

SÍNTESE  
**RELATÓRIO  
ÚNICO  
INTEGRADO  
DE GESTÃO  
2023**

**IMPACTO  
POSITIVO**

**FIDELIDADE**  
SEGUROS DESDE 1808





---

# Índice

---

## Mensagem

pág. 04

---

## Números-Chave

pág. 12

---

## Destaques

### do Ano

pág. 18

---

## Missão e Valores

pág. 22

---

## Construir o Futuro

pág. 26

---

## Colaboradores

pág. 32

---

## Comunidade

pág. 38

---

## Ambiente

pág. 42

---

## Inovação

pág. 48

---

## Clientes

pág. 52

---

## Anexos

pág. 56



# Mensagem do Conselho de Administração - Comissão Executiva

**Longevidade para todas as idades é o tema central e um princípio unificador da nossa abordagem global de sustentabilidade.**

## **Solidez e resiliência**

O ano de 2023 foi caracterizado por desafios que impactaram o mundo e também o nosso negócio. O recrudescimento do extremismo político e os conflitos persistentes agravaram os riscos geopolíticos e geraram uma dinâmica de acrescida incerteza. Por outro lado, a manutenção do cenário inflacionista impactou negativamente a nossa estrutura de custos, ao mesmo tempo que o incremento das taxas de juro dificultou significativamente a gestão dos nossos ativos financeiros.

Segundo o Fundo Monetário Internacional, estima-se que a atividade económica mundial tenha abrandado em 2023 por um crescimento estimado de 3,0%, inferior em 0,5 pontos percentuais face a 2022. Na América Latina, mercado onde temos presença relevante, o crescimento económico baixou de 4,1% em 2022, para 2,3% em 2023. Em Portugal, a economia cresceu 2,1% em 2023, o que compara com um crescimento de 6,8% em 2022.

Apesar do contexto referido, foi possível manter níveis de crescimento e rentabilidade em níveis adequados, embora inferiores aos inicialmente estimados. Em 2023 o resultado líquido atingiu 180,4 milhões de euros, valor robusto tendo em conta a conjuntura difícil e incerta que vivemos. Os prémios cresceram 1,7% e atingiram, a nível global,

5,2 mil milhões de euros, mostrando diferentes dinâmicas entre os segmentos Não-Vida e Vida. Os prémios Não-Vida subiram cerca de 10,5%, enquanto os prémios Vida, tiveram um decréscimo de cerca de 7,5%. Em Portugal, esta dinâmica desigual deveu-se, fundamentalmente, à subida das taxas de juro e à concorrência de produtos como os Certificados de Aforro e depósitos bancários. No entanto, foi possível manter a nossa quota de mercado, em Portugal, em torno dos 30% em termos de prémios totais (29% Não Vida e 30% na área Vida). O bom desempenho das operações internacionais mostrou-se cada vez mais relevante no nosso resultado, tendo crescido para 1.703 milhões de euros de receita, representando mais de um terço dos prémios globais e do resultado líquido.

A nossa solidez e solvência voltaram a ser reconhecidas em 2023. Repetimos, pelo segundo ano consecutivo, o rating A- atribuído pela Agência Fitch. É uma notação de topo no contexto do mercado português, tendo a Fitch sublinhado como fatores fundamentais para a manutenção da notação o forte perfil de negócio da Fidelidade, a elevada capitalização e solvência, a solidez do portefólio de investimentos, bem como a liderança destacada no mercado português e a diversificação internacional.

2023 foi também o ano em que vimos reconhecida a solidez financeira em outras geografias onde o Grupo Fidelidade está presente. Em Macau vimos o nosso rating melhorar de A- para A com um outlook estável e no Perú, a agência Moody's, atribuiu um sólido A com outlook estável à nossa operação La Positiva.

### **Pioneirismo e inovação**

Em 2023 continuámos a percorrer o caminho da inovação e a promover a adoção, pelos nossos clientes, de produtos que promovem e incentivam os estilos de vida saudáveis - como o Multicare Vitality -, desenvolvendo soluções tecnológicas destinadas a reforçar comportamentos seguros e responsáveis na mobilidade automóvel - como o Fidelidade Drive -, ou novos produtos que acompanham as tendências da mobilidade leve. Expandimos a acessibilidade e as funcionalidades das diversas plataformas digitais, já com mais de 1,6 milhões de utilizadores em Portugal. Trabalhámos no aprofundamento de soluções de gestão financeira pessoal, através da plataforma Fidelidade MySavings, que tem registado uma trajetória de crescimento considerável.



**Jorge Magalhães Correia,**  
Presidente do Conselho de Administração

**“A nossa solidez e solvência voltaram a ser reconhecidas em 2023. Repetimos, pelo segundo ano consecutivo, o rating A- atribuído pela Agência Fitch. É uma notação de topo no contexto do mercado português.”**

Continuámos a apostar em produtos e serviços inovadores de suporte para segmentos específicos da população, como seja o segmento sénior, com o novo seguro AP65+, enquanto, no setor empresarial, expandimos a oferta destinada a PME, com soluções adaptadas às necessidades emergentes neste segmento, incluindo a cibersegurança.

Nos mercados especializados, como o cuidado de animais de estimação, avançámos com estratégias de integração vertical e expansão internacional para o mercado espanhol. A inovação interna foi também uma prioridade, com programas destinados a fomentar o espírito empreendedor e a adaptabilidade das equipas, contribuindo para o reconhecimento da liderança e excelência no setor. Este compromisso com a inovação e melhoria contínua reforçou o nosso posicionamento e a nossa liderança no mercado, e traduziu-se, também, em prémios e reconhecimentos que sublinham a satisfação e a confiança dos clientes.

**Envolvimento com a comunidade**

Na Fidelidade temos uma noção clara do nosso papel na comunidade enquanto seguradora e entidade empresarial com uma forte consciência social.

Para além do trabalho que desenvolvemos diariamente em múltiplas frentes, na área de Responsabilidade Social, lançámos em 2023 a 5.ª edição do Prémio Fidelidade Comunidade, que se tem afirmado como um dos mais relevantes em Portugal. Fomos a seguradora oficial da Jornada Mundial da Juventude, aprofundámos a nossa ligação às universidades, desenvolvendo e implementando os protocolos de cooperação científica e académica que temos com o Instituto Superior Técnico (IST), com a Nova School of Business and Economics, e com a Católica Medical School. No IST, inaugurámos o Técnico Innovation Center powered by Fidelidade, um equipamento que vai transformar a relação da maior escola de engenharia portuguesa com os seus alunos e com a comunidade.

**Sustentabilidade como parte do nosso ADN**

No último ano demos passos importantes com vista a sermos uma empresa cada vez mais sustentável e definimos como compromisso a redução de carbono em toda a cadeia de valor – operações, seguros e investimentos -, com o objetivo de sermos *Net-Zero* em Operações no ano 2040 e em Seguros e Investimentos no ano 2050. Quisemos ir ainda mais longe e estabelecemos metas intermédias de redução de emissões para 2025 nas Operações e para 2030 nas restantes áreas de atuação.

Este esforço adicional está a ser reconhecido. Com orgulho, podemos afirmar que, de acordo com o *rating* da *Morningstar Sustainalytics*, no momento da sua revisão no ano 2023, somos a quarta seguradora mais sustentável a nível global e a segunda a nível europeu, o que nos obriga a reforçar o compromisso para com o nosso futuro coletivo.

Pela primeira vez marcámos presença na COP28, o que nos permitiu melhorar a perceção coletiva acerca da nossa capacidade em contribuir proativamente para a transição ecológica, em linha com o designio vertido na nossa estratégia.

Alicerçados na convicção de que o futuro é moldado pela adoção e promoção de práticas sustentáveis, continuaremos a integrar estratégias e iniciativas que não apenas preservem, mas também fortaleçam o equilíbrio ambiental e social. Temos ainda um longo e árduo caminho a percorrer, mas o compromisso com a sustentabilidade permanecerá um ponto fundamental para a Fidelidade em 2024.

### **Aposta nas nossas pessoas**

Em 2023, o esforço de criação de um ambiente de trabalho de elevada qualidade foi novamente reconhecido, consolidando a nossa posição enquanto um *Great Place to Work*. Em Portugal alcançámos a certificação em 8 das nossas 10 empresas e, internacionalmente, em 14 empresas espalhadas por 9 países onde estamos presentes. Este resultado reflete não apenas a

**“Queremos continuar a crescer internacionalmente, quer através do reforço das operações atuais, promovendo maiores sinergias e a melhoria da rentabilidade, quer mediante o acompanhamento de novas oportunidades de crescimento que possam surgir.”**

qualidade e a coerência dos nossos esforços para promover um ambiente de trabalho positivo, mas também a confiança demonstrada pelos nossos colaboradores. Prova disso é a significativa taxa de resposta aos inquéritos de satisfação, que rondou os 90%, evidenciando o compromisso e o envolvimento profundo dos trabalhadores com os valores e a cultura da empresa.

### **Perspetivas para 2024**

O ano de 2024 será, mais uma vez, um ano desafiante. Continuaremos a viver num ambiente de incerteza, marcado, provavelmente, por alguma desaceleração económica. Teremos, por isso, de saber encontrar formas de melhorar a nossa rentabilidade, de sermos mais eficientes e criteriosos, otimizando os recursos que temos disponíveis.

Independentemente dos desafios que possam surgir, continuaremos a abraçar a nossa vocação na área da saúde, apoiando a longevidade, e trabalharemos para ser um apoio mais presente na vida das empresas. Procuraremos melhorar a nossa oferta na área da poupança e dos investimentos em Portugal, ajudando os portugueses a poupar melhor e a preparar o seu futuro. Iremos manter a nossa aposta na promoção da qualidade de vida e na longevidade dos nossos clientes e da sociedade em geral, fomentando a saúde e os estilos de vida saudáveis, a autonomia e a resiliência financeira, através de soluções inovadoras e sustentáveis que materializam o nosso compromisso com a sociedade.

Queremos continuar a crescer internacionalmente, quer através do reforço das operações atuais, promovendo maiores sinergias e a melhoria da rentabilidade, quer mediante o acompanhamento de novas oportunidades de crescimento que possam surgir.

Procuraremos reforçar o nosso compromisso com a sustentabilidade, que continuará a ser um pilar central da nossa ação, a nível social, ambiental e nas nossas práticas de negócio, internas e externas.

Indo ao encontro das expectativas reiteradamente enunciadas pelos nossos acionistas, iniciaremos os trabalhos necessários para colocar o capital da Fidelidade em Bolsa em 2025. Será um processo exigente, que irá mobilizar a nossa energia e pôr à prova a capacidade de execução da organização.

**“Acreditamos que é no dia-a-dia do nosso negócio e com as nossas pessoas que podemos fazer a diferença, através de práticas justas e consistentes, que materializam os nossos valores.”**

2024 será também o ano em que avançaremos bastante na construção da nossa nova sede, uma velha aspiração, ditada tanto pela necessidade de podermos finalmente estar juntos sob o mesmo teto, em condições de maior bem-estar e produtividade, como também pela necessidade de possibilitar à comunidade uma experiência de contacto físico, tangível, com a marca Fidelidade, através de um edifício diferenciador e aberto à sociedade.



Prosseguindo os passos que demos em 2023, queremos ser uma empresa que investe cada vez mais nas pessoas. Sem elas, não teria sido possível alcançar os resultados que compartilhamos neste documento. Temos o objetivo de, em 2024, darmos passos mais ambiciosos e de nos aproximarmos mais da "Fidelidade que queremos ser". Acreditamos que é no dia-a-dia do nosso negócio e com as nossas pessoas que podemos fazer a diferença, através de práticas justas e consistentes, que materializam os nossos valores.

Encaramos 2024 com otimismo, prontos para continuar a nossa trajetória de inovação, responsabilidade social e excelência operacional. Agradecemos sinceramente a toda a família Fidelidade, trabalhadores, clientes, parceiros e acionistas, o apoio e a confiança depositada em nós. Continuamos comprometidos em fazer a diferença na vida das pessoas e na sociedade, fortalecendo a nossa liderança no setor e contribuindo para um futuro mais sustentável e próspero. Que o próximo ano nos traga novas oportunidades para crescer, inovar e reforçar o nosso legado de promover "Longevidade a todas as idades".



**Rogério Campos Henriques,**  
Presidente da Comissão Executiva

# Comissão Executiva



## **Rogério Campos Henriques** Presidente da Comissão Executiva

- › CEO da Fidelidade (2020 – Presente)
- › Membro da CE da Fidelidade (2012 – Presente)
- › Administrador da Multicare (2008 – 2021)
- › Diretor de Desenvolvimento de Negócio na Portugal Telecom (2003 – 2008)
- › Boston Consulting Group (1994 – 2002)
- › MBA pelo INSEAD

**Pessoas e Organização | Tecnologia e Suporte ao Negócio | Sustentabilidade | Marketing | Business Agility | Condução de Mercado | Seguros de Saúde – Multicare**



## **António Noronha** Vogal

- › Membro da CE da Fidelidade (2014 – Presente)
- › Membro do CA do Fundo de Investimentos Grupo Totta/Valores Ibéricos e do Fundo de Pensões Totta Pensões
- › Diversos cargos em entidades como Chase Manhattan Bank e PwC
- › Pós-graduação em Gestão pela Universidade Nova de Lisboa)

**Direções Comerciais | Negócio Vida**



## **William MAK** Vogal

- › Membro da CE da Fidelidade (2014-Presente)
- › Deputy CFO da Ping na Insurance Company of China, Ltd. (2005 – 2014)
- › Administrador da área de IT na Sun Life Financial Ltd (2001 – 2003)
- › Mestrado em Accounting and Finance pela Universidade Politécnica de Hong Kong

**Investimentos Financeiros e Imobiliário**



## André Cardoso

Vogal

- › Membro da CE da Fidelidade (2017 – Presente)
- › Head of Business Development na Fidelidade (2014 – 2017)
- › Boston Consulting Group (2007 – 2014)
- › MBA pelo INSEAD

**Operações Internacionais | Planeamento Estratégico e Desenvolvimento de Negócio | Investor Relations Office**



## Thomas CHEN

Vogal

- › Membro da CE da Fidelidade (2019 – Presente)
- › CFO da seguradora belga Fidea (2016 – 2019)
- › Mestrado em Management Science and Engineering pela Universidade de Pequim

**Gestão de Risco | Capital Planning and Financial Optimization | Contabilidade e Informação Financeira**



## Juan Arsuaga Serrats

Vogal

- › Membro da CE da Fidelidade (2020 – Presente)
- › Diversos cargos na Lloyd's em Espanha e Portugal (2006 – 2020)
- › Presidente e CEO da filial portuguesa da Willis (1993 – 2006)
- › Licenciatura em Economia e Gestão de Empresas pela Universidade Complutense de Madrid

**Negócios Particulares e Empresas | Resseguro | Operações e Procurement | Acidentes de Trabalho | Risco e Prevenção**



## Miguel Abecasis

Vogal

- › Membro da CE da Fidelidade (2022 – Presente)
- › Senior Partner and Managing Director, Head of BCG Portugal (2007 – 2017)
- › MBA pela Universidade Harvard

**Negócio automóvel | Inovação | Atuariado | Assistência**



# Números-Chave



**Com um total de 5.207M€ em prémios brutos**, o que reflete um crescimento de 1,7% face ao ano anterior, 33% do negócio segurador do Grupo Fidelidade encontra-se fora de Portugal.

# Números-Chave

## NEGÓCIO

TOTAL DE PRÉMIOS BRUTOS

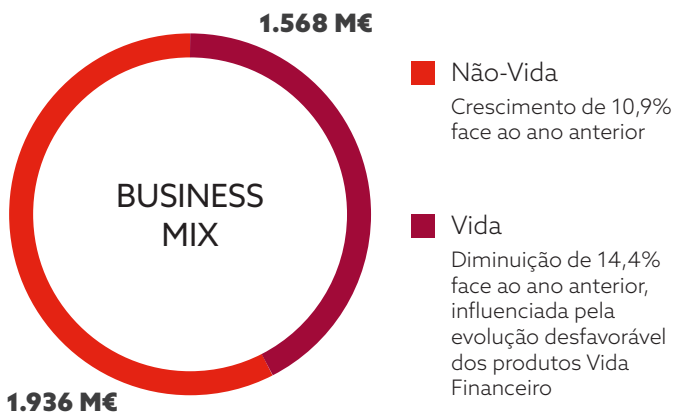
**5.207 M€** (+1,7% face a 2022)

**3.504 M€**

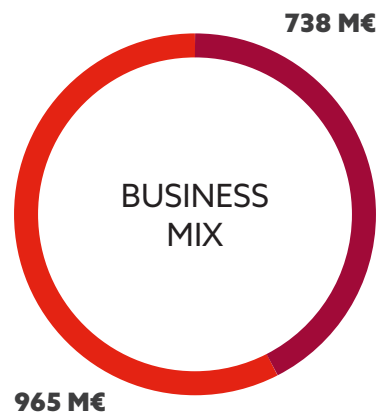
PORTUGAL

**1.703 M€**

INTERNACIONAL



Com presença em **13 países**, **33%** do **negócio segurador** do Grupo Fidelidade está **fora de Portugal**



**4%** ÁSIA

**8%** ÁFRICA

**28%** EUROPA

**60%** AMÉRICA LATINA

## QUOTA DE MERCADO

**29,6%**

PORTUGAL (#1)

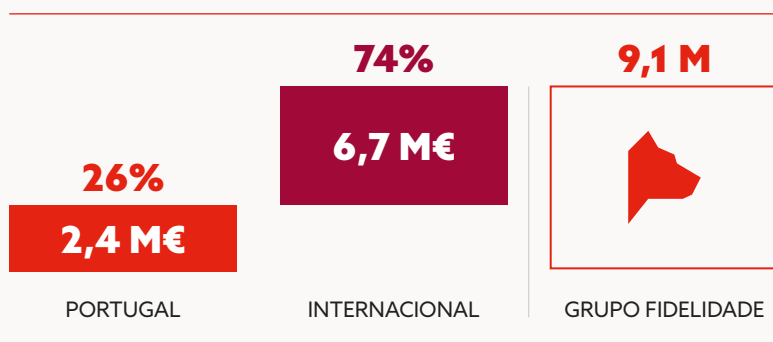
**30,4%**

VIDA (#1)

**29,0%**

NÃO-VIDA (#1)

## CLIENTES



### FITCH RATING LTD

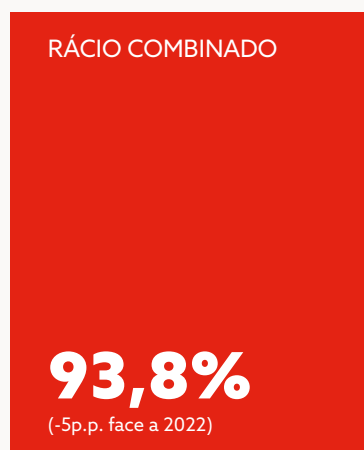
**A**

Insurer Financial Strength (IFS)

**A-**

Long-Term Issuer Default Rating (IDR)

Mantém *outlook* estável, o que confirma a capacidade da Companhia para honrar os seus compromissos financeiros.



<sup>1</sup>Valores de 2022 foram revistos segundo a normativa em vigor

# Números-Chave

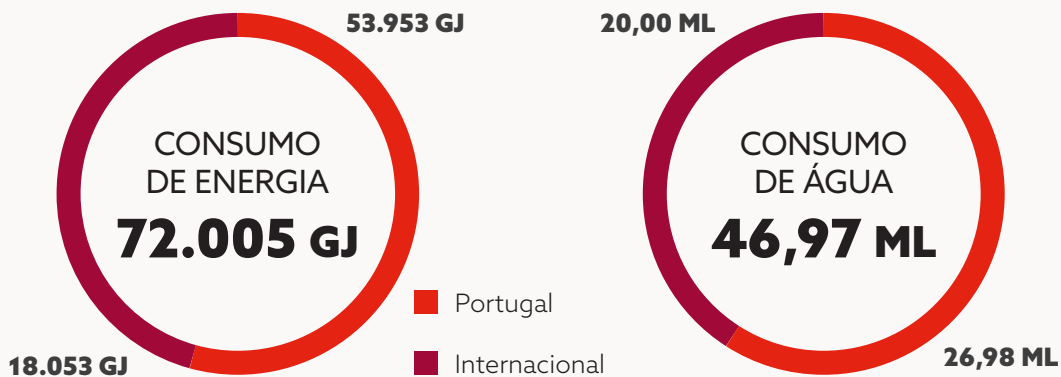
## SUSTENTABILIDADE

### SUSTAINALYTICS ESG RATING

**11,7**

(Low Risk)

- › 4ª seguradora mais sustentável do mundo.
- › 2ª empresa portuguesa mais sustentável.
- › A Fidelidade é a empresa melhor posicionada no setor de banca e seguros em Portugal



## EMISSÕES (tonCO<sub>2</sub>eq)

### PORTUGAL

**59.443**

TOTAIS

**2.288** ÂMBITO 1

**1.128** ÂMBITO 2

**56.027** ÂMBITO 3

### INTERNACIONAL

**27.139**

TOTAIS

**686** ÂMBITO 1

**1.305** ÂMBITO 2

**25.148** ÂMBITO 3

## COLABORADORES



■ Mais de 10 anos   ■ De 9 a 10 anos   ■ De 6 a 8 anos   ■ De 2 a 5 anos   ■ Menos de 2 anos

WELLBEING INDEX

**73%**

NOVAS CONTRATAÇÕES

**>1.260**

HORAS DE FORMAÇÃO  
MINISTRADAS

**296.200**

**PORTUGAL**

**FIDELIDADE** **MULTICARE**  
SEGUROS DESDE 1808 FIDELIDADE

**CAR SERVICE**  
SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA À VEÍCULO

**CARES**  
Assistência e Reparações

FIDELIDADE  
**SAFEMODE**  
HEALTH & SAFETY

**G E P**  
GESTÃO DE PERÍGOS S.A.

**via directa**  
COMPANHIA DE SEGUROS, S.A.

**FIDELIDADE**  
PROPERTY

**Great  
Place  
To  
Work®**

**Certified**  
OUT 2023 - OUT 2024  
PORTUGAL <sup>TM</sup>

**EUROPA (EXCL. PORTUGAL)**  
› Cinco empresas certificadas

**AMÉRICA LATINA**  
› Sete empresas certificadas

**ÁFRICA**  
› Duas empresas certificadas

# Destques do Ano



## **A Longevidade ocupa um lugar central na estratégia global da Fidelidade.**

Em 2023, e fruto desse posicionamento, o Grupo apostou em soluções inovadoras que ajudam a fomentar a saúde e estilos de vida saudáveis, a autonomia e resiliência financeira e reforçam o compromisso com a sociedade e o planeta. Essa aposta foi reconhecida de diversas formas aumentando ainda mais compromisso com a “Longevidade para todas as idades”.



# Destaques do Ano

## Fidelidade considerada a "Melhor Seguradora em Portugal"

Eleita, pelo segundo ano consecutivo, pela DECO PROTeste, como a melhor seguradora a operar em Portugal.



A Fidelidade marcou presença na 28.<sup>a</sup> Conferência das Partes da Convenção-Quadro das Nações Unidas sobre Alterações Climáticas (COP28). O Grupo deu a conhecer o caminho que tem feito em prol da descarbonização.



## Técnico Innovation Center Powered by Fidelidade

Inauguração do Técnico Innovation Center, um espaço polivalente com uma sala de estudo aberta 24 horas por dia, que será um ponto de ligação do Instituto Superior Técnico à comunidade, disseminando conhecimento e inovação.



## Sustainability Week

Organização em Portugal do primeiro evento internacional de sustentabilidade do Grupo Fidelidade, com os objetivos de formar uma comunidade de focal points de sustentabilidade, potenciar formação e realizar um *bootcamp* de alinhamento de estratégia de sustentabilidade entre as várias geografias do Grupo.

## Jornada Mundial da Juventude Lisboa 2023

A Fidelidade foi parceira fundadora da JMJ, um dos maiores eventos do ano, com 1,5 milhões de participantes, que decorreu na região de Lisboa na primeira semana de agosto.

Do Grupo, participaram 97 voluntários.



## Em 2023 expandiu-se a acessibilidade e as funcionalidades das diversas plataformas digitais, já com mais de 1,6 milhões de utilizadores registados no MyFidelidade em Portugal.



Promove e incentiva estilos de vida saudáveis

Lançamento da versão 2.0 – Weekly Lifestyle Goals. Compreendeu uma campanha de meios com oferta de *FidCoins* a novos clientes Multicare, melhorias na comunicação com o cliente e a realização da 3.ª Corrida Multicare Vitality, entre outras iniciativas.



Reforça comportamentos seguros e responsáveis na mobilidade automóvel

Ultrapassada a marca dos 100 mil utilizadores da *app* Fidelidade Drive



Oferta digital de poupança/ investimento, gestão e apelo à literacia financeira, que tem vindo a ser reconhecido como um importante impulsionador da pequena poupança, tendo registado um crescimento de 70% no seu número de utilizadores.

# Missão e Valores



**O Grupo Fidelidade** tem como missão apoiar o desenvolvimento e a construção de uma sociedade sustentável.

# Missão e Valores

## **Para que a vida não pare.**

Compromete-se a educar, servir, acompanhar e cuidar das pessoas ao longo da vida com produtos e serviços inovadores que, efetivamente, protegem as pessoas. Ser um exemplo para os outros, nunca deixando ninguém sem uma resposta e apoio, mesmo que para isso tenha de ir para além das suas obrigações.



## É ao partilhar os nossos valores que somos Fidelidade!

### **BE PROUD OF OUR PAST, INSPIRE OUR FUTURE**

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

### **BE INNOVATIVE, CHASE THE PROGRESS**

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



**Be**

### **BE OUTSTANDING, OVERCOME YOUR LIMITS**

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

### **BE PEOPLE DRIVEN, BE THERE**

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

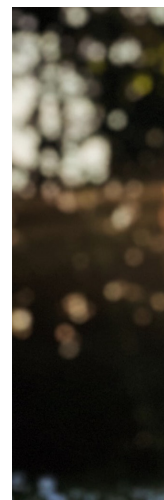
# Construir o Futuro



**A estratégia do Grupo** está assente em quatro pilares de negócio principais e é complementada pela expansão internacional e por pilares estratégicos ESG (*Environmental, Social and Governance*), em alinhamento com a Agenda 2030 da ONU, estabelecendo compromissos e metas tendo o ano 2030 como horizonte.



# Construir o Futuro



## Estratégia do Grupo Fidelidade





### **Sustentabilidade como parte do nosso ADN**

Através da sua abordagem de sustentabilidade de longo prazo, o Grupo Fidelidade pretende ser um agente ativo na transformação sustentável da sociedade, assumindo um papel de relevo na dimensão social, na transição ecológica e enquanto agente económico responsável e exemplar.



**"A nossa estratégia promove o crescimento e diversificação do negócio da Fidelidade, garantindo uma companhia mais preparada para os desafios que o futuro nos reserva."**

**André Simões Cardoso**  
Membro da Comissão Executiva da Fidelidade

# ODS Prioritários

O Grupo Fidelidade alinha as suas prioridades estratégicas com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), numa perspetiva de criação de impacto positivo no planeta e na sociedade.



## Saúde de qualidade

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



## Reduzir as desigualdades

Disponibilização de produtos e serviços que respondem às necessidades dos segmentos de população mais desfavorecidos. Atuação responsável junto dos colaboradores e restantes *stakeholders*, fomentando a diversidade, a equidade e a inclusão.



## Trabalho digno e crescimento económico

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



## Produção e consumo sustentáveis

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



## Indústria, inovação e infraestruturas

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



## Ação climática

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



## 17 PARCERIAS PARA A IMPLEMENTAÇÃO DOS OBJETIVOS



### Parcerias para a implementação dos objetivos

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



**“Ser um agente económico responsável, promotor de impacto positivo é, desde sempre, uma prioridade na Fidelidade. Acreditamos que continuar a ter a sustentabilidade embebida na estratégia de negócio é a única forma de o sermos.”**

**João Mestre**

Direção de Sustentabilidade

# Colaboradores



**O Grupo Fidelidade** assume como um dos seus compromissos chave apoiar todas as suas as pessoas ao longo do seu percurso no Grupo. Queremos também, reforçar o nosso apoio a temas relacionados com o bem-estar das nossas pessoas, nomeadamente no que diz respeito à saúde mental, ao lado da nossa aposta em promover um ambiente diverso e inclusivo onde todas as pessoas possam contribuir para a nossa missão.

# Colaboradores

## Um Grupo de Pessoas para Pessoas

### As pessoas são a nossa prioridade.

Para as apoiar desenvolvemos e disponibilizamos um conjunto de programas desenhados à medida, para as apoiar e reforçar que se sintam bem, valorizadas.

Assim, a melhoria e manutenção do bem-estar de cada pessoa assenta em **quatro pilares**



### 1. Corporate

### 2. Lifestyle

### 3. Financial

### 4. Health

Materializados em múltiplas iniciativas

- › Plano de Mitigação de Riscos Psicossociais
- › Fidelidade Comunidade
- › Programa NOS
- › Wevolution

A Fidelidade está ao lado das pessoas, para que a sua vida e dos clientes não pare, e integra a essência **WeCare** nas interações e nos comportamentos diários.



A Fidelidade continua a construir o caminho em direção a uma organização mais inclusiva, mais diversa e equitativa, na qual todas as pessoas sentem que pertencem. Para isso, compromete-se a:

- Desenvolver os processos existentes para promover um ambiente acolhedor e que respeite todas as pessoas;
- Construir um **ambiente seguro e de referência**;
- Atuar ativamente para **não tolerar o preconceito, a discriminação e o assédio**;
- Promover uma liderança cada vez mais inspiradora e principal promotora da diversidade, equidade, inclusão e sentido de pertença;
- Proporcionar processos de **recrutamento inclusivos**;
- Possibilitar a **igualdade de oportunidades de crescimento e desenvolvimento** dentro do Grupo;
- Promover a **equidade salarial**;
- Impulsionar comportamentos que, juntamente com o sentido de pertença à organização, potenciem o sentido de bem-estar físico e mental;



**"Numa empresa em que Todos trabalham "para que a vida não pare" ... é crucial a atenção que damos às nossas Pessoas. Queremos que se juntem a nós Boas Pessoas capazes de se superarem para fazer bem o Bem."**

**Joana Queiroz Ribeiro**  
Direção Pessoas e Organização



# Colaboradores

**Em Portugal, a Fidelidade** conta com múltiplos programas que visam a atração e inclusão de talento jovem, como parcerias com universidades e o programa Boomerang



## Parcerias com universidades

Programa que visa criar parcerias e fomentar a participação em iniciativas de proximidade com a comunidade académica, como feiras de emprego, *business breakfasts*, palestras, *workshops*, *speed interviews*, *hackathons* e *business cases*.

65

INICIATIVAS EM

15

FACULDADES PORTUGUESAS

(Dados desde ago. 2022 a dez. 2023)

## Boomerang

Programa de *trainees*, com a duração de 10 meses, direcionado a jovens talentos, recém-licenciados ou com experiência profissional até dois anos.

Através deste programa, os *boomerangs* têm a oportunidade de conhecer outras áreas do seu interesse.

É também potenciado o desenvolvimento de *soft skills* dos *boomerangs*, que são convidados a participar em projetos de inovação e/ou transformação da empresa.

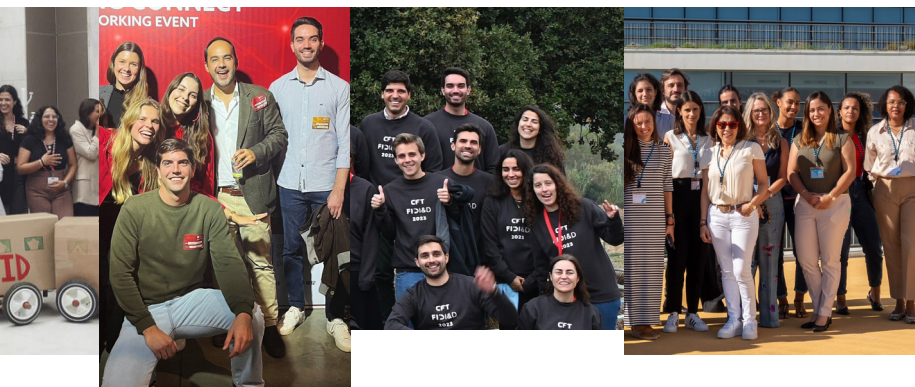
92

BOOMERANGS

41

BOOMERANGS INTEGRARAM O GRUPO APÓS O PROGRAMA

(Dados desde out. 2019 a dez. 2023)



Foco no cliente  
(competências comerciais)

Liderança (competências  
de gestão e liderança)

Inovação (competências  
de inovação,  
digitais e mudança)

Inicial /  
Onboarding

Saber fazer (competências  
operacionais/funcionais)

Cultura e  
desenvolvimento  
pessoal (competências  
comportamentais)

Grupo Fidelidade repensou a sua abordagem no desenho e oferta de **oportunidades de desenvolvimento**, procurando impulsionar a adaptação e transformação necessária e a capacitação dos seus colaboradores, promovendo o *reskilling* e o *upskilling*, para garantir competências adequadas ao longo da carreira.



**“Já com 20 anos de empresa posso confirmar que nesta jornada vi a Fidelidade crescer, evoluir e aproximar-se cada vez mais dos seus colaboradores. Com um sentido de proteção, compromisso e apoio constante a Fidelidade é uma empresa que cuida das suas pessoas e da qual tenho orgulho em pertencer. Este sentido de pertença e bem-estar é fundamental para o equilíbrio da nossa vida profissional e pessoal e, que na minha função atual na direção de agências tem um impacto muito significativo pois somos o rosto da empresa e temos um papel essencial na criação de valor juntos dos nossos clientes “para que a vida não pare”**

**Catarina Santos Marques**  
Colaboradora da Fidelidade

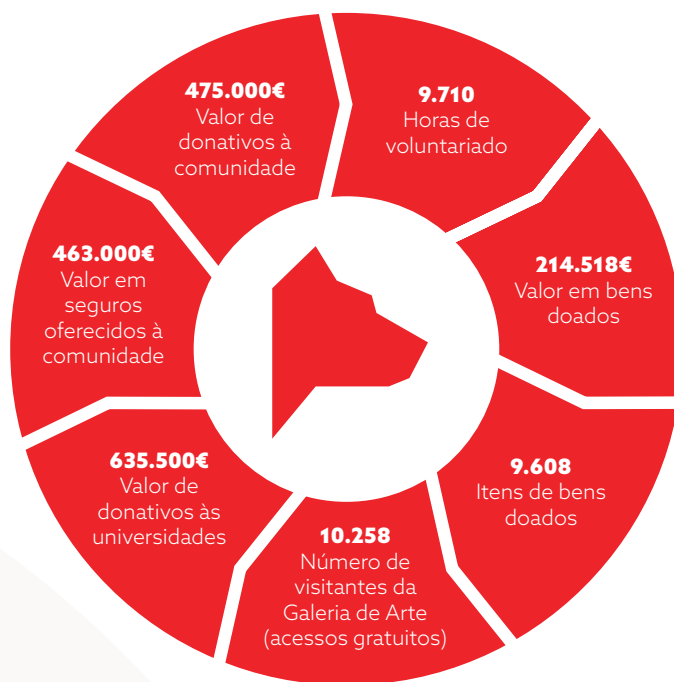
# Comunidade



**A responsabilidade social** é, cada vez mais, uma prioridade para as empresas e o investimento numa relação próxima com a comunidade é, para o Grupo Fidelidade, a oportunidade de contribuir para o tecido social e económico e fortalecer a resiliência individual das várias comunidades onde se insere.

# Comunidade

## Impacto positivo na comunidade em números



O Programa de Responsabilidade Social do Grupo Fidelidade fundamenta-se no envolvimento com a comunidade e assume o compromisso do fortalecimento do setor social ao investir e apoiar a capacitação das organizações na economia social.



Em 2023, o programa de voluntariado do Grupo contou com a participação de **493 colaboradores**, que fizeram **9.710 horas** de voluntariado, no total de **25 ações**.



### **Garantia - Companhia de Seguros (Cabo Verde)**

O Prémio Garantia Comunidade foi distinguido com o **Prémio de Responsabilidade Social** na 10ª Gala da Câmara de Comércio e Serviços de Sotavento (CSS).

- › Na sua **terceira edição**, apoiou financeiramente 14 organizações da sociedade civil que atuam nas áreas de inclusão social de pessoas com deficiências e incapacidade.

**“Na Fidelidade acreditamos que a responsabilidade social faz parte do nosso ADN, e temos uma noção clara do nosso papel na comunidade, enquanto seguradora e entidade empresarial com uma forte consciência social.”**

### **Teresa Ramalho**

Direção de Relações Institucionais e Responsabilidade Social



# Ambiente



## **A estratégia do Grupo Fidelidade**

incorpora tanto a mitigação dos impactos das atividades como a adaptação do seu negócio, adotando uma visão holística do negócio numa perspetiva de melhoria contínua.



# Ambiente

**A mitigação dos impactos das atividades e a adaptação do negócio** são estratégias que têm de ser implementadas em conjunto – trata-se de reduzir drasticamente as emissões e o conseqüente impacto no ambiente para se impedir o desequilíbrio do clima e dos ecossistemas até um ponto de não retorno garantindo em simultâneo a resiliência face aos impactos das alterações climáticas.

## MITIGAÇÃO DE IMPACTOS

- ▶ Apresentação do **Net-Zero Transition Plan** na COP 28, que vem estabelecer ações e metas de redução de emissões, baseadas na ciência e alinhados com o compromisso *Net-Zero*.
- ▶ A Fidelidade dá **continuidade à estratégia ESG** estabelecendo compromissos com iniciativas e entidades a nível global e a participação em diversos grupos de trabalho, tendo avançado com o planeamento estratégico de um *roadmap* que descreve o **envolvimento do Grupo com as principais organizações e iniciativas de sustentabilidade**, incluindo a NZAOA, o CDP e a SBTi.
- ▶ O Grupo criou o **Fundo Florestas de Portugal**, um Fundo Florestal com um compromisso de investimento de 12 milhões de euros, classificado como art. 9º SFDR por parte da CMVM, fomentando a necessária captura natural de emissões de gases com efeito de estufa.
- ▶ Construção da **nova sede em Lisboa**, uma iniciativa inovadora e um marco a nível europeu, que permitirá **cumprir as medidas assumidas pelo Grupo com o Compromisso Lisboa Capital Verde Europeia** para a projeção da cidade de Lisboa neutra em carbono até 2050.



## ADAPTAÇÃO DO NEGÓCIO

- A Fidelidade **avalia e integra os riscos climáticos no seu negócio**, incorporando critérios ambientais no seu processo de investimento e subscrição e monitorizando os riscos identificados.
- O processo de **análise dos impactos climáticos** e de criação de uma **estratégia de adaptação às consequências climáticas** está já a ser realizado com vista a garantir a identificação de medidas concretas que garantam a resiliência do Grupo em face das alterações climáticas.
- Com o objetivo de robustecer a análise dos impactos climáticos e de apoiar a definição da estratégia, **o Grupo criou o Impact Centre for Climate Change** – um centro de estudos e investigação cujo objetivo consiste em coordenar e integrar ações e iniciativas relacionadas com as alterações climáticas e metas *Net-Zero* entre o Grupo Fidelidade, investigadores científicos e centros de competência externos.



**“Com o Impact Centre for Climate Change pretendemos liderar também no conhecimento dos impactos das alterações climáticas incorporando-o na gestão da atividade e partilhando-o com os nossos clientes e com a sociedade em geral, para juntos mitigarmos consequências e garantirmos uma melhor proteção”**

**Rui Esteves**

Direção de Estatística e Estudos  
Técnicos Não-Vida

# Compromissos

O Grupo Fidelidade empenhou-se, ao longo do ano, na execução dos compromissos e metas que se propôs a cumprir e divulgou ainda novos desafios para os anos vindouros, em linha com a sua visão estratégica



COMPROMISSOS | DIMENSÃO

## Realizados em 2023

Concluir a medição da pegada de carbono nas operações, investimentos e subscrição.

Criar o *Net-Zero Transition Plan*.

Aprovar um fundo florestal, como art. 9º SFDR, com um compromisso de investimento por parte da Fidelidade de 12 milhões de euros.

Lançar o Impact Centre for Climate Change, preparando a articulação com universidades e outras instituições nacionais.

## O AMBIENTAL

### Curto prazo 2024

Ter 100% da electricidade utilizada em Portugal com origem em fontes renováveis.

---

Publicar o Nature Positive Plan, garantindo assim o reforço das questões ambientais para além da pegada de carbono.

---

### Curto prazo 2025

Reduzir 50% da intensidade de emissões de âmbitos 1 e 2 e das viagens de negócios (âmbito 3) por FTE em Portugal.

### Médio prazo 2030

Reduzir 40% da intensidade de emissões de âmbitos 1 e 2 sobre a carteira de ações cotadas e obrigações de empresas no Grupo Fidelidade.

---

Reduzir 25% da intensidade de emissões de âmbitos 1 e 2 sobre a carteira de investimentos imobiliários diretos no Grupo Fidelidade.

---

Reduzir 50% da intensidade de emissões no âmbito da subscrição do ramo Comercial em Portugal.

---

Reduzir 26% da intensidade de emissões no âmbito da subscrição do ramo Automóvel Particulares em Portugal.

### Longo prazo 2040

Net-Zero nas operações no Grupo Fidelidade.

---

### Longo prazo 2050

Net-Zero nos Investimentos no Grupo Fidelidade e na Subscrição em Portugal.



# Inovação

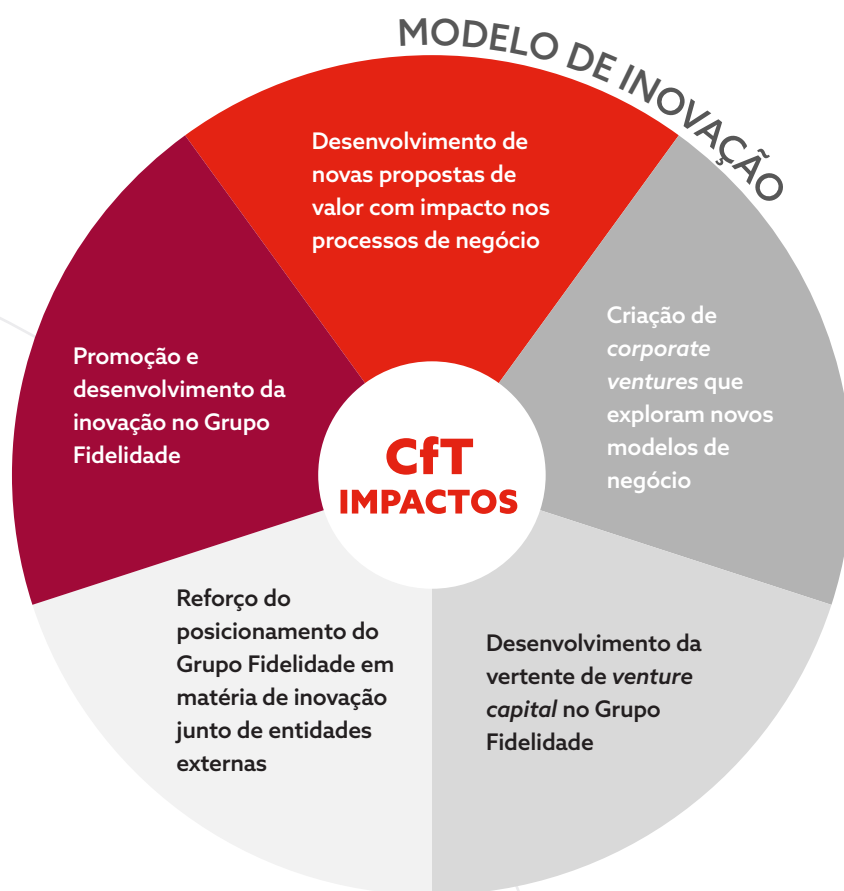


**A inovação desempenha** um papel fundamental na capacidade de crescimento e resiliência das organizações, permitindo dar resposta, de forma célere, transformacional e por vezes disruptiva, aos atuais desafios de mercado.

# Inovação

## A Fidelidade criou o Center for Transformation (CfT)

com o objetivo de identificar, desenvolver e implementar novas ideias, ainda mais disruptivas e com uma forte proposta de valor associada. O CfT opera segundo um modelo de inovação que apresenta importantes riscos e oportunidades em três áreas centrais



## Recursos e estrutura organizacional

Equilibrar as abordagens distintas por parte das várias unidades do Grupo para atender às especificidades das iniciativas de inovação (formação orientada à inovação e empreendedorismo, enquadramento legal das ventures, agilidade na adoção de soluções, flexibilidade na criação de marcas, processos operacionais dedicados, rapidez e flexibilidade no desenvolvimento de soluções)

## Gestão de projetos

Acompanhar as iniciativas num modelo *corporate* mais orientado à atividade core do Grupo, o que exige um alinhamento e adaptabilidade para assegurar que, por um lado, se exploram oportunidades menos tradicionais, e, por outro, se assegura que não se perpetuam iniciativas sem tração no mercado

## Estatutário e fiscal

Alinhar as especificidades do perímetro de um CAE segurador com as novas áreas que se pretendem explorar e desenvolver, bem como assegurar a capacidade de participação em consórcios nacionais e internacionais de inovação ao abrigo de programas nacionais e europeus dedicados a esta prática

# XLAB

POWERED BY CFT

Programa interno que promove uma cultura de inovação e estimula a mudança e o espírito empreendedor: mais de 100 candidaturas, participação de 25 áreas, ideias inovadoras das quais três estão em fase de implementação



**“Nos últimos anos temos vindo a sofisticar a forma como inovamos e transformamos, tanto no negócio ‘core’ de seguros como no desenvolvimento de soluções que endereçam novos espaços de mercado, tipicamente adjacentes aos seguros e assentes em serviços.”**

**Miguel Abecasis**

Membro da Comissão Executiva da Fidelidade

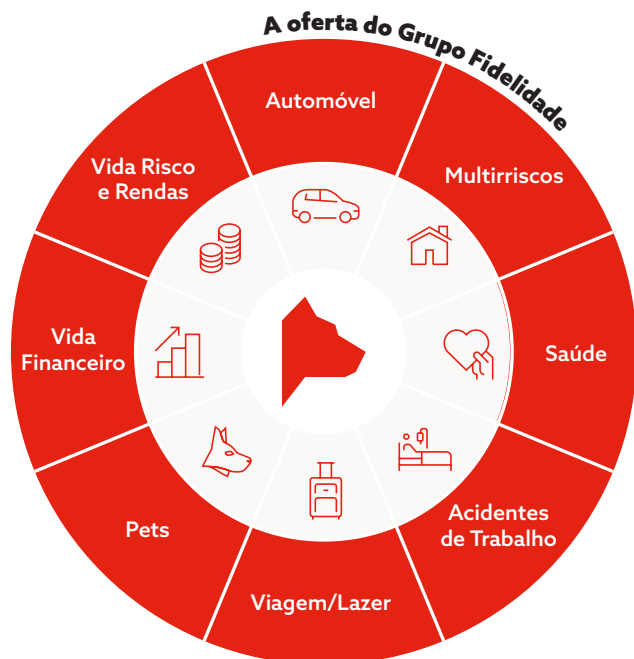


# Clientes



**Presente em todos os momentos** da vida dos seus clientes, a Fidelidade materializa a sua ambição continuando a apostar na inovação da oferta de produtos e serviços, que se exigem cada vez mais responsáveis e sustentáveis.

# Clientes



**“O nosso propósito como organização é proteger pessoas e património. Essa é a nossa maior criação de valor e contribuição para uma sociedade equilibrada.”**

**António de Sousa Noronha**  
Membro da Comissão Executiva da Fidelidade



Os produtos e serviços do Grupo Fidelidade são concebidos com o propósito de criar valor para os clientes, garantindo o seu bem-estar e proteção, bem como a proteção do seu património.



App desenvolvida por veterinários com o propósito de ajudar os clientes da Fidelidade a cuidar dos seus animais de companhia.



Plataforma digital com mais de 75 serviços domésticos que oferece estimativas de preço, agendamento de serviços, pagamento e avaliação.



**Novo seguro ok! casa**

A Via Directa lançou o novo seguro Ok! Casa, que segue os valores de simplicidade, proximidade e liberdade de escolha.

**Atento às tendências globais e, em particular, aos desafios enfrentados pela sociedade atual, o Grupo Fidelidade tem aplicado um grande foco na questão da Longevidade.**



### **Campanha “Há uma Poupança Fidelidade para todas as idades”**

A Fidelidade lançou em 2023 a campanha “Há uma poupança Fidelidade para todas as idades”, procurando promover a literacia financeira, por forma a estimular hábitos de poupança e investimento conscientes, que permitam a todas as pessoas desfrutar da sua Longevidade com maior autonomia e qualidade.



### **Acidentes pessoais 65+**

No final de 2023, o Grupo Fidelidade lançou um produto de Acidentes Pessoais destinado a pessoas com idade igual ou superior a 65 anos.

Garante o pagamento de um capital previamente estabelecido em caso de acidente que provoque lesão corporal.

Disponibiliza também um conjunto de serviços de assistência médica e doméstica durante o período de recuperação.

### **Academia de Prevenção**

São realizadas ações de formação sobre conhecimento do risco e respetiva mitigação, no âmbito dos seguros de acidentes de trabalho, patrimoniais e ambientais, que contribuem para uma sociedade mais sustentável, através da promoção de uma cultura de prevenção de risco junto de colaboradores, parceiros e clientes.

### **Proteção Vital Empresas (PVE)**

Dirigido a PME, desprovido de análise de risco e com um processo de aceitação automático, o PVE proporciona uma maior proteção dos colaboradores, em âmbito profissional e extraprofissional, ajustando-se às necessidades específicas de cada empresa.

# Anexos





# Anexos

	2023	2022	Var. 23/22
<b>Resumo D. RESULTADOS</b>			
Prémios emitidos	5.206,9	5.118,1	1,7%
Vida	2.305,4	2.492,0	-7,5%
Não-Vida	2.901,5	2.626,1	10,5%
Rácio combinado Não-Vida	93,8%	98,8%	-5,0 p.p.
Yield de investimento <sup>1</sup>	2,7%	2,0%	0,7 p.p.
Resultado dos contratos de seguro	261,6	181,3	44,3%
Comissões provenientes de contratos de investimento	143,7	114,4	25,6
Resultado de investimento <sup>2</sup>	217,7	218,0	-0,1%
Resultado não operacional	-344,8	-235,8	46,2%
<b>Resultado antes de impostos e Interesses minoritários</b>	<b>278,2</b>	<b>277,9</b>	<b>0,1%</b>
Impostos e Interesses minoritários	-97,9	-102,1	-4,2%
<b>Resultado Líquido</b>	<b>180,3</b>	<b>175,8</b>	<b>2,6%</b>

Unidades: milhões de euros

1. Exclui produtos *Unit-linked* e imóveis de uso próprio; 2. Inclui o resultado da componente financeira dos contratos de seguro

	2023	2022	Var. 23/22
<b>Resumo Balanço</b>			
Total do ativo	20.282,2	19.992,3	1,5%
Ativos sob gestão <sup>1</sup>	17.364,6	17.081,0	1,7%
Passivos de contratos de seguro e contratos de investimento <sup>2</sup>	14.247,5	14.262,9	-0,1%
Margem de serviços contratuais	428,6	442,1	-3,1%
Capital próprio <sup>3</sup>	2.672,8	2.543,6	5,1%
ROE	6,9%	6,7%	0,2 p.p.

Unidades: milhões de euros

1. Inclui imóveis de uso próprio; 2. Inclui o valor dos Passivos financeiros da componente de depósito de contratos de seguros e de contratos de seguro e operações considerados para efeitos contabilísticos como contratos de investimento; 3. Não inclui interesses minoritários





**FIDELIDADE**  
SEGUROS DESDE 1808