidos e da análise do local / envolvente do acidente participado é elaborado o relatório de análise do acidente de trabalho, o qual inclui a identificação dos perigos a análise dos riscos que estejam na base da ocorrência e as recomendações destinadas a prevenir reincidências.

Identificação de perigosidade,
avaliação de riscos e investigação
de incidentes

TODAS AS EMPRESAS NACIONAIS

403-3	2022
<p>Participação dos trabalhadores, consulta e comunicação aos trabalhadores referentes a saúde e segurança do trabalho</p>	<p>A atividade desenvolvida no domínio da Segurança 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 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 aos locais de trabalho e por uma interação contínua entre os profissionais de saúde e os técnicos de 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 que adotem.</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>

TODAS AS EMPRESAS NACIONAIS

403-4	2022
<p>Serviços de saúde 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> <ol style="list-style-type: none"> 1) 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 (Calhariz, Alexandre Herculano, Olaias, Malhoa e Boavista); 2) A articulação do agendamento dos exames complementares de diagnóstico da medicina do trabalho e do <i>check-up</i> oncológico do seguro de saúde; 3) A sensibilização dos colaboradores para a comparação aos exames da medicina do trabalho, através do <i>Be Fidelidade</i>; 3) 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; 4) A disponibilização do Portal Online de Medicina no Trabalho – <i>MySafeMode</i>, através dos Portal do Colaborador, Portal da Prevenção em Segurança e Saúde e Portal <i>Well-being</i>; <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>À semelhança do que ocorreu em 2021, em 2022 foi realizada uma consulta/inquérito aos trabalhadores, para avaliar a sua experiência em relação ao teletrabalho e em relação ao regresso às instalações (projeto piloto <i>Smart Working</i>).</p> <p>Foram ainda realizados outros questionários que abrangeram as restantes empresas do Grupo Fidelidade sobre temas de vital importância como:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Benefícios. - Diversidade e inclusão. - <i>Great Place to Work</i>. - <i>Well-being</i>.

TODAS AS EMPRESAS NACIONAIS

403-5	2022
<p>Capacitação de trabalhadores em saúde e segurança do trabalho</p>	<p>Em 2022, os trabalhadores foram mantidos informados acerca das medidas a adotar, tendo em conta a evolução da pandemia por covid-19. As atualizações ao plano de contingência foram publicadas na intranet, tendo sido feita a divulgação das medidas implementadas, nomeadamente as que visaram o regresso dos trabalhadores ao trabalho presencial, não só através da referida plataforma digital, mas também através de email.</p> <p>Neste ano foi disponibilizada uma formação em formato <i>e-learning</i> para todos os trabalhadores do Grupo Fidelidade, intitulada "a segurança e saúde no trabalho - <i>office & home office</i>" o objetivo foi atualizar os conhecimentos dos trabalhadores sobre temas relacionados com a segurança e saúde no trabalho aplicada a atividades que são realizadas diariamente na nossa organização como por exemplo: trabalho com equipamentos dotados de visor ergonomia e movimentação manual de cargas esta formação pretendeu também dotar os trabalhadores de informações uteis sobre como adaptar o posto de trabalho fora do escritório tendo em conta as boas práticas na matéria de Saúde e Segurança no Trabalho.</p> <p>Para os novos colaboradores do Grupo Fidelidade, foi elaborada uma formação de acolhimento intitulada "Grupo Fidelidade – acolhimento prevenção e segurança" que pretende informar os trabalhadores sobre as regras básicas de segurança em vigor, bem como transmitir outras informações uteis para a vida dentro da nossa organização.</p> <p>Foi disponibilizado o portal de comunicação para o Grupo Fidelidade, designado por "prevenção em segurança e saúde". Este portal visa divulgar temas relacionados com a segurança e saúde dos trabalhadores, sensibilizando os trabalhadores para a importância destas temáticas.</p> <p>Continuam em implementação as iniciativas que visam dar resposta às situações identificadas na última avaliação dos riscos psicossociais realizada, nomeadamente através da realização de workshops sobre saúde mental, reforço dos canais de encaminhamento e suporte de iniciativas nós, WeCare, entre outras, que visam a mitigação dos principais riscos identificados.</p>

TODAS AS EMPRESAS NACIONAIS

403-6	2022
Promoção da saúde do trabalhador	<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 linearem intervenções prontas e eficazes na prevenção de eventuais perigos e riscos e de eventuais afetações da saúde. É igualmente promovida a realização dos exames do <i>check-up</i> oncológico anual do seguro de saúde, através da articulação da sua realização em simultâneo com os exames da medicina do trabalho.</p> <p>É também disponibilizada gratuitamente a todos os trabalhadores que assim o entendam a vacinação contra a gripe sazonal através da rede nacional de farmácias. 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 (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 da disponibilização de materiais de formação e sensibilização dirigidos a assuntos específicos e da elaboração e divulgação de conteúdos sobre múltiplas situações de saúde tem também passado por múltiplas iniciativas de apoio e contacto, de que foi exemplo o atendimento covid-19 o serviço Multicare medicina <i>online</i> e o avaliador de sintomas, o programa de apoio psicológico no âmbito do programa Nós, de responsabilidade social e o 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>

FIDELIDADE
OK! TELESEGUROS
MULTICARE
FIDELIDADE ASSISTANCE

403-7

2022

2022

2022

2022

Em 2022, nas suas relações com os clientes e fornecedores manteve os critérios que a cada momento foram emanados pela DGS no que se refere à doença causada pelo sars-cov-2 mantiveram-se algumas medidas preventivas nomeadamente a manutenção dos dispensadores de álcool gel de desinfecção a sinalização relativa às regras gerais de proteção e desinfecção das mãos as regras de higiene respiratória as divisórias de policarbonato entre os postos de trabalho e nos locais de atendimento a sinalização de segurança de circulação e específica em relação à covid-19 manteve-se até 30 de setembro de 2022. Para além das medidas relativas à COVID-19, a empresa manteve todas as suas atividades normais relativas à segurança do trabalho em estreita colaboração com a medicina do trabalho nestas incluem-se os pareceres técnicos no âmbito da alteração de *layouts* as auditorias e inspeções aos estabelecimentos da Fidelidade, bem como toda a atividade relativa às medidas de prevenção a adotar nas situações em que ocorrerem intervenções no edifícios como obras de remodelação intervenções de manutenção ou outras.

No decorrer de 2022, o departamento de prevenção fez parte da equipa *core* de apoio ao projeto *Phoenix*, da nova sede da Fidelidade onde teve intervenção nos que se refere às seguranças, nomeadamente segurança contra incêndio, segurança física e videovigilância e segurança do trabalho.

A empresa manteve em 2022 as relações comerciais que tinha com clientes e fornecedores, aplicando os critérios definidos pela DGS e plasmados no plano de contingência interno relativo à pandemia causada pelo sars-cov-2. Neste âmbito releva-se a recomendação para privilegiar a realização de reuniões com clientes e fornecedores através de ferramentas informáticas (*Microsoft Teams*) pelo que as reuniões presenciais só foram autorizadas / realizadas quando a importância para a atividade/negócio assim o justificava ou quando não era possível garantir através dos meios de videoconferência a qualidade e resultados pretendidos constituindo condição obrigatória o distanciamento social e o uso obrigatório de máscara; a limitação da lotação dos espaços de atendimento ao público.

Incluem-se nestas medidas, os procedimentos adotados em 2020 e ainda em vigor: a colocação de dispensadores de gel de desinfecção, a sinalização relativa às regras gerais de proteção e desinfecção das mãos, a desinfecção dos postos de trabalho entre cada atendimento e a colocação de divisórias de policarbonato nos locais de atendimento a clientes, a rotação em espelho das equipas que prestam atendimento, para sua (própria) proteção e proteção dos clientes.

A empresa manteve em 2022 as relações comerciais que tinha com clientes e fornecedores aplicando os critérios definidos pela DGS e plasmados no plano de contingência interno relativo à pandemia causada pelo sars-cov-2 neste âmbito releva-se a recomendação para privilegiar a realização de reuniões com clientes e fornecedores através de ferramentas informáticas (*Microsoft Teams*) pelo que as reuniões presenciais só foram autorizadas / realizadas quando a importância para a atividade/negócio assim o justificava ou quando não era possível garantir através dos meios de videoconferência a qualidade e resultados pretendidos constituindo condição obrigatória o distanciamento social e o uso obrigatório de máscara; a limitação da lotação dos espaços de atendimento ao público.

Incluem-se nestas medidas os procedimentos adotados em 2020 e ainda em vigor: a colocação de dispensadores de gel de desinfecção a sinalização relativa às regras gerais de proteção e desinfecção das mãos a desinfecção dos postos de trabalho entre cada atendimento e a colocação de divisórias de policarbonato nos locais de atendimento a clientes a rotação em espelho das equipas que prestam atendimento para sua (própria) proteção e proteção dos clientes.

A empresa manteve em 2022 as relações comerciais que tinha com clientes e fornecedores aplicando os critérios definidos pela DGS e plasmados no plano de contingência interno relativo à pandemia causada pelo sars-cov-2 neste âmbito releva-se a recomendação para privilegiar a realização de reuniões com clientes e fornecedores através de ferramentas informáticas (*Microsoft Teams*) pelo que as reuniões presenciais só foram autorizadas / realizadas quando a importância para a atividade/negócio assim o justificava ou quando não era possível garantir através dos meios de videoconferência a qualidade e resultados pretendidos constituindo condição obrigatória o distanciamento social e o uso obrigatório de máscara; a limitação da lotação dos espaços partilhados (salas de reunião, refeitórios copas, auditórios, etc.).

GEP

CAR SERVICE

CARES

SAFEMODE

403-7	2022	2022	2022	2022
<p>Prevenção e mitigação de impactos de saúde e segurança do trabalho diretamente vinculados com relações de negócios</p>	<p>A empresa manteve em 2022 as relações comerciais que tinha com clientes e fornecedores, aplicando os critérios definidos pela DGS e pelo SARS-COV-2.</p> <p>Neste âmbito releva-se a recomendação para privilegiar a realização de reuniões com clientes e fornecedores através de ferramentas informáticas (<i>Microsoft Teams</i>) pelo que as reuniões presenciais só foram autorizadas / realizadas quando a importância para a atividade/negócio assim o justificava ou quando não era possível garantir através dos meios de videoconferência a qualidade e resultados pretendidos constituindo obrigatória o distanciamento social e o uso obrigatório de máscara; a limitação da lotação dos espaços partilhados (salas de reunião, refeitórios etc.); a limitação da lotação dos espaços de atendimento ao público</p> <p>Incluem-se nestas medidas, os procedimentos adotados em anos anteriores e ainda em vigor: a colocação de dispensadores de gel de desinfeção, a sinalização relativa às regras gerais de proteção e desinfeção das mãos, a desinfeção dos postos de trabalho entre cada atendimento e a colocação de divisórias de policarbonato nos locais de atendimento a clientes, a rotação em espelho das equipas que prestam atendimento, para sua (própria) proteção e proteção dos clientes.,</p> <p>Para além das medidas relativas à COVID-19, foram mantidas todas as suas atividades normais relativas à segurança do trabalho em estreita colaboração com a medicina do trabalho nestas incluem-se os pareceres técnicos no âmbito da alteração de <i>layouts</i> as auditorias e inspeções aos estabelecimentos da Fidelidade, bem como toda a atividade relativa às medidas de prevenção a adotar nas situações em que ocorreram intervenções no edifícios como obras de remodelação intervenções de manutenção ou outras.</p>	<p>A empresa manteve em 2022 as relações comerciais que tinha com clientes e fornecedores, aplicando os critérios definidos pela DGS e plasmados no pano de contingência interno relativo à pandemia causada pelo sars-cov-2.</p> <p>Neste âmbito releva-se a recomendação para privilegiar a realização de reuniões com clientes e fornecedores através de ferramentas informáticas (<i>Microsoft Teams</i>) pelo que as reuniões presenciais só foram autorizadas / realizadas quando a importância para a atividade/negócio assim o justificava ou quando não era possível garantir através dos meios de videoconferência a qualidade e resultados pretendidos constituindo obrigatória o distanciamento social e o uso obrigatório de máscara; a limitação da lotação dos espaços partilhados (salas de reunião, refeitórios etc.); a limitação da lotação dos espaços de atendimento ao público</p> <p>Incluem-se nestas medidas, os procedimentos adotados em anos anteriores e ainda em vigor: a colocação de dispensadores de gel de desinfeção, a sinalização relativa às regras gerais de proteção e desinfeção das mãos, a desinfeção dos postos de trabalho entre cada atendimento e a colocação de divisórias de policarbonato nos locais de atendimento a clientes, a rotação em espelho das equipas que prestam atendimento, para sua (própria) proteção e proteção dos clientes.,</p> <p>Para além das medidas relativas à COVID-19, foram mantidas todas as suas atividades normais relativas à segurança do trabalho em estreita colaboração com a medicina do trabalho nestas incluem-se os pareceres técnicos no âmbito da alteração de <i>layouts</i> as auditorias e inspeções aos estabelecimentos da Fidelidade, bem como toda a atividade relativa às medidas de prevenção a adotar nas situações em que ocorreram intervenções no edifícios como obras de remodelação intervenções de manutenção ou outras.</p>	<p>A empresa manteve em 2022 as relações comerciais que tinha com clientes e fornecedores, aplicando os critérios definidos pela DGS e plasmados no pano de contingência interno relativo à pandemia causada pelo SARS-COV-2.</p> <p>Neste âmbito releva-se a recomendação para privilegiar a realização de reuniões com clientes e fornecedores através de ferramentas informáticas (<i>Microsoft Teams</i>) pelo que as reuniões presenciais só foram autorizadas / realizadas quando a importância para a atividade/negócio assim o justificava ou quando não era possível garantir através dos meios de videoconferência a qualidade e resultados pretendidos constituindo condição obrigatória o distanciamento social e o uso obrigatório de máscara; a limitação da lotação dos espaços partilhados (salas de reunião, refeitórios copas auditórios etc.).</p> <p>Incluem-se nestas medidas, os procedimentos adotados em anos anteriores e ainda em vigor: a colocação de dispensadores de gel de desinfeção, a sinalização relativa às regras gerais de proteção e desinfeção das mãos, a rotação em espelho das equipas que prestam serviço no domicílio aos clientes, para proteção de ambas as partes.</p>	<p>É igualmente promovida a realização dos exames do <i>check-up</i> oncológico anual do seguro de saúde, através da articulação da sua realização em simultâneo com os exames da medicina do trabalho.</p>



FIDELIDADE PROPERTY
FIDELIDADE SGOIC
FID I&D

<p>403-7</p> <p>Prevenção e mitigação de impactos de saúde e segurança do trabalho diretamente vinculados com relações de negócios</p>	<p>2022</p> <p>A empresa manteve, em 2022, as relações comerciais que tinha com clientes e fornecedores, aplicando os critérios definidos pela DGS e plasmados no Pano de Contingência Interno relativo à pandemia causada pelo SARS-CoV-2. Neste âmbito releva-se a recomendação para privilegiar a realização de reuniões com clientes e fornecedores através de ferramentas informáticas (<i>Microsoft Teams</i>) pelo que as reuniões presenciais só foram autorizadas / realizadas quando a importância para a atividade/negócio assim o justificava ou quando não era possível garantir através dos meios de videoconferência a qualidade e resultados pretendidos constituindo condição obrigatória o distanciamento social e o uso obrigatório de máscara; a limitação da lotação dos espaços partilhados (salas de reunião e refeitórios copas auditórios etc.); a limitação da lotação dos espaços de atendimento ao público. Incluem-se nestas medidas, os procedimentos adotados em 2020 e ainda em vigor: a colocação de dispensadores de gel de desinfecção, a sinalização relativa às regras gerais de proteção e desinfecção das mãos, a observação das regras de segurança e higiene no trabalho, tal como definidas pela DGS.</p>	<p>2022</p> <p>A empresa manteve, em 2022, as relações comerciais que tinha com clientes e fornecedores, aplicando os critérios definidos pela DGS e plasmados no Pano de Contingência Interno relativo à pandemia causada pelo SARS-CoV-2. Neste âmbito releva-se a recomendação para privilegiar a realização de reuniões com clientes e fornecedores através de ferramentas informáticas (<i>Microsoft Teams</i>) pelo que as reuniões presenciais só foram autorizadas / realizadas quando a importância para a atividade/negócio assim o justificava ou quando não era possível garantir através dos meios de videoconferência a qualidade e resultados pretendidos constituindo condição obrigatória o distanciamento social e o uso obrigatório de máscara; a limitação da lotação dos espaços partilhados (salas de reunião e refeitórios copas auditórios etc.); a limitação da lotação dos espaços de atendimento ao público. Incluem-se nestas medidas, os procedimentos adotados em 2020 e ainda em vigor: a colocação de dispensadores de gel de desinfecção, a sinalização relativa às regras gerais de proteção e desinfecção das mãos, a desinfecção dos postos de trabalho entre cada atendimento e a colocação de divisórias de polícarbonato nos locais de atendimento a clientes, a rotação em espelho das equipas.</p>	<p>2022</p> <p>A empresa manteve, em 2022, as relações comerciais que tinha com clientes e fornecedores, aplicando os critérios definidos pela DGS e plasmados no Pano de Contingência Interno relativo à pandemia causada pelo SARS-CoV-2. Neste âmbito releva-se a recomendação para privilegiar a realização de reuniões com clientes e fornecedores através de ferramentas informáticas (<i>Microsoft Teams</i>) pelo que as reuniões presenciais só foram autorizadas / realizadas quando a importância para a atividade/negócio assim o justificava ou quando não era possível garantir através dos meios de videoconferência a qualidade e resultados pretendidos constituindo condição obrigatória o distanciamento social e o uso obrigatório de máscara; a limitação da lotação dos espaços partilhados (salas de reunião e refeitórios copas auditórios etc.). Incluem-se nestas medidas, os procedimentos adotados ainda em vigor: a colocação de dispensadores de gel de desinfecção, a sinalização relativa às regras gerais de proteção e desinfecção das mãos, a rotação em espelho das equipas que prestam serviço no domicílio aos clientes, para proteção de ambas as partes.</p>
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

TODAS AS EMPRESAS

403-8	2022
Sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho	Os serviços Internos de Segurança no trabalho do Grupo Fidelidade asseguram que os trabalhadores que, não pertencendo ao quadro de pessoal da empresa Fidelidade, mas que desempenham funções nas instalações da Fidelidade, beneficiam das mesmas condições de proteção em matéria de segurança no trabalho.

	FIDELIDADE	OK! TELESEGUROS	MULTICARE	FIDELIDADE ASSISTANCE
	2022	2022	2022	2022
403-9				
Total de horas trabalhadas	4 011 310	102 298	417 160	301 681
Homens	1 651 881	39 296	121 902	142 429
Mulheres	2 359 429	63 002	295 258	159 252
Potencial de horas trabalhadas	4 201 266	110 448	440 026	325 248
Homens	1 703 368	40 589	125 507	147 378
Mulheres	2 497 898	69 859	314 519	177 870
Horas de absentismo	189 956	8 150	22 866	23 567
Homens	51 487	1 293	3 605	4 949
Mulheres	138 469	6 857	19 261	18 618

	FIDELIDADE		OK! TELESEGUROS		MULTICARE		FIDELIDADE ASSISTANCE	
	2022	2022	2022	2022	2022	2022	2022	2022
403-9 (continuação)								
Taxa de absentismo	4,74%	7,97%	5,48%	7,81%				
Homens	3,12%	3,29%	2,96%	3,47%				
Mulheres	5,87%	10,88%	6,52%	11,69%				
Dias perdidos devido a acidentes de trabalho	210	0	0	0				
Homens	210	0	0	0				
Mulheres	0	0	0	0				
Taxa de dias perdidos	0,04%	0,00%	0,00%	0,00%				
Homens	0,10%	0,00%	0,00%	0,00%				
Mulheres	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%				
Número de óbitos	0	0	0	0				
Homens	0	0	0	0				
Mulheres	0	0	0	0				



	GEP		CAR SERVICE		CARES		SAFEMODE	
	2022	2022	2022	2022	2022	2022	2022	2022
403-9								
Total de horas trabalhadas	99 042	47 115	100 135	89 855				
Homens	78 228	34 920	40 319	39 951				
Mulheres	20 814	12 195	59 816	49 904				
Potencial de horas trabalhadas	100 800	51 593	104 544	95 711				
Homens	79 573	35 901	42 592	41 057				
Mulheres	21 227	15 692	61 952	54 654				
Horas de absentismo	1 758	4 478	4 409	5 856				
Homens	1 345	981	2 273	1 106				
Mulheres	413	3 497	2 136	4 750				
Taxa de absentismo	1,78%	9,50%	4,40%	6,52%				
Homens	1,72%	2,81%	5,64%	2,77%				
Mulheres	1,98%	28,68%	3,57%	9,52%				
Dias perdidos devido a acidentes de trabalho	0	0	0	0				
Homens	0	0	0	0				
Mulheres	0	0	0	0				



	GEP		CAR SERVICE		CARES		SAFEMODE	
	2022	2022	2022	2022	2022	2022	2022	2022
403-9 (continuação)								
Taxa de dias perdidos	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Homens	0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	
Mulheres	0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	
Número de óbitos	0		0		0		0	
Homens	0		0		0		0	
Mulheres	0		0		0		0	

FIDELIDADE PROPERTY FIDELIDADE SGOIC FID I&D

	2022	2022	2022
403-9			
Total de horas trabalhadas	75 446	27 486	2 808
Homens	40 910	11 539	2 808
Mulheres	34 536	15 947	0
Potencial de horas trabalhadas	77 197	29 040	2 808
Homens	42 238	11 616	2 808
Mulheres	34 959	17 424	0
Horas de absentismo	1 751	1 554	0
Homens	1 328	77	0
Mulheres	423	1 477	0
Taxa de absentismo	NR	5,65%	0,00%
Homens	NR	0,67%	0,00%
Mulheres	NR	9,26%	0,00%
Dias perdidos devido a acidentes de trabalho	0	0	0
Homens	0	0	0
Mulheres	0	0	0
Taxa de dias perdidos	0,00%	0,00%	0,00%

FIDELIDADE PROPERTY FIDELIDADE SGOIC FID I&D

	2022	2022	2022
403-9 (continuação)			
Homens	0,00%	0,00%	0,00%
Mulheres	0,00%	0,00%	0,00%
Número de óbitos	0	0	0
Homens	0	0	0
Mulheres	0	0	0

TODAS AS EMPRESAS NACIONAIS

	2022
403-9	
Acidentes de Trabalho	<p>O Grupo Fidelidade realiza a análise de todos os acidentes de trabalho que ocorrem dentro dos estabelecimentos ou no local de trabalho do trabalhador, quando este se encontra em trabalho remoto (teletrabalho).</p> <p>Após a receção e a análise da participação de um acidente de trabalho, é feita a sua averiguação através de contacto pessoal e/ou telefónico com a pessoa sinistrada e com eventuais testemunhas (se as houver/se for entendido como necessário). Sempre que se justifique, é efetuada uma visita ao local do sinistro.</p> <p>Na sequência da análise da participação dos testemunhos obtidos e da análise do local/envolvente do acidente participado é elaborado o relatório de análise do acidente de trabalho, o qual inclui a identificação dos perigos, a análise dos riscos que estejam na base da ocorrência e as recomendações destinadas a prevenir reincidências.</p>

	FIDELIDADE 2022	OK! TELESEGUROS 2022	MULTICARE 2022	FIDELIDADE ASSISTANCE 2022
403-9 (continuação)	<p>Em 2022, uma parte significativa dos acidentes de trabalho registrados ocorreram em "in itinere" e tiveram como causa principal a queda, devido ao mau estado do piso ou ao piso escorregadio das vias públicas.</p> <p>Os acidentes ocorridos nos locais de trabalho ou em contexto do teletrabalho tiveram variadas causas, sendo a principal a queda provocada pela prolongada posição estática (posição sentado), que leva à dormência dos membros inferiores e consequente perda de força.</p> <p>Os trabalhadores sinistrados foram sensibilizados para a necessidade de se movimentarem (através da realização de pequenas pausas ao longo do dia de trabalho) e não permanecerem horas seguidas na mesma posição.</p>	<p>Em 2022, não ocorreram acidentes de trabalho na Ok! teleseguROS.</p>	<p>Em 2022, ocorreu um acidente em contexto do teletrabalho, tratou-se de uma queda nas escadas sem gravidade.</p>	<p>Em 2022, ocorreram 3 acidentes de trabalho na Fidelidade Assistance. Tratou-se de quedas, quer na via pública quer no local de trabalho.</p>

Acidentes de Trabalho



	GEP	CAR SERVICE	CARES	SAFEMODE
403-9	2022	2022	2022	2022
Acidentes de Trabalho	<p>Em 2022, ocorreram 2 acidentes de trabalho, 2 quedas fora do local de trabalho.</p>	<p>Em 2022, não ocorreram acidentes de trabalho na Car Service.</p>	<p>Em 2022, ocorreu 1 acidente de trabalho, tratou-se de uma queda em deslocação.</p>	<p>Em 2022 uma parte significativa dos acidentes de trabalho registados ocorreram em "in itinere" e tiveram como causa principal a queda, devido ao mau estado do piso ou ao piso escorregadio</p> <p>Os acidentes ocorridos nos locais de trabalho ou em contexto do teletrabalho tiveram variadas causas, sendo a principal a queda provocada pela prolongada posição estática (posição sentado), que leva à dormência dos membros inferiores e consequente perda de força.</p> <p>Os trabalhadores sinistrados foram sensibilizados para a necessidade de se movimentarem (através da realização de pequenas pausas ao longo do dia de trabalho) e não permanecerem horas seguidas na mesma posição.</p>

	FIDELIDADE PROPERTY	FIDELIDADE SGOIC	FID I&D
403-9	2022	2022	2022
Acidentes de Trabalho	<p>Em 2022, ocorreu 1 acidente de trabalho, tratou-se de uma queda numa deslocação de trabalho.</p>	<p>Os principais perigos identificados que apresentam riscos de acidente de trabalho são:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Trabalho com equipamentos dotados de visor na posição sentado, dão origem a lesões do foro músculo-esquelético devido a posturas incorretas (movimentos bruscos) ou prolongadas (membros inferiores dormentes); - Circulação dentro das instalações, dão origem a quedas quer em vias de circulação vertical quer horizontal. <p>Em 2022, não ocorreram acidentes de trabalho na SGOIC.</p>	<p>Em 2022, não ocorreram acidentes de trabalho.</p>

	FIDELIDADE	OK! TELESEGUROS	MULTICARE	FIDELIDADE ASSISTANCE
	2022	2022	2022	2022
403-9 (continuação)	<p>O principal perigo identificado que apresentam riscos de acidente de trabalho são:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Trabalho com equipamentos dotados de visor na posição sentado, dão origem a lesões do foro músculo-esquelético devido a posturas incorretas (movimentos bruscos) ou prolongadas (membros inferiores dormentes); - Circulação dentro das instalações, dão origem a quedas quer em vias de circulação vertical quer horizontal. 	<p>O âmbito dos trabalhos realizados abrange a avaliação de riscos dos espaços de trabalho e dos riscos a que os trabalhadores estão expostos nomeadamente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Riscos ligados à execução de tarefas administrativas com recurso a computadores, ecrãs e restantes periféricos (fadiga visual, dores de cabeça); - Riscos físicos (iluminação, ambiente térmico e exposição a poeiras, gases, vapores, radiação não ionizante); - Riscos músculo-esqueléticos; - Riscos decorrentes das tarefas exercidas a nível de <i>contact center</i>, que se somam aos já descritos (maior incidência de riscos psicossociais, ruído proveniente das diversas conversas que se desenrolam no mesmo espaço e utilização inadequada/más condições dos <i>headsets</i> dos operadores/comunicadores); - Movimentação manual de cargas; - Quedas ao mesmo nível. 	<p>O âmbito dos trabalhos realizados abrange a avaliação de riscos dos espaços de trabalho e dos riscos a que os trabalhadores estão expostos nomeadamente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Riscos ligados à execução de tarefas administrativas com recurso a computadores, ecrãs e restantes periféricos (fadiga visual, dores de cabeça); - Riscos físicos (iluminação, ambiente térmico e exposição a poeiras, gases, vapores, radiação não ionizante); - Riscos músculo-esqueléticos; - Riscos decorrentes das tarefas exercidas a nível de <i>contact center</i> que se somam aos já descritos (maior incidência de riscos psicossociais, ruído proveniente das diversas conversas que se desenrolam no mesmo espaço e utilização inadequada/más condições dos <i>headsets</i> dos operadores/comunicadores); - Movimentação manual de cargas; - Quedas ao mesmo nível. 	<p>O âmbito dos trabalhos realizados abrange a avaliação de riscos dos espaços de trabalho e dos riscos a que os trabalhadores estão expostos nomeadamente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Riscos ligados à execução de tarefas administrativas com recurso a computadores, ecrãs e restantes periféricos (fadiga visual, dores de cabeça); - Riscos físicos (iluminação, ambiente térmico e exposição a poeiras, gases, vapores, radiação não ionizante); - Riscos músculo-esqueléticos; - Riscos decorrentes das tarefas exercidas a nível de <i>contact center</i> que se somam aos já descritos (maior incidência de riscos psicossociais, ruído proveniente das diversas conversas que se desenrolam no mesmo espaço e utilização inadequada/más condições dos <i>headsets</i> dos operadores/comunicadores); - Movimentação manual de cargas; - Quedas ao mesmo nível.

Perigos reportados que apresentam risco de acidentes de trabalho



	GEP	CAR SERVICE	CARES	SAFEMODE
403-9 (cont)	2022	2022	2022	2022
<p>Perigos reportados que apresentam risco de acidentes de trabalho</p>	<p>A GEP procede à averiguação de sinistros no âmbito da peritagem automóvel, reconstrução técnica de acidentes e peritagem patrimonial</p> <p>Por esta razão, os riscos laborais a que estão expostos os seus trabalhadores são:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Riscos próprios da atividade económica dos clientes da GEP (indústria, escritórios, sector da saúde, etc.) aquando das inspeções técnicas necessárias à realização das peritagens; - Riscos ligados à execução de tarefas administrativas com recurso a computadores, ecrãs e restantes periféricos (fadiga visual, dores de cabeça); - Riscos físicos (iluminação, ambiente térmico e exposição a poeiras, gases, vapores, radiação não ionizantes); - Riscos músculo-esqueléticos; - Movimentação manual e de cargas; - Quedas ao mesmo nível; - Riscos ligados à segurança rodoviária. 	<p>O âmbito dos trabalhos realizados abrange a avaliação de riscos dos postos e espaços de trabalho a que os trabalhadores da Car Service estão expostos, nomeadamente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Riscos ligados à execução de tarefas administrativas com recurso a computadores, ecrãs e restantes periféricos (fadiga visual, lesões músculo-esqueléticas, etc.); - Riscos físicos (ruído, vibrações, iluminação, ambiente térmico e exposição a poeiras, gases, vapores, radiação); - Riscos químicos (manuseio de substâncias ou compostos perigosos para a saúde humana e suscetíveis de serem absorvidos através das mucosas das vias respiratórias e dermatológica); - Riscos mecânicos (queda; corte; pancada; esmagamento; perfuração; estilhaços; colisão); - Riscos elétricos (choque, eletrocussão, explosões, queimaduras); - Incêndio e explosões; - Movimentação manual e mecânica de cargas; - Utilização e manuseamento de ferramentas inadequadas, em mau estado de conservação ou sem proteção adequada; - Riscos ergonómicos associados a posições de trabalho extremadas devido à Natureza da tarefa. 	<p>O âmbito dos trabalhos realizados abrange a avaliação de riscos dos espaços de trabalho e dos riscos a que os trabalhadores estão expostos, nomeadamente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Riscos ligados à execução de tarefas administrativas com recurso a computadores, ecrãs e restantes periféricos (fadiga visual, lesões músculo-esqueléticas, etc.); - Riscos físicos (ruído, vibrações, iluminação, ambiente térmico e exposição a poeiras, nomeadamente as provenientes do contacto com as partículas derivadas da, madeiras); - Riscos químicos (derivados da utilização/aplicação de tintas, vernizes, colas, solventes, produtos abrasivos, irritantes ou tóxicos); - Movimentação manual ou mecânica de cargas; - Posturas inadequadas (devidas às posições adotadas para proceder à realização de reparações/restaurações); - Queda em altura ou ao mesmo nível ou em altura; - Queda de objetos; - Utilização de máquinas sem proteção adequada ou em mau estado de funcionamento. 	<p>Riscos próprios da atividade económica dos respetivos clientes (nos sectores da indústria escritórios, saúde, construção civil, etc.)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Riscos ligados à execução de tarefas administrativas com recurso a computadores, ecrãs e restantes periféricos (fadiga visual, dores de cabeça); - Riscos físicos (iluminação, ambiente térmico e exposição a poeiras, gases, vapores, radiação não ionizante); - Riscos músculo-esqueléticos; - Movimentação manual e de cargas; - Quedas ao mesmo nível; - Riscos ligados à segurança rodoviária.

	FIDELIDADE PROPERTY	FIDELIDADE SGOIC	FID I&D
	2022	2022	2022
403-9 (cont)	<p>Os principais perigos identificados que apresentam riscos de acidente de trabalho são:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Trabalho com equipamentos dotados de visor na posição sentado, dão origem a lesões do foro músculo-esquelético devido a posturas incorretas (movimentos bruscos) ou prolongadas (membros inferiores dormentes); - Circulação dentro das instalações, dão origem a quedas, quer em vias de circulação vertical, quer horizontal. 	<p>O âmbito dos trabalhos realizados abrange a avaliação de riscos dos espaços de trabalho e dos riscos a que os trabalhadores estão expostos, nomeadamente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Riscos ligados à execução de tarefas administrativas com recurso a computadores, ecrãs e restantes periféricos (fadiga visual, lesões músculo-esqueléticas, etc.); - Riscos físicos (ruído, vibrações, iluminação, ambiente térmico e exposição a poeiras, nomeadamente as provenientes do contacto com as partículas derivadas das madeiras); - Riscos químicos (derivados da utilização/aplicação de tintas, vernizes, colas, solventes, produtos abrasivos, irritantes ou tóxicos); - Movimentação manual ou mecânica de cargas; - Posturas inadequadas (devidas às posições adotadas para proceder à realização de reparações/restaurações); - Queda em altura ou ao mesmo nível ou em altura; - Queda de objetos; - Utilização de máquinas sem proteção adequada ou em mau estado de funcionamento. 	<p>Os principais perigos identificados que apresentam riscos de acidente de trabalho são:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Trabalho com equipamentos dotados de visor na posição sentado, dão origem a lesões do foro músculo-esquelético devido a posturas incorretas (movimentos bruscos) ou prolongadas (membros inferiores dormentes); - Circulação dentro das instalações, dão origem a quedas quer em vias de circulação vertical quer horizontal; <p>Os riscos profissionais dentro do Grupo Fidelidade envolvem, essencialmente, as patologias musculoesqueléticas decorrentes de posturas inadequadas e os riscos psicossociais em contexto laboral. 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.</p>

Perigos reportados que apresentam risco de acidentes de trabalho

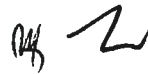
FIDELIDADE ASSISTANCE

MULTICARE

OK! TELESEGUROS

FIDELIDADE

	2022	2022	2022	2022
403-9 (continuação)				
Acidentes de trabalho				
Total de acidentes de trabalho	45	0	1	3
Homens	10	0	0	0
Mulheres	35	0	1	3
Taxa de acidentes de trabalho	2,24%	0,00%	0,48%	0,00%
Homens	1,21%	0,00%	0,00%	0,00%
Mulheres	2,97%	0,00%	0,68%	0,00%
Acidentes de trabalho com consequência grave	1	0	0	0
Homens	1	0	0	0
Mulheres	0	0	0	0
Taxa de acidentes de trabalho com consequência grave	0,05%	0,00%	0,00%	0,00%
Homens	0,12%	0,00%	0,00%	0,00%
Mulheres	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Número de óbitos resultante de acidente de trabalho	0	0	0	0
Homens	0	0	0	0
Mulheres	0	0	0	0
Subcontratados	0	NR	NR	NR
Homens	0	NR	NR	NR



FIDELIDADE **OK! TELESEGUROS** **MULTICARE** **FIDELIDADE ASSISTANCE**

	2022	2022	2022	2022
403-9 (continuação)				
Mulheres	0	NR	NR	NR
Taxa de óbitos resultante de acidente de trabalho	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Homens	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Mulheres	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Subcontratados	0,00%	NA	NA	NA
Homens	0,00%	NA	NA	NA
Mulheres	0,00%	NA	NA	NA

GEP **CAR SERVICE** **CARES** **SAFEMODE**

	2022	2022	2022	2022
403-9				
Acidentes de trabalho				
Total de acidentes de trabalho	2	0	1	1
Homens	1	0	0	1
Mulheres	1	0	1	0
Taxa de acidentes de trabalho	4,04%	0,00%	2,00%	2,23%
Homens	2,56%	0,00%	0,00%	5,01%
Mulheres	9.61%	0,00%	3.34%	0,00%

	GEP		CAR SERVICE		CARES		SAFE MODE	
	2022	2022	2022	2022	2022	2022	2022	2022
403-9 (continuação)								
Acidentes de trabalho com consequência grave	0	0	0	0	0	0	0	0
Homens	0	0	0	0	NR	NR	0	0
Mulheres	0	0	0	0	NR	NR	0	0
Taxa de acidentes de trabalho com consequência grave	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	NA	NA	0,00%	0,00%
Homens	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	NA	NA	0,00%	0,00%
Mulheres	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	NA	NA	0,00%	0,00%
Número de óbitos resultante de acidente de trabalho	0	0	0	0	0	0	0	0
Homens	0	0	0	0	0	0	0	0
Mulheres	0	0	0	0	0	0	0	0
Subcontratados	NR	NR	NR	NR	NR	NR	0	0
Homens	NR	NR	NR	NR	NR	NR	0	0
Mulheres	NR	NR	NR	NR	NR	NR	0	0
Taxa de óbitos resultante de acidente de trabalho	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Homens	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Mulheres	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Subcontratados	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
Homens	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
Mulheres	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA

RF 2

FIDELIDADE PROPERTY FIDELIDADE SGOIC FID I&D

403-9	2022	2022	2022
Acidentes de trabalho			
Total de acidentes de trabalho	1	0	0
Homens	1	0	0
Mulheres	0	0	0
Taxa de acidentes de trabalho	2,65%	0,00%	0,00%
Homens	4,89%	0,00%	0,00%
Mulheres	0,00%	0,00%	0,00%
Acidentes de trabalho com consequência grave	0	0	0
Homens	0	0	0
Mulheres	0	0	0
Taxa de acidentes de trabalho com consequência grave	0,00%	0,00%	0,00%
Homens	0,00%	0,00%	0,00%
Mulheres	0,00%	0,00%	0,00%
Número de óbitos resultante de acidente de trabalho	0	0	0
Homens	0	0	0
Mulheres	0	0	0
Subcontratados	NR	NR	NR
Homens	NR	NR	NR

FIDELIDADE PROPERTY FIDELIDADE SGOIC FID I&D

	2022	2022	2022
403-9 (continuação)			
Mulheres	NR	NR	NR
Taxa de óbitos resultante de acidente de trabalho	0,00%	0,00%	0,00%
Homens	0,00%	0,00%	0,00%
Mulheres	0,00%	0,00%	0,00%
Subcontratados	NA	NA	NA
Homens	NA	NA	NA
Mulheres	NA	NA	NA

TODAS AS EMPRESAS NACIONAIS

	2022
403-10	
Doenças profissionais	<p>Os riscos profissionais dentro do Grupo Fidelidade envolvem, essencialmente, as patologias musculoesqueléticas decorrentes de posturas inadequadas e os riscos psicossociais em contexto laboral. 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.</p>

TODAS AS EMPRESAS NACIONAIS

403-10 (continuação)	2022
Número de doenças profissionais	0
Homens	0
Mulheres	0
Taxa de doenças profissionais	0%
Homens	0%
Mulheres	0%
Número de óbitos resultante de doenças profissionais	0
Homens	0
Mulheres	0

FIDELIDADE ASSISTANCE

MULTICARE

OK! TELESEGUROS

FIDELIDADE

	2020	2021	2022	Var 21-22	2020	2021	2022	Var 21-22	2020	2021	2022	Var 21-22	2020	2021	2022	Var 21-22
404-1																
Média de horas de formação por colaborador	27	31	30	-1%	33	39	23	-41%	24	38	25	-32%	38	22	15	-32%
Horas de formação	70 851	81 773	83 059	2%	2 409	2 701	1 641	-39%	6121	10332	7069	-32%	6510	4118	2917	-29%
Homens	30 927	32 121	32 239	0%	680	610	556	-9%	1924	2581	2014	-22%	2991	2068	1318	-36%
Mulheres	39 924	49 653	50 820	2%	1 729	2 091	1 086	-48%	4197	7751	5055	-35%	3520	2050	1599	-22%
Média de horas de formação por gênero																
Homens	27	31	30	-1%	26	24	23	-5%	26	31	25	-19%	39	24	15	-38%
Mulheres	29	30	29	-1%	36	46	23	-51%	23	40	25	-37%	37	20	15	-26%
Média de horas de formação por categoria profissional																
Administração	10	2	2	-7%	NA	8	110	1329%	26	20	97	380%	20	29	14	-52%
Homens	10	2	2	-7%	NA	8	110	1329%	NA	NA	NA	NA	20	29	14	-52%
Mulheres	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	26	20	97	380%	NA	NA	NA	NA
Executives	29	47	24	-49%	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
Homens	25	36	23	-37%	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
Mulheres	36	61	25	-60%	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
Manager / Expert	47	54	54	-1%	55	23	29	28%	39	57	26	-55%	NA	NA	NA	NA
Homens	49	52	50	-4%	47	28	35	25%	34	48	15	-69%	NA	NA	NA	NA



FIDELIDADE ASSISTANCE

MULTICARE

OK! TELESEGUROS

FIDELIDADE

	FIDELIDADE				OK! TELESEGUROS				MULTICARE				FIDELIDADE ASSISTANCE				
	2020	2021	2022	Var 21-22	2020	2021	2022	Var 21-22	2020	2021	2022	Var 21-22	2020	2021	2022	Var 21-22	
404-1 (cont)																	
Mulheres	45	57	59	4%	71	16	21	34%	40	59	28	-53%	NA	NA	NA	NA	NA
Team Leader	27	31	30	-3%	31	43	16	-63%	24	37	27	-28%	0	6	3	-56%	
Homens	27	28	28	-1%	16	23	15	-35%	30	31	30	-5%	0	0	2	NA	NA
Mulheres	26	33	31	-5%	39	54	17	-69%	22	39	25	-35%	0	10	3	-65%	
Assistente	21	20	24	16%	29	33	38	14%	21	36	18	-49%	NA	NA	NA	NA	NA
Homens	21	19	22	19%	37	23	18	-20%	22	30	17	-43%	NA	NA	NA	NA	NA
Mulheres	21	21	24	15%	26	38	41	9%	21	38	19	-51%	NA	NA	NA	NA	NA
Não aplicável	308	279	1	-100%	NR	NR	0	NA	NR	NR	0	NA	38	22	NA	NA	NA
Gênero masculino	381	203	1	-99%	NR	NR	0	NA	NR	NR	0	NA	39	24	NA	NA	NA
Gênero feminino	236	430	0	-100%	NR	NR	0	NA	NR	NR	0	NA	37	21	NA	NA	NA

	GEP					CAR SERVICE					CARES					SAFEMODE						
	2020	2021	2022	Var 21-22	2020	2021	2022	Var 21-22	2020	2021	2022	Var 21-22	2020	2021	2022	Var 21-22	2020	2021	2022	Var 21-22		
404-1 (cont)																						
Mulheres	3	50	12	-66%	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	138	519	165	NA	NA	-68%
Team Leader / profissional	4	14	10	-64%	10	28	0	-100%	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	54	208	196	NA	NA	-6%
Homens	4	15	6	-75%	11	15	0	-100%	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	42	196	175	NA	NA	-11%
Mulheres	3	9	39	-26%	8	54	0	-100%	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	68	221	215	NA	NA	-3%
Assistente	3	24	24	0%	1	9	1	-89%	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	43	184	62	NA	NA	-66%
Homens	0	0	NA	NA	0	3	1	-65%	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	25	114	04	NA	NA	-97%
Mulheres	3	30	24	-20%	2	19	1	-96%	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	54	227	87	NA	NA	-61%
Não aplicável	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	2	20	5	NA	NA	NA	NA	0	0	0	0	0	0	NA
Género masculino	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	1	13	5	NA	NA	NA	NA	0	0	0	0	0	0	NA
Género feminino	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	2	26	5	NA	NA	NA	NA	0	0	0	0	0	0	NA



	FIDELIDADE PROPERTY				FIDELIDADE SGOIC				FID I&D	
	2020	2021	2022	Var 21-22	2020	2021	2022	Var 21-22	2022	2022
404-1										
Média de horas de formação por colaborador	15	25	35	39%	2	1	1	-8%	21	21
Horas de formação	631	1 133	1 500	32%	21	14	17	25%	42	42
Homens	419	576	603	5%	5	7	10	51%	42	42
Mulheres	212	557	896	61%	17	7	7	0%	0	0
Média de horas de formação por género										
Homens	20	25	27	10%	2	2	2	-25%	NA	NA
Mulheres	11	25	43	69%	2	1	1	-11%	NA	NA
Média de horas de formação por categoria profissional										
Administração	20	28	8	-73%	0	2	3	93%	NA	NA
Homens	20	28	8	-73%	0	2	3	93%	NA	NA
Mulheres	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
Executives	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
Homens	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
Mulheres	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
Manager / Expert	9	20	66	235%	NA	NA	NA	NA	19	19

	FIDELIDADE PROPERTY					FIDELIDADE SGOIC					FID I&D	
	2020	2021	2022	Var 21-22	2020	2021	2022	2021	2022	Var 21-22	2022	
404-1 (cont)												
Homens	0	11	62	479%	NA	NA	NA	NA	NA	NA	19	
Mulheres	18	33	72	117%	NA	NA	NA	NA	NA	NA	0	
<i>Team Leader / profissional</i>	6	27	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	23	
Homens	6	28	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	23	
Mulheres	6	26	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	0	
Assistente	36	16	27	67%	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	
Homens	73	2	1	-69%	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	
Mulheres	15	22	36	61%	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	
Não aplicável	NA	NA	NA	NA	1.9	0.6	0.5	0.6	0.5	-22%	NA	
Género masculino	NA	NA	NA	NA	1.5	0.0	0.1	0.0	0.1	13%	NA	
Género feminino	NR	NR	NR	NA	2.1	0.9	0.8	0.9	0.8	-11%	NA	

	FIDELIDADE	OKI TELESEGUROS	MULTICARE	FIDELIDADE ASSISTANCE	GEP
404-2	2022	2022	2022	2022	2022
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	Fyouture FIDME

	CAR SERVICE	CARES	SAFEMODE	FIDELIDADE PROPERTY	SGOIC	FID I&D
404-2	2022	2022	2022	2022	2022	2022
Programas para gestão de competências e aprendizagem contínua	Projeto Executive Coaching - Produtividade Pessoal Eficaz - LMI Leadership Management Internacional	NR	Fyouture	Projeto Executive Coaching - Produtividade Pessoal Eficaz - LMI Leadership Management Internacional	Fyouture FIDME	NR

	FIDELIDADE 2022	OKI TELESEGUROS 2022	MULTICARE 2022	FIDELIDADE ASSISTANCE 2022	GEP 2022
404-3					
Percentagem de colaboradores que recebem análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira regulares, discriminadas por género.					
Homens	86.2%	83.3%	84.8%	NR	97.6%
Mulheres	86.7%	79.2%	87.9%	NR	76.9%

	CAR SERVICE 2022	CARES 2022	SAFEMODE 2022	FIDELIDADE PROPERTY 2022	SGOIC 2022	FID I&D 2022
404-3						
Percentagem de colaboradores que recebem análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira regulares, discriminadas por género.						
Homens	68.4%	NR	91.7%	81.8%	NA	50%
Mulheres	81.8%	NR	80.6%	90.5%	NA	NA

	FIDELIDADE				OK! TELESEGUROS				MULTICARE				FIDELIDADE ASSISTANCE				
	2021	2022	Var 21-22	2021	2022	2021	2022	Var 21-22	2021	2022	2021	2022	Var 21-22	2021	2022	Var 21-22	
405-1																	
Taxa de diversidade na gestão e entre os colaboradores																	
Pessoas com deficiência	3%	3%	8%	0%	0%	0%	0%	NA	3%	3%	3%	3%	13%	4%	4%	-4%	
Faixa etária																	
< 30	12%	13%	5%	14%	14%	-3%	14%	12%	13%	12%	12%	12%	-12%	24%	26%	-7%	
>= 30 e <40	13%	15%	16%	29%	31%	7%	29%	27%	27%	27%	27%	2%	2%	21%	22%	15%	
>= 40 e <50	34%	32%	-6%	49%	46%	-6%	49%	41%	41%	41%	41%	-1%	41%	39%	39%	-2%	
>= 50	41%	40%	-2%	9%	10%	13%	9%	10%	19%	21%	21%	8%	13%	14%	14%	0%	
Nível de escolaridade																	
Ensino básico	5%	3%	-38%	0%	1%	NA	0%	1%	2%	2%	2%	-18%	0%	6%	6%	-12%	
Ensino secundário	33%	32%	-4%	30%	29%	-3%	30%	39%	40%	39%	39%	-3%	0%	69%	69%	3%	
Ensino superior	62%	65%	5%	70%	69%	-1%	70%	59%	57%	59%	59%	3%	0%	25%	25%	-6%	
Administração																	
Homens	100%	100%	0%	100%	100%	0%	100%	0%	0%	0%	0%	NA	100%	100%	100%	0%	
Mulheres	0%	0%	NA	0%	0%	NA	0%	100%	100%	100%	100%	0%	0%	0%	0%	NA	
Pessoas com deficiência	0%	0%	NA	0%	0%	NA	0%	0%	0%	0%	0%	NA	0%	0%	0%	NA	
Faixa etária																	
< 30	0%	0%	NA	0%	0%	NA	0%	0%	0%	0%	0%	NA	NA	0%	0%	NA	
>= 30 e <40	17%	14%	-14%	0%	0%	NA	0%	0%	0%	0%	0%	NA	NA	0%	0%	NA	

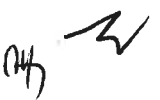
	FIDELIDADE			OK! TELESEGUROS			MULTICARE			FIDELIDADE ASSISTANCE		
	2021	2022	Var 21-22	2021	2022	Var 21-22	2021	2022	Var 21-22	2021	2022	Var 21-22
405-1 (cont.)												
>= 40 e <50	17%	29%	71%	50%	100%	100%	50%	50%	0%	0%	0%	NA
>= 50	67%	57%	-14%	0%	0%	NA	50%	50%	0%	100%	100%	NA
Nível de escolaridade												
Ensino básico	NR	NA	NA	0%	0%	NA	0%	0%	NA	0%	0%	NA
Ensino secundário	NR	NA	NA	0%	0%	NA	0%	0%	NA	0%	0%	NA
Ensino superior	NR	NA	NA	50%	100%	100%	100%	100%	0%	0%	100%	NA
Executive												
Homens	58%	58%	-1%	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
Mulheres	42%	43%	2%	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
Pessoas com deficiência	6%	5%	-10%	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
Faixa etária												
< 30	0%	10%	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
>= 30 e <40	8%	25%	200%	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
>= 40 e <50	22%	65%	193%	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
>= 50	69%	0%	-100%	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
Nível de escolaridade												
Ensino básico	0%	0%	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
Ensino secundário	14%	13%	-10%	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
Ensino superior	86%	88%	2%	NA	NA	NA	0%	0%	NA	0%	0%	0%

	FIDELIDADE				OK! TELESEGUROS				MULTICARE				FIDELIDADE ASSISTANCE			
	2021	2022	Var 21-22	2021	2022	Var 21-22	2021	2022	Var 21-22	2021	2022	Var 21-22	2021	2022	Var 21-22	
405-1 (cont.)																
<i>Manager / Expert</i>																
Homens	59%	60%	0%	57%	57%	0%	17%	14%	-14%	NA	40%	NA	NA	40%	NA	
Mulheres	41%	40%	-1%	43%	43%	0%	83%	86%	3%	NA	60%	NA	NA	60%	NA	
Pessoas com deficiência	3%	3%	-10%	0%	0%	NA	8%	7%	-14%	NA	0%	NA	NA	0%	NA	
Faixa etária																
< 30	2%	0%	-70%	0%	0%	NA	0%	0%	NA	NA	0%	NA	NA	0%	NA	
>= 30 e <40	5%	9%	72%	43%	29%	-33%	8%	21%	157%	NA	0%	NA	NA	0%	NA	
>= 40 e <50	33%	31%	-4%	43%	43%	0%	33%	29%	-14%	NA	40%	NA	NA	40%	NA	
>= 50	61%	60%	-2%	14%	29%	100%	58%	50%	-14%	NA	60%	NA	NA	60%	NA	
Nível de escolaridade																
Ensino básico	3%	1%	-46%	0%	0%	NA	0%	0%	NA	NA	0%	NA	NA	0%	NA	
Ensino secundário	14%	15%	10%	14%	14%	0%	0%	0%	NA	NA	20%	NA	NA	20%	NA	
Ensino superior	83%	83%	0%	86%	86%	0%	100%	100%	0%	NA	80%	NA	NA	80%	NA	
Team Leader / profissional																
Homens	42%	40%	-4%	34%	35%	2%	29%	26%	-11%	33%	42%	25%	33%	42%	25%	
Mulheres	58%	60%	3%	66%	65%	-1%	71%	74%	5%	67%	58%	-13%	67%	58%	-13%	
Pessoas com deficiência	2%	2%	22%	0%	0%	NA	3%	2%	-21%	0%	0%	NA	0%	0%	NA	

	FIDELIDADE				OK! TELESEGUROS				MULTICARE				FIDELIDADE ASSISTANCE			
	2021	2022	Var 21-22	2021	2022	Var 21-22	2021	2022	Var 21-22	2021	2022	Var 21-22	2021	2022	Var 21-22	
405-1 (cont.)																
Faixa etária																
< 30	15%	17%	11%	16%	15%	-3%	15%	15%	-2%	0%	6%	0%	6%	NA		
>= 30 e <40	16%	17%	8%	25%	31%	23%	20%	28%	40%	0%	14%	0%	14%	NA		
>= 40 e <50	35%	32%	-9%	52%	48%	-8%	44%	38%	-12%	33%	61%	33%	61%	83%		
>= 50	34%	34%	1%	7%	6%	-15%	22%	19%	-10%	67%	19%	67%	19%	-71%		
Nível de escolaridade																
Ensino básico	2%	1%	-35%	0%	0%	NA	1%	1%	-21%	33%	3%	33%	3%	-92%		
Ensino secundário	29%	27%	-5%	27%	27%	-1%	36%	35%	-1%	0%	53%	0%	53%	NA		
Ensino superior	69%	71%	3%	73%	73%	0%	63%	64%	1%	67%	44%	67%	44%	-33%		
Assistente																
Homens	31%	31%	1%	32%	15%	-51%	33%	41%	27%	NA	46%	NA	46%	NA		
Mulheres	69%	69%	-1%	68%	85%	24%	67%	59%	-13%	NA	54%	NA	54%	NA		
Pessoas com deficiência	4%	4%	6%	0%	0%	NA	1%	3%	248%	NA	5%	NA	5%	NA		
Faixa etária																
< 30	9%	6%	-37%	16%	15%	-3%	12%	3%	-71%	NA	31%	NA	31%	NA		
>= 30 e <40	8%	10%	18%	32%	31%	-3%	40%	26%	-35%	NA	25%	NA	25%	NA		
>= 40 e <50	33%	31%	-6%	42%	38%	-9%	38%	52%	37%	NA	33%	NA	33%	NA		
>= 50	49%	53%	8%	11%	15%	46%	11%	19%	74%	NA	11%	NA	11%	NA		



	FIDELIDADE			OK! TELESEGUROS			MULTICARE			FIDELIDADE ASSISTANCE		
	2021	2022	Var 21-22	2021	2022	Var 21-22	2021	2022	Var 21-22	2021	2022	Var 21-22
405-1 (cont.)												
Nível de escolaridade												
Ensino básico	12%	9%	-28%	0%	8%	NA	4%	5%	31%	NA	7%	NA
Ensino secundário	51%	56%	9%	42%	46%	10%	52%	62%	18%	NA	75%	NA
Ensino superior	37%	36%	-3%	58%	46%	-20%	44%	33%	-25%	NA	19%	NA
Não aplicável												
Homens	67%	67%	0%	NA	NA	NA	NA	NA	NA	46%	NA	NA
Mulheres	33%	33%	0%	NA	NA	NA	NA	NA	NA	54%	NA	NA
Pessoas com deficiência	17%	0%	-100%	NA	NA	NA	NA	NA	NA	4%	NA	NA
Faixa etária												
< 30	0%	0%	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	28%	NA	NA
>= 30 e <40	0%	0%	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	20%	NA	NA
>= 40 e <50	0%	17%	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	40%	NA	NA
>= 50	100%	83%	-17%	NA	NA	NA	NA	NA	NA	13%	NA	NA
Nível de escolaridade												
Ensino básico	17%	17%	0%	NA	NA	NA	NA	NA	NA	6%	NA	NA
Ensino secundário	33%	17%	-50%	58%	46%	-20%	NA	NA	NA	68%	NA	NA
Ensino superior	50%	67%	33%	32%	15%	-51%	NA	NA	NA	26%	NA	NA



405-1	GEP			CAR SERVICE			CARES			SAFEMODE		
	2021	2022	Var 21-22	2021	2022	Var 21-22	2021	2022	Var 21-22	2021	2022	Var 21-22
Taxa de diversidade na gestão e entre os colaboradores												
Pessoas com deficiência	5%	4%	-32%	4%	3%	-17%	0%	2%	NA	0%	0%	NA
Faixa etária												
< 30	5%	7%	36%	16%	13%	-17%	11%	13%	15%	8%	5%	-30%
>= 30 e <40	7%	9%	27%	24%	37%	53%	19%	19%	-2%	31%	38%	22%
>= 40 e <50	36%	33%	-8%	20%	17%	-17%	43%	41%	-6%	49%	45%	-7%
>= 50	52%	51%	-2%	40%	33%	-17%	26%	28%	5%	12%	11%	-7%
Nível de escolaridade												
Ensino básico	16%	9%	-43%	8%	3%	-58%	23%	15%	-35%	4%	2%	-54%
Ensino secundário	48%	51%	6%	88%	93%	6%	68%	69%	1%	24%	25%	8%
Ensino Superior	36%	40%	12%	4%	3%	-17%	9%	17%	77%	73%	73%	0%
Administração												
Homens	100%	100%	0%	100%	100%	0%	100%	100%	0%	0%	0%	NA
Mulheres	0%	0%	NA	0%	0%	NA	0%	0%	NA	100%	100%	0%
Pessoas com deficiência	0%	0%	NA	0%	0%	NA	0%	0%	NA	0%	0%	NA
Faixa etária												
< 30	0%	0%	NA	0%	0%	NA	0%	0%	NA	0%	0%	NA

	GEP			CAR SERVICE			CARES			SAFEMODE		
	2021	2022	Var 21-22	2021	2022	Var 21-22	2021	2022	Var 21-22	2021	2022	Var 21-22
405-1 (cont.)												
>= 30 e <40	0%	0%	NA	0%	0%	NA	100%	100%	0%	0%	0%	NA
>= 40 e <50	0%	0%	NA	0%	50%	-100%	0%	0%	NA	0%	0%	NA
>= 50	100%	100%	0%	100%	50%	100%	0%	0%	NA	100%	100%	0%
Nível de escolaridade												
Ensino básico	0%	0%	NA	0%	0%	NA	0%	0%	NA	0%	0%	NA
Ensino secundário	0%	0%	NA	0%	0%	NA	0%	0%	NA	0%	0%	NA
Ensino superior	100%	100%	0%	0%	100%	0%	100%	100%	0%	100%	100%	0%
Executive												
Homens	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	0%	0%	NA
Mulheres	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	0%	0%	NA
Pessoas com deficiência	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	0%	0%	NA
Faixa etária												
< 30	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	0%	0%	NA
>= 30 e <40	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	0%	0%	NA
>= 40 e <50	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	0%	0%	NA
>= 50	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	0%	0%	NA
Nível de escolaridade												
Ensino básico	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	0%	0%	NA
Ensino secundário	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	0%	0%	NA

	GEP			CAR SERVICE			CARES			SAFEMODE		
	2021	2022	Var 21-22	2021	2022	Var 21-22	2021	2022	Var 21-22	2021	2022	Var 21-22
405-1 (cont.)												
Ensino superior	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	0%	0%	NA
Manager / Expert												
Homens	80%	67%	-17%	100%	100%	0%	NA	100%	NA	0%	0%	NA
Mulheres	20%	33%	67%	0%	0%	NA	NA	0%	NA	100%	100%	0%
Pessoas com deficiência	20%	17%	-17%	0%	0%	NA	NA	0%	NA	0%	0%	NA
Faixa etária												
< 30	0%	0%	NA	0%	0%	NA	NA	0%	NA	0%	0%	NA
>= 30 e <40	0%	0%	NA	0%	0%	NA	NA	0%	NA	0%	0%	NA
>= 40 e <50	40%	33%	-17%	0%	0%	NA	NA	0%	NA	0%	0%	NA
>= 50	60%	67%	11%	100%	100%	0%	NA	100%	NA	100%	100%	0%
Nível de escolaridade												
Ensino básico	0%	0%	NA	0%	0%	NA	NA	0%	NA	0%	0%	NA
Ensino secundário	20%	17%	-17%	100%	100%	0%	NA	100%	NA	0%	0%	NA
Ensino superior	80%	83%	4%	0%	0%	NA	NA	0%	NA	100%	100%	0%
Team Leader / profissional												
Homens	89%	86%	-3%	67%	50%	-25%	NA	NA	NA	51%	48%	-7%
Mulheres	11%	14%	25%	33%	50%	50%	NA	NA	NA	49%	52%	7%
Pessoas com deficiência	4%	2%	-48%	0%	0%	NA	NA	NA	NA	0%	0%	NA

	GEP				CAR SERVICE				CARES				SAFEMODE			
	2021	2022	Var 21-22	2021	2022	Var 21-22	2021	2022	Var 21-22	2021	2022	Var 21-22	2021	2022	Var 21-22	
405-1 (cont.)																
Faixa etária																
< 30	4%	9%	109%	0%	0%	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	7%	7%	-7%	
>= 30 e <40	7%	7%	5%	0%	0%	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	39%	43%	11%	
>= 40 e <50	35%	32%	-9%	33%	25%	-25%	NA	NA	NA	NA	NA	NA	49%	43%	-11%	
>= 50	54%	52%	-4%	67%	75%	13%	NA	NA	NA	NA	NA	NA	5%	7%	40%	
Nível de escolaridade																
Ensino básico	20%	11%	-42%	0%	0%	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	2%	2%	-7%	
Ensino secundário	46%	52%	15%	100%	100%	0%	NA	NA	NA	NA	NA	NA	20%	18%	-7%	
Ensino superior	35%	36%	5%	0%	0%	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	78%	80%	2%	
Assistente																
Homens	20%	0%	-100%	62%	64%	3%	NA	NA	NA	NA	NA	NA	38%	30%	-20%	
Mulheres	80%	100%	25%	38%	36%	-6%	NA	NA	NA	NA	NA	NA	63%	70%	12%	
Pessoas com deficiência	0%	0%	NA	5%	4%	-16%	NA	NA	NA	NA	NA	NA	0%	0%	NA	
Faixa etária																
< 30	20%	0%	-100%	19%	16%	-16%	NA	NA	NA	NA	NA	NA	13%	0%	-100%	
>= 30 e <40	20%	40%	100%	29%	44%	54%	NA	NA	NA	NA	NA	NA	0%	20%	NA	
>= 40 e <50	40%	40%	0%	19%	16%	-16%	NA	NA	NA	NA	NA	NA	63%	60%	-4%	
>= 50	20%	20%	0%	33%	24%	-28%	NA	NA	NA	NA	NA	NA	25%	20%	-20%	
Nível de escolaridade																
Ensino Básico	0%	0%	NA	10%	4%	-58%	NA	NA	NA	NA	NA	NA	13%	0%	-100%	

	GEP			CAR SERVICE			CARES			SAFEMODE		
	2021	2022	Var 21-22	2021	2022	Var 21-22	2021	2022	Var 21-22	2021	2022	Var 21-22
405-1 (cont.)												
Ensino Secundário	100%	80%	-20 %	86%	92%	7%	NA	NA	NA	50%	60%	20%
Ensino Superior	0%	20%	NA	5%	4%	-16%	NA	NA	NA	38%	40%	7%
Não Aplicável												
Homens	NA	NA	NA	NA	NA	NA	45%	40%	-13%	38%	NA	NA
Mulheres	NA	NA	NA	NA	NA	NA	55%	60%	10%	63%	NA	NA
Pessoas com deficiência	NA	NA	NA	NA	NA	NA	0%	2%	NA	0%	NA	NA
Faixa etária												
< 30	NA	NA	NA	NA	NA	NA	11%	13%	17%	13%	NA	NA
>= 30 e <40	NA	NA	NA	NA	NA	NA	19%	19%	0%	0%	NA	NA
>= 40 e <50	NA	NA	NA	NA	NA	NA	43%	42%	-4%	63%	NA	NA
>= 50	NA	NA	NA	NA	NA	NA	26%	26%	0%	25%	NA	NA
Nível de escolaridade												
Ensino Básico	NA	NA	NA	NA	NA	NA	23%	15%	-33%	13%	NA	NA
Ensino Secundário	NA	NA	NA	NA	NA	NA	68%	68%	0%	50%	NA	NA
Ensino Superior	NA	NA	NA	NA	NA	NA	9%	17%	80%	38%	NA	NA

405-1	FIDELIDADE PROPERTY				FIDELIDADE SGOIC			FID I&D	
	2021	2022	Var 21-22	2021	2022	Var 21-22	2021	2022	
Taxa de diversidade na gestão e entre os colaboradores									
Pessoas com deficiência	0%	2%	0%	0%	0%	NA	0%	0%	
Faixa etária									
< 30	12%	20%	21%	27%	9%	47%	50%	50%	
>= 30 e <40	17%	16%	16%	27%	27%	71%	50%	50%	
>= 40 e <50	39%	27%	21%	45%	64%	-37%	0%	0%	
>= 50	32%	38%	42%	0%	0%	NA	0%	0%	
Nível de escolaridade									
Ensino básico	0%	4%	2%	0%	0%	NA	0%	0%	
Ensino secundário	0%	13%	14%	0%	0%	NA	0%	0%	
Ensino superior	0%	82%	84%	0%	100%	0%	100%	100%	
Administração									
Homens	100%	100%	100%	0%	0%	0%	0%	NA	
Mulheres	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	NA	
Pessoas com deficiência									
Faixa etária									
< 30	0%	0%	0%	0%	0%	50%	0%	NA	
>= 30 e <40	0%	0%	0%	25%	33%	0%	0%	NA	

	FIDELIDADE PROPERTY			FIDELIDADE SGOIC			FID I&D	
	2021	2022	Var 21-22	2021	2022	Var 21-22	2021	2022
405-1 (cont.)								
>= 40 e <50	50%	50%	0%	75%	67%	50%	NA	NA
>= 50	50%	50%	100%	0%	0%	0%	NA	NA
Nível de escolaridade								
Ensino Básico	0%	0%	0%	0%	0%	0%	NA	NA
Ensino Secundário	0%	0%	0%	100%	100%	0%	NA	NA
Ensino Superior	0%	100%	100%	100%	100%	0%	NA	NA
Executive								
Homens	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
Mulheres	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
Pessoas com deficiência	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
Faixa etária								
< 30	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
>= 30 e <40	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
>= 40 e <50	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
>= 50	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
Nível de escolaridade								
Ensino Básico	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
Ensino Secundário	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA

	FIDELIDADE PROPERTY				FIDELIDADE SGOIC				FID I&D	
	2021	2022	Var 21-22	2021	2022	2021	2022	Var 21-22	2021	2022
405-1 (cont.)										
Ensino Superior	NA	NA	NA	0%	0%	0%	0%	0%	NA	NA
Manager / Expert										
Homens	50%	60%	60%	NA	NA	NA	NA	NA	100%	100%
Mulheres	50%	40%	40%	NA	NA	NA	NA	NA	0%	0%
Pessoas com deficiência	0%	0%	0%	NA	NA	NA	NA	NA	0%	0%
Faixa etária										
< 30	0%	0%	0%	NA	NA	NA	NA	NA	0%	0%
>= 30 e <40	0%	20%	20%	NA	NA	NA	NA	NA	100%	100%
>= 40 e <50	50%	20%	0%	NA	NA	NA	NA	NA	0%	0%
>= 50	50%	60%	80%	NA	NA	NA	NA	NA	0%	0%
Nível de escolaridade										
Ensino Básico	0%	0%	0%	NA	NA	NA	NA	NA	0%	0%
Ensino Secundário	0%	0%	0%	NA	NA	NA	NA	NA	0%	0%
Ensino Superior	0%	100%	100%	NA	NA	NA	NA	NA	100%	100%
Team Leader / Profissional										
Homens	58%	57%	57%	NA	NA	NA	NA	NA	100%	100%
Mulheres	42%	43%	43%	NA	NA	NA	NA	NA	0%	0%

	FIDELIDADE PROPERTY				FIDELIDADE SGOIC			FID I&D	
	2021	2022	Var 21-22	2021	2022	Var 21-22	2021	2022	
405-1 (cont.)									
Pessoas com deficiência	0%	0%	0%	NA	NA	NA	NA	0%	
Faixa etária									
< 30	19%	30%	30%	NA	NA	NA	NA	100%	
>= 30 e <40	27%	20%	20%	NA	NA	NA	NA	0%	
>= 40 e <50	38%	27%	23%	NA	NA	NA	NA	0%	
>= 50	15%	23%	27%	NA	NA	NA	NA	0%	
Nível de escolaridade									
Ensino Básico	0%	0%	0%	NA	NA	NA	NA	0%	
Ensino Secundário	0%	3%	3%	NA	NA	NA	NA	0%	
Ensino Superior	0%	97%	97%	NA	NA	NA	NA	100%	
Assistente									
Homens	36%	30%	25%	NA	NA	NA	NA	NA	
Mulheres	64%	70%	75%	NA	NA	NA	NA	NA	
Pessoas com deficiência	0%	10%	0%	NA	NA	NA	NA	NA	
Faixa etária									
< 30	0%	0%	0%	NA	NA	NA	NA	NA	
>= 30 e <40	0%	0%	0%	NA	NA	NA	NA	NA	
>= 40 e <50	36%	30%	25%	NA	NA	NA	NA	NA	

405-1 (cont.)	FIDELIDADE PROPERTY			FIDELIDADE SGOIC			FID I&D	
	2021	2022	Var 21-22	2021	2022	Var 21-22	2021	2022
>= 50	64%	70%	75%	NA	NA	NA	NA	NA
Nível de escolaridade								
Ensino Básico	0%	20%	13%	NA	NA	NA	NA	NA
Ensino Secundário	0%	50%	63%	NA	NA	NA	NA	NA
Ensino Superior	0%	30%	25%	NA	NA	NA	NA	NA
Não Aplicável								
Homens	NA	NA	NA	27%	40%	47%	NA	NA
Mulheres	NA	NA	NA	73%	60%	-18%	NA	NA
Pessoas com deficiência	NA	NA	NA	0%	0%	NA	NA	NA
Faixa etária								
< 30	NA	NA	NA	9%	13%	47%	NA	NA
>= 30 e <40	NA	NA	NA	27%	47%	71%	NA	NA
>= 40 e <50	NA	NA	NA	64%	40%	-37%	NA	NA
>= 50	NA	NA	NA	0%	0%	NA	NA	NA
Nível de escolaridade								
Ensino Básico	NA	NA	NA	0%	0%	NA	NA	NA
Ensino Secundário	NA	NA	NA	0%	0%	NA	NA	NA
Ensino Superior	NA	NA	NA	100%	100%	0%	NA	NA

TODAS AS EMPRESAS NACIONAIS

405-2	2022
Rácio do salário base e remuneração das mulheres pelo dos homens	NR

TODAS AS EMPRESAS NACIONAIS

406-1	2022
Casos de discriminação e as medidas corretivas tomadas.	0

	FIDELIDADE	OK! TELESEGUROS	MULTICARE	FIDELIDADE ASSISTANCE
	2022	2022	2022	2022
413-1 a 413-2	<p>Externas – Apoio ao Terceiro Setor da Comunidade Fidelidade:</p> <p>> Operações com programas locais de envolvimento na comunidade: Grupo Fidelidade - Prémio Fidelidade Comunidade: A 4ª edição, lançada em 2021, encetou um novo modelo de realização bienal. Porém, de um modo excepcional devido à pandemia, dividido em duas fases com dotações e regulamentos independentes: numa 1ª fase para apoios urgentes e/ou emergentes (150 000€) e numa 2ª fase para apoios de reforço da sustentabilidade das Organizações Sociais numa ótica de investidor social com valores mais elevados (600 000€).</p> <p>Esta 2ª fase desenvolveu-se durante o ano de 2022, com a libertação dos fundos para a implementação dos 10 projetos vencedores:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Inclusão de pessoas com deficiência ou incapacidade: 111 candidaturas, 7 premiadas; • Envelhecimento: 162 candidaturas, 3 premiadas; • Prevenção em saúde: 65 candidaturas, 0 premiadas. <p>Grupo Fidelidade - Doações: EPIS, de Salvados de Equipamento de <i>rollout</i> informático e escritório de Equipamento hospitalar (em parceria com Hospital da Luz);</p> <p>Grupo Fidelidade - Oferta de seguros de equipamentos novos diversos e de Cabazes de Natal;</p> <p>Grupo Fidelidade - Voluntariado empresarial;</p> <p>Grupo Fidelidade - Aquisição de produtos da economia social.</p> <p>> Avaliação de impacto</p> <p>Grupo Fidelidade - <i>Training Labs</i> sobre Avaliação de Impacto (Programa de desenvolvimento e capacitação das Organizações Sociais)</p> <p>Grupo Fidelidade - NOS: 8 episódios do Podcast – Aqui Entre Nós com a colaboração de especialistas em Saúde Mental e geriatria.</p> <p>Desenvolvimento de 5 <i>webinars</i> no âmbito do Apoio ao Colaborador Cuidador.</p>	<p>Não existiram</p>	<p>Patrocínio à Universidade Católica, Hospital da Bonecada e outras instituições com papel social. Donativo a IMM, JRS para apoio aos refugiados da guerra da Ucrânia, <i>Make-a-Wish</i> e outras entidades de cariz social.</p>	NR
Operações com potencial impacto ou impacto negativo nas comunidades locais	NA	Não existiram	NA	NR



	GEP	CAR SERVICE	CARES	SAFEMODE
413-1 a 413-2	2022	2022	2022	2022
Operações com programas locais de envolvimento na comunidade, avaliação de impacto e programas de desenvolvimento	Não existiram	Entrega de 55 Cabazes de Natal a associação para distribuição aos mais carenciados. Associação da empresa aos projetos de cariz Social promovidos pelo GRS: <i>Make a Wish</i> , Operação Nariz Vermelho, Programa Tenha muita Lata, entre outros.	NR	NR
Operações com potencial impacto ou impacto negativo nas comunidades locais	Não existiram	NR	NR	NR

FIDELIDADE PROPERTY FIDELIDADE SGOIC FID I&D

	2022	2022	2022
413-1 a 413-2			
Operações com programas locais de envolvimento na comunidade, avaliação de impacto e programas de desenvolvimento	NR	Não existiram	NR
Operações com potencial impacto ou impacto negativo nas comunidades locais	NR	Não existiram	NR

TODAS AS EMPRESAS NACIONAIS

	2022
414-1	
Novos fornecedores selecionados com base em critérios sociais	O Grupo Fidelidade, através da Direção de Sustentabilidade, está a finalizar o processo de aquisição de uma ferramenta que irá permitir facilitar a gestão de dados ESG nomeadamente os relativos à avaliação de fornecedores.

TODAS AS EMPRESAS NACIONAIS

	2022
415-1	
Valor 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.

TODAS AS EMPRESAS NACIONAIS

	2022
417-1 a 417-3	
Requisitos para a informação e rotulagem de produtos e serviços	Os produtos e serviços são validados pela Direção de <i>Compliance</i> e Direção de Assuntos Jurídicos, em momento prévio à sua comercialização.
Casos de não conformidade relacionados com a informação e rotulagem de produtos e serviços	1 ⁴¹
Casos de não conformidade em relação a comunicação de marketing	0

⁴¹ Caso registado apenas na Fidelidade – Companhia de Seguros, S.A.

FIDELIDADE

OK! TELESEGUROS

MULTICARE

FIDELIDADE ASSISTANCE

	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022
418-1								
Reclamações comprovadas relativas a violação de privacidade e perda de dados de clientes.	12	37	Não se registaram reclamações relativas à violação da privacidade de clientes.	Não se registaram reclamações relativas à violação da privacidade de clientes.	4	0	Não se registaram reclamações relativas à violação da privacidade de clientes.	Não se registaram reclamações relativas à violação da privacidade de clientes.

GEP

CAR SERVICE

CARES

SAFEMODE

	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022
418-1								
Reclamações comprovadas relativas a violação de privacidade e perda de dados de clientes.	Não existiram	Não existiram	Não se registaram reclamações relativas à violação da privacidade de clientes.	Não se registaram reclamações relativas à violação da privacidade de clientes.	Não se registaram reclamações relativas à violação da privacidade de clientes.	Não se registaram reclamações relativas à violação da privacidade de clientes.	Não se registaram reclamações relativas à violação da privacidade de clientes.	Não se registaram reclamações relativas à violação da privacidade de clientes.

FIDELIDADE PROPERTY

FIDELIDADE SGOIC

FID I&D

	2021	2022	2021	2022	2021	2022
418-1						
Reclamações comprovadas relativas a violação de privacidade e perda de dados de clientes.	Não se registaram reclamações relativas à violação da privacidade de clientes.	Não se registaram reclamações relativas à violação da privacidade de clientes.	Não se registaram reclamações relativas à violação da privacidade de clientes.	Não se registaram reclamações relativas à violação da privacidade de clientes.	Não se registaram reclamações relativas à violação da privacidade de clientes.	Não se registaram reclamações relativas à violação da privacidade de clientes.

SUPLEMENTO SETORIAL

FIDELIDADE

OK! TELESEGUROS

MULTICARE

FSI	2022	2022	2022
<p>Operações com programas locais de envolvimento na comunidade, avaliação de impacto e programas de desenvolvimento</p>	<p>Política de Sustentabilidade — Grupo Fidelidade.</p>	<p>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:</p> <p>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 contribuimos 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><i>Check-up pós-covid</i></p> <p>Check-up gratuito nas unidades Luz Saúde, com protocolo clínico definido.</p> <p>Demos continuidade a este <i>check-up</i> em 2022 que continua a ser muito válido. O foco nas consequências pós-covid continua a ter muito debate e investigação científica por isso é importante continuarmos a apoiar os clientes.</p> <p>Disponibilizado de forma gratuita a todos os clientes com cobertura de Medicina Preventiva que não estiveram em período de carência e que tiveram COVID-19. A crescente preocupação com as sequelas provocadas pela COVID-19, que se têm manifestado quer em doentes com situações clínicas mais graves, quer em doentes com sintomas ligeiros e mesmo assintomáticos, levou-nos a dar continuidade à proteção da população afetada pela pandemia.</p> <p>Saúde Mental</p> <p>Em 2022, a Multicare voltou a ser pioneira e lançou um sublimite que participa apps para prevenção e tratamento da saúde mental, com a curadoria da Ordem dos Psicólogos Portugueses (OPP). Adicionalmente, publicámos alguns artigos de promoção da Saúde Mental, também em parceria com a OPP; esta será uma parceria que queremos dar continuidade nos anos futuros e que tenha impacto no nível da literacia dos Portugueses. (<i>site Multicare</i>)</p> <p>Medicina Online</p> <p>Continuámos o investimento na nossa plataforma de telemedicina que em 2022 fez mais de 1.70.000 consultas médicas, um crescimento de mais de 20%. Os dados da APS mostram que somos claramente “líderes de mercado” na utilização das teleconsultas nas plataformas dos seguradores com mais de 70% de quota em 2020 e 2021. Em 2022 lançámos 3 novas especialidades (Cardiologia, Gastroenterologia e Oftalmologia), reforçámos a comunicação no Médico Põe-te em Forma com complementámos o programa Põe-te em Forma com aconselhamento de <i>Personal Trainers</i>.</p>



FIDELIDADE

OK! TELESEGUROS

MULTICARE

FS2	2022	2022	2022
<p>Abordagem e gestão: Procedimentos para avaliar os riscos ambientais e sociais nas diferentes linhas e negócio</p>	<p>Divulgação de informações sobre integração dos riscos em matéria de Sustentabilidade.</p>	<p>A avaliação de riscos efetuada não inclui riscos ambientais e sociais</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>Retenção Proactiva 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>

FIDELIDADE

OK! TELESEGUROS

MULTICARE

FS3	2022	2022	2022
Abordagem e gestão: Processos para monitorizar o cumprimento por parte dos clientes dos diferentes requisitos incluídos nos acordos/contratos.	NR	N/A	<p>Telesubscrição</p> <p>Em 2022, trabalhamos na automatização do processo com recurso a algoritmos de inteligência artificial.</p> <p>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.</p> <p>Gabinete Anti-Fraude</p> <p>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</p> <p>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>

FIDELIDADE OK! TELESEGUROS MULTICARE

FS4	2022	2022	2022
<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.</p>	NR	<p>Não existem processos para desenvolvimento de competências nestes aspetos.</p>	<p>A Multicare adota e implementa os processos dinamizados pelo Grupo Fidelidade.</p>

FIDELIDADE

OK! TELESEGUROS

MULTICARE

	2022	2022	2022
<p>FS5</p> <p>Abordagem e gestão: Interação com os clientes/investidores/parceiros no que respeita aos riscos e oportunidades sociais e ambientais.</p>	<p>Política de Sustentabilidade</p> <p>Divulgação de informações sobre integração dos riscos em matéria de Sustentabilidade.</p>	<p>A avaliação de riscos efetuada não inclui riscos ambientais e sociais.</p>	<p>Comunicação com os Clientes</p> <p>A Multicare continuou a investir na comunicação com os clientes, utilizando diversos meios/suportes de acordo com o tipo de informação a transmitir ao cliente (SMS, emails, sites Multicare e Fidelidade, newsletters para Clientes e Empresas).</p> <p>Temas divulgados:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Comunicação em contexto Covid-19, medidas de proteção em vigor -Lançamento de novos serviços de Medicina Online: especialidade e Põe-te em Forma - Divulgação do Multicare Vitality: eventos Multicare Vitality, benefícios e vantagens e campanha de aquisição de <i>smartwatch</i>. <p><i>Teladoc</i></p> <p>A Multicare continuou a divulgar o serviço de Medicina Online como meio para acesso rápido a cuidados médicos e também disponibilização do "médico de família online" verificando-se uma procura crescente desta linha nos momentos, em particular nos picos de sazonalidade de gripe e afins.</p> <p>Fidelidade Assistance</p> <p>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. Em 2022, houve um retomar da procura, mas a capacidade de oferta não conseguiu acompanhar, tendo-se verificado um aumento significativo dos SLAs e reclamações.</p> <p>Patrocínio + Donativos</p> <p>A Multicare distribuiu em 2022 aproximadamente 300.000€ em patrocínios e, alguns, donativos, um valor extraordinariamente elevado em 2022, fruto do patrocínio feito à Universidade Católica. Das instituições abrangidas por patrocínios ordinários, destacam-se a Associação Portuguesa de Administradores Hospitalares, a Associação Portuguesa de Hospitais Privados, e entidades médicas e científicas (exemplos 21º Hospital da Bonecada, 4º Congresso do CNS. Os donativos abrangeram instituições como a <i>Make-a-Wish</i> e o IMM.</p>

	FIDELIDADE					OKI TELESEGUROS					MULTICARE				
	2020	2021	2022	Var 21-22	2020	2021	2022	Var 21-22	2020	2021	2022	Var 21-22	2020	2021	2022

	FIDELIDADE					OKI TELESEGUROS					MULTICARE					
	2020	2021	2022	Var 21-22	2020	2021	2022	Var 21-22	2020	2021	2022	Var 21-22	2020	2021	2022	Var 21-22
Percentagem das linhas/segmento de negócio específicas, no volume total, por região e dimensão																
Vida	44,5%	59,7%	52,8%	-12,5%	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
Contratos de seguro	8,1%	5,6%	6,2%	10,8%	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
Contratos de Investimento	36,4%	54,1%	46,1%	-14,9%	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
Não Vida	55,5%	40,3%	47,7%	18,5%	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
Acidentes e doença	23,8%	17,3%	20,9%	21,0%	1,0%	0,89%	1,1%	18%	360M	381M	418M	10%				
Acidentes de trabalho	7,8%	6,7%	8,2%	21,7%	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
Acidentes Pessoais	0,9%	0,7%	1,0%	34,3%	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
Doença	10,5%	9,8%	11,8%	19,6%	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
Incêndio e outros danos	7,8%	7,1%	8,3%	16,4%	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
Automóvel	16,7%	13,7%	16,0%	17,1%	82,0%	82,8%	82,5%	-0,4%	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
Seguro Direto	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
Outras coberturas	NA	NA	NA	NA	29,0%	28,7%	29,4%	3%	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
Transportes	NR	0,7%	0,8%	20,5%	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
Responsabilidade Civil	NA	1,3%	1,5%	15,9%	53,0%	54,2%	53,1%	-2%	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA

	FIDELIDADE					OKI TELESEGUROS					MULTICARE					
	2020	2021	2022	Var 21-22	2020	2021	2022	Var 21-22	2020	2021	2022	Var 21-22	2020	2021	2022	Var 21-22
FS6																
Diversos	NA	0,7%	0,8%	20,5%	13,0%	12,8%	12,7%	-1%	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
Proteção jurídica	NA	NA	NA	NA	1,0%	1,1%	1,1%	-2%	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
Assistência	NA	NA	NA	NA	12,0%	11,7%	11,6%	-1%	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
Multirriscos habitação	NA	NA	NA	NA	3,0%	3,5%	3,8%	9%	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
Total geral	NA	NA	NA	NA	57M	58M	61M	5%	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA

FS6

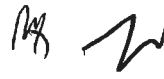
Diversos

Proteção jurídica

Assistência

Multirriscos habitação

Total geral



MULTICARE

OK! TELESEGUROS

FIDELIDADE

	2021	2022	Var 21-22	2021	2022	Var 21-22	2021	2022	Var 21-22
FS 7 e 8									
Volume (monetário) dos produtos e serviços com benefício social, por linha de negócio	601 114,55€	106 089,17€	-82.35%	NA	NA	NA	Multicare Proteção Vital: 2,7% Oferta 60+: 9,7%	Multicare Proteção Vital: 19% Oferta 60+: 49%	NA
Total de Prémios Brutos Emitidos contabilísticos gerado pelo serviço OK! Gestual	NA	NA	NA	8 250,47€	7 486,92€	-9,3%	NA	NA	NA
Volume (monetário) dos produtos e serviços com benefício social, por linha de negócio	NA	Patrimoniais Volume prémios Auto Carros elétricos: 21 738 581,4€ Financeiros Total investido - My Savings - opção sustentável: 12 311,00€	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
Seguro de responsabilidade Ambiental – Prémios Clientes Empresa + ENI's	1 106 562,13€	1,350,004.70€	0.22%	NA	NA	NA	NA	NA	NA
Total de Prémios Brutos Emitidos contabilísticos gerado pelo produto OK! Bike	NA	NA	NA	17 370,92€	18 480,07€	6,4%	NA	NA	NA
Total de Prémios Brutos Emitidos contabilísticos gerado pelo produto OK! Auto Elétricos	NA	NA	NA	575 344,99€	899 967,15€	56,4%	NA	NA	NA



MULTICARE

OK! TELESEGUROS

FIDELIDADE

	2022	2022	2022
FS9			
Abordagem e gestão: Âmbito e frequência das auditorias para avaliar a implementação das políticas ambientais e sociais e dos procedimentos de avaliação de risco.	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.	NR	<p>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 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. 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>

FIDELIDADE

OK! TELESEGUROS

MULTICARE

	2022	2022	2022
FS11			
Percentagem de ativos sujeitos a avaliação ambiental e social	NR	NA	NA

	FIDELIDADE	OK! TELESEGUROS	MULTICARE
FS12	2022	2022	2022
Abordagem e gestão: 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.	NR	NA	NA

	FIDELIDADE	OK! TELESEGUROS	MULTICARE
FS14	2022	2022	2022
Iniciativas para melhorar o acesso a serviços financeiros por parte de pessoas desfavorecidas.	NR	NA	NA

AB N

FIDELIDADE

OK! TELESEGUROS

MULTICARE

FS15	2022	2022	2022
<p>Abordagem e gestão: Políticas de desenho e comercialização de produtos e serviços financeiros.</p>	<p>NR</p>	<p>Não existe um procedimento específico.</p>	<p>Desenho de Produto</p> <p>O lançamento de novos seguros de saúde ou alteração de seguros em comercialização pressupõe uma análise cuidadosa das necessidades dos consumidores, do contexto de mercado e da experiência da Multicare.</p> <p>A Multicare segue os procedimentos do Grupo no que se refere ao desenho de novos produtos. O desenho do produto inclui 4 etapas:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ideia de Produto: a ideia de novos produtos/coberturas pode surgir de qualquer área da Multicare/Fidelidade, sendo o respectivo esboço apresentado pelo Gabinete de <i>Marketing da Multicare</i> em Comitê de Produtos Fidelidade; 2. Pré-desenho do produto: depois da aprovação pelo Comitê de Produtos, a Multicare define os principais requisitos do produto e tarifa preliminar e desenvolve uma ficha síntese para parecer da Fidelidade Informação e Tecnologia quanto à exequibilidade informática do produto e uma ficha de produto para apresentação aos canais de comercialização; 3. Teste de Conceito: avaliação da adequação às necessidades identificadas do mercado alvo e estimativa do potencial comercial do produto com base em estudos de mercado; 4. Aprovação do Produto: apresentação dos resultados do estudo de mercado bem como de eventuais ajustamentos ao produto/cobertura em Comitê de Produto, seguindo-se o desenvolvimento do <i>go-to-market</i>. <p>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; Desenvolvimento de materiais de apoio à venda (fichas de produto, argumentários, entre outros); <i>Benchmarking</i> da concorrência; Melhoria contínua dos documentos contratuais no sentido da simplificação e clarificação da linguagem; Disponibilização de informação 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>

FIDELIDADE OK! TELESEGUROS MULTICARE

	2022	2022	2022
FS16			
Abordagem e gestão: Iniciativas para melhorar a literacia financeira, por tipo de beneficiário.	<p>2022</p> <p>Criação do <i>microsite</i> Vida Financeiros. Pretendemos contribuir para melhorar a literacia financeira dos nossos clientes para que estes possam fazer uma escolha consciente das diferentes soluções.</p>	<p>2022</p> <p>A OK! teleseguros adere, neste âmbito, a todas as iniciativas asseguradas pela Fidelidade Grupo Segurador, nomeadamente pelo Fidelidade Comunidade.</p>	<p>2022</p> <p>256 ações de formação 128 reuniões de acompanhamento 161 visitas a Clientes.</p>

INDICADORES ESPECÍFICOS

PERFIL GERAL

FIDELIDADE

	2020	2021	2022	Var 21-22
Número de Agências de Clientes	60	59	NR	NA
Números de áreas de Mediação	39	39	NR	NA
Número de mediadores	4 125	3 682	3 137	-0,15%
Mediadores exclusivos	2 194	2 012	1 706	-0,15%
Número de intervenções do WeCare	497	546	NR	NA
Processos com intervenção na área da reintegração profissional	362	430	NR	NA

POTENCIAR O CRESCIMENTO DOS PARCEIROS DE NEGÓCIO

FIDELIDADE

	2020	2021	2022	Var 21-22
FORMAÇÃO DA REDE DE MEDIADORES				
Número de Participantes	5 437	3 109	5 795	86%
Número total de horas	10 184	11 291	40 183	256%
Número total de sessões	529	302	NR	NA

PA Z

CERTIFICAÇÃO DE OFICINAS
FIDELIDADE

	2020	2021	2022	Var 21-22
Certificação de oficinas				
Número total de oficinas	108	109	NR	NA
Número de oficinas certificadas 3 estrelas pelo Centro de Zaragoza	76	77	NR	NA
% Número de oficinas certificadas 3 estrelas pelo Centro Zaragoza	70%	71%	NR	NA
Número de oficinas certificadas 4 estrelas pelo Centro Zaragoza	14	14	NR	NA
% Número de oficinas certificadas 4 estrelas pelo Centro Zaragoza	13%	13%	NR	NA
Número de oficinas certificadas 5 estrelas pelo Centro Zaragoza	18	18	NR	NA
% Número de oficinas certificadas 5 estrelas pelo Centro Zaragoza	17%	17%	NR	NA

GARANTIR A TRANSPARÊNCIA DA ATIVIDADE
FIDELIDADE

	2020	2021	2022	Var 21-22
Compliance nos Produtos e Publicidade				
Análise de conformidade de produtos e serviços	38	73	83	14%
Comunicação e formação sobre <i>Compliance</i> no desenho e comercialização de produtos e serviços (total de colaboradores)	NA	40	12	-70%
Análise de conformidade de suportes publicitários	176	384	238	-38%
Compliance nos Investimentos e Relações com Terceiros				
Análise <i>Know Your Counterparty (KYC)</i>	NA	1 551	238	-85%
Análise <i>Know Your Customer (KYC)</i>	NA	0	202	NA

GARANTIR A TRANSPARÊNCIA DA ATIVIDADE

FIDELIDADE

	2020	2021	2022	Var 21-22
Privacidade e Proteção de Dados Pessoais				
Operação avaliadas sobre o risco de proteção de dados	NA	28	22	-21%
Medidas de mitigação sobre o risco de proteção de dados identificadas	NA	172	71	-70%
<i>Data Protection Impact Assessments</i>	NA	4	1	-75%
Projetos de incorporação de boas práticas de privacidade nas especificações de concepção de tecnologias, serviços, produtos ou práticas comerciais (<i>Privacy by Design</i>)	NA	30	15	-50%
Comunicação e formação sobre procedimentos e políticas de proteção de dados (total de colaboradores)	NA	170	96	-44%
Reclamações substanciadas relativas a privacidade de dados, recebidas de partes externas e comprovadas pela organização	NA	48	28	-42%

GARANTIR A TRANSPARÊNCIA DA ATIVIDADE
FIDELIDADE

	2020	2021	2022	Var 21-22
Prevenção de branqueamento de Capitais				
Análise de Clientes	1 323 818	22 665	1 398	-94%
Transações monitorizadas	22 379	16 407	12 543	-24%
Recebimentos em numerário	4	1	0	-100%
Processamento de resgates	6 677	1 219	4 589	277%
Processamento de renúncias	408	36	134	272%
Processamento de Entregas frequentes	12 507	1 560	7 550	384%
Comunicação regulamentar de Operações	3 008	3 878	2 656	-32%
Comunicação e formação sobre Prevenção de branqueamento de capitais (total de trabalhadores)	NA	0	49	NA

GARANTIR A TRANSPARÊNCIA DA ATIVIDADE
FIDELIDADE

	2020	2021	2022	Var 21-22
CIMPAS				
Número de arbitragens resolvidas (Direção: DNA*/CONT/AUT)	217	246	227	-8%
Número de arbitragens resolvidas (Direção: DNA*/CONT/DIV)	3	5	3	-40%
Número de arbitragens novas (Direção: DNA*/CONT/AUT)	279	221	230	4%
Número de arbitragens novas (Direção: DNA*/CONT/DIV)	6	3	3	0%
Tempo médio de processo (Direção: DNA*/CONT/AUT)	150	200	164	-18%
Tempo médio de processo (Direção: DNA*/CONT/DIV)	263	290	109	-62%

GARANTIR A TRANSPARÊNCIA DA ATIVIDADE
FIDELIDADE

	2020	2021	2022	Var 21-22
Tribunais				
Número de processos resolvidos (Direção: DNA*/CONT/AUT)	670	675	811	20%
Número de processos resolvidos (Direção: DNA*/CONT/DIV)	77	66	60	-9%
Número de processos novos (Direção: DNA*/CONT/AUT)	721	670	694	4%
Número de processos novos (Direção: DNA*/CONT/DIV)	53	38	36	-5%
Tempo médio de processo (Direção: DNA*/CONT/AUT)	507	593	566	-5%
Tempo médio de processo (Direção: DNA*/CONT/DIV)	982	1 029	961	-7%

GARANTIR A TRANSPARÊNCIA DA ATIVIDADE
FIDELIDADE

	2020	2021	2022	Var 21-22
Indicadores específicos (CAUCP + CIMPAS + Tribunais)				
Taxa de litigância judicial (Direção: DNA*/CONT AUT)	0,43%	0,36%	NR	NA
Taxa de eficácia judicial (Direção: DNA*/CONT AUT)	28,77%	28,56%	29,38%	2,87%
Taxa de eficácia judicial (Direção: DNA*/CONT DIV)	27,31%	31,00%	29,13%	-6,03%

REFORÇAR A QUALIDADE DO SERVIÇO
FIDELIDADE

	2020	2021	2022	Var 21-22
Reclamações				
Número total de reclamações encerradas	4 529	4 538	5 566	23%
Número total de reclamações entradas	4 594	4 843	5 572	15%
Número total de reclamações reabertas	408	556	551	-1%
Tempo médio de resposta global	9,37	7,84	9,35	19%
Tempo médio de resposta do Centro de Gestão de Reclamações	1,36	0,55	0,51	-7%
Tempo médio de resposta das áreas técnicas e reclamações	7,26	6,76	8,41	24%
Número de reclamações relativas a seguro automóvel	1 236	1 049	2 816	168%
Número de reclamações relativas ao ramo Vida	284	304	283	-7%
Número de reclamações relativas a doença	844	892	989	11%
Número de reclamações de tipo financeiro	95	107	123	15%

ESTRUTURAR O INVESTIMENTO NA COMUNIDADE

FIDELIDADE

	2020	2021	2022	Var 21-22
Nº colaboradores envolvidos em iniciativas de voluntariado	92	145	NR	NA
Total de horas de voluntariado	412	1 258	NR	NA
Apoio a organizações sem fins lucrativos	183	167	NR	NA

RESULTADOS DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE

	FIDELIDADE	OK! TELESEGUROS	MULTICARE	FIDELIDADE ASSISTANCE	GEP
Resultados de pesquisa de satisfação do cliente	2022	2022	2022	2022	2022
Índice de satisfação do cliente ⁴²	Não disponível	8,5	8,16	8,75	8,57

	CAR SERVICE	CARES	SAFEMODE	FIDELIDADE PROPERTY	FIDELIDADE SGOIC	FID I&D
Resultados de pesquisa de satisfação do cliente	2022	2022	2022	2022	2022	2022
Índice de satisfação do cliente	8,02	NR	3	NR	A SGOIC não regista índice de satisfação do cliente, pois não comercializa diretamente os produtos financeiros que gere.	NR

⁴² Índice de satisfação é medido numa escala de 0 a 10.

ÂMBITO INTERNACIONAL

CONTEÚDOS GERAIS

	LA POSITIVA		AMÉRICA LATINA		ÁFRICA		ÁSIA		EUROPA	
	2022	2022	2022	2022	2022	2022	2022	2022	2022	2022
2-7 e 2-8										
Total de colaboradores	1 857	1 857	700	1 350	55	113				
Homens	804	804	353	681	23	59				
Mulheres	1 053	1 053	347	669	32	54				
Tipo de Emprego										
Full-time										
Homens	804	1 857	632	1 342	55	75				
Mulheres	1 053	804	318	676	23	51				
Part-time										
Homens	0	0	14	7	0	37				
Mulheres	0	0	7	4	0	8				
Mulheres	0	0	7	3	0	29				
Tipo de Contrato										
Quadro permanente										
Homens	688	1 535	690	401	55	112				
Mulheres	847	688	349	190	23	59				
Contrato a termo										
Homens	116	322	10	948	0	1				
Mulheres	206	116	4	490	0	0				
Total de trabalhadores não colaboradores										
Subcontratados	80	80	61	22	0	1				

2-16	LA POSITIVA		AMÉRICA LATINA		ÁFRICA ⁴³		ÁSIA		EUROPA	
	2022	2022	2022	2022	2022	2022	2022	2022	2022	2022
Comunicação de preocupações críticas										
Número de preocupações críticas registadas	NA	0 ⁴⁴	0	0	0	0	0	0	0	0
Tipo de preocupações críticas registadas	NA	NR	0	0	0	0	0	0	0	NA

2-21	LA POSITIVA		AMÉRICA LATINA		ÁFRICA		ÁSIA		EUROPA	
	2022	2022	2022	2022	2022	2022	2022	2022	2022	2022
Rácio da remuneração total anual										
Rácio de remuneração total anual do indivíduo mais bem pago da organização e remuneração total anual média dos colaboradores	19,49	11,35	NR	NR	NR	0	2,91	0,00	NR	NA
Rácio entre o aumento percentual na remuneração total anual do indivíduo mais bem pago da organização e o aumento percentual médio na remuneração total anual de todos os colaboradores (excluindo o mais bem pago)	36,00	0.87 ⁴⁵	NR	NR	NR	NR	NR	NR	NR	NR
Aumento percentual na remuneração total anual do indivíduo mais bem pago da organização	36%	13%	NR	NR	NR	NR	NR	NR	NR	NR
Aumento percentual na remuneração total anual média de todos os colaboradores da organização (excluindo o indivíduo mais bem pago)	1%	15%	NR	NR	NR	0	NR	NR	NR	NR

⁴³ Indicador referente a FID Angola e Garantia Cabo Verde.

⁴⁴ Indicador referente à Alianza Bolívia.

⁴⁵ Indicador relativo à FID Chile.

	LA POSITIVA		AMÉRICA LATINA		ÁFRICA ⁴⁶		ÁSIA		EUROPA	
	2022	2022	2022	2022	2022	2022	2022	2022	2022	2022
2-27										
Nº de casos significativos de não conformidade com leis e regulamentos	56	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Nº de casos de não conformidade significativos em que foram aplicadas multas	56	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Valor total de multas para casos de não conformidade significativos	363 215 €	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Valor de multas para casos de não conformidade significativos que foram pagas durante o período de reporte (€)	363 215 €	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Nº de Multas para casos de não conformidades ambientais e ecológicas significativas (€)	NR	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2-30										
Acordos de Negociação Coletiva										
Nº de colaboradores abrangidos por acordos de negociação coletiva	NA	60 ⁴⁸	0	0	0	0	0	0	0	0
% de Colaboradores abrangidos por acordos de negociação coletiva	NA	25% ⁴⁹	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%

⁴⁶ Indicador referente a FID Angola e Garantia Cabo Verde.

⁴⁷ Indicador referente à FID Angola.

⁴⁸ Indicador relativo à Alianza Bolívia.

⁴⁹ Indicador relativo à Alianza Bolívia.

INDICADORES ECONÓMICOS

	LA POSITIVA		AMÉRICA LATINA ⁵⁰		ÁFRICA		ÁSIA		EUROPA	
	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021
Valor económico direto gerado (receitas)	29 777 747,20 €	29 777 747,20 €	7 132 515,16 €	7 132 515,16 €	NR	NR	10 730 367,96 €	10 730 367,96 €	252 199 799,94 €	252 199 799,94 €
Valor económico direto distribuído	21 182 910,10 €	21 182 910,10 €	5 754 811,50 €	5 754 811,50 €	NR	NR	9 652 641,28 €	9 652 641,28 €	171 857 670,37 €	171 857 670,37 €
Fornecedores	NR	NR	2 630 198,85 €	2 630 198,85 €	NR	NR	2 206 872,21 €	2 206 872,21 €	1 715 400,46 €	1 715 400,46 €
Mediadores	NR	NR	2 272 453,58 €	2 272 453,58 €	NR	NR	3 332 357,09 €	3 332 357,09 €	76 774 518,02 €	76 774 518,02 €
Colaboradores	53 851 067,70 €	53 851 067,70 €	699 154,19 €	699 154,19 €	NR	NR	NA	NA	NA	NA
Estado	67 606 229,00 €	67 606 229,00 €	148 604,01 €	148 604,01 €	NR	NR	450 874,60 €	450 874,60 €	NA	NA
Instituições financeiras (juros de empréstimos)	936 647,80 €	936 647,80 €	0 €	0 €	NR	NR	349 805,99 €	349 805,99 €	1 822 351,72 €	1 822 351,72 €
Acionistas (dividendos)	NR	NR	0 €	0 €	NR	NR	0 €	0 €	0 €	0 €
Comunidade (donativos, mecenato)	18 410,00 €	18 410,00 €	4 400,87 €	4 400,87 €	NR	NR	7 993,81 €	7 993,81 €	29 859,36 €	29 859,36 €
Valor económico retido	2 139 530,70 €	2 139 530,70 €	1 377 703,66 €	1 377 703,66 €	NR	NR	1 077 726,68 €	1 077 726,68 €	80 342 129,57 €	80 342 129,57 €

⁵⁰ Indicador relativo a Alianza Paraguai e FID Chile.

	2022	2022	2022	2022	2022
201-2 e 201-3					
Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades para as atividades da organização, devido às alterações climáticas	NR	NR	NR	Reivindicações / Perdas decorrentes de fortes tufões, que são cobertas por um Tratado de Resseguro de Excesso de Perdas de Catástrofes.	Somos menos afetados pelas mudanças climáticas e mais afetados pelos impactos económicos. A proteção do clima muda a cultura e a atitude de nossos parceiros. Por isso, promovemos empreendimentos e investimos em empresas que têm a sustentabilidade como objetivo estratégico. As medidas concretas são definidas principalmente em Gestão de Investimentos e Pessoas.
Cobertura das obrigações do plano de benefícios da organização e outros planos de reforma	<ol style="list-style-type: none"> 1. Gratidão equivalente a 1,5 salários por tempo de serviço com um máximo de 12 salários. 2. Salários adicionais de acordo com a matriz aprovada pela direção geral. 3. Cobertura de plano de saúde privado. 4. Entrega de portátil e telemóvel aos funcionários da linha de frente. 	NR	NR	Os funcionários têm direito a ingressar no Fundo de Pensões da empresa assim que concluírem o estágio de 90 dias. Ao aderir a este regime, os trabalhadores comprometem-se a contribuir com 5% do salário base e a Empresa contribuirá mensalmente com mais 10% do salário base do trabalhador. Em caso de rescisão por iniciativa de qualquer das partes, o empregado terá direito à sua contribuição integral durante o período de trabalho, porém a contribuição do Empregador estará condicionada aos anos de serviço prestado à Empresa. Cerca de 95% dos atuais colaboradores aderiram ao Fundo de Pensões da empresa.	Como parte do regime de pensões estatutário, os nossos empregados recebem um plano de pensões dependente do salário. Além disso, nossos funcionários podem adquirir nossos produtos de pensão com seu próprio desconto de funcionário. As obrigações são totalmente cobertas por fundos externos. A relação empregador/empregado é de 2/3 para 1/3, sendo que o empregador contribui com cerca de 8% e o empregado com cerca de 4% do salário mensal.

LA POSITIVA

202-1 e 202-2	2022
Rácio entre o salário mais baixo e o salário mínimo local homens	1
Rácio entre o salário mais baixo e o salário mínimo local mulheres	1
Salário mais baixo homens	255,20 €
Salário mais baixo mulheres	255,20 €
Salário mínimo	255,20 €
Proporção de cargos de gestão de topo ocupado por indivíduos provenientes da comunidade local	88,24%
Membros de gestão de topo contratados localmente	15
Nº total de membros da gestão de topo	17

	LA POSITIVA		AMÉRICA LATINA ⁵¹		ÁFRICA ⁵²		ÁSIA		EUROPA	
	2022		2022		2022		2022		2022	
203-1 a 203-2										
Investimentos em infraestruturas e serviços oferecidos										
Ofertas de seguros	NA		NR		4 599,19 €		0		NA	
Pagamentos <i>ex-gratia</i>	NA		0		0.00		4 007,56 €		NA	
Impactos económicos indiretos significativos	NA		Digitalização e aumento de produtividade de uma rede de 1.000 corretores.		0.00		A Fidelidade Macau insere-se num objetivo global com todas as geografias da empresa para melhorar as condições das comunidades e ambiente em que opera.		NA	

	LA POSITIVA		AMÉRICA LATINA ⁵³		ÁFRICA		ÁSIA		EUROPA	
	2022		2022		2022		2022		2022	
204-1										
Proporção de custos com fornecedores locais	NR		85%		NR		80%		20%	
Custos totais com fornecedores	NR		15 095,00 €		NR		891,02 €		5 866 758,57 €	
Custos totais com fornecedores locais	NR		12 830,70 €		NR		715,28€		1 164 515,13 €	
Definição de fornecedores locais	Peruanos		Chile		NR		Fornecedor de Macau = Local.		local geográfico = em torno da localização da empresa, fornecedor regional localizado a cerca de 50km.	

⁵¹ Indicador relativo à FID Chile.

⁵² Indicador relativo à Garantia Cabo Verde.

⁵³ Indicador relativo à FID Chile.



	LA POSITIVA		AMÉRICA LATINA ⁵⁴		ÁFRICA		ÁSIA		EUROPA	
	2022	2022	2022	2022	2022	2022	2022	2022	2022	2022
205-1 e 205-2										
Avaliações das operações de riscos de corrupção										
Número total de operações	0	NR	NR	NR	NR	NR	NR	14	0	0
Número total de operações sujeitas a avaliações de risco de corrupção	0	NR	NR	NR	NR	NR	NR	0	0	0
Porcentagem de operações sujeitas a avaliações de risco de corrupção	0%	NR	NR	NR	NR	NR	NR	0%	0%	0%
Riscos significativos relacionados à corrupção	0	NR	NR	NR	NR	NR	NR	Suborno aceite na área de compras; suborno oferecido na área comercial.	0	0
Comunicação e formação em políticas e procedimentos de combate à corrupção										
N.º total de elementos do órgão de gestão	3	7.00	NR	NR	NR	NR	NR	4	5	5
N.º total de membros do órgão de gestão aos quais foram comunicadas as políticas e procedimentos anticorrupção adotados pela organização	3	7.00	NR	NR	NR	NR	NR	0	5	5
% de colaboradores aos quais foram comunicadas as políticas e procedimentos anticorrupção adotados pela organização	100%	100%	NR	100%	NR	NR	NR	0%	100%	100%
% de colaboradores aos quais foram comunicadas as políticas e procedimentos anticorrupção adotados pela organização	100%	100%	NR	100%	NR	NR	NR	0%	100%	100%
% de membros do órgão de gestão que receberam formação no combate à corrupção	100%	NR	NR	NR	NR	NR	NR	0%	NR	NR
% de colaboradores que receberam formação no combate à corrupção	95%	NR	NR	NR	NR	NR	NR	98%	100%	100%

⁵⁴ Indicador relativo à FID Chile.



	LA POSITIVA		AMÉRICA LATINA ⁵⁵		ÁFRICA		ÁSIA		EUROPA	
	2022		2022		2022		2022		2022	
205-3										
Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas	0		0		NR		0		0	
206-1										
Ações judiciais por concorrência desleal, práticas de <i>anti-trust</i> e monopólio	NA		0		0		0		NR	

⁵⁵ Indicador relativo à FID Chile.

⁵⁶ Indicador relativo à FID Chile.

⁵⁷ Indicador relativo à Garantia Cabo Verde.

LA POSITIVA AMÉRICA LATINA⁵⁸ ÁFRICA ÁSIA EUROPA

207-1 a 207-4	2022	2022	2022	2022	2022
Abordagem tributária	0	NR	NR	O imposto complementar de Macau é simplesmente múltiplo de 12% pelo lucro, não há maneira alternativa de reduzir o pagamento tributável. Em relação à estratégia, controle e compromisso da empresa, entre em contato com a administração.	NA
Governança, controle e gestão de risco fiscal	0	NR	NR	O imposto complementar de Macau é simplesmente múltiplo de 12% pelo lucro, não há maneira alternativa de reduzir o pagamento tributável. Em relação à estratégia, controle e compromisso da empresa, entre em contato com a administração.	O Grupo possui um Grupo de IVA no Liechtenstein para harmonizar o pagamento do volume de negócios na Alemanha. Além disso, os membros do grupo estão vinculados por meio de contratos <i>Cost Plus</i> . Não há estratégia tributária. As referidas liquidações e contas são auditadas anualmente pelo auditor.

⁵⁸ Indicador relativo à FID Chile.

	LA POSITIVA		AMÉRICA LATINA ⁵⁹		ÁFRICA		ÁSIA		EUROPA	
	2022		2022		2022		2022		2022	
207-1 a 207-4 (cont.)										
Envolvimento de <i>stakeholders</i> e gestão das suas preocupações quanto a impostos	0		NR		NR		NR		NR	100
Relato geografia-a-geografia										
Nome das entidades residentes	La Positiva Seguros		FID Chile Seguros Generales SA		NR		Fidelidade Macau		TPC AG, LLA AG, PS AG, PBH AG, CT AG.	
Atividades principais da organização	Seguradora		Seguradora não vida		NR		Seguradora		Atividade seguradora e prestação de serviços financeiros.	
Receitas por vendas de terceiros (comerciantes)	25 305 934,79€		0		NR		0		NR	
Receitas por operações intra grupo com outras jurisdições fiscais	NR		0		NR		84 046,46 €		112	
Lucro/prejuízo antes dos impostos	38 176 439,02 €		-3 685,72€		NR		1 440 259,97 €		NA	
Ativos intangíveis, exceto dinheiro e equivalente a dinheiro	533 000 436,50 €		201 339,57€		NR		157 693,21 €		NA	
Imposto sobre a receita de sociedades paga em dinheiro	3 191 966,07 €		27%		NR		192 184,71 €		NA	
Razões da diferença entre o IRC sobre lucros/prejuízos e o imposto a pagar caso seja aplicada a taxa legal aos lucros/prejuízos antes de impostos	2 625 646,14 €		27%		NR		1 248 075,27 €		NA	

⁵⁹ Indicador relativo à FID Chile.

INDICADORES AMBIENTAIS

	LA POSITIVA		AMÉRICA LATINA ⁶⁰		ÁFRICA ⁶¹		ÁSIA		EUROPA	
	2022		2022		2022		2022		2022	
301-1 e 301-2										
Materiais usados por peso ou volume (ton)	NR		49,59		162,43		7,65		NR	
Consumo total de papel para impressão (ton)	NR		49,59		83,08		7,65		NR	
Papel com certificação FSC (consumo de papel para impressão com certificação FSC) (ton)	NR		0,00		2,80		Não contabilizado		NR	
Materiais reciclados usados (ton)	NR		0,00		76,55		Não contabilizado		NR	
302-1 e 302-2										
Consumo total de energia na organização	3 190,8		4 033,9		1574,7		396,5		NR	
Eletricidade (GJ)	3 185,9		4 033,9		610,9		396,5		NR	
Gasóleo (GJ)	4,8		NR		446,8		Não disponível		NR	
Gasolina (GJ)	0,0		NR		516,9		Não disponível		NR	

⁶⁰ Indicador relativo a Alianza Bolívia e FID Chile.

⁶¹ Indicador relativo a FID Angola e Garantia Cabo Verde.

⁶² Indicador relativo a Alianza Bolívia e a FID Chile.

⁶³ Indicador relativo à Garantia Cabo Verde.

	LA POSITIVA	AMÉRICA LATINA	ÁFRICA	ÁSIA	EUROPA
	2022	2022	2022	2022	2022
303-1 a 303-3					
Interações com água como um recurso partilhado	NR	NR	NR	<p>Não há políticas, regras ou diretrizes para quaisquer impactos relacionados à água.</p> <p>A água fornecida aos andares de uma única fonte, pertencente à administração do prédio. A água é usada para tarefas padrão em 2 casas de banho privadas e numa despensa existente num dos andares.</p>	<p>Uso de água no decorrer das atividades normais do escritório.</p>
Gestão dos impactos relacionados com a descarga de água	NR	NR	NR	NR	Orientado pelos regulamentos regionais.
Substâncias prioritárias que suscitam preocupação para as quais há tratamento do descarte	<p>Devido ao núcleo do negócio, não temos substâncias preocupantes como tal. Os nossos resíduos são principalmente orgânicos e papel. Existe um procedimento de segregação de papel e tentamos principalmente reciclá-lo.</p>	NR	NR	NA	NR

	LA POSITIVA		AMÉRICA LATINA ⁶⁴		ÁFRICA		ÁSIA		EUROPA	
	2022		2022		2022		2022		2022	
303-5										
Consumo total de Água (m ³)	4 297		54 842		NR		1 025		NA	

LA POSITIVA

305-1 a 305-3	2022
Emissões totais (tCO ₂ eq)	157,9
Âmbito 1	0,3
Âmbito 2	157,5
Âmbito 3	NR

⁶⁴ Indicador relativo a Alianza Bolívia e FID Chile.

	LA POSITIVA	AMÉRICA LATINA	ÁFRICA	ÁSIA	EUROPA
	2022	2022	2022	2022	2022
306-1 e 306-2					
Geração de resíduos e impactos significativos relacionados com resíduos	Devido ao ramo de atividade e ao funcionamento dos escritórios com 50% da capacidade, durante este ano foram gerados apenas cerca de 600 kg de resíduos nos nossos escritórios.	NR	NR	NR	NR
Gestão de impactos significativos associados a resíduos	Não temos um plano de segregação e reciclagem de nossos resíduos. No entanto, em 2022 fizemos uma aliança com a Organização Não Governamental Ciudad Saludable para doar e reciclar alguns materiais em desuso, como móveis, papel, etc.	NR	NR	NR	NR

	LA POSITIVA		AMÉRICA LATINA ⁶⁵		ÁFRICA		ÁSIA		EUROPA	
	2022		2022		2022		2022		2022	
306-3 a 306-5										
Peso total de resíduos produzidos (ton)	0,6		12,5		NR		Não disponível		NR	
Resíduos não destinados para disposição final (ton)	0,6		NR		NR		Não disponível		NR	
Resíduos destinados para disposição final (ton)	NR		NR		NR		Não disponível		NR	

	LA POSITIVA		AMÉRICA LATINA ⁶⁶		ÁFRICA		ÁSIA		EUROPA	
	2022		2022		2022		2022		2022	
308-1										
Nº total de novos fornecedores avaliados com base em critérios ambientais	0		0		NR		NA		NR	

⁶⁵ Indicador relativo à Alianza Bolívia.

⁶⁶ Indicador relativo à FID Chile.

INDICADORES SOCIAIS
LA POSITIVA AMÉRICA LATINA ÁFRICA⁶⁷ ÁSIA EUROPA

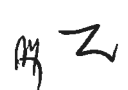
401-1	2022	2022	2022	2022
Nº de Novas Contratações	384	154	46	41
Nº de novas contratações por faixa etária	384	154	46	17
< 30	243	68	30	7
>= 30 e <40	116	53	11	11
>= 40 e <50	23	20	4	6
Maior ou igual a 50	2	13	1	41
Nº de novas contratações por género	384	154	46	16
Masculino	202	82	20	25
Feminino	182	72	26	41
Taxa de novas contratações por faixa etária				
< 30	63,2%	9,5%	65,2%	15,2%
>= 30 e <40	30,2%	7,4%	23,9%	6,3%
>= 40 e <50	6,0%	2,8%	8,7%	9,8%

⁶⁷ Indicador referente à SIM Moçambique.

	LA POSITIVA	AMÉRICA LATINA	ÁFRICA ⁶⁹	ÁSIA	EUROPA
--	-------------	----------------	----------------------	------	--------

401-1 (cont.)	2022	2022	2022	2022	2022
Maiores ou iguais a 50	0,6%	1,8%	2,2%	Não disponível	5,4%
Taxa de novas contratações por Género					
Masculino	52,6%	11,5%	43,5%	Não disponível	14,3%
Feminino	47,4%	10,1%	56,5%	Não disponível	22,3%
Nº de Saídas	625	133	16	20	20
Nº de Saídas por faixa etária					
< 30	208	36	7	7	7
>= 30 e <40	268	58	6	4	4
>= 40 e <50	101	28	1	6	6
Maiores ou iguais a 50	48	11	2	3	3
Nº de saídas por género	625	133	16	20	20
Masculino	240	67	9	8	8
Feminino	385	66	7	12	12
Taxa de saídas por faixa etária					

⁶⁹ Indicador referente à SIM Moçambique.



LA POSITIVA AMÉRICA LATINA ÁFRICA⁷⁰ ÁSIA EUROPA

401-1 (cont.)	2022	2022	2022	2022
< 30	11,2%	5,0%	43,8%	6,3%
>= 30 e <40	14,4%	8,1%	37,5%	3,6%
>= 40 e <50	5,4%	3,9%	6,3%	5,7%
Maior ou igual a 50	2,6%	1,5%	12,5%	2,7%
Taxa de saídas por Género				
Masculino	12,9%	9,3%	56,3%	7,1%
Feminino	20,7%	9,2%	43,8%	10,7%
Taxa de rotatividade por faixa etária				
< 30	NA	7,2%	NA	7,1%
>= 30 e <40	NA	7,7%	50,0%	4,9%
>= 40 e <50	NA	3,3%	33,3%	7,6%
Maior ou igual a 50	NA	1,6%	16,7%	4,0%
Taxa de rotatividade por Género				
Masculino	NA	10,4%	83,3%	10,7%
Feminino	NA	9,6%	16,7%	16,5%

⁷⁰ Indicador referente à SIM Moçambique.

403-1	LA POSITIVA	AMÉRICA LATINA ⁷¹	ÁFRICA	ÁSIA	EUROPA
	2022	2022	2022	2022	2022
Sistema de gestão de saúde e segurança no trabalho	Foi implementado um sistema de gestão de Saúde e Segurança Ocupacional (SGST) considerando todos os aspectos regulatórios do panorama legal peruano e as boas práticas propostas na experiência de empresas relacionadas e padrões internacionais como OHSAS 18001 ou ISO 45001. O alcance do SGST abrange todos os colaboradores da empresa e todos os espaços físicos por ela geridos. 100% dos colaboradores estão representados no Comitê de Saúde e Segurança e receberam formação virtual como parte do programa de formação contínuo.	Contamos com a assessoria externa de uma empresa especializada em Saúde e Segurança do Trabalho, que atua em conjunto com a área de Gestão de Pessoas para garantir o cumprimento das medidas de saúde e segurança exigidas por lei em todos os locais de trabalho da FID e para todos os colaboradores.	NR	O Seguro de Compensação de Funcionários é obrigatório para todos os funcionários. Sem outras obrigações legais.	Em 2022, foram nomeados e treinados socorristas que são exigidos legalmente devido ao porte da empresa.

⁷¹ Indicador relativo à FID Chile.

LA POSITIVA

AMÉRICA LATINA⁷²

ÁFRICA

ÁSIA

EUROPA

	2022	2022	2022	2022
<p>403-2</p> <p>Sistema de gestão de saúde e segurança no trabalho</p>	<p>2022</p> <p>a. O processo IPERC é participativo no qual todos os funcionários participam da identificação de perigos em seus trabalhos. Com base na análise de risco de linha de base, os padrões são determinados de acordo com a hierarquia de acordo com o padrão peruano e o processo é implementado ou supervisionado. manutenção por meio de as áreas responsáveis.</p> <p>i. As matrizes do IPERC são específicas para cada cargo, elaboradas por pessoal competente e especializado no assunto e revisadas e aprovadas pelo Comitê de SST.</p> <p>ii. O IPERC é utilizado para o planejamento de ações corretivas por meio da implementação de controles.</p> <p>B. O Relatório de Incidentes é um formulário disponível no desktop de todos os colaboradores através do qual eles podem notificar rapidamente qualquer ocorrência de SST.</p> <p>C. No Regulamento Interno da SST, está claramente especificado o poder e a obrigação do colaborador de interromper suas atividades e retornar da área ao se deparar com uma condição que coloque em risco sua segurança e saúde até que a situação seja corrigida.</p> <p>D. Todos os acidentes, doenças ocupacionais e incidentes são registrados, apresentados ao Comitê, investigados e acompanhados até que a causa raiz que originou o desvio seja corrigida. Todo o processo é processual e os autos são guardados. Estatísticas mensais e anuais são geradas contendo essas informações.</p>	<p>2022</p> <p>Uma matriz de riscos foi definida para cada obra e está sendo validada pela gestão. Caso sejam detetados riscos não considerados, eles serão incluídos e ações serão tomadas para reduzi-los. Temos uma Comissão Paritária constituída por colaboradores e representantes da direção da empresa onde são tratadas as questões de saúde e segurança reportadas pelos colaboradores e/ou detetadas pelos membros das comissões e onde são definidos os planos de ação. Este comitê apoiado pela empresa, que assessora em questões de saúde e segurança ocupacional. Contamos também com colaboradores identificados como Gestores de Emergência que irão liderar as ações a serem implementadas em caso de ocorrência de uma emergência nas dependências da empresa.</p>	<p>2022</p> <p>NR</p>	<p>2022</p> <p>NR</p>

⁷² Indicador relativo à FID Chile.

LA POSITIVA

AMÉRICA LATINA⁷³

ÁFRICA

ÁSIA

EUROPA

	2022	2022	2022	2022	2022
403-3 a 403-6					
<p>Serviços de saúde ocupacional</p>	<p>O serviço de SST na empresa é composto pelas disciplinas de Saúde e Segurança do Trabalho, e é realizado por profissionais especializados no assunto (médico do trabalho, engenheiro de segurança e enfermeira do trabalho). Eles são responsáveis pela implantação e administração dos o SGSST da empresa através da implementação do Plano de Trabalho Anual da SST que contém todas as atividades a serem realizadas no ano e que cumpram com as obrigações da empresa na matéria.</p> <p>As informações confidenciais de cada colaborador são guardadas apenas pelo cargo responsável e com os poderes correspondentes conforme a lei. A confidencialidade desses assuntos e os mecanismos de preservação são verificados periodicamente nos processos de auditoria interna e externa e nas revisões da gestão de Riscos.</p>	NR	NR	NA	<p>Contribuição desportiva.</p> <p>Seguro de acidentes pago pela empresa.</p> <p>Seguro de subsídio de doença diário.</p>
<p>Participação dos trabalhadores, consulta e comunicação dos trabalhadores em termos da matéria de segurança e saúde no trabalho</p>	<p>O SGSST por natureza é participativo e consultivo no qual todos os colaboradores sem exceção têm participação. Os principais processos em que o colaborador participa é o IPERC, eleição e manutenção do Comitê de SSO, revisão da Política de SSO da organização, relatórios e investigação de incidentes e acidentes, sistema de formação em SST e exercícios de formação em resposta a emergências sujeito e motivo.</p> <p>Todas as questões de saúde e segurança ocupacional são cobertas pela empresa sem a participação do funcionário quanto ao custo (exames médicos, campanhas de saúde, programa de formação, acidentes de trabalho).</p>	NR	NR	NA	NR

⁷³ Indicador relativo à FID Chile.

LA POSITIVA

AMÉRICA LATINA⁷⁴

ÁFRICA

ÁSIA

EUROPA

403-3 a 403-6	2022	2022	2022	2022	2022
Formação dos trabalhadores em saúde e segurança do trabalho	<p>O programa de formação em SST é composto por 3 tipos de cursos:</p> <ol style="list-style-type: none"> Os cursos básicos são aqueles ministrados ao colaborador no início do vínculo empregatício e são palestras de iniciação para funcionários, dirigentes, áreas comerciais e fornecedores internos. Cursos normativos anuais em que todos os colaboradores participem e atendam às exigências normativas e preventivas da empresa quanto aos principais perigos e riscos presentes. Cursos específicos, em que participam grupos específicos de colaboradores que requerem formação diferenciada para poderem desempenhar as suas funções (brigadas de emergência, comissões de emergência, coordenadores de SST) ou estão expostos a perigos e riscos diferenciados que não se encontram expostos a outros. 	<p>Exercício de evacuação das instalações. Formação no uso de extintores de incêndio.</p>	NR	NA	NR
Promoção da saúde do trabalhador	<p>O trabalhador tem EPS e está filiado ao sistema nacional de saúde (EsSalud). Os aspectos de saúde não relacionados com o trabalho não são quantificados ou analisados quanto ao risco dos mesmos uma vez que ultrapassa o âmbito da função SST, no entanto, entendendo um estilo de vida pouco saudável como gênese comum de uma série de doenças e problemas de saúde pública, procura-se promover iniciativas que promovam um estilo de vida saudável, como aconselhamento nutricional, oficinas de ginástica laboral, módulos de formação, terapia do riso e identificação da população crítica ligada à obesidade e implantação de um programa de controle da mesma.</p> <p>* Custódia e manutenção de informação confidencial relativa à saúde do trabalhador, explicada nos pontos anteriores.</p>	<p>A empresa disponibiliza como benefício um seguro médico extraordinário que cobre contingências acima do custo coberto pelo seu seguro médico. Contamos também com o benefício de consultas de psicologia e nutrição, atividades de trabalho.</p> <p>As informações pessoais de nossos funcionários são mantidas estritamente confidenciais.</p>	NR	NA	NR

⁷⁴ Indicador relativo à FID Chile.



LA POSITIVA AMÉRICA LATINA ÁFRICA ÁSIA EUROPA

403-7	2022	2022	2022	2022
Prevenção e mitigação dos impactos na saúde e segurança no trabalho diretamente vinculados às relações comerciais	<p>O planeamento e determinação de programas de vigilância epidemiológica sobre aspetos de saúde que possam ser afetados pelos perigos e riscos presentes no ambiente de trabalho. O IPERC, os resultados dos exames médicos ocupacionais e os dados históricos de acidentes/incidentes/doenças, entre outros, são tomados como referência para a determinação dos referidos programas.</p>	NR	NR	NR

LA POSITIVA AMÉRICA LATINA ÁFRICA ÁSIA EUROPA

403-8	2022	2022	2022	2022
Trabalhadores abrangidos por um sistema de gestão de segurança e saúde no trabalho	<p>A empresa não efetua o recenseamento nem controla o número de colaboradores externos que trabalham nas suas instalações através da área SST, mas sim através da área de serviço e/ou administradora de contratos. A área SST, no entanto, para serviços internos, participa da verificação dos requisitos regulatórios do fornecedor desde o momento da licitação do serviço (elaboração de manual de SST para contratados e validação dos requisitos de SST nos contratantes candidatos), integração periódica de terceirizados e verificação da documentação mais importante do SGSST de o fornecedor.</p> <p>Para os serviços terceirizados temporários, também é realizada a verificação dos requisitos regulatórios correspondentes à sua atividade, por meio da revisão das planilhas de Análise de Trabalho Seguro (ATS), revisão dos certificados de aptidão e documentos que comprovam o cumprimento das obrigações do fornecedor em matéria de SST.</p>	NR	NR	NR

	LA POSITIVA		AMÉRICA LATINA ⁷⁵		ÁFRICA		ÁSIA		EUROPA	
	2022		2022		2022		2022		2022	

	LA POSITIVA		AMÉRICA LATINA ⁷⁵		ÁFRICA		ÁSIA		EUROPA	
	2022		2022		2022		2022		2022	
403-8 (continuação)										
Total de horas trabalhadas	5 072 903		1 703 625		NR		0		NR	
Homens	2 198 528		848 082		NR		0		NR	
Mulheres	2 874 375		855 543		NR		0		NR	
Potencial de horas trabalhadas	NR		292 425		NR		0		NR	
Homens	NR		166 962		NR		0		NR	
Mulheres	NR		125 463		NR		0		NR	
Horas de absentismo	37 133		4 836		NR		0		NR	
Homens	11 460		1 447		NR		0		NR	
Mulheres	25 673		3 389		NR		0		NR	
TAXA DE ABSENTISMO										
Homens	0,5%		0,1%		NR		0,0%		NR	
Mulheres	0,9%		0,2%		NR		0,0%		NR	
DIAS PERDIDOS DEVIDO A ACIDENTES DE TRABALHO										
Homens	2		3		NR		0		NR	
Mulheres	0		2		NR		0		NR	
TAXA DE DIAS PERDIDOS										
Homens	0,0%		0,0%		NR		0,0%		NR	
Mulheres	2		1		NR		0		NR	
Homens	0,0%		0,0%		NR		0,0%		NR	
Mulheres	0,0%		0,0%		NR		0,0%		NR	

⁷⁵ Indicador relativo a Alianza Bolívia e FID Chile.

	LA POSITIVA		AMÉRICA LATINA ⁷⁶		ÁFRICA		ÁSIA		EUROPA	
	2022		2022		2022		2022		2022	
403-8 (continuação)										
Mulheres	0,0%		0,0%		NR		0%		NR	
NÚMERO DE ÓBITOS										
Homens	1		1 ⁷⁷		NR		0		NR	
Mulheres	1		1		NR		0		NR	
	NR		0		NR		0		NR	

⁷⁶ Indicador relativo a Alianza Bolivia e FID Chile.

⁷⁷ Indicador relativo à Alianza Bolivia.

M Z

	LA POSITIVA	AMÉRICA LATINA ⁷⁸	ÁFRICA	ÁSIA	EUROPA
403-9	2022	2022	2022	2022	2022
Acidentes de trabalho	<p>Na empresa, apenas um acidente de trabalho foi registrado internamente no período de 2022, este foi do tipo contratado em decorrência de condição abaixo do padrão (desnívelamento não assinalado).</p> <p>Os principais perigos detetados na empresa são os ergonômicos e locativos, destacando-se este último como o mais propenso a causar algum tipo de acidente.</p> <p>Os perigos são identificados por meio do IPERC, do relatório de ocorrência e das atividades de fiscalização realizadas pelo Comitê e pela área de SST.</p> <p>Nenhum dos perigos/riscos identificados e analisados gerou acidente de trabalho com consequências graves.</p> <p>Após a ocorrência de um acidente ou incidente, procedemos de acordo com o Procedimento de Investigação de Incidentes e Acidentes, do qual participam a área e Comissão de SST, obtêm-se as provas e depoimentos do ocorrido e procede-se à análise que conduz à determinação de causas raiz e ações corretivas a serem implementadas. A determinação dos controles é sempre planejada considerando a hierarquia regulatória (eliminação, substituição, alterações de engenharia, medidas administrativas e equipamentos de proteção individual).</p> <p>O âmbito do processo descrito (investigação de incidentes/acidentes, sua abrangência e aplicação de medidas corretivas) é global, abrangendo todos os colaboradores, fornecedores, clientes ou visitantes que se encontrem nas instalações da empresa.</p>	NR	NR	NR	NR

⁷⁸ Indicador relativo à FID Chile.

LA POSITIVA **AMÉRICA LATINA⁷⁹** **ÁFRICA** **ÁSIA** **EUROPA**

403-9 (cont.)	2022	2022	2022	2022	2022
Acidentes de Trabalho					
Total de acidentes de trabalho	1	0	NR	0	0
Homens	0	0	NR	0	0
Mulheres	1	0	NR	0	0
Taxa de acidentes de trabalho	0.04%	0.00%	NR	0.00%	0.00%
Homens	0.00%	0.00%	NR	0.00%	0.00%
Mulheres	0.00%	0.00%	NR	0.00%	0.00%
Acidentes de trabalho com consequência grave	0	0	NR	0	0
Homens	0	0	NR	0	0
Mulheres	0	0	NR	0	0
Taxa de acidentes de trabalho com consequência grave	0.00%	0.00%	NR	0.00%	0.00%
Homens	0.00%	0.00%	NR	0.00%	0.00%
Mulheres	0.00%	0.00%	NR	0.00%	0.00%
Número de óbitos resultante de acidente de trabalho	0	0	NR	0	0

⁷⁹ Indicador relativo à FID Chile.

EUROPA

ÁSIA

ÁFRICA

AMÉRICA LATINA⁸⁰

LA POSITIVA

	2022	2022	2022	2022	2022
403-9 (cont.)					
Homens	0	NR	NR	0	0
Mulheres	0	NR	NR	0	0
Subcontratados	NR	NR	NR	NR	0
Homens	NR	NR	NR	NR	0
Mulheres	NR	NR	NR	NR	0
Taxa de óbitos resultante de acidente de trabalho	0.00%	NR	NR	0.00%	0.00%
Homens	0.00%	NR	NR	0.00%	0.00%
Mulheres	0.00%	NR	NR	0.00%	0.00%
Subcontratados	NR	NR	NR	NR	NR
Homens	NR	NR	NR	NR	NR
Mulheres	NR	NR	NR	NR	NR

⁸⁰ Indicador relativo à FID Chile.

	LA POSITIVA	AMÉRICA LATINA	ÁFRICA	ÁSIA	EUROPA
	2022	2022	2022	2022	2022
403-10					
Doenças profissionais	Não foi apresentado nenhum caso de doença profissional durante o período em análise	NR	NR	Não foi reportado nenhum caso de doença profissional	0

	LA POSITIVA	AMÉRICA LATINA ⁸¹	ÁFRICA	ÁSIA	EUROPA
	2022	2022	2022	2022	2022

	LA POSITIVA	AMÉRICA LATINA ⁸¹	ÁFRICA	ÁSIA	EUROPA
	2022	2022	2022	2022	2022
404-1					
Média de horas de formação por colaborador	20,50	11,62	NR	NA	NR
HORAS DE FORMAÇÃO	37 580,00	1 927,72	NR	NA	NR
Homens	16 633,00	1 227,04	NR	NA	NR
Mulheres	20 947,00	700,68	NR	NA	NR
Média de horas de formação por gênero	20,30	0,0	NR	NA	NR
Homens	20,00	13,09	NR	NA	NR
Mulheres	20,50	9,70	NR	NA	NR
Média de Horas de formação por Categoria Profissional					
Administração	NR	35,81 ⁸²	NR	NA	NR
Homens	NR	13,67	NR	NA	NR
Mulheres	NR	22,15	NR	NA	NR
Executives	34,42	493,67	NR	NA	NR
Homens	34,50	194,67	NR	NA	NR
Mulheres	33,00	299,00	NR	NA	NR
Manager / Expert	29,30	27,54	NR	NA	NR

⁸¹ Indicador relativo a Alianza Bolivia e FID Chile.

⁸² Indicador relativo à Alianza Bolivia.



LA POSITIVA AMÉRICA LATINA⁸³ ÁFRICA ÁSIA EUROPA

404-1 (cont.)	2022	2022	2022	2022	2022
Homens	27,60	7,62	NR	NA	NR
Mulheres	32,79	19,92	NR	NA	NR
<i>Team Leader / Professional</i>	23,44	21,76	NR	NA	NR
Homens	22,65	12,97	NR	NA	NR
Mulheres	24,18	8,79	NR	NA	NR
Assistentes	17,18	0,17	NR	NA	NR
Gênero Masculino	17,55	0,17	NR	NA	NR
Gênero Feminino	16,96	0,00	NR	NA	NR

LA POSITIVA AMÉRICA LATINA ÁFRICA ÁSIA EUROPA

404-3	2022	2022	2022	2022	2022
% de colaboradores que recebem análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira regulares, discriminadas por gênero.	67%	66%	NR	NA	100%
Gênero Masculino	71%	70%	NR	NA	59
Gênero Feminino	65%	62%	NR	NA	53

⁸³ Indicador relativo a Alianza Bolivia e FID Chile.

LA POSITIVA AMÉRICA LATINA⁸⁴ ÁFRICA⁸⁵ ÁSIA EUROPA

405-1	2022	2022	2022	2022
Taxa de Diversidade na gestão e entre os colaboradores				
Pessoas com deficiência	0%	0%	1%	0%
Faixa etária				
< 30	32%	29%	18%	0%
>= 30 e <40	58%	35%	47%	50%
>= 40 e <50	0%	20%	19%	46%
>= 50	11%	17%	15%	4%
Nível de escolaridade				
Ensino Básico (completo)	0%	0%	NR	0%
Ensino profissional	5%	17%	NR	0%
Ensino Secundário/profissional	95%	83%	NR	25%
Administração				
Homens	NA	43%	100%	100%
Mulheres	NA	57%	0%	0%
Pessoas com deficiência	NA	0%	0%	0%
Faixa etária				
< 30	NA	24%	0%	0%
>= 30 e <40	NA	39%	0%	60%

⁸⁴ Indicador referente a SIM Moçambique e FID Angola.

⁸⁵ Indicador referente à Garantia Cabo Verde.

	LA POSITIVA		AMÉRICA LATINA ⁸⁶		ÁFRICA ⁸⁷		ÁSIA		EUROPA	
	2022	2022	2022	2022	2022	2022	2022	2022	2022	2022
405-1 (cont.)										
>= 40 e <50	NA		29%		20%		40%		40%	
>= 50	NA		8%		80%		0%		0%	
Executive										
Homens	95%		100%		0%		100%		100%	
Mulheres	5%		0%		0%		0%		0%	
Pessoas com deficiência	0%		0%		0%		0%		0%	
Faixa etária										
< 30	0%		0%		0%		0%		0%	
>= 30 e <40	11%		0%		0%		60%		60%	
>= 40 e <50	32%		0%		0%		40%		40%	
>= 50	58%		50%		0%		0%		0%	
Nível de escolaridade										
Ensino Básico	0%		0%		0%		0%		0%	
Ensino Secundário/profissional	5%		0%		0%		0%		0%	
Ensino Superior	95%		100%		0%		100%		100%	
Manager / Expert										
Homens	67%		77%		78%		83%		83%	
Mulheres	33%		23%		22%		17%		17%	
Pessoas com deficiência	0%		0%		0%		0%		0%	

⁸⁶ Indicador referente a SIM Moçambique e FID Angola.

⁸⁷ Indicador referente à Garantia Cabo Verde.

	LA POSITIVA		AMÉRICA LATINA ⁸⁸		ÁFRICA ⁸⁹		ÁSIA		EUROPA	
	2022	2022	2022	2022	2022	2022	2022	2022	2022	2022
405-1 (cont.)										
< 30	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
>= 30 e <40	22%	12%	0%	12%	0%	33%	33%	33%	33%	33%
>= 40 e <50	52%	42%	44%	42%	44%	50%	50%	50%	50%	50%
>= 50	26%	46%	56%	46%	56%	17%	17%	17%	17%	17%
Nível de escolaridade										
Ensino Básico	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Ensino Secundário/profissional	2%	4%	11%	4%	11%	50%	50%	50%	50%	50%
Ensino Superior	98%	96%	89%	96%	89%	50%	50%	50%	50%	50%
Team Leader / Profissional										
Homens	48%	52%	54%	52%	54%	64%	64%	64%	64%	64%
Mulheres	52%	48%	46%	48%	46%	36%	36%	36%	36%	36%
Pessoas com deficiência	NA	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Faixa etária										
< 30	23%	16%	3%	16%	3%	0%	0%	0%	0%	0%
>= 30 e <40	49%	36%	46%	36%	46%	55%	55%	55%	55%	55%
>= 40 e <50	21%	33%	35%	33%	35%	45%	45%	45%	45%	45%
>= 50	7%	16%	16%	16%	16%	0%	0%	0%	0%	0%
Nível de escolaridade										
Ensino Básico	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%

⁸⁸ Indicador referente a SIM Moçambique e FID Angola.⁸⁹ Indicador referente à Garantia Cabo Verde.

	LA POSITIVA		AMÉRICA LATINA ⁹⁰		ÁFRICA ⁹¹		ÁSIA		EUROPA	
	2022	2022	2022	2022	2022	2022	2022	2022	2022	2022
405-1 (cont.)										
Ensino Secundário/profissional	8%	6%	24%	27%	27%	27%	0%	27%	27%	27%
Ensino Superior	92%	94%	76%	73%	73%	73%	0%	73%	73%	73%
Assistente										
Homens	37%	47%	36%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Mulheres	63%	53%	64%	100%	100%	100%	0%	100%	100%	100%
Pessoas com deficiência	0%	0%	1%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Faixa etária										
< 30	29%	21%	27%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
>= 30 e <40	36%	45%	52%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
>= 40 e <50	21%	21%	10%	100%	100%	100%	0%	100%	100%	100%
>= 50	14%	13%	11%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Nível de escolaridade										
Ensino Básico	27%	0%	3%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Ensino Secundário/profissional	23%	43%	24%	100%	100%	100%	0%	100%	100%	100%
Ensino Superior	50%	57%	72%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Não aplicável										
Homens	NA	67% ⁹²	36%	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
Mulheres	NA	33%	64%	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
Pessoas com deficiência	NA	0%	1%	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA

⁹⁰ Indicador referente a SIM Moçambique e FID Angola.

⁹¹ Indicador referente à Garantia Cabo Verde.

⁹² Este valor corresponde à Alianza Paraguai.

LA POSITIVA AMÉRICA LATINA⁹³ ÁFRICA⁹⁴ ÁSIA EUROPA

405-1 (cont.)	2022	2022	2022	2022
Faixa etária				
< 30	NA	61%	27%	NA
>= 30 e <40	NA	28%	52%	NA
>= 40 e <50	NA	6%	10%	NA
>= 50	NA	6%	11%	NA
Nível de escolaridade				
Ensino Básico	NA	0%	NR	NA
Ensino Secundário/profissional	NA	67%	NR	NA
Ensino Superior	NA	33%	NR	NA
Suporte				
Homens	NA	NA	36%	NA
Mulheres	NA	NA	64%	NA
Pessoas com deficiência	NA	NA	1%	NA
Faixa etária				
< 30	NA	NA	27%	NA
>= 30 e <40	NA	NA	52%	NA
>= 40 e <50	NA	NA	10%	NA
>= 50	NA	NA	11%	NA

⁹³ Indicador referente a SIM Moçambique e FID Angola.

⁹⁴ Indicador referente à Garantia Cabo Verde.

LA POSITIVA

405-2	2022
Rácio do salário base e remuneração das mulheres pelo dos homens	
<i>Executives</i>	
Relação salário base	NR
Relação da remuneração das mulheres	NR
<i>Managers</i>	
Relação salário base	NR
Relação da remuneração das mulheres	NR
<i>Team-Leaders</i>	
Relação salário base	NR
Relação da remuneração das mulheres	NR
<i>Assistentes</i>	
Relação salário base	NR
Relação da remuneração das mulheres	NR

LA POSITIVA

	2022
406-1 Casos de discriminação e as medidas corretivas tomadas	Nº de incidentes: 0, Medidas preventivas: Políticas de antidiscriminação sexual, Política de igualdade salarial, Política antidiscriminação de pessoas com deficiência

LA POSITIVA

	2022
414-1 Novos fornecedores selecionados com base em critérios sociais	NA
Nº total de novos fornecedores	NA
Nº de Novos fornecedores selecionados com base em critérios sociais	NA

7.2. Tabela GRI

Declaração de utilização	O Grupo Fidelidade relatou em conformidade com os GRI Standards para o período 01 de janeiro 2022 a 31 de dezembro 2022.
GRI 1 utilizado	GRI 1: Foundation 2021
Norma setorial aplicável	NA

GRI	Divulgações	Localização	Omissão			Princípios UNGC	
			Requisitos omitidos	Motivo	Explicação		
GRI 2: Conteúdos Gerais	PERFIL ORGANIZACIONAL						
	2-1	Detalhes da organização	O Nosso Percuroso				
	2-2	Entidades incluídas no relatório de sustentabilidade da organização	Sobre o Relatório				
	2-3	Período de relatório, frequência e ponto de contacto	Sobre o Relatório				
	2-4	Reformulações de informações	Não Aplicável				
	2-5	Verificação externa	Sobre o Relatório > Verificação Externa				
	ATIVIDADES E TRABALHADORES						
	2-6	Atividades, cadeia de valor e outras relações de negócio	Grupo Fidelidade > O Nosso Percuroso Grupo Fidelidade > Ofertas e Investimentos Criar Valor, Investir no Futuro > Cadeia de Fornecimento Sustentável				
	2-7	Colaboradores	Criar Valor, Investir no Futuro > Cuidar das Pessoas Os Nossos Indicadores Grupo Fidelidade				6
	2-8	Trabalhadores que não são colaboradores	Os Nossos Indicadores Grupo Fidelidade				
	GOVERNANCE						
	2-9	Estrutura de governança e composição	<i>Governance</i> e Gestão do Risco > Estrutura de <i>Governance</i> Relatório de Governo Societário				
	2-10	Nomeação e seleção do mais alto órgão de governança	<i>Governance</i> e Gestão do Risco > Estrutura de <i>Governance</i> Relatório de Governo Societário				
	2-11	Presidência do mais alto órgão de governança	<i>Governance</i> e Gestão do Risco > Estrutura de <i>Governance</i> Relatório de Governo Societário				
	2-12	Papel do mais alto órgão de governança na	<i>Governance</i> e Gestão do Risco > Estrutura de <i>Governance</i>				

GRI	Divulgações		Localização	Omissão			Princípios UNGC
				Requisitos omitidos	Motivo	Explicação	
		supervisão da gestão de impactos de sustentabilidade					
2-13		Atribuição de responsabilidade da gestão de impactos de sustentabilidade	<i>Governance</i> e Gestão do Risco > Estrutura de <i>Governance</i> > <i>Governance</i> de Sustentabilidade				
2-14		Papel do mais alto órgão de governança no reporte de sustentabilidade	<i>Governance</i> e Gestão do Risco > Estrutura de <i>Governance</i> > <i>Governance</i> de Sustentabilidade				
2-15		Processos e mecanismos de prevenção de conflitos de interesse	<i>Governance</i> e Gestão do Risco > Estrutura de <i>Governance</i> <i>Governance</i> e Gestão do Risco > Ética e <i>Compliance</i>				10
2-16		Comunicação de preocupações críticas	<i>Governance</i> e Gestão do Risco > Ética e <i>Compliance</i> Os Nossos Indicadores Grupo Fidelidade				10
2-17		Conhecimento e experiência coletiva de sustentabilidade do mais alto órgão de governança	<i>Governance</i> e Gestão do Risco > Estrutura de <i>Governance</i> Criar Valor, Investir no Futuro > Cuidar das Pessoas				
2-18		Avaliação de desempenho (considerando aspetos ESG) do mais alto órgão de governança	<i>Governance</i> e Gestão do Risco > Estrutura de <i>Governance</i>				
2-19		Políticas de remuneração	<i>Governance</i> e Gestão do Risco > Estrutura de <i>Governance</i> Relatório de Governo Societário				
2-20		Processos para determinar a remuneração	Relatório de Governo Societário				
2-21		Rácio de compensação anual total	-	Rácio de compensação anual total	À data da publicação do Relatório, não foi possível recolher a informação em conformidade com os requisitos do indicador.		
ESTRATÉGIA, POLÍTICAS E PRÁTICAS							
2-22		Declaração sobre a estratégia de desenvolvimento sustentável	Mensagem do Conselho de Administração e da Comissão Executiva				

GRI	Divulgações		Localização	Omissão			Princípios UNGC	
				Requisitos omitidos	Motivo	Explicação		
	2-23	Políticas	Governance e Gestão do Risco > Estrutura de Governance				2-6 10	
	2-24	Incorporação de políticas (mecanismos de comunicação, formação, entre outros)	Governance e Gestão do Risco > Estrutura de Governance					
	2-25	Processos para remediar impactos negativos	Governance e Gestão do Risco > Ética e Compliance					
	2-26	Mecanismos para procurar aconselhamento e levantar questões	Governance e Gestão do Risco > Ética e Compliance					
	2-27	Conformidade com leis e regulamentos (número total de casos significativos de não conformidade)	Os Nossos Indicadores Grupo Fidelidade					
	ABORDAGEM AO ENVOLVIMENTO DE STAKEHOLDERS							
	2-28	Participação em associações	Grupo Fidelidade > A Nossa Estratégia > Compromissos de Sustentabilidade e Envolvimento com Iniciativas e Entidades					
	2-29	Abordagem ao envolvimento de stakeholders	Grupo Fidelidade > A Nossa Estratégia > Stakeholders: Identificação e Meios de Envolvimento					
2-30	Acordos de negociação coletiva	Os Nossos Indicadores Grupo Fidelidade				3		

GRI 3 Temas Materiais

GRI	Divulgações		Localização	Omissão			Princípios UNGC
				Requisitos omitidos	Motivo	Explicação	
GRI 3: Temas Materiais	TEMAS MATERIAIS						
	3-1	Processo para determinar os Temas Materiais	Grupo Fidelidade > A Nossa Estratégia > Estratégia, Compromissos e Metas > Negócio e Sustentabilidade Sobre o Relatório				
	3-2	Lista de Temas Materiais	Grupo Fidelidade > A Nossa Estratégia > Estratégia, Compromissos e Metas Sobre o Relatório				
	EMPREGO DIVERSO, JUSTO E INCLUSIVO						
3-3	Gestão dos Temas Materiais	Criar Valor, Investir no Futuro > Cuidar das Pessoas					

405-1	Diversidade em órgãos de <i>governance</i> e colaboradores	Os Nossos Indicadores Grupo Fidelidade				
405-2	Rácio do salário base e da remuneração entre homens e mulheres	-	Rácio do salário base e da remuneração entre homens e mulheres	À data da publicação do Relatório, não foi possível recolher a informação em conformidade com os requisitos do indicador.		
406-1	Não discriminação	Os Nossos Indicadores Grupo Fidelidade				
SENSIBILIZAÇÃO ESG PARA CLIENTES E PARCEIROS						
3-3	Gestão dos Temas Materiais	Criar Valor, Investir no Futuro > Acompanhar o Cliente > Sensibilização ESG para Clientes Criar Valor, Investir no Futuro > Cadeia de Fornecimento Sustentável > Sensibilização ESG para Parceiros				
PRODUTOS E SERVIÇOS SUSTENTÁVEIS						
3-3	Gestão dos Temas Materiais	Grupo Fidelidade > O nosso negócio > Oferta e Investimentos > Produtos e Serviços				
EFICIÊNCIA DE RECURSOS						
3-3	Gestão dos Temas Materiais	Criar Valor, Investir no Futuro > Proteger o Ambiente				
301-1	Consumo de Matérias-Primas	Os Nossos Indicadores Grupo Fidelidade				7 8
301-2	Materiais Reciclados Usados	Os Nossos Indicadores Grupo Fidelidade				8
302-1	Consumo de energia dentro da organização	Criar Valor, Investir no Futuro > Proteger o Ambiente Os Nossos Indicadores Grupo Fidelidade				7 8
302-2	Consumo de energia fora da organização	Os Nossos Indicadores Grupo Fidelidade				7 8
303-1	Interações com a água como recurso partilhado	Os Nossos Indicadores Grupo Fidelidade				7 8
303-2	Gestão dos Impactos relacionados com os efluentes	Os Nossos Indicadores Grupo Fidelidade				7 8

303-5	Consumo de Água	Criar Valor, Investir no Futuro > Proteger o Ambiente Os Nossos Indicadores Grupo Fidelidade				7 8
MODELOS DE INOVAÇÃO E DIGITALIZAÇÃO DO SERVIÇO						
3-3	Gestão dos Temas Materiais	Grupo Fidelidade > O nosso negócio > Inovação e Digitalização				
INVESTIMENTO SUSTENTÁVEL						
3-3	Gestão dos Temas Materiais	Grupo Fidelidade > O nosso negócio > Oferta e Investimentos > Investimentos				
PROCUREMENT SUSTENTÁVEL						
3-3	Gestão dos Temas Materiais	Criar Valor, Investir no Futuro > Cadeia de Fornecimento Sustentável				
204-1	Proporção de gastos com fornecedores locais	Criar Valor, Investir no Futuro > Cadeia de Fornecimento Sustentável Os Nossos Indicadores Grupo Fidelidade				
308-1	Novos fornecedores selecionados com base em critérios ambientais	Criar Valor, Investir no Futuro > Cadeia de Fornecimento Sustentável Os Nossos Indicadores Grupo Fidelidade				8
414-1	Novos fornecedores selecionados com base em critérios sociais	Criar Valor, Investir no Futuro > Cadeia de Fornecimento Sustentável Os Nossos Indicadores Grupo Fidelidade				

GRI 200 Indicadores Económicos

GRI	Divulgações	Localização	Omissão			Princípios UNGC
			Requisitos omitidos	Motivo	Explicação	
DESEMPENHO ECONÓMICO						
GRI 200: Divulgações Económicas	201-1	Valor económico direto gerado e distribuído	Indicadores Grupo Fidelidade			
	201-2	Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades derivados das alterações climáticas	Grupo Fidelidade > O nosso negócio > Contexto de Mercado: Desafios e Oportunidades Os Nossos Indicadores Grupo Fidelidade			
	201-3	Cobertura das obrigações previstas no plano de benefícios da organização e outros planos de reforma	Os Nossos Indicadores Grupo Fidelidade			
PRESENÇA NO MERCADO						

202-1	Proporção entre o salário mais baixo e o salário mínimo local, com discriminação por género	Os Nossos Indicadores Grupo Fidelidade	PORTUGAL Proporção entre o salário mais baixo e o salário mínimo local, com discriminação por género	PORTUGAL À data da publicação do Relatório, não foi possível recolher a informação em conformidade com os requisitos do indicador.		
202-2	Proporção de membros dos órgãos de gestão contratados na comunidade local	Os Nossos Indicadores Grupo Fidelidade	PORTUGAL Proporção de membros dos órgãos de gestão contratados na comunidade local	PORTUGAL À data da publicação do Relatório, não foi possível recolher a informação em conformidade com os requisitos do indicador.		
IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRETOS						
203-1	Investimentos em infraestrutura e apoio a serviços	Os Nossos Indicadores Grupo Fidelidade				
203-2	Impactos económicos indiretos significativos	Os Nossos Indicadores Grupo Fidelidade				
PRÁTICAS DE COMPRAS						
204-1	Proporção de gastos com fornecedores locais	Criar Valor, Investir no Futuro > Cadeia de Fornecimento Sustentável Os Nossos Indicadores Grupo Fidelidade				
COMBATE À CORRUPÇÃO						
205-1	Operações avaliadas com risco de corrupção	<i>Governance</i> e Gestão do Risco > Estrutura de <i>Governance</i> Os Nossos Indicadores Grupo Fidelidade				10
205-2	Comunicação e capacitação em políticas e procedimentos de combate à corrupção	<i>Governance</i> e Gestão do Risco > Estrutura de <i>Governance</i> Os Nossos Indicadores Grupo Fidelidade				10
205-3	Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas	Os Nossos Indicadores Grupo Fidelidade				10
CONCORRÊNCIA DESLEAL						
206-1	Ações judiciais por concorrência desleal, práticas de <i>anti-trust</i> e monopólio	Os Nossos Indicadores Grupo Fidelidade				10
IMPOSTOS						
207-1	Abordagem tributária	Os Nossos Indicadores Grupo Fidelidade				10
207-2	Governança, controlo e gestão de risco fiscal	Os Nossos Indicadores Grupo Fidelidade				

	207-3	Envolvimento de <i>stakeholders</i> e gestão das suas preocupações quanto aos impostos	Os Nossos Indicadores Grupo Fidelidade				
	207-4	Reporte por geografia	Os Nossos Indicadores Grupo Fidelidade	PORTUGAL Reporte por Geografia	PORTUGAL À data da publicação do Relatório, não foi possível recolher a informação em conformidade com os requisitos do indicador.		

GRI 300 Divulgações Ambientais

GRI	Divulgações	Localização	Omissão			Princípios UNGC	
			Requisitos omitidos	Motivo	Explicação		
GRI 3: Temas Materiais	TEMAS MATERIAIS						
	MATERIAIS						
	301-1	Consumo de matérias-primas	Os Nossos Indicadores Grupo Fidelidade				7 8
	301-2	Materiais reciclados usados	Os Nossos Indicadores Grupo Fidelidade				7 8
	ENERGIA						
	302-1	Consumo de energia dentro da organização	Os Nossos Indicadores Grupo Fidelidade				7 8
	302-2	Consumo de energia fora da organização	Os Nossos Indicadores Grupo Fidelidade				7 8
	ÁGUA E EFLUENTES						
	303-1	Interações com a água como recurso partilhado	Os Nossos Indicadores Grupo Fidelidade				7 8
	303-2	Gestão de impactos relacionados com os efluentes	Os Nossos Indicadores Grupo Fidelidade				7 8
	303-5	Consumo de água	Criar Valor, Investir no Futuro > Proteger o Ambiente Os Nossos Indicadores Grupo Fidelidade				7 8
	EMISSÕES						
	305-1	Emissões diretas de GEE (Âmbito1)	Criar Valor, Investir no Futuro > Proteger o Ambiente Os Nossos Indicadores Grupo Fidelidade				8
	305-2	Emissões indiretas de GEE (Âmbito 2)	Criar Valor, Investir no Futuro > Proteger o Ambiente Os Nossos Indicadores Grupo Fidelidade				8

	305-3	Outras emissões indiretas de GEE (Âmbito 3)	Criar Valor, Investir no Futuro > Proteger o Ambiente Os Nossos Indicadores Grupo Fidelidade				8	
	RESÍDUOS							
	306-1	Geração de resíduos e impactos significativos relacionados com resíduos	Criar Valor, Investir no Futuro > Proteger o Ambiente Os Nossos Indicadores Grupo Fidelidade				8	
	306-2	Gestão de impactos significativos relacionados com resíduos	Criar Valor, Investir no Futuro > Proteger o Ambiente Os Nossos Indicadores Grupo Fidelidade				8	
	306-3	Resíduos gerados	Criar Valor, Investir no Futuro > Proteger o Ambiente Os Nossos Indicadores Grupo Fidelidade				8	
	306-4	Resíduos destinados à valorização	Os Nossos Indicadores Grupo Fidelidade				8	
	306-5	Resíduos destinados à eliminação	Os Nossos Indicadores Grupo Fidelidade				8	
	AVALIAÇÃO AMBIENTAL DE FORNECEDORES							
	308-1	Novos fornecedores selecionados com base em critérios ambientais	Criar Valor, Investir no Futuro > Cadeia de Fornecimento Sustentável Os Nossos Indicadores Grupo Fidelidade				8	

GRI 400 Divulgações Sociais

GRI	Divulgações	Localização	Omissão			Princípios UNGC	
			Requisitos omitidos	Motivo	Explicação		
GRI 400: Divulgações Sociais	EMPREGO						
	401-1	Contrações e rotatividade dos colaboradores	Os Nossos Indicadores Grupo Fidelidade				6
	SAÚDE E SEGURANÇA OCUPACIONAL						
	403-1	Sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho	Criar Valor, Investir no Futuro > Cuidar das Pessoas Os Nossos Indicadores Grupo Fidelidade				
	403-2	Identificação de perigos, avaliação de riscos e investigação de incidentes	Criar Valor, Investir no Futuro > Cuidar das Pessoas Os Nossos Indicadores Grupo Fidelidade				
	403-3	Serviços de saúde do trabalho	Criar Valor, Investir no Futuro > Cuidar das Pessoas Os Nossos Indicadores Grupo Fidelidade				

AM Z

GRI	Divulgações		Localização	Omissão			Princípios UNGC	
				Requisitos omitidos	Motivo	Explicação		
403	403-4	Participação dos trabalhadores, consulta e comunicação aos trabalhadores referentes a saúde e segurança do trabalho	Criar Valor, Investir no Futuro > Cuidar das Pessoas Os Nossos Indicadores Grupo Fidelidade					
	403-5	Formação de trabalhadores em saúde e segurança do trabalho	Criar Valor, Investir no Futuro > Cuidar das Pessoas Os Nossos Indicadores Grupo Fidelidade					
	403-6	Promoção da saúde do trabalhador	Criar Valor, Investir no Futuro > Cuidar das Pessoas Os Nossos Indicadores Grupo Fidelidade					
	403-7	Prevenção e mitigação de impactos de saúde e segurança do trabalho diretamente vinculados com relações de negócios	Os Nossos Indicadores Grupo Fidelidade					
	403-8	Trabalhadores cobertos por um sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho	Os Nossos Indicadores Grupo Fidelidade					
	403-9	Acidentes de trabalho	Os Nossos Indicadores Grupo Fidelidade					
	403-10	Doenças profissionais	Os Nossos Indicadores Grupo Fidelidade					
	FORMAÇÃO E EDUCAÇÃO							
	404-1	Média de horas de formação por colaborador	Os Nossos Indicadores Grupo Fidelidade				6	
	404-2	Programas de gestão de competências e aprendizagem contínua	Criar Valor, Investir no Futuro > Cuidar das Pessoas Os Nossos Indicadores Grupo Fidelidade				6	
404-3	Porcentagem de colaboradores que recebem regularmente análises de desempenho e desenvolvimento de carreira	Os Nossos Indicadores Grupo Fidelidade				6		
DIVERSIDADE E IGUALDADE DE OPORTUNIDADES								
405-1	Diversidade nos órgãos de <i>Governance</i> e colaboradores	Os Nossos Indicadores Grupo Fidelidade						
405-2	Rácio do salário base e da remuneração entre homens e mulheres	-	Rácio do salário base e da remuneração entre homens e mulheres	À data da publicação do Relatório, não foi possível recolher a informação em conformidade com os requisitos do indicador.				

GRI	Divulgações	Localização	Omissão			Princípios UNGC
			Requisitos omitidos	Motivo	Explicação	
NÃO DISCRIMINAÇÃO						
406-1	Casos de discriminação e medidas corretivas tomadas	Os Nossos Indicadores Grupo Fidelidade				6
COMUNIDADES LOCAIS						
413-1	Operações com envolvimento da comunidade local, avaliação de impactos e desenvolvimento de programas	Criar Valor, Investir no Futuro > Investir na Sociedade Os Nossos Indicadores Grupo Fidelidade				1
413-2	Operações com impactos negativos significativos, atuais e potenciais nas comunidades locais	Os Nossos Indicadores Grupo Fidelidade				1
AVALIAÇÃO SOCIAL DE FORNECEDORES						
414-1	Novos fornecedores selecionados com base em critérios sociais	Criar Valor, Investir no Futuro > Cadeia de Fornecimento Sustentável Os Nossos Indicadores Grupo Fidelidade				
POLÍTICAS PÚBLICAS						
415-1	Contribuições políticas	Os Nossos Indicadores Grupo Fidelidade				
MARKETING E ROTULAGEM						
417-1	Requisitos para a informação e rotulagem de produtos e serviços.	Os Nossos Indicadores Grupo Fidelidade				
417-2	Casos de não conformidade relacionados com a informação e rotulagem de produtos e serviços	Os Nossos Indicadores Grupo Fidelidade				
417-3	Casos de não conformidade em relação a comunicação de <i>marketing</i>	Os Nossos Indicadores Grupo Fidelidade				
PRIVACIDADE DO CLIENTE						
418-1	Reclamações comprovadas relativas a violação de privacidade e perda de dados de clientes.	Os Nossos Indicadores Grupo Fidelidade				

Legenda:

- Princípios UNGC – United Nations Global Compact

7.3. Demonstração Não Financeira

CUMPRIMENTO DE LEGISLAÇÃO E REGULAMENTAÇÃO

Toda a atividade do Grupo é norteada pelo cumprimento rigoroso das normas legais, regulamentares, éticas, deontológicas e de boas práticas.

Neste contexto, e em cumprimento do disposto no Artigo 508.º G n.º 2 do Código das Sociedades Comerciais, informa-se que:

i. Aplicação das normas de natureza ambiental

O Grupo está comprometido com a preservação do ambiente, não só na perspetiva do cumprimento das normas de natureza ambiental, mas também da promoção de comportamentos ambientalmente adequados.

ii. Aplicação das normas de índole laboral

O Grupo pauta as suas relações laborais por critérios de rigor e elevados padrões éticos, procurando, sempre, evitar o conflito, através do diálogo esclarecedor e construtivo com os seus colaboradores.

iii. Aplicação das normas relativas à prevenção da corrupção

O Grupo está comprometido com o combate à corrupção e às tentativas de suborno, cumprindo escrupulosamente as regras vigentes nessas matérias.

iv. Aplicação das normas relativas à igualdade entre mulheres e homens, à não discriminação e ao respeito dos direitos humanos

O Grupo pauta a sua atuação pelo respeito e pela promoção da igualdade entre mulheres e homens, a não discriminação e os direitos humanos, cumprindo escrupulosamente as regras vigentes nessas matérias.

DESCRIÇÃO DO MODELO EMPRESARIAL

Os elementos relativos ao modelo empresarial encontram-se descritos, designadamente nos seguintes capítulos deste documento:

- Capítulo 1 – Grupo Fidelidade | O Nosso Percurso; O Nosso Negócio; A Nossa Estratégia
- Capítulo 2 – Criar Valor, Investir no Futuro | Desempenho Financeiro

IMPLEMENTAÇÃO DE POLÍTICAS DE RECURSOS HUMANOS

Os elementos relativos às políticas de recursos humanos encontram-se descritos, designadamente no Capítulo 2 – Criar Valor, Investir no Futuro | Cuidar das Pessoas deste documento.

PRINCIPAIS RISCOS E RESPETIVAS AÇÕES DE MITIGAÇÃO

As políticas do Grupo no domínio da gestão de riscos encontram-se descritas no Capítulo 3– *Governance* e Gestão do Risco.

7.4. Tabela DL 89/2017

Requisito	Resposta
MODELO EMPRESARIAL	
DL 89/2017 - Artº3º (Remetido para o Nº2 do Artº508º - G do CSC) - Diretiva 2014/95/UE- Art. 19a (1)(a)	
Modelo empresarial da empresa	Grupo Fidelidade > O nosso percurso Grupo Fidelidade > O nosso negócio Grupo Fidelidade > A nossa estratégia Criar Valor, Investir no Futuro > Desempenho Financeiro
DIVERSIDADE NOS ORGÃOS DO GOVERNO	
DL 89/2017 - Artº4º (Remetido para o Artº 245.º - N.º 1 r) e N.º2 do CVM) - Diretiva 2014/95/UE - Art. 20 (1)(g)	
Política de diversidade aplicada pela sociedade relativamente aos seus órgãos de administração e de fiscalização	Criar Valor, Investir no Futuro > Cuidar das Pessoas
QUESTÕES AMBIENTAIS	
DL 89/2017 - Nº2 do Artº3º (Remetido para o Nº2 do Artº508º do CSC) - Diretiva 2014/95/UE - Art. 19a (1) (a-e)	
Políticas específicas relacionadas com questões ambientais	Grupo Fidelidade > A nossa estratégia <i>Governance</i> e Gestão do Risco > Estrutura de <i>Governance</i> Criar Valor, Investir no Futuro > Proteger o Ambiente
Resultados da aplicação das políticas	Criar Valor, Investir no Futuro > Proteger o Ambiente Anexos > Os nossos Indicadores Grupo Fidelidade
Principais riscos associados e a forma como esses riscos são geridos	Criar Valor, Investir no Futuro > Proteger o Ambiente <i>Governance</i> e Gestão do Risco > Gestão do Risco
Indicadores-chave de desempenho	Criar Valor, Investir no Futuro > Proteger o Ambiente > Números-chave Anexos > Os Nossos Indicadores Grupo Fidelidade
QUESTÕES SOCIAIS E RELATIVAS AOS TRABALHADORES	
DL 89/2017 - Nº2 do Artº3º (Remetido para o Nº2 do Artº508º do CSC) - Diretiva 2014/95/UE - Art. 19a (1) (a-e)	
Políticas específicas relacionadas com questões sociais e relativas aos trabalhadores	Grupo Fidelidade > A nossa estratégia Criar Valor, Investir no Futuro > Cuidar das Pessoas <i>Governance</i> e Gestão do Risco > Estrutura de <i>Governance</i>
Resultados da aplicação das políticas	Criar Valor, Investir no Futuro > Cuidar das Pessoas Anexos > Os nossos Indicadores Grupo Fidelidade
Principais riscos associados e a forma como esses riscos são geridos	Criar Valor, Investir no Futuro > Cuidar das Pessoas <i>Governance</i> e Gestão do Risco > Gestão do Risco
Indicadores-chave de desempenho	Criar Valor, Investir no Futuro > Cuidar das Pessoas > Números -chave Anexos > Os Nossos Indicadores Grupo Fidelidade
IGUALDADE ENTRE MULHERES E HOMENS E NÃO DISCRIMINAÇÃO	
Nº2 do Artº3º do DL 89/2017 (Remetido para o Nº2 do Artº508º do CSC) - Diretiva 2014/95/UE - Art. 19a (1)(a-e)	
Políticas específicas relacionadas com questões de igualdade entre mulheres e homens e não discriminação	Grupo Fidelidade > A nossa estratégia Criar Valor, Investir no Futuro > Cuidar das Pessoas <i>Governance e Gestão do Risco</i> > Estrutura de <i>Governance</i>
Resultados da aplicação das políticas	Criar Valor, Investir no Futuro > Cuidar das Pessoas Anexos > Os Nossos Indicadores Grupo Fidelidade
Principais riscos associados e a forma como esses riscos são geridos	<i>Governance</i> e Gestão do Risco > Gestão do Risco Criar Valor, Investir no Futuro > Cuidar das Pessoas
Indicadores-chave de desempenho	Anexos > Os Nossos Indicadores Grupo Fidelidade
RESPEITO DOS DIREITOS HUMANOS	
Nº2 do Artº3º do DL 89/2017 (Remetido para o Nº2 do Artº508º do CSC) - Diretiva 2014/95/UE - Art. 19a (1)(a-e)	

Requisito	Resposta
Políticas específicas relacionadas com o respeito dos Direitos Humanos Resultados da aplicação das políticas Principais riscos associados e a forma como esses riscos são geridos	Grupo Fidelidade > A nossa estratégia > UN Global Compact <i>Governance e Gestão do Risco > Estrutura de Governance</i> <i>Governance e Gestão do Risco > Gestão do Risco</i>
COMBATE À CORRUPÇÃO E TENTATIVAS DE SUBORNO	
Nº2 do Artº3º do DL 89/2017 (Remetido para o n.º2 do Artº508º do CSC) - Diretiva 2014/95/UE - Art. 19a (1)(a-e)	
Políticas específicas relacionadas com o combate à corrupção e tentativas de suborno Resultados da aplicação das políticas Principais riscos associados e a forma como esses riscos são geridos	Grupo Fidelidade > A nossa estratégia > UN Global Compact <i>Governance e Gestão do Risco > Estrutura de Governance</i> <i>Governance e Gestão do Risco > Ética e Compliance</i> <i>Governance e Gestão do Risco > Gestão do Risco</i> Anexos > Os Nossos Indicadores Grupo Fidelidade

7.5. Tabela IIRC

RELATÓRIO INTEGRADO: ELEMENTOS DE CONTEÚDO	TÓPICOS ABORDADOS	RELATÓRIO INTEGRADO DO GRUPO FIDELIDADE 2022
Visão geral organizacional e ambiente externo	<p>Estrutura da Organização</p> <p>Missão e Valores</p> <p>Atividades e temas materiais</p> <p>Contexto de mercado</p> <p><i>Stakeholders</i></p>	<p><i>Governance</i> e Gestão do Risco > Estrutura de <i>Governance</i></p> <p>Grupo Fidelidade > O nosso percurso > Atuar com Propósito</p> <p>Grupo Fidelidade > O nosso negócio > Contexto de Mercado: Desafios e Oportunidades</p> <p>Grupo Fidelidade > O nosso negócio > Modelo de Criação de Valor</p> <p>Grupo Fidelidade > A nossa Estratégia > <i>Stakeholders</i>: Identificação e Meios de Envolvimento</p>
Governança	<p>Estrutura de <i>Governance</i></p> <p>Práticas e Políticas de <i>Governance</i></p>	<p><i>Governance</i> e Gestão do Risco > Estrutura de <i>Governance</i></p> <p><i>Governance</i> e Gestão do Risco > Ética e <i>Compliance</i></p> <p><i>Governance</i> e Gestão do Risco > Gestão do Risco</p> <p>Relatório de Governo Societário</p>
Modelo de negócio	Modelo de Criação de Valor	Grupo Fidelidade > O nosso negócio > Modelo de Criação de Valor
Riscos e oportunidades	<p>Desafios e Oportunidades</p> <p>Perspetiva de Futuro</p> <p>Gestão de Riscos</p>	<p>Grupo Fidelidade > O nosso negócio > Contexto de Mercado: Desafios e Oportunidades</p> <p>Criar Valor, Investir no Futuro > Desempenho Financeiro > Como vemos o futuro</p> <p><i>Governance</i> e Gestão do Risco > Gestão do Risco</p>
Estratégia e alocação de recursos	Estratégia	Grupo Fidelidade > A nossa Estratégia
Desempenho	<p>Indicadores-chave de <i>performance</i> financeira e ESG</p> <p>Compromissos e Metas</p> <p>Modelo de Criação de Valor</p> <p><i>Performance</i> por tema material do Grupo</p>	<p>Grupo Fidelidade > O nosso percurso > Factos Chave 2022</p> <p>Grupo Fidelidade > O nosso negócio > Modelo de Criação de Valor</p> <p>Grupo Fidelidade > A nossa Estratégia > Estratégia, Compromissos e Metas</p> <p>Grupo Fidelidade > O nosso negócio > Oferta e Investimentos</p>

	<p>Riscos e Oportunidades</p>	<p>Criar Valor, Investir no Futuro > Desempenho Financeiro, Acompanhar o Cliente, Cuidar das Pessoas, Investir na Sociedade, Proteger o Ambiente, Cadeia de Fornecimento Sustentável</p> <p><i>Governance</i> e Gestão do Risco</p> <p>Anexos > Os Nossos Indicadores Grupo Fidelidade</p>
<p>Perspetivos</p>	<p>Perspetivas de Futuro</p> <p>Contexto Regulatório</p> <p>Riscos e Oportunidades</p>	<p>Grupo Fidelidade > O nosso negócio > Contexto de Mercado: Desafios e Oportunidades</p> <p>Criar Valor, Investir no Futuro > Desempenho Financeiro</p> <p><i>Governance</i> e Gestão do Risco > Gestão do Risco</p>
<p>Base de preparação</p>	<p>Materialidade</p> <p>Âmbito e limites do Relatório</p>	<p>Sobre o Relatório</p> <p>Grupo Fidelidade > A nossa Estratégia > Negócio e Sustentabilidade</p>



7.6. Critérios para o Cálculo dos Indicadores

302-1: CONSUMO DE ENERGIA DENTRO DA ORGANIZAÇÃO.

Os consumos de energia direta (gasolina e gasóleo) foram convertidos para unidades de energia (GJ) considerando os fatores de emissão constantes na tabela abaixo.

Os consumos de energia indireta resultantes da eletricidade consumida nos edifícios das empresas do Grupo Fidelidade, em kWh, foram convertidos em unidades de energia (GJ).

FATORES DE CONVERSÃO POR TIPO DE FONTE ENERGÉTICA

TIPO DE CONSUMO	DENSIDADE (KG/L)	PCI (GJ/TON)	FONTES
Gasolina	0,7475	44	APA
Gasóleo	0,8325	43,07	APA

TIPO DE CONSUMO ENERGÉTICO	FATOR DE CONVERSÃO	FONTE
Eletricidade	1 kWh – 0,0036 GJ	GRI

305-1, 305-2 E 305-3: EMISSÕES DIRETAS, INDIRETAS E OUTRAS EMISSÕES DE GASES COM EFEITO DE ESTUFA, POR PESO.

As emissões de GEE foram determinadas tendo em conta a metodologia definida pelo GHG Protocol, que permitiu considerar três âmbitos de emissão:

ÂMBITO 1: Emissões diretas decorrentes da atividade associadas essencialmente aos consumos de combustíveis líquidos na frota automóvel;

ÂMBITO 2: Emissões indiretas associadas à produção da energia elétrica consumida nos edifícios centrais e rede de agências.

ÂMBITO 3: Outras emissões indiretas afetas às deslocações dos colaboradores de avião e comboio

FATORES DE EMISSÃO POR ÂMBITO

ÂMBITO	FONTES	FATOR DE EMISSÃO	FONTE
ÂMBITO 1	Gasolina	2,21 kgCO ₂ /l	ADEME
	Gasóleo	2,49 kgCO ₂ /l	ADEME
ÂMBITO 2	EDP 2022	243,50 gCO ₂ /l	EDP
	Eletricidade Peru	178,00 gCO ₂ /l	IEA
	Gás Natural	56,6 kgCO ₂ e/GJ	APA
ÂMBITO 3	Comboio	0,117 kgCO ₂ e/passenger.km	IEA
	Avião – Domestic (<463 km)	0,0847 kgCO ₂ e/passenger.km	ADEME
	Avião – Short Haul (<3.700km)	0,0687 kgCO ₂ e/passenger.km	ADEME
	Avião – Long Haul (>= 3.700km)	0,0615kgCO ₂ e/passenger.km	ADEME

401-1: TAXAS DE CONTRATAÇÕES, SAÍDAS E ROTATIVIDADE

Taxa de novas contratações = (N.º entradas) / Total de efetivos a 31 de dezembro

Taxa de saída relativa ao ano de 2022 = (N.º saídas) / Total de efetivos a 31 de dezembro

A taxa de rotatividade foi calculada recorrendo à seguinte fórmula:

Taxa de rotatividade em 2022= [(Número de entradas no período em análise) + (Número de saídas no período em análise)] / Número de colaboradores no final do período em análise.

8. GLOSSÁRIO

Adaptação às alterações climáticas: O processo de ajustamento ao clima atual e previsto e aos seus efeitos (IPCC AR5). As atividades económicas que contribuem para a adaptação às alterações climáticas são descritas no Anexo I do Ato Delegado EU 2021/2139 de junho de 2021.

Agente: Parte integrante da equipa de vendas de canais de distribuição tradicionais (mediadores exclusivos, não-exclusivos e colaboradores efetivos envolvidos nas atividades de promoção e distribuição da oferta).

Alterações Climáticas: Diz respeito ao aquecimento global devido ao aumento de emissões de gases com efeito de estufa resultantes da atividade humana. O fenómeno intensifica eventos naturais extremos com repercussões nos ecossistemas naturais e na saúde. As políticas e os esforços necessários para limitar o aumento do aquecimento global e não ultrapassar os 1.5°C através da descarbonização da economia levarão a mudanças radicais nos sistemas de produção e energia, exigindo a elaboração de estratégias de adaptação e redução de vulnerabilidade a essas mudanças.

Atividade económica alinhada com a Taxonomia: Atividade económica descrita nos Anexos I e II do Ato Delegado da Comissão UE 2021/2139 de 4 de junho de 2021, adotado no seguimento do Regulamento EU 2020/852.

Atividade económica elegível para a Taxonomia: Atividade económica que contribui substancialmente para, pelo menos, um dos seis objetivos ambientais subjacentes à Taxonomia, independentemente dessa atividade cumprir os critérios técnicos estabelecidos nos atos Delegados.

Ativos sob gestão (AuM): Ativos de investimento sob gestão, que se traduzem na soma dos ativos financeiros e ativos imobiliários.

Colaboradores: Todas as pessoas que colaboram diretamente com a entidade até ao final do período de reporte, incluindo chefia, técnicos e especialistas, assistentes e colaboradores sem categoria não definida, designada como "Não Aplicável".

Investimento em formação: Custos diretos associados à formação e aprendizagem formal, à exceção de formação "on-the-job".

Mindset Agile: Agile é uma abordagem à gestão de projetos que apoia as equipas a criar e entregar valor para os seus clientes de forma mais rápida e sem menos barreiras, através da finalização de pequenos incrementos de cada vez.

Mitigação das alterações climáticas: Intervenção humana com vista a reduzir as fontes ou fomentar a redução de gases de efeito de estufa (IPCC AR5). As atividades económicas que contribuem para a adaptação às alterações climáticas são descritas no Anexo I da Comissão do Ato Delegado EU 2021/2139 de junho de 2021.

Net-zero: As emissões existentes são reduzidas de forma muito significativa e tudo o resto é removido por métodos de retenção de carbono (sejam eles naturais – e.g. florestas, ou tecnológicos – e.g. Biochar ou Direct Air Capture).

Neutralidade Carbónica: A neutralidade carbónica acontece quando as emissões existentes numa dada dimensão são totalmente compensadas com créditos de carbono ou emissões capturadas por métodos que retêm carbono (sejam eles naturais – e.g. florestas, ou tecnológicos – e.g. Biochar ou Direct Air Capture).

Objetivos do Desenvolvimento Sustentável (ODS): 17 objetivos refletidos na Agenda 2030 para o Desenvolvimento Sustentável, publicada pela Organização das Nações Unidas.

Prémios Brutos Emitidos: Prémios brutos emitidos de contratos de seguro acrescidos dos montantes recebidos ao abrigo de operações consideradas para efeitos contabilísticos como contratos de investimento.

Preocupações críticas: Preocupações críticas incluem preocupações sobre os impactos negativos potenciais e reais da organização nos stakeholders levantados por meio de mecanismos de queixas e outros processos. Elas também incluem preocupações identificadas por meio de outros mecanismos sobre a conduta empresarial da organização em suas operações e em suas relações de negócios.

Provisões técnicas: Soma das provisões técnicas e dos passivos financeiros da componente de depósito de contratos de seguros e operações considerados para efeitos contabilísticos como contratos de investimento

O CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

Jorge Manuel Baptista Magalhães Correia



José Manuel Alvarez Quintero



Lingjiang XU



Lingjiang Xu

José João Guilherme



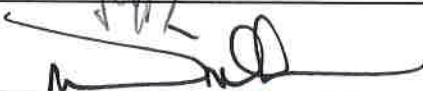
António Manuel Marques de Sousa Noronha



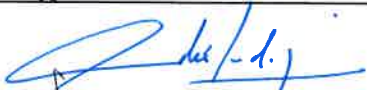
Rogério Miguel Antunes Campos Henriques



Wai Lam William MAK



André Simões Cardoso



Tao LI



Hui CHEN



Andrew John Zeissink




Yulong PENG



Juan Ignacio Arsuaga Serrats



Maria João Borges Carioca Rodrigues



Miguel Barroso Abecasis





Relatório Independente de Garantia Limitada de Fiabilidade

Ao Conselho de Administração de
Fidelidade - Companhia de Seguros, S.A.

Âmbito

Fomos contratados pela Fidelidade - Companhia de Seguros, S.A. ("Fidelidade") para realizar um trabalho de garantia limitada de fiabilidade conforme definido pelas Normas Internacionais de Trabalhos de Garantia de Fiabilidade sobre as divulgações identificadas no Anexo "7.2. Tabela GRI", que integram a informação de sustentabilidade incluída no Relatório Único Integrado de Gestão 2022 para as empresas identificadas na secção "Verificação Externa" do capítulo "6. Sobre o relatório" (a "Informação de Sustentabilidade"), relativas ao ano findo em 31 de dezembro de 2022.

Critérios aplicados

A Fidelidade preparou a Informação de Sustentabilidade de acordo com as normas de reporte de sustentabilidade da *Global Reporting Initiative - GRI Standards* (os "Critérios").

Responsabilidades do Órgão de Gestão

O Órgão de Gestão da Fidelidade é responsável pela seleção dos Critérios e pela preparação da Informação de Sustentabilidade de acordo com esses Critérios, em todos os aspetos materialmente relevantes. Esta responsabilidade inclui a implementação e manutenção de um sistema de controlo interno apropriado, a manutenção de registos adequados e a elaboração de estimativas relevantes para a preparação da Informação de Sustentabilidade, de forma a que esta esteja isenta de distorções materialmente relevantes devido a fraude ou erro.

Responsabilidades do Auditor

A nossa responsabilidade consiste em examinar a Informação de Sustentabilidade preparada pela Fidelidade e emitir um relatório de garantia limitada de fiabilidade com base na evidência obtida.

O nosso trabalho foi efetuado de acordo com a Norma Internacional de 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 (IAASB)* da *International Federation of Accountants (IFAC)* e as demais normas e orientações técnicas da Ordem dos Revisores Oficiais de Contas. Estas Normas exigem que o nosso trabalho seja planeado e executado com o objetivo de obter garantia limitada de fiabilidade sobre se a Informação de Sustentabilidade está preparada, em todos os aspetos materialmente relevantes, de acordo com os Critérios.

Os procedimentos realizados num trabalho de garantia limitada de fiabilidade são diferentes na natureza e tempestividade e são mais limitados que um trabalho de garantia razoável de fiabilidade. Consequentemente, o nível de segurança obtido num trabalho de garantia limitada de fiabilidade é substancialmente inferior à segurança que poderia ser obtida caso um trabalho de garantia razoável de fiabilidade tivesse sido realizado. Nestas circunstâncias, os nossos procedimentos de revisão independente consistiram em:

- Indagações à gestão com o objetivo de compreender o contexto do negócio e o processo de reporte de sustentabilidade;
- Realização de entrevistas com os responsáveis pela preparação da informação para entender os processos de recolha, consolidação, apresentação e validação da Informação de Sustentabilidade referente ao período de reporte;
- Realização de procedimentos de revisão analítica para avaliar a razoabilidade dos dados;

- ▶ Execução, numa base de amostragem, de testes aos cálculos efetuados, bem como testes de comprovação da informação quantitativa e qualitativa incluída no relato;
- ▶ Verificação da conformidade da Informação de Sustentabilidade com o resultado do nosso trabalho e com os Critérios aplicados.

Consideramos que a evidência obtida é suficiente e apropriada para proporcionar bases para a nossa conclusão.

Qualidade e independência

Aplicámos a Norma Internacional de Controlo de Qualidade 1 e, como tal, mantemos um sistema de controlo de qualidade que inclui políticas e procedimentos documentados relativos ao cumprimento com requisitos éticos, normas profissionais e requisitos legais e regulatórios aplicáveis.

Cumprimos com os requisitos de independência e outros requisitos éticos do Código de ética da Ordem dos Revisores Oficiais de Contas (OROC) e do *International Code of Ethics for Professional Accountants* (incluindo normas internacionais de independência) (Código *IESBA*), que se baseiam em princípios fundamentais de integridade, objetividade, competência profissional e dever de cuidado, confidencialidade e comportamento profissional.

Conclusão

Com base no trabalho efetuado e evidência obtida, nada chegou ao nosso conhecimento que nos leve a concluir que a Informação de Sustentabilidade, para o ano findo em 31 de dezembro de 2022, não tenha sido preparada, em todos os aspetos materialmente relevantes, de acordo com os Critérios.

Lisboa, 13 de março de 2023

Ernst & Young Audit & Associados – SROC, S.A.
Sociedade de Revisores Oficiais de Contas
Representada por:



Manuel Ladeiro de Carvalho Coelho da Mota - ROC n° 1410
Registado na CMVM com o n° 20161020