

A photograph of three women in an office setting, laughing and reaching up as numerous papers fly through the air around them. The woman on the left wears a yellow cardigan, the middle woman a white shirt, and the woman on the right a maroon cardigan. They are standing near a round wooden table with a laptop and other office items. The background shows office desks and a staircase.

Relatório  
de Sustentabilidade  
2020

# Tabela GRI



GRI 102: CONTEÚDOS GERAIS		LOCALIZAÇÃO
Referente à norma publicada em 2016		
PERFIL ORGANIZACIONAL		
102-1 Nome da organização		
Ageas Portugal Holdings, S.G.P.S., S. A.		
102-2 Atividades, marcas, produtos e serviços		
Cap. 1.3 As nossas marcas		Pág. 8-10
102-3 Localização da sede		
Avenida Dr. Mário Soares, Tagus Park, Edifício 10, 2744-002 Porto Salvo		
102-4 Localização das operações		
Operamos no mercado português, tendo um conjunto de seis edifícios, localizados nas cidades de Lisboa e Porto.		
102-5 Tipo e natureza jurídica da propriedade		
A Ageas Portugal Holdings, S.G.P.S., S.A., (‘Ageas Portugal Holdings’ ou ‘Sociedade’), é uma Sociedade anónima, constituída em Portugal, sendo detida integralmente pelo Grupo Ageas, através da Ageas Insurance International, N.V.		
102-6 Mercados servidos		
Cap. 1.3 As nossas marcas		Pág. 8-10
102-7 Dimensão da organização		
Cap. 2.1 Em números		Pág. 12
Cap. 1.3 As nossas marcas		Pág. 8-10

## 102-8 Informação sobre Colaboradores e outros trabalhadores

NÚMERO TOTAL DE COLABORADORES POR DURAÇÃO DE CONTRATO E POR GÉNERO		2018	2019	2020
Contrato sem termo	Homens	571	549	549
	Mulher	683	679	678
	Total	1 254	1 228	1 227
Contratos a termo certo	Homens	18	18	21
	Mulher	32	35	33
	Total	50	53	54
Estagiários	Homens	8	12	11
	Mulher	16	20	26
	Total	24	32	37
Total de Colaboradores		1 328	1 313	1 318

		2018	2019	2020
Full-time	Homens	565	555	559
	Mulheres	717	708	709
	Subtotal	1 282	1 263	1 268
Part-time	Homens	24	24	22
	Mulheres	22	26	28
	Subtotal	46	50	50
Total Colaboradores		1 328	1 313	1 318

Os dados reportam-se ao número de Colaboradores existentes à data de 31 de dezembro de cada ano e não contemplam os membros da Comissão Executiva. Trabalham no Grupo ainda um conjunto de outros prestadores de serviços que exercem atividade maioritariamente nas áreas de IT e Projetos.

**102-9 Cadeia de fornecedores**

Cap. 4.4 Promover a eficiência e a sustentabilidade na cadeia de abastecimento

Pág. 44-45

**102-10 Alterações significativas na organização ou na sua cadeia de fornecedores**

Em 2020 não ocorreram alterações significativas na dimensão, localização ou estrutura do capital social do Grupo Ageas Portugal nem na sua cadeia de fornecedores. Refira-se, no entanto, que por força da pandemia, houve uma deslocalização dos Colaboradores para casa, e que, em regime de teletrabalho, mantiveram o normal funcionamento das atividades.

**102-11 Abordagem ao princípio da precaução**

Sendo a gestão de risco a base do negócio das entidades do Grupo Ageas Portugal, a precaução e a mitigação dos riscos faz parte do nosso dia a dia, estando presente nas atividades de todos os negócios e Colaboradores da empresa. As atividades de gestão de riscos do Grupo Ageas Portugal encontram-se incorporadas nos órgãos de gestão existentes, tendo sido criados comités e funções específicas de risco, cujos princípios se encontram definidos na Política de Risco estabelecida.

O Grupo Ageas Portugal tem implementados processos sistemáticos de identificação e monitorização de riscos, avaliados tanto de forma qualitativa como quantitativa.

Os riscos são definidos através de uma taxonomia de risco cujo objetivo é garantir uma abordagem consistente e abrangente na identificação, avaliação, monitorização e gestão dos riscos aplicáveis ao Grupo Ageas Portugal. A taxonomia de risco encontra-se dividida em quatro grandes categorias: riscos financeiros; riscos de seguros; riscos operacionais; e outros riscos.

Para garantir que todos os riscos materiais são entendidos e geridos de forma eficaz, o Grupo Ageas Portugal definiu e implementou uma Estrutura de Gestão de Riscos Corporativos (ERM – Enterprise Risk Management), cujos componentes-chave (apetite ao risco; cultura de risco; governação, políticas e reporte dos riscos) atuam como uma base de apoio ao sistema de gestão de riscos.

Trimestralmente, o Grupo Ageas Portugal reporta os riscos relevantes (existentes e emergentes) que possam comprometer a realização dos objetivos estratégicos da Companhia, através de um processo sistemático e abrangente de identificação de riscos críticos, avaliação do respetivo impacto, e de implementação de estratégias de mitigação, de modo a fornecer garantia razoável à concretização dos objetivos do Grupo Ageas Portugal – Key Risk Reporting (KRR).

102-12 Iniciativas externas

102-13 Participação em associações

Cap. 3.5 Relação com os nossos Stakeholders

Pág. 36

Entre as associações empresariais e grupos de *advocacy* mais relevantes, dos quais fazemos parte, destacamos:

NOME DA ENTIDADE	ENCARA A PARTICIPAÇÃO COMO ESTRATÉGICA	EXERCE FUNÇÕES NOS ÓRGÃOS SOCIAIS	PARTICIPA EM PROJETOS OU COMISSÕES	CONTRIBUI COM FINANCIAMENTO SUBSTANCIAL (ALÉM DAS OBRIGAÇÕES DE ASSOCIADO)
APFIPP - Associação Portuguesa de Fundos de Investimento, Pensões e Patrimónios	●	●	●	
APS - Associação Portuguesa de Seguradores	●	●	●	
APPDI - Associação Portuguesa para a Diversidade e Inclusão	●		●	
BCSD - Business Council for Sustainable Development Portugal	●		●	
EVPA - European Venture Philanthropy Association	●		●	
GRACE - Empresas Responsáveis	●		●	
Global Compact Network Portugal	●		●	

ESTRATÉGIA

102-14 Declaração da administração

Cap. 1.1 À conversa com o nosso CEO

Pág. 4-5

ÉTICA E INTEGRIDADE	
102-16 Valores, princípios, padrões e normas de conduta	
Cap. 1.2 A nossa identidade	Pág. 6
Cap. 4.1 Viver uma cultura de <i>compliance</i>	Pág. 38-39
102-17 Mecanismos para aconselhamento e preocupações sobre ética	
Cap. 4.1 Viver uma cultura de <i>compliance</i>	Pág. 38-39
Dispomos de mecanismos para aconselhamento ético e legal a cargo da Auditoria Interna, <i>Compliance</i> e Fraude. Os Colaboradores tomam conhecimento destes mecanismos através da divulgação de políticas e realização de ações de formação.	
O Grupo Ageas Portugal assegura a confidencialidade dos pedidos de esclarecimentos, certificando que existe uma política de não-retaliação. Existem departamentos transversais, nomeadamente o <i>Compliance</i> , a Auditoria Interna e a Fraude que tratam das denúncias consoante as políticas do Grupo Ageas Portugal.	
GOVERNAÇÃO	
102-18 Estrutura de governação	
Cap. 3.4 <i>Governance</i> de sustentabilidade	Pág. 35
Em termos de estrutura de gestão do Grupo Ageas Portugal, existem três níveis: o Conselho de Administração, Comissão Executiva e Comissões de Gestão.	
É ao Conselho de Administração que cabe a gestão das atividades das entidades e a definição das linhas macro da estratégia a seguir, sendo o órgão soberano no processo de decisão empresarial (excetando as competências reservadas à Assembleia Geral de Acionistas). Compete-lhe, nomeadamente aos seus Administradores não executivos, exercer um dever de vigilância e acompanhamento da atuação da Comissão Executiva. Neste âmbito, assume também um papel essencial o Conselho de Auditoria (composto por Administradores não executivos), que pode ser designado pela Assembleia Geral para assistir o Conselho de Administração, no que respeita, em geral, a funções de controlo interno.	
O Conselho de Administração de cada entidade do Grupo Ageas Portugal delegou a gestão corrente numa Comissão Executiva (composta por Administradores executivos), a quem compete praticar todos os atos necessários ao regular funcionamento das entidades que estejam dentro das suas competências, incluindo desenvolver propostas relacionadas com a estratégia e assegurar regularmente que a atividade corrente segue as diretrizes estratégicas aprovadas pelo Conselho de Administração.	
Fazendo uso da possibilidade dada pelo Conselho de Administração, a Comissão Executiva criou estruturas de apoio que considerou como úteis para a auxiliar na execução das suas competências: as Comissões de Gestão. Estas Comissões são constituídas por alguns dos membros da Comissão Executiva, mas também por outros Colaboradores das entidades da Ageas Portugal. A constituição destas Comissões pretende assegurar, por um lado, que as decisões da Comissão Executiva e as propostas para o Conselho de Administração têm devidamente em conta as necessidades das unidades de negócios e, por outro lado, que todos os seus membros estão empenhados em implementar e executar as deliberações e estratégia definida pelo Conselho de Administração e as decisões da Comissão Executiva.	

De referir ainda a existência de outros órgãos de Fiscalização existentes nas entidades da Ageas Portugal, como o Conselho Fiscal, do Revisor Oficial de Contas e do já referido anteriormente Conselho de Auditoria.	
Remete-se para o → <a href="#">Cap. 3.4</a> informação específica sobre a estrutura de <i>Governance</i> de Sustentabilidade.	
102-20 Funções de nível executivo com responsabilidade em questões económicas, ambientais e sociais	
Cap. 3.4 <i>Governance</i> de sustentabilidade	Pág. 35
102-23 Presidência do órgão de governação hierarquicamente mais elevado	
O Presidente do Conselho de Administração de cada entidade do Grupo Ageas Portugal não tem funções executivas, pelo que não integra a Comissão Executiva.	
102-24 Nomeação e escolha do órgão de governação hierarquicamente mais elevado	
Nas entidades do Grupo Ageas Portugal, está implementado um processo de seleção e avaliação da adequação pelo qual deverão passar todos os candidatos antes de serem nomeados como membros dos órgãos sociais (sejam membros do Conselho de Administração, da Comissão Executiva, sejam membros do Conselho Fiscal ou ROC) – conforme Política de Seleção e Avaliação de Adequação.	
Este processo de seleção aplica-se igualmente às demais pessoas que dirijam efetivamente as entidades do Grupo Ageas Portugal e não estejam nomeados como Administradores, aos Diretores de topo (primeira linha ao órgão de Administração) e às pessoas responsáveis por funções-chave ou que exercem funções-chave como Auditoria Interna, <i>Compliance</i> , Gestão de Riscos e Função Atuarial.	
De notar que, sendo as entidades do Grupo Ageas Portugal supervisionadas pela ASF - Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões, existem critérios legais (exp: Art. 65-º e seguintes do Regime Jurídico de Acesso à Atividade Seguradora e Norma Regulamentar da ASF 3/2017-R) no processo de seleção e adequação que devem ser observados, devendo estes processos ser submetidos a validação prévia da ASF antes dos candidatos a membros do Conselho de Administração (tenham ou não funções executivas e por isso façam também parte da Comissão Executiva), membros do Conselho Fiscal e do ROC poderem ser formalmente nomeados e iniciarem o exercício de funções.	
Em especial, salientamos: a aprovação da Política acima referida é feita pela Assembleia Geral de Acionistas, sendo também a nomeação final dos membros dos órgãos sociais aprovada pela Assembleia Geral, que tem em consideração aspetos de diversidade e independência.	
Quanto aos conhecimentos e experiências, são relevados no processo de seleção os necessários ao cargo e função que o candidato visa exercer (por exemplo, se um Administrador executivo irá ter como pelouro a área de Responsabilidade Social, os conhecimentos de que dispõe nesta área serão considerados durante o processo de seleção). É ainda efetuada, no caso do Conselho de Administração e do Conselho Fiscal, uma avaliação global do órgão, com o intuito de aferir se a nível geral todos os conhecimentos necessários estão devidamente assegurados por todos os seus membros.	



Da Política de Seleção e Avaliação de Adequação constam os mecanismos de prevenção e identificação de conflitos de interesses aquando do processo de seleção dos candidatos. Mesmo após o processo de seleção e quando os órgãos sociais se encontram em funções, cada vez que um dos Administradores (não executivo ou executivo e membros da Comissão Executiva) ou um membro

processo de seleção e quando os órgãos sociais já se encontram em funções, cada vez que um dos Administradores (seja não executivo ou executivo e membro da Comissão Executiva) ou um membro do Conselho Fiscal pretende acumular essa função com outra a exercer numa outra sociedade, a situação deve ser comunicada à Assembleia Geral e deve ser levado a cabo um processo de reavaliação subsequente de forma a aferir se afetará a sua disponibilidade ou se implicará um conflito de interesses. Também no Manual de Governança Societária existe uma previsão de um limite referencial de cargos que os Administradores (sejam não executivos ou executivos e membros da Comissão Executiva) poderão exercer, de forma a evitar uma situação eventual de conflito de interesses. Salientamos por fim que existem em vigor outras Políticas, como é o caso da Política de Conflitos de Interesses, da responsabilidade da área de *Compliance*.

No que toca à estrutura acionista das entidades do Grupo Ageas Portugal, a mesma é pública e consta dos Relatórios e Contas publicados anualmente e disponibilizados no [🔗 site oficial](#)

**102-26 Papel do órgão de governação hierarquicamente mais elevado na definição do propósito, dos valores e da estratégia**

Cap. 3.4 *Governance* de sustentabilidad Pág. 35

Pág. 35

É ao Conselho de Administração que cabe a definição das linhas macro da estratégia a seguir, cabendo à Comissão Executiva desenvolver propostas relacionadas com a estratégia e assegurar regularmente que a atividade corrente segue as diretrizes estratégicas aprovadas pelo Conselho de Administração. Já as Comissões de Gestão ajudam a garantir que todos os seus membros estão empenhados em implementar e executar as deliberações e estratégia definida pelo Conselho de Administração e as decisões da Comissão Executiva. De salientar que no caso do Grupo Ageas Portugal, a definição da estratégia implicar um envolvimento ao nível do próprio Grupo Ageas (sendo algumas linhas da estratégia transversais a todo o Grupo internacional), havendo igualmente a participação da gestão de topo neste ponto.

## ENVOLVIMENTO COM *STAKEHOLDERS*

102-40 Lista de grupos de *Stakeholders*

Cap. 3.5 Relação com os nossos *Stakeholders* Pág. 35-36

Pág. 35-36

No Grupo Ageas Portugal identificámos cinco principais grupos de *Stakeholders*, conforme refletido na nossa Estratégia Connect21, e nos compromissos assumidos neste âmbito:

- Acionistas;
- Colaboradores;
- Clientes;
- Parceiros de negócio (inclui Agentes, Corretores, Fornecedores, parceiros em *joint-ventures*);
- Sociedade (inclui a comunidade em geral, as entidades apoiadas no âmbito das atividades de responsabilidade social corporativa e outras, universidades, *start-ups*, entidades reguladoras, comunicação social, sindicatos, entre outros).



**102-41 Acordos de contratação coletiva**

	2018	2019	2020
N.º total de trabalhadores abrangidos por acordos de negociação coletiva	1 304	1 281	1 281
N.º total de trabalhadores	1 304	1 281	1 281
<b>Percentagem de trabalhadores abrangidos por acordos de negociação coletiva (%)</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

102-42 Identificação e seleção de *Stakeholders*

Cap. 3.5 Relação com os nossos *Stakeholders* Pág. 35-36

102-43 Abordagem ao envolvimento de *Stakeholders*

Cap. 3.3 Análise de materialidade Pág. 32-33

Cap. 3.5 Relação com os nossos *Stakeholders* Pág. 35-36

**102-44 Principais questões e preocupações identificadas**

Através dos mecanismos de auscultação existentes junto aos *Stakeholders* (→ [Cap. 3.5](#)), desenvolvidos pelo Grupo Ageas Portugal e pelas suas marcas, é recolhida informação que permite a identificação das necessidades, expetativas, preocupações e satisfação dos nossos principais *Stakeholders*. Essa informação é tratada ao nível de cada empresa e de acordo com os objetivos específicos do envolvimento, não se encontrando disponível, centralmente, uma súmula dos resultados de todas essas interações. Refira-se, no entanto, que o reflexo deste envolvimento vem expresso de forma geral ao longo do relatório, associado ao desenvolvimento de diferentes iniciativas – ex. no desenvolvimento de novas soluções de proteção para os desafios da Sociedade (→ [Cap. 6.2](#)), na definição dos planos de emergência social à Covid-19 (→ [Cap. 2.4](#)), na melhoria de eventos internos (→ [Cap. 5.4](#)).

## PRÁCTICAS DE RELATO

102-45 Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas

A Ageas Portugal Holdings – SGPS, S.A., encontra-se dispensada da apresentação de contas consolidadas em Portugal, uma vez que é detida na totalidade pela Ageas Insurance International, que prepara contas consolidadas de acordo com as Normas Internacionais de Relato Financeiro, procedendo à sua publicação na União Europeia. Como condição à dispensa de consolidação, as Demonstrações Financeiras consolidadas da Ageas Insurance International são traduzidas para português e publicadas no [↗ site](#) da Sociedade. A estrutura de detenção de capital do Grupo Ageas Portugal, encontra-se indicado no [↗ Relatório de Gestão 2020 da Ageas Portugal Holdings – SGPS, S.A](#) (pág.27-32). Para mais informações devem ser consultadas as informações financeiras constantes dos relatórios individuais de cada entidade, disponíveis no [↗ site](#).

Para a redação do relatório, nomeadamente no apuramento dos indicadores GRI, foram consideradas apenas as marcas seguradoras (→ [Cap. 1.3](#)). O relatório contempla também iniciativas, projetos e programas desenvolvidos, no âmbito da sustentabilidade, pelas marcas além seguros e Fundação Ageas.

<b>102-46 Definição do conteúdo do relatório e Limites dos tópicos</b>	
Cap.3.3 Análise de materialidade	Pág. 32-33
<b>102-47 Lista de tópicos materiais</b>	
Cap. 3.3 Análise de materialidade	Pág. 32-33
<b>102-48 Reformulação de informações</b>	
N.A. (Este é o primeiro relatório publicado pelo Grupo Ageas Portugal)	
<b>102-49 Alterações no relato</b>	
N.A. (Este é o primeiro relatório publicado pelo Grupo Ageas Portugal)	



<b>102-50 Período coberto pelo relatório</b>	
Cap. 8.1 Sobre este relatório	Pág. 102
<b>102-51 Data do relatório anterior mais recente</b>	
N.A. (Este é o primeiro relatório publicado pelo Grupo Ageas Portugal)	
<b>102-52 Ciclo de publicação</b>	
Cap. 8.1 Sobre este relatório	Pág. 102
<b>102-53 Contactos para questões sobre o relatório</b>	
Cap. 8.1 Sobre este relatório	Pág. 102
<b>102-54 Declaração de conformidade com as Normas GRI</b>	
Cap. 8.1 Sobre este relatório	Pág. 102
<b>102-55 Tabela GRI</b>	
A presente tabela	
<b>102-56 Verificação externa</b>	
Cap. 8.1 Sobre este relatório	Pág. 102

Referente à norma publicada em 2016

### 103-1 Explicação do tópico material e da sua Fronteira

Pág. 33

Cada tópico material apresenta, no início do respetivo subcapítulo onde está inserido, informação introdutória sobre a sua relevância para o Grupo Ageas Portugal.

## 103-2 A abordagem de gestão e as suas componentes

Cada tópico material apresenta, no respetivo subcapítulo, informação sobre a estratégia, políticas e compromissos definidos, responsabilidades, entre outras informações relevantes, que refletem a forma de gestão do Grupo Ageas Portugal. Adicionalmente, apresenta-se uma seleção de ações específicas, tais como projetos, programas e iniciativas, desenvolvidas pelo Grupo Ageas Portugal, incluindo as suas marcas e Fundação Ageas, como forma de ilustrar a concretização da sua gestão neste âmbito.

No que diz respeito às reclamações, existem vários mecanismos com o objetivo de obter as opiniões e também sugestões dos Colaboradores, Comunidade e Clientes. Cada empresa do Grupo apresenta canais específicos para receção das reclamações, de acordo com a legislação aplicável, e realiza a sua análise e dá resposta aos reclamantes. Encontram-se disponíveis vários canais de reclamação: livro de reclamações eletrónico e em formato físico, quando aplicável.

Para além do cumprimento das disposições legais e regulamentares em vigor é intrínseco à cultura do Grupo Ageas Portugal o tratamento justo e adequado dos Clientes nos termos e de acordo com a Política de Tratamento de Clientes, uma das Políticas centrais do Grupo Ageas Portugal. Uma das vertentes da garantia da proteção dos consumidores passa pelo estabelecimento de uma Política de Gestão de Reclamações. As empresas de seguros e a sociedade gestora de fundos de pensões adotaram uma função autónoma de gestão de reclamações, nos termos da regulamentação em vigor. As seguradoras têm ainda uma segunda instância, independente, o Provedor do Cliente (que tem de ser uma pessoa singular de reconhecido prestígio, qualificação, idoneidade e independência). A sociedade gestora de fundos de pensões tem também, nos termos das disposições legais aplicáveis, um provedor dos participantes e beneficiários de adesões individuais aos fundos de pensões abertos.

Corporativamente, o Grupo disponibiliza um canal de comunicação de irregularidades. Neste sentido, os Colaboradores devem, de boa-fé, participar irregularidades graves, de que tenham conhecimento, relacionadas com a administração, o sistema de governação ou a organização contabilística da empresa suscetíveis de deteriorar as condições financeiras das sociedades que integram o Grupo Ageas Portugal, ou participar indícios sérios de infrações dos deveres previstos no Regime Jurídico da Atividade Seguradora e respetiva regulamentação, bem como, em geral, relativas à luta contra a corrupção, o crime financeiro, o branqueamento de capitais ou o financiamento do terrorismo. As denúncias relativas a qualquer uma das matérias acima mencionadas, deverão ser submetidas por escrito, por correio postal ou por correio eletrónico, ou através de funcionalidade informática específica na *intranet* do Grupo Ageas Portugal, pelos Colaboradores diretamente ao *Compliance Officer*, sendo garantida a confidencialidade das participações recebidas e a proteção dos dados pessoais do denunciante e do suspeito da prática da infração, nos termos legais aplicáveis.

### 103-3 Avaliação da abordagem de gestão

O Grupo Ageas Portugal realiza a monitorização e avaliação regular dos indicadores associados a cada tópico e definidos no âmbito da sua estratégia. Para avaliar a eficácia da forma de gestão, conta também com os resultados de auditorias (internas e externas), e de outras atividades de supervisão, assim como com a avaliação das ações empreendidas para tratar riscos e oportunidades, *feedback* dos *Stakeholders* e com *ratings* externos de desempenho. De referir que a empresa está sujeita a supervisão e controlo externo por parte de várias entidades e organismos, nomeadamente da ASF - Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões.



## LOCALIZAÇÃO

## TÓPICOS MATERIAIS: RESILIÊNCIA FINANCEIRA

SUPORTE SEGURADORAS	2018	2019	2020
I) Valor económico direto gerado	1 892 587 001 €	1 654 859 365 €	937 418 974 €
Prémios (seguro direto) e receitas	1 681 717 688 €	1 454 424 382 €	787 717 633 €
Rendimentos financeiros e ganhos líquidos	178 763 330 €	169 640 269 €	122 291 064 €
Outros	32 105 983 €	30 794 714 €	27 410 277 €
II) Valor económico direto distribuído	1 894 615 972 €	1 633 588 277 €	886 283 159 €
Pagamento de sinistros (seguro direto)	1 426 713 561 €	1 202 825 910 €	470 551 549 €
Comissões a distribuidores	108 549 493 €	74 093 166 €	19 869 939 €
Custos operacionais	96 167 294 €	105 935 617 €	99 642 650 €
Salários e benefícios dos colaboradores	58 753 992 €	65 158 376 €	75 740 367 €
Impostos	47 766 822 €	48 938 914 €	70 502 097 €
Investimentos na comunidade	456 016 €	459 903 €	1 399 815 €
Pagamentos a provedores de capital	28 123420 €	25 804 601 €	26 347 063 €
Dividendos distribuídos	75 300 000 €	65 600 000 €	63 000 000 €
Interesses minoritários	30 225 739 €	23 795 963 €	39 729 365 €
Outros	22 559 634 €	20 975 827 €	19 500 314 €
III) Valor económico acumulado (I-II)	-2 028 971 €	21 271 088 €	51 135 815 €

GRUPO AGEAS PORTUGAL | RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE 2020 - TABELA GRI **Reinventar o presente, imaginando o Amanhã** | 13

201-2 Implicações financeiras, riscos e oportunidades devido às alterações climáticas

Cap. 3.1 Um mundo em transformação

Pág. 26

De uma forma genérica, os efeitos das alterações climáticas podem incluir impactos na saúde e na mortalidade, disrupções em comunidades forçadas a realocar-se, perda de biodiversidade ou qualidade ambiental, impactos nos ativos físicos e nos mercados financeiros.

Reconhece-se como principais riscos:

- Os riscos físicos, que estão associados à ocorrência de eventos climáticos extremos mais frequentes e intensos (ex. ondas de calor, tempestades, fogos florestais,entre outros) ou a efeitos de longo prazo (ex. mudanças nos padrões de precipitação, acidificação e aumento do nível médio da água do mar). Para além do sofrimento humano direto e potenciais efeitos na saúde das pessoas, estes riscos estão também relacionados com custos avultados com pagamentos de sinistros, perda e/ou desvalorização de ativos decorrente desses processos naturais, com impacto negativo no sistema financeiro (ex. setor segurador).
- Os riscos de transição, que emergem de uma mudança social em direção a uma economia de baixo carbono, o que poderá levar a riscos de perda, mais ou menos abrupta, no valor dos ativos de certas indústrias, que poderão tornar-se obsoletos (*stranded assets*) – em consequência de eventuais alterações regulamentares ou tributárias (ex. limites às emissões de gases com efeito de estufa ou taxas sobre as mesmas), obsolescência tecnológica, alterações nas preferências dos consumidores ou ainda da eventual litigância jurídica associada ao processo de transição.

Esta consciência, tendencialmente global e unânime, de que o clima está a mudar e a mudar rapidamente, acarreta ainda:

- Riscos normativos e legais – ao nível da regulamentação, dos Estados e das empresas;
- Riscos reputacionais – dada a importância crescente do tema para os *Stakeholders*.

No que diz respeito aos riscos associados às responsabilidades de seguros (*liability risks*) estes poderão advir de pessoas ou empresas que procuram compensação por perdas que possam ter sofrido em consequência dos riscos físicos ou de transição. Neste âmbito, tem havido ainda pouco foco por parte da indústria seguradora em avaliar como os litígios associados a sinistros decorrentes das alterações climáticas podem evoluir e como avaliar a sua responsabilidade.

No que diz respeito às oportunidades, estas decorrem de novas tecnologias, novos mercados, produtos ou serviços criados para enfrentar os desafios das alterações climáticas (apoando os Clientes na redução de riscos, minimização de danos, mitigação e resiliência) mas também para responder às mudanças de comportamento dos consumidores. Inclui igualmente as obrigações regulamentares e fiduciárias emergentes dos desafios das alterações climáticas e a crescente atenção à temática da sustentabilidade – gerando criação de valor e rentabilidade em investimentos ESG, com procura crescente por este tipo de ativos.

O risco relacionado com a sustentabilidade (onde se inclui as alterações climáticas) está a ser endereçado como um dos riscos chave do Grupo, para garantir capacidade de preparar a estrutura, procedimentos e produtos/serviços para estar na vanguarda. De referir que os riscos e oportunidades associados às alterações climáticas estão a ser incorporados no processo de definição do próximo ciclo estratégico do Grupo Ageas Portugal e também em vários domínios do negócio e operações – refletindo-se nas atividades de incentivo à prevenção, no desenvolvimento de soluções de proteção para os desafios da Sociedade, no investimento responsável, assim como nas operações próprias (ex. eficiência, gestão do edificado e frota).

Mais informações: ➔ [TCFD report 2020 \(Ageas Group\)](#)



## LOCALIZAÇÃO

**TÓPICOS MATERIAIS: GOVERNANCE RESPONSÁVEL E ÉTICA NOS NEGÓCIOS**

Cap. 4.1 Viver uma cultura de *Compliance* Pág. 38-39

AVALIAÇÕES DE RISCOS DE CORRUPÇÃO	2018	2019	2020
Operações avaliadas	6	7	8
Total de operações	6	7	8
% de operações	100%	100%	100%

Cap.4.1 Viver uma cultura de *Compliance* Pág. 38-39

PERCENTAGEM DE COLABORADORES	2018	2019	2020
Comunicação das Políticas de Anticorrupção	100%	100%	100%
Formação em Anticorrupção	14%	87%	95%

Cap. 4.1 Viver uma cultura de *Compliance* Pág. 38

CASOS CONFIRMADOS DE CORRUPÇÃO	2018	2019	2020
Incidentes confirmados de corrupção	0	0	0
Incidentes confirmados nos quais Colaboradores foram demitidos ou disciplinados devido a corrupção	0	0	0
Incidentes confirmados nos quais contratos com Parceiros de negócio foram terminados ou não renovados devido a violações provocadas por corrupção	0	0	0

**TÓPICOS MATERIAIS: PROCESSOS SUSTENTÁVEIS E EFICIENTES**

Cap. 4.5 Reduzir a pegada ambiental Pág. 48

## 305-2 Emissões energéticas indiretas de GEE (Âmbito 2)

O cálculo das emissões indiretas geradas pelo consumo de eletricidade segue uma metodologia *location-based*.

**305-3 Outras emissões indiretas de GEE (Âmbito 3)**

O cálculo de emissões teve por base a metodologia *Bilan Carbone standard* da ADEME. Foram considerados todos os gases com efeito de estufa produzidos, conforme definido pelo Bilan Carbone e outras normas internacionais (GHG Protocol, ISO 14069, outras). Em 2018 não foram consideradas emissões de âmbito 3 para as emissões “Frota da empresa” (categoria 1), por opção metodológica.

Cap. 4.5 Reduzir a pegada ambiental Pág. 48

Para o cálculo do indicador foram considerados os Colaboradores das marcas seguradoras e outros trabalhadores habitualmente presentes nos edifícios (prestadores de serviços).



DESEMPENHO SOCIAL

GRI 401: EMPREGO

LOCALIZAÇÃO

Referente à norma publicada em 2016

TÓPICOS MATERIAIS: FUTURO DO TRABALHO

401- 1 Contratação de novos Colaboradores e rotatividade dos Colaboradores

PERCENTAGEM DE COLABORADORES POR CATEGORIA FUNCIONAL E IDADE		ENTRADAS			SAÍDAS		
		<30	30-50	>50	<30	30-50	>50
Lisboa	Homens	44%	13%	0%	3%	10%	2%
	Mulheres	20%	15%	0%	9%	12%	2%
	Subtotal	30%	14%	0%	6%	11%	2%
Porto	Homens	33%	6%	0%	33%	4%	19%
	Mulheres	11%	3%	0%	0%	2%	9%
	Subtotal	17%	5%	0%	8%	3%	12%
Outras localidades	Homens	NA	13%	0%	NA	0%	25%
	Mulheres	NA	0%	0%	NA	0%	25%
	Subtotal	NA	10%	0%	NA	0%	25%
Total de Entradas e Saídas (por faixa etária)		28%	11%	0%	7%	8%	4%

		ENTRADAS	SAÍDAS
Total de Entradas e Saídas (por sexo)	Homens	7%	6%
	Mulheres	5%	5%
Total de Entradas e Saídas (por localização)	Lisboa	6%	5%
	Porto	3%	7%
	Outras Localidades	5%	11%
Total de Entradas e Saídas		6%	6%

Os dados reportam-se ao número de Colaboradores existentes à data de 31 de dezembro de 2020.

401-2 Benefícios para Colaboradores a tempo inteiro que não são atribuídos a Colaboradores temporários ou a tempo parcial

Cap. 5.2 Cuidar dos nossos Colaboradores

Pág. 57-60

401-3 Licença parental

		2018	2019	2020
Taxa de retorno ao trabalho (após a licença parental)	Homens	100%	100%	100%
	Mulheres	100%	100%	100%
	Total	100%	100%	100%
Taxa de retenção (12 meses depois de terem retornado ao trabalho após a licença parental)	Homens	100%	100%	-
	Mulheres	100%	100%	-
	Total	100%	100%	-

Para o cálculo das taxas de retorno e retenção, por ano, considerou-se as seguintes fórmulas:

- Taxa de retorno no ano N = (N.º total de Colaboradores do ano N que regressaram ao trabalho após a licença parental / N.º total de Colaboradores do ano N que deveriam ter regressado ao trabalho após a licença parental) x 100
- Taxa de retenção do ano N = (N.º total de Colaboradores do ano N que regressaram ao trabalho após a licença parental e permanecem na Companhia após 12 meses / N.º total de Colaboradores do ano N que regressaram ao trabalho após a licença parental) x 100

Para 2020 e uma vez que ainda não decorram 12 meses após o término do ano, não se apresenta o cálculo da taxa de retenção, remetendo-se o seu relato para o próximo Relatório de Sustentabilidade.

GRI 402: RELAÇÕES LABORAIS

LOCALIZAÇÃO

Referente à norma publicada em 2016

TÓPICOS MATERIAIS: GOVERNANCE RESPONSÁVEL E ÉTICA NOS NEGÓCIOS

402-1 Prazo mínimo de aviso sobre mudanças operacionais

O Grupo Ageas Portugal dá cumprimento aos prazos mínimos definidos legalmente.



## LOCALIZAÇÃO

**TÓPICOS MATERIAIS: FUTURO DO TRABALHO**

O Grupo Ageas Portugal não tem um sistema de gestão de segurança e de saúde no trabalho (SGSST) implementado. Contudo, existe uma Política de Saúde e Segurança no Grupo Ageas Portugal que abrange todo o universo de Colaboradores. No âmbito da Política de SST foi criada uma Comissão de Segurança e Saúde no Trabalho, que tem como missão alertar, discutir e acompanhar potenciais situações de risco. Encontram-se representadas a Área de Pessoas & Organização, a Comissão de Trabalhadores, a Área de *Facilities*, Técnicos de Higiene e Segurança no Trabalho e Risco Operacional.

As atividades de perigos, avaliação de riscos e investigação de incidentes são realizadas em conformidade com a legislação nacional em vigor. A área de Risco Operacional do Grupo Ageas Portugal é a entidade responsável pela identificação dos perigos, pela avaliação do risco, por monitorizar e rever a implementação dos controlos determinados, no contexto de um grupo de trabalho mais alargado de várias áreas do Grupo nomeadamente IT, *Facilities* e Pessoas & Organização.

Cap. 5.2 Cuidar dos nossos Colaboradores

Pág. 58

O Grupo Ageas Portugal promove a realização de exames de saúde adequados, que vão além do que está estipulado na legislação. Os exames e consultas de medicina do trabalho permitem avaliar a aptidão física e psíquica dos Colaboradores para o exercício da atividade profissional, bem como as repercussões destas nas condições de saúde dos mesmos.

Recorre-se a entidade externa no âmbito da organização dos serviços de segurança e da saúde no trabalho, nomeadamente para assegurar os programas de vigilância da saúde.

Anualmente é realizada a “Consulta anual dos Trabalhadores” no âmbito da segurança e saúde do trabalho, através da aplicação de um questionário. De referir a existência da Comissão de Segurança e Saúde no Trabalho (ver indicador GRI 403-1), que reúne trimestralmente.

Cap. 5.2 Cuidar dos nossos Colaboradores

Pág. 58-60

Cap. 5.2 Cuidar dos nossos Colaboradores Pág 58-60

Cap. 2.4 Resposta à Covid-19 Pág. 16-20

A informação é reportada ao nível das empresas individuais que compõe o Grupo Ageas Portugal, não estando disponível centralmente. O Grupo Ageas Portugal compromete-se em apurar e relatar este indicador no relatório do próximo ano.

A informação é reportada ao nível das empresas individuais que compõe o Grupo Ageas Portugal, não estando disponível centralmente. O Grupo Ageas Portugal compromete-se em apurar e relatar este indicador no relatório do próximo ano.

## LOCALIZAÇÃO

Referente à norma publicada em 2016

## TÓPICOS MATERIAIS: FUTURO DO TRABALHO

#### 404-1 Média anual de horas de formação anual por Colaborador

## Cap. 2.1 Em números

Pág. 12

## Cap. 5.2 Cuidar dos nossos Colaboradores

Pág. 57-59

Exemplos de ações de formação promovidas, durante o ano de 2020, poderão ser encontrados nos capítulos: 4.1 Viver uma cultura de *Compliance*; 4.2 Garantir a cibersegurança e a proteção de dados; 5.1 Transformar com os olhos postos no Amanhã.

Pág. 39, 41, 55-56

CATEGORIA	GÉNERO	2018	2019	2020
Administração	Homens	17	60	46
	Mulheres	49	152	-
	Subtotal	21	70	46
Diretor	Homens	11	27	49
	Mulheres	21	31	42
	Subtotal	15	28	46
Responsável Área	Homens	32	21	56
	Mulheres	21	20	43
	Subtotal	27	21	50
Técnico	Homens	17	20	32
	Mulheres	20	24	33
	Subtotal	19	22	33
Especialista Operacional	Homens	15	21	30
	Mulheres	15	19	31
	Subtotal	15	20	31
Assistente Operacional	Homens	12	10	-
	Mulheres	18	6	-
	Subtotal	15	8	-
Gestor, Coordenador e Sub Diretor	Homens	13	21	29
	Mulheres	18	15	42
	Subtotal	15	18	36
Total	Homens	16	22	39
	Mulheres	18	22	35
	Subtotal	17	22	37



404-2 Programas para desenvolvimento de competências e gestão do fim da carreira	
<p>Cap. 5.2 Cuidar dos nossos Colaboradores</p> <p>Foram realizadas ações de formação internas para o desenvolvimento de competências. O Modelo de Formação em que o Grupo Ageas Portugal se baseia é o 70:20:10. Este modelo indica que: 70% - Experiência – advém do “saber fazer”, da experiência <i>on-the-job</i> (na função), da realização de tarefas e resolução de problemas; 20% - Exposição – aprendizagem informal através de <i>feedback</i>, observação, mentoria, <i>coaching</i>, comunidades; 10% - Educação – aprendizagem estruturada e formal em sala, <i>online</i>, <i>e-learning</i>. Ao longo do ano foram desenvolvidos vários programas de formação interna (de frequência facultativa) relacionados com temas como: desenvolvimento pessoal e bem-estar dos Colaboradores, liderança, áreas técnicas e comerciais. Encontra-se definida uma Bolsa de Formadores internos, que dispõe de aproximadamente 70 Colaboradores. Desenvolvemos e implementamos também formações de carácter obrigatório, que abordam temas fulcrais para a nossa atividade e que são transversais a toda a Companhia. O desenvolvimento de competências está acessível a todos, em todas as etapas do ciclo de aprendizagem.</p> <p>O Grupo Ageas Portugal atribuiu apoio financeiro para a frequência de diversos cursos externos, através de parcerias com entidades formadoras certificadas nos domínios pretendidos. O MBAA (Management Business Acceleration at Ageas) é uma aposta do Grupo Ageas Portugal no desenvolvimento das suas pessoas e uma excelente oportunidade para fortalecer competências fundamentais de gestão, em várias áreas de negócio, através da aprendizagem e partilha com conceituados professores da Nova SBE. Relativamente ao Programa de Bolsas, o objetivo deste programa é o de incentivar o desenvolvimento individual dos Colaboradores dotando-os dos conhecimentos necessários à concretização dos seus objetivos pessoais e profissionais, contando com a comparticipação da Ageas em parte dos custos com propinas. O orçamento destes programas é definido anualmente.</p> <p>Exemplos de ações de formação promovidas, durante o ano de 2020, poderão ser encontrados nos capítulos: 4.1 Viver uma cultura de <i>Compliance</i>; 4.2 Garantir a cibersegurança e a proteção de dados; 5.1 Transformar com os olhos postos no Amanhã.</p> <p>As licenças de períodos sabáticos são analisadas caso a caso.</p> <p>No Grupo Ageas Portugal, existe um programa de saídas voluntárias, por acordo mútuo entre a Companhia e o Colaborador. No âmbito deste programa são propostas ao Colaborador indemnizações acima do que está previsto legalmente e apoio, quer na procura de um novo emprego, quer na adaptação à reforma ou pré-reforma. Este apoio é feito através de uma parceria especializada em consultoria de empregabilidade, que ajuda o Colaborador a refazer o CV, preparar-se para entrevistas, entre outros. O Grupo Ageas Portugal conta com os serviços de uma Assistente Social que aconselha os Colaboradores na sua transição para a reforma e faz a ponte com a Segurança Social para garantir que o Colaborador encontra a melhor opção dentro das possibilidades legais.</p>	<p>Pág. 59-60</p> <p>Pág. 39, 41, 55-56</p>

404-3 Percentagem de Colaboradores que recebem regularmente análises de desempenho e desenvolvimento de carreira

CATEGORIA FUNCIONAL	GÉNERO	2018	2019	2020
Administração	Homens	100%	100%	100%
	Mulheres	100%	100%	-
	Subtotal	100%	100%	100%
Diretor	Homens	100%	100%	100%
	Mulheres	100%	100%	100%
	Subtotal	100%	100%	100%
Responsável Área	Homens	100%	100%	100%
	Mulheres	100%	100%	100%
	Subtotal	100%	100%	100%
Técnico	Homens	100%	100%	100%
	Mulheres	100%	100%	100%
	Subtotal	100%	100%	100%
Especialista Operacional	Homens	100%	100%	100%
	Mulheres	100%	100%	100%
	Subtotal	100%	100%	100%
Assistente Operacional	Homens	100%	100%	-
	Mulheres	100%	100%	-
	Subtotal	100%	100%	-
Gestor, Coordenador e Sub Diretor	Homens	100%	100%	100%
	Mulheres	100%	100%	100%
	Subtotal	100%	100%	100%
Total	Homens	100%	100%	100%
	Mulheres	100%	100%	100%
	Subtotal	100%	100%	100%

## LOCALIZAÇÃO

Referente à norma publicada em 2016

## TÓPICOS MATERIAIS: FUTURO DO TRABALHO

#### 405-1 Diversidade nos órgãos de governação e Colaboradores

## Cap.5.3 Caminhar para a diversidade e inclusão

Pág. 61-62

#### 405-2 Rácio do salário e remuneração entre homens e mulheres

### Cap. 5.3 Caminhar para a diversidade e inclusão

Pág. 61-62

## LOCALIZAÇÃO

Referente à norma publicada em 2016

## TÓPICOS MATERIAIS: GOVERNANCE RESPONSÁVEL E ÉTICA NOS NEGÓCIOS

**408-1 Operações e fornecedores em que se verifique um risco significativo de incidentes de trabalho infantil**

## Cap. 4.4 Promover a eficiência e a sustentabilidade na cadeia de abastecimento

Pág. 44-45

## Cap. 6.4 Investir de forma responsável

Pág. 86-87

O risco em causa não foi identificado em qualquer operação ou fornecedor *tier 1*.

Nos processos de avaliação de risco do parceiro de negócio, aplicável às entidades que cumprem um conjunto de requisitos definidos internamente, são escrutinados os incidentes/registos ao nível de sanções, exclusões e condenações, mas também notícias de imprensa negativas relativas a entidades ou pessoas, cuja busca incide nos seguintes tópicos: tráfico humano; discriminação/abuso no local de trabalho; trabalho infantil; trabalho forçado ou escravo; más práticas ambientais; entre outros.

## LOCALIZAÇÃO

Referente à norma publicada em 2016

## TÓPICOS MATERIAIS: *GOVERNANCE* RESPONSÁVEL E ÉTICA NOS NEGÓCIOS

#### 409-1 Operações e fornecedores em que se verifique um risco significativo de incidentes de trabalho escravo ou forçado

## Cap. 4.4 Promover a eficiência e a sustentabilidade na cadeia de abastecimento

Pág. 44-45

## Cap. 6.4 Investir de forma responsável

Pág. 86-87

O risco em causa não foi identificado em qualquer operação ou fornecedor *tier 1*.

Nos processos de avaliação de risco do parceiro de negócio, aplicável às entidades que cumprem um conjunto de requisitos definidos internamente, são escrutinados os incidentes/registos ao nível de sanções, exclusões e condenações, mas também notícias de imprensa negativas relativas a entidades ou pessoas, cuja busca incide nos seguintes tópicos: tráfico humano; discriminação/abuso no local de trabalho; trabalho infantil; trabalho forçado ou escravo; más práticas ambientais; entre outros.



## LOCALIZAÇÃO

**TÓPICOS MATERIAIS: *GOVERNANCE* RESPONSÁVEL E ÉTICA NOS NEGÓCIOS**

Cap. 4.4 Promover a eficiência e a sustentabilidade na cadeia de abastecimento Pág. 44-45

Nos processos de avaliação de risco do Parceiro de negócio, aplicável às entidades que cumprem um conjunto de requisitos definidos internamente, são escrutinados os incidentes/registos ao nível de sanções, exclusões e condenações, mas também notícias de imprensa negativas relativas a entidades ou pessoas, cuja busca incide nos seguintes tópicos: tráfico humano; discriminação/abuso no local de trabalho; trabalho infantil; trabalho forçado ou escravo; más práticas ambientais; entre outros.

Cap. 6.4 Investir de forma responsável Pág. 86-87

## LOCALIZAÇÃO

**TÓPICOS MATERIAIS: INVESTIMENTO NA COMUNIDADE**

Cap. 2.4 Risposta à Covid-19 Pág. 16, 21-24

Cap. 7.2 Apoiar a comunidade Pág. 92-99

NORMAS GRI:														
GRI 417: <i>MARKETING</i> E ROTULAGEM											LOCALIZAÇÃO			
Referente à norma publicada em 2016														
TÓPICOS MATERIAIS: <i>GOVERNANCE</i> RESPONSÁVEL E ÉTICA NOS NEGÓCIOS														
417-1 Requisitos sobre a informação e rotulagem dos produtos e serviços														
Cap. 4.1 Viver uma cultura de <i>Compliance</i>											Pág. 39			
Cap. 4.3 Comunicar com clareza e transparência											Pág. 42-43			
De acordo com os requisitos legais e regulamentares aplicáveis ao setor, as seguradoras do Grupo Ageas (Ocidental - Companhia Portuguesa de Seguros de Vida, S.A.; Ocidental - Companhia Portuguesa de Seguros, S.A.; Médis - Companhia Portuguesa de Seguros de Saúde, S.A.; Ageas Portugal, Companhia de Seguros de Vida, S.A. e Ageas Portugal, Companhia de Seguros, S.A) , têm implementado um Processo de Conceção e Aprovação de Produtos, pelo qual os diversos <i>Stakeholders</i> envolvidos aprovam o lançamento de novos produtos e alterações aos mesmos, incluindo também a monitorização do produto e da sua distribuição, com o objetivo de assegurar a verificação contínua de que o produto satisfaz as necessidades dos Clientes no mercado-alvo identificado, e a aplicação de medidas corretivas de forma a que se garanta que o produto não afete negativamente o Cliente. A conformidade deste processo é verificada pelo <i>Compliance</i> e é auditado pela Auditoria Interna.														
Os requisitos de informação dos produtos disponibilizados pelas seguradoras, acima identificadas, são regulamentados legalmente bem como por normas internas.														
A todos os Clientes é entregue informação pré-contratual obrigatória antes da celebração de qualquer contrato de seguro e toda a informação contratual no momento da subscrição.														
Disponibilizamos ainda aos Clientes <i>websites</i> com informação sobre os produtos de seguros. No caso específico de saúde (Médis), disponibilizamos um <i>website</i> com informação sobre os produtos, os serviços e a sua utilização.														
A nível interno os departamentos de <i>Legal</i> e <i>Compliance</i> validam toda a informação pré contratual e contratual relativa aos produtos de seguro e serviços, para assegurar a conformidade com os requisitos legais e regulamentares.														
Toda a publicidade efetuada pelas marcas encontra-se também sujeita a requisitos legais e regulamentares, pelo que toda a publicidade é validada a nível interno pelos Departamentos <i>Legal</i> e <i>Compliance</i> para assegurar a respetiva conformidade. Para garantir a proteção dos dados de Clientes, as seguradoras têm instituídas políticas de tratamento de dados pessoais sendo a sua aplicação avaliada periodicamente pelo <i>Data Protection Officer</i> .														
A Seguro Directo, disponibiliza aos seus Clientes as condições do seu seguro (canal direto), conforme exigido pela legislação. Essa informação é fornecida aos Clientes após a subscrição do produto, apresentando as condições em canal digital (foco no <i>site</i> ) e telefonicamente ( <i>Contact Center</i> ). As informações pré-contratuais, gerais e especificas encontram-se disponíveis no <i>site</i> da Seguro Direto.														
A Ageas Pensões disponibiliza aos participantes potenciais, participantes e beneficiários toda a informação exigida legalmente. O Regulamento de Gestão, Documento Informativo e Relatório de Gestão dos fundos de pensões abertos encontra-se publicado no <a href="#">↗ site</a> da Ageas Pensões. Para os fundos de pensões fechados e adesões coletivas a fundos de pensões abertos, o contrato constitutivo e Contrato de Adesão Coletiva, respetivamente, são publicados no <i>site</i> da ASF.														

417-2 Incidentes de não conformidade relativos à rotulagem dos produtos e serviços

CASOS DE NÃO CONFORMIDADE	Nº
Nº de casos de não conformidades com regulamentos que resultaram em multas ou penalidades	7
Nº de casos de não conformidades com regulamentos que resultaram em advertências	0
Nº de casos de não conformidades com códigos voluntários	0
Nº total de casos de não conformidades	7

No universo dos processos judiciais encerrados em 2020, foram identificados 7 casos de não conformidades nos quais resultou provada a violação dos deveres de informação ao Cliente no momento da contratação.

417-3 Incidentes de não-conformidade relacionados com comunicações de *marketing*

Não foram registados casos de não conformidade relativos a comunicação de *marketing* durante o período de relato.



