

Relatório de Desempenho 2017

Grupo Fidelidade

ÍNDICE

ÍNDICE	3
ESTE RELATÓRIO	5
O GRUPO FIDELIDADE EM 2017	7
ACONTECEU	10
CONTEÚDOS GERAIS	14
DESEMPENHO ECONÓMICO	29
DESEMPENHO AMBIENTAL	38
DESEMPENHO SOCIAL	47
SUPLEMENTO SETORIAL: SERVIÇOS FINANCEIROS	83
INDICADORES ESPECÍFICOS	86
TABELA GRI PARA A OPÇÃO "ESSENCIAL" (CORE)	91
DECLARAÇÃO DE VERIFICAÇÃO	109
ANEXO: CRITÉRIOS PARA CÁLCULO DE INDICADORES	111

ESTE RELATÓRIO

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 leitura deste documento deve ser complementada pelo Relatório de Sustentabilidade 2017, onde são partilhados os temas materiais para a Fidelidade, tendo sido feita uma revisão à luz do contexto atual de desenvolvimento do grupo e de análise dos desafios da sociedade. São partilhados e destacados os projetos que consideramos mais marcantes 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:

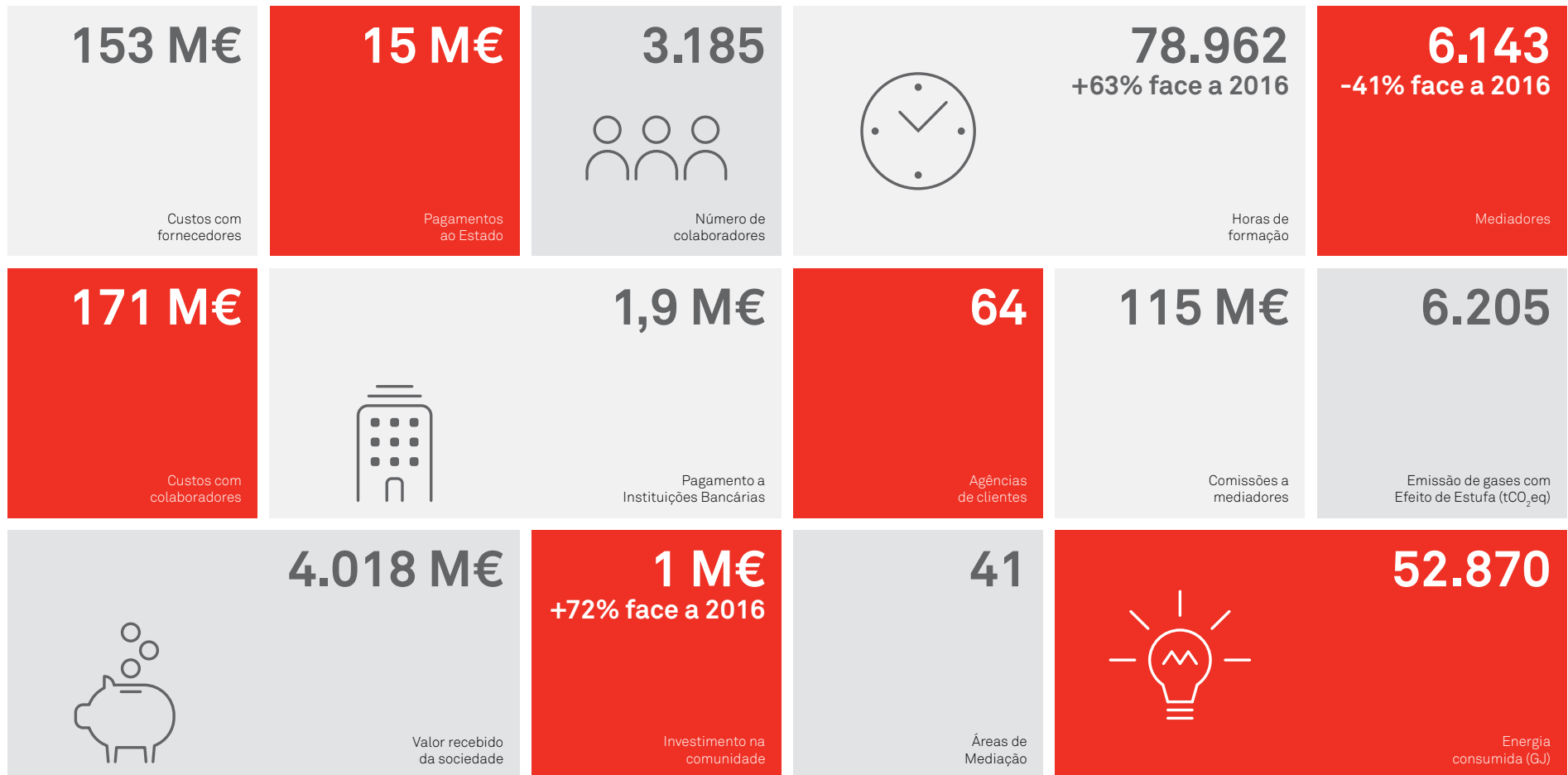
fidelidade@fidelidadecomunidade.pt

O GRUPO
FIDELIDADE
EM 2017

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 revertido 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.

Indicadores chave ¹

¹Valores consolidados relativos às empresas consideradas no âmbito deste relatório: Fidelidade, Multicare, OKI teleseguros, Fidelidade Assistance, GEP, Safemode, Fidelidade Car Service.

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.

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

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% avaliou a experiência de forma muito positiva

97% repetiria a experiência

FidTalk

11 sessões

118 participantes

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

EMPREENDEDORISMO, ARTE E CULTURA

2º edição Protechting

119 startups nacionais e internacionais concorrentes de 33 países

10.000 Euros de apoio (e possibilidade de angariação de investimento)

NÓS NO MUNDO

515 Colaboradores na área internacional

5 Sucursais

3 Empresas Seguradoras participadas

CONTEÚDOS GERAIS

Perfil Organizacional
do Grupo Fidelidade

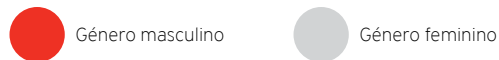
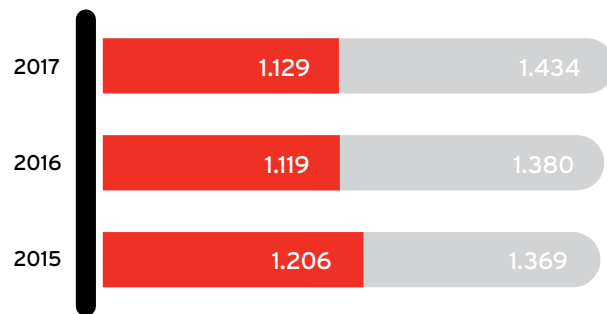
102-7: Dimensão da organização incluindo número total de trabalhadores

102-8: Informação sobre colaboradores e outros trabalhadores

FIDELIDADE

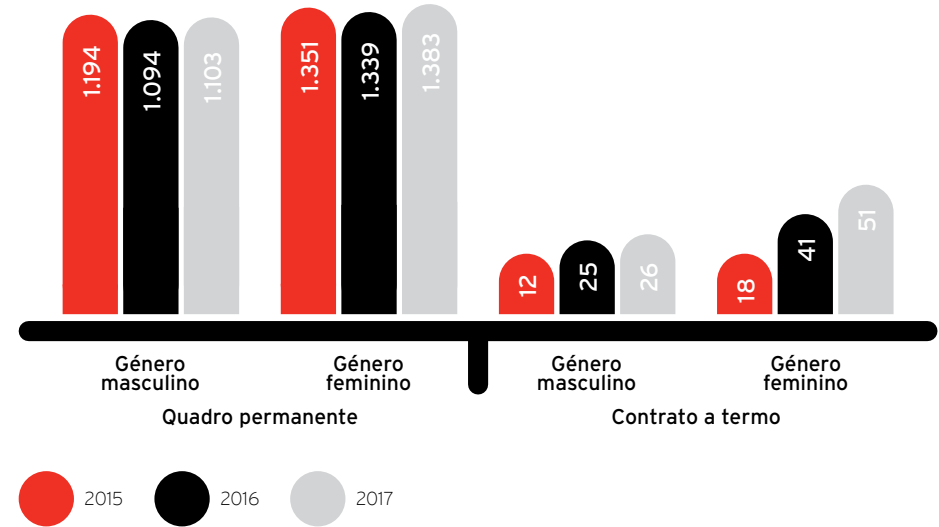
Em 2017, a Fidelidade tem cerca de 2563 colaboradores, um aumento de 3% face a 2016.

Total de colaboradores por género



Unidade: Valores expressos em número de colaboradores por género. 85 Colaboradores (37 do género masculino e 48 do género feminino com contrato celebrado com a Fidelidade, mas cedidos a outras empresas do Grupo).²

Total de colaboradores, por tipo de contrato, discriminados por género

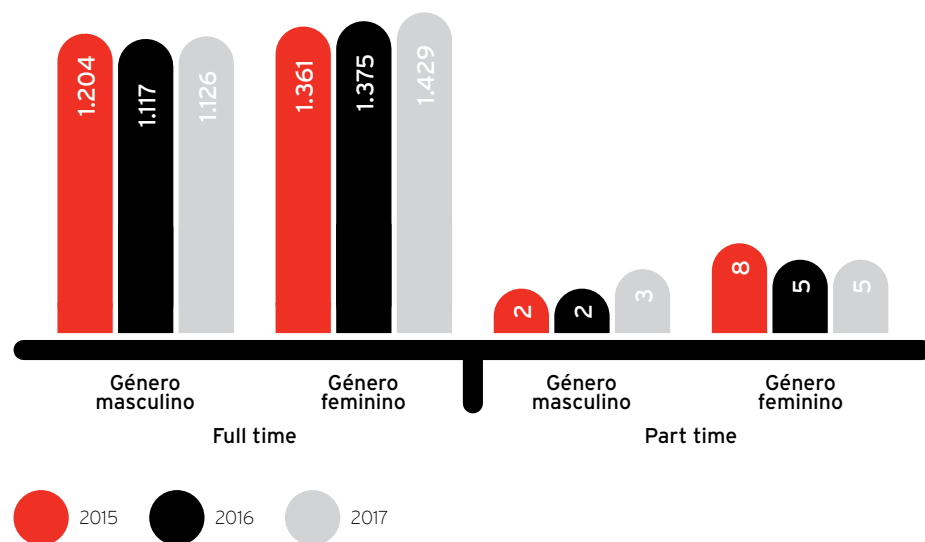


Unidade: Valores expressos em número de colaboradores por tipo de emprego. Abrange apenas colaboradores do Quadro Permanente.

² Serão assinaladas ao longo do documento todas as situações em que se verifique cedência de colaboradores da Fidelidade a outras empresas abrangidas pelo presente documento.

Em 2017, 99,7% dos colaboradores da Fidelidade trabalha a full time.

Total de colaboradores, por tipo de emprego

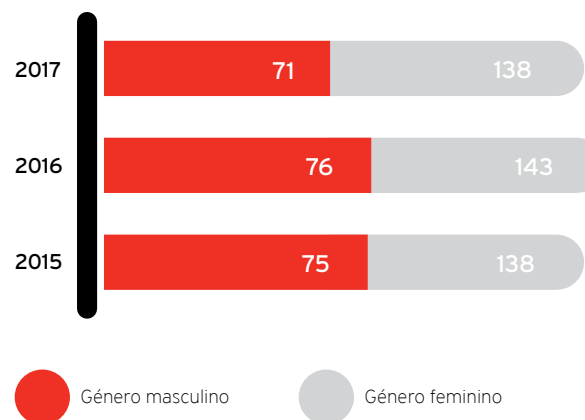


Unidade: Valores expressos em número de colaboradores por tipo de contrato.

MULTICARE

Em 2017, a Multicare tem 209 colaboradores, um decréscimo de 5% face a 2016.

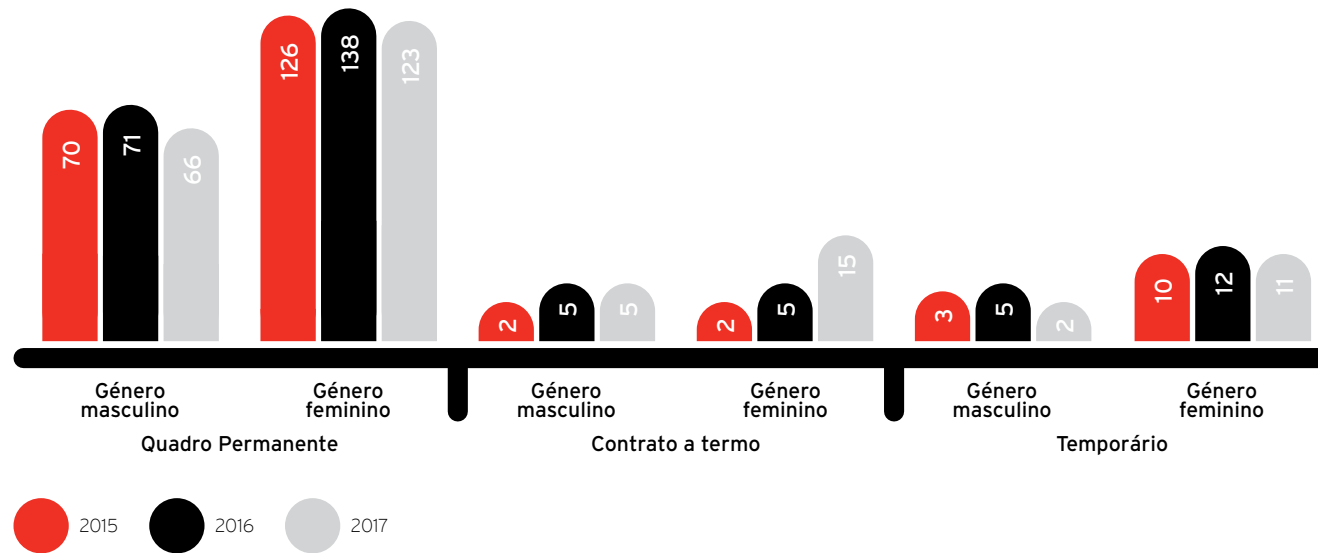
Total de colaboradores por género



Unidade: Valores expressos em número de colaboradores por género

Em 2017, 90% dos colaboradores da Multicare pertencem ao quadro permanente da empresa.

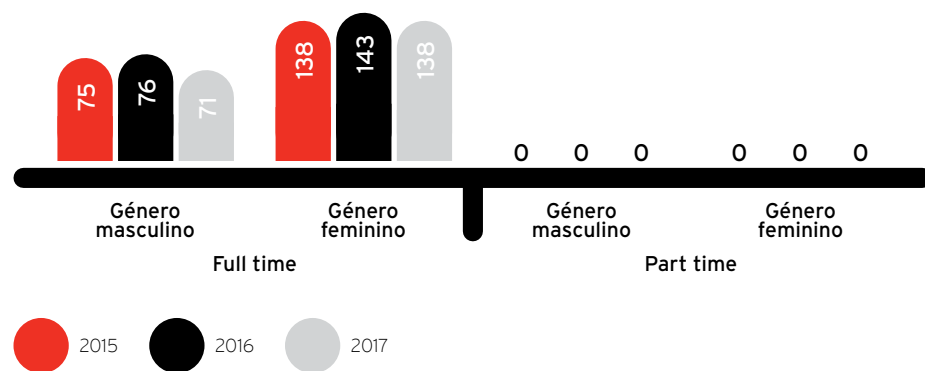
Total de colaboradores, por tipo de contrato, discriminados por género



Unidade: Valores expressos em número de colaboradores por tipo de emprego.

Em 2017, 100% dos colaboradores estão a full time.

Total de colaboradores, por tipo de emprego

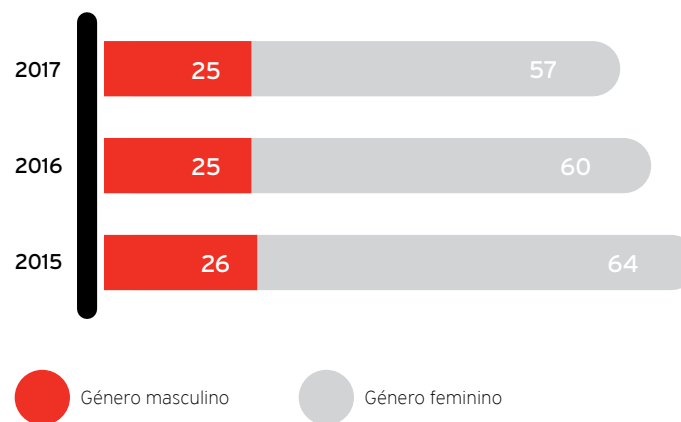


Unidade: Valores expressos em número de colaboradores por tipo de contrato.

OK! TELESEGUROS

O total de colaboradores da OK! teleseguros sofreu uma redução de 4% face a 2016. A 31 de dezembro de 2017 a OK! teleseguros contava com 82 colaboradores.

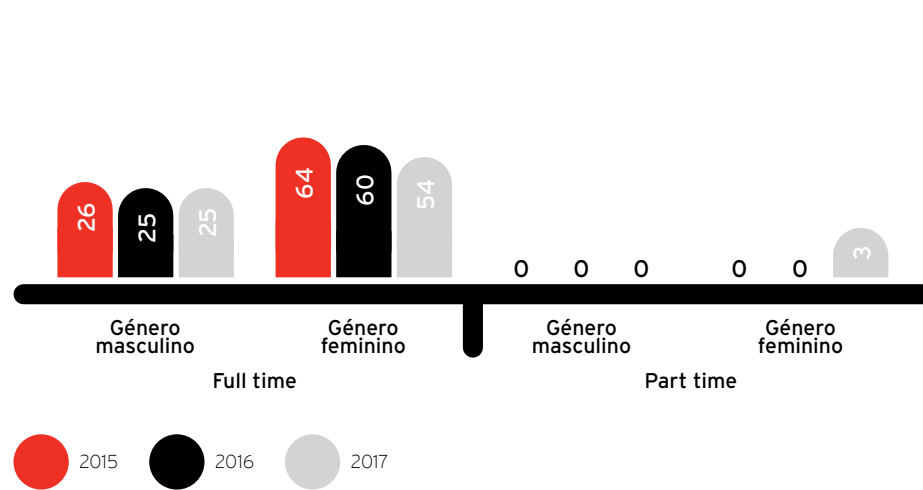
Total de colaboradores por género



Unidade: Valores expressos em número de colaboradores por género.

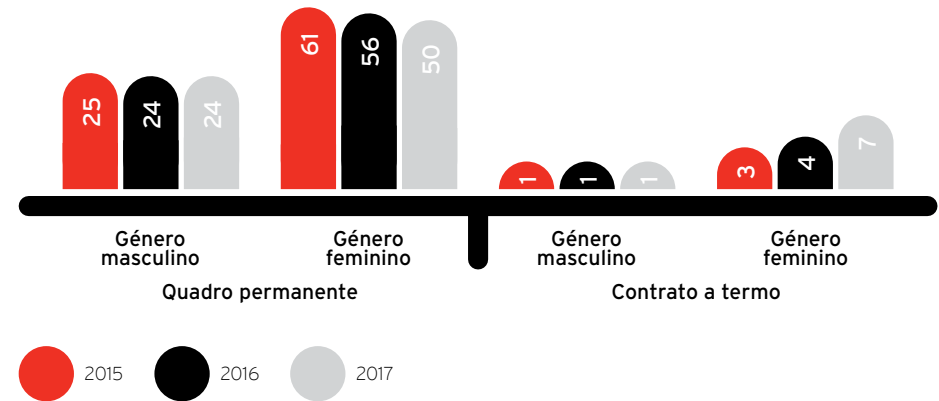
Em 2017, 96% dos colaboradores desempenham as suas funções em regime de full time.

Total de colaboradores, por tipo de emprego



Unidade: Valores expressos em número de colaboradores por tipo de contrato.

Total de colaboradores, por tipo de contrato, discriminados por género

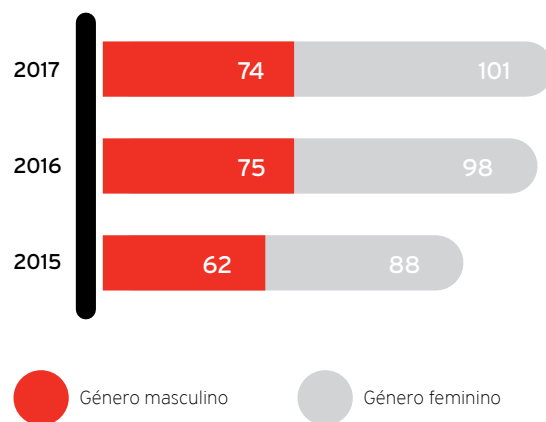


Unidade: Valores expressos em número de colaboradores por tipo de contrato e por género.

FIDELIDADE ASSISTANCE

Em 2017 a Fidelidade Assistance contou com 175 colaboradores, tendo-se registado um aumento de 1% face a 2016.

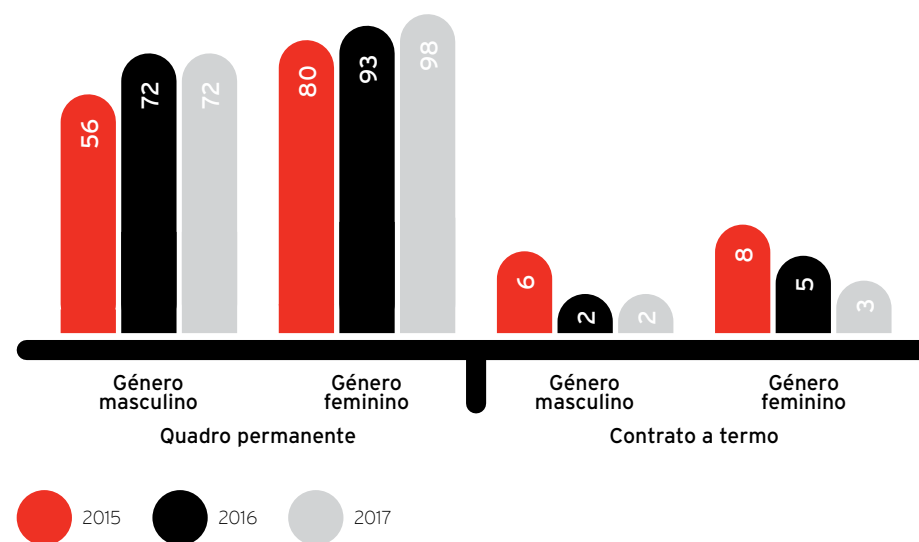
Total de colaboradores por género



Unidade: Valores expressos em número de colaboradores por género. 1 Colaboradores do género masculino cedidos à Fidelidade.

Em 2017, 97% dos colaboradores pertencem ao quadro permanente da Fidelidade Assistance.

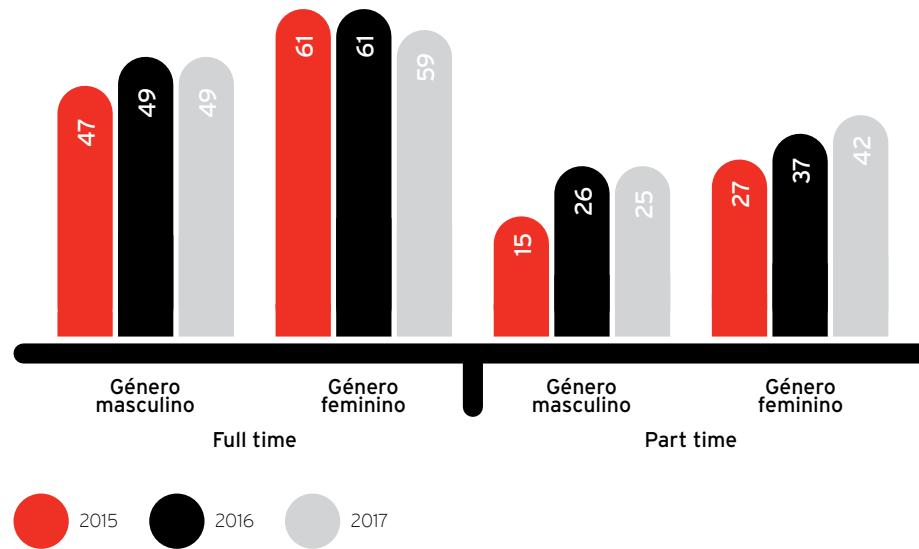
Total de colaboradores, por tipo de contrato, discriminados por género



Unidade: Valores expressos em número de colaboradores por tipo de contrato.

Em 2017, 62% dos colaboradores trabalham a full time na Fidelidade Assistance.

Total de colaboradores, por tipo de emprego

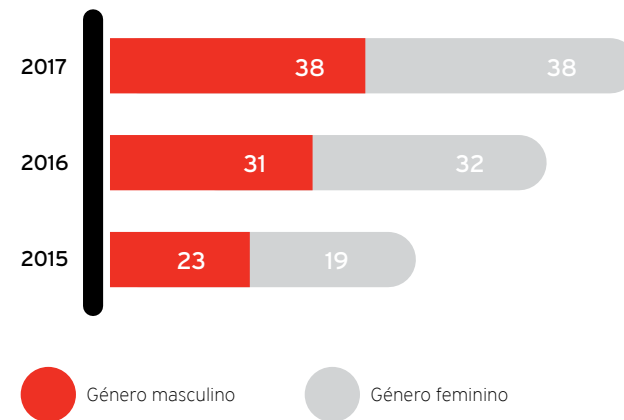


Unidade: Valores expressos em número de colaboradores por tipo de emprego.

SAFEMODE

Em 2017 a Safemode contou com 76 colaboradores, tendo-se registado um aumento de 21% face a 2016.

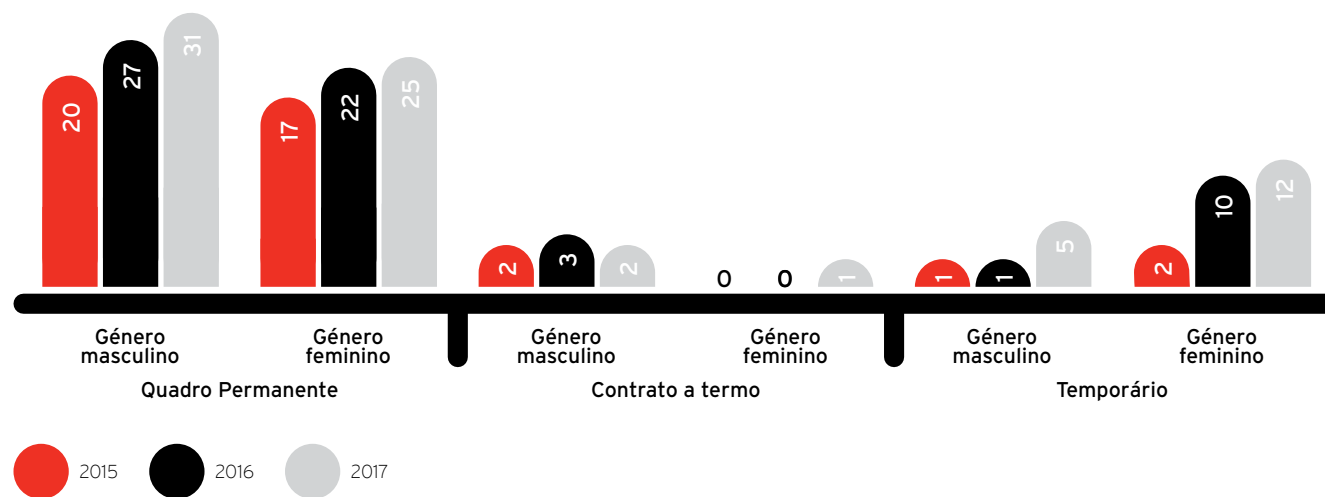
Total de colaboradores por género



Unidade: Valores expressos em número de colaboradores por género.

Em 2017, 74% dos colaboradores pertencem ao quadro permanente da empresa.

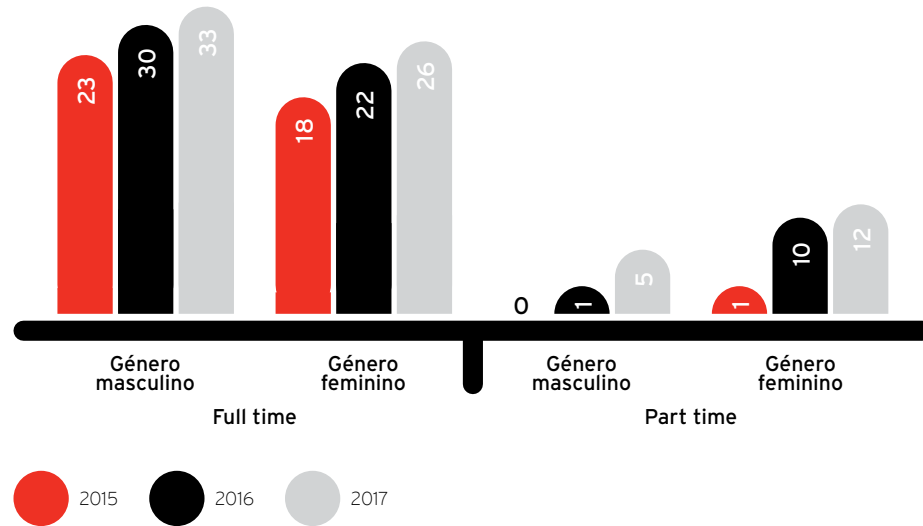
Total de colaboradores, por tipo de contrato, discriminados por género



Unidade: Valores expressos em número de colaboradores por tipo de contrato.

Em 2017, 78% dos colaboradores trabalham a full time na Safemode.

Total de colaboradores, por tipo de emprego

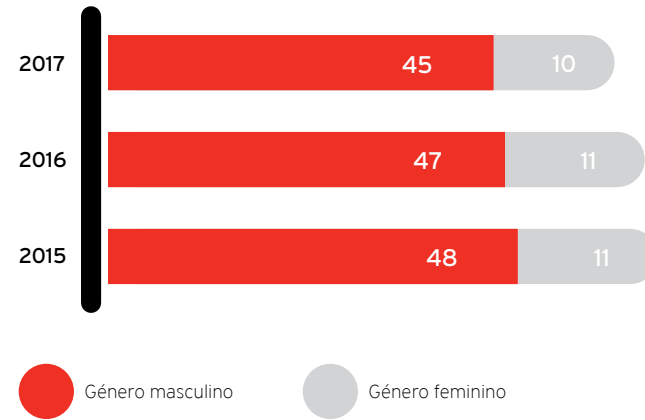


Unidade: Valores expressos em número de colaboradores por tipo de emprego.

GEP

Em 2017 a GEP contou com 55 colaboradores, menos 5% face a 2016.

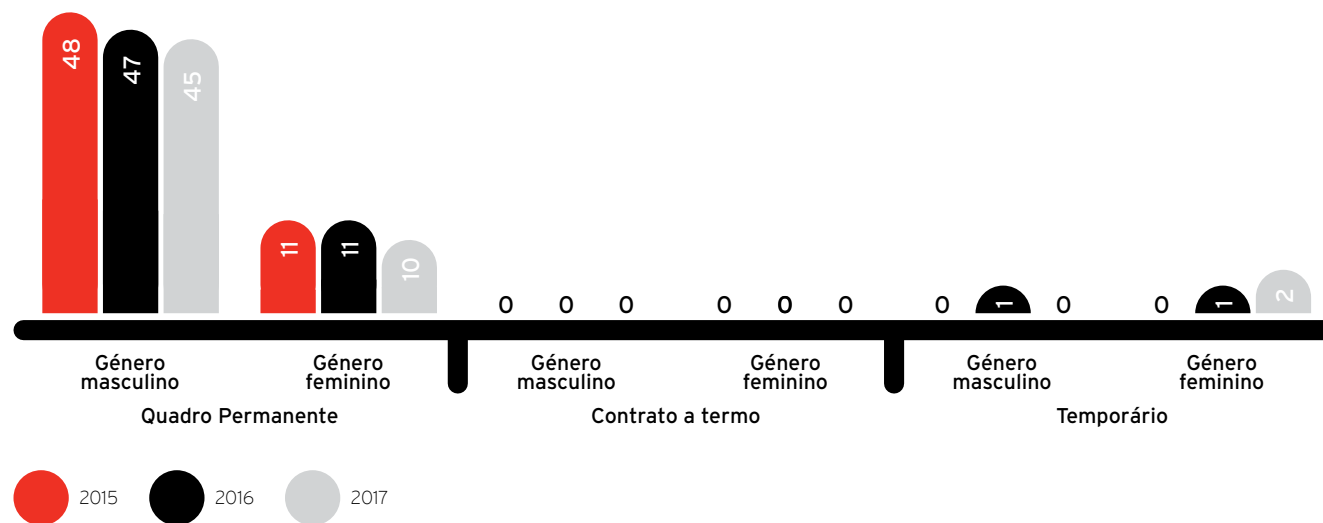
Total de colaboradores por género



Unidade: Valores expressos em número de colaboradores por género. 2 Colaboradores, do género masculino, cedido à Fidelidade.

Em 2017, a GEP contratou 2 colaboradores temporários, sendo que os restantes colaboradores pertencem ao quadro permanente.

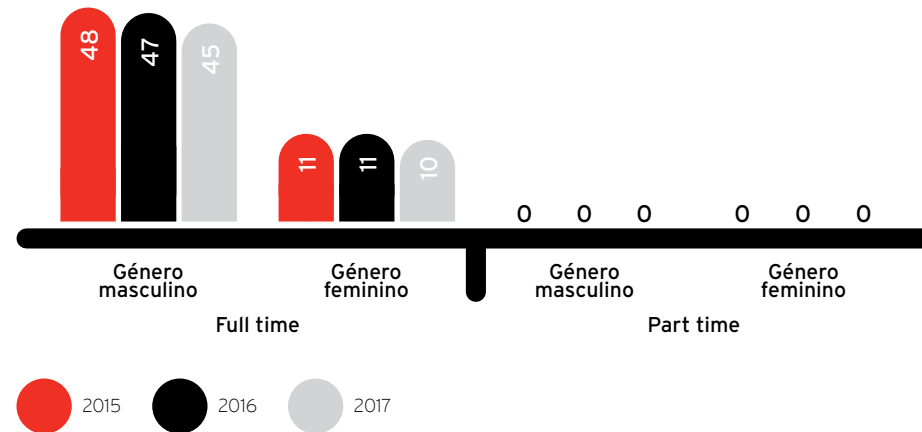
Total de colaboradores, por tipo de contrato, discriminados por género



Unidade: Valores expressos em número de colaboradores por tipo de contrato

100% dos colaboradores desempenham as suas funções em regime de full-time.

Total de colaboradores, por tipo de emprego

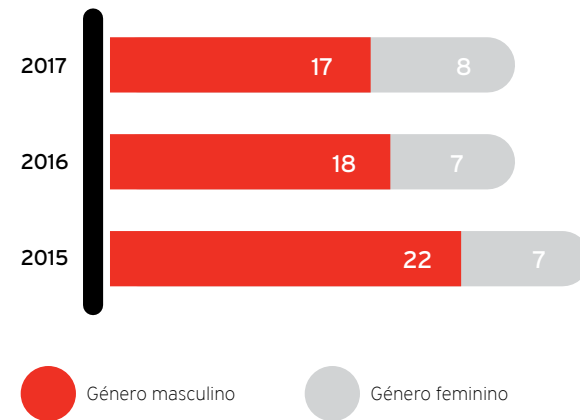


Unidade: Valores expressos em número de colaboradores por tipo de emprego.

FIDELIDADE CAR SERVICE

Em 2017, a Fidelidade Car Service contou com 25 colaboradores, o mesmo número que em 2016

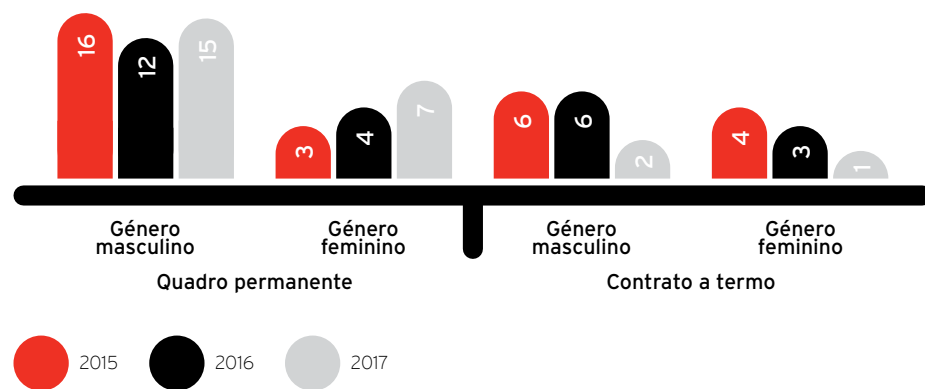
Total de colaboradores por género



Unidade: Valores expressos em número de colaboradores por género.

22 dos 25 colaboradores pertencem ao quadro permanente da empresa.

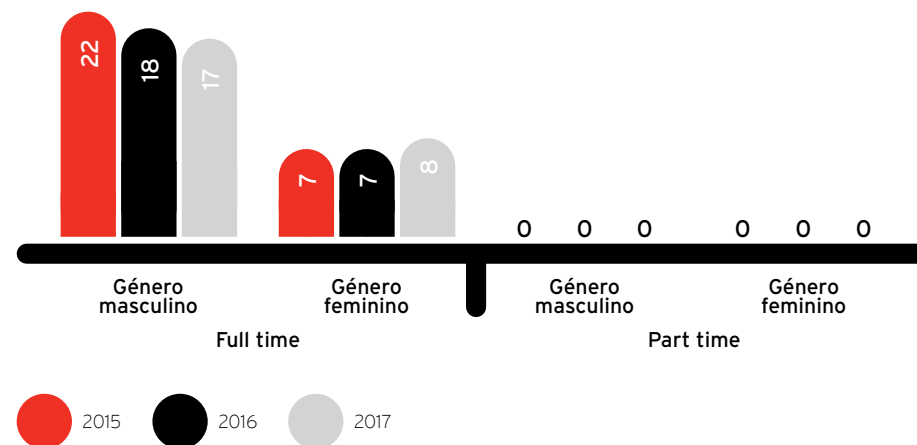
Total de colaboradores, por tipo de contrato, discriminados por género



Unidade: Valores expressos em número de colaboradores por tipo de contrato

Desde 2014 que 100% dos colaboradores desempenham as suas funções a full time.

Total de colaboradores, por tipo de emprego



Unidade: Valores expressos em número de colaboradores por tipo de emprego.

102-41: Acordos de contratação coletiva (excluindo colaboradores temporários).**FIDELIDADE**

A Fidelidade tinha, em 2017, 2.099 colaboradores com acordo de contratação coletivo, representando cerca de 84,4% dos colaboradores.

MULTICARE

Em 2017, 76% dos colaboradores da Multicare detinham um acordo de contratação coletivo.

OK! TELESEGUROS

Em 2017, 74% dos colaboradores detinham contrato coletivo de atividade seguradora.

FIDELIDADE ASSISTANCE

Em 2017, 69% dos colaboradores, detinham um acordo de contrato coletivo.

SAFEMODE

Em 2017, 29% dos colaboradores detinham contrato coletivo de atividade seguradora. Dos restantes, 71% detinham contrato geral da Lei do Trabalho.

GEP

Em 2017, nenhum colaborador detinha contrato coletivo de trabalho.

FIDELIDADE CAR SERVICE

Em 2017, 88% dos colaboradores detinha um acordo de contratação coletiva.

102-44 Resultados de pesquisa de satisfação do cliente**FIDELIDADE**

ESTUDOS DE AVALIAÇÃO	2015	2016	2017
Estudo de avaliação da satisfação de clientes com a regularização de sinistros Automóvel com Danos Materiais, por parte da Fidelidade	8,5	NA	8,1
Estudo de avaliação da satisfação de clientes com a regularização de sinistros Automóvel com Danos Corporais, por parte da Fidelidade	7,6	NA	7,5
Estudo de avaliação da satisfação de clientes com a regularização de sinistros Multirriscos Habitação, por parte da Fidelidade	8,6	8,7	8,4
Estudo de avaliação da satisfação de clientes com a Multicare, por parte da Fidelidade	8,3	8,3	8,3

MULTICARE

8,32 Numa escala de 1 a 10.

OK! TELESEGUROS

O indicador de taxa de recomendação da empresa - Net Promoter Score - atingiu em 2017 o valor de +42.

FIDELIDADE ASSISTANCE

	2015	2016	2017
RTS (1; 10)	9,14	9,13	9,17
ISG (1; 10)	8,77	8,72	8,80
NPS (-100%; +100%)	65	63	66

Legenda:

RTS - Real Time Survey

ISG - Índice de Satisfação Global

NPS - Net Promoter Score

SAFEMODE

Em 2017 o índice médio de satisfação registrado foi de 4,16 em 5.

GEP

Em 2017 foi realizado um inquérito, e efetuada uma análise da média de respostas por questão considerada, de onde se destaca:

ESTUDOS DE AVALIAÇÃO QUESTÕES	2017
Em que medida considera que a GEP é útil/ relevante?	8,57
Até que ponto considera a GEP inovadora?	6,25
Até que ponto a GEP é ágil na prestação de serviços à sua área?	6,57
Qual o seu grau de satisfação com o serviço prestado pela GEP na Averiguação de Sinistro?	6,72
Qual o seu grau de satisfação com o serviço prestado pela Peritagem Automovel?	7,13
Qual o seu grau de satisfação com o serviço prestado pela Peritagem Patrimonial?	7,06

FIDELIDADE CAR SERVICE

Em 2017, o índice de satisfação da Fidelidade Car Service foi de 80,1%.

DESEMPENHO ECONÓMICO

201-1: Valor económico direto gerado e distribuído.**FIDELIDADE**

Aumento de 1% do valor económico gerado comparativamente a período homólogo de 2016.

	2015	2016	2017
VALOR ECONÓMICO DIRETO GERADO (€)	3.846.350.254	3.590.732.527	3.639.570.656
Receitas: prémios (€)	3.846.350.254	3.590.732.527	3.639.570.656
VALOR ECONÓMICO DIRETO DISTRIBUÍDO (€)	330.159.708	346.926.460	364.904.169
Fornecedores (€)	99.379.783	98.715.543	115.649.540
Mediadores (€)	71.452.141	76.772.549	85.362.466
Colaboradores (€)	146.517.463	156.545.613	148.930.230
Estado (€)	11.157.486	11.957.054	12.104.839
Instituições financeiras (€)	1.216.807	2.365.973	1.858.542
Acionistas (€)	0	0	0
Comunidade (€)	436.030	569.727	998.551
VALOR ECONÓMICO RETIDO (€)	3.516.190.546	3.243.806.067	3.274.666.487

MULTICARE

Em 2017 verificou-se um aumento de 13%, em relação a 2016, do valor económico gerado.

	2015	2016	2017
VALOR ECONÓMICO DIRETO GERADO (€)	205.820.066	239.215.939	270.696.544
VALOR ECONÓMICO DIRETO DISTRIBUÍDO (€)	38.475.518	43.062.811	47.904.437
Fornecedores (€)	4.900.594	5.449.953	6.384.086
Mediadores (€)	22.054.049	25.344.021	28.818.242
Colaboradores (€)	8.628.354	9.738.877	10.012.624
Estado (€)	2.883.992	2.516.891	2.658.735
Instituições financeiras (€)	0	0	0
Acionistas (€)	0	0	0
Comunidade (€)	8.530	13.070	30.750
VALOR ECONÓMICO RETIDO (€)	167.344.547	196.153.128	222.792.107

OK! TELESEGUROS

Em 2017 verificou-se um aumento de cerca de 5% no valor económico direto gerado face ao ano de 2016.

	2015	2016	2017
VALOR ECONÓMICO DIRETO GERADO (€)	44.083.252	45.535.210	47.846.529
Receitas: prémios (€)	44.083.252	45.535.210	47.846.529
VALOR ECONÓMICO DIRETO DISTRIBUÍDO (€)	10.034.362	9.555.011	9.719.306
Fornecedores (€)	5.792.018	5.307.371	5.540.500
Mediadores (€)	756.150	892.528	815.686
Colaboradores (€)	3.068.797	2.934.739	2.930.523
Estado (€)	416.127	420.158	432.133
Instituições financeiras (€)	0	0	0
Acionistas (€)	0	0	0
Comunidade (€)	1.271	214	465
VALOR ECONÓMICO RETIDO (€)	34.048.890	35.980.199	38.127.223

FIDELIDADE ASSISTANCE

Em 2017, verificou-se um decréscimo de 38% do valor económico direto gerado, face ao ano de 2016.

	2015	2016	2017
VALOR ECONÓMICO DIRETO GERADO (€)	43.722.540	45.418.916	27.981.060
VALOR ECONÓMICO DIRETO DISTRIBUÍDO (€)	5.965.066	6.648.776	6.424.180
Fornecedores (€)	1.912.921	1.771.869	1.750.264
Mediadores (€)	0	736	742
Colaboradores (€)	4.048.057	4.870.477	4.667.953
Estado (€)	4.088	4.393	3.721
Instituições financeiras (€)	0	0	0
Acionistas (€)	0	0	0
Comunidade (€)	0	1.301	1.500
VALOR ECONÓMICO RETIDO (€)	37.757.474	38.770.140	21.556.880

SAFEMODE

Em 2017, no valor económico direto gerado verificou-se um aumento de 65%, comparativamente com o ano de 2016. Destaca-se igualmente o aumento de 33% nos gastos com colaboradores.

	2015	2016	2017
VALOR ECONÓMICO DIRETO GERADO (€)	1.728.401	1.767.249	2.919.897
Receitas: prémios (€)	1.728.401	1.767.249	2.919.897
VALOR ECONÓMICO DIRETO DISTRIBUÍDO (€)	1.706.598	1.666.783	2.870.687
Fornecedores (€)	591.820	732.018	1.610.464
Colaboradores (€)	1.031.651	862.425	1.148.576
Estado (€)	62.310	56.681	40.289
Instituições financeiras (€)	840	1.785	2.358
Acionistas (€)	19.376	13.624	69.000
Comunidade (€)	601	250	0
VALOR ECONÓMICO RETIDO (€)	21.804	100.466	49.210

GEP

Em 2017, verificou-se um aumento de 7% no valor económico direto gerado, relativamente a 2016.

	2015	2016	2017
VALOR ECONÓMICO DIRETO GERADO (€)	18.824.348	21.070.039	22.460.417
VALOR ECONÓMICO DIRETO DISTRIBUÍDO (€)	18.432.758	21.531.801	21.960.877
Fornecedores (€)	15.439.072	17.720.003	18.732.568
Mediadores (€)	0	0	0
Colaboradores (€)	2.877.963	2.727.197	3.017.095
Estado (€)	113.166	104.053	105.214
Instituições financeiras (€)	0	0	0
Acionistas (€)	1.432	980.298	106.000
Comunidade (€)	1.125	250	0
VALOR ECONÓMICO RETIDO (€)	391.590	-461.762	499.540

FIDELIDADE CAR SERVICE

Em 2017, verificou-se um aumento de 16% no valor económico direto gerado, relativamente a 2016.

	2015	2016	2017
VALOR ECONÓMICO DIRETO GERADO (€)	4.116.801	5.801.076	6.745.372
VALOR ECONÓMICO DIRETO DISTRIBUÍDO (€)	2.737.484	3.821.523*	4.145.411
Fornecedores (€)	2.149.001	2.986.063	3.385.341
Colaboradores (€)	563.189	776.816	675.915
Estado (€)	4.211	15.640*	83.905
Instituições financeiras (€)	0	0	0
Acionistas (€)	20.583	42.754	0
Comunidade (€)	500	250	250
VALOR ECONÓMICO RETIDO (€)	1.379.317	1.979.553*	2.599.961

201-2: Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades para as atividades da organização, devido às alterações climáticas.

FIDELIDADE | MULTICARE | FIDELIDADE ASSISTANCE | SAFEMODE | FIDELIDADE CAR SERVICE

A Fidelidade, a Multicare, a Fidelidade Assistance, a Safemode e a Fidelidade Car Service não desenvolvem análises das implicações financeiras e outros riscos e oportunidades para as suas atividades, devido às alterações climáticas.

OK! TELESEGUROS

Dando continuidade aos resultados positivos das campanhas dos anos anteriores, em 2017 a promoção da cobertura de Fenómenos da Natureza manteve-se. O impacto da venda desta cobertura no decorrer do ano de 2017, revelou-se mais uma vez de forma positiva, tendo um crescimento de cerca de 14% face ao ano de 2016, tendo sido o produto Essencial o que mais contribuiu para o seu crescimento.

GEP

Na presença de eventos catastróficos decorrentes de alterações climáticas, a GEP vê a sua prestação de serviços aumentar, uma vez que aumentam os sinistros.

* Valores revistos no processo de verificação no âmbito do relatório de sustentabilidade de 2017 e corrigidos em conformidade

202-1: Rácio entre o salário mais baixo e o salário mínimo local por género

FIDELIDADE | MULTICARE

Não se aplica, já que o vencimento mínimo é superior ao mínimo nacional, de acordo com as tabelas de contratação coletiva sob as que os colaboradores se regem

OK! TELESEGUROS

Não aplicável, já que o vencimento mínimo é superior ao mínimo nacional, de acordo com as tabelas de contratação coletiva sob as que os colaboradores se regem

FIDELIDADE ASSISTANCE

Não aplicável.

SAFEMODE

1,76

FIDELIDADE CAR SERVICE

Não aplicável.

GEP

Mulheres - 1,6

Homens - 2,15

202-2: Proporção de cargos de gestão de topo ocupado por indivíduos provenientes da comunidade local.

FIDELIDADE | MULTICARE

Não se aplica, tendo em conta que a maioria dos gestores de topo são de nacionalidade portuguesa, considerando-se o conceito "local" como país Portugal e sendo cargos de topo membros da Comissão Executiva da Fidelidade e os responsáveis das unidades que a eles reportam.

OK! TELESEGUROS

Não se aplica, tendo em conta que a maioria dos gestores de topo são de nacionalidade portuguesa, considerando-se o conceito "local" como país Portugal e sendo cargos de topo membros da Comissão Executiva da Fidelidade e os responsáveis das unidades que a eles reportam.

FIDELIDADE ASSISTANCE | FIDELIDADE CAR SERVICE

100%

SAFEMODE

66,7%

GEP

67%

203-1: Investimentos em infraestruturas e serviços oferecidos.**FIDELIDADE**

Em 2017, existiu um aumento de 200% nos investimentos em infraestruturas e serviços oferecidos, sobretudo devido ao aumento verificado aos pagamentos ex-gratia, no âmbito dos incêndios de Pedrogão Grande em junho de 2017 e à segunda ocorrência de incêndios a 15 de Outubro de 2017. Tratam-se de valores assumidos pela Fidelidade apesar de não terem decorrido de sinistros automóvel.

	2015	2016	2017
Ofertas de Seguros (€)	114.811	134.931	366.181
Pagamentos ex-gratia (€)	43.991	41.941	165.457
TOTAL (€)	158.803	176.873	531.638

MULTICARE

	2015	2016	2017
Ofertas de seguros	8.530	4.509	3.554
Contribuições monetárias para organizações do setor social (donativos)	8.530	13.070	30.750
TOTAL (€)	8.530	4.509	34.303

OK! TELESEGUROS

	2015	2016	2017
Ofertas de Seguros (€)	1.271	214	465
Pagamentos ex-gratia (€)	0	0	0
TOTAL (€)	1.271	214	465

FIDELIDADE ASSISTANCE

	2015	2016	2017
Contribuições monetárias para organizações do setor social	750	1.301	1.500
TOTAL (€)	750	1.301	1.500

GEP

	2015	2016	2017
Contribuições monetárias para organizações do setor social	0	250	0
TOTAL (€)	0	250	0

SAFEMODE | FIDELIDADE CAR SERVICE

Não foram efetuados investimentos desta natureza desde 2014.

204-1: Proporção de gastos com fornecedores locais

MULTICARE

Do total de gastos com fornecedores, 100% foram com fornecedores nacionais.

OK! TELESEGUROS

Do total de gastos com fornecedores, 96,9% foram com fornecedores nacionais.

FIDELIDADE ASSISTANCE

Do total de gastos com fornecedores, 99,9% foram com fornecedores nacionais.

SAFEMODE

Do total de gastos com fornecedores, 98,6% foram com fornecedores nacionais.

FIDELIDADE CAR SERVICE

Do total de gastos com fornecedores, 99,70% foram com fornecedores nacionais.

205-1: Avaliações das operações de riscos de corrupção

FIDELIDADE

Nas auditorias internas realizadas em 2017 não foi identificada nenhuma situação que configure uma situação de corrupção.

MULTICARE | OK! TELESEGUROS | SAFEMODE | FIDELIDADE CAR SERVICE

Não foram efetuadas análises desta natureza.

FIDELIDADE ASSISTANCE

Em 2017 não foram realizadas ações desta natureza.

Risco associado às Áreas de Contabilidade/Financeira e Jurídica, em matriz de riscos (DGR) - "Actos fraudulentos ou negligentes por pessoas internas contra a instituição".

GEP

As operações de risco foram avaliadas através de uma auditoria anual financeira e de uma auditoria anual da qualidade.

205-2: Comunicação e formação em políticas e procedimentos de combate à corrupção

FIDELIDADE | MULTICARE

Formações em:

Combate ao Branqueamento de Capitais.

Curso Intensivo Combate à Fraude aos Seguros.

OK! TELESEGUROS | FIDELIDADE ASSISTANCE | SAFEMODE | GEP | FIDELIDADE CAR SERVICE

Não foram ministradas horas de formação nas políticas e práticas de anticorrupção da organização.

206-1: Ações judiciais por concorrência desleal, anti-trust e práticas de monopólio.

FIDELIDADE | MULTICARE

A Fidelidade não tem conhecimento de ações judiciais relativas a este tema.

OK! TELESEGUROS | FIDELIDADE ASSISTANCE | SAFEMODE | GEP | FIDELIDADE CAR SERVICE

Não ocorreram ações judiciais por concorrência desleal, antitrust e práticas de monopólio, bem como os seus resultados.

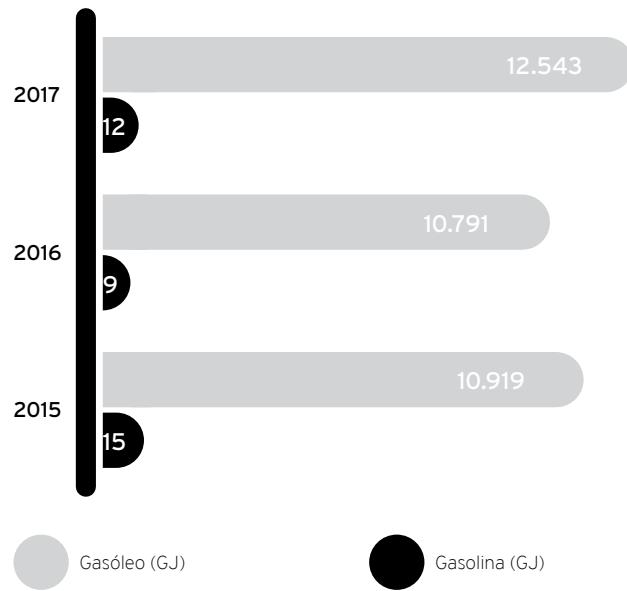
DESEMPENHO AMBIENTAL

302-1: Consumo de energia no interior da organização.

FIDELIDADE

O consumo de gásóleo e gasolina sofreu um aumento considerável entre 2016 e 2017, devido ao aumento da frota automóvel da Fidelidade.

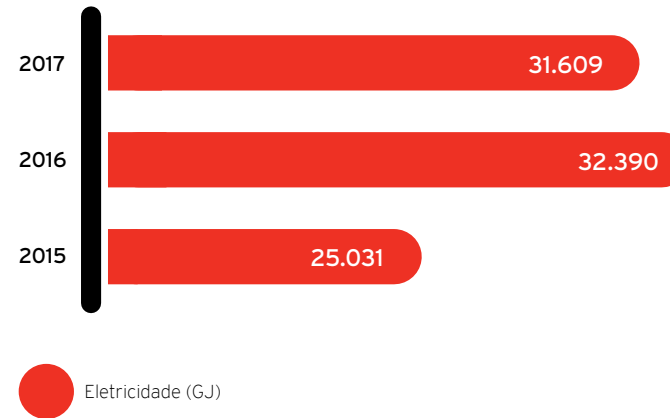
Consumo direto de energia no interior da organização



FIDELIDADE | MULTICARE

O consumo de eletricidade não sofreu alterações significativas entre 2016 e 2017.

Consumo indireto de energia no interior da organização

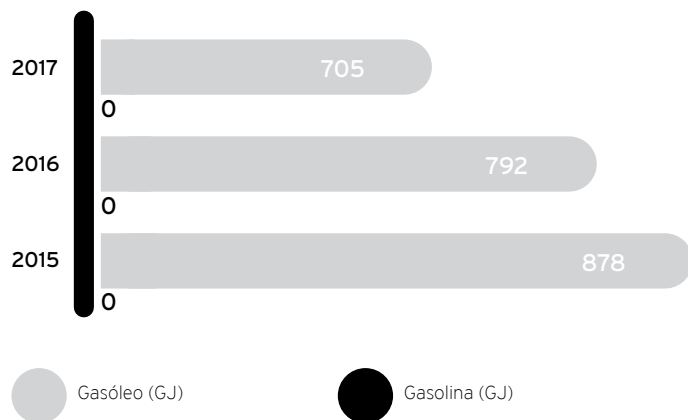


Unidade: Valores expressos em Gigajoules representando o total de energia elétrica consumida nas Agências de Clientes, Centros Mediadores e Edifícios Centrais da Fidelidade.

MULTICARE

Em 2017, o consumo de gasóleo sofreu um decréscimo de 11% face a 2016.

Consumo de energia no interior da organização

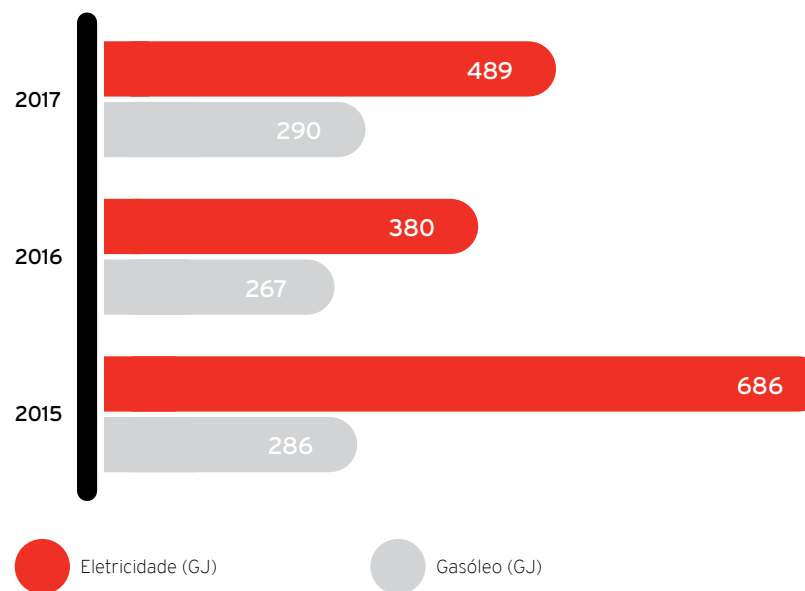


Unidade: Valores expressos em Gigajoules.

OK! TELESEGUROS

Em 2017 verificou-se um aumento de cerca de 20% do consumo total de energia, comparativamente a período homólogo de 2016.

Consumo de energia no interior da organização

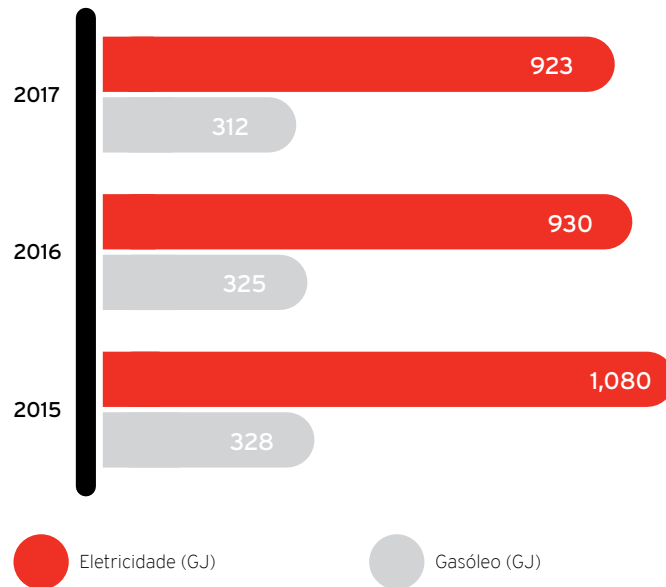


Unidade: Valores expressos em Gigajoules.

FIDELIDADE ASSISTANCE

Em 2017, houve um decréscimo de cerca de 2% do consumo total de energia, em relação a 2016.

Consumo de energia no interior da organização

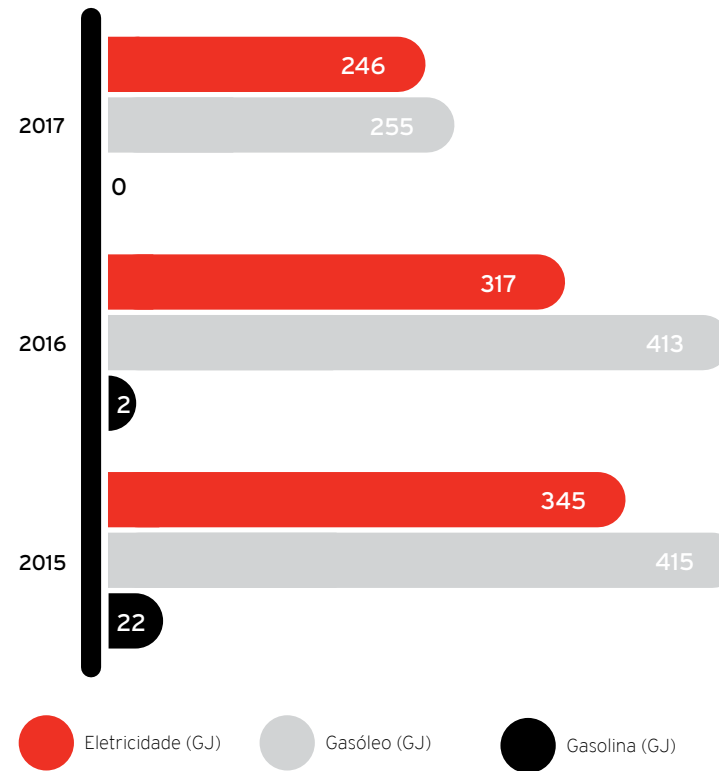


Unidade: Valores expressos em Gigajoules.

SAFEMODE

Globalmente verificou-se em 2017 uma diminuição de cerca de 32% do total de energia consumida em relação a 2016.

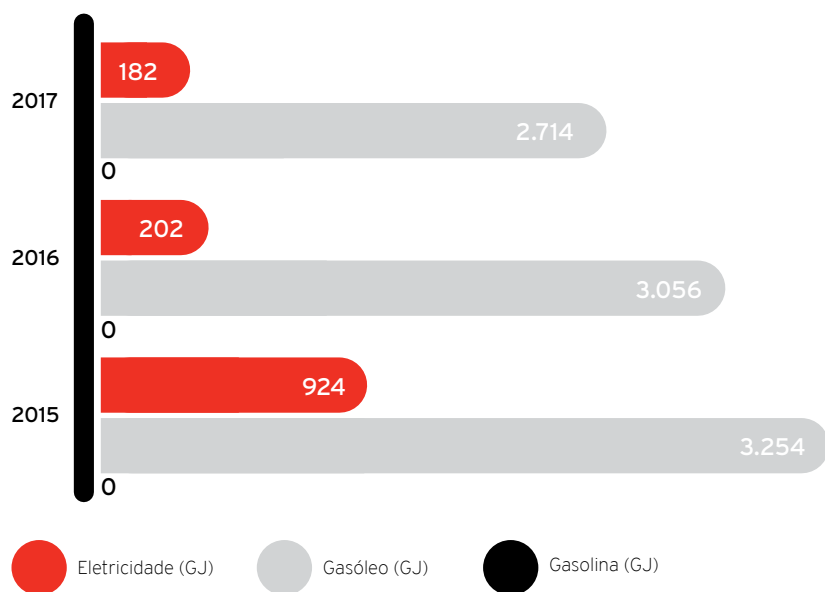
Consumo de energia no interior da organização



Unidade: Valores expressos em Gigajoules.

GEP

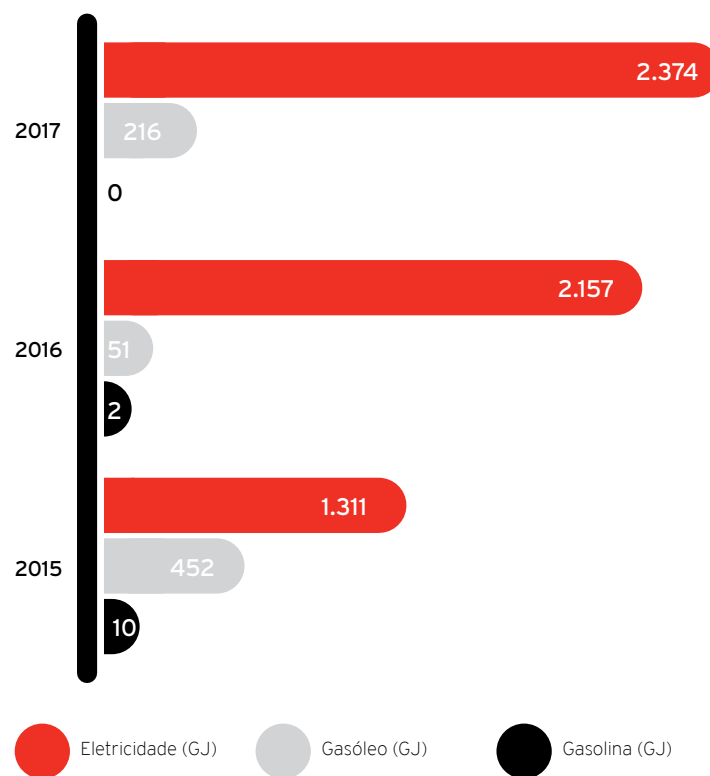
Em 2017 verificou-se uma redução de cerca de 11% do consumo total de energia face a 2016.

Consumo de energia no interior da organização

Unidade: Valores expressos em Gigajoules.

FIDELIDADE CAR SERVICE³

Em 2017, verificou-se um aumento de 17% do consumo de energia em relação a 2016, devido essencialmente ao aumento do consumo de gasóleo da organização.

Consumo de energia no interior da organização

Unidade: Valores expressos em Gigajoules.

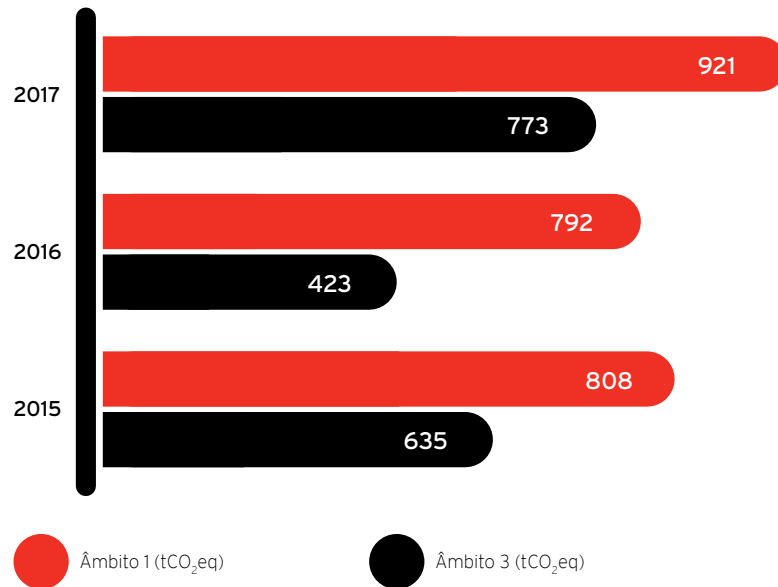
³ A Fidelidade Car Service passou a conseguir compilar a informação relativa ao consumo de gasóleo em 2015.

305-1, 305-2 e 305-3: Emissões diretas, indiretas e outras emissões de gases com efeito de estufa.⁴

FIDELIDADE

As emissões associadas ao Âmbito 1 (afetas ao consumo de combustível na frota) aumentaram em 2017 cerca de 16%. As emissões associadas ao Âmbito 3 (afetas às viagens de avião e comboio dos colaboradores) aumentaram significativamente, devido ao aumento do número de viagens de avião efetuado.⁵

Emissões de gases com efeito de estufa

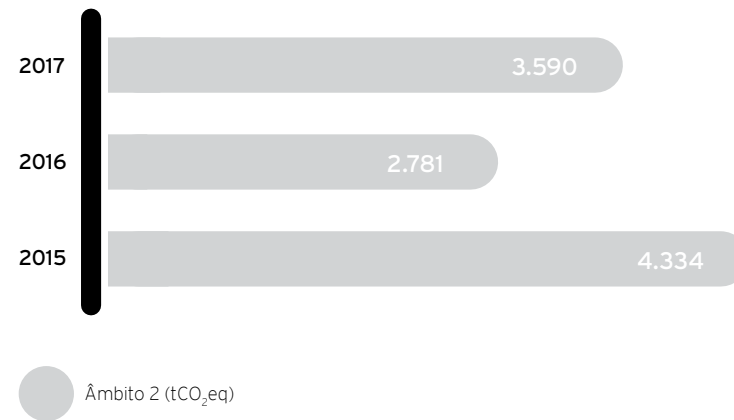


Unidade: Valores expressos em tCO₂eq.

FIDELIDADE | MULTICARE

As emissões associadas ao Âmbito 2 (consumo de eletricidade) sofreram um aumento de cerca de 29%

Emissões de gases com efeito de estufa



Unidade: Valores expressos em tCO₂eq.

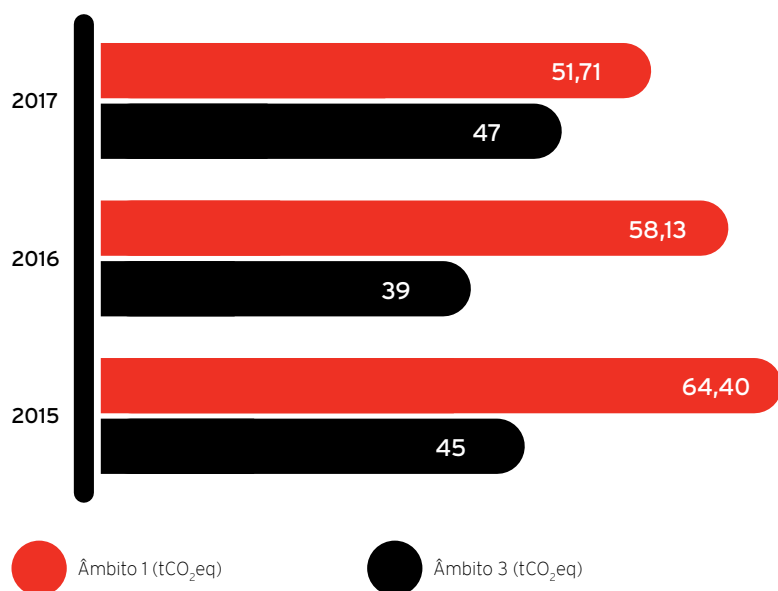
⁴ Emissões diretas associadas ao consumo de combustíveis da frota automóvel (Âmbito 1), emissões indiretas associadas ao consumo de energia elétrica (Âmbito 2) e outras emissões associadas às viagens de avião e comboio dos colaboradores (Âmbito 3).

⁵ Foram consideradas todas as viagens com emissão de bilhete em 2017, mesmo que realizadas em 2018, bem como todas as viagens negativas, a descontar ao total.

MULTICARE

As emissões de Âmbito 1 diminuíram 12%, enquanto as emissões do Âmbito 3, associadas às viagens de avião e comboio, aumentaram cerca de 18%.

Emissões de gases com efeito de estufa

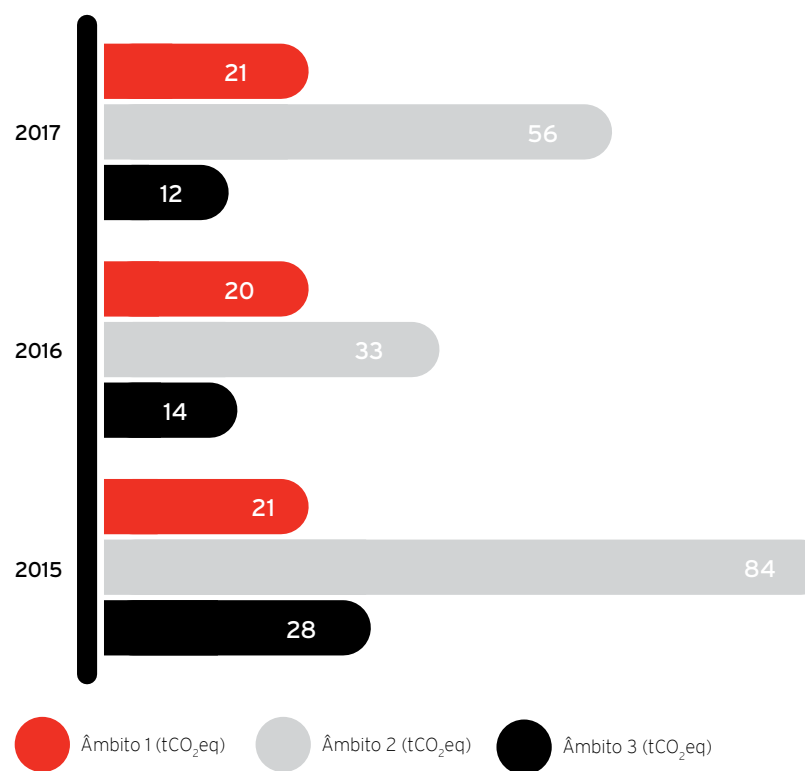


Unidade: Valores expressos em tCO₂eq. As emissões indiretas (Âmbito 2), decorrentes do consumo de energia elétrica, são reportados nos dados disponibilizados para a Fidelidade.

OK! TELESEGUROS

Em 2017 o total de emissões sofreu um acréscimo de 34% face a 2016. As emissões de âmbito 3 sofreram um decréscimo de 15% face ao ano anterior.

Emissões de gases com efeito de estufa

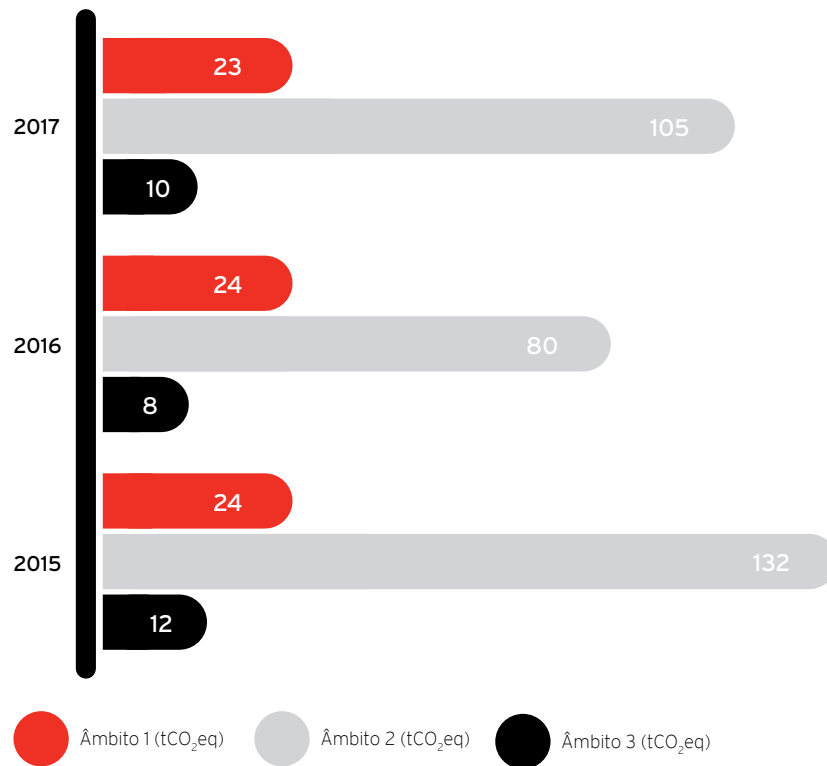


Unidade: Valores expressos em tCO₂eq.

FIDELIDADE ASSISTANCE

Verificou-se um aumento de 23% nas Emissões totais entre 2017 e 2016, sobretudo, devido ao aumento nas emissões de âmbito 2.

Emissões de gases com efeito de estufa

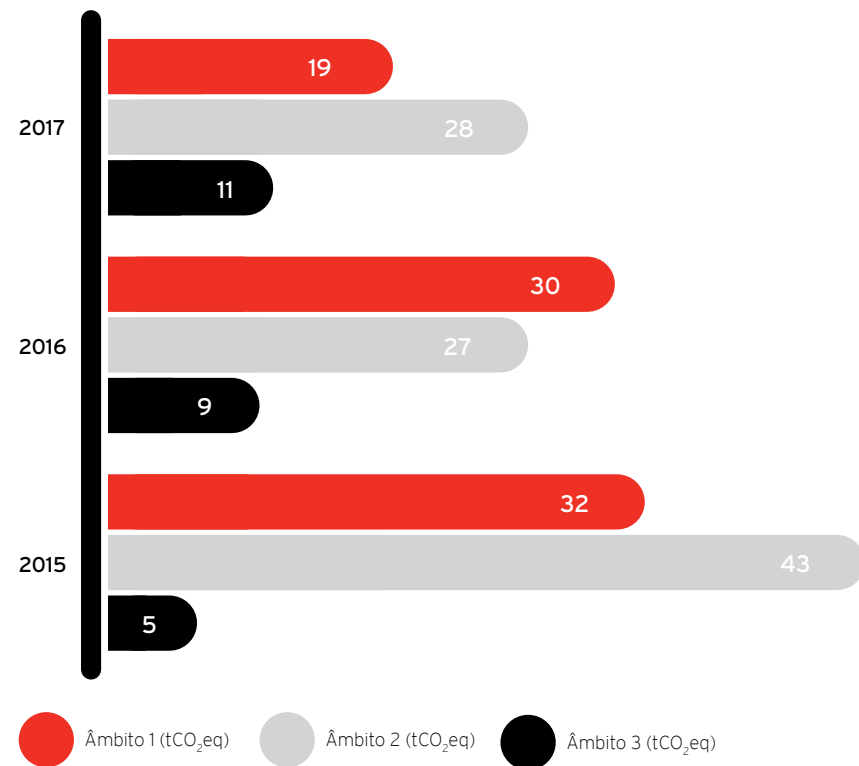


Unidade: Valores expressos em tCO₂eq.

SAFEMODE

Globalmente verificou-se em 2017 uma diminuição de cerca de 13% do total de emissões de Gases com Efeito de Estufa.

Emissões de gases com efeito de estufa

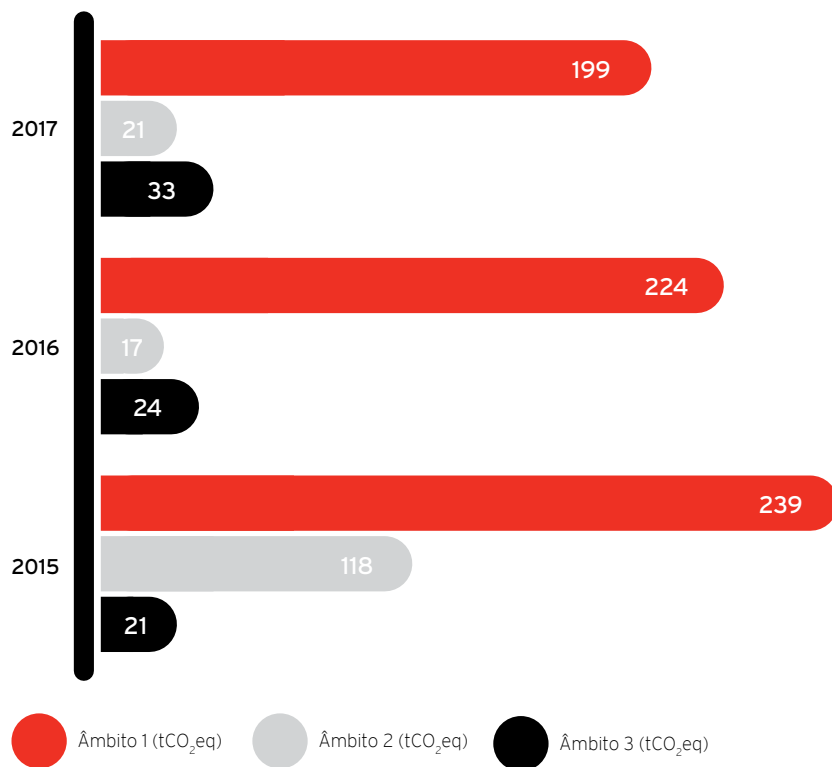


Unidade: Valores expressos em tCO₂eq.

GEP

Globalmente verificou-se em 2017 um decréscimo de cerca de 5% do total de emissões de Gases com Efeito de Estufa.

Emissões de gases com efeito de estufa

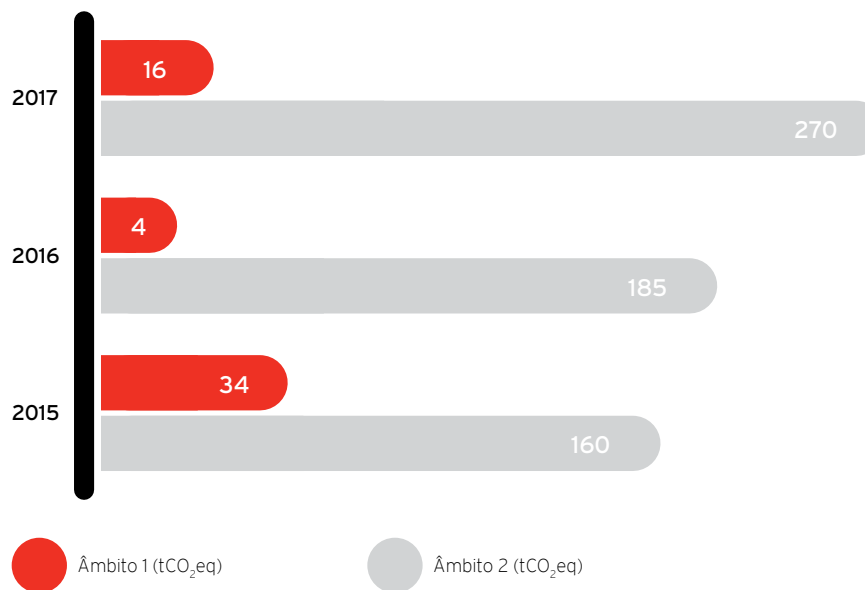


Unidade: Valores expressos em tCO₂eq.

FIDELIDADE CAR SERVICE

Em 2017 as emissões do Âmbito 2 aumentaram cerca de 46% em relação a 2016. Não ocorreram viagens de avião ou de comboio, pelo que não foram emitidas emissões de Âmbito 3.

Emissões de gases com efeito de estufa



Unidade: Valores expressos em tCO₂eq.

DESEMPENHO SOCIAL

401-1: Novas contratações e rotatividade de colaboradores.**FIDELIDADE**

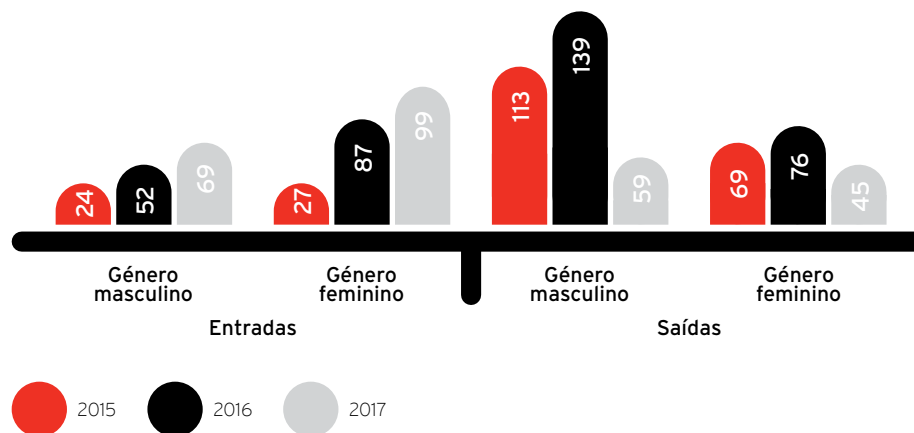
A taxa de novas contratações do género masculino é de 2,7% (2,1% em 2016) e para o género feminino é de 3,9% (3,50% em 2016).

		2015	2016	2017
Número de entradas por faixa etária	18-29	32	75	77
	30-39	16	50	45
	40-49	3	11	30
	Maior ou igual a 50	0	3	16
	TOTAL	51	139	168
Número de saídas por faixa etária	18-29	7	15	11
	30-39	8	4	8
	40-49	12	13	11
	Maior ou igual a 50	155	183	74
	TOTAL	182	215	104
Taxa de novas contratações por faixa etária	18-29	1,2%	3,0%	3,0%
	30-39	0,6%	2,0%	1,8%
	40-49	0,1%	0,4%	1,2%
	Mais de 50	0,0%	0,1%	0,6%
	Taxa de saídas por faixa etária	18-29	0,3%	0,6%
	30-39	0,3%	0,2%	0,3%
	40-49	0,5%	0,5%	0,4%
	Maior ou igual a 50	6,0%	7,3%	2,9%

(continuação)

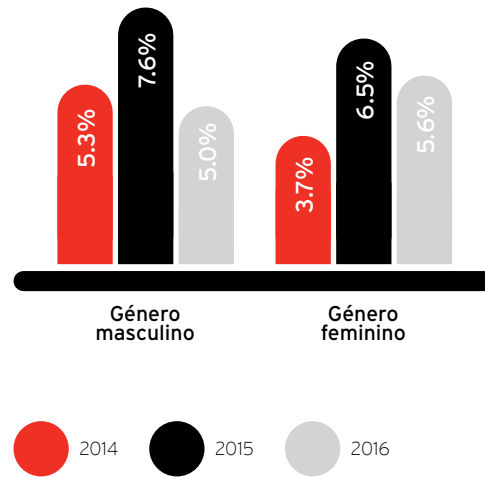
		2015	2016	2017
Taxa de rotatividade por faixa etária	18-29	1,5%	3,6%	3,4%
	30-39	0,9%	2,2%	2,1%
	40-49	0,6%	1,0%	1,6%
	Maior ou igual a 50	6,0%	7,4%	3,5%

Unidade: Valores expressos em número de entradas e número de saídas de colaboradores e taxas (novas contratações, saídas e rotatividade). A fórmula aplicada para cálculo da taxa de novas contratações, taxas de saídas e rotatividade pode ser encontrada no Anexo | Critérios para cálculo de indicadores.

Entradas e saídas de colaboradores, por género

Unidade: Valores expressos em número de entradas e número de saídas de colaboradores por género.

Taxa de rotatividade por género



Unidade: Valores expressos em percentagem.

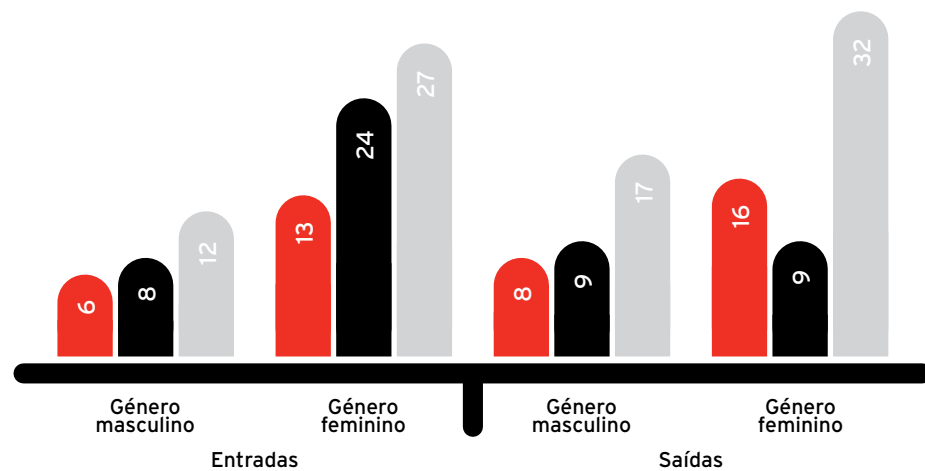
MULTICARE

A taxa de novas contratações do género masculino é de 6% (4% em 2016) e para o género feminino é de 13% (11% em 2016).

		2015	2016	2017
Número de entradas por faixa etária	18-29	10	9	15
	30-39	8	13	19
	40-49	1	8	5
	Maior ou igual a 50	0	2	0
	TOTAL	32	32	39
Número de saídas por faixa etária	18-29	7	2	5
	30-39	6	4	10
	40-49	4	6	19
	Maior ou igual a 50	7	6	15
	TOTAL	24	18	49
Taxa de novas contratações por faixa etária	18-29	4,7%	4,1%	7,2%
	30-39	3,8%	5,9%	9,1%
	40-49	0,5%	3,7%	2,4%
	Maior ou igual a 50	0,0%	0,9%	0,0%
	TOTAL	3,3%	3%	7%
Taxa de saídas por faixa etária	18-29	3,3%	1%	2%
	30-39	2,8%	2%	5%
	40-49	1,9%	3%	9%
	Maior ou igual a 50	3,3%	3%	7%
	TOTAL	3,3%	3%	7%
Taxa de rotatividade por faixa etária	18-29	8,0%	5%	10%
	30-39	6,6%	8%	14%
	40-49	2,3%	6%	11%
	Maior ou igual a 50	3,3%	4%	7%
	TOTAL	3,3%	4%	7%

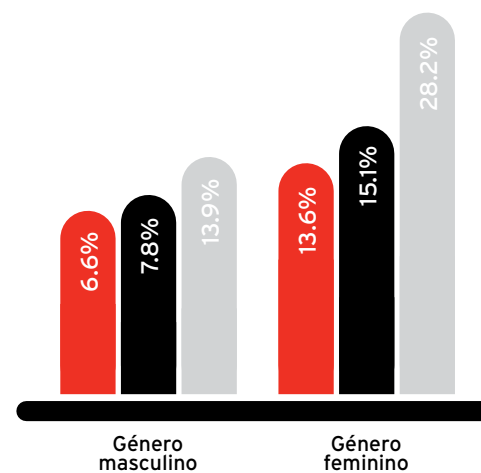
Unidade: Valores expressos em número de entradas e número de saídas de colaboradores e taxas (novas contratações e rotatividade). A fórmula aplicada para cálculo da taxa de novas contratações, taxas de saídas e rotatividade pode ser encontrada no Anexo | Critérios para cálculo de indicadores.

Entradas e saídas de colaboradores, por gênero



Unidade: Valores expressos em número de entradas e número de saídas de colaboradores por gênero.

Taxa de rotatividade por gênero



Unidade: Valores expressos em percentagem.

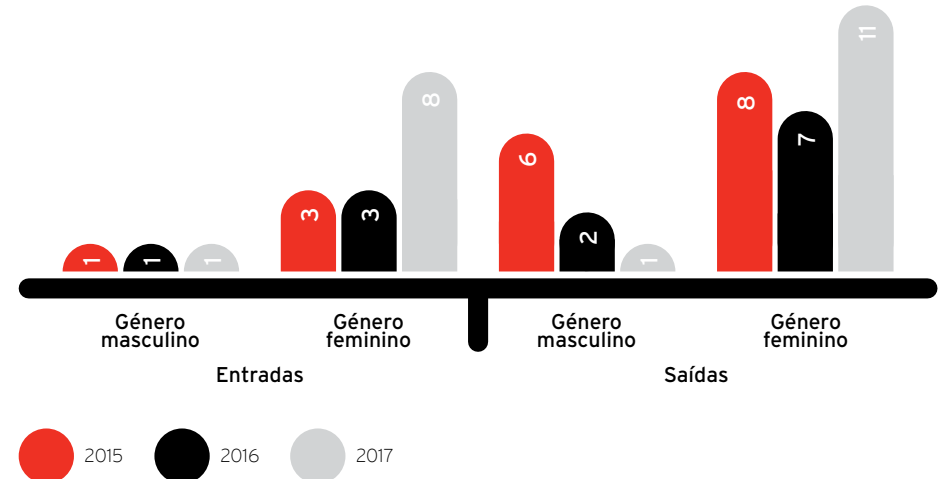
OK! TELESEGUROS

A taxa de novas contratações do género masculino é de 1,2% (1,2% em 2016) e para o género feminino é de 9,8% (3,5% em 2016).

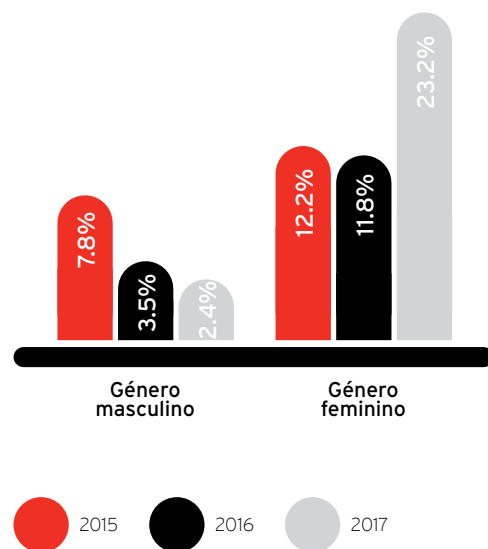
		2015	2016	2017
Número de entradas por faixa etária	18-29	4	3	8
	30-39	0	1	1
	40-49	0	0	0
	Maior ou igual a 50	0	0	0
	TOTAL	4	4	9
Número de saídas por faixa etária	18-29	2	0	4
	30-39	6	7	6
	40-49	6	2	2
	Maior ou igual a 50	0	0	0
	TOTAL	14	9	12
Taxa de novas contratações por faixa etária	18-29	4,4%	3,5%	9,8%
	30-39	0,0%	1,2%	1,2%
	40-49	0,0%	0,0%	0,0%
	Maior ou igual a 50	0,0%	0,0%	0,0%
	TOTAL	0,0%	0,0%	0,0%
Taxa de saída por faixa etária	18-29	2,2%	0,0%	4,9%
	30-39	6,7%	8,2%	7,3%
	40-49	6,7%	2,4%	2,4%
	Maior ou igual a 50	0,0%	0,0%	0,0%
	TOTAL	6,7%	8,2%	7,3%

Unidade: Valores expressos em número de entradas e número de saídas de colaboradores e taxas (novas contratações e rotatividade). A fórmula aplicada para cálculo da taxa de novas contratações e rotatividade pode ser encontrada no Anexo | Critérios para cálculo de indicadores.

Entradas e saídas de colaboradores, por género



Unidade: Valores expressos em número de entradas e número de saídas de colaboradores por género.

Taxa de rotatividade por género

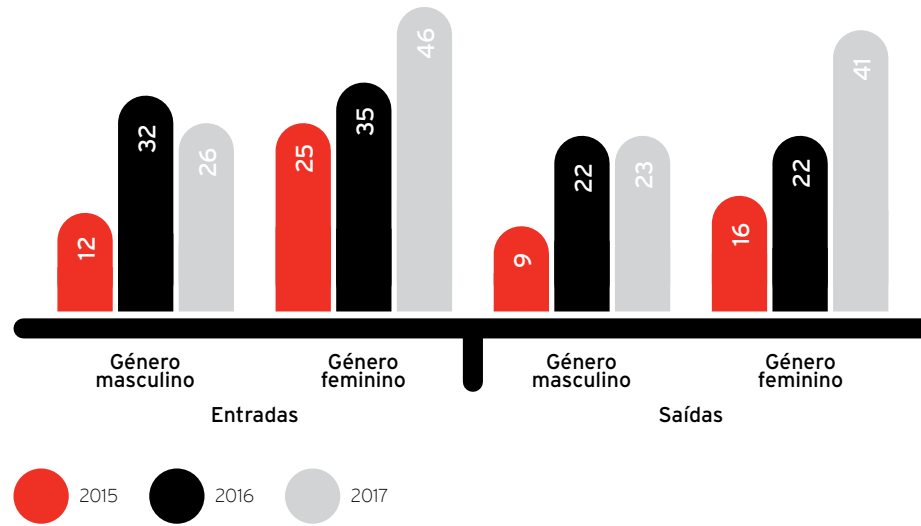
Unidade: Valores expressos em percentagem.

FIDELIDADE ASSISTANCE

		2015	2016	2017
Número de entradas por faixa etária	18-29	23	28	42
	30-39	11	23	19
	40-49	2	13	8
	Maior ou igual a 50	1	3	3
	TOTAL	37	67	72
Número de saídas por faixa etária	18-29	14	12	31
	30-39	8	20	20
	40-49	2	9	12
	Maior ou igual a 50	1	3	1
	TOTAL	25	44	64
Taxa de novas contratações por faixa etária	18-29	15,3%	16,2%	24,0%
	30-39	7,3%	13,3%	10,9%
	40-49	1,3%	7,5%	4,6%
	Maior ou igual a 50	0,7%	1,7%	1,7%
	Taxa de saídas por faixa etária	18-29	9,3%	6,9%
	30-39	5,3%	11,6%	11,4%
	40-49	1,3%	5,2%	6,9%
	Maior ou igual a 50	0,7%	1,7%	0,6%
Taxa de rotatividade por faixa etária	18-29	24,7%	23,1%	41,7%
	30-39	12,7%	24,9%	22,3%
	40-49	2,7%	12,7%	11,4%
	Maior ou igual a 50	1,3%	3,5%	2,3%

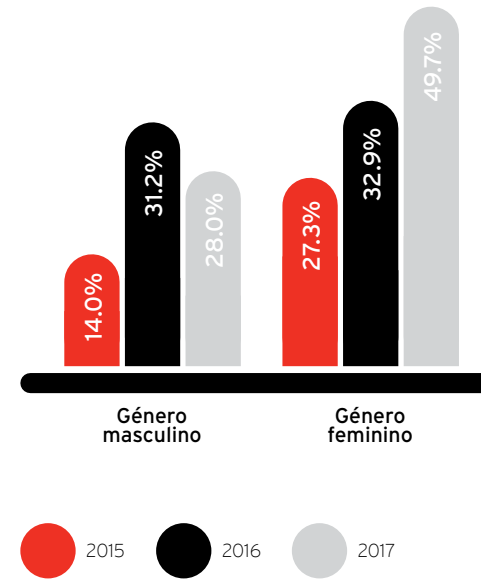
Unidade: Valores expressos em número de entradas e número de saídas de colaboradores e taxas (novas contratações e rotatividade). A fórmula aplicada para cálculo da taxa de novas contratações, taxas de saídas e rotatividade pode ser encontrada no Anexo | Critérios para cálculo de indicadores.

Entradas e saídas de colaboradores, por género



Unidade: Valores expressos em número de entradas e número de saídas de colaboradores por género nas instalações de Lisboa (sede).

Taxa de rotatividade por género



Unidade: Valores expressos em percentagem.

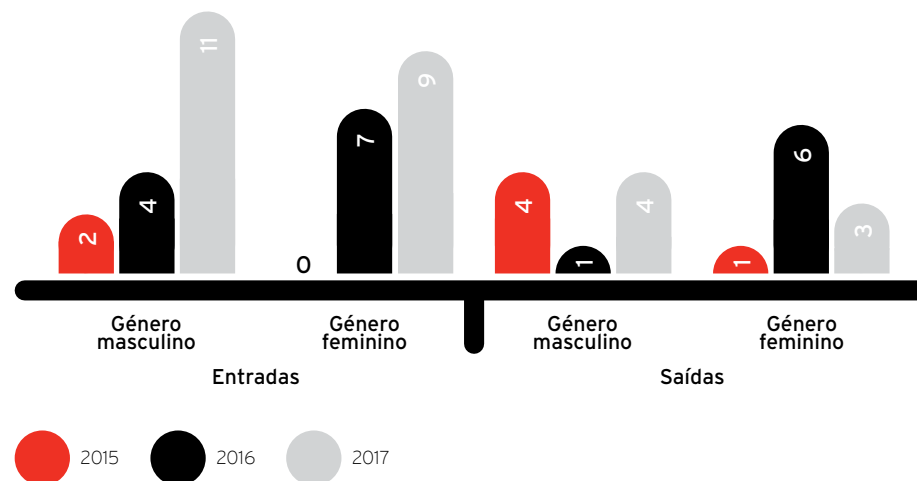
SAFEMODE

A taxa de novas contratações do género masculino é de 14,47% (6,35% em 2016) e para o género feminino é de 11,84% (11,1% em 2016).

		2015	2016	2017
Número de entradas por faixa etária	18-29	1	3	5
	30-39	1	3	4
	40-49	0	0	3
	Maior ou igual a 50	0	5	8
	TOTAL	2	11	20
Número de saídas por faixa etária	18-29	1	0	2
	30-39	1	3	1
	40-49	0	0	0
	Maior ou igual a 50	3	4	4
	TOTAL	5	7	7
Taxa de novas contratações por faixa etária	18-29	2,4%	4,8%	6,6%
	30-39	2,4%	4,8%	5,3%
	40-49	0,0%	0,0%	3,9%
	Maior ou igual a 50	0,0%	7,9%	10,5%
	Taxa de saídas por faixa etária	18-29	2,4%	0,0%
	30-39	2,4%	4,8%	1,3%
	40-49	0,0%	0,0%	0,0%
	Maior ou igual a 50	7,1%	6,3%	5,3%
Taxa de rotatividade por faixa etária	18-29	4,8%	4,8%	9,2%
	30-39	4,8%	9,5%	6,6%
	40-49	0,0%	0,0%	3,9%
	Maior ou igual a 50	7,1%	14,3%	15,8%

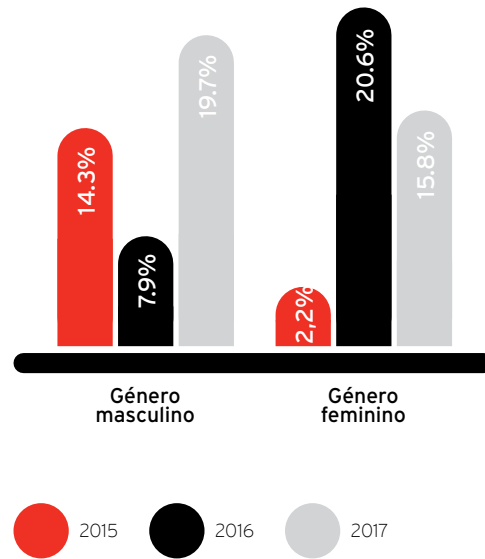
Unidade: Valores expressos em número de entradas e número de saídas de colaboradores e taxas (novas contratações e rotatividade). A fórmula aplicada para cálculo da taxa de novas contratações, taxas de saídas e rotatividade pode ser encontrada no Anexo | Critérios para cálculo de indicadores.

Entradas e saídas de colaboradores, por género



Unidade: Valores expressos em número de entradas e número de saídas de colaboradores por género.

Taxa de rotatividade por género



Unidade: Valores expressos em percentagem.

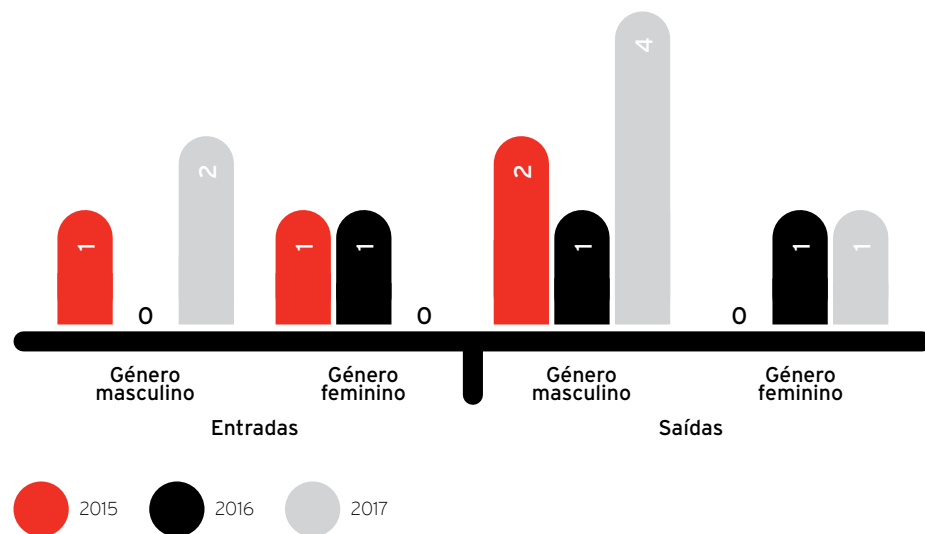
GEP

Em 2017 foram contratados 2 colaboradores do género masculino.

		2015	2016	2017
Número de entradas por faixa etária	18-29	1	0	0
	30-39	0	0	1
	40-49	1	1	1
	Maior ou igual a 50	0	0	0
	TOTAL	2	1	2
Número de saídas por faixa etária	18-29	0	0	0
	30-39	0	0	0
	40-49	0	1	1
	Maior ou igual a 50	2	1	4
	TOTAL	2	2	5
Taxa de novas contratações por faixa etária	18-29	1,7%	0,0%	0,0%
	30-39	0,0%	0,0%	1,8%
	40-49	1,7%	1,7%	1,8%
	Maior ou igual a 50	0,0%	0,0%	0,0%
	Taxa de saídas por faixa etária	18-29	0,0%	0,0%
	30-39	0,0%	0,0%	0,0%
	40-49	0,0%	1,7%	1,8%
	Maior ou igual a 50	3,4%	1,7%	7,3%
Taxa de rotatividade por faixa etária	18-29	1,7%	0,0%	0,0%
	30-39	0,0%	0,0%	1,8%
	40-49	1,7%	3,4%	3,6%
	Maior ou igual a 50	3,4%	1,7%	7,3%

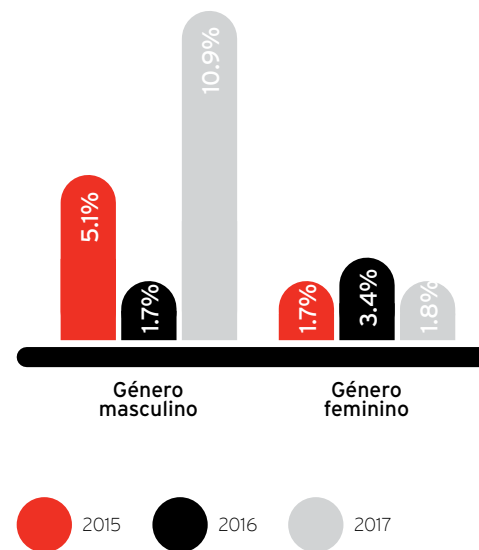
Unidade: Valores expressos em número de entradas e número de saídas de colaboradores e taxas (novas contratações e rotatividade). A fórmula aplicada para cálculo da taxa de novas contratações, taxas de saídas e rotatividade pode ser encontrada no Anexo | Critérios para cálculo de indicadores.

Entradas e saídas de colaboradores, por género



Unidade: Valores expressos em número de entradas e número de saídas de colaboradores por género.

Taxa de rotatividade por género



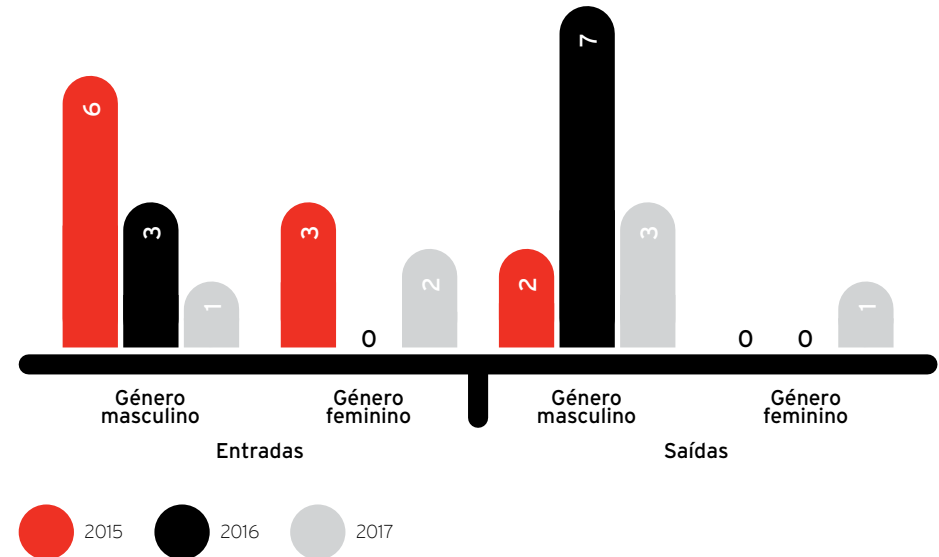
Unidade: Valores expressos em percentagem.

FIDELIDADE CAR SERVICE

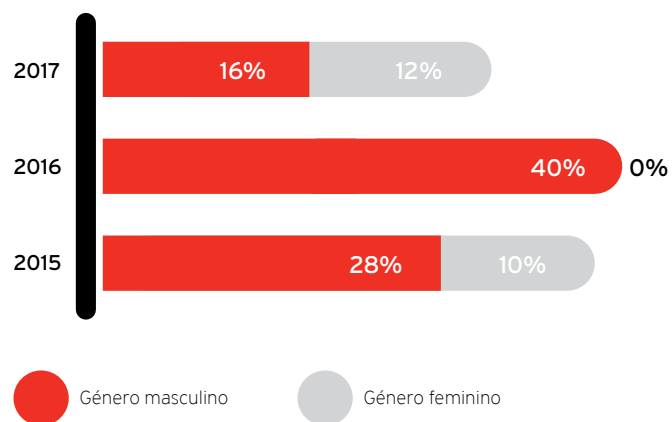
Em 2017 só foram contratados 3 colaboradores, o mesmo número que em 2016, 2 do género feminino e 1 colaborador do género masculino.

		2015	2016	2017
Número de entradas por faixa etária	18-29	2	0	1
	30-39	3	1	2
	40-49	0	2	0
	Maior ou igual a 50	4	0	0
	TOTAL	9	3	3
Número de saídas por faixa etária	18-29	0	1	0
	30-39	0	0	1
	40-49	1	1	0
	Maior ou igual a 50	1	5	3
	TOTAL	2	7	4
Taxa de novas contratações por faixa etária	18-29	7%	0,0%	4,0%
	30-39	10%	4,0%	8,0%
	40-49	0%	8,0%	0,0%
	Maior ou igual a 50	14%	0,0%	0,0%
	TOTAL	14%	0,0%	0,0%
Taxa de saídas por faixa etária	18-29	0,0%	4,0%	0,0%
	30-39	0,0%	0,0%	4,0%
	40-49	3,4%	4,0%	0,0%
	Maior ou igual a 50	3,4%	20,0%	12,0%
	TOTAL	3,4%	12,0%	12,0%
Taxa de rotatividade por faixa etária	18-29	6,9%	4,0%	4,0%
	30-39	10,3%	4,0%	12,0%
	40-49	3,4%	12,0%	0,0%
	Maior ou igual a 50	17,2%	20,0%	12,0%
	TOTAL	12,0%	12,0%	12,0%

Entradas e saídas de colaboradores, por género



Unidade: Valores expressos em número de entradas e número de saídas de colaboradores por género.

Taxa de rotatividade por género

Unidade: Valores expressos em percentagem.

403-2: Taxa de lesões, doenças profissionais, dias perdidos, absentismo e óbitos relacionados com o trabalho, por região e por género.**FIDELIDADE**

	2015	2016	2017
TAXA DE LESÕES			
Género masculino	2,5	2,4	2,4
Género feminino	5,1	5,3	5,1
ACIDENTES DE TRABALHO			
Género masculino	23	21	20
Género feminino	53	54	53
Total de Acidentes de Trabalho	76	75	73
DOENÇAS PROFISSIONAIS			
Género masculino	0	0	0
Género feminino	0	0	0
Total de Doenças Profissionais	0	0	0
DIAS DE TRABALHO PERDIDOS			
DEVIDO A ACIDENTES DE TRABALHO			
Género masculino	444	405	268
Género feminino	736	883	1062
Total de Dias de Trabalho Perdidos devido a Acidentes de Trabalho	1.180	1.288	1.330
TAXA DE ABSENTISMO			
Género masculino	2,42%	2,3%	2,4%
Género feminino	4,38%	5,0%	5,1%
NÚMERO DE ÓBITOS			
Género masculino	0	0	0
Género feminino	0	0	0
Total de Óbitos	0	0	0

Nota: A fórmula aplicada para cálculo da taxa de absentismo pode ser encontrada no Anexo | Critérios para cálculo de indicadores.

MULTICARE

	2015	2016	2017
TAXA DE LESÕES			
Género masculino	0,031%	3,60	5,50
Género feminino	0%	2,02	3,93
TOTAL DE ACIDENTES DE TRABALHO			
Género masculino	2	2	3
Género feminino	1	2	4
Total de Acidentes de Trabalho	3	4	7
DOENÇAS PROFISSIONAIS			
Género masculino	0	0	0
Género feminino	0	0	0
Total de Doenças Profissionais	0	0	0
DIAS DE TRABALHO PERDIDOS			
DEVIDO A ACIDENTES DE TRABALHO			
Género masculino	89	13	128
Género feminino	0	44	118
Total de Dias de Trabalho Perdidos devido a Acidentes de Trabalho	89	57	246
TAXA DE ABSENTISMO			
Género masculino	2,50%	3,1%	2,1%
Género feminino	3,31%	2,8%	3,6%
NÚMERO DE ÓBITOS			
Género masculino	0	0	0
Género feminino	0	0	0
Total de Óbitos	0	0	0

Unidades: Valores expressos em número de dias e taxas. A fórmula aplicada para cálculo da taxa de absentismo pode ser encontrada no Anexo | Critérios para cálculo de indicadores.

OK! TELESEGUROS

	2015	2016	2017
TAXA DE LESÕES			
Género masculino	N.A.	0	5,3
Género feminino	N.A.	0	2,4
TOTAL DE ACIDENTES DE TRABALHO			
Género masculino	0	0	1
Género feminino	0	0	1
Total de acidentes de trabalho	0	0	2
DOENÇAS PROFISSIONAIS			
Género masculino	0	0	0
Género feminino	1	0	0
Total de Doenças Profissionais	1	0	0
DIAS PERDIDOS DEVIDO			
A ACIDENTE DE TRABALHO			
Género masculino	0	0	0
Género feminino	0	0	0
Total de Dias de Trabalho Perdidos devido a Acidentes de Trabalho	0	0	0
TAXA DE ABSENTISMO			
Género masculino	1,5%	1,1%	1,4%
Género feminino	2,1%	4,3%	4,6%
NÚMERO DE ÓBITOS			
Género masculino	0	0	0
Género feminino	0	0	0
Total de Óbitos	0	0	0

Unidades: Valores expressos em número de dias e taxas. A fórmula aplicada para cálculo da taxa de absentismo pode ser encontrada no Anexo | Critérios para cálculo de indicadores. Não se verificaram quaisquer óbitos.

FIDELIDADE ASSISTANCE

	2015	2016	2017
TAXA DE LESÕES			
Género masculino	N.A.	0	2,1
Género feminino	N.A.	1,8	3,2
TOTAL DE ACIDENTES DE TRABALHO			
Género masculino	0	0	1
Género feminino	0	1	2
Total de acidentes de trabalho	0	1	3
DOENÇAS PROFISSIONAIS			
Género masculino	1	0	0
Género feminino	0	1	1
Total de Doenças profissionais	1	1	1
DIAS PERDIDOS DEVIDO A ACIDENTE DE TRABALHO			
Género masculino	0	0	9
Género feminino	0	21	40
Total de dias perdidos devido a acidentes de trabalho	0	21	49
TAXA DE ABSENTISMO			
Género masculino	1,80%	2%	4%
Género feminino	8,80%	11%	11%
NÚMERO DE ÓBITOS			
Género masculino	0	0	0
Género feminino	0	0	0
Total de óbitos	0	0	0

Unidades: Valores expressos em número de dias e taxas. A fórmula aplicada para cálculo da taxa de absentismo pode ser encontrada no Anexo | Critérios para cálculo de indicadores.

SAFEMODE

	2015	2016	2017
TAXA DE LESÕES			
Género masculino	N.A.	N.A.	3
Género feminino	N.A.	N.A.	3
TOTAL DE ACIDENTES DE TRABALHO			
Género masculino	N.R.	1	1
Género feminino	N.R.	1	1
Total de acidentes de trabalho	N.R.	2	2
DOENÇAS PROFISSIONAIS			
Género masculino	N.R.	0	0
Género feminino	N.R.	0	0
Total de Doenças profissionais	N.R.	0	0
DIAS PERDIDOS DEVIDO A ACIDENTE DE TRABALHO			
Género masculino	0	3	31
Género feminino	0	154	15
Total de dias perdidos devido a acidentes de trabalho	0	157	46
TAXA DE ABSENTISMO			
Género masculino	0%	N.R.	37%
Género feminino	0%	N.R.	0,2%
NÚMERO DE ÓBITOS			
Género masculino	N.R.	0	0
Género feminino	N.R.	0	0
Total de óbitos	N.R.	0	0

Unidades: Valores expressos em número de dias e taxas. A fórmula aplicada para cálculo da taxa de absentismo pode ser encontrada no Anexo | Critérios para cálculo de indicadores.

GEP

	2015	2016	2017
TAXA DE LESÕES			
Género masculino	0	0	0
Género feminino	0	0	11,4
TOTAL DE ACIDENTES DE TRABALHO			
Género masculino	1	0	0
Género feminino	0	0	1
Total de acidentes de trabalho	1	0	1
NÚMERO DE DOENÇAS PROFISSIONAIS			
Género masculino	0	0	0
Género feminino	0	0	0
Total de doenças profissionais	0	0	0
DIAS PERDIDOS DEVIDO A ACIDENTE DE TRABALHO			
Género masculino	0	0	0
Género feminino	0	0	6
Total de dias perdidos devido a acidentes de trabalho	0	0	6
TAXA DE ABSENTISMO			
Género masculino	0%	1%	5%
Género feminino	0%	3%	4%
NÚMERO DE ÓBITOS			
Género masculino	0	0	0
Género feminino	0	0	0
Total de óbitos	0	0	0

Unidades: Valores expressos em número de dias e taxas. A fórmula aplicada para cálculo da taxa de absentismo pode ser encontrada no Anexo | Critérios para cálculo de indicadores.

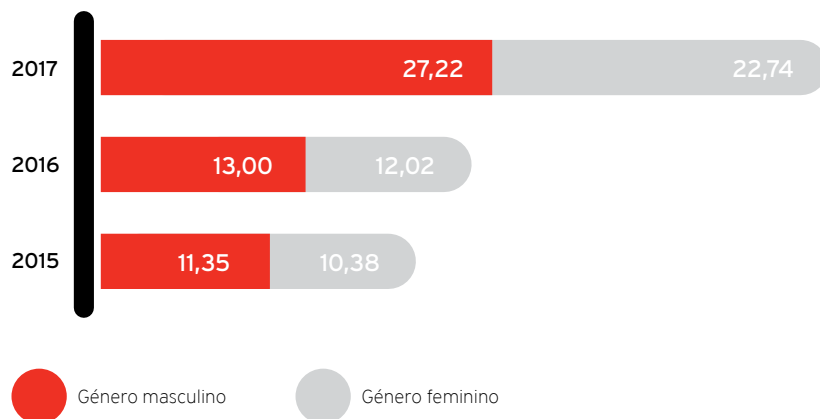
FIDELIDADE CAR SERVICE

	2015	2016	2017
TAXA DE LESÕES			
Género masculino	8,7	6,2	0
Género feminino	0	0	0
TOTAL DE ACIDENTES DE TRABALHO			
Género masculino	2	1	0
Género feminino	0	0	0
Total de acidentes de trabalho	2	1	0
NÚMERO DE DOENÇAS PROFISSIONAIS			
Género masculino	0	0	0
Género feminino	0	0	0
Total de doenças profissionais	0	0	0
DIAS PERDIDOS DEVIDO A ACIDENTE DE TRABALHO			
Género masculino	33	55	0
Género feminino	0	0	0
Total de dias perdidos devido a acidentes de trabalho	33	55	0
TAXA DE ABSENTISMO			
Género masculino	8,0%	8,49%	0,73%
Género feminino	1,0%	1,2%	1,1%
NÚMERO DE ÓBITOS			
Género masculino	0	0	0
Género feminino	0	0	0
Total de óbitos	0	0	0

Unidades: Valores expressos em número de dias e taxas. A fórmula aplicada para cálculo da taxa de absentismo pode ser encontrada no Anexo | Critérios para cálculo de indicadores.

404-1: Média de horas de formação, por ano, por colaborador**FIDELIDADE**

Em 2017, verificou-se um aumento de 103% no total de horas de formação ministradas a colaboradores.

Média de horas de formação ministrada, por género

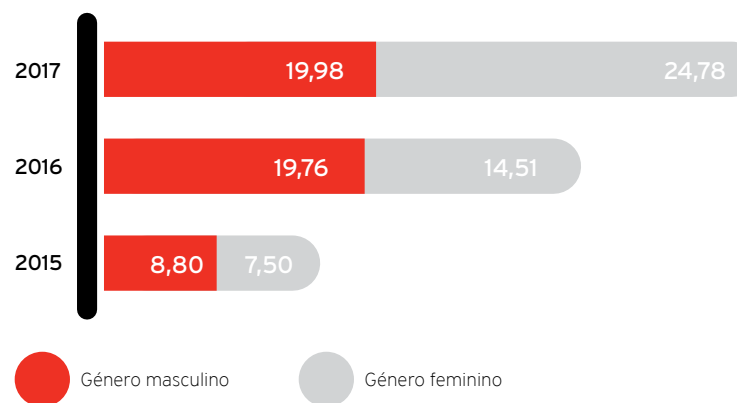
Unidade: Valores expressos em média de horas de formação.

	2015		2016		2017	
	Masculino	Feminino	Masculino	Feminino	Masculino	Feminino
Administração	10,5	0	14,9	0	15,1	N/A
Área administrativa	11,8	8,9	7,0	1,9	16,2	12,9
Área de coordenação	8,8	14,4	21,3	34,0	51,5	58,8
Área técnica + consultoria	10,0	11,3	12,6	15,7	23,4	24,6
Outras - área de apoio	0	4,6	1,7	10,1	1,5	0
HORAS/COLABORADOR	11,4	10,4	13,0	12,0	27,2	22,7

Unidade: Valores expressos em média de horas de formação por colaborador. A fórmula aplicada para cálculo das horas/colaboradores pode ser encontrada no Anexo | Critérios para cálculo de indicadores.

MULTICARE

Em 2017, verificou-se um aumento de 35% no total de horas de formação ministradas a colaboradores, comparativamente ao período homólogo de 2016.

Média de horas de formação ministrada, por género

Unidade: Valores expressos em média de horas de formação.

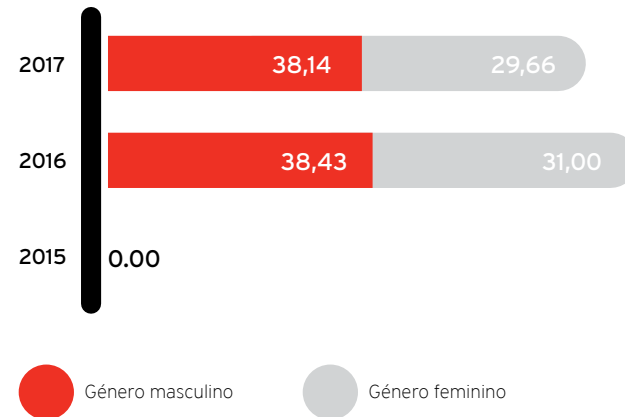
	2015		2016		2017	
	Masculino	Feminino	Masculino	Feminino	Masculino	Feminino
Administração	7,67	17,17	65,4	111,2	0	0
Área administrativa	4,10	4,47	3,5	6,2	10,6	13,5
Área de coordenação	10,97	12,16	42,6	41,6	62,9	70,1
Área técnica + consultoria	10,97	8,31	21,1	13,1	29,4	37,1
Outras - área de apoio	0	0	0	0	0	0
HORAS/COLABORADOR	8,8	7,5	19,8	14,5	20,0	24,8

Unidade: Valores expressos em média de horas de formação por colaborador.

OK! TELESEGUROS

Em 2017 verificou-se um decréscimo de 6% do número total de horas de formação ministrada aos colaboradores, comparativamente com o ano de 2016. Verificou-se no entanto um aumento de 30% nas horas de formação dos colaboradores da Área Técnica + Consultoria.

Média de horas de formação ministrada, por género



Unidade: Valores expressos em média de horas de formação por colaborador. A média de horas de formação por colaborador é discriminado por género.

	2015	
	Masculino	Feminino
Coordenação	67,94	67,25
Suporte	13,70	13,73
Técnico	36,50	24,11
HORAS/COLABORADOR	38,62	26,90

	2016		2017	
	Masculino	Feminino	Masculino	Feminino
Administração	68,7	n.a. ⁶	0	n.a.
Área Administrativa	20,4	16,3	7,0	11,2
Área de Coordenação	77,2	68,4	187,7	92,0
Área Técnica e Consultoria	23,8	29,7	23,9	37,1
Outras-áreas de apoio	0	0	0	0
HORAS/COLABORADOR	38,4	31,0	38,1	29,7

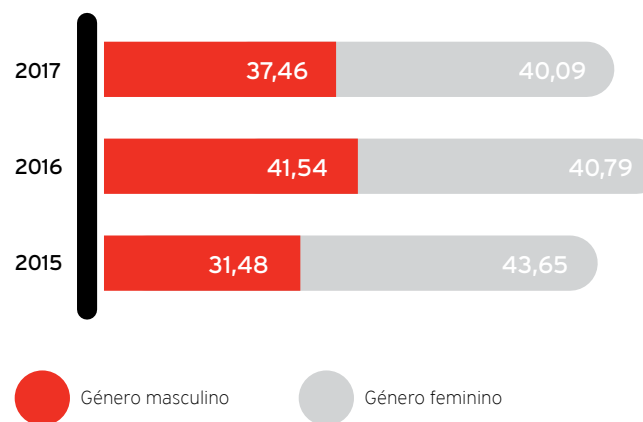
Unidade: Valores expressos em média de horas de formação por colaborador.

Nota: Em 2016 houve uma reorganização das categorias profissionais, com o objetivo de uniformizar a informação prestada pelas empresas do Grupo Fidelidade.

FIDELIDADE ASSISTANCE

Em 2017 foram ministradas 6.821 horas de formação aos colaboradores da Fidelidade Assistance, um decréscimo de 4% comparativamente a 2016.

Média de horas de formação ministrada, por género



Unidade: Valores expressos em média de horas de formação por colaborador.

⁶ A OK! teleseguros não tem elementos da Administração do género feminino

	2014		2015	
	Masculino	Feminino	Masculino	Feminino
Administrador	0	0	0	0
Analista programador	2,0	0	0	0
Apoio administrativo	28	0	0	0
Assessor CAD	0	0	0	0
Assessor de Recursos Humanos	0	77	0	10
Assessor/ responsável qualidade	0	0	0	0
Assistente comercial	0	44	0	0
Assistente avaliação eficácia interna	27	5	34,1	16,5
Assistente administrativo	0	0	0	0
Assistente de contabilidade e fiscalidade	0	0	0	0
Assistente de direção	0	0	0	15
Assistente de operações	17,4	22,4	34,1	48,5
Assistente de planeamento de operações	20	0	52	0
Assistente de recursos humanos	0	0	0	0
Assistente de seguros	0	0	0	0
Assistente de tesouraria	0	0	0	3
Assistente de informática	0	0	0	0
Assistente jurídico	33	0	24,3	0
Assistente de pagamento sinistros	41,5	0	17	20,8
Assistente proteção jurídica	0	0	0	0
Auditor	108	0	57	0
Chefe de equipa	50,7	26,8	35,6	40,1
Coordenador de formação	13,5	0	0	103,1
Gestor de conta	0	0	14	0
Gestor de fornecedores	0	0	0	0
Gestor de qualidade	0	0	0	0

(continuação)

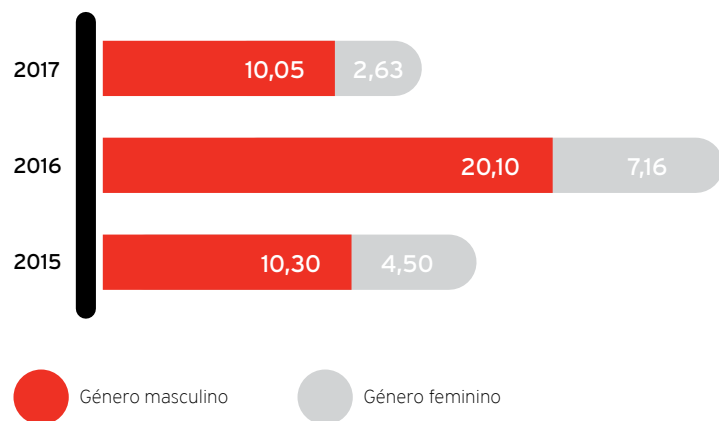
	2014		2015	
	Masculino	Feminino	Masculino	Feminino
Jurista	0	3	0	20,4
Programador	0	0	0	0
Responsável de área	62,5	47	31	43
Responsável de setor	50,7	68,4	29,1	119,4
Técnico de análise de dados	2	0	0	0
Técnico de sistemas e helpdesk	2	0	0	0
Técnico	0	0	0	3,1
HORAS/COLABORADOR	31,15	17,09	31,48	43,65

	2016		2017	
	Masculino	Feminino	Masculino	Feminino
Administração	0	0	0	0
Área Administrativa	46,0	43,8	41,5	44,6
Área Técnica+Consultoria	7,3	3,9	17,7	16,4
Área de Coordenação	50,2	70,5	42,7	38,8
Área de Apoio	0	0	0	0
HORAS/COLABORADOR	41,5	40,8	37,5	40,1

Unidade: Valores expressos em média de horas de formação por categoria profissional e por género.

Nota: Em 2016 houve uma reorganização das categorias profissionais, com o objetivo de uniformizar a informação prestada pelas empresas do Grupo Fidelidade.

SAFEMODE

Média de horas de formação ministrada, por colaborador, por género

Unidade: Valores expressos em número total de horas de formação e média de horas de formação por colaborador.

	2015		2016		2017	
	Masculino	Feminino	Masculino	Feminino	Masculino	Feminino
Conselho de administração (cad)	0	0	0	0	0	0
Diretores (dir)	N.R.	N.R.	7,6	4,0	6,0	0
Coordenadores	N.R.	N.R.	1,3	7,2	0,9	6,3
Técnicos de áreas operacionais (tao)	N.R.	N.R.	13,0	8,1	13,8	2,4
Técnicos de áreas de suporte (tas)	N.R.	N.R.	0	0	0	0

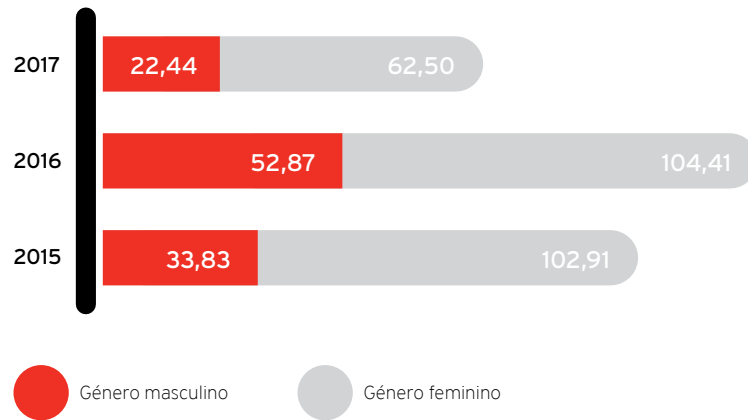
HORAS/COLABORADOR

Unidade: Valores expressos em média de horas de formação por colaborador de acordo com a categoria profissional e o género.

GEP

Em 2017, 22,44 e 62,5 é a média de horas de formação ministrada a colaboradores do género masculino e feminino, respetivamente.

Média de horas de formação ministrada, por colaborador, por género



Unidade: Valores expressos em número total de horas de formação e média de horas de formação por colaborador.

	2016		2017	
	Masculino	Feminino	Masculino	Feminino
Chefias	74,0	92,0	35,0	52,5
Peritos	8,9	n.a	0	n.a
Técnicos + Administrativos	68,7	107,2	10,0	65,0
HORAS/COLABORADOR	52,9	104,4	22,4	62,5

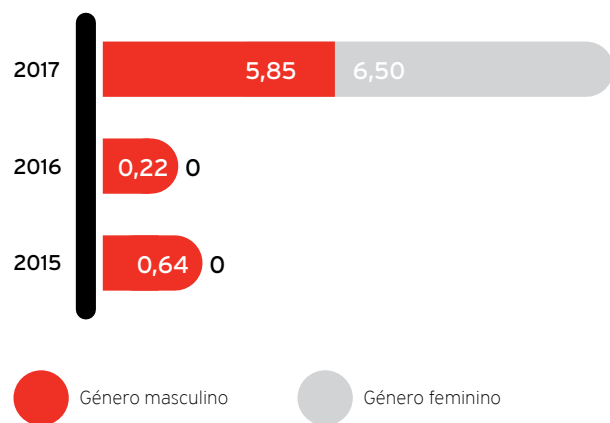
Unidade: Valores expressos em média de horas de formação por colaborador de acordo com a categoria profissional e o género.

⁷ Na categoria de peritos a GEP só tem colaboradores do género masculino

FIDELIDADE CAR SERVICE

Em 2017 ocorreram 152 horas de formação, um aumento de 216% face a 2016, ministradas a colaboradores com a categoria de chefia, do género masculino e a colaboradores do género feminino categoria técnicos e administrativos.

Média de horas de formação ministrada, por colaborador, por género



	2015		2016		2017	
	Masculino	Feminino	Masculino	Feminino	Masculino	Feminino
Chefias	N.R.	N.R.	1	0	18,3	24,0
Peritos	N.R.	N.R.	0	0	0	N/A
Técnicos + Administrativos	N.R.	N.R.	0	6,3	0,7	4
HORAS/COLABORADOR	0,6	0	0,2	6,3	5,9	6,5

404-2: Programas para gestão de competências e aprendizagem contínua

FIDELIDADE

Em 2017, foram desenvolvidos programas focados na gestão de competências e na aprendizagem contínua, nomeadamente:

- Fyouture
- Compete + (para áreas comerciais)
- Changing mind, chasing leadership

MULTICARE

Em 2017, a Multicare esteve envolvida no programa Fyouture focado, entre outras coisas, na gestão de competências e na aprendizagem contínua dos colaboradores.

FIDELIDADE CAR SERVICE

Não existem programas para a gestão de competências e aprendizagem contínua que apoiam a continuidade da empregabilidade dos funcionários e para a gestão de carreira.

OK! TELESEGUROS

A OK! teleseguros comparticipa programas de mestrado/pós-graduação/MBA, mediante o desempenho do colaborador, bem como a relevância do programa numa ótica de utilidade para as funções que o colaborador desempenha, ou do interesse para a empresa. A OK! teleseguros aposta na mobilidade interna dos colaboradores, enquadrando-os noutras áreas e em funções mais adequadas ao seu perfil. A OK! teleseguros, participa no projeto designado FIDExperience, este consiste na possibilidade de todos os Colaboradores poderem experienciar um dia,

manhã ou tarde, numa determinada função de uma Direção/Empresa do Grupo diferente daquela onde está inserido, tendo a oportunidade de tomar conhecimento de forma consciente do trabalho desenvolvido nas outras áreas da Companhia e simultaneamente desenvolver comportamentos que assentam em valores de integridade, espírito de iniciativa, criatividade, melhoria e responsabilidade (quer por parte de quem visita, quer por quem recebe).

GEP

Todos os anos é construído um mapa com a formação necessária ao desenvolvimento dos colaboradores.

FIDELIDADE ASSISTANCE

A Fidelidade Assistance promove a formação dos seus colaboradores como forma de valorização profissional dos mesmos, sendo estes incentivados à formação permanente e contínua ao longo da sua vida profissional

SAFEMODE

A Safemode proporciona um apoio financeiro para formação externa nas áreas de atuação dos colaboradores.

404-3: Percentagem de colaboradores que recebem análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira regulares, discriminadas por género

FIDELIDADE

Em 2017, 86% dos colaboradores do género masculino e 87% dos colaboradores do género feminino receberam análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira.

MULTICARE

Em 2017 79% dos colaboradores do género masculino e 74% dos colaboradores do género feminino receberam análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira.

OK! TELESEGUROS

Em 2017, 96% dos colaboradores do género masculino e 98% do género feminino, receberam regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira.

FIDELIDADE ASSISTANCE

Em 2017, 85% dos colaboradores do género masculino e 59% do género feminino, receberam regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira.

SAFEMODE

Em 2017, 87% dos colaboradores do género masculino e 68% dos colaboradores do género feminino receberam regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira.

GEP | FIDELIDADE CAR SERVICE

Em 2017, 100% dos colaboradores receberam regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira.

405-1: Diversidade na gestão entre os colaboradores**FIDELIDADE**

	2015	2016	2017
ADMINISTRAÇÃO			
Género Masculino	5	5	7
Género Feminino	0	0	0
Pessoas com deficiência	0	0	0
Faixa etária			
< 30	0	0	0
>= 30 e <40	0	0	2
>= 40 e <50	1	1	1
>= 50	4	4	4
Total	5	5	7
ÁREA ADMINISTRATIVA			
Género Masculino	356	304	289
Género Feminino	644	629	653
Pessoas com deficiência	33	30	32
Faixa etária			
< 30	3	35	73
>= 30 e <40	175	135	115
>= 40 e <50	380	417	390
>= 50	442	346	364
Total	1000	933	942

(continuação)

	2015	2016	2017
ÁREA DE COORDENAÇÃO			
Género Masculino	288	273	239
Género Feminino	209	200	151
Pessoas com deficiência	5	7	6
Faixa etária			
< 30	0	0	1
>= 30 e <40	38	29	23
>= 40 e <50	214	227	158
>= 50	245	217	208
Total	497	473	390
ÁREA TÉCNICA + CONSULTORIA			
Género Masculino	536	514	583
Género Feminino	501	539	622
Pessoas com deficiência	16	14	22
Faixa etária			
< 30	47	58	91
>= 30 e <40	172	171	161
>= 40 e <50	490	547	556
>= 50	328	277	397
Total	1037	1053	1205

(continuação)

	2015	2016	2017
OUTRAS - ÁREAS DE APOIO			
Género Masculino	21	23	11
Género Feminino	15	12	8
Pessoas com deficiência	2	1	1
Faixa etária			
< 30	9	14	0
>= 30 e <40	0	0	0
>= 40 e <50	7	6	3
>= 50	20	15	16
Total	36	35	19

MULTICARE

	2015	2016	2017
ADMINISTRAÇÃO			
Género Masculino	5	2	1
Género Feminino	1	1	1
Pessoas com deficiência	0	0	0
Faixa etária			
< 30	0	0	0
>= 30 e <40	0	0	0
>= 40 e <50	0	0	0
>= 50	6	3	2
Total	6	3	2
ÁREA ADMINISTRATIVA			
Género Masculino	33	34	41
Género Feminino	79	82	86
Pessoas com deficiência	N.R.	0	0
Faixa etária			
< 30	14	1	21
>= 30 e <40	68	8	72
>= 40 e <50	23	48	29
>= 50	7	59	5
Total	112	116	127

(continuação)

	2015	2016	2017
ÁREA DE COORDENAÇÃO			
Género Masculino	17	17	3
Género Feminino	24	23	10
Pessoas com deficiência	1	1	0
Faixa etária			
< 30	0	0	0
>= 30 e <40	16	1	4
>= 40 e <50	15	4	8
>= 50	10	35	1
Total	41	40	13
ÁREA TÉCNICA + CONSULTORIA			
Género Masculino	25	25	27
Género Feminino	35	38	42
Pessoas com deficiência	1	3	2
Faixa etária			
< 30	6	0	4
>= 30 e <40	17	5	22
>= 40 e <50	26	7	39
>= 50	11	51	4
Total	60	63	69

(continuação)

	2015	2016	2017
OUTRAS - ÁREAS DE APOIO			
Género Masculino	N.R.	0	0
Género Feminino	N.R.	0	0
Pessoas com deficiência	N.R.	0	0
Faixa etária			
< 30	N.R.	0	0
>= 30 e <40	N.R.	0	0
>= 40 e <50	N.R.	0	0
>= 50	N.R.	0	0
Total	N.R.	0	0

OK! TELESEGUROS

	2015	2016	2017
ADMINISTRAÇÃO			
Género Masculino	N.R.	1	1
Género Feminino	N.R.	0	0
Pessoas com deficiência	N.R.	0	0
Faixa etária	N.R.		
< 30	N.R.	0	0
>= 30 e <40	N.R.	0	0
>= 40 e <50	N.R.	1	1
>= 50	N.R.	0	0
Total	N.R.	1	1
ÁREA ADMINISTRATIVA			
Género Masculino	N.R.	7	8
Género Feminino	N.R.	26	27
Pessoas com deficiência	N.R.	0	0
Faixa etária	N.R.		
< 30	N.R.	7	10
>= 30 e <40	N.R.	18	13
>= 40 e <50	N.R.	8	11
>= 50	N.R.	0	1
Total	N.R.	33	35

(continuação)

	2015	2016	2017
ÁREA DE COORDENAÇÃO			
Gênero Masculino	N.R.	6	3
Gênero Feminino	N.R.	11	5
Pessoas com deficiência	N.R.	0	0
Faixa etária	N.R.		
< 30	N.R.	0	0
>= 30 e <40	N.R.	7	1
>= 40 e <50	N.R.	9	6
>= 50	N.R.	1	1
Total	N.R.	17	8
ÁREA TÉCNICA + CONSULTORIA			
Gênero Masculino	N.R.	12	14
Gênero Feminino	N.R.	23	25
Pessoas com deficiência	N.R.	0	0
Faixa etária	N.R.		
< 30	N.R.	2	2
>= 30 e <40	N.R.	23	19
>= 40 e <50	N.R.	10	16
>= 50	N.R.	0	2
Total	N.R.	35	39

(continuação)

	2015	2016	2017
OUTRAS - ÁREAS DE APOIO			
Gênero Masculino	N.R.	0	0
Gênero Feminino	N.R.	0	0
Pessoas com deficiência	N.R.	0	0
Faixa etária	N.R.		
< 30	N.R.	0	0
>= 30 e <40	N.R.	0	0
>= 40 e <50	N.R.	0	0
>= 50	N.R.	0	0
Total	N.R.	0	0

FIDELIDADE ASSISTANCE

	2015	2016	2017
ADMINISTRAÇÃO			
Género Masculino	4	3	4
Género Feminino	0	0	0
Pessoas com deficiência	0	0	0
Faixa etária			
< 30	0	0	0
>= 30 e <40	0	0	0
>= 40 e <50	0	0	0
>= 50	4	3	4
Total	4	3	4
ÁREA ADMINISTRATIVA			
Género Masculino	1	57	56
Género Feminino	3	74	77
Pessoas com deficiência	N.R.	3	5
Faixa etária			
< 30	0	31	36
>= 30 e <40	1	54	41
>= 40 e <50	3	37	46
>= 50	0	9	10
Total	4	131	133

(continuação)

	2015	2016	2017
ÁREA DE COORDENAÇÃO			
Género Masculino	1	9	8
Género Feminino	0	10	10
Pessoas com deficiência	N.R.	0	0
Faixa etária			
< 30	0	1	0
>= 30 e <40	0	5	4
>= 40 e <50	0	12	13
>= 50	1	1	1
Total	1	19	18
ÁREA TÉCNICA + CONSULTORIA			
Género Masculino	1	6	6
Género Feminino	0	14	14
Pessoas com deficiência	N.R.	0	1
Faixa etária			
< 30	0	1	0
>= 30 e <40	1	7	6
>= 40 e <50	0	10	9
>= 50	0	2	5
Total	1	20	20

(continuação)

	2015	2016	2017
OUTRAS - ÁREAS DE APOIO			
Género Masculino	1	0	0
Género Feminino	0	0	0
Pessoas com deficiência	N.R.	0	0
Faixa etária			
< 30	0	0	0
>= 30 e <40	0	0	0
>= 40 e <50	0	0	0
>= 50	1	0	0
Total	1	0	0

GEP

	2015	2016	2017
CHEFIAS			
Género Masculino	N.R.	29	28
Género Feminino	N.R.	2	2
Pessoas com deficiência	N.R.	0	0
Faixa etária			
< 30	N.R.	0	0
>= 30 e <40	N.R.	2	2
>= 40 e <50	N.R.	12	11
>= 50	N.R.	17	17
Total	N.R.	31	30
PERITOS			
Género Masculino	N.R.	15	13
Género Feminino	N.R.	0	0
Pessoas com deficiência	N.R.	0	0
Faixa etária			
< 30	N.R.	0	0
>= 30 e <40	N.R.	0	0
>= 40 e <50	N.R.	4	2
>= 50	N.R.	11	11
Total	N.R.	15	13

(continuação)

	2015	2016	2017
TÉCNICOS E ADMINISTRATIVOS			
Género Masculino	N.R.	3	3
Género Feminino	N.R.	9	8
Pessoas com deficiência	N.R.	1	2
Faixa etária			
< 30	N.R.	1	1
>= 30 e <40	N.R.	5	4
>= 40 e <50	N.R.	4	4
>= 50	N.R.	2	2
Total	N.R.	12	11

SAFEMODE

	2015	2016	2017
ADMINISTRAÇÃO			
Género Masculino	N.R.	1	1
Género Feminino	N.R.	0	0
Pessoas com deficiência	N.R.	0	0
Faixa etária			
< 30	N.R.	0	0
>= 30 e <40	N.R.	0	0
>= 40 e <50	N.R.	0	0
>= 50	N.R.	1	1
Total	N.R.	1	1
DIRETORES			
Género Masculino	N.R.	5	5
Género Feminino	N.R.	2	4
Pessoas com deficiência	N.R.	0	0
Faixa etária			
< 30	N.R.	0	0
>= 30 e <40	N.R.	1	1
>= 40 e <50	N.R.	2	3
>= 50	N.R.	4	5
Total	N.R.	7	9

(continuação)

	2015	2016	2017
COORDENADORES			
Género Masculino	N.R.	7	7
Género Feminino	N.R.	6	6
Pessoas com deficiência	N.R.	0	0
Faixa etária			
< 30	N.R.	0	0
>= 30 e <40	N.R.	4	4
>= 40 e <50	N.R.	4	4
>= 50	N.R.	5	5
Total	N.R.	13	13
TÉCNICOS ÁREAS OPERACIONAIS			
Género Masculino	N.R.	18	25
Género Feminino	N.R.	22	26
Pessoas com deficiência	N.R.	0	0
Faixa etária			
< 30	N.R.	3	5
>= 30 e <40	N.R.	21	23
>= 40 e <50	N.R.	7	9
>= 50	N.R.	9	14
Total	N.R.	40	51

(continuação)

	2015	2016	2017
TÉCNICOS ÁREAS DE SUPORTE			
Género Masculino	N.R.	0	0
Género Feminino	N.R.	2	2
Pessoas com deficiência	N.R.	0	0
Faixa etária			
< 30	N.R.	0	0
>= 30 e <40	N.R.	0	0
>= 40 e <50	N.R.	2	2
>= 50	N.R.	0	0
Total	N.R.	2	2

CAR SERVICE

	2015	2016	2017
CHEFIAS			
Género Masculino	N.R.	4	5
Género Feminino	N.R.	0	1
Pessoas com deficiência	N.R.	0	0
Faixa etária			
< 30	N.R.	0	0
>= 30 e <40	N.R.	0	0
>= 40 e <50	N.R.	2	2
>= 50	N.R.	2	4
Total	N.R.	4	6
PERITOS			
Género Masculino	N.R.	3	1
Género Feminino	N.R.	0	0
Pessoas com deficiência	N.R.	0	0
Faixa etária			
< 30	N.R.	0	0
>= 30 e <40	N.R.	0	0
>= 40 e <50	N.R.	1	1
>= 50	N.R.	2	0
Total	N.R.	3	1

(continuação)

	2015	2016	2017
TÉCNICOS E ADMINISTRATIVOS			
Género Masculino	N.R.	11	11
Género Feminino	N.R.	7	7
Pessoas com deficiência	N.R.	0	1
Faixa etária			
< 30	N.R.	2	3
>= 30 e <40	N.R.	5	5
>= 40 e <50	N.R.	4	4
>= 50	N.R.	7	6
Total	N.R.	18	18

405-2: Rácio do salário base e remuneração das mulheres pelo dos homens**FIDELIDADE | MULTICARE | OK! TELESEGUROS**

O salário base está definido no Código de Contrato de Trabalho para cada nível salarial e é igual para homens e para mulheres.

FIDELIDADE ASSISTANCE

	2015	2016	2017
ADMINISTRAÇÃO			
Salário Base	N.R.	N.R.	N.A. ⁸
Remuneração	N.R.	N.R.	N.A.
ÁREA ADMINISTRATIVA			
Salário Base	N.R.	N.R.	0,94
Remuneração	N.R.	N.R.	0,91
ÁREA TÉCNICA + CONSULTORIA			
Salário Base	N.R.	N.R.	1,03
Remuneração	N.R.	N.R.	0,94
ÁREA DE COORDENAÇÃO			
Salário Base	N.R.	N.R.	1,05
Remuneração	N.R.	N.R.	1,10
ÁREAS DE APOIO			
Salário Base	N.R.	N.R.	N.A. ⁹
Remuneração	N.R.	N.R.	N.A.

SAFEMODE

	2015	2016	2017
SALÁRIO BASE			
CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO (CAD)	N.A.	N.A.	N.A. ¹⁰
DIRETORES (DIR)	0,78	0,78	0,78
COORDENADORES	-	0,97	0,97
TÉCNICOS DE ÁREAS OPERACIONAIS (TAO)	1,00	0,90	0,88
TÉCNICOS DE ÁREAS DE SUPORTE (TAS)	1,09	N.A.	N.A. ¹¹
REMUNERAÇÃO BASE			
CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO (CAD)	N.A.	N.A.	N.A.
DIRETORES (DIR)	0,78	0,78	0,78
COORDENADORES	-	0,97	0,97
TÉCNICOS DE ÁREAS OPERACIONAIS (TAO)	1,04	0,90	0,93
TÉCNICOS DE ÁREAS DE SUPORTE (TAS)	0,90	N.A.	N.A.

Unidade: Valores expressos em rácio entre o salário base e a remuneração entre homens e mulheres.

Nota: Em 2016 foi criada uma nova categoria, os coordenadores.

⁸ Na categoria de Administração, a Fidelidade Assistance só tem colaboradores do género masculino

⁹ Na categoria de Áreas de Apoio, a Fidelidade Assistance não tem colaboradores

¹⁰ Na categoria de Administração, a Safemode só tem colaboradores do género masculino

¹¹ Na categoria de Técnicos de Áreas de Suporte, a Safemode só tem colaboradores do género feminino

GEP

	2015	2016	2017
SALÁRIO BASE			
CHEFIAS	0,67	0,72	0,77
PERITOS ¹²	N.A.	N.A.	N.A.
TÉCNICOS	0,63	0,75	0,74
REMUNERAÇÃO BASE			
CHEFIAS	0,68	0,72	0,77
PERITOS ¹³	N.A.	N.A.	N.A.
TÉCNICOS	0,57	0,68	0,71

Unidade: Valores expressos em rácio entre o salário base entre homens e mulheres.

FIDELIDADE CAR SERVICE

Não aplicável no caso da Fidelidade Car Service:

- Nas categorias Peritos apenas existem colaboradores do género masculino a desempenhar funções em 2017.
- Na categoria de técnicos e administrativos não existe componente de remuneração, e a componente de salário encontra-se tabelada e é igual para todos os colaboradores que exercem a função.

415-1: Valor total de contribuições para partidos políticos e políticos, discriminado por país e destinatário/ beneficiário.

FIDELIDADE | MULTICARE | OK! TELESEGUROS | FIDELIDADE ASSISTANCE | SAFEMODE | GEP | FIDELIDADE CAR SERVICE

Não foram feitas contribuições financeiras ou em espécie a partidos políticos, políticos ou instituições relacionadas.

417-1: Requisitos para a informação e rotulagem de produtos e serviços.

FIDELIDADE

A Companhia dispõe de um Sistema de Normas Interno (SNI), publicado na intranet ou divulgado internamente através dos meios de comunicação institucionais, às quais todos os colaboradores se encontram sujeitos, o qual abrange os aspetos mais relevantes do respetivo funcionamento e do exercício da atividade. O SNI estabelece as regras e competências relativas à produção, gestão, meios de suporte, divulgação e acesso a normas, nomeadamente sobre a estrutura orgânica, as características de produtos e serviços e os procedimentos ou informações relevantes.

OK! TELESEGUROS

A OK! teleseguros disponibiliza aos seus Clientes as condições do seu seguro conforme exigido por lei: condições gerais e especiais; condições pré-contratuais; condições particulares. Esta informação é fornecida ao Cliente aquando da contratação de qualquer seguro. As informações pré-contratuais e as condições gerais e especiais encontram-se disponíveis e atualizadas no website da Ok! teleseguros.

¹² Na categoria de peritos, a GEP só tem colaboradores do género masculino

¹³ Na categoria de peritos, a GEP só tem colaboradores do género masculino

SAFEMODE

Não aplicável à atividade da Safemode.

GEP

Os serviços que a GEP presta estão evidenciados no Manual da Qualidade. Os requisitos associados são cumpridos a 100%.

FIDELIDADE CAR SERVICE

No seguimento dos procedimentos internos da Fidelidade Car Service, a empresa fornece uma garantia do serviço prestado de 2 anos

417-2: Casos de não conformidade relacionados com a informação e rotulagem de produtos e serviços

FIDELIDADE

Não houve em 2017 qualquer aplicação de sanções por parte da ASF às seguradoras do grupo, com fundamento em não conformidade de produtos ou serviços.

FIDELIDADE ASSISTANCE | GEP | FIDELIDADE CAR SERVICE

Em 2017 não existiram casos de não conformidade relacionados com a informação e rotulagem de produtos e serviços.

SAFEMODE

Não aplicável à atividade da Safemode.

418-1: Número total de reclamações comprovadas relativas a violação de privacidade e perda de dados de clientes.

FIDELIDADE

Em 2017 houve uma reclamação comprovada relativa à violação de privacidade e perda de dados de clientes.

OK! TELESEGUROS | FIDELIDADE ASSISTANCE| SAFEMODE | GEP | FIDELIDADE CAR SERVICE

Não se registaram reclamações relativas à violação da privacidade de clientes.

419-1: Não-conformidade com leis e regulamentação nas áreas económica e social.

FIDELIDADE | MULTICARE | OK! TELESEGUROS | FIDELIDADE ASSISTANCE | SAFEMODE | GEP | FIDELIDADE CAR SERVICE

Não se registaram coimas ou sanções não monetárias significativas resultantes de não conformidades com leis e regulamentos.

SUPLEMENTO
SETORIAL:
SERVIÇOS
FINANCEIROS

FS6: Percentagem das linhas/segmento de negócio específicas, no volume total, por região e dimensão.

FIDELIDADE

	2015	2016	2017
VIDA	80,71%	68,64%	66,64%
CONTRATOS DE SEGURO	7,88%	8,22%	11,51%
CONTRATOS DE INVESTIMENTO	72,83%	60,43%	55,13%
NÃO VIDA	19,29%	31,36%	33,36%
ACIDENTES E DOENÇA	9,75%	11,86%	13,24%
Acidentes de trabalho	4,28%	4,38%	4,91%
Acidentes Pessoais	0,45%	0,71%	0,73%
Doença	5,01%	6,77%	7,60%
INCÊNDIO E OUTROS DANOS	2,43%	6,24%	6,17%
AUTOMÓVEL	6,76%	11,74%	12,41%
TRANSPORTES	0,09%	0,49%	0,51%
RESPONSABILIDADE CIVIL	0,19%	0,90%	0,91%
DIVERSOS	0,19%	0,12%	0,11%
TOTAL	100%	100%	100%

MULTICARE

	2015	2016	2017
NÃO VIDA			
DOENÇA	N.R.	N.R.	270.696 544

OK! TELESEGUROS

	2015	2016	2017
NÃO VIDA			
ACIDENTES E DOENÇA	1,0%	1,1%	1,0%
AUTOMÓVEL	96,5%	83,3%	83,0%
SEGURO DIRETO			
Responsabilidade Civil	55,2%	54,4%	54,0%
Outras coberturas	28,3%	28,8%	29,0%
DIVERSOS	13,0%	12,9%	13,0%
Proteção jurídica	1,4%	1,4%	1,0%
Assistência	11,6%	11,5%	12,0%
MULTIRRISCOS HABITAÇÃO	2,5%	2,8%	3,0%
TOTAL GERAL	100%	100%	100%

FS7: Volume (monetário) dos produtos e serviços com benefício social, por linha de negócio

MULTICARE

2.848.788,59 euros - Seguro Proteção Vital

OK! TELESEGUROS

O produto low-cost "Ipronto" deixou de fazer parte da oferta e estratégia Comercial da OK! teleseguros.

FS8: Volume (monetário) dos produtos e serviços com benefício ambiental, por linha de negócio.

FIDELIDADE

Seguro de responsabilidade Ambiental - Prémios Clientes Empresa + ENI's: 715.218€

OK! TELESEGUROS

O produto OK! GPS teve um total de Prémios Brutos Emitidos contabilísticos de 519.882,90€ (o valor apresentado considera os Prémios Brutos Emitidos contabilísticos).

INDICADORES ESPECÍFICOS

INDICADOR	2015	2016	2017
Número de Agências de Clientes	64	64	64
Número de Áreas de Mediação	59	41	41
Número de mediadores	8.966	10.336	6.143
Mediadores exclusivos	2.594	4.920	3.417
Número de trainees que participaram no programa de Trainees	11	14	7
Número de colaboradores que participaram na formação Tom Fidelidade	500	126	0
Participação no programa My Benefits	78%	N.R.	N.R.
Número de intervenções do WECARE	160	190	523
Processos com intervenção da equipa e acompanhamento da área	N.R.	N.R.	336
Processos com intervenção na área de reintegração profissional	N.R.	N.R.	51
Intervenção na âmbito da readaptação da habitação e/ou veiculo automóvel	N.R.	N.R.	46
Apoio psicológico	N.R.	N.R.	116
Apoio exclusivo de psicologia	N.R.	N.R.	187

PN | POTENCIAR O CRESCIMENTO DOS PARCEIROS DE NEGÓCIO

INDICADOR	2015	2016	2017	
FORMAÇÃO DA REDE DE MEDIADORES				
PN4	Número de participantes	3.084	5.353	3.910
PN5	Número total de horas	26.513	25.298	27.055
PN6	Número total de sessões	249	423	334
FORMAÇÃO DA REDE GESTORES DE CLIENTES (NOVOS MEDIADORES)				
PN7	Número de participantes	95	127	90
PN8	Número total de horas de formação/certificação	11.111	16.510	1.725
PN9	Número total de sessões/certificação	9	9	13
PN10	Número total de horas de Formação em:			
+PN11	Produtos/Informática/Sinistros/Formação Comportamental	7.953	5.247	4.803
AVALIAÇÃO MÉDIA DA FORMAÇÃO (Escala : 1-Mau 2- Insuficiente 3-Suficiente 4-Bom)				
	Estrutura do programa de formação da APS	4,1	3,70	4,19
	Conteúdos do programa de formação da APS	4,3	3,75	4,17
	Apoio da tutoria - On Line, prestada pela Fidelidade	4,5	4,18	4,15
	Apreciação global da formação face aos objetivos		3,93	4,13

		2015	2016	2017
PROJETO GESTORES DE CLIENTES				
PN12	Número de Gestores de Cliente Activos	244	135	108
PN13	Prémios Processados Totais (€)	6 259 575	4 684 237	3 826 733
PN14	PPR + Vida Risco (€)	1 401 596	1 284 882	511 074
PN15	Crédito Habitação (€)	350 000	35 000	n.a.
PN16	Número de pontos de venda abertos	7	1	5
AVALIAÇÃO MÉDIA DA FORMAÇÃO				
(Escala : 1-Mau 2- Insuficiente				
3-Suficiente 4-Bom)				
	Conteúdos da formação	4,6	4,02	4,20
	Utilidade dos temas para a atividade comercial	4,5	4,08	4,22
	Programa face às expectativas iniciais	4,5	3,88	4,00
	Apreciação global face aos objetivos	4,5	3,94	4,14
FORMAÇÃO DA REDE DE MEDIADORES				
PN4.1	Número de participantes (no âmbito DNA)	76	53	13
PN5.1	Número total de horas (no âmbito DNA)	304	212	52
PN6.1	Número total de sessões (no âmbito DNA)	8	7	2

QS | REFORÇAR A QUALIDADE DO SERVIÇO

		2015	2016	2017
RECLAMAÇÕES				
QS2	Número total de reclamações encerradas	3.506	3.814	4.094
QS3	Número total de reclamações entradas	3.505	3.800	4.118
QS4	Número total de reclamações reabertas	290	309	312
QS5	Tempo médio de resposta global	4,81	5,82	5,07
QS6	Tempo médio de resposta do Centro de Gestão de Reclamações	3,07	1,88	1,63
QS7	Tempo médio de resposta das áreas técnicas e reclamações	1,75	3,94	3,45
QS8	Número de reclamações relativas a seguro automóvel	1.763	2.049	2.143
QS9	Número de reclamações relativas ao ramo Vida	316	289	280
QS10	Número de reclamações relativas a doença	402	485	619
QS11	Número de reclamações de tipo financeiro	86	63	73
QS12	Número de reclamações resolvidas a favor do reclamante	1.140	1.215	1.039

EP | INVESTIR NA EFICIÊNCIA DOS PROCESSOS

	2015	2016	2017
Número de agendamentos ADN e Medinet	15.147	16.188	16.177
Número de contas com acesso ao Medinet	8.865	5.787	6.056
Número de utilizadores total do Medinet	6.499	4.514	4.585
Número de contas com capacidade emissão Medinet	7.227	5.417	5.733
Número de contas com acesso ao ADN	6.522	4.118	4.106
Número de utilizadores total do ADN	4.288	2.722	2.823
Número de contas com capacidade de emissão ADN	5.494	3.848	3.870
Percentagem de emissão para o ramo automóvel	75%	81%	87%
Percentagem de emissão para Multirisco habitação	59%	76%	76%
Percentagem de emissão para Acidentes Pessoais individual	79%	80,02%	82%
Percentagem de emissão para Viagem	80%	86%	89%
Percentagem de emissão para Multiriscos Negócios	45%	63%	66%
Percentagem de emissão para acidentes de trabalho	45%	59,6%	70%
Percentagem de emissão para Responsabilidade Civil	60%	60%	65%

IC | ESTRUTURAR O INVESTIMENTO NA COMUNIDADE

	2015	2016	2017
Investimento na bolsa de voluntariado	925 €	925 €	925 €
Total de horas de voluntariado	387	406	143
Número colaboradores envolvidos em iniciativas de voluntariado	141	120	795
Nº de instituições apoiadas	202	Mais de 100	143
Kits solidários na parceria com a ENTRAJUDA	3.000	18 boxes	63 boxes
Nº utentes apoiados com kits	N.R.	N.R.	1863
Número de newsletters	12	12	12
Número de visitas ao site interno	68.458	78.342	61.283
Número de visitantes	7.739	7.581	5.225
Número de exposições	5	5	3

TA | GARANTIR A TRANSPARÊNCIA DA ATIVIDADE

COMPLIANCE		2015	2016	2017
AÇÃO COMPLIANCE				
TA1	Número de leis analisadas	4	10	6
TA2	Número de normas regulamentares da ASF analisadas	1	2	2
TA3	Número de produtos analisados	32	32	30
	Número de análise de documentos e suportes de campanhas de publicidade e marketing	N.R.	175	280
AÇÃO PREVENÇÃO DE BRANQUEAMENTO DE CAPITAIS				
TA4	Número de análises de filtragem de clientes	33.682	2.812	22.513
TA5	Número de transações monitorizadas	155	143	96
CIMPAS¹⁴				
TA8	Número de arbitragens resolvidas	324	306	300
TA8.3	Número de arbitragens novas	288	315	315
TA9	Tempo médio de processo (dias)	86	88	81
TRIBUNAIS				
TA10	Número de processos resolvidos	973	977	835
TA10.3	Número de processos novos	796	750	748
TA11	Tempo médio de processo (dias)	854	771	595
INDICADORES ESPECÍFICOS (CAUCP + CIMPAS + TRIBUNAIS)				
TA12	Taxa de litigância judicial (percentagem)	0,46%	0,40%	0,39%
TA13	Taxa de eficácia judicial (percentagem)	25,79%	26,40%	28,65%

CA | CERTIFICAÇÃO DE OFICINAS

CERTIFICAÇÃO DE OFICINAS		2015	2016	2017
CA1	Número de oficinas certificadas 3 estrelas pelo Centro de Zaragoza	78	8	72
CA2	Número de oficinas certificadas 4 estrelas pelo Centro de Zaragoza	15	0	16
CA3	Número de oficinas certificadas 5 estrelas pelo Centro de Zaragoza	17	2	18

¹⁴ Dado que o recurso ao Centro de Arbitragens da Universidade Católica já não tem qualquer expressão há alguns anos, foi eliminado do reporte, englobando-se, eventualmente, no grupo das arbitragens CIMPAS

TABELA GRI
PARA A OPÇÃO
“ESSENCIAL”
(CORE)

	Conteúdos Padrão Gerais	Localização Avaliação	Páginas
	ESTRATÉGIA E ANÁLISE PERFIL ORGANIZACIONAL		
102-1	Nome da organização	Este relatório	Página 6
102-2	Principais marcas, produtos e/ou serviços.	Relatório de Sustentabilidade 2017 O Grupo Fidelidade em 2017; 2. Transformar e Inovar https://www.fidelidade.pt/PT/particulares/Paginas/default.aspx https://www.multicare.pt/PT/particulares/Paginas/default.aspx https://www.okteleseguros.pt/?url=OKPortal/EntryRedirector.aspx	Páginas 6; 25-61
102-3	Localização da sede da organização	Largo do Calhariz, 30, 1249-001 Lisboa	-
102-4	Número de países em que a organização opera, assim como os nomes dos países onde se encontram as principais operações ou que têm uma relevância específica para as questões da sustentabilidade, abrangidas pelo relatório.	Relatório e Contas 2017 Fidelidade - Companhia de Seguros, S.A. Relatório de Sustentabilidade 2017 - 5. Nós no Mundo	Páginas 9 e 16 Páginas 96-101
102-5	Tipo e natureza legal da propriedade.	Relatório e Contas 2017 Fidelidade - Companhia de Seguros, S.A.	Páginas 4 e 8
102-6	Mercados em que a organização atua (com discriminação geográfica, setores abrangidos e tipos de clientes e beneficiários).	Relatório de Sustentabilidade 2017 - 5. Nós no Mundo	Páginas 96-101
102-7	Dimensão da organização.	Relatório de Sustentabilidade 2017 - O Grupo Fidelidade em 2017	Página 7
102-8	Número total de colaboradores, discriminados por contrato de trabalho e género.	Perfil Organizacional • Fidelidade • Multicare • OK! teleseguros • Fidelidade Assistance • Safemode • GEP • Fidelidade Car Service	Páginas 15-26
102-9	Cadeia de fornecedores da organização	Relatório de Sustentabilidade 2017 - O Grupo Fidelidade em 2017	Página 7
102-10	Alterações significativas ocorridas no período coberto pelo relatório em relação à dimensão, estrutura, participação acionista ou cadeia de fornecedores da organização.	Relatório e Contas 2017 Fidelidade - Companhia de Seguros S.A.	Página 22
102-11	Abordagem ao princípio da precaução.	Relatório e Contas 2017 Fidelidade - Companhia de Seguros S.A.	Páginas 54-55

	Conteúdos Padrão Gerais	Localização Avaliação	Páginas
102-12	Cartas, princípios ou outras iniciativas desenvolvidas externamente de caráter económico, ambiental e social que a organização subscreve ou endossa.	Relatório de Sustentabilidade 2017 - 4. Fortalecer a sociedade à nossa volta	Página 106
102-13	Participação em associações e organizações nacionais ou internacionais de defesa.	Não aplicável	
102-14	Declaração do Presidente do Conselho de Administração sobre a relevância da sustentabilidade para a organização e a sua estratégia de sustentabilidade.	Relatório de Sustentabilidade 2017	Página 5
	ÉTICA E INTEGRIDADE		
102-16	Valores, princípios, padrões e normas de comportamento da organização.	Código de conduta igual para todas as empresas do Grupo https://www.fidelidade.pt/PT/a-fidelidade/QuemSomos/QuemSomos/Paginas/codigoconduta.aspx	-
	GOVERNANCE		
102-18	Estrutura de governação da organização, incluindo os comissões subordinadas ao órgão de governação hierarquicamente mais elevado. Identificar todas as comissões responsáveis pela assessoria do conselho na tomada de decisões que possuam impactos económicos, ambientais e sociais.	Relatório de Governo Societário Ano 2017 -Fidelidade - Companhia de Seguros S.A.	Páginas 3-9
	RELACIONAMENTO COM AS PARTES INTERESSADAS		
102-40	Lista de grupos de stakeholders envolvidos pela organização.	Relatório de Sustentabilidade 2017 - 1. Para que a vida não pare	Página 23
102-41	Percentagem do total de colaboradores abrangidos por acordos de contratação coletiva.	Perfil da Organizacional • Fidelidade • Multicare • OK! teleseguros • Fidelidade Assistance • Safemode • GEP • Fidelidade Car Service	Páginas 27-28
102-42	Identificação e seleção de stakeholders	Relatório de Sustentabilidade 2017 - 1. Para que a vida não pare	Página 25

	Conteúdos Padrão Gerais	Localização Avaliação	Páginas
102-43	Abordagem ao envolvimento de stakeholders	Relatório de Sustentabilidade 2017 - 1. Para que a vida não pare	Página 25
102-44	Principais temas e preocupações levantadas durante o envolvimento de stakeholders e as medidas adotadas pela organização no tratamento das mesmas.	Relatório de Sustentabilidade 2017 - 1. Para que a vida não pare	Páginas 20-21
	PRÁTICA DE RELATO DE SUSTENTABILIDADE		
102-45	Totalidade das entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas.	Relatório de Sustentabilidade 2017 - O Grupo Fidelidade em 2017	Página 6
102-46	Processo adotado para definição do conteúdo do relatório e os limites dos Aspectos.	Relatório de Sustentabilidade 2017 - 1. Para que a vida não pare	Páginas 20-21
102-47	Aspectos materiais identificados no processo de definição do conteúdo do relatório.	Relatório de Sustentabilidade 2017 - 1. Para que a vida não pare	Páginas 20-21
102-48	Reformulações de informações fornecidas em relatórios anteriores e as razões para essas reformulações.	Relatório de Sustentabilidade 2017 - 1. Para que a vida não pare	Páginas 20-21
102-50	Período coberto pelo relatório.	1 de janeiro de 2017 a 31 de dezembro de 2017	-
102-51	Data do relatório anterior mais recente.	Relatório de Sustentabilidade 2014/2015	-
102-52	Ciclo de emissão de relatórios.	Relato anual com prestação de contas anual	-
102-53	Contacto para perguntas sobre o relatório	Gabinete de Responsabilidade Social fidelidade@fidelidadecomunidade.pt	-
102-54	Opção escolhida pela organização, se o relatório foi preparado "de acordo" com os GRI Standards	Este relatório	-
102-55	Índice GRI	Tabela GRI	Página 91
102-56	Verificação externa	Este Relatório	Página 6

	Conteúdos Específicos	Localização Avaliação	Páginas
	DESEMPENHO ECONÓMICO		
103-2	Abordagem de gestão	Relatório de Sustentabilidade 2017 - O Grupo Fidelidade em 2017; 1. Para que a vida não pare Relatório e Contas 2017 Fidelidade - Companhia de Seguros S.A.	Páginas 12-25 Página 18
201-1	Valor económico direto gerado e distribuído	Desempenho Económico <ul style="list-style-type: none"> • Fidelidade • Multicare • OK! teleseguros • Fidelidade Assistance • Safemode • GEP • Fidelidade Car Service 	Páginas 30-33
201-2	Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades para as atividades da organização, devido às alterações climáticas.	Desempenho Económico <ul style="list-style-type: none"> • Fidelidade • Multicare • OK! teleseguros • Fidelidade Assistance • Safemode • GEP • Fidelidade Car Service 	Páginas 33-34
202-1	Rácio entre o salário mais baixo e o salário mínimo local por género	Desempenho Económico <ul style="list-style-type: none"> • Fidelidade • Multicare • OK! teleseguros • Fidelidade Assistance • Safemode • GEP • Fidelidade Car Service 	Página 34
202-2	Proporção de cargos de gestão de topo ocupado por indivíduos provenientes da comunidade local.	Desempenho Económico <ul style="list-style-type: none"> • Fidelidade • Multicare • OK! teleseguros • Fidelidade Assistance • Safemode • GEP • Fidelidade Car Service 	Página 34

	Conteúdos Específicos	Localização Avaliação	Páginas
203-1	Investimentos em infraestruturas e serviços oferecidos	Desempenho Económico • Fidelidade • Multicare • OK! teleseguros • Fidelidade Assistance • Safemode • GEP • Fidelidade Car Service	Página 35
204-1	Proporção de gastos com fornecedores locais	Desempenho Económico • Fidelidade • Multicare • OK! teleseguros • Fidelidade Assistance • Safemode • GEP • Fidelidade Car Service	Página 36
205-1	Avaliação das operações de riscos de corrupção	Desempenho Económico • Fidelidade • Multicare • OK! teleseguros • Fidelidade Assistance • Safemode • GEP • Fidelidade Car Service	Página 36
205-2	Comunicação e formação em políticas e procedimentos de combate à corrupção	Desempenho Económico • Fidelidade • Multicare • OK! teleseguros • Fidelidade Assistance • Safemode • GEP • Fidelidade Car Service	Página 37

	Conteúdos Específicos	Localização Avaliação	Páginas
206-1	Ações judiciais por concorrência desleal, anti-trust e práticas de monopólio	Desempenho Económico <ul style="list-style-type: none"> • Fidelidade • Multicare • OK! teleseguros • Fidelidade Assistance • Safemode • GEP • Fidelidade Car Service 	Página 37
DESEMPENHO AMBIENTAL			
103-2	Abordagem de gestão	Website: http://fidelidade-sustentabilidade.pt/category/ambiente/	
302-1	Consumo de energia dentro da organização	Desempenho Ambiental <ul style="list-style-type: none"> • Fidelidade • Multicare • OK! teleseguros • Fidelidade Assistance • Safemode • GEP • Fidelidade Car Service 	Páginas 39-42
305-1	Emissões diretas de gases de efeito estufa (GEE) (Âmbito 1)	Desempenho Ambiental <ul style="list-style-type: none"> • Fidelidade • Multicare • OK! teleseguros • Fidelidade Assistance • Safemode • GEP • Fidelidade Car Service 	Páginas 43-46
305-2	Emissões indiretas de gases de efeito estufa (GEE) (Âmbito 2)	Desempenho Ambiental <ul style="list-style-type: none"> • Fidelidade • Multicare • OK! teleseguros • Fidelidade Assistance • Safemode • GEP • Fidelidade Car Service 	Páginas 43-46

	Conteúdos Específicos	Localização Avaliação	Páginas
305-3	Outras emissões indiretas de gases de efeito estufa (GEE) (Âmbito 3).	Desempenho Ambiental <ul style="list-style-type: none"> • Fidelidade • Multicare • OK! teleseguros • Fidelidade Assistance • Safemode • GEP • Fidelidade Car Service 	Páginas 43-46
DESEMPENHO SOCIAL			
103-2	Abordagem de gestão	Relatório de Sustentabilidade 2017 - 3. Preparar e envolver	Páginas 23-28
401-1	Número e taxa de novas contratações e taxa de rotatividade de colaboradores, por faixa etária, género e região.	Desempenho Social: Práticas Laborais <ul style="list-style-type: none"> • Fidelidade • Multicare • OK! teleseguros • Fidelidade Assistance • Safemode • GEP • Fidelidade Car Service 	Páginas 48-58
403-2	Taxas de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absentismo e óbitos relacionados ao trabalho, por região e por género.	Desempenho Social: Práticas Laborais <ul style="list-style-type: none"> • Fidelidade • Multicare • OK! teleseguros • Fidelidade Assistance • Safemode • GEP • Fidelidade Car Service 	Páginas 58-61
404-1	Média de horas de formação por ano, por colaborador, discriminadas por género e categoria funcional.	Desempenho Social: Práticas Laborais <ul style="list-style-type: none"> • Fidelidade • Multicare • OK! teleseguros • Fidelidade Assistance • Safemode • GEP • Fidelidade Car Service 	Páginas 62-68

	Conteúdos Específicos	Localização Avaliação	Páginas
404-2	Programas para gestão de competências e aprendizagem contínua que apoiam a continuidade da empregabilidade dos colaboradores e gestão do final de carreira.	Desempenho Social: Práticas Laborais <ul style="list-style-type: none"> • Fidelidade • Multicare • OK! teleseguros • Fidelidade Assistance • Safemode • GEP • Fidelidade Car Service 	Página 69
404-3	Percentagem de colaboradores que recebem regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira, por género.	Desempenho Social: Práticas Laborais <ul style="list-style-type: none"> • Fidelidade • Multicare • OK! teleseguros • Fidelidade Assistance • Safemode • GEP • Fidelidade Car Service 	Páginas 69-70
405-1	Diversidade na gestão e entre os colaboradores	Desempenho Social: Práticas Laborais <ul style="list-style-type: none"> • Fidelidade • Multicare • OK! teleseguros • Fidelidade Assistance • Safemode • GEP • Fidelidade Car Service 	Páginas 70-79
405-2	Proporção de salário base e remuneração entre homens e mulheres, por categoria funcional, nas unidades operacionais importantes. Etária (por género), minorias (por género) e outros indicadores de diversidade (por género).	Desempenho Social: Práticas Laborais <ul style="list-style-type: none"> • Fidelidade • Multicare • OK! teleseguros • Fidelidade Assistance • Safemode • GEP • Fidelidade Car Service 	Páginas 80-81

	Indicadores de Desempenho	Localização Avaliação	Páginas
	DESEMPENHO SOCIAL		
415-1	Valor total de contribuições para partidos políticos e políticos, discriminado por país e destinatário/ beneficiário	Desempenho Social: Sociedade <ul style="list-style-type: none"> • Fidelidade: não reportado • Multicare • OK! teleseguros • Fidelidade Assistance • Safemode • GEP • Fidelidade Car Service 	Página 81
417-1	Tipo de informação sobre produtos e serviços exigida por regulamentos, e a percentagem de produtos e serviços significativos sujeitos a tais requisitos	Desempenho Social: Sociedade <ul style="list-style-type: none"> • Fidelidade: não reportado • Multicare • OK! teleseguros • Fidelidade Assistance • Safemode • GEP • Fidelidade Car Service 	Páginas 81-82
417-2	Casos de não conformidade relacionados com a informação e rotulagem de produtos e serviços	Desempenho Social: Sociedade <ul style="list-style-type: none"> • Fidelidade: não reportado • Multicare • OK! teleseguros • Fidelidade Assistance • Safemode • GEP • Fidelidade Car Service 	Página 82
418-1	Número total de reclamações comprovadas relativas a violação de privacidade e perda de dados de clientes	Desempenho Social: Sociedade <ul style="list-style-type: none"> • Fidelidade: não reportado • Multicare • OK! teleseguros • Fidelidade Assistance • Safemode • GEP • Fidelidade Car Service 	Página 82
419-1	Montantes das coimas significativas e número total de sanções não-monetárias resultantes da não-conformidade com leis e regulamentos.	Desempenho Social: Sociedade <ul style="list-style-type: none"> • Fidelidade • Multicare • OK! teleseguros • Fidelidade Assistance • Safemode • GEP • Fidelidade Car Service 	Página 82

	Suplemento Setorial - Serviços Financeiros	Localização Avaliação	Páginas
	RESPONSABILIDADE PELO PRODUTO		
103-2	Abordagem e gestão: Políticas com componentes ambientais e sociais específicas aplicadas às linhas de negócio. (antigo FS1)	<p>MULTICARE</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proteção ao Pagamento de Prémios - Cobertura nos seguros Multicare 1 e Multicare 2, garante o pagamento do prémio do seguro por um período até 6 meses, em caso de desemprego involuntário do Tomador; • Paperless; • Migração de Carteira Standard. <p>OK! TELESEGUROS</p> <p>A OK! teleseguros rege-se pelas linhas orientadoras do Grupo Fidelidade, em que desempenha as suas atividades com uma postura de absoluto respeito pela Lei, pela ética nos negócios, pela dignidade dos cidadãos e pelos direitos humanos.</p> <p>Neste contexto:</p> <p>Assumimos relações de negócio com entidades que respeitam os direitos humanos; As nossas campanhas publicitárias promovem o princípio da igualdade e contribuem para uma imagem de coesão e inclusão social de todos os grupos étnicos e sociais; Respeitamos os aspetos socioculturais das comunidades em que estamos presentes e contribuimos para o seu desenvolvimento sustentado; Estamos comprometidos com a defesa do meio ambiente, o mecenato e o apoio social; Procuramos o desenvolvimento de conhecimentos e progressão na carreira dos nossos colaboradores, com respeito pela dignidade, diversidade e direitos de cada pessoa; Promovemos um bom ambiente de trabalho nas mais adequadas condições de segurança, saúde no trabalho, promovendo um espírito de cooperação e entreaajuda entre os colaboradores.</p>	-
103-2	Abordagem e gestão: Procedimentos para avaliar os riscos ambientais e sociais nas diferentes linhas e negócio. (antigo FS2)	<p>FIDELIDADE OK! TELESEGUROS</p> <p>A avaliação de riscos efetuada não inclui riscos ambientais e sociais</p>	-

	Suplemento Setorial - Serviços Financeiros	Localização Avaliação	Páginas
		<p>MULTICARE</p> <ul style="list-style-type: none"> • Produto Sénior: a Multicare tem desenvolvido ao longo do ano estudos para preparação de produto destinado ao segmento sénior, tendo em conta o aumento da esperança de vida e as necessidades deste segmento. • Programas Doenças Crónicas: a Multicare está a desenvolver, em parceria com prestadores de cuidados de saúde e outras entidades, programas de acompanhamento para doentes crónicos, nomeadamente, a Diabetes, e também programas de incentivo à adoção de hábitos de vida saudáveis (prática de desporto). 	
103-2	Abordagem e gestão: Processos para monitorizar o cumprimento por parte dos clientes dos diferentes requisitos incluídos nos acordos/contratos. (antigo FS3)	<p>MULTICARE</p> <p>A Multicare dispõe de um órgão na estrutura, Gabinete Anti Fraude, que faz a monitorização de prestadores de cuidados de saúde e de clientes no sentido de detetar situações abusivas na utilização do seguro. Relativamente a prestadores, é apurado um custo médio por cliente, por especialidade e são detetadas e analisadas as situações consideradas como desviantes em relação a esta média.</p> <p>Nos clientes, são verificados principalmente documentos que suscitem dúvidas em pedidos de reembolso e análise de utilização de plafonds.</p> <p>Também na gestão corrente de apólice de grupo são apresentados periodicamente aos clientes Tomadores do Seguro relatório de acompanhamento e monitorização de sinistralidade, perfil de utilização do seguro fluxo de processos.</p> <p>OK! teleseguros</p> <p>Não aplicável.</p>	-
103-2	Abordagem e gestão: Processos para desenvolver competências dos colaboradores para a implementação de políticas e procedimentos ambientais e sociais, aplicáveis às linhas de negócio. (antigo FS4)	<p>FIDELIDADE OK! teleseguros</p> <p>Não existem processos para desenvolvimento de competências nestes aspetos.</p>	-

	Suplemento Setorial - Serviços Financeiros	Localização Avaliação	Páginas
		<p>MULTICARE</p> <p>A Multicare adota e implementa as decisões da Fidelidade.</p>	
103-2	Abordagem e gestão: Interação com os clientes/investidores/parceiros no que respeita aos riscos e oportunidades sociais e ambientais. (antigo FS5)	<p>FIDELIDADE OK! teleseguros</p> <p>A avaliação de riscos efetuada não inclui riscos ambientais e sociais.</p> <p>MULTICARE</p> <p>Realizadas ações de divulgação e sensibilização para adesão ao seguro Multicare Proteção Vital. Realizadas ações abrangendo mais de 2.000 pessoas para alertar para o risco da doença e a necessidade de ter condições para aceder aos melhores e mais modernos meios de tratamento que contribuem para o aumento da sobrevivência à doença.</p> <p>Segmento Sénior: Estudo do segmento para o desenho de oferta (produto) específico para as necessidades do segmento:</p> <p>Patrocínio do Observatório da Natalidade e de Envelhecimento em Portugal, promovido pela Premivalor, com a coordenação técnica e científica do ISEG-Universidade de Lisboa e Direção Geral de Saúde.</p> <p>Para apoio no desenho de oferta específica para o segmento foi realizado um estudo de mercado (focus group) por empresa independente, auscultando população sénior (+ 65 anos) e cuidadores (+ 55 anos). Programas acompanhamento de doenças crónicas:</p> <p>Desenvolvimento, em parceria com o Grupo José de Mello Saúde, de um programa de monitorização e acompanhamento de doentes com diabetes. Compreende segmentação dos doentes, tendo em conta acumulação com outras patologias crónicas como hipertensão e obesidade. Estes doentes farão a monitorização através de dispositivos distribuídos no âmbito do programa. Os registos são acompanhados por uma equipa de médicos multidisciplinares da Cuf. Numa fase inicial, trata-se de projeto piloto sem qualquer custo para os pacientes. A lançar em 2018.</p>	-

	Suplemento Setorial - Serviços Financeiros	Localização Avaliação	Páginas
FS6	Porcentagem das linhas/segmentos de negócio específicas, no volume total, por região e dimensão.	Suplemento Setorial: Serviços Financeiros • Fidelidade • Multicare • OK! teleseguros	Página 84
FS7	Valor monetário de produtos e serviços com benefício social, por cada linha de negócio, e detalhado por objetivo.	Suplemento Setorial: Serviços Financeiros • Multicare • Ok! Teleseguros	Página 85
FS8	Valor monetário de produtos e serviços com benefício ambiental, por linha de negócio, e detalhado por objetivo.	Suplemento Setorial: Serviços Financeiros • Fidelidade • OK! teleseguros	Página 85
	AUDITORIA		
103-2	Abordagem e gestão: Âmbito e frequência das auditorias para avaliar a implementação das políticas ambientais e sociais e dos procedimentos de avaliação de risco. (antigo FS9)	<p>FIDELIDADE</p> <p>A Fidelidade respeita todos os requisitos e regulamentos emitidos pelas entidades reguladoras com vista ao desenho e comercialização de bens e serviços. Adicionalmente, dispõe de Código de Conduta, Princípios do Bom Governo e demais normativos que visam assegurar que os interesses da empresa estão alinhados com as expectativas dos seus Clientes.</p> <p>MULTICARE</p> <p>Procedimentos de avaliação de risco: auditorias internas da qualidade anuais para avaliação da conformidade do sistema de gestão da qualidade.</p> <p>Numa ótica de pensamento baseado no risco, incrementado pelo referencial de certificação do sistema de gestão da qualidade (Norma ISO 9001:2015) anualmente a Multicare assegura o estudo do seu contexto para identificação de riscos e oportunidades a tratar. O levantamento dos riscos/ameaças estratégicas que serve de input para os objetivos é avaliado anualmente, sendo verificado pelas Auditorias Internas da Qualidade bem como pela Auditoria Externa de Certificação assegurada pela Bureau Veritas. Paralelamente há um acompanhamento pela equipa de "Gestão de Risco" da Fidelidade que faz o acompanhamento dos processos que envolvem risco - financeiro e reputacional para adequação de medidas de monitorização e controle destes riscos.</p>	-

Suplemento Setorial - Serviços Financeiros		Localização Avaliação	Páginas
		OK! teleseguros Não aplicável	
PROPRIEDADE ATIVA			
103-2	Políticas de voto sobre aspetos sociais e ambientais aplicadas a ações sobre as quais a organização detém o direito de voto ou apoia na decisão do voto. (antigo FS12)	FIDELIDADE A Fidelidade não dispõe de políticas de voto formais em relação a questões sociais e/ou ambientais para as empresas nas quais tem direito a ações com voto. OK! teleseguros Não aplicável	-
FS11	Percentagem de ativos sujeitos a avaliação ambiental e social	FIDELIDADE Não existem ativos sujeitos a avaliação ambiental e social. OK! teleseguros Não existem ativos sujeitos a avaliação ambiental e social.	-
COMUNIDADES LOCAIS			
FS14	Iniciativas para melhorar o acesso a serviços financeiros por parte de pessoas desfavorecidas.	FIDELIDADE OK! teleseguros Não existiram iniciativas deste tipo em 2017	-
ROTULAGEM DE PRODUTOS E SERVIÇOS			
103-2	Abordagem e gestão: Políticas de desenho e comercialização de produtos e serviços financeiros. (antigo FS15)	FIDELIDADE A Fidelidade respeita todos os requisitos e regulamentos emitidos pelas entidades reguladoras com vista ao desenho e comercialização de bens e serviços. Adicionalmente, dispõe de Código de Conduta, Princípios do Bom Governo e demais normativos que visam assegurar que os interesses da empresa estão alinhados com as expectativas dos seus Clientes.	-

	Suplemento Setorial - Serviços Financeiros	Localização Avaliação	Páginas
		<p>MULTICARE</p> <p>A Multicare tem feito um esforço no sentido de promover o melhor conhecimento dos seus produtos juntos dos vários canais de distribuição, para que estes possam fazer uma venda mais esclarecida e transparente para o cliente. Em 2017 foram realizadas 132 ações de formação, das quais 27 sobre o processo de migração de carteira individual. As ações de formação abrangeram a estrutura comercial Fidelidade, Via Direta, CGD e Gabinete Contact Center.</p> <p>Desenho de Produto - no desenho de produto são observados dados de utilização do segmento para definição de capitais/coberturas; são realizados estudos específicos para identificação de necessidades e validação de desenho de produto.</p> <p>OK! teleseguros</p> <p>Não existe um procedimento específico.</p>	
103-2	<p>Abordagem e gestão: Iniciativas para melhorar a literacia financeira, por tipo de beneficiário. (antigo FS16)</p>	<p>MULTICARE</p> <p>Manual de Comunicação Multicare: Estabelece regras e boas práticas a ter em conta na elaboração de comunicações escritas com os clientes e parceiros, sendo que algumas dessas regras são a clareza e transparência da informação. Este manual esteve englobado num projeto alargado de reformulação da comunicação Multicare, com recurso à Português Claro, que deu formação a uma equipa de colaboradores "embaixadores da comunicação" de cada um dos departamentos da empresa. O projeto incluiu também a revisão de grande número dos documentos escritos no âmbito dos processos de produção, sinistros, gestão de rede, etc. Desde então, tem sido feito um esforço para manter o "Tom de Comunicação Multicare", revendo e adaptando todos os documentos que o justifiquem. Em 2017 foram revistos cerca de 50 documentos à luz deste processo.</p> <p>Revisão de documentos contratuais e Guias de Cliente: Revisão e adaptação da terminologia de seguros para linguagem clara. Esta revisão foi incorporada nas Condições Contratuais, Propostas e Informações Pré-Contratuais.</p>	-

Suplemento Setorial - Serviços Financeiros	Localização Avaliação	Páginas
--------------------------------------------	-------------------------	---------

Está em desenvolvimento a revisão das Condições Particulares das apólices, de forma a torná-las mais claras e transparentes para o Clientes.

Está em preparação um Guia de Cliente com informação prática da utilização do seguro, como procedimentos para pedir reembolso, como consultar a rede de prestadores, os atos que precisam de autorização prévia, etc.

Sessões de Esclarecimento em Clientes Grupo: Realização de sessões de esclarecimento sobre condições e utilização do seguro de saúde em clientes empresa para os colaboradores (pessoas seguras). Foram realizadas cerca de 50 sessões.

OK! TELESEGUROS

A OK! teleseguros adere, neste âmbito, a todas as iniciativas asseguradas pela Fidelidade Grupo Segurador, nomeadamente pelo Gente com Ideias.

	Indicadores Específicos	Localização Avaliação	Páginas
	Indicadores específicos Fidelidade		Página 87
PN	Potenciar o crescimento dos parceiros de negócio	Fidelidade	Páginas 87-88
QS	Reforçar a qualidade de serviço	Fidelidade	Página 88
EP	Investir na eficiência dos projetos	Fidelidade	Página 89
IC	Estruturar o investimento na comunidade	Fidelidade	Página 89
TA	Garantir a transparência da atividade	Fidelidade	Página 90
CA	Certificação de oficinas	Fidelidade	Página 90

Lisboa, 29 de junho de 2018

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 a 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.

ANEXO:
CRITÉRIOS PARA
CÁLCULO DE
INDICADORES

202-1: Rácio entre o salário mais baixo e o salário mínimo local por gênero.

Foi considerado como âmbito local o perímetro Nacional, tendo por isso sido considerado para cálculos o valor do salário mínimo nacional.

202-2: Proporção de cargos de gestão de topo ocupado por indivíduos provenientes da comunidade local.

Foi considerado como âmbito local o perímetro Nacional.

204-1: Proporção de gastos com fornecedores locais.

Foi considerado como âmbito local o perímetro Nacional.

302-1: Consumo de energia dentro da organização.

Os consumos de energia direta (gasolina e gasóleo) foram convertidos para unidades de energia (GJ) considerando os fatores de emissão constantes na tabela abaixo.

FATORES DE CONVERSÃO POR TIPO DE FONTE ENERGÉTICA

TIPO DE CONSUMO ENERGÉTICO	DENSIDADE (kg/l)	PODER CALORÍFICO INFERIOR (GJ/ton)	FONTE
Gasolina	0,7475	44	PCI: Agência Portuguesa do Ambiente (2013-2020) Densidade: Decreto-Lei n.º 152-C/2017, de 11 de dezembro
Gasóleo	0,8325	43,07	

Nota: O valor do Poder calorífico Inferior (GJ/t) foi alterado em 2016. Nos anos anteriores foram utilizados os seguintes valores: gasolina 44,8 e gasóleo 43,3.

Os consumos de energia indireta resultantes da eletricidade consumida nos edifícios das empresas do Grupo Fidelidade, em kWh, foram convertidos em unidades de energia (GJ).

FATORES DE CONVERSÃO POR TIPO DE FONTE ENERGÉTICA

TIPO DE CONSUMO ENERGÉTICO	FATOR DE CONVERSÃO	FONTE
Eletricidade	1 kWh - 0,0036 GJ	GRI

305-1, 305-2 e 305-3: Emissões diretas, indiretas e outras emissões de gases com efeito de estufa, por peso.

As emissões de GEE foram determinadas tendo em conta a metodologia definida pelo GHG Protocol, que permitiu considerar três âmbitos de emissão:

- **ÂMBITO 1** - Emissões diretas decorrentes da atividade associadas essencialmente aos consumos de combustíveis líquidos na frota automóvel;
- **ÂMBITO 2** - Emissões indiretas associadas à produção da energia elétrica consumida nos edifícios centrais e rede de agências.
- **ÂMBITO 3** - Outras emissões indiretas afetas às deslocações dos colaboradores de avião e comboio

FATORES DE CONVERSÃO POR ÂMBITO

ÂMBITO	FONTES	FATOR DE EMISSÃO	FONTE
ÂMBITO 1	Gasolina	73,7 kg CO ₂ eq/GJ	Agência Portuguesa do Ambiente (2013-2020)
	Gasóleo	74,10 kg CO ₂ eq/GJ	Agência Portuguesa do Ambiente (2013-2020)
ÂMBITO 2		0,438 kg CO ₂ eq	EDP - 2015
	Eletricidade (EDP Empresas)	0,390 kg CO ₂ eq	EDP - 2016
		0,40885 kg CO ₂ eq	EDP - 2017
	Eletricidade (ENDESA)	0,460 kg CO ₂ eq	Endesa - 2015

(continuação)

FATORES DE CONVERSÃO POR ÂMBITO

ÂMBITO	FONTES	FATOR DE EMISSÃO	FONTE
ÂMBITO 3	Comboio	0,034 kg CO ₂ eq	CP - Relatório de Sustentabilidade 2013
		0,027 kg CO ₂ eq	CP - Relatório de Sustentabilidade 2014
	Avião - Domestic (<463 km)	0,267 kg CO ₂ eq	
	Avião - Short Haul (<3.700km)	0,161 kg CO ₂ eq	DEFRA 2017
	Avião - Long Haul (>= 3.700km)	0,197 kg CO ₂ eq	

O cálculo das emissões das viagens de comboio em 2015 foi efetuado com base no fator de emissão publicado no Relatório de Sustentabilidade da CP de 2013, em 2016 e 2017 foi utilizado o fator de emissão publicado no Relatório de Sustentabilidade da CP de 2014.

401-1: Taxas de contratações, saídas e rotatividade

Taxa de novas contratações = (Nº entradas)/Total de efetivos a 31 de dezembro

Taxa de saída = (Nº saídas)/Total de efetivos a 31 de dezembro

A taxa de rotatividade foi calculada recorrendo à seguinte fórmula:

Taxa de rotatividade = [(Número de saídas no período em análise) + (Número de saídas no período em análise)]/ Número de colaboradores no final do período em análise.

403-2: Taxa de lesões, doenças profissionais, dias perdidos, absentismo e óbitos relacionados com o trabalho, por região e por género.

A fórmula utilizada para calcular a taxa de absentismo é: (nº de horas devido a absentismo) / (nº de horas de trabalho potenciais).

Para 2016 a fórmula utilizada para o cálculo da taxa de absentismo foi: taxa de absentismo = (nº horas de absentismo)/(nº horas trabalhadas).

FICHA TÉCNICA

Título | Relatório de Desempenho 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

<http://fidelidadecomunidade.pt>

Grupo Fidelidade