

S

Relatório de
Sustentabilidade
2017

R

MAIS INOVAÇÃO,
MAIS TEMPO
PARA AS PESSOAS

Grupo Fidelidade

Índice

10	PARA QUE A VIDA NÃO PARE
14	A Nossa Orientação
20	As Nossas Prioridades



26	TRANSFORMAR E INOVAR
30	Novos Produtos e Serviços
47	Proximidade
59	Mais Eficiência na Gestão



64	PREPARAR E ENVOLVER
68	Equipa do Futuro
74	Cultura Be Fidelidade



78	FORTALECER A SOCIEDADE À NOSSA VOLTA
82	Parceiros da Economia Social
92	Empreendedorismo, Arte e Cultura



96	NÓS NO MUNDO
----	--------------





Bem vindos

Caros leitores,

Na introdução deste novo relatório de sustentabilidade do Grupo Fidelidade, que formaliza mais uma vez a nossa responsabilidade corporativa, gostava de partilhar convosco as dimensões societárias que mais influenciam a nossa visão do negócio e da nossa relação com a Sociedade.

Entrámos numa fase exponencial de aceleração do conhecimento e a tecnologia permite-nos uma maior capacidade de antecipação dos riscos, assim como substanciais ganhos de eficiência e acessibilidade, nomeadamente na área da saúde: quando, no ano 2000, o Presidente Clinton, apresentou os resultados de uma década de trabalho e quase 4 biliões de dólares de investimento para descodificar o genoma humano, não podíamos imaginar que fosse possível fazê-lo em 24 horas e um custo de 1000 € ou ainda menos. Mas é possível.

A inteligência artificial está presente no nosso dia-a-dia, no telemóvel que está no nosso bolso e vai revolucionar serviços e produtos, modelos económicos, a nossa mobilidade entre outros. A inteligência artificial suscita tantas esperanças como inquietações. Teremos de encontrar um consenso sobre a sua finalidade – ao serviço de que tipo de sociedade?

A atividade seguradora é parte integrante deste debate: como ao mesmo tempo tirar o melhor partido possível da evolução das tecnologias de tratamento de dados massificados e cada vez mais maduros, do aumento da capacidade de armazenamento e do desenvolvimento contínuo de novas metodologias de algoritmos? Quais serão as respostas aos dilemas éticos que levanta esta revolução? Como colocar estes avanços ao serviço dos nossos clientes?

Por um lado, a procura destas respostas, com os nossos pares e stakeholders, orienta a nossa estratégia. Por outro lado, temos de pensar nas problemáticas do presente, para as quais como sociedade não estamos ainda preparados: problemas de poupança e de saúde, com uma população mais envelhecida, e desastres naturais que serão muito mais frequentes e que provocarão enormes sofrimentos se não conseguirmos coletivamente mitigar os seus efeitos, antecipar as suas consequências.

Este sofrimento, independentemente do nível de desenvolvimento tecnológico, assim como todas as nossas emoções, terão a mesma expressão e intensidade. Continuaremos a amar e zelar pelos nossos filhos, os

nossos netos continuarão a adorar os avós. Continuaremos a ficar maravilhados por obras do passado como a Odisseia ou as pinturas do Jerónimo Bosch, que podemos apreciar no Museu de Arte Antiga, e que, 500 anos depois, os surrealistas não conseguiram superar.

Todos procuramos alguém em quem confiar. A conjugação da essência do ser humano e do progresso é a pedra basilar da nossa visão para a Fidelidade: deveremos ser tecnologicamente avançados e verdadeiramente humanos.

Tecnologicamente avançados no caso de uma seguradora é utilizar a informação de forma intensiva. Se eu tivesse que definir uma seguradora diria que é um conjunto de informação organizada para prever o futuro. O desenvolvimento da indústria seguradora deu-se exatamente em paralelo com desenvolvimento da ciência estatística.

Mas também terá de ser uma companhia verdadeiramente humana. E o que é isso?

Uma empresa humana tem de ser autêntica, porque já não há espaço para a propaganda, ou se é ou não se é. As nossas sociedades exigem cada vez maior transparência e esta transparência é que cria confiança.

A empresa tem de ser humilde, porque estamos aqui para servir os clientes. A humildade é compatível com o orgulho do trabalho bem feito, mas é incompatível com a arrogância.

Ser exemplo de cidadania. E, neste ponto, nós seguradoras temos uma vantagem. Nós não só temos consideração pelos nossos clientes, como é natural, como também temos consideração pelos que não são nossos clientes, que são clientes de outras seguradoras ou mesmo os que não têm seguro. Todos tratamos com a mesma consideração e temos procurado demonstrá-lo em milhares de casos todos os meses, provavelmente num milhão de casos na última década.

São estes em suma, os alicerces em que temos baseado a construção da nossa marca Fidelidade e que nos dá ambição para continuar a crescer. A tecnologia é uma ferramenta à qual todos poderão ter acesso, praticar os valores humanistas é um compromisso diário.

Presidente do Conselho de Administração da Fidelidade,
Jorge Magalhães Correia

O Grupo Fidelidade em 2017

Os resultados da Fidelidade em 2017 foram bastante positivos, apesar do aumento da sinistralidade resultante dos eventos catastróficos que ocorreram no nosso país, com um crescimento significativo, no conjunto dos ramos, do negócio não vida, e um desempenho muito bom na área de investimentos. É ainda de referir que desde 2014, a Fidelidade gerou 891 milhões de euros de benefícios integralmente retidos, com 3.680 milhões de euros revertidos à sociedade em pagamento de remunerações, indemnizações e impostos.

Foi neste contexto que o Grupo prosseguiu a sua estratégia de inovação e desenvolvimento do negócio em mercado nacional para ter mais tempo para as pessoas - estratégia esta transversal às empresas, cuja operação é reportada neste relatório, pautando-se pela aposta na melhoria da eficiência e qualidade do serviço e pela digitalização. 2017 foi também um ano marcado pela aposta no mercado internacional, com o objetivo de posicionar o Grupo enquanto player de referência.

As empresas em destaque neste relatório

FIDELIDADE
SEGUROS DESDE 1808

Fidelidade
Seguradora generalista

via directa
COMPANHIA DE SEGUROS, S.A.

Via Directa (OK! teleseguros)
Seguradora direta

MULTICARE
FIDELIDADE

Multicare
Seguradora de saúde

FIDELIDADE
ASSISTANCE

Fidelidade Assistência (Fidelidade Assistance)
Seguradora especializada em serviços de assistência

FIDELIDADE
PROPERTY

Fidelidade Property
Imobiliário

G E P
GESTÃO DE PERITAGENS S.A.

GEP
Peritagens

safemode
Gestão de Segurança e Saúde nas Empresas

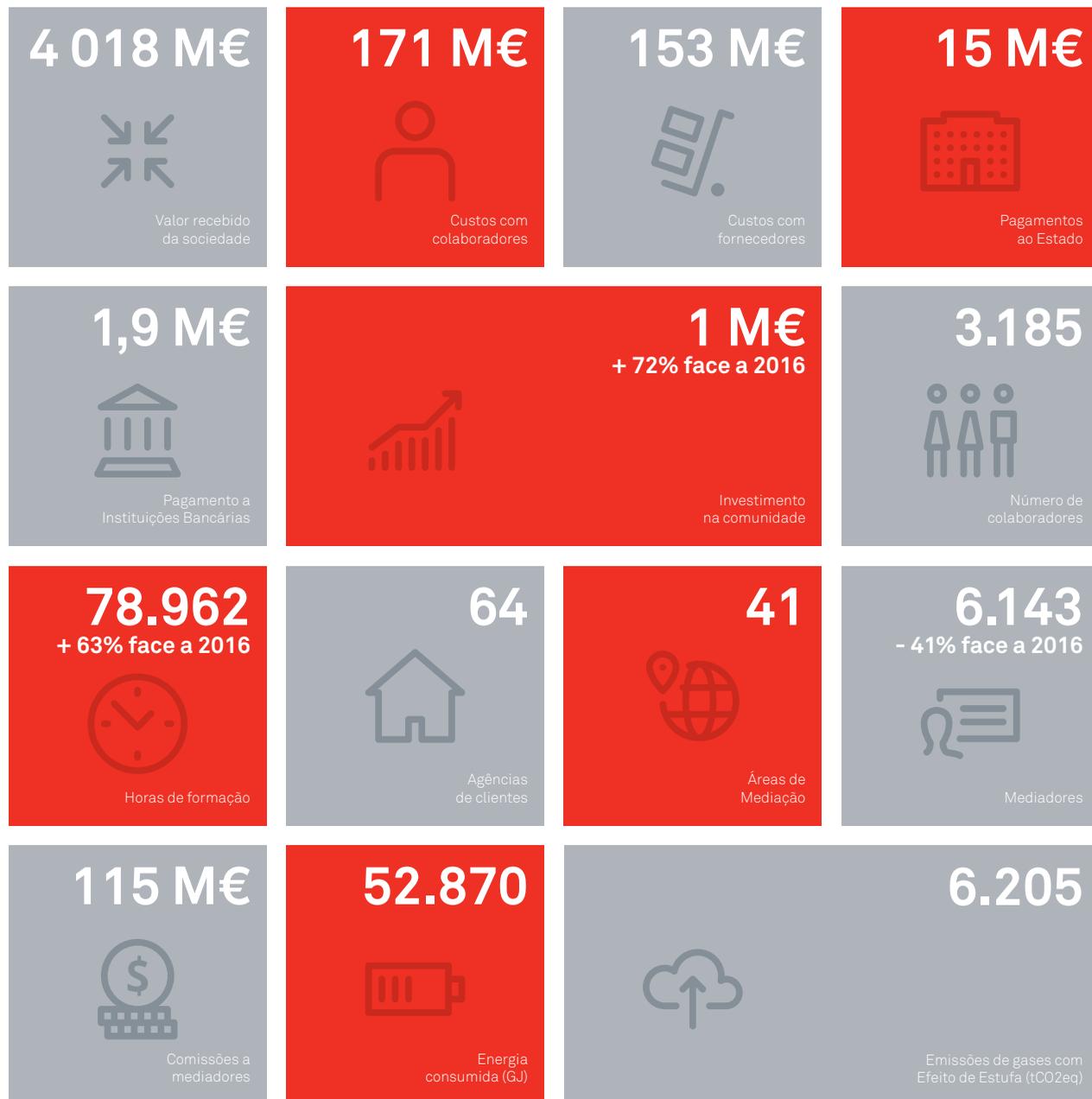
EAPS (Safemode)
Análise e Prevenção de Riscos

CAR
SERVICE
FIDELIDADE

CETRA (Fidelidade Car Service)
Reparação Automóvel

Indicadores

Chave 2017 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.

Aconteceu

NOVOS PRODUTOS

Lançamento do novo serviço Medicina Online

7.268 Utilizações no último trimestre de 2017, após lançamento comercial, das quais 5.886 foram consultas médicas

Durante este período, foram realizadas as seguintes recomendações: 3% encaminhamento para serviço de urgência, 57% consulta ao domicílio e 40% ficar em casa com indicação terapêutica

Lançamento Ok! Gestual

Em Portugal, num universo de 115 mil cidadãos surdos, 70 mil têm carta de condução e conduzem, mas não conseguem ter acesso direto a serviços na área de seguros

Lançamento OK! Saúde GO

Com o objetivo de promover um estilo de vida mais saudável,

nasceu o OK! Saúde GO, um programa associado ao seguro OK! Saúde.

Lançamento OK! Auto elétricos

O OK! Auto elétricos é o novo seguro da OK! teleseguros para os veículos do futuro.

Lançamento Análises de Risco Simplificadas

Projeto que permite responder à necessidade de melhor conhecer o risco de mais clientes – cerca de 700 análises de risco realizadas pelos GNE em empresas, com produção de relatórios e disponibilização de recomendações para os clientes – ao mesmo tempo que potencia o processo comercial – perto de 900 mil euros em prémios em 2017, relativos a novas ou mais ajustadas coberturas em património.

EQUIPA DO FUTURO

Fyouture

3.177 Colaboradores envolvidos

Plataforma mlearning

1.086 Utilizadores registados, 6 cursos abertos e 655 quizzes concluídos

Programa de Trainees

7 Trainees

1ª Edição do Programa de Mentoring

50 Mentores e 50 mentees

FidExperience

179 Colaboradores trocaram de posto de trabalho
98% Avaliaram a experiência de forma muito positiva
97% Repetiriam a experiência

FidTalk

11 Sessões
118 Participantes

SERVIÇO E PROXIMIDADE

Fidelidade

8,1 Satisfação de clientes com a regularização de sinistros Automóvel com Danos Materiais (em 10)

7,5 Satisfação de clientes com a regularização de sinistros Automóvel com Danos Corporais (em 10)

8,4 Satisfação de clientes com a regularização de sinistros Multirriscos Habitação (em 10)

Multicare

8,3 Satisfação dos clientes (em 10)

Ok! teleseguros

8,1 Satisfação dos clientes (em 10)

Fidelidade Assistance

8,8 Satisfação Global (em 10)

9,2 Real Time Survey (análise de satisfação no momento do serviço (em 10)

Safemode

4,16 Índice Médio de Satisfação (em 5)

GEP

6,7 Satisfação com o serviço prestado pela GEP na Averiguação de Sinistros (em 10)

7,1 Satisfação com o serviço prestado pela Peritagem Automóvel (em 10)

7,1 Satisfação com o serviço prestado pela Peritagem Patrimonial (em 10)

Car Service

80% Satisfação dos clientes
0,6% De reclamações

CULTURA BE FIDELIDADE



Newsletter Inovação

30 Edições
88 Artigos
Mais de 17 mil visualizações

ITALK

48 Candidaturas

Voluntariado

795 horas de voluntariado, 143
instituições apoiadas

PARCEIROS DA ECONOMIA SOCIAL



Prémio Fidelidade Comunidade

500 mil euros atribuídos
21 Candidaturas vencedoras
580 Candidaturas recebidas

NÓS NO MUNDO

515 Colaboradores na área
internacional
5 Sucursais
3 Empresas Seguradoras
participadas



EMPREENDEDORISMO, ARTE E CULTURA



2ª edição Protechting

119 Startups nacionais e
internacionais concorrentes de
33 países
10 mil euros de apoio (e
possibilidade de angariação de
investimento)

An aerial, high-angle photograph of a complex highway interchange at night. The image is filled with light trails from cars, creating a dense, multi-colored pattern of white, blue, and red streaks. Overlaid on this scene is a network of thin, yellow lines connecting various points, with some points highlighted as bright yellow circles. The overall composition suggests a theme of connectivity, data flow, or a complex system.

**Para que
a vida**



nãõ pare

PARA QUE A VIDA NÃO PARE

O setor segurador, por natureza, permite ajudar as pessoas, as comunidades e as empresas a entender, gerir e limitar os riscos, protegendo os seus ativos. O contributo do Grupo Fidelidade para a sociedade é uma extensão deste princípio. Para que a vida não pare.

A Nossa Orientação

“A nova Fidelidade de sempre” sintetiza o nosso reposicionamento, que destaca a adaptação ao mundo digital e pretende colocar a tecnologia ao serviço das pessoas e simplificar as interações entre elas

Aprofundar a interação com o cliente e focar a prevenção são os dois princípios orientadores da nossa estratégia, num contexto em que o equilíbrio entre os resultados do negócio atual e os processos transformacionais marca a agenda do Grupo. A digitalização e a tecnologia desempenham um papel muito relevante na procura de soluções que vão ao encontro destes princípios.

A área seguradora do Grupo Fidelidade atua no mercado segurador português com produtos de todos os ramos, através de uma estratégia multimarca e da maior rede comercial do país, com presença cada vez maior nos canais remotos.

Hoje não queremos apenas vender seguros de forma diferente; queremos analisar o risco e processar sinistros de forma diferente. Tudo isto culmina numa maior proximidade com o cliente e na criação de relações com uma base de maior frequência e relevância para as pessoas e com mais valor e reconhecimento no longo prazo. Mais do que um grupo segurador, somos um grupo de empresas que apresenta soluções para os seus clientes.

O Grupo Fidelidade é líder do mercado segurador português: 2,2 milhões de clientes.

O Grupo Fidelidade prossegue assim a sua estratégia de continuidade no reforço e consolidação das questões críticas iniciadas no ciclo estratégico anterior, e de renovação na identificação dos eixos de desenvolvimento do negócio, com um foco grande em iniciativas transformacionais, com colaboração interdepartamental e interempresas.



Consolidação da posição no mercado nacional

Inovação da oferta, com o lançamento de novos produtos (a título de exemplo, produtos baseados em telemática, internalização da medicina do trabalho e maior foco na prevenção)

Enfoque comercial: (re)energização dos canais de venda (a título de exemplo, programa de fortalecimento da equipa de vendas)



Transformação digital e Analytics

Novas propostas de valor (a título de exemplo, lançamento de oferta inovadora de telemedicina)

Modelos de Analytics (a título de exemplo, modelo de retenção da saúde)



Expansão do Negócio Internacional

Diversificação da atividade pela entrada da Fidelidade em novos mercados, com o objetivo de passar a ter uma presença internacional relevante, muito alavancada pela visão acionista



Otimização da Gestão de Investimento

Adequação do modelo de gestão de investimentos ao contexto dos mercados

Reforço da organização

A inovação e a transformação

A inovação é um dos valores identitários do Grupo Fidelidade, que está atento ao que de novo vai surgindo, inspirando-se coletivamente e motivando a participação individual dos colaboradores para a criação de novas soluções alinhadas com o ADN de negócio do Grupo.

Um Grupo líder deve por isso compreender as tendências do contexto em que opera e identificar as novas orientações do mercado, para gerar ideias de projetos de inovação. Hoje a inovação é pensada e trabalhada na Fidelidade com esta finalidade muito clara. Neste eixo da inovação, são identificadas tendências inovadoras que suportam a incubação de ideias, acompanhado pelo scouting de startups, permitindo o desenvolvimento e concretização mais célere de projetos inovadores. A partir desse processo são escolhidos os chamados use cases, orientados para o desenvolvimento interno com base em equipas multidisciplinares.

Um grupo líder deve perspetivar e preparar o futuro, desencadeando iniciativas transformacionais orientadas para resultados. A partir da escolha dos use cases gerados em inovação, é feito o processo de prova de conceito e o teste final das ideias e projetos inovadores e sustentáveis.

A grande motivação dos processos de inovação e transformação hoje na Fidelidade é preparar o futuro com novas ofertas integradas nos ecossistemas em que opera, tornando-se mais relevante para as pessoas, preenchendo lacunas entre os vários eixos trabalhados habitualmente pelas seguradoras: a casa, a mobilidade, o social e a saúde. Ou seja, o ponto de partida é sempre a criação de valor para o cliente e a resolução dos seus problemas. Alguns dos exemplos que estão a ser trabalhados consideram problemáticas como a longevidade, a economia da partilha, entre outros.



O Grupo Fidelidade tem claramente a ambição de evoluir no seu crescimento de um atual player mais local baseado em Portugal sob uma marca muito forte e com competências distintivas nos planos técnico e de gestão multicanal, para um player internacional de referência. Uma evolução assente na criação de massa crítica, na construção de uma identidade de excelência no setor segurador dos mercados internacionais onde já opera e no crescimento internacional em mercados atrativos, estáveis e com potencial de crescimento, e em que as fortes competências do Grupo possam constituir uma vantagem competitiva sólida, acrescentando valor aos clientes e aos parceiros nesses mercados.

É neste contexto que se enquadram os quatro grandes pilares da estratégia do Grupo. Começo pelo desenvolvimento do negócio “core”, alavancando a nossa estratégia omnicanal, prosseguindo o atual processo de otimização do foco comercial, com o desenvolvimento de uma oferta ainda mais inovadora, mas também através da maior eficiência dos processos, e da criação de uma estrutura organizacional cada vez mais ágil e que permita responder aos crescentes desafios do negócio. A transformação digital é outro dos vetores-chave, não só pelo desenvolvimento de novos modelos de negócio em áreas adjacentes – nomeadamente na área dos serviços e nos ecossistemas da casa, da mobilidade e da saúde – facilitadores da transição de Grupo segurador para Grupo prestador de serviços centrado no cliente, mas também pela utilização de novas tecnologias na otimização dos processos atuais de backoffice e na procura de uma experiência de cliente de excelência, alavancando a nossa base já existente de grande qualidade de serviço e de foco nas pessoas. Naturalmente, e como é óbvio a expansão internacional, prudente e sustentada afigura-se como uma prioridade, alterando o perfil ainda essencialmente português da Fidelidade e posicionando a companhia como um player de relevo em mercados selecionados de África e América Latina. Por último, mas não menos relevante, a necessária otimização dos investimentos e da estrutura de capital não podem deixar de ser eixos centrais e basilares da nossa estratégia, na medida em que são fundamentais para a sustentabilidade da empresa.

Tentar transformar o negócio e a empresa “por dentro” garantindo o envolvimento dos nossos colaboradores e dos nossos parceiros porventura um processo um pouco mais trabalhoso, mas tem que ser esse o nosso objetivo. Temos que preparar o futuro de cada um de nós e da empresa, e assegurando uma organização mais ágil e ainda mais focada nas pessoas, sejam estas os nossos clientes, colaboradores, ou todas as pessoas que apoiamos quando mais precisam. Para que a vida não pare! Agora e no futuro!

Rogério Campos Henriques

“

*A transformação
é o grande desafio
organizacional, para
o qual é necessário
envolver e preparar o
futuro da organização*



As Nossas Prioridades

Os temas na agenda devem refletir as prioridades da nossa estratégia, aliadas aos desafios do contexto da sociedade

Em 2016 realizámos uma nova consulta às partes interessadas, com o intuito de revisitar as suas preocupações e expectativas. Deste trabalho abrangente foi construída uma nova matriz de temas relevantes², aos quais hoje juntamos o desafio das alterações climáticas. Estes são os grandes drivers que relacionam os desafios do nosso negócio com a sustentabilidade da sociedade em que vivemos. O nosso desempenho reflete estádios de maturidade distintos. Um sinal inequívoco da forma como encaramos os desafios e como procuramos melhorar todos os dias, com o cliente no centro do nosso trabalho.

Os conteúdos deste documento refletem a forma como a atitude *we care*, que orienta o nosso Grupo, está enquadrada 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 do desempenho, formámos equipas que dão suporte à gestão dos temas associados, nomeadamente numa lógica de envolvimento e reporting:

- Equipa “Gente com Ideias”, que mobiliza e envolve os colaboradores em torno destas temáticas.
- Equipa de Focal Points, que recolhe informação de desempenho de todas as empresas integradas neste exercício.

²Consulte a Matriz de Materialidade em vigor no Relatório de Sustentabilidade 2014-2015, página 30.



Transparência

A transparência promove a eficiência de todo o sistema financeiro e garante o acompanhamento e identificação de riscos e a prestação do melhor serviço aos clientes.

Compromissos:

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.



Novos modelos de negócio

O digital está a modificar a relação entre os seguros e os seus clientes em termos de conhecimento dos segurados, criando muitas oportunidades e novas questões sobre o uso ético do big data.

Compromissos:

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



Longevidade

O desafio da qualidade de vida e do modelo económico numa sociedade que terá em 2050, cerca de 40% da população com mais de 60 anos, é o elemento central do tema da longevidade.

Compromissos:

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



Prevenção

A prevenção nos vários ramos e atividades seguradoras é um aspeto-chave do desenvolvimento do setor, que vai ser crucial no novo contexto demográfico e societal.

Compromissos:

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



Investimento Responsável

O investimento responsável combina fatores ambientais, sociais e de governance (ASG) com o intuito de garantir retorno aos investidores e beneficiar a sociedade através do processo de influência no comportamento das empresas.

Compromissos:

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



Desenvolvimento profissional e pessoal

A preparação das equipas para um desempenho profissional adequado e potenciador de desenvolvimento e a criação de condições para a qualidade de vida, no contexto do desenvolvimento do negócio, são temas enquadrados nos desafios da sociedade e nas prioridades do grupo.

Compromissos:

Disponibilizar a orientação e as ferramentas que contribuam para desenvolver os colaboradores. Continuar a trabalhar para a criação de uma cultura corporativa do Grupo, em que a partilha, a participação e a proatividade sejam cada vez mais reconhecidas e em que o crescimento e o 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.



Investimento na Comunidade

Para além da essência do negócio segurador, é importante a empresa empenhar-se num maior contributo e impacto para o desenvolvimento da sociedade e das populações mais fragilizadas.

Compromissos:

Consolidar a abordagem estruturada de resposta às necessidades da sociedade portuguesa, através do Prémio Fidelidade Comunidade, lançado em 2017.



Alterações climáticas **NEW**

Os desastres naturais estão hoje no topo das prioridades nacionais, com a necessidade de melhorar a prevenção e atuação. Existe um amplo consenso na comunidade científica que o câmbio climático provocará um aumento da frequência e intensidade dos fenómenos da natureza de carácter catastrófico.

Compromissos:

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.



“

Avaliar criteriosamente os riscos dos nossos clientes e propor as coberturas mais adequadas pode evitar muitos sofrimentos e ajudar a que a vida não pare

Os incêndios de grandes dimensões do passado ano, com devastadoras consequências em termos de vidas humanas perdidas e danos de vulto em habitações, comércio e indústrias e, naturalmente, no meio ambiente, colocaram no topo das prioridades nacionais a necessidade de melhorar a prevenção e a atuação perante os desastres naturais.

Existe um amplo consenso na comunidade científica que o câmbio climático provocará um aumento da frequência e intensidade dos fenómenos da natureza de carácter catastrófico.

Sendo a emissão de gases provenientes de combustíveis fósseis o maior responsável pelo aquecimento global, a maioria dos Estados assinaram o acordo de Paris 2015 para não ultrapassar em 2°C a temperatura do planeta relativamente à temperatura da era pré-industrial. Diversos estudos estimam que para não ultrapassar este valor não se deveriam emitir mais de 600 biliões de toneladas de CO2 nos anos vindouros. Como atualmente emitimos 40 biliões todos os anos o desafio é enorme e só se poderá atingir o objetivo com um vasto conjunto de medidas com grande impacto nos bens que produzimos e consumimos e no nosso quotidiano.

Os fenómenos extremos resultantes do câmbio climático (furacões, inundações e incêndios) junto com os sismos serão certamente um dos grandes desafios do setor segurador no século XXI.

Uma das responsabilidades das seguradoras é contribuir ao estudo dos principais riscos aos que a sociedade portuguesa está exposta para ajudar a definir as políticas de prevenção e mitigação adequadas. Neste âmbito, e entre outros trabalhos, foram elaboradas as Cartas de Inundações e de Risco em Cenários de Alterações Climáticas (CIRAC) pela APS e a Faculdade de Ciência da Universidade de Lisboa e desenvolvidos numerosos trabalhos relativos ao risco sísmico.

Nestes estudos constata-se o elevado número de riscos sem cobertura. Na cidade de Lisboa, a segunda cidade de Europa mais exposta ao risco sísmico a seguir de Istambul, só 11% dos edifícios da carteira da Fidelidade têm esta cobertura.

Outra responsabilidade, certamente a mais importante, é a de reduzir o gap entre os valores seguros e os seguráveis. Lamentavelmente não são apenas os riscos sísmicos que não têm a proteção adequada. Nos incêndios de Junho e Outubro da zona Centro do País ficou à vista o gap entre os riscos seguráveis e os riscos seguros. Se os valores pagos pelas seguradoras atingiram os 300 milhões de euros, cálculos realizados com a amostra da Fidelidade permitem estimar em mais de 600 milhões de euros os danos reais. Esta diferença é explicada pela insuficiência dos capitais seguros (infra seguro), pela inexistência de seguro para alguns bens (por exemplo, os bens confiados de terceiros) ou de coberturas apropriadas (por exemplo, a ausência de coberturas de perdas de exploração na grande maioria das empresas atingidas pelos incêndios e/ou de máquinas).

Só um trabalho coletivo, suportado uma visão de Estado de longo prazo, capaz de coordenar os esforços das autoridades públicas e os da sociedade civil, nomeadamente à instituição seguradora podem conseguir um país mais seguro, que os seus cidadãos estejam menos expostos aos desastres, e disponham dos meios adequados para recuperar-se dos danos, quando estes não se puderem evitar,

Com tudo há algo que está ao nosso alcance: avaliar criteriosamente os riscos dos nossos clientes e propor as coberturas mais adequadas pode evitar muitos sofrimentos e ajudar a que a vida não pare, mesmo nas condições mais adversas.

José Alvarez Quintero

O contributo para os objetivos do desenvolvimento sustentável

Os Objetivos do Desenvolvimento Sustentável (ODS) definidos pelas Nações Unidas devem ser implementados durante os próximos 15 anos, até 2030. São hoje um marco incontornável da atualidade mundial e considerados a Estratégia Global para o Desenvolvimento Sustentável. O seu carácter ambicioso exige de cada Estado Membro uma ação concertada entre entidades governamentais, setor privado e organizações da sociedade civil e uma definição conjunta das prioridades nacionais.

As empresas têm um papel a ocupar no contributo para o alcance destes Objetivos, quer na perspetiva da manutenção da sua licença para operar e na gestão de

riscos associados, quer na perspetiva da identificação de oportunidades de crescimento em produtos e serviços alinhados com esta estratégia global e com atitudes empresariais que respeitam efetivamente a sua presença local.

O Grupo Fidelidade quer fazer parte destas soluções e dar o seu contributo, promovendo o alinhamento com os princípios e compromissos dos ODS nas suas estratégias e no seu desempenho. Para tal, está a iniciar uma reflexão para construir e definir este contributo, com o envolvimento das partes interessadas.



Envolvimento das partes interessadas

Co-construir, partilhar e envolver são palavras de ordem nas atividades do Grupo Fidelidade. A gestão da relação com as partes interessadas não é tema novo, mas é certamente hoje compreendido de forma mais ampla e com uma visão mais clara de criação de valor para a sociedade.

Pela sua importância e para além de processos mais informais de recolha de feedback e expectativas, são realizados estudos focados na identificação das principais questões para as partes interessadas do Grupo, com a periodicidade que se revele pertinente para o contexto. São os casos dos estudos da Fidelidade, e da OK! teleseguros, focados na identificação de áreas de melhoria pelos próprios colaboradores, bem como na avaliação do clima organizacional.

Neste relatório é clara esta visão da importância de uma política abrangente de envolvimento dos stakeholders, como sejam: o lançamento de produtos que têm na sua construção o envolvimento de parceiros chave, como é o caso do OK! Gestual; o desenho e preparação do Novo Modelo de Gestão de Talento do Grupo, que chamou à participação vários grupos de colaboradores com papéis distintos para garantir e apoiar a sua implementação de forma partilhada; ou ainda o Prémio Fidelidade Comunidade, com uma comunicação alargada junto de prescritores da economia social, procurando chegar mais

longe no seu alcance com sessões de esclarecimento de dúvidas para os concorrentes ou, mesmo, a integração de peritos no júri da iniciativa.

Destaca-se em 2017 a iniciativa Pensar Maior, um evento dirigido aos stakeholders do Grupo Fidelidade, com destaque para os mediadores, corretores e colaboradores, que permitiu partilhar com cerca de 3000 pessoas os resultados de 2016 e projetar os próximos anos em termos de tendências. O Pensar Maior refletiu a transformação em curso, uma mudança que é digital, mas está centrada nas pessoas.

As nossas partes interessadas Os clientes e os stakeholders diretamente implicados na cadeia de valor (mediadores, corretores, fornecedores), os colaboradores e comunidade (entidades do terceiro setor e entidades institucionais) são os grupos de partes interessadas mais centrais da nossa atuação.

Transformer





e Inovar

TRANSFORMAR E INOVAR

O Grupo Fidelidade orienta a sua aposta contínua no desenvolvimento de produtos e serviços que respondam de forma cabal às expectativas e necessidades dos seus clientes, no contexto de uma sociedade onde a mudança ocorre de uma forma muito acelerada e, muitas vezes, disruptiva. E o cliente está no centro. Porque queremos dar-lhe mais.

Novos Produtos e Serviços

Os novos canais digitais permitem que a comunicação se estabeleça em tempo real, por telefone ou videochamada, entre o cliente e quem lhe pode dar resposta

São muitos os desafios que se colocam à organização que, para o efeito, mobiliza as suas equipas para criar um portfólio de produtos e serviços que seja simultaneamente eficaz, conveniente, acessível, inovador, integrado e de fácil compreensão e utilização.

O objetivo último é proteger as pessoas, proporcionando-lhes as melhores soluções para cada situação e para cada fase do seu percurso de vida, num ecossistema empresarial onde é fundamental garantir a competitividade e a sustentabilidade do Grupo e assegurar condições de estabilidade e de crescimento para todos os seus stakeholders.

O Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados (RGPD) é uma das maiores alterações de sempre relativamente à forma como deve ser realizado o tratamento de dados pessoais.

Aplica-se a empresas, mas também qualquer pessoa singular, organização, autoridade pública, agência ou outro organismo que proceda ao tratamento de dados de pessoais e que esteja e/ou faça negócios com a EU. Entra em vigor no dia 25 de maio de 2018 na União Europeia (UE) e prevalece sobre quaisquer leis nacionais.

É de realçar a importância da utilização das tecnologias de informação e comunicação digitais, quer na interação com o cliente, quer nos processos organizacionais internos executados em todas as fases do ciclo de vida da prestação do serviço. Em muitos dos novos lançamentos, as capacidades oferecidas pela tecnologia são parte indissociável das características dos produtos e da prestação do serviço.

Os produtos e serviços que a seguir se apresentam foram disponibilizados em 2017 e são a melhor evidência e ilustração do posicionamento do Grupo.

O Grupo Fidelidade considera a defesa da proteção dos dados dos clientes uma prioridade, estando comprometido com a melhoria da qualidade da informação dos mesmos, para além da Lei. Sabendo que a atividade seguradora assenta grandemente na gestão de dados, o Grupo está empenhado em refletir sobre o equilíbrio entre a defesa da privacidade dos dados dos clientes e as necessidades de informação inerentes à atividade seguradora. Porque o cliente está no centro.



Pay As You Live

A OK! teleseguros é a primeira seguradora, em Portugal, a lançar um programa que recompensa os clientes que adotam um estilo de vida saudável. Baseado no conceito «Pay As You Live», o OK! Saúde GO está associado ao seguro OK! Saúde e tem como objetivos promover comportamentos que contribuam para um estilo de vida mais saudável, adequar o valor do prémio do seguro ao risco que os clientes representam para a seguradora e recompensar quem adota realmente estes comportamentos.

De referir a digitalização do cartão OK! Saúde, uma funcionalidade muito recente da App OK! teleseguros, que permite gerar um cartão digital em substituição do cartão físico.

Medicina Online: a saúde mais próxima

A Medicina Online surge como um projeto pioneiro da Multicare no mercado português, apresentando pela primeira vez um serviço de atendimento prestado por médicos, garantindo o acesso a cuidados de saúde de forma mais rápida, cómoda e próxima. Este serviço está disponível 24h, durante todos os dias do ano, e presta consultas médicas, aconselhamento nutricional, promoção de estilos de vida saudáveis e ainda o encaminhamento para consultas de médico ao domicílio ou para outros serviços.

O serviço é prestado ao cliente por via telefónica, portal online ou ainda, em alternativa, por videochamada com o médico através de uma App. Durante a consulta, após a caracterização da situação e dos sintomas, os especialistas em Medicina Geral e Familiar poderão prescrever medicamentos ou exames e/ou sugerir a utilização dos meios de resposta mais adequados como cuidados médicos presenciais ou outras medidas de salvaguarda.

Com a Medicina Online a Multicare está mais próxima dos seus clientes, permitindo uma gestão da saúde de forma mais eficiente e atempada, dando ferramentas para a promoção de estilos de vida mais saudáveis e para uma gestão mais confiante das situações de doença.



“

A saúde digital está a crescer e é o futuro. A estratégia online adotada pela Multicare antecipa esse futuro

A saúde digital está a crescer e é o futuro. A estratégia online adotada pela Multicare antecipa esse futuro. A utilização de serviços, dispositivos e comunicação digitais obrigam a uma maior necessidade de controlo, perceção de responsabilidade individual e autonomia no que diz respeito à saúde. Estas são as principais premissas na relação que a Multicare quer estabelecer com os seus clientes. Por isso, foi a primeira seguradora em Portugal a lançar um serviço médico à distância, através da plataforma de Medicina Online, assumindo, assim, o seu papel de líder de mercado.

Maria João Sales Luís, Administradora Multicare

Mais inclusão

OK! Gestual: saber ouvir quem não ouve

O OK! Gestual é um serviço gratuito de atendimento em língua gestual portuguesa que foi desenvolvido pela OK! teleseguros, com o apoio da Federação Portuguesa das Associações de Surdos, e visa melhorar a qualidade de vida da população surda.

Em Portugal não existia, até agora, a possibilidade de comunicação direta no contexto da prestação de serviços de seguros. Com este produto, caso seja necessária assistência ou para comunicar um sinistro, o cliente pode aceder a qualquer hora do dia à App de Clientes OK! teleseguros. Adicionalmente, o serviço está disponível através de videochamada ou chat no endereço okteleseguros.pt.

Esta iniciativa recebeu uma menção honrosa na edição de 2017 dos prémios da Associação Portuguesa de Ética Empresarial e desencadeou uma série de outras iniciativas destinadas a sensibilizar a sociedade para o tema da inclusão. A título de exemplo, a empresa apoiou um espetáculo musical inclusivo dirigido a crianças – Fada Juju e Festa dos Sentidos.





A inovação centrada nas pessoas, na sustentabilidade e na responsabilidade social faz parte integrante do ADN da Via Directa. Tendo presente que, em Portugal, existem cerca de 115.000 cidadãos surdos dos quais cerca de 70.000 são condutores, a OK! teleseguros, com o apoio da Federação Portuguesa das Associações de Surdos, desenvolveu o serviço OK! Gestual, disponível 24 horas por dia, 365 dias por ano.

Este serviço absolutamente inovador em Portugal é gratuito e é assegurado por colaboradores licenciados em Língua Gestual Portuguesa, através de videochamada ou chat. Em caso de assistência ou sinistro, o cliente surdo poderá a qualquer hora do dia recorrer à App de Clientes OK! teleseguros, que se encontra preparada para receber as suas solicitações.

Com este projeto a OK! teleseguros visa, acima de tudo, dar o seu contributo para uma sociedade cada vez mais inclusiva e, ao mesmo tempo, contribuir para a concretização dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável da Agenda 2030.

Miguel Vilarinho, Administrador OK! teleseguros

“

*Com este projeto a
OK! teleseguros visa,
acima de tudo, dar o seu
contributo para uma
sociedade cada vez
mais inclusiva*





Mais oferta para a vida das famílias

Ajustado às etapas da vida familiar

Foi lançado o seguro Proteção Vital da Família, um seguro de vida destinado às famílias, abrangente e inovador. Pela primeira vez no portfólio do Grupo foi criado um produto que agrega coberturas de vários ramos (assistência, saúde e vida), proporcionando um maior conforto para o cliente.

O Proteção Vital da Família inclui na sua cobertura base e num único contrato, novas coberturas, as quais se vão ajustando de forma automática ao longo das várias etapas da vida de cada um dos membros da família. A facilidade deste seguro resulta do facto de serem contratualizados em simultâneo diferentes produtos, e de se adaptar à fase da vida da pessoa, evitando a cessação de um contrato para aquisição de outro mais adequado.



Considerando a longevidade da população, é essencial criar nas pessoas a necessidade de proteger o seu futuro com qualidade.

Os seguros de assistência, como o Proteção Vital da Família, lançado pela Fidelidade em 2017, visam responder a este desafio. Este seguro disponibiliza coberturas que se dirigem a toda a família, consoante a fase de vida, e apresenta coberturas específicas, para pessoas a partir dos 65 anos, como Assistência Médica, Medicina Preventiva ou Apoio à Família.

Para que o futuro possa realmente ser vivido e a vida não pare.

Sérgio Carvalho, Diretor da Direção de Marketing da Fidelidade

“

*Considerando a
longevidade da
população, é essencial
criar nas pessoas
a necessidade de
proteger o seu futuro
com qualidade*



Mais soluções para novas tendências

Proteger a casa

O Fidelidade Casa é um seguro multiriscos habitação que pode ser subscrito por proprietários, senhorios ou inquilinos, personalizando-se às necessidades de proteção de cada perfil. Este produto oferece uma amplitude de coberturas que é única no mercado nacional, como sejam os serviços de remodelação, conservação e manutenção da habitação, o acondicionamento após o fim de um contrato de arrendamento, ou a readaptação do espaço em caso de acidente pessoal extraprofissional que cause incapacidade, entre outros.



Mobilidade elétrica

A OK! teleseguros está apostada em desenvolver soluções inovadoras na área da mobilidade elétrica tendo, nesse âmbito, disponibilizado no ano de 2017 o seguro OK! Auto elétricos para veículos 100% elétricos. O reboque até ao posto de carregamento rápido mais próximo, o aluguer de veículos a preços diferenciados, a proteção para cabos de carregamento e descontos em produtos e serviços relacionados com a mobilidade sustentável são algumas das vantagens deste seguro.

Ainda nesta linha, foi definido um plano que visa o envolvimento e sensibilização da sociedade, com a presença da empresa em eventos que visam promover uma mobilidade mais inteligente, onde oferece uma experiência de realidade virtual que ajuda a esclarecer dúvidas e a desmistificar algumas ideias, por exemplo, no tema da autonomia dos veículos.

A OK! teleseguros estabeleceu uma parceria com a EcoKart Portugal – um projeto pioneiro português que aposta na área dos desportos monitorizados sem emissões poluentes e está a desenvolver uma frota de karts ecológicos. Desta forma, a empresa reforçou o seu posicionamento, sensibilizando os cidadãos para as questões ambientais, apoiando simultaneamente entidades sociais, através da iniciativa «Ecovoltas Solidárias».

Georreferenciação para mais segurança

Foi lançado pela OK! teleseguros um conjunto de seguros de acidentes pessoais com a funcionalidade de determinar a localização em tempo real (georreferenciação) da pessoa segura, destinado aos praticantes de diversos desportos, como é o caso dos ciclistas.

Mais funcionalidade e mais autonomia

Para poder garantir uma presença cada vez mais próxima dos seus clientes e possibilitar-lhes, através de um acesso simples, fiável e conveniente, a gestão da informação e dos seus produtos e serviços, foi desenvolvido um conjunto de soluções suportadas em canais digitais, na internet ou através de Apps.

Pedagogia ao volante

A OK! drive you é uma aplicação concebida pela OK! telesseguros, que capta um conjunto de dados através do GPS do telemóvel, permitindo caracterizar e pontuar o estilo de condução do utilizador, tendo em conta fatores como a velocidade, as travagens e acelerações efetuadas durante cada viagem, bem como o impacto ambiental. Esta App está disponível gratuitamente para o público em geral e o seu principal objetivo é promover comportamentos de condução mais conscientes e, consequentemente, contribuir para a prevenção rodoviária.

Hoje já é possível, quer na Fidelidade, quer na OK! telesseguros, considerar o histórico de sinistralidade individual no momento de simulação. Trata-se de uma funcionalidade que permite, durante a simulação do valor do seguro, importar o histórico de sinistralidade da Associação Portuguesa de Seguradores do tomador do seguro, ficando assim disponível mais um dado relevante para a análise do risco.

Também a App Fidelidade Drive permite, a partir da sua instalação no telemóvel do utilizador, conhecer o risco associado ao estilo de condução através de indicadores como velocidade, cansaço, hora do dia, utilização do telefone e estilo de condução. As classificações atribuídas traduzem-se em pontos, os quais poderão ser rebatidos na renovação da apólice ou na aquisição de prémios numa plataforma própria. Isto permite que o utilizador possa adequar e melhorar a sua condução.

À distância de um clique

O Grupo Fidelidade tem apostado no desenvolvimento de aplicações que incentivam os clientes a uma gestão mais autónoma e direta da sua relação com as seguradoras. Consultar informação e gerir produtos e serviços estão hoje mais disponíveis aos clientes, que as utilizam à medida das suas necessidades e conveniência.

É o caso da App MyFidelidade, uma aplicação móvel que permite gerir os seguros dos ramos automóvel, saúde e casa, bem como solicitar assistência automóvel, acompanhar processos de sinistro e pedidos de reembolso de despesas de saúde em tempo real.



“

Com o lançamento da APP de assistência no final de 2016, permitimos aos Clientes solicitar assistência de uma forma mais célere e digital!

APP da Fidelidade Assistance – A inovação ao serviço do cliente!

Com o lançamento da APP de assistência no final de 2016, permitimos aos Clientes solicitar assistência de uma forma mais célere e digital! Assente numa filosofia de georreferenciação, cruzamos a localização do Cliente com os meios disponíveis mais próximos do local. Impactando na redução do tempo médio da prestação do serviço, a APP permite também ao Cliente saber a hora exata de chegada e acompanhar o percurso do reboque.

Luís Alves, Administrador Fidelidade Assistance

Também a OK! teleseguros disponibiliza aos seus clientes toda a documentação relativa aos seus seguros, através da área de cliente, deixando de a enviar em papel. No início de 2018, 62% do total da carteira de clientes já tinha aderido à fatura eletrônica.

Paralelamente, a empresa lançou a App OK! teleseguros, que proporciona aos clientes a experiência de um processo inteiramente digital e sem outros intervenientes, para a realização de simulações, pedidos de assistência, participação de sinistros, obtenção de dados de pagamento, consulta ou alteração de seguros existentes, pesquisa da rede médica OK! Saúde, entre outras funcionalidades. Esta App utiliza a georreferenciação e está disponível de forma gratuita para os clientes da OK! teleseguros.



A Fidelidade Car Service gere um ecossistema digital para monitorizar a opinião dos clientes.

As atuais plataformas digitais de comunicação e interação com os Clientes são uma ferramenta determinante para que a Fidelidade Car Service possa divulgar e promover a sua missão – contribuir ativamente para a excelência do serviço que a Fidelidade diariamente presta aos seus Clientes, procurando em simultâneo uma gestão eficaz das expectativas dos Clientes.

Até 2017, a Fidelidade Car Service não efetuava qualquer interação, nem tão-pouco geria os inputs efetuados pelos Clientes nos canais digitais à sua disposição, nomeadamente, o Google e o Portal da Queixa, fossem estes de natureza negativa ou positiva, o que, relativamente aos comentários negativos, colocava a Empresa numa posição vulnerável a este tipo de perceções, as quais, para além de terem efeitos a nível da reputação da Fidelidade Car Service, condicionavam o sucesso do encaminhamento de novos clientes, e o reconhecimento da parte da Empresa aos clientes que tinham ficado satisfeitos com o serviço prestado.

Em 2017, com conclusão estimada para o 1º semestre de 2018, através de um processo de Reverse SEO (Search Engine Optimization) ficaram reunidas as condições para a gestão direta dos atuais canais de comunicação digital, pelo que a Fidelidade Car Service iniciou um Projeto estratégico – Online Reputation Management, o qual visa essencialmente garantir uma eficaz gestão multicanal da pegada digital da Fidelidade Car Service, ou por outras palavras da sua reputação digital.

Através da criação de um “ecossistema” digital, cuja dinâmica está sustentada na gestão dos canais de comunicação, nomeadamente, o Portal da Queixa, o Google, o Facebook, o LinkedIn e o site institucional da Fidelidade Car Service, passou a ser possível promover e dinamizar um verdadeiro acompanhamento de proximidade dos Clientes, bem como das suas expectativas, variáveis que, alicerçadas na qualidade do trabalho que diariamente a Fidelidade Car Service procura produzir, alavancarão de forma natural a imagem da Empresa, por conseguinte, a da Fidelidade.

Proximidade

Porque a tecnologia deve estar mais ao serviço das pessoas, trabalhamos para encontrar as melhores soluções para os nossos clientes.

A gestão dos clientes do Grupo Fidelidade é feita através de uma plataforma omnicanal, composta por agências, mediadores, corretores, agências bancárias CGD, CTT, internet e canal telefónico, permitindo desta forma oferecer uma vasta rede de distribuição e presença geográfica com serviços mais personalizados e geradores de proximidade. É também ao nível da gestão dos clientes que o Grupo aposta na prevenção.

A resolução de sinistros do Grupo assenta na ativação de vários serviços – assistência, peritagem, reparação automóvel –, cuja operação é fundamental para a satisfação dos clientes e da renovação da sua confiança.

Estas soluções, que se descrevem mais em detalhe nos pontos seguintes, garantem ainda uma maior estruturação do modelo de prestação do serviço e o aumento da eficiência operacional. Porque a otimização da vertente operacional e a garantia da qualidade do serviço prestado ao longo da cadeia de valor são fatores sempre presentes no desenvolvimento da oferta.

GESTÃO DOS CLIENTES

- Plataforma omnicanal
- Prevenção

RESOLUÇÃO DO SINISTRO

- Assistência
- Peritagem
- Reparação automóvel



“

*Com este serviço os
Clientes podem estar
sempre a par das
diversas fases de
reparação e ter acesso
a toda a informação*

A Fidelidade Car Service entende o investimento em inovação tecnológica como uma peça fundamental para fomentar o desenvolvimento e a competitividade de qualquer empresa, e muito em particular nas organizações que pretendem diferenciar-se no mercado em que operam, na medida em que a inovação permite adquirir vantagens competitivas, sendo que estas se traduzem em serviços diferenciadores e numa gestão mais eficaz das expectativas dos nossos Clientes. Assim, surge a necessidade de um constante investimento em tecnologia e de procurar dinamizar os melhores serviços pela adopção de processos que acrescentem um efectivo valor aos nossos serviços, agilizem a nossa organização, bem como a nossa capacidade de apresentar aos Clientes soluções verdadeiramente geradoras de valor-acrescentado e que sejam percebidas pelos Clientes.

Foi neste contexto que a Fidelidade Car Service encarou a adopção e a implementação da Plataforma Fidelidade MyCar como uma efectiva mais-valia no relacionamento com os nossos Clientes, na medida em que através de uma plataforma digital, acessível por e-mail ou smartphone, a Fidelidade Car Service disponibiliza aos seus Clientes um serviço inovador e diferenciador, que lhes permite acompanhar a reparação da sua viatura, desde o primeiro contacto até à entrega desta já reparada.

Com este serviço os Clientes podem estar sempre a par das diversas fases de reparação e ter acesso a toda a informação, como por exemplo ao relatório de peritagem e às fotografias da viatura em cada fase do trabalho. A excelente qualidade do serviço que diariamente procuramos prestar permitiu que em 2017, num universo de cerca de 8.000 reparações, tivesse sido alcançado um grau de satisfação de 8 (numa escala de 10) e uma taxa de reclamações de 0,6%.

Luís Albergaria, Administrador Fidelidade Car Service

Trabalhar de perto com os mediadores

Durante o ano de 2017, foi implementado um conjunto de iniciativas junto dos mediadores, corretores e outros parceiros que constituem a rede de distribuição visando, através do fortalecimento das capacidades destas entidades, oferecer maior qualidade de serviço e fazer crescer o negócio.



Programa de Crescimento Acelerado

Fórmula Alpha é um programa de formação adaptado para o segmento de Mediadores Alpha, no qual participam também funcionários e gestores de mediadores. Os objetivos centrais deste programa, que terá lugar até ao final de 2018, são a construção de um modelo de negócio, a adoção de boas práticas e o crescimento comercial deste segmento de mediadores.

43 mediadores formados e 24 funcionários de mediadores



Recrutamento e seleção de mediadores

Foram desenvolvidos 119 processos de avaliação e selecionados com êxito 41 novos mediadores e pessoas diretamente envolvidas na atividade de mediação de seguros.

Paralelamente, foi efetuado o apuramento, controlo e pagamento de incentivos no âmbito do programa Gestores de Cliente.

119 processos e 41 novos mediadores



Formação de canais de distribuição

O Plano Anual de Formação Fidelidade é um instrumento central de capacitação e preparação dos canais de distribuição para os novos desafios.

156 Ações de formação, com o envolvimento de 1.353 mediadores

65 Ações de formação para um total de 149 colaboradores da Rede Comercial da Fidelidade.

152 Ações, com o envolvimento de 2.168 colaboradores da CGD

26 Ações de formação para um total de 389 colaboradores do Banco CTT



Dinamização dos canais

Está disponível uma nova plataforma comercial que permite, entre outras funcionalidades, o acesso ao histórico de cada cliente e aos contactos realizados.

Foi igualmente dinamizada a criação das páginas do Facebook dos mediadores. As redes sociais, em particular o Facebook, são o canal de comunicação e divulgação com maior potencial para a rede de Lojas Fidelidade, potenciando o contacto com clientes e comunidade local, a divulgação e, de forma mais indireta, a captação de novos negócios.



Prevenção e Risco

A Safemode promoveu a formação comportamental e técnica aos Gestores de Negócio Empresas (GNE), sobre as vertentes de risco e prevenção. Projeto iniciado em 2017 com a componente patrimonial e alargada a outros ramos, como acidentes de trabalho no início de 2018.

Primeiro a prevenção

A prevenção é um dos focos orientadores da estratégia da Fidelidade. O conhecimento e prevenção do risco caracterizam um posicionamento inovador junto do cliente, com impacto positivo na sustentabilidade dos negócios. Este novo contexto é particularmente desafiante para a Safemode, enquanto centro de competências do Grupo nas vertentes análise e mitigação de risco de acidentes de trabalho, patrimonial e ambiental.

A análise de risco está agora mais simplificada, uma vez que a plataforma digital desenvolvida pela Safemode evoluiu para a fase de implementação. Os Gestores de Negócio de Empresas da Fidelidade (GNE) podem agora, quando visitam as PME, realizar análises de risco simplificadas e adequar a sua abordagem comercial às reais necessidades dos clientes, colocando o risco efetivo de cada cliente como o fator diferenciador no desenho da oferta e na definição do pricing. Esta ferramenta gera de forma automática um relatório de recomendações de mitigação de risco para a empresa. Em 2017, os GNE foram formados nos princípios da análise de risco e realizaram cerca de 700 análises neste modelo, com o apoio da Safemode.

Outro conceito inovador em desenvolvimento é a criação de uma plataforma para digitalizar o processo de qualificação e quantificação do risco para os analistas de risco, que vai permitir atribuir a cada empresa uma classificação (scoring) de risco e gerar informação para o acompanhamento e a gestão do risco para seguradora e para seus clientes.

2017 foi também o ano para desenvolvimento de um novo produto em conjunto com as Direções Comerciais e de Negócio da Fidelidade. O Fidelidade Empresas, Pessoas e Produtividade consiste na associação da venda do seguro de acidentes de trabalho à venda do serviço de Medicina do Trabalho e Saúde e Segurança do Trabalho, ou seja, associa os serviços de cobertura do risco aos serviços de prevenção. Para servir a rede da Fidelidade, a Safemode está a reforçar a sua capacidade de resposta nas áreas da segurança e medicina no trabalho, em todo o território nacional.





“

A Safemode existe para acrescentar valor ao negócio segurador, às empresas e às pessoas, através da prevenção e gestão do risco

A Safemode existe para acrescentar valor ao negócio segurador, às empresas e às pessoas, através da prevenção e gestão do risco.

O caminho para a sustentabilidade e responsabilidade social das empresas coloca a proteção das pessoas e bens e a prevenção como um fim a prosseguir em conjunto.

É nesta interseção que a aposta em prevenção ganha particular relevância para Fidelidade. As estratégias multidisciplinares e combinadas para a redução da frequência e gravidade dos sinistros, assentes no desenvolvimento de uma cultura de risco nos clientes, na análise e conhecimento do risco e no apoio à implementação de medidas de mitigação de riscos, traduzir-se-ão a prazo em benefícios para todas as partes.

A disponibilização de uma plataforma para a Análise de Risco simplificada para a área comercial, o desenvolvimento de um modelo de scoring inovador, a oferta conjunta de seguros com soluções de prevenção no âmbito da segurança e saúde no trabalho, a atuação articulada dos especialistas de risco com as direções de negócio, comerciais e de peritagem da Fidelidade, são a afirmação do caminho que estamos a prosseguir em conjunto.

Francisco Caetano, Administrador Safemode

Mais personalização no atendimento a sinistrados

Em 2016/2017, a Fidelidade abriu duas unidades médicas próprias (Porto e Lisboa), dedicadas ao tratamento dos sinistrados do Grupo. Estas Clínicas Médicas têm uma equipa clínica experiente e reconhecida, o que permite prestar os melhores cuidados médicos. Só em 2017, foram realizadas 12 300 consultas nas duas clínicas.

Encontra-se também em vigor um novo modelo de encaminhamento clínico nos casos de acidente de trabalho, baseado num centro de contacto constituído por médicos e enfermeiros. O projeto-piloto realizado em 2016 testou o funcionamento de um centro de contacto que recolhe informação inicial junto dos acidentados e de imediato procede ao seu encaminhamento, com base na severidade da lesão. Este despiste permite ajustar desde o primeiro momento, a unidade de saúde mais adequada à lesão em presença. Este novo modelo permite uma abordagem por “Self Care”, a qual consiste em acompanhar o acidentado em casa sob vigilância realizada pela equipa médica residente neste contact center, sempre que não exista necessidade de encaminhamento clínico para um prestador.

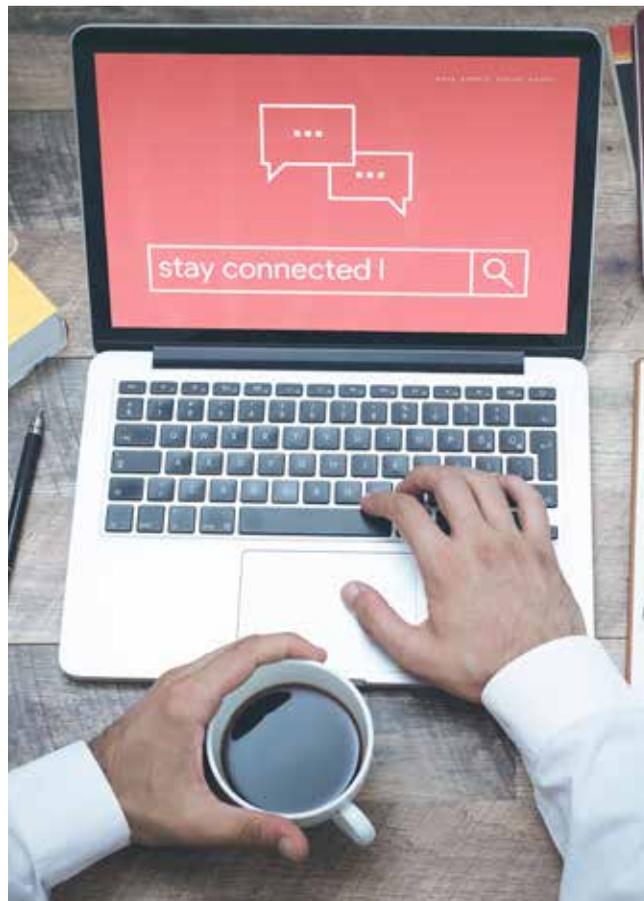
E porque a transparência e a clareza dos processos é valorizada, foram preparados conteúdos informativos para divulgar os procedimentos a seguir imediatamente após o acidente e explicar o processo nos casos em que existe uma incapacidade permanente e consequentemente a participação ao Tribunal do Trabalho.

Foram entretanto identificadas e promovidas iniciativas no site MyFidelidade Empresas, nomeadamente o registo da participação eletrónica e um formulário simplificado para a abertura rápida do sinistro, de modo a acelerar a comunicação e o encaminhamento clínico.

O ano de 2018 terá um forte enfoque na área da prevenção em estreita articulação com os clientes que serão alertados para os riscos no momento da subscrição. Numa primeira fase serão abordadas as empresas com maior número de sinistros e com maior frequência.

Peritagens mais ágeis

Em 2017 teve lugar um projeto piloto da GEP, que permite realizar a peritagem nas três áreas de negócio (automóvel, patrimonial e averiguações) sem presença física, embora mantendo o contacto direto com o perito. Desta forma, em 2 horas, a peritagem pode estar concluída, poupando tempo e recursos aos clientes que pretendam usufruir deste serviço. O piloto foi feito no âmbito da iniciativa Proteching, com a startup BDEO.





O maior desafio que temos pela frente na área da peritagem, seja automóvel ou patrimonial, passa por integrarmos novos desenvolvimentos tecnológicos no modelo operacional atual. A digitalização que já está em curso na GEP, trará maior rapidez na execução dos serviços, através de soluções inovadoras, facilitadoras e ajustáveis às necessidades de cada um, em Portugal ou em outras geografias, que traduzir-se-á seguramente no aumento dos níveis de satisfação e comodidade dos nossos Clientes.

A peritagem digital e os modelos de inteligência artificial serão, num curto espaço de tempo, potenciadores de poupança e simultaneamente criadores de oportunidades em novas áreas de negócio.

Bruno Ferreira, Administrador GEP

“

A digitalização que já está em curso na GEP, trará maior rapidez na execução dos serviços, através de soluções inovadoras



Uma atitude. Uma forma de ser e estar. Queremos acompanhar de perto quem vê a sua vida mudar de um dia para o outro, apoiando as pessoas e as suas famílias, ajudando a criar novos projetos de vida.

As pessoas com alterações graves de funcionalidade como consequência de acidente devem ter as mesmas oportunidades de autonomia e inclusão como qualquer outro cidadão, sendo fulcral a sua integração social e profissional, sempre que possível. A Fidelidade tem perseguido esta visão ao longo dos últimos anos, através do Compromisso WeCare, cujo objetivo é apoiar a reabilitação física e a reintegração social, profissional e familiar de quem sofre um acidente com consequências físicas graves. Porque é um símbolo muito importante da nossa filosofia e forma de ver o nosso papel na sociedade, não queremos deixar de partilhar neste documento a linha do seu progresso.

Trata-se de um programa integrado de acompanhamento diferenciado e de proximidade do processo de reabilitação da pessoa acidentada, que potencia a reabilitação do sinistrado, através da procura de meios para reintegração familiar, social e profissional. A intervenção WeCare pode ter lugar no início do processo, com um acompanhamento integral, ou pontual, quando se identifica uma área específica de apoio. No caso dos processos integrais, é elaborado o relatório WeCare para envio ao Tribunal do Trabalho, com o boletim clínico de avaliação do dano e informação sobre o trabalho social e psicológico desenvolvido.

Através de um modelo de intervenção suportado por uma equipa multidisciplinar, composta por psicólogos, assistentes sociais e gestor de relações externas, desenvolve-se um plano que permite atuar de forma articulada na gestão das necessidades dos acidentados, em particular nos diagnósticos clínicos mais complexos e dos quais decorrem alterações graves de funcionalidade.

A médio longo prazo, a Fidelidade quer potenciar todo o trabalho já em curso no âmbito da qualidade de vida através da reintegração familiar, social e profissional da pessoa acidentada; continuar a desenvolver parcerias com instituições que ajudem a criar respostas adequadas às necessidades; reforçar a mensagem de prevenção; e potenciar as histórias de superação de modo a serem um exemplo para outros acidentados.

523 Casos em 2017

175

com acompanhamento integral

46

com intervenção de readaptação da habitação e/ou veículo automóvel

51

com intervenção específica de reintegração profissional

187

com apoio exclusivo de psicologia

170

visitas a acidentados

Mais Eficiência **na Gestão**

Uma organização em permanente evolução e adaptação, desenvolvendo novos modelos de serviço e novas formas de se estruturar.

Simplificar e automatizar para mais eficiência e qualidade

Documento Único de Seguro

Em 2017 ficou disponível o Documento Único de Seguro, que funde a informação anteriormente presente em dois documentos e no qual o cliente pode encontrar todas a informação do contrato (condições do seguro) de uma forma uniforme, clara e simplificada. Este processo pode ser inteiramente tratado através de meios digitais, incluindo a sua assinatura, obviando a necessidade de impressão por parte do cliente, do mediador e da companhia e a proliferação de cópias em papel.

Está em curso a formação dos mediadores para demonstrar as vantagens da nova abordagem e em breve serão criados indicadores específicos que medem o nível de desmaterialização dos processos em detrimento da utilização dos documentos em papel.

Tratamento automático

Foi iniciado um projeto piloto para o tratamento automático da documentação recebida nos casos em que os documentos tenham características passíveis de ser capturadas automaticamente, como sejam propostas, anulações ou outputs de produção. O sistema regista a informação e encaminha para os destinatários, evitando o fluxo de documentos em papel e assegurando de forma automática a sua indexação e arquivamento num formato digital. Este processo permite poupar recursos internos e melhorar a eficácia geral da gestão de informação.

Entrou também em produção a aplicação informática - GEP Robot -, criada para reduzir o número de tarefas repetitivas e de baixo retorno que são realizadas manualmente na GEP, passando esses trabalhos a ser efetuados, de forma automática, por um robot.

Através da GEP Robot foi possível otimizar diversas tarefas, nomeadamente o tratamento de erros de distribuição na aplicação de negócio GepAver, bem como automatizar a marcação de todos os pedidos manuais na aplicação de negócio GepAver.

Solicitações com respostas otimizadas

Para promover a eficiência e otimização na resposta aos pedidos e reclamações no seguimento do sinistro, foi realizado um projeto piloto, cujo objetivo é implementar um modelo de apoio à tomada de decisões sobre as diferentes solicitações.

Através de um conjunto de questionários e árvores de decisão, ajustadas ao tipo de pedido, torna-se possível recolher informação que é, ela própria, utilizada para alimentar e otimizar o modelo. Baseado nos algoritmos de machine learning, o projeto garante uma forma mais otimizada e digital de fazer a triagem dos pedidos que vão surgindo, facilitando o processo de decisão do gestor. Permite igualmente descentralizar a notificação dos pedidos para diferentes segmentos do negócio, favorecendo uma tomada de decisão e gestão dos pedidos mais descentralizada e mais eficiente.

Compras responsáveis



O Grupo Fidelidade está a adotar uma Política de Compras Responsáveis com o objetivo de promover a adoção de critérios de sustentabilidade social e ambiental, juntamente com os critérios económicos, no processo de aquisição de bens e contratação de serviços. Os novos critérios devem estar articulados com a estratégia da organização para o curto e longo prazo e com os temas e desafios mais relevantes do setor, bem como com as expectativas das várias partes interessadas.

Em matéria de seleção de fornecedores, o Grupo Fidelidade tem vindo a trabalhar na definição de critérios de seleção de fornecedores, onde se incluem questões relacionadas com a sustentabilidade, nomeadamente questões sobre o desempenho ambiental. Trata-se de um trabalho em curso, que visa otimizar a gestão da cadeia de valor, bem

como promover uma análise mais rigorosa dos impactos do Grupo nessa cadeia de valor. Em paralelo, e porque o Grupo Fidelidade assume a sua responsabilidade para com os seus fornecedores, está a ser desenvolvido um modelo de pré-qualificação e de scoring de fornecedores que permite uma monitorização do desempenho da cadeia de valor, bem como a adoção de um processo mais eficiente de triagem de propostas de fornecedores, promovendo a otimização do serviço de procurement do Grupo.

Ainda na gestão da cadeia de valor, o Grupo tem vindo a trabalhar no processo de consolidação e centralização dos processos de compras, na gestão e consolidação de fornecedores, e na avaliação semestral visando a otimização das propostas e a melhoria do serviço prestado.

Gestão do património imobiliário

O Grupo Fidelidade tem como premissa da sua estratégia no setor imobiliário nacional a otimização contínua do portfólio e o apoio ao negócio do Grupo. No contexto da reconfiguração do perfil do portfólio imobiliário do Grupo, iniciou-se a venda seletiva de ativos que não se enquadram neste perfil, estando também em curso projetos de reabilitação de relevância. Em simultâneo, estão a decorrer projetos de apoio à rede comercial, com a execução e coordenação das obras de renovação das agências da Fidelidade e com o programa de abertura de novas lojas franchisadas, bem como várias obras de renovação nos edifícios centrais da Fidelidade.



A middle-aged man with grey hair and glasses, wearing a dark suit, white shirt, and patterned tie. He has his arms crossed and is wearing a watch on his left wrist. The background is a solid red color.

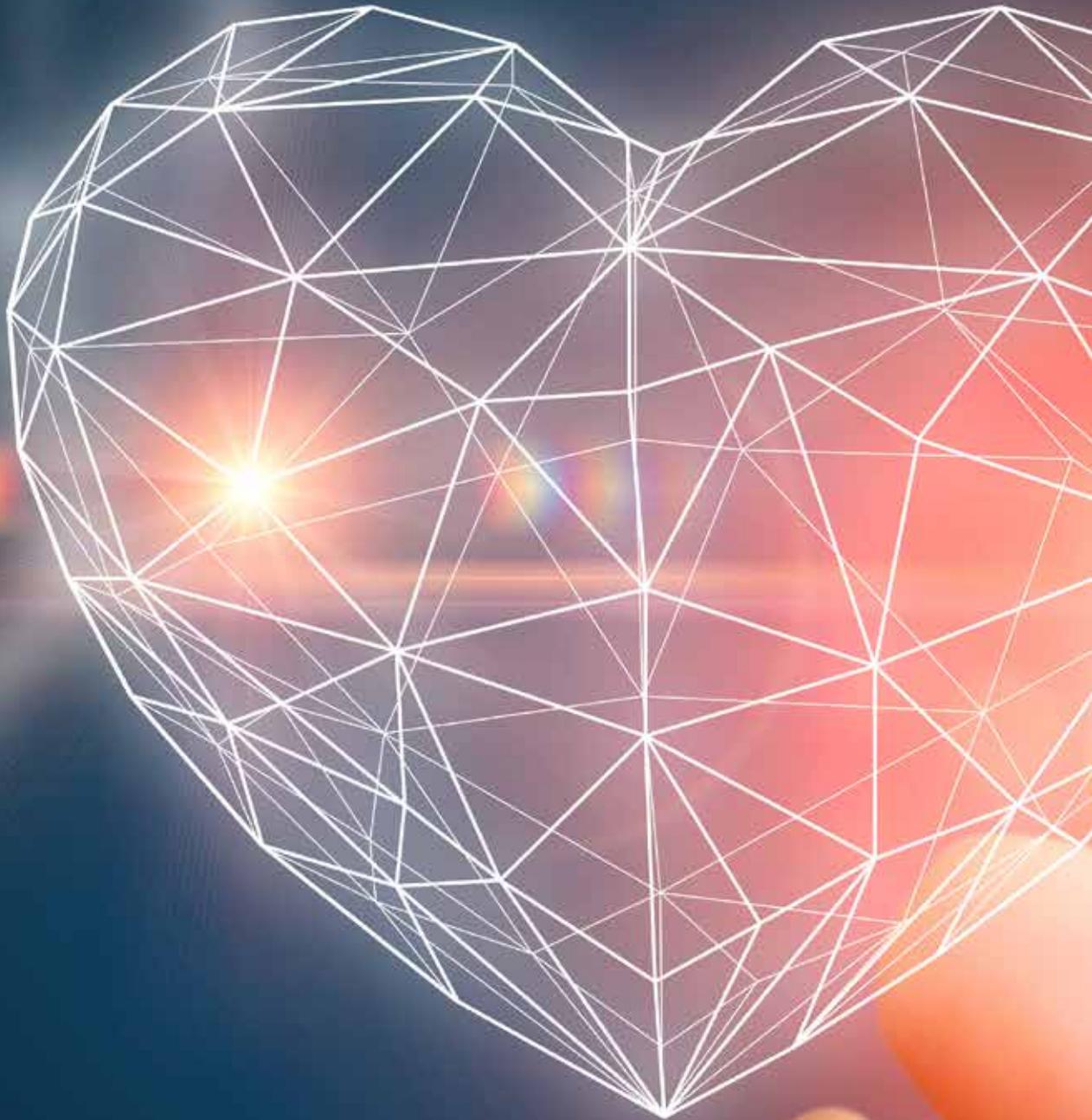
“

*As novas exigências
regulatórias
conduziram à reflexão
estratégica da política
de investimentos do
Grupo*

As novas exigências regulatórias conduziram à reflexão estratégica da política de investimentos do Grupo, tendo-se traduzido numa reconfiguração do perfil do seu portfólio imobiliário, gerido pela Fidelidade Property, tendo como objetivo maximizar o retorno dos investimentos e de reforçar a sua capacidade de atuação no mercado.

Miguel Santana, Administrador Fidelidade Property

Preparar

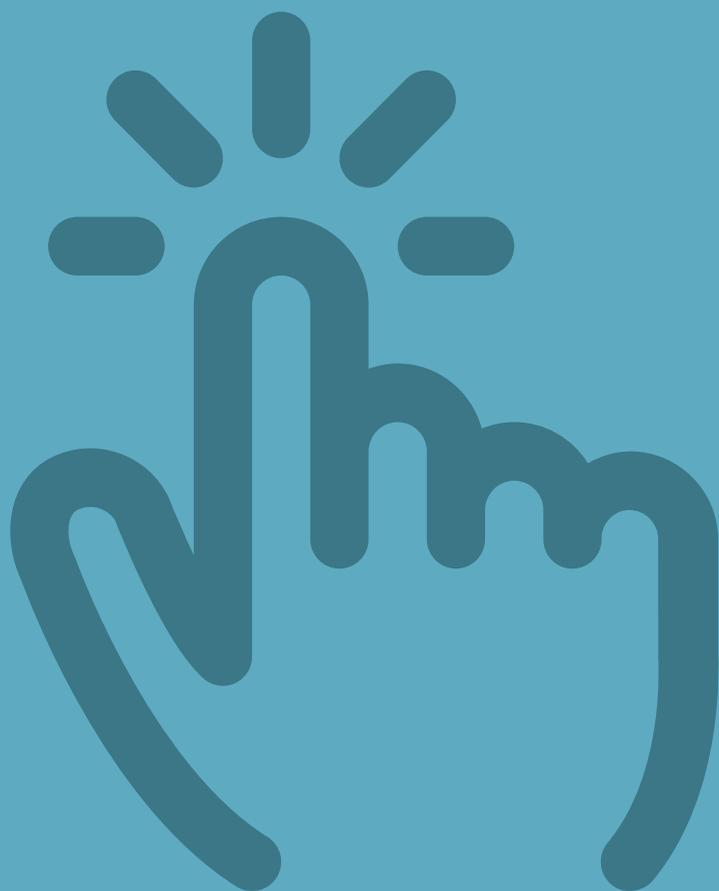




e Envolver

PREPARAR E ENVOLVER

A equipa do futuro é necessariamente diferente da equipa que existe hoje; o profissionalismo e a dedicação serão os mesmos. Essas são as premissas do caminho que está a ser trilhado para lá chegar.



Equipa do Futuro

Reconhecer o talento e promover a meritocracia



A ambição de sustentabilidade e crescimento do Grupo Fidelidade obriga as suas empresas a responder de forma ágil, eficaz e criativa aos desafios que se colocam atualmente na sociedade global e digital.

Essa necessidade conduz necessariamente a uma avaliação permanente da adequação das competências e aptidões dos seus recursos humanos e a um esforço de adaptação às necessidades seja através de formação, rotação, reconversão ou mesmo através da incorporação de novas áreas de conhecimento mais específicas.

Também a forma de trabalhar teve de reconfigurar-se, assumindo um modelo de projeto transversal, colaborativo e multidisciplinar com objetivos e responsabilização bem definidos e uma monitorização sistemática dos resultados.

A existência de equipas bem preparadas, informadas, motivadas e alinhadas em torno de objetivos comuns é um fator determinante para a coesão interna e o atingimento dos objetivos estratégicos de negócio.

Novo Modelo de Gestão de Talento – Projeto Fyouture

Em 2017, teve lugar o processo que envolveu e formou **3.177 colaboradores** no novo modelo de gestão de talento – Projeto Fyouture. Este modelo incorpora uma nova avaliação de desempenho e aposta de forma clara no feedback como ferramenta de desenvolvimento pessoal e profissional.

Os seus princípios base são:

- Universalidade: aplicável a todos os colaboradores e abrangendo todos os níveis organizacionais
 - Simplicidade e Coerência: modelo único e transversal, com regras simples, claras e uniformes e implementado através de um sistema informático de fácil utilização
 - Meritocracia e Diferenciação: reconhecer os que mais contribuem para os resultados, através da definição de objetivos individuais para todos os colaboradores, alinhados com a ambição de cada Direção/Empresa e Grupo Fidelidade
- Compromisso e Alinhamento: assegurar o compromisso dos colaboradores e o alinhamento e convergência transversal de esforços com o ciclo de negócio, os objetivos e os valores do Grupo.

Este modelo promove uma cultura orientada para os resultados individuais, assente em três pilares: Performance - resultados individuais e da empresa, objetivos quantitativos e qualitativos; Desenvolvimento - avaliação de 90º e 360º, para apoiar o desenvolvimento de cada pessoa; Potencial – visa sinalizar os colaboradores com maior potencial e preparar planos de sucessão (a iniciar em 2019).

De realçar que todos os colaboradores foram formados no novo modelo, nos seus papéis de avaliadores e avaliados. Cada direção identificou um agente facilitador do modelo que esclarece eventuais dúvidas e orienta os restantes colegas. Foram ainda criadas sessões de speed coach para, neste ano de arranque, ajudar os colaboradores na definição dos objetivos, para a qual contribuiu também uma biblioteca de objetivos sobre os quais as pessoas podem construir e especificar os seus objetivos individuais.

O fim do ano de 2017 e início de 2018 fica marcado pelo lançamento de um conjunto de modelos que permitem a gestão integrada das nossas Pessoas. O processo de transformação que vivemos internamente exige o desenvolvimento de novas competências na Organização. Precisamos, por um lado, de criar uma cultura de resultados e de responsabilização e, por outro, de fazer uma aposta clara no desenvolvimento das nossas Pessoas.

O desenho do Modelo de Funções (JFM - Job Family Model) foi o primeiro marco na construção do modelo integrado de Gestão de Pessoas. O JFM resulta num mapa de funções organizadas, através de uma arquitetura constituída por famílias e subfamílias funcionais (que agrupam o conjunto de funções cuja natureza das atividades é similar) e por grupos funcionais (que agrupa o conjunto de funções pela sua complexidade, autonomia e responsabilidade e consequente impacto para a consecução da estratégia da Organização). Este modelo não só possibilita clarificar responsabilidades como constitui o primeiro passo para a configuração de percursos naturais de carreira que podem ser seguidos no grupo.

Quase em simultâneo, lançou-se o novo modelo de desenvolvimento das nossas Pessoas. O FYOUTURE é um instrumento construído para apoiar e orientar o desempenho e desenvolvimento de cada um, clarificando responsabilidades e contributos do colaborador para os resultados da empresa, apoiando assim a implementação da estratégia e cultura desejada.

Em todo este processo, o pontapé de saída foi comunicar o novo modelo de funções, Job Family Model. Este novo modelo teve na sua base a intervenção de muitas Pessoas: DPE, responsáveis das empresas e direções, colaboradores e seus representantes. Com os responsáveis diretos das funções clarificou-se o mapa de funções e revisitaram-se as atribuições de cada função. As famílias funcionais estão agora mais claras, o que permite perceber que conhecimentos e competências são necessárias assegurar para a missão da função se cumprir. É o primeiro passo para identificar percursos de mobilidade e carreiras e, conhecendo as nossas Pessoas, desenvolvê-las para os desafios futuros. É o primeiro passo de outros que estão agora a ser desenvolvidos como o fecho e a publicação dos novos descritivos e patamares de funções.

Este modelo permite “olhar” para as funções de forma transversal no grupo. Integrado com as funções, lançou-se a nova forma de avaliar e desenvolver quem as garante: as Pessoas. Estamos ainda no início do lançamento do novo modelo de gestão de talento do grupo Fidelidade, uma espécie de ano zero de um processo que se quer transformador e global, mas já se pode fazer um balanço desta primeira fase do FYOUTURE. Começámos por lançar o pilar da Performance – que pretende diferenciar a performance individual e de equipa, reconhecendo os que mais contribuem para os resultados.

No seu momento inicial, o FYOUTURE traz uma novidade: a autoproposta de objetivos. Esta fase pretende promover o envolvimento do colaborador na definição dos seus objetivos anuais e na clarificação da forma como o seu trabalho contribui para a consecução dos resultados da sua direção/ empresa e do Grupo. É um modelo que dá espaço às Pessoas, responsabilizando-as, para pensarem como é que individualmente podem contribuir para os objetivos da sua direção e da empresa de forma positiva.

O segundo pilar deste modelo FYOUTURE – “FIDme” – visa o desenvolvimento das competências dentro da organização – baseia-se num processo não só de feedback, mas acima de tudo de feedforward. Um processo tão rico como este precisa do envolvimento de todos. Foi por isso que o lançamento do FYOUTURE começou com ações de formação para a totalidade do universo Fidelidade em Portugal, incluindo a participação ativa de mais de 3 mil Pessoas e está já planeada a segunda fase desta formação, também desta vez para todos os colaboradores com vista a reforçar a importância de saber dar, receber e pedir feedback.

A separação entre objetivos e competências é uma das maiores virtudes deste modelo porque cria foco para avaliar objetivos e resultados, foco na avaliação de como as Pessoas estão a contribuir para esses resultados e foco em como as nossas Pessoas podem melhorar do ponto de vista comportamental para um melhor desempenho.

O sucesso do FYOUTURE assenta na confiança, na transparência, na partilha e na proximidade entre avaliador e avaliado. Se as relações forem de confiança será muito fácil conseguir compromissos.

Joana Queiroz Ribeiro, Diretora Direção Pessoas e Organização da Fidelidade

“

*O sucesso do FYOUTURE
assenta na confiança,
na transparência,
na partilha e na
proximidade entre
avaliador e avaliado*



Em 2017 foram implementadas diversas medidas e realizadas ações transversais de desenvolvimento dos colaboradores do Grupo Fidelidade, dando continuidade ao propósito de preparação da equipa. Destacam-se a gestão do desempenho (a propósito do projeto Fyouture), os temas comerciais, o inglês e o leadership. De referir ainda a Plataforma mlearning, com 1.086 utilizadores registados, 6 cursos abertos e 655 concursos de pergunta e resposta (quizzes) concluídos.

Foi dada continuidade ao Programa de Trainees e realizada uma 1.ª edição do Programa de Mentoring, segundo o qual o grupo sub 30, novo na empresa, pode ter acompanhamento e integração por pessoas que estão há mais tempo. A 1.ª edição teve 50 mentores e 50 mentees. Está já em preparação uma 2.ª edição deste programa.



De olhos postos no desenvolvimento da cultura do Grupo e na melhoria da comunicação, destacam-se duas iniciativas desenhadas para responder às expectativas dos colaboradores: o FidExperience e o FidTalk. Na origem destas iniciativas está o feedback como princípio para criar os laços de confiança e agilizar a forma da organização gerir e gerar momentos de comunicação e partilha.

FIDBACK é o estudo de engagement e clima social do Grupo Fidelidade, cujo principal objetivo é identificar as temáticas que os colaboradores consideram positivas e as que devem ser melhoradas na organização. No estudo realizado em 2015, identificaram-se cinco eixos de melhoria, entre os quais o desenvolvimento da cultura e a melhoria da comunicação no Grupo.

Conhecer outras realidades, cá dentro

O FidExperience é uma iniciativa que dá a oportunidade aos colaboradores do Grupo Fidelidade de conhecerem uma realidade diferente, passando 1 a 2 dias noutra área ou empresa do Grupo. O principal objetivo é permitir que as equipas conheçam melhor outras áreas e funções, através de uma troca de local de trabalho. O projeto teve lugar a nível nacional e foi muito bem-recebido, tendo já contado com duas edições. 179 pessoas trocaram de local de trabalho em 2017, entre as quais 98% avaliaram a experiência como Positiva/Muito Positiva e 97% afirmou que repetiria a experiência.

Conversar com o Presidente, à mesa do pequeno-almoço

Conhecer a estratégia da empresa pode não dispensar uma conversa mais informal com a gestão de topo. É o que pensam os 118 colaboradores e todos os que se candidataram em 2017 para se juntarem ao Presidente do Grupo Fidelidade durante um pequeno-almoço, no âmbito da iniciativa FidTalk. As filas de espera têm confirmado o interesse pela iniciativa, que tem permitido aos colaboradores colocar as questões que entendem sobre temas atuais e futuros sobre a vida da organização e, ao Presidente, esclarecer e divulgar, sublinhando as tendências do mercado, os desafios do mundo digital e a visão de futuro para uma empresa como a Fidelidade.



Atrair talentos

A presença em 9 feiras de emprego reforçou o trabalho de employer branding junto das universidades. Estas presenças incentivaram também a participação no PitchBootCamp, que conta com cada vez mais adesão. Esta estratégia de uma maior presença nas universidades reforça a visão da empresa no sentido de se tornar mais interessante junto dos jovens que estão prestes a entrar no mercado de trabalho.

Cultura

Be Fidelidade

A coesão, a transversalidade e o envolvimento são elementos chave dos valores e da cultura Be Fidelidade

Newsletter Be Fidelidade, Newsletter Inovação e Intranet

De entre o conjunto de novas ferramentas que têm sido criadas para que as iniciativas do Grupo sejam divulgadas de forma transversal a todas as equipas, empresas e geografias, é de destacar a newsletter quinzenal Be Fidelidade, que teve o seu primeiro número em fevereiro de 2017. Esta newsletter aborda temas relacionados com as principais tendências sociais e culturais que se observam no mundo, os acontecimentos e iniciativas importantes na vida do Grupo e sobre as pessoas e as áreas que os levam a cabo.

Também em 2017 foi publicada a primeira edição da newsletter Inovação que contou com 30 edições, 88 artigos, mais 17 mil visualizações e 31 colaboradores que contribuíram com artigos. A newsletter Inovação disponibilizou aos colaboradores que a subscreveram um resumo de conteúdos relevantes sobre tendências do consumidor, novas tecnologias, abordagens disruptivas ao setor segurador, startups inovadoras, bem como também o Fidelidade Updates, que visava dar visibilidade a projetos inovadores do Grupo Fidelidade. No futuro, estas duas newsletters serão fundidas numa única comunicação com os colaboradores, mas sistemática e convergente.

A nova intranet constitui um novo canal de comunicação interna acessível aos colaboradores de todas as empresas do Grupo que visa oferecer um ambiente de trabalho corporativo e envolver as pessoas em torno de objetivos comuns. Na intranet é publicada toda a informação relevante de um ponto de vista da organização e da vida das empresas incluindo a estrutura organizacional, oferta de produtos e serviços, oportunidades de mobilidade interna, iniciativas, notícias internas e do sector. Estão ainda disponíveis funcionalidades que permitem aos colaboradores a gestão da sua informação e de documentação pessoal como o acesso aos recibos de vencimento ao plano de formação e à área de gestão de desempenho.

ITALK

O ITALK é um concurso interno que promove o desenvolvimento e partilha de ideias sobre novos produtos ou iniciativas. É organizado conjuntamente pelas Direções de Marketing, Pessoas e Organização, e Gabinete de Responsabilidade Social. Constitui-se como um espaço aberto a todos os colaboradores, independentemente da área a que pertençam ou da função que desempenham, e pretende estimular a participação e reconhecer o talento e a vontade de contribuir para o sucesso da empresa, promovendo a inovação interna.

Em 2017, para além área do site onde todos os colaboradores podiam divulgar e conhecer as ideias propostas, , fazer “Gosto” e partilhar, foi criada uma classificação por empresa e direção para destacar as mais inovadoras. Foram partilhados conhecimentos, ferramentas e boas práticas de inovação, através de Workshops filmados e disponibilizados a todos. Os finalistas receberam formação para aperfeiçoarem as suas propostas e tornarem implementáveis, e prepararem uma apresentação persuasiva (pitch) com especialistas em start-ups. Em 2017 foram recebidas 48 candidaturas ao concurso de ideias, e foram premiadas três das ideias finalistas por um Júri composto pelo Presidente da Comissão Executiva, membros da Administração e das Direções das Áreas a Concurso.

Workplace

As estruturas e os edifícios de trabalho do Grupo estão a ser alvo de melhorias, tais como a criação de espaços de refeitório (Calhariz e Malhoa) ou a mudança do serviço prestado ao nível das refeições. Estas medidas visam a melhoria das condições do local de trabalho e o bem-estar dos colaboradores.

Ferramentas

Em matéria de gestão interna, o foco nos colaboradores tem identificado oportunidades de criação de ferramentas e funcionalidades para simplificar a relação com a empresa e agilizar os processos. Algumas dessas funcionalidades permitem que os colaboradores tratem de assuntos de forma direta e rápida, através de ferramentas de self service e da automatização de uma série de serviços. Também o horário de atendimento aos colaboradores é hoje mais alargado, facilitando o contacto e a satisfação das suas solicitações.

No âmbito da certificação Empresa Familiarmente Responsável (EFR) da Fidelidade Assistance, é realizado anualmente um inquérito aos colaboradores, de forma a aferir o conhecimento e satisfação dos mesmos com as medidas de conciliação da vida profissional e pessoal implementadas na empresa.

Em 2017 verificou-se que os colaboradores conhecem e utilizam as medidas, tendo 92% afirmado estar satisfeito com essas iniciativas.

No ranking de medidas mais votadas, com satisfação acima dos 95% encontram-se:

- Pequeno-almoço no local de trabalho: são organizadas sessões de pequeno-almoço convívio entre colaboradores e Administrador Delegado. Desta forma, fomenta-se informalmente o contacto de colaboradores com a Comissão Executiva da Fidelidade Assistance.
- Transporte em dias de greve: são organizados transporte em táxi, de ida e regresso ao domicílio, nos dias de greve dos transportes públicos, para os colaboradores que comprovadamente utilizem esses meios de transporte no dia-a-dia.

Também muito valorizada é a Festa de Natal, em que os filhos dos colaboradores são convidados a conhecer a empresa, num dia de partilha onde tem também lugar o almoço de Natal da empresa.

Apoiar de forma personalizada os colaboradores em situação de manifesta necessidade ou carência, como sobre-endividamento, problemas familiares, doenças graves, entre outros, é a missão do NOS – Apoio Social.

No Grupo Fidelidade, e no âmbito da proteção e do bem-estar dos colaboradores e familiares em situação de necessidade e/ou carência, teve continuidade o programa de apoio NOS. Destaca-se nos últimos dois anos a extensão do NOS aos pré-reformados e reformados do Grupo.

61
Pedidos de apoio em 2017,
mais 20% face a 2016

O NOS já apoiou cerca de
300 colaboradores.

São quatro as áreas de intervenção deste programa:

- Apoio social: aos próprios e à família, em situações de crise na família, na criação de soluções de ajuda sociofamiliar, no âmbito das dependências, da violência doméstica e da doença mental.
- Apoio financeiro: sobre-endividamento e gestão do orçamento familiar em parceria com a DECO.
- Apoio jurídico: aconselhamento jurídico e parceria com escritórios de advogados para representação de colaboradores.
- Apoio psicológico: encaminhamento de colaboradores e desenvolvimento de uma rede de psicólogos a nível nacional para encaminhamento de colaboradores e familiares.

Com o intuito de obter as melhores soluções para os problemas identificados, têm sido estabelecidas diversas parcerias, quer internamente junto das empresas do grupo, quer externamente junto de entidades especializadas. Para cada pedido, a solução de atuação é encontrada com confidencialidade absoluta.

ESTAMOS AQUI, SEMPRE.

NÓS - Programa de Apoio Social está sempre pronto para o(a) apoiar nas questões jurídicas, financeiras, familiares e/ou sociais, de forma direta e confidencial. Sempre ao seu lado quando mais precisa. Conte connosco!

Sónia Marianinho: Tlm.: 935016371 / Ext.: 666287 / nos@fidelidade.pt

Fortalecer a Sociedade

A person wearing a dark suit and a white shirt is riding a bicycle. The person is seen from the waist down, with their hands on the handlebars and feet on the pedals. The bicycle is a dark-colored road bike. The background is a modern building with large glass windows, reflecting the sky. The lighting is bright, suggesting a sunny day. The overall image conveys a sense of movement and modernity.



à nossa volta

FORTALECER A SOCIEDADE À NOSSA VOLTA

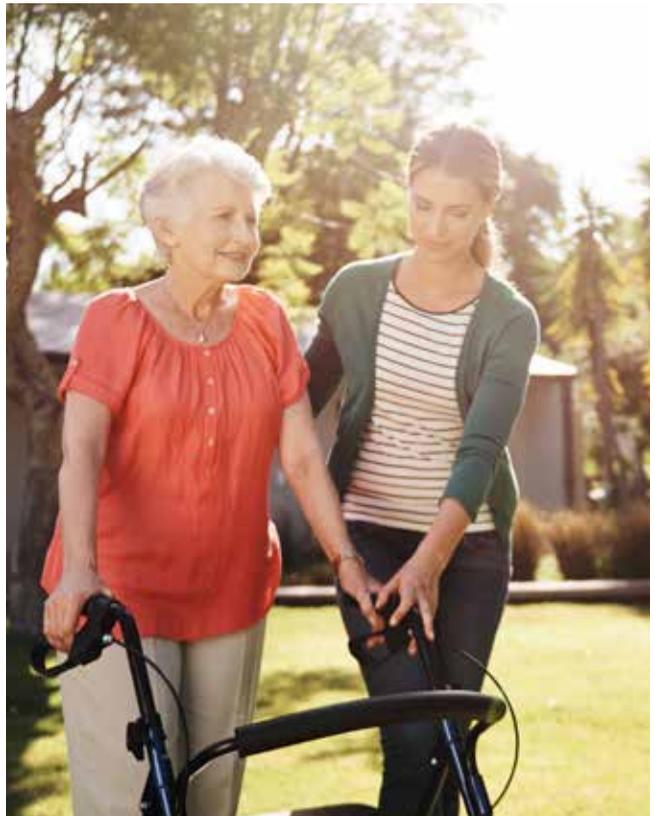
Fidelidade Comunidade é a materialização do compromisso social e solidário da Fidelidade com as comunidades onde está inserida. Porque podemos ir mais longe. Porque podemos ter mais e melhor impacto. Porque queremos fortalecer a sociedade a que pertencemos.

Parceiros da Economia Social

O papel social do Grupo Fidelidade foi alvo de uma reflexão e reestruturação, com o objetivo de otimizar o impacto junto da comunidade. No âmbito do Programa Fidelidade Comunidade, estas empresas adotaram uma estratégia que assenta prioritariamente no desenvolvimento de soluções que, além de serem relevantes para o desenvolvimento do negócio, permitem também responder a questões de interesse nacional e a situações que podem provocar grandes desigualdades sociais, com impacto ao nível da vulnerabilidade das populações.

Hoje, a atuação social da empresa está apostada em temas que, pela natureza da atividade seguradora, devem orientar grande parte das iniciativas: acompanhamento e reintegração de pessoas que sofreram acidentes graves; educação e literacia financeira; empreendedorismo, pobreza e exclusão social; saúde e estilos de vida saudáveis.

A resposta às necessidades da sociedade tem merecido a nossa maior atenção, pela importância de melhorar as ferramentas que usamos para responder aos diversos pedidos. O Prémio Fidelidade Comunidade é, sem dúvida, um destaque do ano de 2017, na medida em que pela primeira vez a empresa desenvolveu e comunicou externamente um projeto de apoio à comunidade, cujos resultados muito nos orgulham e nos motivam a melhorar no futuro.



Prémio Fidelidade Comunidade

Integrado no Programa de Responsabilidade Social e assente no compromisso de apoiar continuamente a comunidade, o Prémio Fidelidade Comunidade, no valor total de 500 mil euros, pretende contribuir financeiramente para instituições que promovam a inclusão social e a prevenção na saúde - áreas que correspondem à essência da atividade do Grupo Fidelidade.

Com a missão de promover o fortalecimento do terceiro setor, o Prémio organiza a resposta a pedidos das entidades sociais com critérios objetivos, foco de atuação, seguimento e avaliação das candidaturas selecionadas. Trata-se de uma iniciativa abrangência nacional, à qual pessoas coletivas de direito privado se podem candidatar a dois tipos de apoio financeiro: um para os seus projetos e o outro, mais inovador, para a sua eficiência organizacional e desenvolvimento.

Na sua 1ª edição, o Prémio Fidelidade Comunidade ultrapassou todas as expectativas tendo recebido 580 candidaturas para as categorias de empregabilidade de pessoas vulneráveis, deficiência e/ou incapacidade permanente, envelhecimento ativo e estilos de vida saudáveis. Durante um mês as instituições puderam candidatar-se aos dois tipos de apoio financeiro.

A apreciação das candidaturas considerou a eficácia das soluções propostas, as parcerias, a incorporação de processos de monitorização e avaliação, a identificação dos riscos, bem como a qualidade técnica da candidatura apresentada. Neste processo de análise interveio, para além da equipa da Fidelidade, um Júri formado por pessoas com notoriedade e competência e reconhecidas em cada área de intervenção do Prémio, entre as quais se encontra também o Presidente do Conselho de Administração do Grupo Fidelidade, Jorge Magalhães Correia.

Finda a análise e o período de negociação com as entidades finalistas, foram atribuídos os prémios aos vencedores e iniciado o processo de monitorização.



Alguns resultados da 1.ª edição:

- 580 candidaturas recebidas
- 73% de candidaturas para apoio a projetos das organizações, das quais 48% na área de inclusão social e 52% na área da prevenção da saúde.
- 27% de candidaturas para apoio à sustentabilidade das organizações, das quais 55% na área de inclusão social e 45% na área da prevenção da saúde.
- 21 entidades vencedoras.

Dentro do espírito de envolver toda a comunidade do Grupo Fidelidade, os colaboradores e os parceiros de negócio foram convidados a participar, votando no vencedor da sua preferência, para atribuição de uma menção especial.

Aquando da entrega oficial de prémios da 1.ª edição foi lançada a 2.ª edição.

Toda a informação sobre o Prémio Fidelidade Comunidade em www.premio.fidelidadecomunidade.pt

Os resultados da 1ª edição do Prémio foram motivo particular de orgulho para nós – tivemos quase 600 candidaturas vindas de todo o país com maior número vindas do Norte e de Lisboa e Vale do Tejo.

Entre os vencedores foram distinguidos projetos que apostam na capacitação das pessoas com deficiência e com doença mental e projetos educativos para sensibilização da comunidade escolar em temáticas como a alimentação, a higiene oral e a educação pela arte. Na área da Prevenção na Saúde foram distinguidos projetos que apostam na prevenção de doenças degenerativas e na prestação de cuidados de saúde na área da deficiência e saúde mental.

Este resultado diz-nos várias coisas: foram bem identificadas as áreas mais sensíveis do nosso país, a notícia do Prémio chegou a todo o lado e, finalmente, que se faz muito bom trabalho por esse Portugal fora!

Além disso, estamos particularmente satisfeitos com o potencial contributo que o Prémio pode ter na sustentabilidade das entidades sociais. Propusemo-nos financiar iniciativas que permitem melhorar a eficiência e a capacidade de resposta das entidades nas suas áreas de atuação e esperamos conseguir apoiá-las neste sentido. E é também aqui que queremos fazer a diferença!

O Prémio é apenas o começo de uma relação regular que pretendemos estabelecer entre a Fidelidade e as entidades vencedoras. Perceber o que as entidades necessitam e prestar serviço de voluntariado de competências é o que pretendemos começar já a fazer.

Para a Fidelidade, o Prémio é também extremamente relevante para a responsabilidade social do Grupo porque simboliza de algum modo um processo de evolução na forma como encaramos e gerimos a filantropia na Fidelidade. Estamos a apostar numa filantropia mais estratégica e focada no investimento a médio-longo prazo.

Ana Fontoura, Diretora do Gabinete de RS do Grupo Fidelidade

“

O Prémio é apenas o começo de uma relação regular que pretendemos estabelecer entre a Fidelidade e as entidades vencedoras





Com a atribuição do “Prémio Especial”, a Liga dos Pequeninos, irá aumentar o número de beneficiários do projeto e adquirir mais material que permitirá melhorar a intervenção Snoezelen. Este prémio possibilitará, ainda, fortalecer a nossa atividade na área da prevenção na saúde e inclusão social, através da diminuição de diferenças na acessibilidade a metodologias diferenciadas (intervenção Snoezelen) que promovem a melhoria da qualidade de vida de crianças/jovens/famílias com necessidades educativas especiais e/ou outros handicaps.

Isabel Maia, Presidente da Liga dos Pequeninos, instituição vencedora da 1ª Edição e do Prémio Especial Parceiros de Negócio



O apoio da Fidelidade ao projeto “Oferece a tua mão” vai permitir à Patient Innovation chegar a mais pessoas. O objetivo é fazer com que doentes e cuidadores beneficiem de soluções inovadoras criadas por outros doentes e cuidadores para lidar com os seus problemas de saúde. Este projeto pretende facilitar a partilha de próteses impressas em 3D com crianças que delas necessitem, e capacitar voluntários em todo o país para a criação de próteses em 3D, de modo a que estas cheguem a mais pessoas.

Equipa da Patient Innovation, instituição vencedora da 1ª Edição e do Prémio Especial Colaboradores



O Prémio Fidelidade Comunidade, instituído em 2017 pelo Grupo Fidelidade, é mais um sinal da sua ousadia estratégica, alinhada com o seu tempo e com o futuro. Com este Prémio, o Grupo Fidelidade consolida a sua posição como referencial de filantropia estratégica, parceiro da ação e da inovação social de base comunitária, apoiando e acompanhando as organizações da Economia Social na sua incansável missão de gerar bem-estar coletivo e promover o desenvolvimento humano. Um Grupo comprometido. Um Prémio diferenciado. Uma sociedade vibrante. Um futuro melhor. Agradeço esta iniciativa como membro do júri, como parceiro do Grupo Fidelidade, mas sobretudo como cidadão.

Filipe Almeida, Membro do Júri do Prémio Fidelidade Comunidade, 1.^a Edição

Voluntariado empresarial

O programa de voluntariado empresarial do Grupo Fidelidade foi revisto, em alinhamento com a nova visão do Fidelidade Comunidade. Em 2018, a sua orientação já corresponderá a este alinhamento, não só em matéria de temas, mas também de opções de iniciativas. Pretende-se criar sinergias entre as iniciativas da bolsa e o Prémio Fidelidade Comunidade.

Bolsa de voluntariado empresarial

Em 2017, permaneceu o investimento na bolsa de voluntariado empresarial, num total de 925 euros investidos e 795 horas de voluntariado dos colaboradores. Num total, foram apoiadas 143 instituições.

143 colaboradores participaram em iniciativas de voluntariado, um aumento de 19% face ao ano de 2016.

Colaboradores chamados a participar

A OK! teleseguros participou na edição de 2017 do GIRO (GRACE, Intervir, Recuperar e Organizar), a maior iniciativa de voluntariado corporativo a nível nacional organizada pelo GRACE. Esta edição teve como missão limpar e replantar sete zonas de paisagem protegida.



Solidariedade

À semelhança do programa de voluntariado empresarial, também a atribuição de donativos não elegíveis para o Prémio Fidelidade Comunidade foi revista, de forma a garantir o alinhamento dos critérios e sistematizar o processo de decisão do apoio. Até ao final de 2018, este novo processo será finalizado e entrará em funcionamento, fomentando uma maior transparência da política do Grupo nesta matéria.

Participação em diversas iniciativas de carácter solidário

A OK! teleseguros deu continuidade a ações solidárias, envolvendo também os colaboradores em algumas dessas iniciativas. O Instituto do Coração, a Operação Nariz Vermelho, a Associação Portuguesa de Portadores de Trissomia 21, a Associação Passo Positivo, a Academia do Johnson e a Acreditar são algumas das entidades do setor social com quem a empresa estabeleceu parcerias em 2017.

Ação de Natal Pé de Meia

No âmbito da ação de Natal Pé de Meia, o Grupo Fidelidade apoiou a Associação de Pais 21, com os primeiros 200 Kit21, kits escolares para pais, alunos, professores e auxiliares sobre como tratar, conviver e ensinar uma criança com trissomia 21, promovendo a integração e sucesso escolar destas crianças. Com a parceria da Direção-Geral da Educação, os kits vão ser adaptados e distribuídos por escolas em todo o país. De destacar igualmente, a aquisição de uma carrinha móvel destinada a lojinha ambulante para angariação de fundos pela Operação Nariz Vermelho, que apenas foi possível com o contributo do Grupo Fidelidade angariado no âmbito da ação de Natal Pé de Meia em 2016.

Clube do Livro na intranet

Foi criado um Clube do Livro na intranet com proposta de um tema mensal e sugestões de livros por tema, com uma rubrica "O livro da minha vida" com vista a promover a leitura e cultura. Este Clube tem ainda uma vertente solidária consubstanciada na loja virtual. A loja virtual conta com livros da Déjà Lu que é uma livraria de "livros já lidos", cujas receitas revertem para a Associação Portuguesa de Portadores de Trissomia 21.

Recolha de livros e jogos para Moçambique

A pedido da Fidelidade Moçambique foi organizada uma ação de recolha solidária que resultou na angariação de cerca de 5.000 jogos e livros para distribuir pelas bibliotecas móveis e bibliotecas escolares em Moçambique.

Na memória de todos os portugueses estão gravados os trágicos acontecimentos ocorridos, primeiro em junho e depois novamente em outubro, quando incêndios de proporções inéditas devastaram a zona centro do país.

O ano de 2017 ficou marcado negativamente pelos incêndios, que registaram mais de 100 vítimas mortais e prejuízos materiais muito relevantes em áreas rurais e urbanas.

O Grupo Fidelidade respondeu com toda a prontidão e eficácia colocando no terreno ao serviço dos seus clientes e das populações os meios de emergência mais adequados. Em complemento à presença no local, foi criada uma linha telefónica dedicada para o atendimento de pedidos relacionados com estes sinistros. O Centro de Contacto em Évora foi fundamental para assegurar a abertura dos processos e o contacto com clientes, mediadores e peritos.

Foi desencadeado de imediato o processo de levantamento de danos com criação de dois centros de apoio ao trabalho dos peritos deslocados para o local e os processos de indemnização às famílias e empresas lesadas.

As empresas de seguros que operam em Portugal decidiram, em julho constituir um Fundo Especial de Solidariedade destinado a apoiar os feridos graves e as famílias das pessoas falecidas. Em outubro, aquando da segunda vaga de incêndios, foi decidido reforçar a dotação do fundo. No final do ano, e após um aturado trabalho conjunto por parte da Associação Portuguesa de Seguradores e que contou com a participação da Fidelidade e da ok! teleseguros, para analisar e decidir os processos de compensação, foram concluídos os trabalhos tendo sido atribuídas compensações no valor de 3.409 milhões de euros.

Estes acontecimentos serviram para uma reflexão interna sobre a importância de divulgar e esclarecer junto das populações os benefícios de estas disporem das coberturas adequadas e atualizadas para se protegerem face aos riscos a que se encontram expostas.

No âmbito deste Fundo, foram analisados 109 processos de vítimas falecidas e 25 processos de feridos graves, processos esses que vieram a ser instruídos por equipas experientes indicadas por algumas das associadas da APS e que, no terreno, contactaram diretamente todos os potenciais beneficiários do Fundo. No final, foram atribuídas compensações a 157 familiares de vítimas falecidas e a 25 feridos graves.

Empreendedorismo, Arte e Cultura

Incentivar novas ideias e negócios, incorporando-as na organização para a tornar mais rica e diversificada

Protechting 2.0: investir no futuro e desenvolver a sociedade

No início de 2017 foi lançada a 2.^a edição do Protechting, um programa conjunto da Fosun e Grupo Fidelidade para incentivar o empreendedorismo e a aceleração de startups, proporcionar o acesso a uma multiplicidade de projetos e recursos com potencial interesse e facilitar a incorporação na organização de novas ideias de negócio.

As principais áreas de interesse nesta edição foram a gestão de risco, os projetos na área da saúde e a prestação de serviços na área seguradora e financeira, através de software ou outras tecnologias. Concorreram 119 startups nacionais e internacionais de 33 países e os requisitos para a participação exigiam projetos com um modelo já comprovado e maturidade no negócio.

As equipas selecionadas, para além de terem recebido um conjunto de seguros, tiveram acesso a workshops e ao contacto com mentores nacionais e internacionais. As startups têm ainda a possibilidade de integrar o seu negócio no Grupo Fidelidade ou numa das empresas do Grupo Fosun. O vencedor do programa teve um prémio monetário no valor de dez mil euros.

A Bdeo, de Espanha, distinguiu-se com uma aplicação para simplificar o processo de peritagem, com a qual a participação dos danos de seguros automóvel e de habitação é feita em tempo real através de vídeo e fotografia, permitindo comunicar melhor e reduzir custos. A Visor.ai, um projeto português, demonstrou a capacidade de reduzir custos e melhorar o atendimento e relação com os clientes. A Amiko, de Itália, apresentou uma abordagem inovadora à doença respiratória através de uma plataforma digital, que permite prevenir e reduzir o número de episódios agudos, monitorizar as doenças, aumentar a adesão ao tratamento, otimizar os cuidados de saúde e reduzir custos.

Estes três projetos foram premiados com uma viagem à China, onde contactaram com alguns dos maiores investidores mundiais e participaram num roadshow e na final mundial do Protechting Innostar. A Bdeo conquistou o primeiro lugar nesta competição, evidenciando a qualidade do evento em Portugal.



Vivemos uma revolução nos estilos de vida, na política, na música e também no mundo dos negócios e na forma como vão ser as empresas do futuro. A Fidelidade faz parte disso. Este programa prova que a Fidelidade e a Fosun investem no futuro, em novas soluções e no desenvolvimento da sociedade.

Jorge Magalhães Correia, Presidente do Conselho de Administração da Fidelidade, na cerimónia de entrega dos prémios Proteching 2.0.



Marcar presença na Web Summit

Em novembro de 2017 decorreu em Lisboa a Web Summit. Neste evento, de grande relevância e atualidade na sociedade e no contexto da inovação e dos negócios, a Fosun e a Fidelidade promoveram a partilha de experiências e o networking entre startups, parceiros e investidores. A Fosun contou com dois oradores em representação do Grupo. Alex Gong, Senior Vice President & Global Partner do Grupo Fosun, apresentou a estratégia global da empresa no palco Startup University e Sally Zeng, Managing Director da Fosun Next Capital, participou num painel de discussão com o tema “How East is won: scaling into China”.



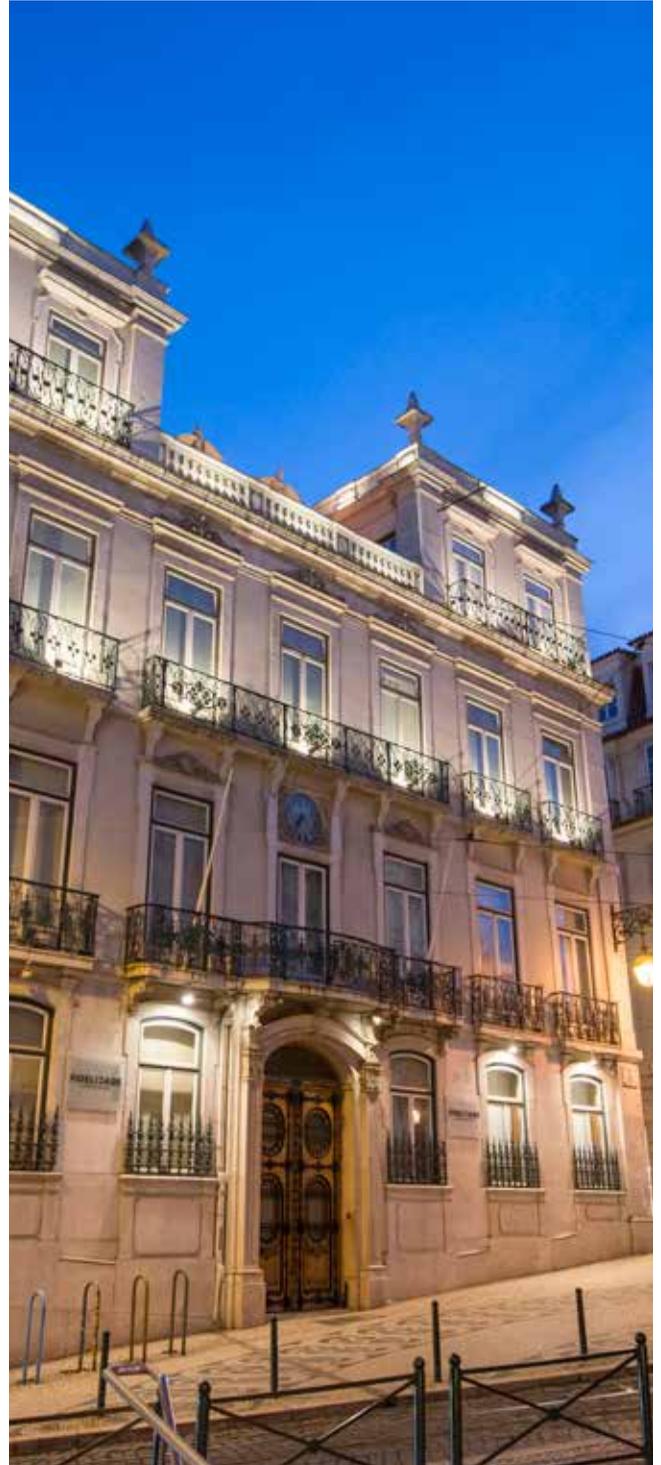
Acelerar carreiras com o Pitch Bootcamp

A missão do Pitch Bootcamp é o desenvolvimento de competências profissionais em jovens e a maior aproximação entre os mundos académico e empresarial. Os estudantes e jovens recém-diplomados, atentos à gestão da sua carreira, têm neste evento uma oportunidade para desenvolverem atitudes e estratégias eficazes para abordar as empresas e destacar as suas qualidades suscetíveis de gerar valor no mercado. O Pitch Bootcamp foi organizado pelo Instituto Superior de Engenharia do Porto (ISEP), com o apoio da Fidelidade e de um conjunto de outras empresas e profissionais. Ao longo dos dois últimos anos, o Pitch Bootcamp ajudou a criar mais de 2.000 postos de trabalho. Esta iniciativa funciona, assim, como um autêntico acelerador de carreiras que aproxima empresas, instituições do Ensino Superior e talento jovem. Em 2017, a Fidelidade esteve presente em 12 edições.

Arte contemporânea: apoio a projetos e instituições de referência

Chiado8 Arte Contemporânea é um espaço de divulgação da arte contemporânea, localizado no Chiado em Lisboa, que fomenta a cultura e a arte promovendo exposições de artistas prestigiados. Em 2017, o Chiado8 recebeu mais de 5.200 visitantes e realizou três exposições de diferentes temáticas.

O Grupo Fidelidade contribui, ainda, com apoios diversos a instituições de referência como a Fundação de Serralves, Fundação Arpad Szenes Vieira da Silva e Atelier Museu Júlio Pomar.



Nós





no Mundo

NÓS NO MUNDO

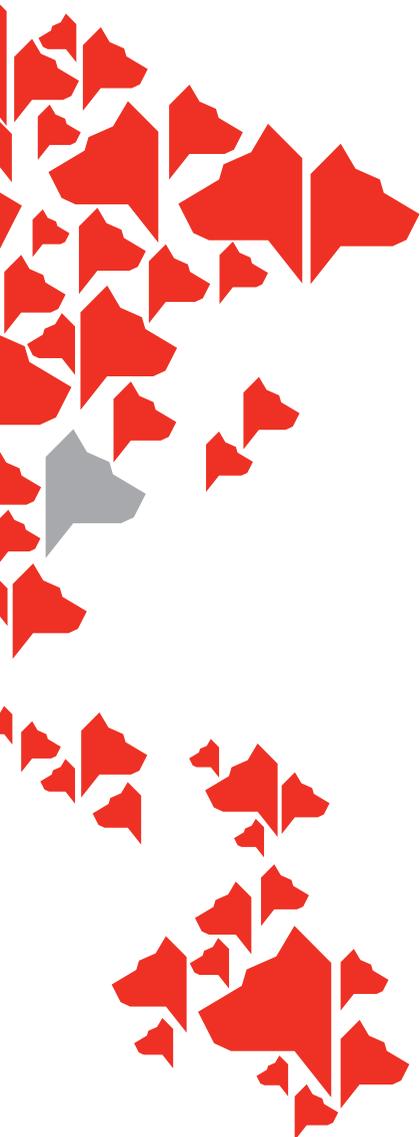
O negócio internacional representa para a área seguradora do Grupo Fidelidade um dos principais pilares para o crescimento sustentado e a concretização dos objetivos de médio e longo prazo. Uma oportunidade e uma prioridade, com a ambição de alcançar novas geografias, novos clientes e novos mercados, garantindo a sustentabilidade financeira e operacional de cada operação.

Onde estamos

O Grupo está presente em três continentes, (Europa, África e Ásia), através das suas sucursais em Espanha, França, Luxemburgo, Macau (ramos Vida) e Moçambique bem como de participações em empresas seguradoras nos casos da Fidelidade Angola, Garantia em Cabo Verde e Fidelidade Macau (ramos Não Vida).

Nas suas primeiras etapas, o processo de internacionalização do Grupo Fidelidade incidiu sobretudo nos mercados com os quais Portugal tinha maiores afinidades económicas, culturais e linguísticas. A partir de 2014, com a nova estrutura acionista, a comunidade chinesa assumiu também uma especial relevância no âmbito do desenvolvimento do negócio internacional.





Atendendo à diversidade de geografias e realidades, a abordagem em cada país passa por encontrar a resposta que melhor se adequa às comunidades e ao mercado através da disponibilização de produtos e soluções que vão ao encontro das suas necessidades concretas.

Em paralelo com esta preocupação de dar um cariz local a cada uma das operações internacionais é importante assinalar o lançamento, em 2017, de um modelo de governo corporativo de apoio a essas operações, que garante o correto alinhamento da atividade das sucursais e participadas com a estratégia global definida pelo Grupo. O objetivo é aproveitar e incorporar a experiência e os processos da casa mãe, como forma de aumentar a eficácia e eficiência, aproximar as equipas e facilitar a rotatividade de recursos humanos, garantindo desta forma a articulação e o sucesso das operações internacionais.

Em resumo, o Grupo Fidelidade considera a expansão internacional uma prioridade e uma oportunidade para o desenvolvimento e diversificação do seu negócio, apostando em novas geografias e acompanhando os seus clientes em novos mercados, tendo presente o rigoroso cumprimento de todos os critérios de sustentabilidade financeira e operacional.

A nossa presença no mundo

1995-1997	1999	2011	2014
ESPAÑA, FRANÇA E LUXEMBURGO <ul style="list-style-type: none">- A Fidelidade com o parceiro de internacionalização da CGD- Kick off das operações em Espanha, França e Luxemburgo	MACAU <ul style="list-style-type: none">- Início da operação em Macau, com a abertura de duas sucursais – Vida e Não Vida	ANGOLA <ul style="list-style-type: none">- Expansão para o continente africano, através de uma participação maioritária no capital social da seguradora Universal Seguros	MOÇAMBIQUE E CABO VERDE <ul style="list-style-type: none">- Aquisição de uma participação maioritária no capital social da Garantia – Companhia de Seguros de Cabo Verde, líder de mercado- Início da operação em Moçambique, com a abertura de duas sucursais – Vida e Não Vida

Algumas iniciativas – Casos de Cabo Verde e Moçambique

As iniciativas que a seguir se apresentam estão entre o leque de práticas já adotadas nestas geografias e representando muitas outras que irão ter lugar nas várias operações do Grupo fora de Portugal. Permitem ilustrar a grande proximidade entre as empresas e as comunidades e instituições locais com as quais partilham objetivos de proteção e bem-estar das populações e de fomento da cultura e das atividades empresariais.



Acontece em Cabo Verde, com a Garantia

SAÚDE E VIDA SAUDÁVEL

Feiras da Saúde

Para sensibilizar a população para os benefícios da saúde preventiva, a Garantia promoveu a realização de Feiras da Saúde na Cidade da Praia (Santiago) e no Mindelo (São Vicente). Nestas feiras são realizados testes de colesterol e de glicémia, entre outros.

Menos Álcool Mais Vida

A Garantia assinou um protocolo de parceria com a Presidência da República, através da qual se tornou num dos principais patrocinadores da Campanha “Menos Álcool mais Vida”. Tem como principal objetivo promover a redução do consumo de álcool e estimular um estilo de vida saudável.

CULTURA E DESPORTO

Festas 1º de Maio - Ilha do Fogo

A Garantia participou ativamente nas atividades culturais da histórica Casa das Bandeiras da Ilha do Fogo, por ocasião das festividades do 1º de Maio.

Apoio aos Tubarões Azuis

A companhia é parceira da Federação Cabo-verdiana de Futebol, apoiando assim as condições da prática deste desporto.

SEGURANÇA

V Edição - Semana Nacional de Prevenção e Segurança no Trabalho

A companhia foi uma vez mais uma das principais parceiras da Inspeção Geral do Trabalho na realização da Semana de Prevenção e Segurança no Trabalho, um evento que ocorre anualmente e que tem por finalidade alertar a população para a importância da segurança no trabalho.

PREVENÇÃO RODOVIÁRIA

Feiras de Prevenção Rodoviária

A Garantia patrocinou e participou ativamente nas Feiras de Prevenção e Segurança Rodoviárias, realizadas nas cidades da Praia, São Filipe e Assomada, que foram promovidas pela DGTR – Direção Geral de Transportes Rodoviários

Segurança Rodoviária Para Todos

A Garantia foi a principal parceira da ADECO (Associação Defesa do Consumidor) na concretização do projeto “Segurança Rodoviária para Todos”, através do qual foram ministradas em Santiago, São Vicente, Santo Antão e Sal ações de formação de boas práticas na condução.

SOLIDARIEDADE

Gala Beneficente de Natal

Uma vez mais, a empresa foi parceira da Fundação Infância Feliz na realização do evento Natal - Gala Beneficente, que tem como objetivo a recolha de fundos para proporcionar uma infância mais feliz a crianças carenciadas.

Campanha de Oferta de Kits Escolares

A Garantia é novamente parceira da FICASE (Fundação Cabo-verdiana de Ação Social Escolar) na distribuição de kits escolares a crianças carenciadas.

Empresas de Confiança

As empresas do Grupo Fidelidade foram distinguidas durante o ano de 2017 com inúmeros prémios atribuídos por entidades de relevo nas diversas áreas de atuação, reconhecendo a qualidade do trabalho, a capacidade de investir e empreender e a cultura de inovação e



PRÉMIOS E RECONHECIMENTOS

OK! TELESEGUROS

recebe Prémio nacional dos European Business Awards 2016/2017 na categoria de Inovação, a nível nacional

FIDELIDADE

distinguida como a Marca de Confiança 2017 na categoria de seguradoras (ramos Automóvel, Vida e Patrimoniais) das Selecções do Reader's Digest, pela 16ª vez consecutiva

MULTICARE

foi distinguida como a marca mais reputada, na categoria de seguros de saúde, pelo Marktest Reputation Index, com um índice de 64,75.

OK! TELESEGUROS

recebe Prémio "Marktest Reputation - melhor seguradora direta portuguesa"

FIDELIDADE

é Escolha do Consumidor pela terceira vez, a marca de eleição dos portugueses, baseando-se a escolha em valores como confiança e motivação.

FIDELIDADE

recebe o Prémio de "Melhor Grande Seguradora", nos ramos Vida e Não Vida, na categoria Banca e Seguros, pela Revista Exame

FIDELIDADE

continua a subir no Índice de Reputação da Marktest tendo obtido, na edição de 2017, uma classificação de 67,35%, o que a posicionou como a seguradora com maior reputação face a outras companhias e instituições financeiras.

FIDELIDADE PROPERTY

recebe o Prémio para o "Melhor Projeto de Reabilitação Urbana", na categoria Escritórios, atribuído no âmbito do Salão Imobiliário de Portugal, e o Prémio da Revista Construir, atribuído para o Melhor Edifício de Escritórios. Estas distinções foram feitas pelo trabalho de reabilitação desenvolvido na nova sede da Abreu Advogados, localizada no Jardim do Tabaco.

mérito que caracterizam o compromisso do Grupo para com a sociedade. O trabalho de melhoria contínua do desempenho nas vertentes da qualidade, da formação e de empresas familiarmente responsáveis foi também reconhecido, com êxito, com a renovação de certificações.



RENOVAÇÃO DE CERTIFICAÇÕES

Renovada a certificação do Sistema de Gestão de Qualidade pela norma ISO 9001:2015 pela OK! teleseguros, com zero inconformidades e zero melhorias

Transição para a nova norma ISO 9001:2015 pela Fidelidade Assistance, no âmbito da certificação do Sistema de Gestão da Qualidade, com zero inconformidades

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

Renovação da certificação do Sistema de Gestão da Qualidade na norma ISO 9001:2008, pela GEP, com zero inconformidades.

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

Manutenção da certificação do Sistema de Gestão da Qualidade pela norma ISO 9001:2008 e início da transição para a nova norma ISO 9001:2015, pela EAPS

Renovada a certificação do Sistema de Gestão de Qualidade da Multicare pela norma ISO 9001:2015, com zero não conformidades e identificação de 9 pontos fortes.

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

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

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

Militantes do Desenvolvimento Sustentável

Promover os princípios do Desenvolvimento Sustentável está hoje mais presente na agenda do Grupo, cuja participação, através das suas empresas, em fóruns e compromissos partilhados no contexto empresarial demonstra a sua abertura para participar no debate e na geração de conhecimento sobre várias temáticas.

Membership

- Fidelidade e OK! teleseguros empresas associadas do GRACE - Grupo de Reflexão e Apoio à Cidadania Empresarial. A missão desta associação empresarial, que conta hoje com mais de 120 associados, é promover o debate sobre a cidadania empresarial.
- Fidelidade empresa associada do BCSD Portugal – Conselho Empresarial para o Desenvolvimento Sustentável. A missão desta associação empresarial é representar empresas que se comprometem ativamente com a sustentabilidade. A Fidelidade fez parte do grupo de trabalho que originou a Carta de Princípios do BCSD Portugal, cujo objetivo principal é a de estabelecer uma norma comum, transversal a todas atividades empresariais, que permite a qualquer empresa subscritora ser reconhecida junto das empresas clientes pela adoção de sólidos compromissos de sustentabilidade.
- EAPS empresa associada da APEMT – Associação Portuguesa de Empresas de Segurança e Saúde no Trabalho. A missão garantir o crescimento sustentado do setor e a promoção da cooperação entre os sócios na defesa do desenvolvimento, nomeadamente técnico, das atividades que exercem.

Compromissos

- Subscrição pela Fidelidade da Carta de Princípios do BCSD Portugal, que estabelece os princípios que constituem as linhas orientadoras para uma boa gestão empresarial e incentiva os subscritores a ir além do cumprimento legal, adotando práticas alinhadas com padrões de gestão, éticos, sociais, ambientais e de qualidade.
- Subscrição pela Fidelidade e OK! teleseguros da Carta Portuguesa para a Diversidade. Em linha com os esforços da Comissão Europeia na implementação de uma Carta de Diversidade em todos os países pertencentes à UE, o GRACE, enquanto membro da CSR Europe, um dos promotores da iniciativa, lançou em 2015 um Grupo de Trabalho subordinado ao tema da Diversidade. Esta Carta é o resultado deste Grupo de Trabalho.
- Integração da OK! teleseguros na plataforma Carta Europeia da Segurança Rodoviária. Sob a égide da Comissão Europeia, é a maior plataforma da sociedade civil sobre segurança rodoviária, com mais de 3.400 entidades públicas e privadas comprometidas com medidas preventivas e soluções para redução da sinistralidade na Europa.

Participação

- Representação da Fidelidade na Direção do GRACE, na pessoa da Diretora de Responsabilidade Social da empresa – Ana Fontoura.
- Participação da Fidelidade no Grupo de Trabalho «Guia de Responsabilidade Social Interna».
- Integração do grupo de peritos do Global Advisory Committee da Fundação Fosun, na pessoa da Diretora de Responsabilidade Social da empresa – Ana Fontoura.

Sobre este Relatório

Este é o 5.º Relatório de Sustentabilidade da Fidelidade, que relata a atividade do Grupo em 2017 e apresenta o desempenho e as práticas nas dimensões económica, social e ambiental das empresas cuja operação decorre em Portugal. Optámos por referenciar essas empresas pela 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.)



Estrutura e conteúdos

A análise da materialidade deste relatório segue a reflexão feita em 2016, tendo tido feita uma revisão dos temas, à luz do contexto atual de desenvolvimento do grupo e de análise dos desafios da sociedade.

A leitura deste documento deve ser complementada pelo Relatório de Desempenho 2017, onde é partilhada a evolução dos indicadores de desempenho em cada uma das empresas consideradas no âmbito desta prestação de contas. Como habitual, os dados apresentados neste documento refletem sobretudo o desempenho no ano de 2017.

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 2017 e no Relatório de Desempenho 2017, relativos ao ano findo em 31 de dezembro de 2017, 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 2017 e no Relatório de Desempenho 2017, 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 2017 e no Relatório de Desempenho 2017, 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 2017 e no Relatório de Desempenho 2017, 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;
- (iv) Confirmar a observância de determinadas unidades operacionais às instruções de recolha, agregação, validação e relato de informação de desempenho;

PricewaterhouseCoopers & Associados - Sociedade de Revisores Oficiais de Contas, Lda.
Sede: Palácio Sottomayor, Rua Sousa Martins, 1 - 3º, 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.

- (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 2017;
- (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

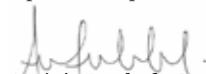
11 Com base no trabalho efetuado, nada chegou ao nosso conhecimento que nos leve a concluir que os indicadores GRI, versão GRI Standards, e indicadores específicos que integram a informação de sustentabilidade incluída no Relatório de Sustentabilidade 2017 e no Relatório de Desempenho 2017, relativos ao ano findo em 31 de dezembro de 2017, 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 2017 e no Relatório de Desempenho 2017, 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 2017 e no Relatório de Desempenho 2017, 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 2017 e no Relatório de Desempenho 2017 da Empresa.

29 de junho de 2018

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



António Brochado Correia, R.O.C.

Ficha Técnica

**Título**

Relatório de Sustentabilidade
do Grupo Fidelidade 2017

Propriedade

Grupo Fidelidade

Direção

Gabinete de Responsabilidade Social

Consultores

Sair da Casca – Consultoria em
Desenvolvimento Sustentável

Direção de Arte e Produção

Liquid

Data de edição

junho de 2018

Programa de Responsabilidade Social do Grupo Fidelidade
www.fidelidadecomunidade.pt

