

GRUPO FIDELIDADE

18

RS

**RELATÓRIO
DE SUSTENTABILIDADE**

A FIDELIDADE CONTINUA

A Fidelidade continua

Em todos os momentos, em qualquer lugar. Empresa líder há 200 anos, a Fidelidade reforça a proximidade com os seus clientes, estando sempre presente, procurando inovar na busca de soluções mais adequadas às suas necessidades. Juntos na proteção, na assistência e na saúde. A Fidelidade continua a crescer, a expandir, a inovar, a surpreender e a melhorar. A Fidelidade continua para estar ainda mais próxima das pessoas.

Índice



A FIDELIDADE EM 2018

CONTINUAR A DESENVOLVER as pessoas

FYOUTURE: avaliar e desenvolver talentos

CONCILIAR o melhor de três gerações

ENVOLVER as gerações mais jovens

ADAPTAR para o futuro

VALORIZAR: formando e envolvendo

CONCILIAR: Fidelidade Assistance reconhecida

ESTENDER o compromisso wecare à equipa

CONTINUAR A INOVAR para aproximar

DIGITALIZAÇÃO: mais proximidade e confiança

INOVAR: mais apoio às melhores ideias

INOVAR: mais vida para os clientes

AVALIAR: mais prevenção para os clientes empresariais

POTENCIAR as competências dos parceiros nos canais de distribuição

DIGITALIZAR: melhor serviço com os peritos e averiguadores

CONTINUAR A CUIDAR para mais saúde e bem-estar

MEDICINA ONLINE: a saúde em tempo real

CRIAR produtos e serviços para todos

INCENTIVAR a cooperação e prevenir os acidentes de trabalho

AJUDAR a recomeçar, lado a lado com os sinistrados

FOMENTAR a adoção de estilos de vida saudáveis

CONTINUAR A FORTALECER a comunidade

PRÉMIO FIDELIDADE COMUNIDADE

PARTILHAR com a comunidade: um compromisso

PROMOVER a inclusão na oferta

PROPORCIONAR: a arte como um direito de todos

CONTINUAR A PREPARAR o combate às alterações climáticas

EVENTOS CLIMÁTICOS: saber agir

SURPREENDER: inovar numa oferta mais amiga do ambiente

CONTINUAR A EXPANDIR com uma nova visão do Grupo no mundo

COMPRA DA SEGURADORA LA POSITIVA

O Grupo Fidelidade lá fora

Reforçar a nossa missão fora de Portugal



Continuar!

Caros colaboradores e parceiros,

As pessoas sabem que podem confiar em nós. São vários os indicadores que atestam esta realidade. E é esse sentimento de confiança que alimenta a estabilidade das nossas relações com clientes, colaboradores, parceiros, acionistas e com a própria sociedade.

A evolução positiva dos nossos resultados em 2018, medidos nas suas várias dimensões, veio reforçar as nossas convicções e a nossa capacidade para CONTINUAR a apoiar o desenvolvimento de uma sociedade sustentável; para CONTINUAR a sermos cada vez mais relevantes para o desenvolvimento da sociedade e das comunidades onde estamos inseridos.

CONTINUAR é, pois, o mote para este novo relatório de sustentabilidade.

CONTINUAR a aprimorar a nossa estratégia de sustentabilidade, quer procurando traduzir os grandes desafios atuais numa visão humanista do negócio, quer através de uma estratégia de crescimento sustentado e coerente do Grupo, marcada pela entrada recente no mercado latino-americano, com a aquisição de uma posição de controlo na importante seguradora peruana La Positiva.

CONTINUAR a contribuir para fortalecer a economia social, designadamente através da consolidação do Prémio Fidelidade Comunidade, em que o donativo é apenas o primeiro passo para uma relação de longo prazo.

CONTINUAR a inovar em áreas de maior impacto social, como aconteceu, por exemplo, com o lançamento de seguros para clientes com mais de 60 anos, procurando também soluções para responder à maior prevalência de doenças crónicas e doenças mentais.

CONTINUAR a melhorar os serviços que prestamos a segurados e terceiros, nomeadamente na prestação de cuidados de saúde, alargando a rede hospitalar da Luz Saúde (Vila Real, Coimbra, Funchal...), disponibilizando um serviço de telemedicina que atende 5.000 consultas por mês, abrindo novas unidades de cuidados médicos para acidentados de trabalho e agilizando os processos de abertura de sinistros.

CONTINUAR a modernizar as ferramentas e os procedimentos para prestar um serviço mais ágil e próximo, reduzindo a burocracia e esperando assim conseguir aumentos de eficiência muito relevantes e altamente diferenciadores dos nossos competidores.

CONTINUAR a aumentar a transparência na atuação da Fidelidade, em todos os âmbitos, desde a criação de novos produtos de seguros e serviços complementares até à resolução de sinistros.

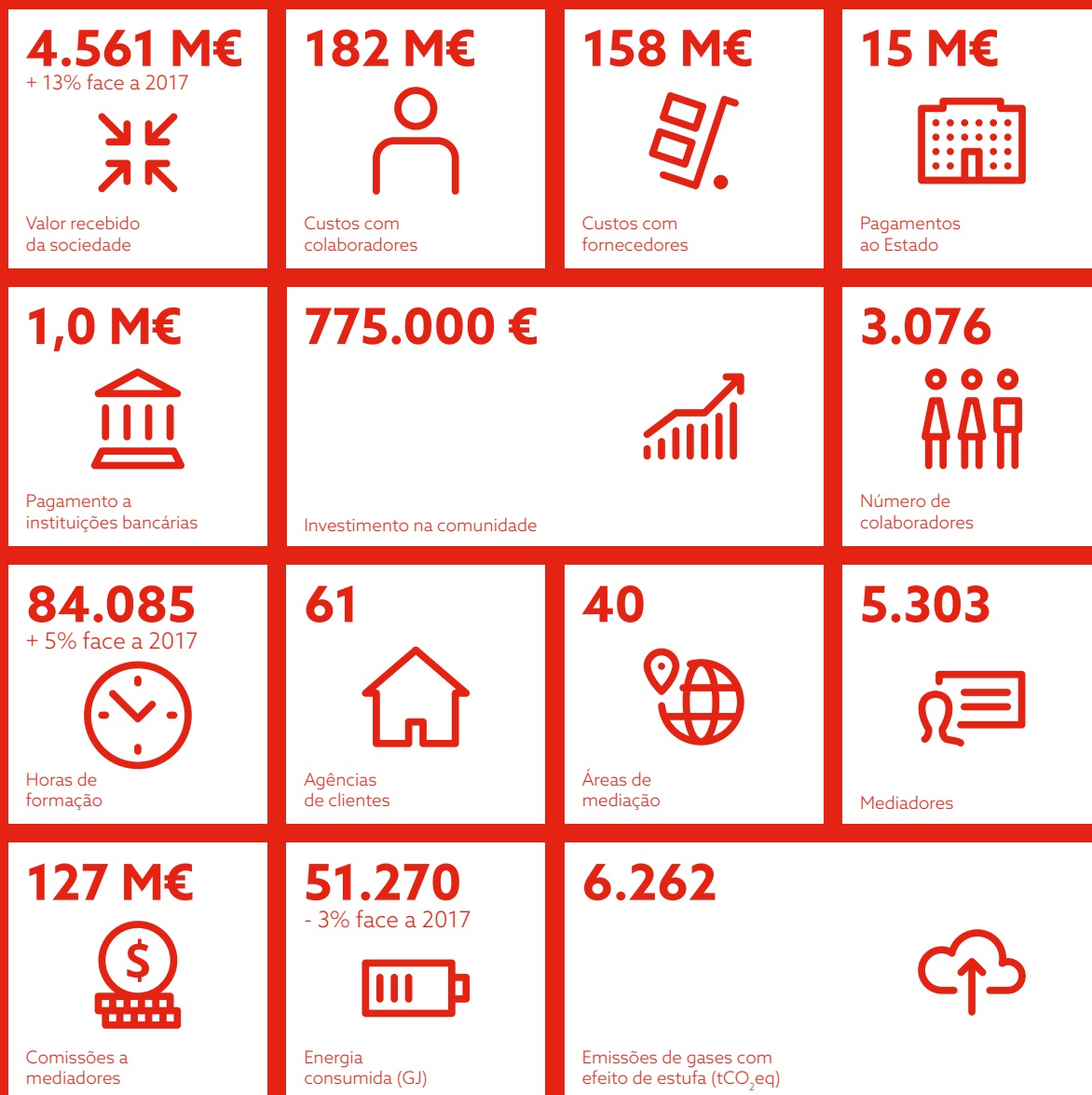
CONTINUAR a investir na prevenção, onde o caminho a percorrer para melhorar a segurança no trabalho, nas estradas, nas nossas casas, é enorme.

Enfim, CONTINUAR a liderar o mercado de uma forma construtiva e sustentável, contribuindo para uma sociedade mais segura e mais justa. Sem a confiança dos nossos mais de 2 milhões de clientes particulares e 200.000 empresas, sem o esforço diário dos nossos mais de 3 mil colaboradores e o apoio dos nossos acionistas, nada disto teria sido possível. O meu mais sincero agradecimento a todos.

Jorge Magalhães Correia,
Presidente do Conselho de Administração da Fidelidade

A Fidelidade em 2018

Indicadores-chave 2018 ¹



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

Um Grupo de Confiança

Em 2018 merecemos mais uma vez a confiança e o reconhecimento dos nossos clientes, demonstrando o trabalho que temos vindo a concretizar, a qualidade do nosso serviço e o carácter inovador dos nossos produtos.



Produto OK! Gestual reconhecido pela APEE com o Prémio Reconhecimento de Práticas em RS e Sustentabilidade



Multicare premiada com Escolha Consumidor 2018 Sistemas de Saúde



OK! teleseguros vence a 10ª edição dos European Business Awards 2016/2017 a nível nacional, na categoria de inovação



Multicare distinguida com Marca de Confiança 2018 pelos consumidores



OK! teleseguros ganha a edição de 2018 do Prémio Cinco Estrelas, na categoria de Seguros Diretos



OK! teleseguros alcança o melhor índice no Marktest Reputation Index 2018



OK! teleseguros ganha os Prémios ACEPI Navegantes XXI, na categoria Melhor Estratégia Digital



Fidelidade distinguida com Marca de Confiança 2018



Fidelidade premiada com Escolha do Consumidor 2018



A estratégia do Grupo Fidelidade

O Grupo Fidelidade é líder incontestado do mercado segurador português, tendo em 2018 revelado um crescimento destacado na maioria das empresas do Grupo.

A liderança do Grupo materializa-se num conjunto de vertentes que constituem vantagens competitivas face às restantes seguradoras a operar no mercado nacional:

- Uma base de aproximadamente 2,2 milhões de clientes, endereçada por uma rede omnicanal de elevada capilaridade regional.
- Marca líder em valor, reputação e reconhecimento pelos clientes.
- Posição única e de liderança na distribuição, decorrente de uma estratégia multicanal.
- Competências técnicas únicas no mercado, resultando numa ampla oferta de seguros e numa capacidade reconhecida de gestão de sinistros, garantindo assim elevada satisfação dos clientes.
- Políticas de gestão de risco prudentes e níveis de provisionamento acima do mercado.

CONTEXTO SOCIOECONÓMICO EM 2018

Em 2018, a economia portuguesa continuou a evidenciar a tendência de crescimento que se tem vindo a registar no âmbito do atual ciclo económico positivo, iniciado em 2014. Com efeito, a atividade económica em Portugal tem registado uma trajetória de crescimento desde 2014, suportada pelo enquadramento externo favorável dos mercados financeiros e pelo aumento das exportações, bem como pelos elevados níveis de confiança dos agentes económicos e pela evolução favorável do mercado de trabalho.

Os pilares da estratégia em vigor trabalhados em 2018 têm vindo a ser reforçados desde 2016:



Consolidação da posição no mercado nacional



Transformação digital e analytics



Expansão do negócio internacional



Otimização e gestão de investimentos



E porque estamos de olhos postos no futuro, em 2018 definimos também os eixos-chave do nosso posicionamento estratégico para o triénio 2019-2023 numa clara estratégia de continuidade, onde os quatro imperativos estratégicos respondem a desafios atuais e futuros do Grupo. Para este próximo triénio, o nosso imperativo estratégico é a mobilização da empresa para mudanças organizacionais estruturantes, a par com o desenvolvimento e crescimento do negócio, reforçando o compromisso do Grupo para com o desenvolvimento e valorização das suas pessoas.

1. Propel Growth

2. Step change profitability

3. Put customers at the center

4. Mobilize the organization

Uma empresa *agile*

2018 foi um ano de continuidade. Prosseguimos com a consolidação da nossa estratégia.

Desenvolvemos novos produtos, testámos novos pilotos e continuámos a trabalhar ofertas de digitalização para o cliente, estimulando a utilização destas plataformas para uma maior proximidade com os clientes. Para o Grupo Fidelidade, a transformação digital é mais do que usar ferramentas. É mudar processos *core*.

Continuamos a implementar processos que trazem uma maior eficiência e agilidade na resposta ao cliente, bem como uma maior autonomia e capacidade de decisão. A organização é hoje um dos valores da nossa estratégia, o que reforça a importância de realizarmos mudanças internas estruturantes, com impacto externo. Com os princípios de autonomia, foco, multidisciplinaridade e capacidade de resposta, o Agile foi, em 2018, o símbolo de uma nova organização interna que queremos alargar a todo o Grupo. Queremos mudar a forma como trabalhamos. Queremos ser eficientes e criar experiências para o cliente. Queremos ser mais ágeis.

Ao longo dos últimos anos, também trabalhamos para entender cada vez mais as nossas pessoas como parceiros do negócio. O FYOUTURE é, sem dúvida, o ícone desta mudança. Tivemos um primeiro ano de implementação e sabemos que há muito a fazer, mas o caminho é este: ajudar as lideranças desta casa a refletirem sobre o desenvolvimento das pessoas. Sabemos que o futuro é mais exigente e exige mais de nós já hoje. E sabemos que os desafios de transformação do negócio e a internacionalização criam pressão sobre as pessoas. Dar às equipas uma visão mais transversal do negócio é fundamental para estarmos mais preparados.

Por fim, adotar o compromisso *wecare* como forma de estar de modo mais transversal, com aplicação na atividade diária de cada um, deve ser o nosso desígnio enquanto Grupo. Ir mais além, fazendo sempre melhor.

Rogério Campos Henriques,
Vice-Presidente da Comissão Executiva da Fidelidade



“

Adotar o compromisso *wecare* como forma de estar de modo mais transversal, com aplicação diária de cada um, deve ser o nosso desígnio enquanto Grupo



O nosso compromisso com a agenda 2030

As nossas prioridades de transparência, longevidade, investimento responsável, investimento na comunidade, novos modelos de negócio, prevenção, desenvolvimento profissional e pessoal e alterações climáticas refletem o nosso compromisso com o desenvolvimento sustentável, definido a partir da consulta às partes interessadas realizada em 2016.



Em 2018, revimos as preocupações e expectativas, avaliámos o nosso desempenho e incluímos o tema das alterações climáticas na agenda. Estes compromissos e o respetivo desempenho refletem diferentes estádios de maturidade, bem como posicionamentos distintos.

Conscientes do impacto da nossa atividade como grupo segurador, refletimos sobre os nossos contributos para os Objetivos do Desenvolvimento Sustentável (ODS) e adotámos uma posição clara para a promoção da Agenda 2030 – a estratégia global para o Desenvolvimento Sustentável. Esta reflexão reforça a nossa motivação para mitigar os impactos negativos e maximizar os impactos positivos resultantes da nossa atividade, procurando criar valor para as comunidades onde estamos inseridos.

SOBRE OS OBJETIVOS DO DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL

Apresentados na Cimeira de Nova Iorque em setembro de 2015, os Objetivos do Desenvolvimento Sustentável (ODS) devem ser implementados até 2030.

Mais inclusivos que os Objetivos do Desenvolvimento do Milénio, que vigoraram entre 2000 e 2015, os ODS incluem desafios e problemáticas globais – dos países desenvolvidos aos países em desenvolvimento – e promovem o envolvimento de todos os *stakeholders*, nomeadamente as empresas, para a prossecução das metas estabelecidas para 2030.

São 17 objetivos, 169 metas, definidos numa das maiores consultas às partes interessadas alguma vez efetuada. No total, foram envolvidos 83 países e realizados 11 inquéritos por tema, e centenas de inquéritos porta a porta.



Compromisso com o Desenvolvimento Sustentável

8 TRABALHO DIGNO E CRESCIMENTO ECONÓMICO



NOVOS MODELOS DE NEGÓCIO

DESENVOLVIMENTO PESSOAL E PROFISSIONAL

Disponibilizar a orientação e as ferramentas que contribuam para desenvolver os colaboradores. Continuar a trabalhar a criação de uma cultura de Grupo, em que a partilha, a participação e a proatividade sejam cada vez mais reconhecidas e em que o crescimento e desenvolvimento das pessoas seja feito baseado em relações de confiança entre os colaboradores, os colaboradores e as suas chefias, e os colaboradores e a Organização.

Definir a política de integração de pessoas com deficiência no Grupo Fidelidade.

10 REDUZIR AS DESIGUALDADES



INVESTIMENTO NA COMUNIDADE

Consolidar a abordagem estruturada de resposta às necessidades da sociedade portuguesa, através do Prémio Fidelidade Comunidade.

DESENVOLVIMENTO PESSOAL E PROFISSIONAL

INVESTIMENTO RESPONSÁVEL

Alterar a política de investimento do Grupo Fidelidade, de acordo com os Princípios de Investimento Responsável das Nações Unidas.

AS NO
PRIORI

3 VIDA SAUDÁVEL



LONGEVIDADE

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

PREVENÇÃO

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

17 PARCERIAS PARA O DESENVOLVIMENTO



ESTRATÉGIA DE INTERNACIONALIZAÇÃO DO GRUPO

13 COMBATER AS ALTERAÇÕES CLIMÁTICAS



ALTERAÇÕES CLIMÁTICAS

Contribuir para o estudo dos principais riscos a que a sociedade portuguesa está exposta para ajudar a definir políticas de prevenção e mitigação adequadas. Reduzir o gap entre os valores seguros e os seguráveis, através da avaliação criteriosa dos riscos dos nossos clientes e propor as coberturas mais adequadas. Trabalhar coletivamente e com uma visão de longo prazo, para um país mais seguro e para a redução da exposição aos riscos de desastres e meios adequados para a recuperação dos danos que não possam ser evitados.

11 CIDADES E COMUNIDADES SUSTENTÁVEIS



PREVENÇÃO

NOVOS MODELOS DE NEGÓCIO

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

TRANSPARÊNCIA

Liderar a melhoria contínua das práticas do setor em Portugal, nomeadamente nas novas questões éticas que levanta o recurso ao digital, nomeadamente no contexto do Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados.

Compromisso com a Agenda 2030: o nosso caminho

Temos feito uma caminhada importante, no sentido de refletir e assumir quais os maiores contributos de um Grupo como a Fidelidade para o desenvolvimento da sociedade.

Ao longo dos anos, passo a passo, fomos construindo a nossa abordagem do desenvolvimento sustentável profundamente alicerçada nos nossos valores e forma de estar: o nosso compromisso *wecare*.

Em 2019, e aproveitando mais um início de ciclo, queremos partilhar com as nossas partes interessadas o nosso posicionamento face à Agenda 2030 – Estratégia Global para o Desenvolvimento Sustentável. Queremos fazer parte desta maratona, conscientes de que a responsabilidade é de todos os atores e de que um Grupo como a Fidelidade chama a si a missão e o compromisso de ir mais longe na criação de sociedades mais seguras e protetoras das pessoas, defensoras dos valores ambientais e promotoras do desenvolvimento económico.

Num primeiro momento, avançámos com a priorização dos eixos onde a nossa intervenção é, e poderá ser, mais relevante: esta reflexão resultou em seis Objetivos do Desenvolvimento Sustentável, perfeitamente enquadrados com os nossos temas materiais e a nossa estratégia. Mas estamos conscientes de que o trabalho não se esgota nesta primeira abordagem. E por isso queremos aprofundar este contributo, não só através da definição e partilha de metas nos objetivos prioritários, como também da compreensão interna sobre o estado da arte do Grupo nos restantes eixos. Sabemos que é este o caminho que queremos percorrer. Um caminho de continuidade. Haja o que houver, a Fidelidade continua.

Ana Fontoura,
Gabinete de Responsabilidade Social
do Grupo Fidelidade



“

Queremos fazer parte desta maratona, conscientes de que a responsabilidade é de todos os atores



Continuar a desenvolver as pessoas

Na Fidelidade temos um conjunto de valores e uma forma de estar que vem de há muito tempo. Estamos a construir em cima de uma fundação já muito sólida. Somos um grupo guiado pelas Pessoas, queremos estar próximo e estamos unidos por um propósito que nos incentiva a fazer bem e o bem. Trabalhamos "para que a vida não pare".

Joana Queiroz Ribeiro,
Direção de Pessoas e Organização

CONTINUAR A DESENVOLVER





as pessoas

Para o Grupo Fidelidade, a mobilização da organização é um pilar estratégico para o crescimento económico sustentado. Num Grupo com mais de 3.000 colaboradores e 200 anos de história, promover a mudança da organização e das suas Pessoas, aliada ao seu desenvolvimento profissional e pessoal contínuo, é um desafio, mas trata-se de uma necessidade constante.

EM DESTAQUE

FYOUTURE | Rejuvenescimento da organização | Workplace experience | Certificação EFR | Prestador de cuidados Segurança e saúde no Trabalho | Estratégias para colaboradores com mobilidade reduzida



O nosso contributo para os Objetivos do Desenvolvimento Sustentável

Sobre o ODS 8: Promover o crescimento económico inclusivo e sustentável, o emprego pleno e produtivo e o trabalho digno para todos.

A aposta do Grupo no desenvolvimento profissional e pessoal dos colaboradores é um dos eixos estratégicos para preparar as equipas para o trabalho no futuro, a par com a promoção do equilíbrio entre tempo de trabalho/vida pessoal e da qualidade de vida. A reflexão para o desenvolvimento de uma política de integração de pessoas com deficiência, a criação de uma cultura de feedback e a aposta no rejuvenescimento das equipas são apenas algumas das iniciativas que retratam o compromisso do Grupo com as suas Pessoas.



FYOUTURE: avaliar e desenvolver talentos

Em 2018, o Grupo Fidelidade deu continuidade à implementação do Modelo Integrado de Gestão de Pessoas, o **FYOUTURE**, que tem como objetivo apoiar a identificação, gestão e desenvolvimento dos colaboradores do Grupo. Iniciado em 2017, o **FYOUTURE** assenta em três pilares essenciais: Performance, Potencial e Desenvolvimento, e têm como imperativo o investimento nas pessoas e a criação de uma cultura de **confiança e de feedback**.

O ano de 2018 foi importante, não apenas pelo arranque efetivo do FYOUTURE, mas pelo facto de ter abrangido a maioria das empresas do Grupo, preparando-se o caminho para em 2019 todos os colaboradores em Portugal utilizarem este modelo. Marcou, por isso, mais um passo na uniformização de objetivos, competências e reconhecimento entre todos.

Esta transição na gestão das pessoas não surge sem desafios: o FYOUTURE existe para apoiar o desenvolvimento das pessoas que estão no Grupo e também das Pessoas que virão. Numa organização em constante mudança e que alia colaboradores de diferentes gerações, conciliar o desenvolvimento das pessoas com a necessidade de rejuvenescer a organização é um desafio

constante de adaptação. O novo modelo serve também de apoio à clarificação de objetivos e responsabilidades em cada função e à identificação de competências necessárias para cada uma delas. As relações de confiança, partilha e proximidade entre avaliador e avaliado que o FYOUTURE promove, bem como a informação que resulta deste modelo, ajudam na promoção e evolução profissional das Pessoas, contribuindo para uma cultura de recursos humanos mais dinâmica e transparente.

NÚMEROS-CHAVE

3.177

colaboradores envolvidos

Em 2019 o FYOUTURE continuará o seu caminho de consolidação. Serão dados os primeiros passos no pilar Potencial e todos os colaboradores em Portugal estarão abrangidos pelo modelo.

Para que a vida não pare

Somos um grupo guiado pelas Pessoas, queremos estar próximo e estamos unidos por um propósito que nos incentiva a fazer bem e o bem. Trabalhamos “para que a vida não pare”.

Estamos num momento de transformação organizacional e tecnológica à semelhança do que está a acontecer em tantas outras organizações. E numa empresa que tem um ADN como o nosso, as Pessoas são fator-chave dessa transformação. Os líderes muitas vezes são motores da transformação e têm de ser abertos, aprender e ser capazes de envolver e motivar as suas equipas para o que está a acontecer. Têm de ouvir e aceitar outras ideias, de dar e receber feedback e desenvolver os seus colaboradores, levando-os a sentirem-se comprometidos e responsáveis por dar o seu contributo.

Nesta perspetiva, o FYOUTURE apoia os desafios de transformação e desenvolvimento. FYOUTURE, com o YOU, para transmitir que cada um de nós é responsável pelo seu desenvolvimento. Que é a pessoa que está no centro, no centro do seu desenvolvimento, do seu futuro e do futuro da Fidelidade.

Estamos também a construir o futuro da Fidelidade, a pensar em novas formas de trabalhar e a garantir a sua sucessão trazendo para casa novas gerações, com novas competências, que veem o mundo de forma diferente. Da nossa parte, desenhamos programas para promover e retirar o melhor de sermos multigeracionais. Criamos momentos de partilha para dar a conhecer os desafios e o que está a acontecer no Grupo, partilhamos histórias e procuramos melhorar a partir das sugestões de cada um, desenvolvemos programas de acolhimento, de mentoring e ainda de partilha de experiências.

Joana Queiroz Ribeiro,
Direção de Pessoas e Organização



“

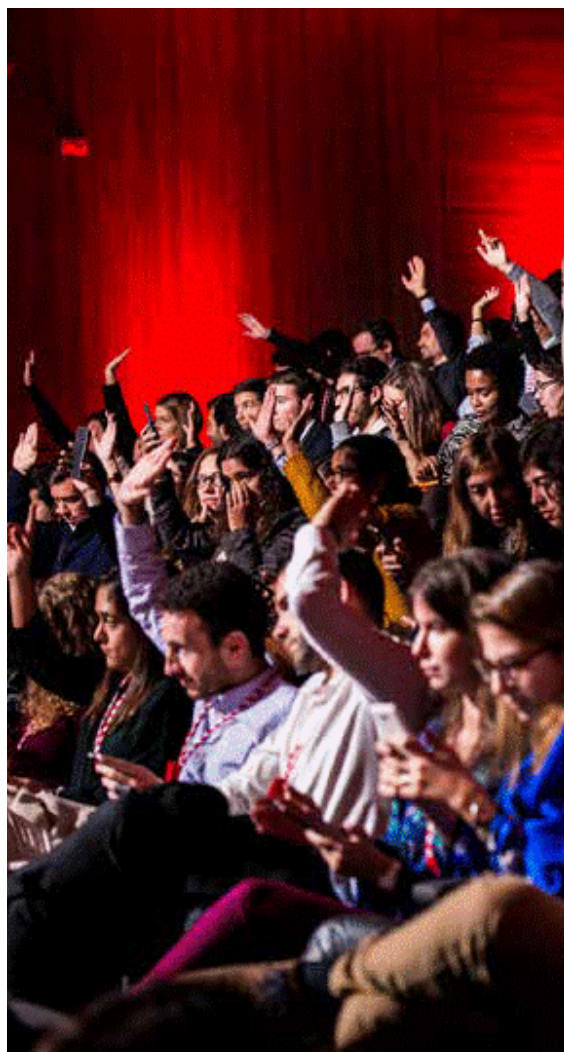
Na Fidelidade temos um conjunto de valores e uma forma de estar que vem de há muito tempo. Estamos a construir em cima de uma fundação já muito sólida.



Conciliar o melhor de três gerações

Os 200 anos de história do Grupo Fidelidade trazem consigo um património de iniciativas, conhecimento e de pessoas que ao longo dos anos fizeram parte do Grupo e do seu legado. Em simultâneo, os novos desafios de negócio e o crescimento das empresas do Grupo implicam a necessidade de rejuvenescer a organização. Por isso, ao mesmo tempo que o Grupo valoriza e desenvolve os colaboradores atuais, também investe na atração e retenção de novos colaboradores que possam contribuir com novas ideias e perspetivas para uma empresa em constante adaptação e inovação. A coexistência de diferentes gerações, mesmo que partilhem os mesmos valores e os mesmos desafios, é naturalmente um dos grandes desafios para a organização.

O Grupo Fidelidade tem vindo a trabalhar na formação de líderes, no desenvolvimento dos colaboradores e na atração e retenção dos young talents, colaboradores com menos de 30 anos que escolhem a Fidelidade como o seu primeiro ou segundo emprego. O aumento da faixa etária mais jovem no Grupo despertou a criação do **Be Insure @20**, uma comunidade de colaboradores sub-30 que se juntou com o objetivo de desenvolver um projeto de networking e partilha de experiências que promovesse o compromisso entre os colaboradores mais jovens e a organização. Em 2018, realizou-se o primeiro evento da comunidade, que reuniu 250 colaboradores entre os 20 e os 30 anos e contou com um conjunto de palestrantes constituídos por colaboradores do Grupo e por especialistas em alguns dos principais desafios e temas-chave do setor segurador.



Envolver as gerações mais jovens

Para além da promoção dos talentos mais jovens da organização, o Grupo Fidelidade tem vindo a trabalhar com as universidades para aproximar os estudantes universitários do mundo dos seguros e dar a conhecer melhor o seu mercado. Lançaram-se duas iniciativas:

- O Fidelidade Studio | é um conceito inovador de espaço, com tecnologia e equipamento de estúdio de gravação, ao dispor da Comunidade (alunos, colaboradores, professores e convidados) da Nova School of Business and Economics, em Carcavelos, para aprendizagem e partilha de ideias e experiências. Para além do uso livre do espaço, os alunos podem participar em iniciativas da Fidelidade e contribuir, em formato de laboratório experimental, para o desenvolvimento de estratégias para novos produtos e serviços do Grupo. O Fidelidade Studio tem ainda um programa regular de podcasts dedicados a temas da sociedade, gestão, economia e desenvolvimento pessoal.
- Programa de Embaixadores nas Universidades «Para que a tua carreira não pare» | em que os próprios alunos universitários representam o Grupo Fidelidade no campus, divulgando o que são os seguros e o que é o Grupo junto dos seus

colegas. Aos Embaixadores é dada a oportunidade de ganhar experiência no mundo das empresas do Grupo, nomeadamente formação técnica, enriquecer o currículo e fazer *networking* com os colaboradores do Grupo. O embaixador que mais se destacar no programa terá a possibilidade de acompanhar o Programa Startup Accelerator Protecting do Grupo Fidelidade.



Ajudar os teus colegas a compreenderem o que somos e o que fazemos

Divulgar as nossas oportunidades de carreira para young talents

Identificar oportunidades de reforçar a nossa presença na tua universidade

Ampliar o alcance do Grupo Fidelidade através das tuas redes sociais

Adaptar para o futuro

O Grupo Fidelidade tem vindo a adaptar as suas estruturas organizacionais para responder de forma mais adequada aos desafios do negócio e do setor, mas também para poder desenvolver novas competências e formas de trabalhar para os seus colaboradores. Este processo de revisão e posicionamento do Grupo reflete a ambição de tornar a Fidelidade uma empresa mais ágil, mais disponível e preparada para a mudança. Com este objetivo, desenvolveram-se dois projetos:

- O FIDEXPERIENCE | é um programa de troca de experiência de trabalho entre colaboradores que lhes permite passar um ou dois dias em outra área ou empresa do Grupo, com o objetivo de ficarem a conhecer melhor a realidade de outras funções e áreas. Para além de potenciar a inovação e a criação de sinergias, permite que todos possam conhecer de forma mais aprofundada o negócio da organização. Esta iniciativa decorre do FIDBACK, um estudo de envolvimento e clima social do Grupo Fidelidade destinado, entre outros objetivos, a identificar os aspetos positivos e propostas de melhoria para a organização.
- O *Workplace experience* | é um projeto piloto de criação e adaptação de novos espaços de trabalho no edifício do Grupo na Rua Alexandre Herculano. Em quatro pisos do edifício, desenharam-se novos espaços partilhados, de acordo com o conceito clean desk para inspirar novas formas de trabalhar. O espaço mais amplo e aberto contribuiu para um ambiente mais colaborativo e dinâmico, tornando estas áreas de trabalho experimentais no melhor reflexo da transformação organizacional do Grupo.



NÚMEROS-CHAVE

Com o FIDEXPERIENCE

303

colaboradores foram alocados em áreas ou empresas diferentes no Grupo. Questionados sobre a experiência, a maioria gostaria de repetir, destacando como pontos positivos o potencial de aproximação entre colaboradores, o conhecimento do negócio e o enriquecimento profissional e pessoal.



A Fidelidade Property Europe orgulha-se de estar a contribuir para a maior transformação organizacional do Grupo no âmbito das zonas de trabalho. Com o novo conceito de Work Place pretende-se inspirar novas formas de trabalhar e dar maior conforto e eficiência para todos os colaboradores, clientes e parceiros.

Miguel Santana,
Administrador da Fidelidade Property

Valorizar: formando e envolvendo

A transformação do Grupo Fidelidade traduz-se também na criação de uma cultura transversal, hoje, focada nas pessoas, relacionada com os valores do Grupo e alinhada com o compromisso *wecare*: “estar lá quando as pessoas mais precisam, para que a vida não pare”. Para o enraizamento desta identidade cultural contribuem as seguintes iniciativas de formação e envolvimento dos colaboradores:

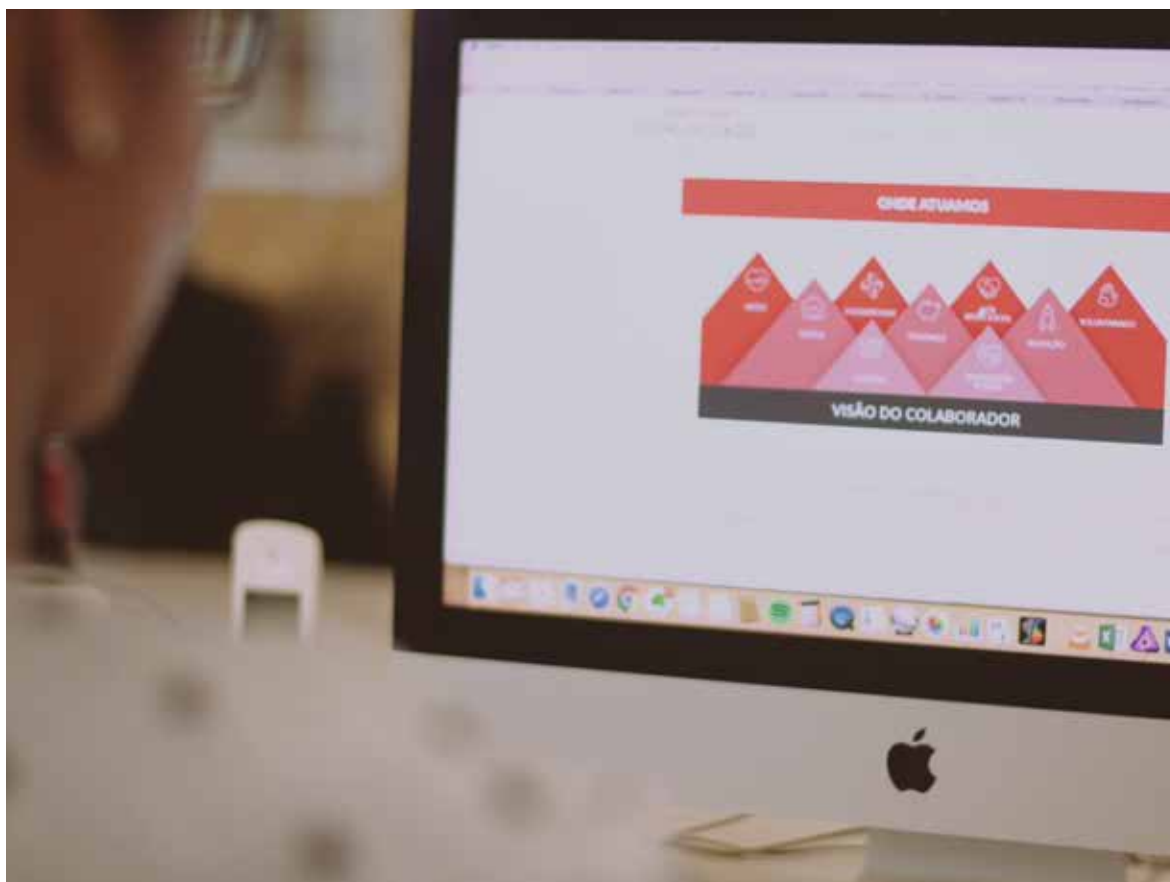
- Implementação do Pilar **FIDME** do **FYOUTURE**, acompanhado de um programa de formação para toda a Organização sobre este pilar. O FIDME propõe o estabelecimento de um compromisso desenhado entre colaborador e chefia que apoie o seu desenvolvimento profissional. Este compromisso é também partilhado com a Direção de Pessoas e Organização, que apoia na sua consecução.

PLATAFORMA MLEARNING | ALGUNS EXEMPLOS DE DESAFIOS

Be Fidelidade: testa os conhecimentos sobre o Grupo Fidelidade.

Tom Fidelidade: ajuda a aperfeiçoar os conhecimentos sobre as orientações de escrita, seja de emails ou outros documentos, em nome da Fidelidade.

Produtos: ajuda a conhecer melhor os produtos que a Fidelidade comercializa. A plataforma *mlearning* dá destaque aos produtos *target* dos ciclos comerciais.



Tal como na formação desenvolvida em 2017 para o Pilar Performance, a Formação FIDME inclui formação presencial e formação na plataforma **mlearning**. A formação **mlearning** permite uma abordagem mais prática e lúdica, pois torna muitos dos temas abordados mais acessíveis e recorre a dinâmicas de jogo como *quizzes* e competições.

- A introdução de novas normas de regulamentação aplicáveis em toda a Europa, no âmbito da Regulação Geral de Proteção de dados (RGPD), constituiu um desafio para o Grupo Fidelidade, que pela primeira vez coordenou **formação transversal** para todos os colaboradores e parceiros do Grupo Fidelidade, consistindo num programa de formação de formato *e-learning* que envolveu todos num só módulo e tema de formação.

- Realizaram-se 10 **workshops** gratuitos para todos os colaboradores com o objetivo de abordar vários dos eixos estratégicos da responsabilidade social interna do Grupo, desde a promoção da vida saudável ao bem-estar, passando pela qualidade de vida e a valorização pessoal.

- O **website do Programa Fidelidade Comunidade** é outra das plataformas que contribuem para o reforço da identidade cultural do Grupo. O site da responsabilidade social do Grupo oferece aos colaboradores diversas rubricas de promoção do seu desenvolvimento, mas também da coesão interna. Em 2018 tornou-se mais colaborativo e interativo com rubricas construídas pelos colaboradores na subscrição de temas e iniciativas, assim como na abertura de comentários em tempo real. Permite debater ideias e dar sugestões incentivando à participação de todos. 2018 marcou, mais uma vez, o crescimento de visitas ao *site*, num total de **59.861 visitas**, um decréscimo de 2% face a 2018.

Conciliar: Fidelidade Assistance reconhecida

A Fidelidade Assistance permaneceu uma das oito empresas em Portugal reconhecidas como promotoras de boas práticas de conciliação da vida profissional e familiar pela certificação EFR – Empresa Familiarmente Responsável, da Fundação Másfamilia.

O compromisso e o trabalho desenvolvido neste âmbito e o facto de essas práticas continuarem a valer à Fidelidade Assistance a atribuição da certificação com nível B, foram selecionadas como caso de estudo num relatório da Confederação Empresarial de Portugal, elaborado pela Nova School of Business and Economics.

GRUPOS DE MEDIDAS EFR	DESCRIÇÃO DAS MEDIDAS
APOIO ÀS FAMÍLIAS DOS COLABORADORES	<ul style="list-style-type: none"> • Incentivo de maternidade e sala de aleitamento materno • Festa de Natal com os filhos dos colaboradores • Acompanhamento 1º dia de aulas e prémio de mérito 9º e 12º ano • Facilidades de financiamento livros escolares
FLEXIBILIDADE TEMPORAL E ESPACIAL	<ul style="list-style-type: none"> • Possibilidade de redução da hora de almoço para entrada/saída, com acordo da chefia • Flexibilidade na jornada laboral para fazer face a urgências familiares
QUALIDADE NO EMPREGO	<ul style="list-style-type: none"> • Plano de saúde e bem-estar • Transporte nos dias de greve • Integração dos colaboradores com vista a obterem um contrato permanente • Subsídio de refeição nos 12 meses do ano
DESENVOLVIMENTO PESSOAL E PROFISSIONAL	<ul style="list-style-type: none"> • Bolsa de voluntariado • Grupo de Apoio social para fazer face a eventuais necessidades dos colaboradores • Formações em inteligência emocional e diversos workshops mentais
IGUALDADE DE OPORTUNIDADES	<ul style="list-style-type: none"> • Integração de colaboradores com deficiência física • Igualdade de género • Respeito pelas diferentes religiões
LIDERANÇA E ESTILOS DE DIREÇÃO	<ul style="list-style-type: none"> • Código de ética profissional e conduta • Formações e participação em workshops relacionados com matérias de conciliação



Estender o compromisso *wecare* à equipa

É um enorme orgulho ver a Fidelidade Assistência como uma Empresa Familiarmente Responsável e promotora de boas práticas de conciliação da vida profissional e familiar, pois significa ver reconhecido um esforço e uma entrega profunda, dedicada e cuidada de todos os envolvidos que, garanto, pretendem que a Fidelidade Assistência seja uma empresa humanizada e com fortes preocupações para com as suas PESSOAS, "NÓS", quer ao nível das condições para desenvolvimento das funções, quer para com a vida familiar de todos. Um colaborador satisfeito e que se vê como pessoa numa organização, tem gosto em contribuir para a mesma!

Valeu, vale e continuará SEMPRE a valer este esforço, empenho e entrega para conseguirmos mais.

Vanessa Coelho,
Fidelidade Assistance

A cultura e compromisso *wecare* estendem-se também à forma como o Grupo Fidelidade acolhe e apoia os colaboradores em situações de carência ou necessidade. Nesse âmbito, em 2013 foi criado o **NOS - Apoio Social**, contando como uma vasta rede de parceiros que permite auxiliar os colaboradores e suas famílias. Em 2018 continuou a apoiar nas quatro áreas principais de intervenção:

- Apoio social: criação de soluções de ajuda sociofamiliar.
- Apoio financeiro: em situações de sobre-endividamento e gestão do orçamento familiar em parceria com a DECO - Associação Portuguesa para a Defesa do consumidor.
- Apoio jurídico: aconselhamento jurídico e parceria com escritórios de advogados para representação de colaboradores.
- Apoio psicológico: criação de uma rede de psicólogos a nível nacional para encaminhamento de colaboradores e familiares.

NÚMEROS-CHAVE

O NOS Apoio Social já ajudou perto de

370

colaboradores do Grupo Fidelidade. Em 2018, receberam e apoiaram um total de 48 pedidos.

Continuar a inovar para aproximar

A Fidelidade tem uma estratégia *human centric* e uma cultura baseada no valor humano. Quer estejamos a falar dos produtos e serviços que lançamos ou da estratégia de comunicação que criamos, quer pensemos na preparação da nossa rede comercial para dar a conhecer as necessidades de proteção dos clientes, agimos centrados nas pessoas e no reforço da relação de proximidade com quem em nós confia.

Sérgio Carvalho,
Direção de Marketing

CONTINUAR A INOVAR





para aproximar

As tecnologias e a inteligência artificial estão a mudar substancialmente a capacidade de antecipar riscos sociais, económicos e ambientais e diluíram os limites tradicionais da mobilidade.

EM DESTAQUE

Digitalização do negócio | Fidelidade Drive | MyFidelidade | My Car | OK! Bike | App Fidelidade Assistance | Cyber Safety | Fidelidade Access | Formação a mediadores | Evolução da peritagem | Protecting | Fidelidade Pets

O seu papel na transformação societal é ímpar pelo enorme potencial que tem para alavancar a inclusão social, melhorar a área da saúde, promover maior eficiência na gestão dos recursos, criar novos produtos e responder a segmentos da população que ainda carecem de acesso a determinados serviços.

Nos últimos anos, o Grupo Fidelidade tem acompanhado estas transformações, o que está a levar a uma mudança na sua relação com a sociedade e, conseqüentemente, na visão do negócio, mas sempre com a preocupação de o fazer sem perder o que o caracteriza: a preocupação com as pessoas. Digitalizar o negócio sem perder o foco na vida dos clientes, dar formação a parceiros para garantir melhores níveis de serviço, apostar na inovação para desenvolver novos serviços e promover a poupança são os contributos do Grupo para a evolução tecnológica do negócio.



O nosso contributo para os Objetivos do Desenvolvimento Sustentável

Sobre o ODS 11: Tornar as cidades e comunidades inclusivas, seguras, resilientes e sustentáveis.

O trabalho do Grupo na inovação dos produtos e serviços, na digitalização e na promoção da melhoria da qualidade dos serviços acompanha as tendências do desenvolvimento da tecnologia e capitaliza o seu potencial de transformação positiva de alguns dos principais desafios societários. Esta aposta na inovação e no uso da tecnologia, alicerçada no espírito *wecare*, materializam o nosso contributo para o ODS11.

Digitalização: mais proximidade e confiança

A transformação digital iniciada há cinco anos é um processo transversal a todas as áreas de negócio do Grupo Fidelidade e, embora o contacto com os clientes seja cada vez mais digital, manter a proximidade continua a ser a maior preocupação. Por isso, a evolução digital, tem sido canalizada, precisamente, para aumentar essa proximidade, para garantir que o cliente fica à distância de um clique de uma resposta rápida e de resolver o seu problema.

Esta evolução tem acontecido em todos os segmentos do Grupo Fidelidade – casa, mobilidade, social e saúde – com a criação de novas oportunidades de negócio, mas também com iniciativas e soluções para aumentar a literacia nos seguros. As aplicações **MyFidelidade**, **App Fidelidade Assistance** e **App OK! teleseguros** possibilitam aos clientes realizar simulações, gerir as suas apólices de seguro, participar sinistros e pedir assistência automóvel ou assistência médica. A georreferenciação a partir do telemóvel, por exemplo, garante uma assistência mais rápida, crucial em situações de segurança e saúde.

NÚMEROS-CHAVE

Mais de

62.000

clientes utilizam a App MyFidelidade

18.448

assistências prestadas ou acompanhadas via app Fidelidade Assistance

OK! teleseguros:

21.874



Pela primeira vez na sua história a Fidelidade Assistance ultrapassou os 50 milhões de euros.

A aposta na inovação e na digitalização manteve-se e nesse âmbito foram salienta-se: A criação de uma linha de orientação e aconselhamento veterinário, suportada em protocolos clínicos e com o atendimento efetuado por enfermeiras veterinárias;

- A preparação de um conjunto de produtos na área da Assistência ao Lar para grandes clientes institucionais;
- A dinamização da utilização da app Fidelidade Assistance para participação de sinistros de Assistência, deu frutos registando-se um aumento no número downloads de 118% face ao ano anterior e um aumento de 237% no número de pedidos de assistência efetuados por este canal;

Consolidou o reforço da sua presença internacional, com especial enfoque no mercado dos PALOPS, onde através de várias ações de dinamização comercial captou mais Clientes, aumentando o seu volume de negócios.

Por fim renovou as suas certificações, sem qualquer não conformidade ou área sensível, através do referencial ISO 9001:2015 a Certificação da Qualidade e através da Fundación Más Família a Certificação de Empresa Familiarmente Responsável.

Luís Alves,
Administrador Fidelidade Assistance

Registam-se os principais progressos:

- A **app MyFidelidade** ganhou novas funcionalidades como a automatização dos reembolsos, o pedido do reembolso das despesas de saúde apenas com fotografia da fatura, o acompanhamento dos estados dos pedidos de autorização e reembolso; a consulta dos capitais ainda disponíveis por cobertura; o cartão de saúde digital; e a geração de um código sem cartão em caso de necessidade de utilização do seguro em situação de ausência do cartão Multicare. No caso da Fidelidade Assistance, com ligação direta aos sistemas internos, a aplicação vem aumentar o nível de eficácia e performance na gestão de cada sinistro, bem como auxilia na gestão do stress e ansiedade do lado dos clientes, que passaram a poder acompanhar o reboque em tempo real.
- A **Fidelidade Drive** é um projeto piloto, lançado em 2018, que reforça o investimento do Grupo na prevenção. Consiste numa aplicação inovadora associada ao seguro automóvel para gravar em tempo real os comportamentos dos segurados. A gravação, possível através da telemática, gera uma pontuação para os condutores com comportamentos mais responsáveis na estrada que se transforma em descontos no prémio do seguro ou na aquisição de produtos.



Para a Fidelidade Car Service a inovação não é apenas tecnologia, é também a atenção e dedicação com que atendemos os nossos Clientes! Assim, destacamos algumas das iniciativas mais marcantes de 2018.

e-Car Service Analisando o futuro a curto e médio prazo do parque automóvel, iremos assistir a uma democratização do acesso e da utilização dos veículos elétricos / híbridos. Assim, iniciámos em 2018 (perspetivando concluir em 2019) um estudo de viabilidade para a instalação de uma área especializada na reparação de veículos elétricos, sendo que esta solução abrange a reparação especializada em alumínios e a criação de postos de carregamento de veículos elétricos, sendo que esta valência poderá ser utilizada, quer para os clientes externos, como para os colaboradores do Grupo.

Car Service Unidade Auto Esta temática começou a ser estudada em 2018, sendo que perspetivamos adquirir em 2019 uma viatura móvel, a qual estará adaptada, equipada e em condições de efetuar pequenas intervenções (spot & smart repair), quer nos parques dos edifícios da Fidelidade, como nos parques dos nossos clientes corporativos.

FNOL Tendo presente o enquadramento acionista da Fidelidade Car Service e em colaboração com a GEP, integrámos um grupo de trabalho para o estudo de soluções que permitissem incorporar no processo de orçamentação soluções suportadas em processos de inteligência artificial e de “machine learning”. Os outputs desta prova de conceito permitirão, entre outros aspetos, otimizar os custos e os prazos de reparação.

Todas estas iniciativas fazem parte do processo de diferenciação que se pretende imprimir no âmbito do ecossistema automóvel, que o nosso Acionista pretende continuar a liderar.

Em complemento à temática da inovação, a Responsabilidade Social é também um tema muito caro para nós! Assim, tendo presente que temos um Colaborador com mobilidade reduzida, decidimos adquirir uma Scooter Elétrica, a qual lhe permitirá melhorar a sua qualidade de vida, quer no plano pessoal, quer no profissional.

Luís Albergaria,
Administrador Fidelidade Car Service

Inovar: mais apoio às melhores ideias



O **Protechtig**, assente na visão partilhada da Fidelidade e da Fosun que define o empreendedorismo como uma fonte de inovação essencial na construção das sociedades do futuro, tem como objetivo apoiar o desenvolvimento de projetos internacionais que contribuam para melhorar a proteção das pessoas em três áreas estratégicas - Healthtech, Insurtech e Fintech, nesta terceira edição viu a Luz Saúde a reforçar o seu envolvimento e o banco privado alemão Hauck & Aufhäuser a integrar pela primeira vez esta competição que teve o seu Pitch Final no Web Summit.

Desde a sua primeira edição, o programa Protechtig já recebeu mais de 250 candidaturas de startups provenientes de 42 países. Em 2018, o programa foi distinguido com 3 Prémios, na China. Três startups com soluções inovadoras foram distinguidas nesta edição: a Criadtech, a Wall-i e a Copsonic.

NÚMEROS-CHAVE

Em 2018 foram feitas mais de

200

candidaturas, oriundas de 35 países.

O Center for Transformation surge na premissa de que o futuro terá um caminho certamente diferente do percorrido até aqui, num contexto em que a transformação do negócio e estrutura do Grupo Fidelidade é uma realidade constante. Focado na observação de dinâmicas e tendências de mercado e na satisfação de necessidades de clientes, o CfT procura identificar e desenvolver soluções e modelos de negócio inovadores, criando novas propostas de valor nos diversos ecossistemas onde o Grupo Fidelidade assenta o seu ADN (Casa, Mobilidade, Saúde, Lazer e Entretenimento). Neste contexto, o CfT tem como missão promover e divulgar a inovação no Grupo Fidelidade, concretizada em iniciativas práticas alavancadas nas capacidades de transformação das diversas áreas, desenvolvendo e capitalizando recursos internos e reduzindo o tempo de desenvolvimento e lançamento das diversas ideias.

2018 Foi um ano de importante atividade, registando mais de 20 tendências em análise, que resultaram na pilotagem de quatro novas ideias no mercado.

João Pedro Machado,
Center for Transformation



Inovar: mais vida para os clientes

A Fidelidade tem uma estratégia human centric e uma cultura baseada no valor humano. É com base nestes pilares que o Marketing atua. Quer estejamos a falar dos produtos e serviços que lançamos ou da estratégia de comunicação que criamos, quer pensemos na preparação da nossa rede comercial para dar a conhecer as necessidades de proteção dos clientes, agimos centrados nas pessoas e no reforço da relação de proximidade com quem em nós confia. A campanha “A Fidelidade continua” é a expressão deste posicionamento. Em qualquer lugar, em todos os momentos, a Fidelidade continua. Dá um passo à frente e vai mais longe por quem precisa. Porque quando a vida surpreende ou um limite nos detém, são os valores humanos que podem fazer a diferença na recuperação de cada um, na sua capacidade de se reerguer ou de se reinventar. Para que a vida não pare.

Sérgio Carvalho,
Direção de Marketing

Com o mote da inovação e da digitalização, o Grupo Fidelidade lançou dois novos produtos:

- **Fidelidade Go** | Para atrair os segmentos mais jovens, tendencialmente mais afastados da realidade dos seguros, o Grupo lançou em 2017 um seguro de viagem que se destina a proteger os jovens que se deslocam para fora do país para estudar em programas de médio e longo prazo. As coberturas incluem doença ou acidente, proteção no caso de extravio de documentação ou malas, mas também dos aparelhos eletrónicos e dos bens do senhorio, em caso de problemas.
- **Fidelidade Pets** | Os animais de companhia são já parte integrante do universo familiar, em Portugal, estimando-se que, atualmente, mais de dois milhões de lares portugueses (56%), tenha, pelo menos, um animal de companhia, prevendo-se uma população de cerca de 6,2 milhões de animais. Aos donos de animais de companhia, o Grupo Fidelidade oferece um seguro com um conjunto de coberturas de saúde e bem-estar, responsabilidade civil, proteção jurídica e funeral. Este seguro já conta com milhares de clientes e as garantias de assistência e proteção jurídica são asseguradas pela Fidelidade Assistance, que disponibiliza uma linha telefónica de aconselhamento e orientação veterinária. A oferta está a ser enriquecida com uma Rede de Prestadores, com Centros de Atendimento Médico Veterinário, assim como, uma Rede de Parceiros, com serviços diversos, como hotéis, centros de dia, banhos e tosquias, treino canino, lojas de animais, alimentação, dog walking ou pet-sitting. Mais um passo no sentido do alargamento da oferta, a pensar nas famílias.

Avaliar: mais prevenção para os clientes empresariais

O ano 2018 trouxe novo impulso às dinâmicas iniciadas no ano anterior, com a melhoria dos processos e produtos de avaliação e prevenção do risco em clientes empresariais, que tem permitido melhorar o nível de conhecimento do risco em carteira e acompanhar e consciencializar os clientes para a implementação de medidas de mitigação de riscos e redução de acidentes.

Dando sequência ao trabalho desenvolvido pelos seus especialistas de análise de risco, a Safemode proporcionou à área comercial da Fidelidade uma ferramenta para a elaboração de análises de risco simplificadas, que passaram também a proporcionar informação relevante no domínio patrimonial e de acidentes de trabalho, potenciando o processo comercial com a oferta de novas ou melhores/ mais adequadas coberturas.

O ano caracterizou-se igualmente pela consolidação do foco em prevenção, através da ampliação do conceito de oferta integrada Acidentes de Trabalho, Prevenção e Saúde (FEPP – Fidelidade Empresas Pessoas e Produtividade) a um conjunto mais abrangente de zonas geográficas, concretizando desta forma o plano de plurianual de crescimento de capacidades previsto, e que a prazo permitirá responder à generalidade do território nacional – em especial onde a presença do seguro de acidentes de trabalho é mais significativa para a Fidelidade. O futuro mais imediato da Safemode passará pela concretização de projetos transformacionais, avançados em novas competências ou na adequação organizativa, com o propósito de responder melhor e de forma mais diferenciada às crescentes necessidades dos seus clientes.

Um dos conceitos em fase de implementação assenta na aposta em ferramentas com valor acrescentado para a Fidelidade, destacando-se nesse domínio a plataforma ScoreRisk que

permitirá a quantificação, qualificação, scoring e relacionamento de informação sobre risco, com disponibilização de informação relevante, precisa e digital para os diferentes *stakeholders*, com benefícios tanto na perspetiva da seguradora como dos seus clientes.

Os suportes de análise de risco desenvolvidos no Grupo permitem apresentar serviços especializados e adaptados a cada cliente como é o caso do **Cyber Safety**, um serviço lançado já no início de 2019, para as empresas com canais digitais, que consiste em analisar e diagnosticar o seu perfil de risco e segurar dados e o servidor.

NÚMEROS-CHAVE

644

Análises de Risco Especializadas

731

Análises de Risco Simplificadas

24.313

N.º de colaboradores abrangidos por serviços de SST

18

N.º de Gestores de Negócios Empresa que receberam formação em 2018



Na perspetiva da Fidelidade, o conhecimento, a prevenção e a mitigação dos riscos dos seus clientes e colaboradores é parte integrante de uma estratégia de proteção sustentável das pessoas e dos negócios.

É com este propósito que a Safemode tem vindo a desenvolver a sua atividade e a colocar as suas competências ao serviço do Grupo e dos seus clientes.

Destaca-se a participação no desenvolvimento de ecossistemas de prevenção, a procura de soluções inovadoras que permitam reforçar a interligação com a atividade seguradora e a proximidade com os clientes, e ainda o desenho de iniciativas para promoção de uma cultura de prevenção associada ao seguro.

Francisco Caetano,
Administrador Safemode



O mundo está a tornar-se cada vez mais digital, fazendo com que as atividades empresariais gerem cada vez mais dados. Este facto, aliado a um acesso facilitado às metodologias de Aprendizagem Automática, tem vindo a tornar possível a utilização de Inteligência Artificial em contexto empresarial.

Consideramos que a utilização destas capacidades analíticas permitem ao Grupo Fidelidade uma evolução para uma operação diferenciadora. Para conseguir integrar na sua operação essas capacidades, foi criado na sua estrutura o Centro de Advanced Analytics, que tem desenvolvido estas competências, fazendo-as evoluir para o nível de proficiência que a companhia necessita e disponibilizando-as transversalmente a todo o Grupo Fidelidade.

O CAA possui no seu core todo o ecossistema de Advanced Analytics, começando pela obtenção da melhor informação possível, passando pelo desenvolvimento do nível de competências e técnicas de Data Science necessárias e culminando no objetivo de assegurar a integração destas novas práticas nos processos tradicionais de negócio.

Ricardo Jorge Gonçalves,
Centro de Advanced Analytics

Potenciar as competências dos parceiros nos canais de distribuição

Ainda que o processo de digitalização garanta a proximidade e o feedback imediato dos clientes, o Grupo Fidelidade tem, desde sempre, na sua base uma força comercial assente nas agências, lojas e centros de mediadores, continuando a apostar no reforço de competências desses parceiros. O ano ficou marcado pela simplificação de alguns processos por via do digital e pela continuidade dos objetivos de formação junto dos mediadores.

Registam-se os principais progressos:

- Por via digital foi dada continuidade ao alargamento do sistema Web Services, integrando-o nos sistemas de gestão próprios de mais 123 mediadores e 15 corretores, contribuindo para aumentar os níveis gerais de eficiência.
- Foi lançada a segunda edição do Programa Fórmula Alpha, um programa de crescimento acelerado, iniciado em 2017, que tem como objetivo construir um modelo de negócio, implementar modelos de boas práticas e potenciar o crescimento comercial destes mediadores. Na segunda edição participaram 37 mediadores, 11 sócios, 21 funcionários de mediadores e 32 gestores de mediadores.
- A grande inovação de 2018 foi o Projeto Piloto Mercúrio, orientado para preparar a mudança de comportamentos das áreas comerciais com vista ao aumento de negócio na rede tradicional, através de formação. Este projeto faz parte da estratégia da Fidelidade para fomentar o dinamismo dos mediadores na angariação de novos clientes, de modo a poder contar com

uma rede preparada para o futuro e com melhor serviço aos clientes.

- Para otimizar a rede comercial foi desenvolvida a app Footprint que possibilita à Fidelidade analisar, de forma global e rápida, a sua rede nacional de agentes, a distribuição com base no perfil do cliente e a quota de mercado de cada um.

NÚMEROS-CHAVE

Formação de canais de distribuição:

435

mediadores enquadrados

49

gestores de cliente

27

pessoas na CGD

2

pessoas CTT

Digitalizar: melhor serviço com os peritos e averiguadores

A digitalização está a transformar o modelo de negócio da GEP, empresa de peritagens do Grupo Fidelidade, potenciando ganhos de eficiência nos processos e uma resposta mais focada nas necessidades dos clientes.

O processo de digitalização tem permitido à empresa testar soluções inovadoras no seguro de danos patrimoniais e também no ramo automóvel:

- **Peritagem patrimonial** | Em parceria com a BDEO – um dos vencedores do Protechting 2017– a GEP, através da utilização de uma aplicação para smartphones, começou a efetuar vídeo-peritagens, em processos mais simples, facilitando dessa forma a avaliação de danos à distância sem necessidade de deslocação dos Peritos.

Esta solução junta-se ao serviço de reparações, assegurado pela CARES, outra empresa do Grupo Fidelidade, possibilitando desta forma apresentar aos Clientes, no local do sinistro, uma proposta de solução de reparação dos seus danos e com esta solução um serviço que responde às necessidades dos mesmos.

- **Peritagem automóvel** | Também nesta área a GEP está a inovar, criando um novo conceito de peritagem que permite através de algoritmos inteligentes validar orçamentos efetuados por oficinas e, em paralelo, avaliar prejuízos exclusivamente com base em fotografias, isto para além da vídeo-peritagem, projeto que também está em desenvolvimento.

Continuar a cuidar para mais saúde e bem-estar

Em 2018 prosseguimos no que nos distingue e o nos faz verdadeiros líderes do mercado: inovar para dar resposta às necessidades dos nossos clientes sem medo dos novos riscos e do que verdadeiramente protege as pessoas.

Maria João Sales Luís,
Administradora Multicare

CONTINUAR A CUIDAR





**para mais saúde
e bem-estar**

A saúde está no ADN da Fidelidade, tendo o Grupo assumido um compromisso com a prevenção, a verdadeira proteção na doença e a sustentabilidade do setor.

EM DESTAQUE

Medicina online | Saúde Sénior 60+ | Prevenção na saúde | OK! Saúde Go | B2Run

Presentemente, o setor da saúde enfrenta desafios importantes, incluindo os custos crescentes com cuidados de saúde, o envelhecimento da população e a maior incidência da doença oncológica. Em paralelo, regista-se um maior envolvimento das pessoas na gestão da sua saúde, uma alteração nos estilos de vida no sentido da adoção de hábitos saudáveis e uma preferência por experiências digitais, simples e convenientes.

Neste contexto e em resposta a estes desafios, a Fidelidade tem apostado no desenvolvimento de produtos e serviços inovadores. Em 2015, foi lançado o Seguro Multicare Proteção Vital, que inclui uma cobertura única no mercado de Oncologia com um capital de 1 milhão de euros bem como 500.000€ de capital de Internamento Hospitalar, 10.000€ de capital de Ambulatório e a cobertura de Doenças Graves com um capital de 1 milhão de euros. Em 2016, a Multicare lançou a cobertura da Medicina Online, que dá aos clientes

Multicare o acesso imediato e remoto a um médico de medicina geral e familiar 24h por dia e 7 dias por semana. Em 2017, a Multicare lançou a app da Medicina Online, que permite aos clientes o agendamento de vídeo-consultas com um médico de medicina geral e familiar de segunda a sexta-feira entre as 9h e a 21h. Adicionalmente, foi lançada a app OK! Saúde Go, que não só permite a gestão digital dos seguros de saúde OK! como incentiva os clientes à prática de atividade física. Em 2018, foi lançada a gama de Seguros Multicare 60+, especialmente desenhada para ir ao encontro das necessidades dos clientes com mais de 60 anos.

Mais recentemente, têm emergido preocupações com a maior prevalência de doenças crónicas, a doença mental e a obesidade. Comprometida com a melhoria contínua e a inovação, a Fidelidade já está a trabalhar nesses temas quer individualmente quer em conjunto com outras seguradoras no âmbito da APS.



O nosso contributo para os Objetivos do Desenvolvimento Sustentável

Sobre o ODS 3: Garantir o acesso à saúde de qualidade e promover o bem-estar de todos, em todas as idades.

A Fidelidade tem orgulho em pautar a sua atuação no mercado pela responsabilidade, o desenvolvimento sustentável e a excelência. Para atingir o ODS 3, o Grupo tem apostado na inovação, quer tecnológica quer de produtos e serviços.

Foi disponibilizado o acesso remoto a cuidados de saúde primários (Medicina Online), para um maior acesso a cuidados de saúde de qualidade. Em paralelo, tem sido feito um trabalho contínuo de atualização da Rede Multicare, garantindo a cobertura nacional e a elevada qualidade dos prestadores.

Para promover o bem-estar de todos os clientes com seguro de saúde, foi reduzido o período de carência da cobertura de Medicina Preventiva. Adicionalmente, foram lançados, no âmbito da Medicina Online, serviços de promoção de uma vida saudável (como o Teste de Hábitos Saudáveis, a Orientação Nutricional e o Programa Põe-te em Forma).

Com o lançamento da oferta 60+, a Fidelidade procurou colmatar a falta de respostas de proteção na saúde para o segmento sénior.

Medicina Online: A saúde em tempo real

A Multicare foi a primeira seguradora em Portugal a lançar uma plataforma tecnológica de telemedicina, que disponibilizou o acesso a um médico de medicina geral e familiar 24 horas por dia nos 7 dias da semana.

Através da linha telefónica da Medicina Online, é possível obter aconselhamento clínico, a qualquer hora e de qualquer lugar (Portugal e Estrangeiro). Através da app da Medicina Online, é possível agendar e realizar consultas médicas por videochamada. No âmbito das consultas da Medicina Online, é possível partilhar imagens, exames, e relatórios clínicos com o médico assistente. Caso seja clinicamente necessário, o médico poderá prescrever medicamentos e exames de diagnóstico eletronicamente, sendo estas prescrições partilhadas por email e SMS.

Adicionalmente e através da Medicina Online, a Multicare democratizou o serviço de Confirmação de Diagnóstico. Este serviço permite aos clientes da Multicare aceder a uma segunda opinião médica de especialistas nacionais e internacionais e decidir com tranquilidade e segurança sobre o tratamento a seguir em caso de doença diagnosticada.

A Medicina Online inclui igualmente serviços de prevenção, destacando-se o Teste de Hábitos Saudáveis (que avalia o estado de saúde e risco cardiovascular dos clientes), a orientação nutricional e o Programa Põe-te em Forma.

Desde o lançamento da Medicina Online em 2016, a Multicare tem vindo a reforçar a proposta de valor da plataforma com a introdução de novos serviços. Com o lançamento da Assistência Pediátrica, a Multicare disponibilizou, a todos os clientes que são pais, aconselhamento com médicos pediatras. Com o lançamento da Consulta do Viajante, a Multicare disponibilizou, aos seus clientes que viajam para destinos longínquos, o acesso a aconselhamento sobre medidas preventivas (vacinas e medicação) e cuidados recomendados no país de destino. Mais recentemente, a Multicare lançou serviços especializados para clientes com doença oncológica e seus cuidadores: Orientação Nutricional e Psicologia.

Tendo em conta a sua proposta de valor única, a Medicina Online tem sido integrada na oferta de seguros do Grupo Fidelidade, com destaque para os seguros do ramo Vida e os seguros Ok! teleseguros. Os clientes que experimentam manifestam uma elevada satisfação com o serviço e uma intenção de voltar a utilizar muito próxima de 100%.

A plataforma da Medicina Online tem liderado a oferta nacional de telemedicina, procurando dar respostas às tendências emergentes da saúde e às expectativas crescentes dos clientes. A Multicare tem um plano de desenvolvimento bastante ambicioso para a Medicina Online, que inclui a disponibilização de novas especialidades médicas e de serviços de promoção de estilos de vida saudável.

NÚMEROS-CHAVE

Mais de

25.000
utilizadores de consultas

Mais de

35.000
consultas

20%

dos cuidados agudos são triados pela
Medicina Online

Criar produtos e serviços para todos

Além da criação de novos produtos de proteção dos clientes em caso de doença ou sinistro, o Grupo Fidelidade está cada vez mais empenhado em explorar novos modelos de negócio, que permitam acompanhar mais de perto os clientes (alavancando nomeadamente as tecnologias digitais), colmatar a falta de respostas para alguns segmentos da população e fomentar a prevenção.

Destacam-se os seguintes lançamentos de produto recentes:

Multicare 60+ | Em 2017 já tinha sido lançado o Proteção Vital da Família, um seguro que inclui coberturas de saúde e vida para toda a família, marcando o compromisso do Grupo em garantir o acesso a cuidados de saúde em todas as idades. Mantendo-se fiel a este compromisso,

a Multicare lançou, em 2018, a gama Multicare 60+ para que pessoas com mais de 60 anos possam usufruir de proteção na saúde. A gama é composta por 4 opções: 2 produtos mais simples e 2 produtos mais completos. Os produtos mais simples disponibilizam o acesso a cuidados médicos a preços mais vantajosos. Os produtos mais completos incluem capital de Internamento Hospitalar, Ambulatório (apenas consultas ou capital) bem como as coberturas de Medicina Online e Medicina Preventiva.

Já para acompanhar os mais jovens, que antes de constituir família são utilizadores tendencialmente mais conservadores dos seguros de saúde, a Multicare e a Fidelidade têm vindo a criar serviços ligados à adoção de estilos de vida mais saudáveis, como a nutrição e o fitness.





Em 2018 prosseguimos no que nos distingue e o nos faz verdadeiros líderes do mercado: inovar para dar resposta às necessidades dos nossos clientes sem medo dos novos riscos e do que verdadeiramente protege as pessoas. A oferta Multicare 60+ é de novo um exemplo desta forma de estar e de interpretar a nossa missão. Iremos continuar na linha da frente da inovação, quer de produtos, quer de modelos de relação com os nossos parceiros, colocando sempre o cliente no centro das nossas decisões. Estão lançadas as bases para termos novidades em 2019.

Maria João Sales Luís,
Administradora Multicare



OK! Saúde Go | A OK! teleseguros foi a primeira companhia de seguros em Portugal a lançar um programa que recompensa os clientes que adotam um estilo de vida saudável. Esta solução está disponível na aplicação mobile da OK! teleseguros para os clientes que tenham contratado um seguro OK! Saúde, nas modalidades OK! Saúde 1, 2 ou 3 (seguros de saúde com cobertura de Internamento Hospitalar), sendo que basta fazer a adesão ao programa na própria app e começar a andar para converter os seus movimentos em descontos nas próximas anuidades do seu seguro de saúde.

Incentivar a cooperação e prevenir os acidentes de trabalho

Partindo dos vários desafios de saúde no âmbito dos acidentes de trabalho e da medicina de trabalho, a Fidelidade, em parceria com a Safemode, deu continuidade a alguns projetos, como a solução integrada de prevenção para empresas que combina os serviços de segurança e de saúde no trabalho com o seguro de acidentes de trabalho e seguro de saúde. A expansão comercial deste produto global por uma área geográfica mais alargada tem permitido à Fidelidade e à Safemode evoluir na estratégia de análises de risco junto dos clientes.

Destacam-se os principais progressos:

- Realizou-se o **1.º Congresso Médico Fidelidade**, com a presença de 406 pessoas, dedicado a incentivar a cooperação entre os vários profissionais e instituições envolvidas no tema da segurança e saúde no trabalho, nomeadamente os hospitais, que discutiram sobre as melhores soluções para os acidentados e a sua reintegração após o acidente.
- Desenvolveu-se um **estudo sobre as lesões músculo-esqueléticas relacionadas** com o trabalho, um dos problemas de saúde

relacionados com trabalho mais comuns na Europa. Pela forte incidência deste tipo de lesões, a Fidelidade dedicou-se à criação de um projeto para distinguir este tipo de lesões dos acidentes de trabalho com o intuito de sensibilizar a comunidade médica, judicial e empresarial para a necessidade de classificar devidamente as doenças profissionais, diferenciando-as dos acidentes de trabalho.

- A Fidelidade e a Safemode estão a preparar o desenvolvimento de um ecossistema de prevenção com o objetivo de sensibilizar os vários atores para o problema dos acidentes de trabalho e melhorar as condições de bem-estar dos colaboradores vítimas de acidentes.

NÚMEROS-CHAVE

Quase 24% dos trabalhadores dizem sofrer de lombalgias e 22% queixam-se de dores musculares.

Ajudar a recomeçar, lado a lado com os sinistrados

compromisso
WECARE

O **wecare** é um projeto da Fidelidade já com vários anos, dedicado a apoiar sinistrados que sofreram danos corporais graves na sua reintegração social, profissional e familiar. Mantém-se um projeto de referência e continua a validar a postura de humanização e preocupação com as pessoas pela qual se pauta a atuação do Grupo

Numa das áreas da reabilitação, a fisioterapia, foram lançadas duas soluções inovadoras: um programa que permite aos pacientes realizar a terapia em casa, através de um dispositivo eletrónico, com monitorização em tempo real dos exercícios; e uma plataforma que combina inteligência artificial com modelos biomecânicos que permite tomar decisões adequadas à situação de cada acidentado em menor tempo.

NÚMEROS-CHAVE

370

processos em acompanhamento
pela área social.

163

casos novos no acompanhamento
psicológico. A estes processos acrescem
os 339 que transitaram dos anos
anteriores.

Fomentar a adoção de estilos de vida saudáveis



Pelo terceiro ano consecutivo, o Grupo apoiou a B2Run, o maior circuito internacional de corrida para empresas, que todos os anos leva centenas de pessoas a correr 5 km e termina com uma entrega de prémios, onde entre outros se destacam as empresas mais FIT. A Fidelidade foi, pelo terceiro ano consecutivo, vencedora deste prémio e foi a empresa que participou com o maior número de colaboradores. A B2Run utiliza o desporto para promover o equilíbrio entre a mente e o corpo junto das empresas. Ao todo participaram na corrida 290 colaboradores do Grupo Fidelidade. A Fidelidade foi a seguradora que garantiu os seguros de todos os participantes nas corridas em Lisboa e no Porto.

Ainda no âmbito da promoção dos estilos de vida saudável e do bem-estar, o Grupo tem procurado desenvolver iniciativas de consciencialização dos colaboradores para a importância da adoção de estilos de vida saudáveis, nomeadamente através da disponibilização de workshops gratuitos. Em 2018 foram **efetuados dez workshops**, onde alguns dos temas se focaram na promoção do bem-estar e dos estilos de vida saudáveis dos colaboradores, nomeadamente com temas como a Postura Corporal Profissional, a Alimentação e Desporto, ou ainda o tema da *Mindfulness* e Meditação no local de trabalho.



Continuar a fortalecer a comunidade

Estruturar a nossa resposta aos pedidos da sociedade fez-nos crescer e compreender um potencial de transformação que ainda não tínhamos encontrado. Os desafios, esses, continuam a aparecer, todos os dias.

Ana Fontoura,

Gabinete de Responsabilidade Social
do Grupo Fidelidade

CONTINUAR A FORTALECER





a comunidade

A estratégia de envolvimento com a comunidade do Grupo Fidelidade integra diferentes eixos intrinsecamente ligados com os desafios do Grupo.

EM DESTAQUE

Prémio Fidelidade Comunidade | Programa de Voluntariado | Ok! Gestual | Fidelidade Arte

Definiram-se como temas prioritários para o investimento na comunidade a inclusão de pessoas com deficiência, a prevenção na saúde, o envelhecimento e a cultura.

Através de diversas iniciativas, algumas com vários anos, que envolvem colaboradores e parceiros, o Grupo Fidelidade promove a mitigação de vulnerabilidades, a sensibilização para o voluntariado e a consciencialização para temas de importância social e cultural.



O nosso contributo para os Objetivos do Desenvolvimento Sustentável

Sobre o ODS 10: Reduzir as desigualdades no interior dos países e entre países. O objetivo 10 pretende mitigar as desigualdades entre países e dentro dos países, a nível do aumento do rendimento, mas também do acesso a igualdade de oportunidades.

Reduzir as desigualdades é um compromisso que faz parte do envolvimento com a comunidade do Grupo Fidelidade e está na génese de algumas das principais iniciativas do seu Programa de Responsabilidade Social. Em particular, o Prémio Fidelidade Comunidade, visa fortalecer o setor social, contribuindo para a mitigação das desigualdades na área da saúde e do envelhecimento e em relação a pessoas com deficiência ou incapacidade permanente.

Prémio Fidelidade Comunidade

Em 2018 decorreu a segunda edição do Prémio Fidelidade Comunidade, empenhado em promover o fortalecimento do setor social. Mais uma vez, as entidades sociais responderam em massa, com um total de 511 candidaturas recebidas nas tipologias de sustentabilidade e projeto. Após o processo de avaliação foram selecionadas 17 instituições vencedoras nas diferentes áreas de atuação do Prémio: prevenção em saúde, inclusão de pessoas com deficiência ou incapacidade permanente e envelhecimento.

O ano de 2018 marcou, ainda, o processo de monitorização da primeira edição do Prémio Fidelidade Comunidade, através do acompanhamento dos projetos e iniciativas das 21 entidades vencedoras da primeira edição. Procurou-se, não só conhecer o trabalho desenvolvido, mas também fomentar sinergias que permitam maximizar o impacto dos projetos e iniciativas desenvolvidas durante o ano. Algumas dessas sinergias incluíram a doação de mobiliário de escritório e de equipamento informático, contribuindo para a melhoria das condições de trabalho e da eficiência das respetivas instituições.

Destaca-se o apoio dado a algumas das entidades vencedoras:

SEACOOP

A Seacoop promove o desenvolvimento de competências para o mercado de trabalho, junto de públicos vulneráveis. A Fidelidade contribuiu com a aplicação de um sistema de gestão de qualidade, que permitirá à organização uniformizar serviços e procedimentos e melhorar a sua eficiência.

APEXA: Projeto Pró-Vida tem Fidelidade

Através da contribuição de perto de 15 mil euros foi possível a criação do módulo do Centro de Treino da Apexa, entidade que promove a autonomização de jovens com deficiência ou incapacidade permanente no Algarve.

HELP IMAGES: "A anorexia não é uma mania"

A Help Images identificou a necessidade de dar a conhecer as Perturbações de Alimentação e Ingestão (PAI), com enfoque na anorexia nervosa, junto de crianças, jovens e suas famílias, com o intuito de promover uma mudança de comportamentos e fomentar modelos saudáveis e de referência. A Fidelidade apoiou este objetivo com o financiamento do filme "A anorexia não é uma mania" que teve estreia mundial no II Congresso Internacional do NDCA - Núcleo de Doenças do Comportamento Alimentar.

NÚMEROS-CHAVE

Em 2018 o Grupo Fidelidade doou

775.476

euros a diferentes projetos e organizações do setor social

O Prémio Fidelidade Comunidade foi criado em 2017. Na primeira edição premiou 21 projetos, de um total de 580 candidaturas recebidas. A segunda edição, lançada em 2018, atribuiu 500 mil euros a 17 instituições de todo o país.

Partilhar com a comunidade: um compromisso

Para além do apoio concedido aos 21 projetos vencedores, na sua edição anual de Natal "Pé de Meia" os colaboradores do Grupo Fidelidade contribuíram para a implementação e renovação do parque infantil da Santa Casa da Misericórdia de Mértola, uma das entidades vencedoras da primeira edição do Prémio Fidelidade Comunidade, através do desafio "Quero um Baloicho". A Santa Casa da Misericórdia de Mértola é uma Instituição Particular de Solidariedade Social que tem como área de intervenção os concelhos limítrofes de Mértola. Cria novas respostas para os problemas sociais dos concelhos e, entre as suas várias valências, na área da Infância e Juventude tem a funcionar uma creche, um jardim de infância e um CATL - Oficina da Criança. Com o apoio dos colaboradores e do Grupo, foi possível angariar 3.030 euros para equipar o parque infantil exterior da entidade, permitindo que as crianças que usufruem dos serviços de creche, pré-escolar e CATL da organização se divirtam num espaço mais seguro e mais adequado às suas necessidades.



Como parte da sua estratégia de investimento na comunidade, o Grupo aposta num Programa de Voluntariado que tem como objetivo contribuir para o desenvolvimento social e económico da comunidade em que o Grupo Fidelidade está inserido, ao mesmo tempo que estimula uma cultura empresarial participativa e a coesão e entreaajuda interna. O programa centra-se nos seguintes eixos:

- Voluntariado de competências: envolver os colaboradores em práticas de voluntariado onde possam utilizar as suas competências profissionais;
- Voluntariado em equipa: atividades de voluntariado em equipa para transformar uma situação num curto espaço de tempo;
- Atividades *on the job*: atividades de voluntariado que envolvem a comunidade mas têm lugar nas instalações da empresa;
- Angariação de fundos junto dos colaboradores.

Em 2018, o Grupo continuou a desenvolver ações do Programa de Voluntariado com as organizações como o BIPP – Semear, uma organização que promove a empregabilidade e ocupação de jovens com necessidades educativas especiais, o Banco de Bens Doados da ENTRAJUDA e a Déjà Lu, uma livraria solidária que recolhe e vende livros usados, cuja receita reverta a favor da Associação Portuguesa de Portadores de Trissomia 21.

Algumas das ações incluíram a participação no GIRO — o evento anual de voluntariado do

GRACE — que junta empresas e organizações na realização de ações de voluntariado por todo o país. Em onze edições, o GIRO reuniu já mais de 7000 voluntários, cujo trabalho no terreno permitiu beneficiar mais de 60 instituições e 19 mil pessoas em todo o país.

NÚMEROS-CHAVE

O Grupo Fidelidade renovou o seu compromisso com o Programa de Voluntariado do Grupo:

112
instituições apoiadas

1.065
euros investidos

747
horas de voluntariado
(-6% face a 2017)

208
colaboradores envolvidos

Promover a inclusão na oferta

O compromisso do Grupo em relação à temática da inclusão social ficou reforçado com envolvimento da OK! teleseguros com a comunidade surda, um relacionamento iniciado em 2017 com a criação do serviço OK! Gestual. O projeto OK! Gestual consiste num projeto pioneiro em Portugal que coloca as novas tecnologias ao serviço da comunidade surda para lhes prestar um serviço personalizado em Língua Gestual Portuguesa, reduzindo assim as dificuldades que as pessoas surdas tinham no acesso à informação e à gestão de seguros e contribuindo para uma sociedade mais inclusiva. Em 2018, este serviço foi distinguido com a atribuição do Reconhecimento de Práticas em Responsabilidade Social e Sustentabilidade, na Categoria Direitos Humanos, pela Associação Portuguesa de Ética Empresarial.



De destacar que o envolvimento da OK! teleseguros com a comunidade surda foi muito para além da disponibilização do serviço OK! Gestual. Em 2017/2018, o OK! Gestual patrocinou a peça de teatro “A Fada Juju e a Festa dos Sentidos”, um musical infantil que tinha como missão promover a igualdade e derrubar barreiras, medos e preconceitos, desde tenra idade., convidando colaboradores e clientes para assistir a sessões exclusivas.

De forma a promover uma relação mais próxima com a comunidade surda, a OK! teleseguros patrocinou ainda os equipamentos da equipa de futsal da Associação Portuguesa de Surdos, que foram entregues num jogo amigável entre os membros da associação e os colaboradores da OK! teleseguros.

Proporcionar: a arte como um direito de todos

FIDELIDADE



A FIDELIDADE ARTE é um espaço de exposições de arte contemporânea que se enquadra no âmbito do Programa de Responsabilidade Social do Grupo Fidelidade. Localizado no centro de Lisboa, no Chiado, disponibiliza um local emblemático que permite a toda a população o acesso gratuito a projetos artísticos nacionais e internacionais, reforçando o compromisso do Grupo Fidelidade com a educação, literacia e a cultura.

Em 2018 destacaram-se cinco exposições, que contaram com mais de quatro mil participantes ao longo do ano. Uma dessas exposições, dedicada ao tema “O Espelho da Alma”, incluiu quarenta imagens a preto e branco recolhidas pelo artista Yang Yankang ao longo de 10 anos, que refletem a espiritualidade da vida religiosa do Tibete.



Continuar a preparar o combate às alterações climáticas

Maior proximidade com os nossos clientes em cenários de sinistros mais complexos.

Bruno Militão Ferreira,
Administrador GEP

CONTINUAR A PREPARAR





**o combate
às alterações
climáticas**

É cada vez mais claro que os eventos climáticos estão a tornar-se mais frequentes e mais severos. Estas mudanças, aliadas ao aumento da população e à urbanização, tornam expectável que as perdas e os prejuízos também aumentem.

EM DESTAQUE

Atuação em catástrofes | OK! Elétricos | OK! Bike | Certificação das oficinas

É, essencial apostar em medidas de prevenção, para garantir uma capacidade de resposta rápida e evitar impactos socioeconómicos elevados.

As seguradoras, tendo como motivação de negócio a gestão e avaliação do risco, podem naturalmente contribuir com o seu conhecimento e competências para ajudar a definir as políticas de prevenção e mitigação mais adequadas. Foi neste pressuposto que foram desenvolvidas as Cartas de Inundações e de Risco em Cenários de Alterações Climáticas (CIRAC) pela APS – Associação Portuguesa de Seguradores, da qual o Grupo Fidelidade faz parte, e a Faculdade de Ciências da Universidade de Lisboa. Foram igualmente desenvolvidos trabalhos relativos ao risco sísmico, que coloca a cidade de Lisboa em segundo lugar na Europa.

O Grupo está dedicado a desenvolver uma melhor gestão dos eventos climáticos e uma capacidade de resposta cada vez mais rápida e concertada entre as várias áreas e empresas do Grupo Fidelidade.



O nosso contributo para os Objetivos do Desenvolvimento Sustentável

Sobre o ODS 13: Adotar medidas urgentes para combater as alterações climáticas e os seus impactos. Este objetivo está naturalmente relacionado com os compromissos assumidos pelos países no Acordo de Paris, tratado negociado no enquadramento da Convenção Quadro das Nações Unidas sobre Alterações Climáticas (UNFCCC) durante a COP 21 em 2015.

A aposta na prevenção está na génese do compromisso do Grupo Fidelidade com a sociedade. O Grupo tem trabalhado sobre o problema das alterações climáticas, quer na avaliação criteriosa do risco dos clientes, para poder propor coberturas mais adequadas, quer na gestão dos processos relacionados com os eventos climáticos em Portugal, como em 2018 durante a tempestade Leslie. Estão também a ser desenvolvidos produtos e serviços que contribuam para minimizar impactos ambientais e estão a ser desenvolvidos modelos preditivos para melhorar a gestão de risco.

Eventos climáticos: saber agir

Ainda que só os eventos climáticos com alguma dimensão social e económica cheguem a conhecimento público, todos os anos em Portugal as seguradoras têm de lidar com impactos climáticos relacionados com inundações, tempestades ou vagas de calor. Estes eventos têm pressionado o setor a sofisticar a sua análise de dados para mapeamento de zonas de risco e, conseqüentemente, a desenvolver algumas iniciativas conjuntas. Foi o caso do primeiro mapeamento nacional de zonas de risco de inundação em 2015, coordenado pela APS, no qual o Grupo Fidelidade esteve envolvido, e o caso do mapeamento florestal, que a APS começou a desenvolver depois dos incêndios de 2017.

No âmbito da gestão do negócio, a Fidelidade tem dois planos de atuação que são automaticamente

acionados em situação de eventos climáticos extremos: no caso dos clientes particulares, o Plano de Atuação de Catástrofes e no caso das empresas, o Plano de Emergência. O propósito deste tipo de ações é melhorar a eficiência na resposta dada aos clientes, sobretudo porque estão em causa conseqüências de danos patrimoniais ou de vida.

NÚMEROS-CHAVE

300

milhões pagos pelas seguradoras na
sequência dos incêndios de 2017

A tempestade Leslie: trabalhar em equipa para uma resposta rápida

Na sequência dos incêndios de 2017, eventos que tiveram consequências muito graves, a GEP começou a consolidar alguns processos internos, que lhe permitiram responder de forma bastante célere aos impactos da tempestade Leslie em 2018, que provocou também danos materiais consideráveis. No espaço de um mês foram efetuadas cerca de 7000 peritagens.

A resposta eficiente só foi possível graças à articulação entre equipas internas e externas, nomeadamente Estrutura Comercial, Direções de Negócio e Peritos. Neste caso, a extensão dos danos no terreno, acabou por desencadear uma vaga de colaboração interna, levando a que todas as áreas se mobilizassem para garantir o compromisso de atempadamente, dentro do que as circunstâncias permitiam, agilizar todo o

processo de peritagem. Para isso o Grupo contou também com o papel imprescindível da estrutura comercial a nível local. Graças a esse esforço conjunto foi possível manter a mesma postura de atuação rápida que nos caracteriza em sinistros de menor dimensão. No terreno, esteve também, pela primeira vez, a unidade móvel criada a partir da experiência dos incêndios em 2017, que seguiu para a Figueira da Foz com o objetivo de tratar alguns sinistros mais complexos, permitindo de forma proativa ir ao encontro das necessidades dos nossos clientes.

A resposta às consequências da tempestade não só teve um impacto positivo junto dos sinistrados, como também teve um impacto grande para a empresa pelo reforço da importância do trabalho entre equipas.



O ano de 2018 fica marcado pelo processo de digitalização que está a transformar o modelo de negócio da GEP, permitindo à empresa testar soluções inovadoras, com impacto direto nas áreas da peritagem patrimonial e automóvel: na peritagem patrimonial, com o recurso a uma app começámos a efetuar vídeo-peritagens; - na peritagem automóvel, com recurso a algoritmos “inteligentes” e também à vídeo-peritagem, projeto este que se encontra em curso.

Leslie, a tempestade que em 2018 levou a 7000 peritagens efetuadas num só mês, desencadeou, igualmente, uma forte mobilização de várias áreas da Empresa (estrutura comercial, direções de negócio a

acrescer à peritagem), permitindo manter a performance que nos caracteriza em sinistros de menor dimensão. Foi também com a tempestade Leslie que tivemos a oportunidade de testar a unidade móvel da GEP, criada a partir da experiência dos incêndios em 2017, que nos permite uma maior proximidade com os nossos clientes em cenários de sinistros mais complexos. A abordagem holística a esta tempestade acabou por ter um forte impacto positivo junto dos sinistrados mas também para a empresa pelo reforço da importância do trabalho entre equipas.

Bruno Militão Ferreira,
Administrador GEP

Surpreender: inovar numa oferta mais amiga do ambiente

De olhos postos no futuro, a OK! teleseguros apostou na mobilidade sustentável e tem hoje dois produtos estratégicos no seu portefólio de produtos:

OK! Auto Eléctricos | Um seguro exclusivo para veículos (automóveis e motos) 100% eléctricos, que inclui garantias adaptadas às necessidades deste segmento, como é o caso do reboque até ao posto de carregamento rápido mais próximo, preços diferenciados no aluguer de veículos em *rent-a-cars* seleccionadas, protecção para os cabos de carregamento e uma série de descontos em produtos e serviços relacionados com a mobilidade sustentável. O compromisso da OK! teleseguros no desenvolvimento desta oferta leva-a a participar ativamente nos maiores eventos de mobilidade sustentável em Portugal, com o intuito de reforçar o seu posicionamento, criar uma relação de maior proximidade com o público interessado nestas temáticas e esclarecer dúvidas sobre a temática e o seguro OK! Auto Eléctricos.

OK! Bike | Um seguro de acidentes pessoais e responsabilidade civil para quem faz passeios recreativos de bicicleta, que cobre despesas de tratamento e inclui serviços de assistência e protecção jurídica ao ciclista. O OK! Bike distingue-se no mercado pelo seu serviço de assistência baseado na georreferenciação: a Assistência GEO. Válida em todo o território nacional, a Assistência GEO vem garantir a localização exata da pessoa segura em caso de acidente e/ou doença súbita, bem como o serviço de atendimento de assistência telefónica de emergência e aconselhamento médico que, em caso de necessidade, acionará os meios de socorro adequados a cada situação. Ambas as garantias estão disponíveis de forma ilimitada no seguro OK! Bike.



Após o lançamento do OK! Auto Elétricos em 2017, um produto com um desconto especial destinado exclusivamente a veículos 100% elétricos, no ano de 2018, a seguradora focou-se fundamentalmente em melhorar esta solução, desenvolvendo garantias e benefícios exclusivos para este segmento de mercado.

Ao criar condições para a atribuição dum desconto especial e ao desenvolver uma oferta adaptada às necessidades dos clientes com veículos 100% elétricos, a seguradora quis contribuir para o incentivo para uma mobilidade mais sustentável e amiga do ambiente e, conseqüentemente, assumir uma clara aposta neste segmento de veículos.

Até março do presente ano, o número de veículos elétricos em carteira registou um crescimento superior a 300%, demonstrando

que a aposta na mobilidade elétrica vai ao encontro das necessidades dos seus clientes.

Em 2018 a OK! teleseguros esteve presente em vários eventos relacionados com mobilidade elétrica, nomeadamente, no Lisbon Mobi Summit como patrocinador dos Global Mobi Awards, no Salão do Automóvel Híbrido e Elétrico do Porto e no 6.º Encontro Nacional de Veículos Elétricos organizado pela Associação de Utilizadores de Veículos Elétricos (UVE).

A presença nestes eventos foi fundamental não só para reforçar este posicionamento, como também para melhorar a compreensão dos riscos e oportunidades no âmbito da mobilidade, sustentabilidade, ecologia e ambiente.

Miguel Vilarinho,
Administrador OK! teleseguros

Continuar a expandir com uma nova visão do Grupo no mundo

Apostar em países com potencial de desenvolvimento económico, investindo na superação dos desafios que estes nos colocam.

Luis Marques,

Direção Internacional de Negócios

CONTINUAR A EXPANDIR





**com uma nova
visão do Grupo
no mundo**

A compra da Seguradora La Positiva no Peru e a consolidação da presença do Grupo Fidelidade nas outras geografias onde opera, em 2018, marcou uma viragem da visão da internacionalização do Grupo.

Em 2018 o Grupo Fidelidade consolida os mercados onde opera, mas, sobretudo, adota uma postura estratégica na seleção de novos mercados onde entrar, e no posicionamento em cada um dos países do Grupo. Esta nova visão distancia-se de uma internacionalização em parte ligada com o passado histórico do Grupo e da ligação com a Caixa Geral de Depósitos.

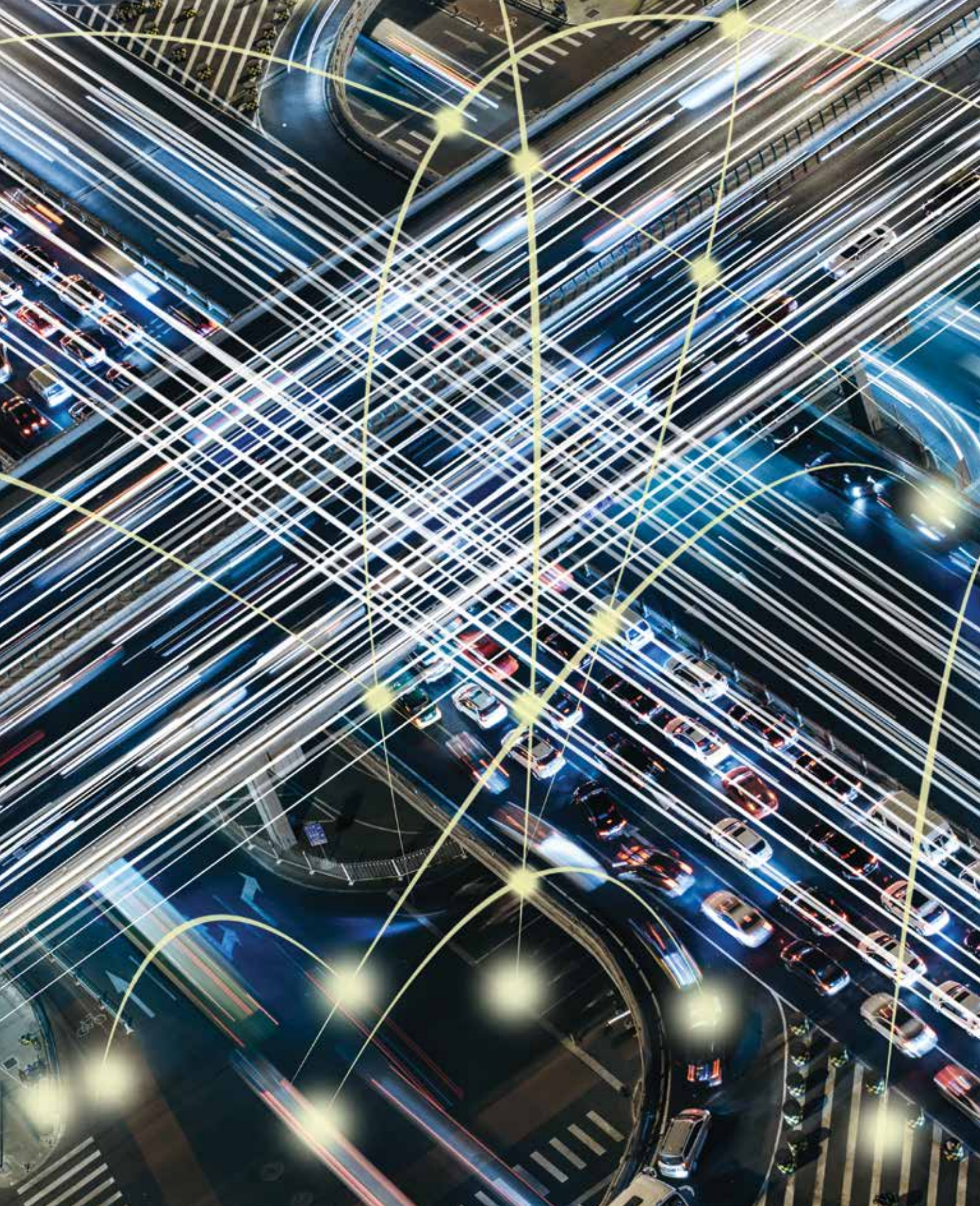
Hoje, é a diversificação de mercados, a criação de sinergias e a transferência de inovação e competências entre mercados que comanda a estratégia de internacionalização do Grupo.



O nosso contributo para os Objetivos do Desenvolvimento Sustentável

Reforçar os meios de implementação e revitalizar a parceria global para o desenvolvimento sustentável. O Objetivo 17 é o último dos objetivos e visa encorajar a mobilização de instituições e recursos em torno do desenvolvimento sustentável, promovendo igualmente a capacitação e a transferência de tecnologia para os países em desenvolvimento.

Para o Grupo Fidelidade a aposta na internacionalização é uma prioridade estratégica de diversificação e de criação de sinergias e transferência de inovação entre empresas e, sobretudo, entre mercados. Mas, trata-se igualmente de um compromisso com o desenvolvimento dos mercados onde o Grupo decide operar, seja no desenvolvimento das pessoas, na criação de infraestruturas ou na disponibilização de serviços e soluções à população.



PORTUGAL

- Sede e principal centro de operações
- Líder de Mercado com uma quota global de 34,7%

ESPAÑA

- Presente desde 1995
- Foco no canal banca seguros com o BCG, negócio bilateral e brokers

CABO VERDE

(Garantia Seguros)

- Participação maioritária na Garantia, líder de mercado com cerca de 58% de quota global

PERU
(Positiva)

BOLÍVIA
(Alianza)

PARAGUAI
(Alianza Garantia)

ANGOLA

- Participação maioritária na Fidelidade Angola
- Regista um crescimento contínuo do negócio (crescimento de 7% em 2018 na moeda local)

FRANÇA/LUXEMBURGO

- Presente desde 1997
- Foco na comunidade luso-descendente

MACAU

- Representa a presença da Fidelidade no continente asiático
- 6ª maior empresa em Vida e Não Vida

MOÇAMBIQUE

- Operação lançada em dezembro de 2014 para os ramos Vida e Não Vida

Compra da seguradora La Positiva

O Grupo Fidelidade concretizou em 2018 a compra de 51% da seguradora peruana La Positiva Seguros y Resseguros, marcando, desta forma, a entrada no mercado latino-americano. A aquisição de uma empresa desta dimensão num mercado novo para o Grupo destaca-se na consolidação da estratégia de internacionalização como um símbolo de viragem numa estratégia até aqui muito focada nos mercados de língua portuguesa.

A compra da La Positiva materializa a importância e a prioridade estratégica que a expansão internacional assume hoje no Grupo Fidelidade, como forma de diversificar a atividade e garantir novas vias de crescimento. Mas a expansão internacional representa muito mais do que isso. Para além da identificação de mercados onde as competências do Grupo possam apresentar vantagens competitivas, a internacionalização é hoje um mecanismo de transferência de conhecimento, competências e inovação entre cada uma das empresas que faz parte do Grupo, sendo igualmente um fator diferenciador, possibilitando, hoje, a um colaborador, auspiciar a desenvolver o seu percurso em várias geografias.

A transferência de competências entre empresas permite ainda expandir cada um dos mercados, promovendo soluções inovadoras e competitivas, contribuindo para o desenvolvimento económico e para a criação de infraestruturas em todas as geografias onde o Grupo opera. Um dos exemplos deste compromisso é o trabalho que está a ser desenvolvido entre a Garantia Seguros, em Cabo Verde, e a GEP, em Portugal. O potencial para inovação, nomeadamente o desenvolvimento de pilotos em Cabo Verde, permite a criação de novas experiências no mercado. Por exemplo, em 2018 foi iniciado o trabalho de preparação para lançamento de uma GEP em Cabo Verde, promovendo o desenvolvimento do mercado e a transferência de sinergias entre empresas do Grupo e mercados.

É esta transferência de sinergias, partilha de experiências e competências entre colaboradores de diferentes geografias e potencial de diversificação e crescimento pela presença em diferentes mercados que diferencia a aposta na internacionalização do Grupo Fidelidade.



A Fidelidade no mundo está presente em três continentes...

Na Europa, em França e e em Espanha, em que somos o principal parceiro do Grupo Caixa na comercialização de seguros, disponibilizamos uma oferta diversificada, centrada nas necessidades do cliente.

No continente asiático, estamos em Macau, onde tivemos em 2018 um crescimento de 160% no Ramo Vida face ao ano anterior.

Em África, a presença da Fidelidade iniciou-se em Cabo Verde, onde somos líderes de mercado. Em Angola, desde 2011, tivemos um rápido crescimento e já somos a terceira seguradora. Em Moçambique, iniciámos uma *greenfield* em 2015, que no último ano teve um crescimento de 120% face ao ano anterior.

Comprometidos com o crescimento e a diversificação da nossa presença no mundo, pretendemos passar a estar presentes na China e na América Latina, no Peru e no Chile, passando desta forma a estar presentes em quatro continentes.

Queremos apostar em países com potencial de desenvolvimento económico, investindo na superação dos desafios que estes nos colocam. Pretendemos ser participantes ativos no desenvolvimento do setor segurador nos países onde estamos presentes, incorporando a sua cultura mas diferenciando-nos pela qualidade de serviço.

Luís Marques,
Direção Internacional de Negócios

O Grupo Fidelidade lá fora

ANGOLA

O mercado angolano, onde a Fidelidade está presente desde 2011, é hoje já um dos principais do portefólio internacional, sendo a Universal Seguros a terceira maior seguradora em volume de negócios e distinguindo-se pela qualidade de serviço e por uma oferta de produtos diversificada e abrangente.



FRANÇA

A sucursal de França tem sido uma das operações com maior peso no volume de negócio internacional. Através de uma oferta diversificada e uma rede de distribuição sólida, a sucursal tem sido a principal seguradora da comunidade portuguesa e lusófona no país.

CABO VERDE

Há mais de 20 anos a operar no mercado cabo-verdiano, a Garantia Seguros, detida pelo Grupo Fidelidade, continua o seu crescimento sustentado, tendo aberto em 2018 três novas agências.



MACAU

Com presença em Macau desde 1999, a Sucursal consolidou em 2018 a sua trajetória de crescimento, recebendo novos colaboradores e expandindo o seu escritório.

ESPAÑA

Em Espanha desde 1995, a sucursal do grupo tem evoluído desde o seu papel inicial de promoção de soluções de apoio aos clientes do Grupo com negócio em Espanha. Hoje, o negócio estende-se para soluções para particulares, com uma gama diversificada de serviços.



MOÇAMBIQUE

Em Moçambique desde 2015, a missão da Fidelidade é contribuir de forma ativa, construtiva e sustentada para o desenvolvimento da atividade seguradora em Moçambique, visando tornar-se uma seguradora de referência neste mercado.

Reforçar a nossa missão fora de Portugal

CABO VERDE | MAIS LIVROS PARA AS ESCOLAS

Iniciativa corporativa do Grupo Fidelidade que permitiu recolher e doar cerca de 37 mil livros a escolas e instituições em todo o território de Cabo Verde.

CABO VERDE | MAIS PARTILHA, MAIS EXPERIÊNCIAS

Com o objetivo de promover e proporcionar uma troca de experiência, a Garantia Seguros tem promovido a colaboração estreita e a partilha com direções da Fidelidade, organizando visitas da equipa de Cabo Verde à Fidelidade em Portugal, e vice-versa. Nesse âmbito, foram feitas várias visitas entre equipas da Garantia, Fidelidade e Multicare.

FRANÇA | RENOVAÇÃO DO RECONHECIMENTO

O Multisanté, um seguro de saúde bilateral entre França e Portugal dedicado à comunidade reformada francesa em Portugal, ganhou, pelo segundo ano consecutivo, o prémio Argus d'Or 2018 na categoria do Melhor Seguro para Affinities.

MOÇAMBIQUE | OPEN DAY SAÚDE

A sucursal organizou na sua sede, em Maputo, uma Feira de Saúde aberta a todos os seus parceiros, clientes, amigos e colaboradores. Neste evento foram dados a conhecer os serviços e instalações da Fidelidade Moçambique e os participantes foram desafiados a participar num programa de atividades saudáveis, incluindo rastreios, análises, consultas e demonstrações de serviços, proporcionadas por um conjunto de parceiros na área da saúde e bem-estar.

MOÇAMBIQUE | PELA SEGURANÇA RODOVIÁRIA

Promoveu-se o Fórum da Segurança Rodoviária, que junta à mesma mesa diversas empresas do setor privado de Moçambique, para discussão e definição de compromissos que promovam a segurança rodoviária e a redução da sinistralidade no país.

MOÇAMBIQUE | INOVAÇÃO

Foi lançado o Programa Protechting em Moçambique, na Moztech, o evento de tecnologia do país. O Protechting é uma iniciativa da Fidelidade Portugal e da Fosun que fomenta uma cultura colaborativa de inovação e apoia startups inovadoras nas áreas de Insurtech, Fintech e Healthtech.

MACAU | APOIO NAS CATÁSTROFES

Em parceria com o grupo Sands China Limited, a Fidelidade tornou-se o gestor oficial do Fundo de Patrocínio à Educação do Hato, com vista a acompanhar o futuro das crianças e jovens adultos cujos pais ou mães foram vítimas do tufão Hato em agosto de 2017, nomeadamente através do financiamento da educação destas crianças.



“

O nosso trabalho é repor os bens e as pessoas, sempre que isso é possível, no seu estado original, recuperando a normalidade anterior ao acidente.



O parceiro por detrás da seguradora

Na noite do 13 de outubro o furacão Leslie atingiu a costa portuguesa com rajadas de ventos próximos dos 200 quilómetros por hora. Contrariamente ao inicialmente previsto, não foi Lisboa se não Figueira da Foz a primeira localidade a ser impactada. Seguiram-se Montemor-o-Velho, Mealhada, Pombal, Coimbra.... À sua passagem milhares de casas e mobiliário urbano sofreram a sua fúria. Só a Fidelidade registou perto de 10.000 sinistros. Afortunadamente, diferentemente do que tinha acontecido com os incêndios de Pedrogão e a Zona Centro do país em 2017, não foram registadas vítimas mortais nem ferimentos graves.

No mesmo dia, Domingo de manhã, as equipas de peritos da Fidelidade deslocadas de todo o país começavam o trabalho que, pelo espaço de um mês, permitiria avaliar os danos e indemnizar os segurados num prazo extraordinariamente curto para a magnitude do desastre.

Quando a tempestade acaba, continuamos, serviu de mote para a última campanha de comunicação da companhia, na qual se mostra a verdadeira natureza do trabalho de uma seguradora. De uma forma discreta e ágil, simbolizada pelos pés em movimento, o nosso trabalho é repor os bens e as pessoas, sempre que isso é possível, no seu estado original, recuperando a normalidade anterior ao acidente.

Quando o inesperado acontece, nos milhares de acidentes diários (de Viação de Trabalho, de Casa...) como nos eventos catastróficos, uma equipa de pessoas, das mais variadas profissões, trabalham para proporcionar aos segurados e terceiros lesados uma reparação justa e célere, para que a vida não pare.

A frequência de eventos catastróficos resultantes de fenómenos atmosféricos (vento, altas

temperaturas...) – mais de 30 nos últimos 10 anos –, assim como as altas taxas de acidentalidade de viação e trabalho que sofremos, superiores às dos países mais próximos, alertam-nos que precisamos investir mais em prevenção.

Milhares de acidentes podiam ser evitados, reduzidos os danos e salvaguardado o bem-estar futuro com uma prevenção ativa.

Lamentavelmente nem a nível individual nem coletivo somos conscientes dos riscos aos que estamos expostos. É paradigmático desta situação que em muitas empresas nem sempre as medidas de auto proteção são utilizadas, a medicina de trabalho é mais uma obrigação legal que uma oportunidade para prevenir doenças crónicas e a prevenção e segurança mais um trâmite que é preciso cumprir.

A Fidelidade quer contribuir para mobilizar aos seus segurados para a prevenção, para evitar o que se pode evitar e para minimizar os danos quando estes sejam inevitáveis. A tecnologia será de grande ajuda neste vasto projeto. Um bom exemplo é o aplicativo Smart Drive que permite aos segurados conhecer o seu estilo de condução e identificar os seus fatores de risco para corrigi-los, sendo por isso premiado. Ou a solução de cyber risk para as pequenas e médias empresas, que lhes permite identificar as principais fragilidades no âmbito da segurança digital.

Para os particulares, como para as empresas, queremos ser mais do que a sua seguradora, ser um parceiro antes que os desastres aconteçam e depois se estes, mesmo assim, acontecerem.

José Alvarez Quintero,
Administrador da Fidelidade

Renovação de certificações



RENOVADAS AS CERTIFICAÇÕES DE QUALIDADE ISO 9001 DAS SEGUINTE EMPRESAS DO GRUPO FIDELIDADE

OK! teleseguros

Com zero não conformidades

Fidelidade Assistance

Com zero não conformidades

GEP

Com zero não conformidades

Safemode

Renovação pelo referencial ISO 9001:2015 e extensão do âmbito para inclusão da atividade de saúde no trabalho

Multicare

Com zero não conformidades e identificação de 9 pontos fortes

OUTRAS RENOVAÇÕES

Renovada a certificação ambiental pela **Fidelidade Car Service**, evidenciando o tratamento adequado dos resíduos produzidos

Renovada a certificação de Empresa Familiarmente Responsável (EFR) atribuída pela Fundação Másfamilia à **Fidelidade Assistance**

Certificação da **GEP** pela Direção-Geral do Emprego e das Relações de Trabalho (DGERT) enquanto entidade formadora

Renovada a certificação da **Fidelidade Car Service** enquanto Oficina 5 Estrelas pelo CZ

Manutenção da Acreditação do Laboratório de Ensaios de acordo com os requisitos da NP EN ISO/IEC 17025:2005, pela **Safemode**

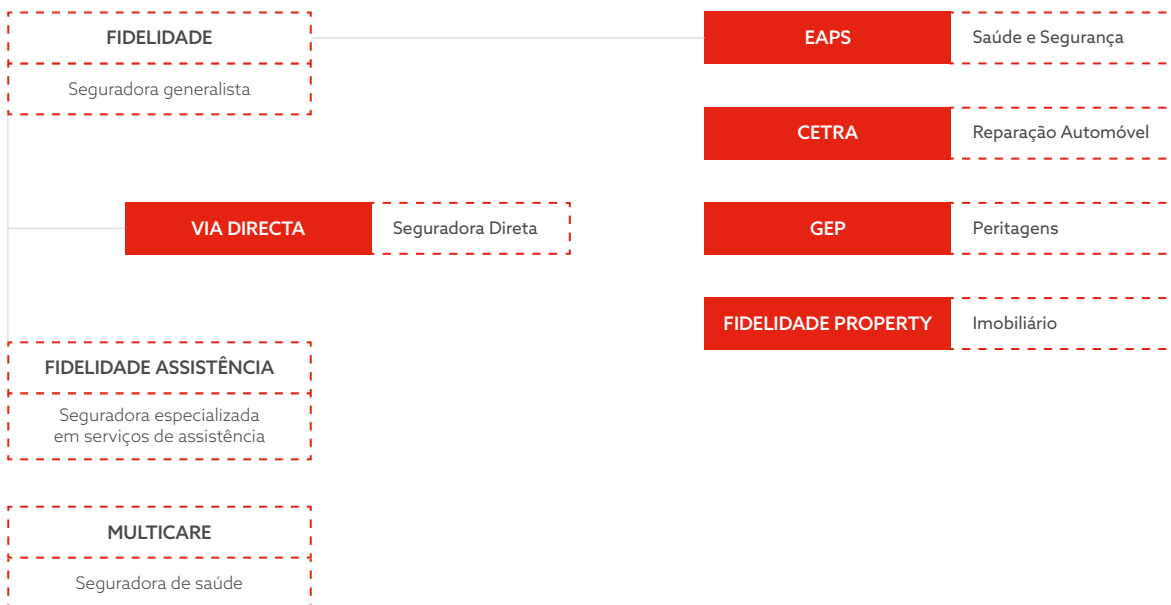
Certificação da **EAPS** pela Direção-Geral do Emprego e das Relações de Trabalho (DGERT) enquanto entidade formadora

Sobre este relatório

Este é o sexto Relatório de Sustentabilidade da Fidelidade e relata a atividade do Grupo em 2018, apresentando o desempenho e as práticas nas dimensões económica, social e ambiental das

empresas cuja operação decorre em Portugal. Optámos por referenciar essas empresas pelas suas marcas comerciais e não pela sua designação jurídica, a saber:

- **Fidelidade** (Fidelidade – Companhia de Seguros, S.A.)
- **Multicare** (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** (GEP – Gestão de Peritagens, S.A.)
- **Fidelidade Car Service** (Cetra – Centro Técnico de Reparação Automóvel, S. A.)
- **Fidelidade Property** (Fidelidade Property Europe, S.A.)



AS NOSSAS PARTES INTERESSADAS

Os conteúdos deste documento refletem a forma como o compromisso *wecare*, que orienta o Grupo Fidelidade, está enquadrado ao longo da cadeia de valor, quer na gestão das nossas empresas, quer na criação de produtos e serviços que incorporam as preocupações da sociedade. A par das iniciativas e indicadores de desempenho, a definição dos compromissos e das oito prioridades do Grupo a nível de sustentabilidade só foi possível graças ao envolvimento concertado de vários colaboradores do Grupo, de diferentes áreas e empresas.

Este processo de coconstrução, partilha e envolvimento continua a ser orientador das atividades do Grupo Fidelidade. Sendo o envolvimento e a gestão da relação das partes interessadas uma estratégia-chave da atuação do Grupo, esta é hoje compreendida de forma mais ampla, procurando-se gerar impactos positivos, não só nos clientes e na organização interna, mas também na comunidade que rodeia o Grupo, que hoje é parte integrante na sua política de envolvimento.



ESTRUTURA

A análise da materialidade deste relatório segue a reflexão feita em 2016, tendo sido realizada uma revisão dos temas prioritários à luz do contexto atual de desenvolvimento do grupo e da análise dos desafios da sociedade. Estes temas foram alinhados com os Objetivos do Desenvolvimento Sustentável considerados prioritários para o Grupo Fidelidade, sendo que os capítulos de desempenho para o ano de 2018 destacam os projetos e iniciativas de contributo mais relevante, tanto para os referidos objetivos, como para a inovação e desenvolvimento futuros e para o envolvimento das partes interessadas.

A leitura deste documento deve ser complementada pelo Relatório de Desempenho 2018, que apresenta a evolução dos indicadores de desempenho de cada uma das empresas consideradas no âmbito desta prestação de contas. Os dados apresentados neste documento refletem essencialmente o desempenho no ano de 2018.

89

Colaboradores envolvidos

54

Focal Points

Este relatório segue as diretrizes para a elaboração de Relatórios de Sustentabilidade desenvolvida pela Global Reporting Initiative (GRI), na sua versão Standards, de acordo com a opção «Essencial», tendo sido também considerado o suplemento setorial definido por esta organização para o Setor Financeiro.

VERIFICAÇÃO EXTERNA

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

DÚVIDAS E ESCLARECIMENTOS

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

fidelidade@fidelidadecomunidade.pt

Declaração de verificação



Relatório Independente de Garantia Limitada de Fiabilidade

Exmo. Conselho de Administração

Introdução

1 Fomos contratados pela Administração da Fidelidade – Companhia de Seguros, S.A. (“Fidelidade” ou “Empresa”) para a realização de um trabalho de garantia limitada de fiabilidade sobre os indicadores GRI, versão GRI Standards, e indicadores específicos que integram a informação de sustentabilidade, incluídos no Relatório de Sustentabilidade 2018 e no Relatório de Desempenho 2018, relativos ao ano findo em 31 de dezembro de 2018, preparados pela Empresa para efeitos de divulgação do seu desempenho anual em matéria de sustentabilidade.

Responsabilidades

2 É da responsabilidade do Conselho de Administração a preparação dos indicadores GRI e indicadores específicos incluídos no Relatório de Sustentabilidade 2018 e no Relatório de Desempenho 2018, de acordo com as diretrizes para reporte de Sustentabilidade “Global Reporting Initiative” (GRI), versão GRI Standards, e com as instruções e critérios divulgados no Relatório de Sustentabilidade 2018 e no Relatório de Desempenho 2018, bem como a manutenção de um sistema de controlo interno apropriado, que permita uma adequada preparação da informação mencionada.

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

Âmbito

4 O trabalho que realizámos foi efetuado de acordo com a Norma Internacional sobre Trabalhos de Garantia de Fiabilidade (ISAE) 3000 (Revista) “Trabalhos de Garantia de Fiabilidade que Não Sejam Auditorias ou Revisões de Informação Financeira Histórica”, emitida pelo International Auditing and Assurance Standards Board da International Federation of Accountants. Esta Norma exige que planeemos e executemos o trabalho de garantia limitada de fiabilidade com o objetivo de obter um grau de segurança limitado sobre se os indicadores GRI Standards e indicadores específicos estão isentos de distorções materialmente relevantes.

5 O nosso trabalho de garantia de fiabilidade limitada consistiu ainda na realização de procedimentos com o objetivo de obter um grau de segurança limitado sobre se a Empresa aplicou, na informação de sustentabilidade incluída no Relatório de Sustentabilidade 2018 e no Relatório de Desempenho 2018, as diretrizes GRI Standards, para a opção “De acordo – Essencial”.

6 Para tanto o referido trabalho consistiu em:

- (i) Indagar a gestão e principais responsáveis das áreas em análise para compreender o modo como está estruturado o sistema de informação e a sensibilidade dos intervenientes às matérias incluídas no relato;
- (ii) Identificar a existência de processos de gestão internos conducentes à implementação de políticas económicas, ambientais e de responsabilidade social;
- (iii) Verificar, numa base de amostragem, a eficácia dos sistemas e processos de recolha, agregação, validação e relato que suportam a informação de desempenho supracitada, através de cálculos e validação de dados reportados;

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

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

- (iv) Confirmar a observância de determinadas unidades operacionais às instruções de recolha, agregação, validação e relato de informação de desempenho;
- (v) Executar, numa base de amostragem, alguns procedimentos de consubstanciação da informação, através de obtenção de evidência sobre informação reportada;
- (vi) Comparar os dados financeiros e económicos incluídos na informação de sustentabilidade com os auditados pelo auditor externo, no âmbito da revisão legal das demonstrações financeiras da Fidelidade do exercício findo em 31 de dezembro de 2018;
- (vii) Analisar o processo de definição da materialidade dos temas de sustentabilidade, com base no princípio da materialidade previsto nas diretrizes GRI Standards, de acordo com a metodologia descrita pela Empresa no Relatório;
- (viii) Verificar que a informação de sustentabilidade a incluir no Relatório cumpre com os requisitos das diretrizes GRI Standards, para a opção “De acordo – Essencial”.

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

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

Qualidade e independência

9 Aplicamos a Norma Internacional de Controlo de Qualidade 1 (ISQC1) e, como tal, mantemos um sistema de controlo de qualidade, incluindo políticas e procedimentos documentados relativos ao cumprimento dos requisitos éticos, normas profissionais e requisitos legais e regulatórios aplicáveis.

10 Cumprimos com os requisitos de independência e ética do código de ética do International Ethics Standards Board for Accountants (IESBA) e do código de ética da Ordem dos Revisores Oficiais de Contas (OROC).

Conclusão

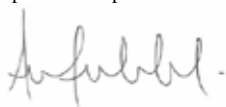
11 Com base no trabalho efetuado, nada chegou ao nosso conhecimento que nos leve a concluir que os indicadores GRI, versão GRI Standards, e indicadores específicos que integram a informação de sustentabilidade incluída no Relatório de Sustentabilidade 2018 e no Relatório de Desempenho 2018, relativos ao ano findo em 31 de dezembro de 2018, não tenham sido preparados, em todos os aspetos materialmente relevantes, de acordo com os requisitos das diretrizes GRI Standards e com as instruções e critérios divulgados no mesmo e que a Fidelidade não tenha aplicado, na informação de sustentabilidade incluída no Relatório de Sustentabilidade 2018 e no Relatório de Desempenho 2018, as diretrizes GRI Standards.

Restrições de uso

12 Este relatório é emitido unicamente para informação e uso do Conselho de Administração da Empresa, para efeitos da divulgação do Relatório de Sustentabilidade 2018, pelo que não deverá ser utilizado para quaisquer outras finalidades. Não assumiremos quaisquer responsabilidades perante terceiros, para além da Fidelidade, pelo nosso trabalho e pela conclusão expressa neste relatório, o qual será anexado ao Relatório de Sustentabilidade 2018 da Empresa.

27 de Junho de 2019

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

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'António Brochado Correia', with a horizontal line extending from the end of the signature.

António Brochado Correia, R.O.C.

Ficha técnica

**Título**

Relatório de Sustentabilidade da Fidelidade Grupo Segurador 2018

Propriedade

Fidelidade Grupo Segurador

Direção

Gabinete de Responsabilidade Social

Consultores

Sair da Casca – Consultoria em Desenvolvimento Sustentável

Direção de Arte e Produção

Liquid

Data de edição

junho de 2019

Site Programa Fidelidade Comunidade

www.fidelidadecomunidade.pt

