

Relatório de
Sustentabilidade
2021

Por um futuro
com impacto positivo

grupo
ageas
portugal



Índice

Por um futuro **com impacto positivo**



UNIVERSO DO GRUPO AGEAS
PORTUGAL

P. 09



CONSTRUÇÃO DE UM CAMINHO
SUSTENTÁVEL

P. 14



PREPARAÇÃO DA FORÇA
DE TRABALHO PARA O FUTURO

P. 25



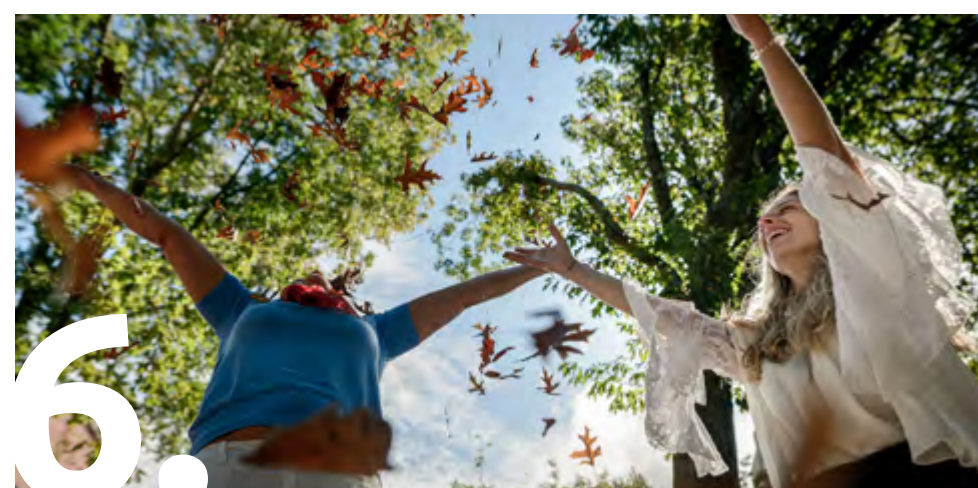
NEGÓCIO
RESPONSÁVEL

P. 42



INVESTIMENTO
NA COMUNIDADE

P. 57



PROCESSOS SUSTENTÁVEIS
E EFICIENTES

P. 69



GOVERNANCE RESPONSÁVEL
E ÉTICA NOS NEGÓCIOS

P. 78



O NOSSO
RELATÓRIO P. 87



TABELA GRI



VISÃO GERAL

1.
UNIVERSO DO GRUPO
AGEAS PORTUGAL

2.
CONSTRUÇÃO
DE UM CAMINHO
SUSTENTÁVEL

3.
PREPARAÇÃO DA
FORÇA DE TRABALHO
PARA O FUTURO

4.
NEGÓCIO
RESPONSÁVEL

5.
INVESTIMENTO
NA COMUNIDADE

6.
PROCESSOS
SUSTENTÁVEIS
E EFICIENTES

7.
GOVERNANCE
RESPONSÁVEL E ÉTICA
NOS NEGÓCIOS

O NOSSO
RELATÓRIO

TABELA GRI

VISÃO GERAL

***Dar a conhecer o que marcou
o nosso mundo em 2021, a todas
as pessoas que dele fazem parte***

À conversa com o nosso CEO
2021 em números
Iniciativas em destaque
Distinções



À conversa com o nosso CEO

VISÃO GERAL

1. UNIVERSO DO GRUPO AGEAS PORTUGAL

2. CONSTRUÇÃO DE UM CAMINHO SUSTENTÁVEL

3. PREPARAÇÃO DA FORÇA DE TRABALHO PARA O FUTURO

4. NEGÓCIO RESPONSÁVEL

5. INVESTIMENTO NA COMUNIDADE

6. PROCESSOS SUSTENTÁVEIS E EFICIENTES

7. GOVERNANCE RESPONSÁVEL E ÉTICA NOS NEGÓCIOS

O NOSSO RELATÓRIO

TABELA GRI

2021 foi um ano de desafios. O que nos torna únicos e que conquistas ou iniciativas podemos destacar?

Acredito que aquilo que nos torna únicos é a capacidade de adaptação e resiliência que temos construído enquanto organização. 2021 foi, sem dúvida, desafiante, e manteve na ordem do dia a preocupação com o bem-estar e as pessoas – elemento central para o Grupo Ageas Portugal. A nossa missão está alinhada com esse foco e é muito clara: proporcionar uma experiência emocional e significativa na vida das pessoas. Posso destacar várias iniciativas que reforçam o nosso foco na humanização, porque apesar do aumento das desigualdades e situações de vulnerabilidade na sociedade, também se verificou uma reconexão e o fortalecimento de uma humanidade mais profunda entre as pessoas.

Começaria pelas novas formas de trabalhar que têm como princípio permitir aos Colaboradores um maior equilíbrio entre vida profissional e pessoal e promover um maior bem-estar. No âmbito desta transformação, destaco os novos edifícios do Grupo Ageas Portugal que, além da preocupação com a sustentabilidade ambiental – onde se inclui a aquisição de eletricidade 100% proveniente de fontes renováveis – foram pensados para oferecer todas as condições para um trabalho mais humano, colaborativo e ágil. Este representa um grande marco para 2022, permitindo reunir, pela primeira vez, todos os Colaboradores em edifícios únicos em Lisboa e no Porto e promover a vivência de uma cultura agregadora.

Paralelamente, em 2021 lançámos a primeira campanha institucional “Vive a Tua Cor”, onde partilhámos com a Sociedade os nossos valores em dimensões tão complementares como proteção, cultura, inovação, sustentabilidade ou diversidade e inclusão.

Focado na sustentabilidade destacaria, por um lado, a implementação do novo ciclo estratégico Impact24, que coloca a sustentabilidade e o impacto social como temas centrais, abrangente ao nível da criação de novas soluções e produtos; e, por outro, a inclusão de critérios ESG (*Environmental, Social and Governance*) na nossa atuação, nomeadamente na definição de políticas e do *Global Responsible Investment Process* (GRIP). Acreditamos que ao investir de forma responsável é possível gerar um retorno estável para os nossos Clientes e Acionistas, enquanto contribuímos para uma economia mais inclusiva e sustentável.

Em 2021, o Grupo Ageas Portugal começou a preparar a sua nova estratégia para os próximos três anos: a Impact24. Quais as ambições do Grupo, com a implementação desta nova estratégia? De que forma se está a desenhar um futuro com impacto positivo?

A Impact24 é um passo muito relevante no caminho que queremos construir, onde estamos focados nas pessoas e na comunidade. Começámos com o que nos orgulha, e que se reflete no nosso ADN: comprometemo-nos e entregamos, cuidamos uns dos outros

“2021 foi, sem dúvida, desafiante, e manteve na ordem do dia a preocupação com o bem-estar e as pessoas – elemento central para o Grupo Ageas Portugal.”

e do mundo ao nosso redor, somos locais e estamos aqui para ficar. Destaco nesta estratégia uma nova visão até 2030: queremos ser uma presença ativa e bem-vinda em todas as famílias portuguesas, cultivando ligações multigeracionais baseadas na confiança e na compreensão das diferentes etapas da vida.

A nova estratégia a três anos pensa nos interesses de todos os nossos *Stakeholders* (Clientes, Colaboradores, Parceiros, Acionistas e Sociedade) e, através de cinco eixos estratégicos, procuramos responder a diferentes realidades e necessidades: o foco na experiência do Cliente; a oferta de soluções que impulsionem o nosso crescimento e a satisfação dos Clientes; a construção de uma cultura ágil capaz de se adaptar; a importância de explorar dados para estimular a humanidade e inovação; a preocupação em promover ações positivas capazes de envolver as pessoas e amplificar o

nosso impacto na comunidade e no planeta. No fundo, é uma estratégia de crescimento que tem como objetivo aumentar a agilidade, o alcance e a inclusão nas comunidades que servimos em Portugal.

Uma das áreas de foco na nova estratégia passa por promover ações positivas que cativem as pessoas e que amplifiquem o impacto do Grupo nas comunidades e no planeta. Pode-nos falar um pouco mais sobre as intenções desta estratégia?

O impacto positivo que queremos ter no planeta e nas pessoas é, simultaneamente, um objetivo e uma consequência da nossa estratégia e atuação. Inserido no foco da sustentabilidade, temos a ambição de ser pioneiros nesta área e de sermos uma voz precursora de mudanças positivas.



VISÃO GERAL

1. UNIVERSO DO GRUPO AGEAS PORTUGAL

2. CONSTRUÇÃO DE UM CAMINHO SUSTENTÁVEL

3. PREPARAÇÃO DA FORÇA DE TRABALHO PARA O FUTURO

4. NEGÓCIO RESPONSÁVEL

5. INVESTIMENTO NA COMUNIDADE

6. PROCESSOS SUSTENTÁVEIS E EFICIENTES

7. GOVERNANCE RESPONSÁVEL E ÉTICA NOS NEGÓCIOS

O NOSSO RELATÓRIO

TABELA GRI

Ao longo do tempo, o nosso setor percorreu um caminho estável e otimizado em direção à uniformização e à comoditização. Perante este cenário, a necessidade de nos diferenciarmos, de trabalharmos com o coração, de sermos genuínos, e de oferecermos soluções credíveis, úteis e desejáveis no mundo, tornou-se essencial para o nosso sucesso futuro. Proteger as pessoas e agir no interesse do seu bem-estar, como uma empresa seguradora (e nas diferentes formas e soluções para as quais evoluiremos) ganhou um novo significado e dimensão.

Termos um impacto na Sociedade e na sustentabilidade será conseguido através da concretização de várias iniciativas transversais que estamos a desenvolver. Por exemplo, estamos a trabalhar em novas soluções que enderecem os critérios ESG na nossa oferta e a desenvolver várias iniciativas de literacia, como os *Investor Days* e as *Finitalks* para os Colaboradores e o Oriënta-te para professores e alunos do 3º ciclo na esfera financeira, e o projeto Saúdes e o programa Médis Active na área da Saúde.

É muito importante que possamos trazer para discussão novos tópicos de interesse e preocupações globais, experiências que permitam envolver mais pessoas e fomentar a literacia e o acesso à cultura na comunidade – este último materializado, por exemplo, através de parcerias com instituições culturais como o Coliseu Porto Ageas, o Teatro Nacional D. Maria II, a Casa da Música e o Festival Internacional de Música do Marvão.

Relativamente ao impacto no planeta, uma das nossas ambições a longo prazo é promover a resiliência climática. Este tema é tratado tanto de uma perspetiva interna como externa. Ao nível das nossas operações, temos o exemplo

dos nossos novos edifícios, como já referido, sendo que estamos também a trabalhar para diminuir a pegada carbónica da nossa frota de ligeiros – em 2021, os veículos híbridos ou 100% elétricos já tinham um peso de 21%. Externamente, a título de exemplo, estamos a trabalhar no desenvolvimento de produtos e serviços que tragam valor acrescentado do ponto de vista ambiental, bem como na promoção de diversas iniciativas de consciencialização e sensibilização.

É crucial garantirmos uma abordagem holística e convidar todos os *Stakeholders* a desempenhar o seu papel. Falamos em soluções tão complementares em áreas como a qualidade de vida e o envelhecimento, a importância da saúde através da prevenção, a inclusão e a resiliência das comunidades. O Grupo Ageas Portugal consegue fazê-lo através das suas áreas de negócio e da atuação da Fundação Ageas e, além disso, temos diferentes parceiros a trabalhar estes temas connosco, o que nos deixa muito entusiasmados e agradecidos.

Outro elemento distintivo na nossa organização é o facto de procurarmos cuidar do mundo à nossa volta e o nosso foco a nível local. Exemplo disto é a campanha “50+”, uma iniciativa a nível nacional de sensibilização para a deteção precoce do cancro colorretal. Estamos cientes da importância de servir a Sociedade através da nossa oferta e, além de oferecer serviços, a nossa consciência e responsabilização levam-nos a investir no bem-estar emocional, social e cultural.

Apesar de fazermos parte de uma organização global, procuramos ser locais, na medida em que desenhamos soluções a longo prazo adaptadas às necessidades e cultura em

“

Queremos ser uma presença ativa e bem-vinda em todas as famílias portuguesas, cultivando ligações multigeracionais baseadas na confiança e na compreensão das diferentes etapas da vida. ”

Portugal, como é o caso do produto de seguros pessoais para o segmento sénior lançado em 2021, Volta 55+, que foi desenhado considerando a realidade nacional.

O Grupo Ageas Portugal é caracterizado pela sua cultura e valores: Care, Dare, Deliver e Share. De que forma estes valores diferenciam o Grupo de outras empresas do setor?

No Grupo Ageas Portugal acreditamos que aquilo que nos torna únicos são, verdadeiramente, os nossos Colaboradores. Naturalmente somos uma organização e é necessário termos foco nos resultados, mas a nossa cultura e valores têm sempre a componente humana – sem Colaboradores felizes, não teremos Clientes felizes. É um ciclo, e se procurarmos o denominador comum, são sempre as pessoas.

Podemos dizer que a nossa missão e os nossos valores são o que nos diferencia, e algo que nos orgulha muito. A nossa missão está focada na oferta de uma experiência emocional e relevante, enquanto os valores (Care/Cuidar, Dare/Atrever, Deliver/Entregar,



Share/Partilhar) funcionam como base para a nossa forma de agir. O “Care” impacta a forma como respeitamos e cuidamos de quem nos rodeia, mantendo-nos fiéis a nós próprios; o “Dare” traduz o desafiarmos os limites, sem medo de arriscar; o “Deliver”, a capacidade de fazer acontecer, cumprindo as nossas promessas; e o “Share” representa a aprendizagem, a vontade de inspirar e partilhar o sucesso.

O meu obrigado a cada um dos nossos Colaboradores, Parceiros de negócio, Parceiros institucionais, estamos juntos por um futuro melhor para todos.

Um agradecimento também a cada um dos nossos Clientes, das várias marcas do Grupo Ageas Portugal, pela confiança. Seguimos focados e empenhados em proporcionar-lhe a melhor experiência possível, de forma genuína, e sobretudo emocional e relevante.



2021 em destaque

VISÃO GERAL

1. UNIVERSO DO GRUPO AGEAS PORTUGAL
2. CONSTRUÇÃO DE UM CAMINHO SUSTENTÁVEL
3. PREPARAÇÃO DA FORÇA DE TRABALHO PARA O FUTURO
4. NEGÓCIO RESPONSÁVEL
5. INVESTIMENTO NA COMUNIDADE
6. PROCESSOS SUSTENTÁVEIS E EFICIENTES
7. GOVERNANCE RESPONSÁVEL E ÉTICA NOS NEGÓCIOS

O NOSSO
RELATÓRIO

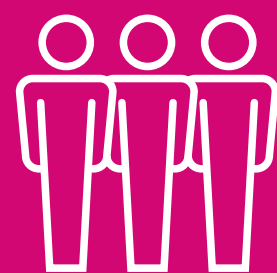
TABELA GRI

Negócio



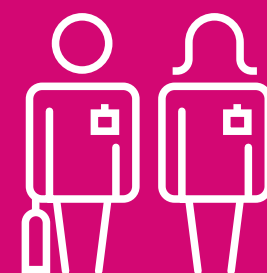
Portefólio de ativos sob gestão ⁽¹⁾

18 mM€



N.º Clientes ⁽²⁾

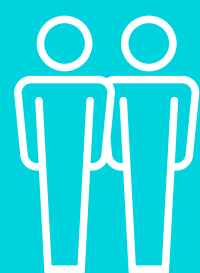
1,74 M



N.º de Mediadores

2 355

Colaboradores



Homens ⁽³⁾

585

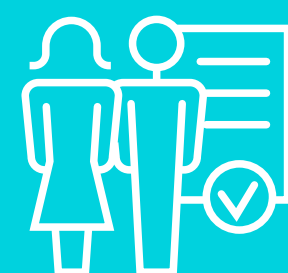
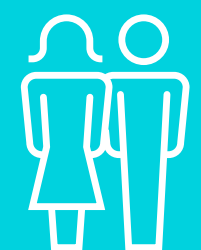


Mulheres

722



1 307



Colaboradores com
contrato sem termo

97%



Mulheres em
cargos de gestão

42%

Gestão das Operações



Custo com Colaboradores

84 M€



Custo com Fornecedores

104,8 M€



Pagamentos ao Estado

60,5 M€



Pagamentos
a Instituições Bancárias

22,5 M€



Faturas pagas a menos
de 30 dias

80%



Emissões
(Âmbito 1 e 2)

790 tCO₂e

Variação
face a 2019
-58% ⁽⁴⁾

Apoio à Comunidade



Investimento em donativos e mecenato

1,6 M€

Variação
face a 2020
+14%

⁽¹⁾ Inclui a gestão dos Fundos de Pensões e Carteiras de Seguros. Dados a 31 de dezembro.

⁽²⁾ Este número reflete NIF únicos, ou seja, não considera a sobreposição de Clientes entre as nossas marcas. São apenas contabilizados Clientes ativos com, pelo menos, uma apólice em vigor. É considerado Cliente o tomador ou pagador (em vida) de uma apólice, não as pessoas seguras pela apólice.

⁽³⁾ Inclui os membros da Comissão Executiva

⁽⁴⁾ Considerando o impacto da compra de eletricidade de origem renovável (dados *market-based*) em 2021 face às emissões *location-based* do ano de base 2019



VISÃO GERAL

1. UNIVERSO DO GRUPO AGEAS PORTUGAL

2. CONSTRUÇÃO DE UM CAMINHO SUSTENTÁVEL

3. PREPARAÇÃO DA FORÇA DE TRABALHO PARA O FUTURO

4. NEGÓCIO RESPONSÁVEL

5. INVESTIMENTO NA COMUNIDADE

6. PROCESSOS SUSTENTÁVEIS E EFICIENTES

7. GOVERNANCE RESPONSÁVEL E ÉTICA NOS NEGÓCIOS

O NOSSO RELATÓRIO

TABELA GRI





Distinções

VISÃO GERAL

1.
UNIVERSO DO GRUPO
AGEAS PORTUGAL

2.
CONSTRUÇÃO
DE UM CAMINHO
SUSTENTÁVEL

3.
PREPARAÇÃO DA
FORÇA DE TRABALHO
PARA O FUTURO

4.
NEGÓCIO
RESPONSÁVEL

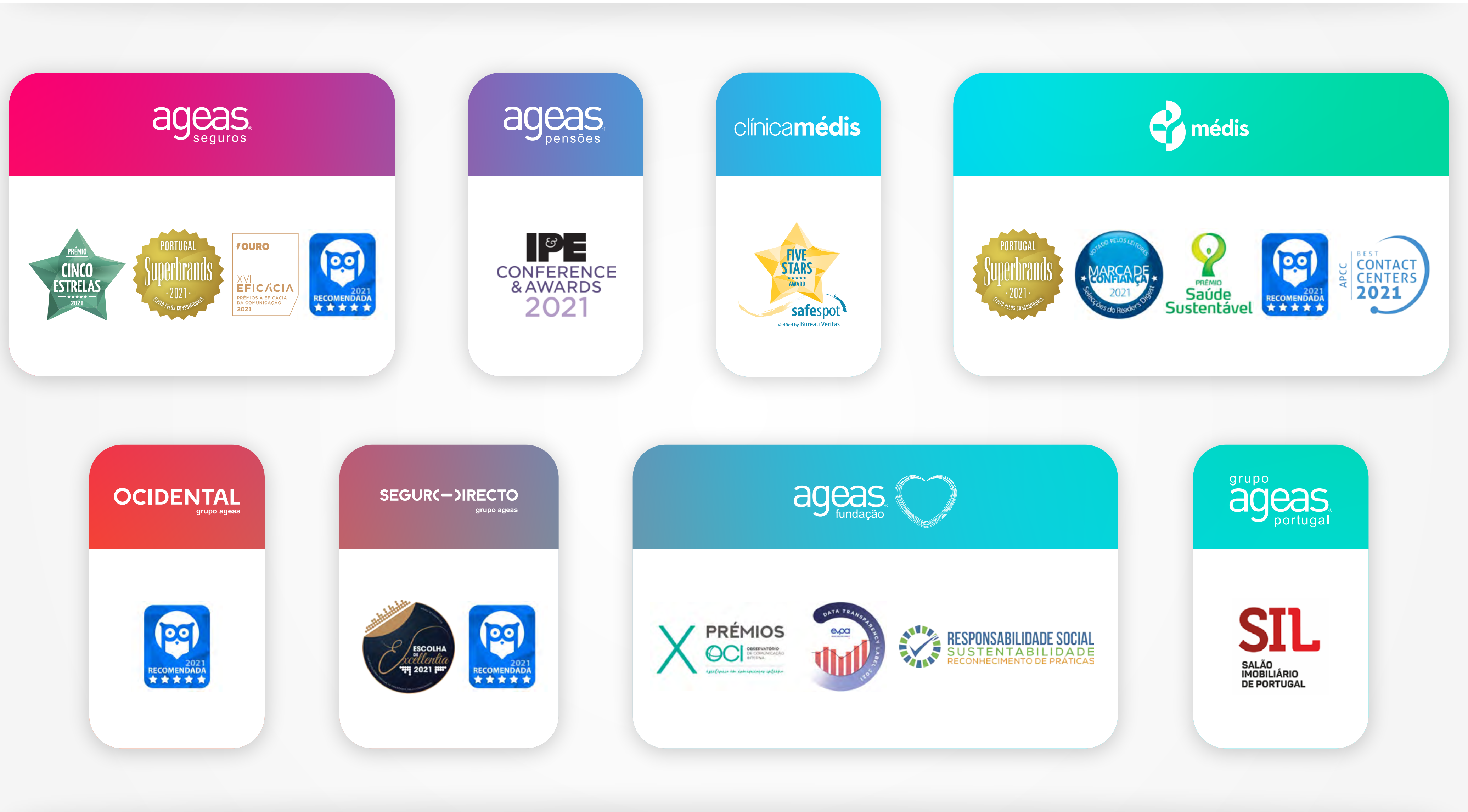
5.
INVESTIMENTO
NA COMUNIDADE

6.
PROCESSOS
SUSTENTÁVEIS
E EFICIENTES

7.
GOVERNANCE
RESPONSÁVEL E ÉTICA
NOS NEGÓCIOS

O NOSSO
RELATÓRIO

TABELA GRI





VISÃO GERAL

1.
UNIVERSO DO GRUPO
AGEAS PORTUGAL

2.
CONSTRUÇÃO
DE UM CAMINHO
SUSTENTÁVEL

3.
PREPARAÇÃO DA
FORÇA DE TRABALHO
PARA O FUTURO

4.
NEGÓCIO
RESPONSÁVEL

5.
INVESTIMENTO
NA COMUNIDADE

6.
PROCESSOS
SUSTENTÁVEIS
E EFICIENTES

7.
GOVERNANCE
RESPONSÁVEL E ÉTICA
NOS NEGÓCIOS

O NOSSO
RELATÓRIO

TABELA GRI

SOMOS FEITOS
DE SONHADORES
E INVENTORES
DO AMANHÃ.

1. UNIVERSO DO GRUPO AGEAS PORTUGAL

*Proteger as pessoas
é o que nos move*

- 1.1 O nosso ADN
- 1.2 As nossas marcas:
mais do que um grupo segurador



VISÃO GERAL

1. UNIVERSO DO GRUPO AGEAS PORTUGAL

2. CONSTRUÇÃO DE UM CAMINHO SUSTENTÁVEL

3. PREPARAÇÃO DA FORÇA DE TRABALHO PARA O FUTURO

4. NEGÓCIO RESPONSÁVEL

5. INVESTIMENTO NA COMUNIDADE

6. PROCESSOS SUSTENTÁVEIS E EFICIENTES

7. GOVERNANCE RESPONSÁVEL E ÉTICA NOS NEGÓCIOS

O NOSSO RELATÓRIO

TABELA GRI

1.1 O nosso ADN

A operar em Portugal, desde 2005, o Grupo Ageas aposta no país como um dos principais mercados onde se pretende desenvolver. Através de parcerias fortes, pretendemos contribuir para o desenvolvimento do país e da Sociedade e ajudar cada Cliente a gerir, antecipar e proteger-se contra riscos e imprevistos.

Proteger as pessoas é o que nos move – queremos contribuir para uma Sociedade mais segura, empreendedora e humana – identificando e prevenindo riscos, protegendo as pessoas em todas as fases das suas vidas, para que possam viver o presente e o futuro com a máxima segurança e serenidade.

“Somos um Grupo sólido que aposta em Portugal como um dos principais mercados onde se pretende desenvolver. A nossa missão é clara: proporcionar uma experiência de seguros emocional e significativa na vida das pessoas. Esta é a sua porta de entrada. Bem-vindo ao mundo Ageas.”

Steven Braekeveldt, CEO do Grupo Ageas Portugal



MISSÃO

Proporcionar uma **experiência emocional e relevante** na vida das pessoas.

VISÃO

Em 2030, o Grupo Ageas Portugal vai ser uma presença ativa e bem-vinda em cada família portuguesa, cultivando **ligações sinceras e multigeracionais** com base na **confiança**, no **cuidar** e numa profunda **compreensão das diferentes etapas da vida**.

CARE CUIDA

Respeitar e cuidar de quem nos rodeia, mantendo-nos fiéis a nós próprios

DARE ATREVE-TE

Desafiar os limites, sem medo de arriscar

VALORES

DELIVER CONCRETIZA

Fazer acontecer, cumprindo as nossas promessas

SHARE PARTILHA

Aprender, inspirar e **partilhar o sucesso**



VISÃO GERAL

1. UNIVERSO DO GRUPO AGEAS PORTUGAL

2. CONSTRUÇÃO DE UM CAMINHO SUSTENTÁVEL

3. PREPARAÇÃO DA FORÇA DE TRABALHO PARA O FUTURO

4. NEGÓCIO RESPONSÁVEL

5. INVESTIMENTO NA COMUNIDADE

6. PROCESSOS SUSTENTÁVEIS E EFICIENTES

7. GOVERNANCE RESPONSÁVEL E ÉTICA NOS NEGÓCIOS

O NOSSO RELATÓRIO

TABELA GRI



Vive a Tua Cor



Em 2021 lançámos a nossa nova campanha institucional, que reflete a expressão dos nossos valores e da nossa atuação, agora e no futuro, em dimensões tão diversas como a proteção, a cultura, a tecnologia, a inovação, a sustentabilidade, a diversidade e a inclusão.

O anúncio, protagonizado por Mário Coelho, vencedor da 2.ª edição do Prémio Revelação Ageas Teatro Nacional D. Maria II, leva-nos numa viagem pelas cores que fazem parte



da nossa identidade, e que queremos partilhar com todas as pessoas. Por isso, desafiamos cada pessoa a viver as suas cores, de todas as maneiras, assumindo o compromisso de juntos – Grupo Ageas Portugal, as nossas marcas e a Sociedade – fazermos um futuro melhor.

Esta é uma campanha que tem um foco particular na inclusão, materializado também através da tradução da campanha em língua gestual, iniciativa que pretende inspirar mais marcas a comunicar

de forma mais inclusiva, além de contar com o código de cores ColorAdd, que permite aos daltónicos identificar as cores, porque todas as pessoas merecem viver as suas cores ao máximo.

Queremos, deste modo, recordar que “a vida não tem de ser cinzenta”, e que o Grupo Ageas Portugal está ao lado da população portuguesa nos momentos mais marcantes das suas vidas, tornando o mundo mais seguro e o futuro melhor.

No Grupo Ageas Portugal acreditamos que a beleza da vida está nas cores de cada pessoa, na forma como as vivemos e na plenitude que podemos alcançar.



VISÃO GERAL

1. UNIVERSO DO GRUPO AGEAS PORTUGAL

2. CONSTRUÇÃO DE UM CAMINHO SUSTENTÁVEL

3. PREPARAÇÃO DA FORÇA DE TRABALHO PARA O FUTURO

4. NEGÓCIO RESPONSÁVEL

5. INVESTIMENTO NA COMUNIDADE

6. PROCESSOS SUSTENTÁVEIS E EFICIENTES

7. GOVERNANCE RESPONSÁVEL E ÉTICA NOS NEGÓCIOS

O NOSSO RELATÓRIO

TABELA GRI

1.2 As nossas marcas: mais do que um grupo segurador

Através das nossas marcas seguradoras – Ageas Seguros, Ageas Pensões, Médis, Ocidental e Seguro Directo – somos um dos líderes no *ranking* segurador português.

A inovação e a sustentabilidade estão no centro das nossas preocupações orientando as atividades da Organização para melhor responder aos desafios da Sociedade, seja por via do negócio ou através da Fundação Ageas.

Com o objetivo de diversificar o negócio e estar próximo de cada Cliente, inovamos para além dos seguros (*Beyond Insurance*), proporcionando uma oferta de serviços de excelência mais alargada, compostos por fortes parcerias de negócio e empresas próprias. Fazem parte deste universo a Clínica Médis, a Go Far, a Kleya, a Ageas Repara e o Mundo Ageas.

A inovação e a sustentabilidade estão no centro das nossas preocupações orientando as atividades da Organização para melhor responder aos desafios da Sociedade, seja por via do negócio ou através da Fundação Ageas.





VISÃO GERAL

1. UNIVERSO DO GRUPO AGEAS PORTUGAL

2. CONSTRUÇÃO DE UM CAMINHO SUSTENTÁVEL

3. PREPARAÇÃO DA FORÇA DE TRABALHO PARA O FUTURO

4. NEGÓCIO RESPONSÁVEL

5. INVESTIMENTO NA COMUNIDADE

6. PROCESSOS SUSTENTÁVEIS E EFICIENTES

7. GOVERNANCE RESPONSÁVEL E ÉTICA NOS NEGÓCIOS

O NOSSO RELATÓRIO

TABELA GRI

MARCAS SEGURADORAS



Disponibiliza seguros e serviços adaptados às necessidades dos Clientes, através de Mediadores e Parceiros, contando com cerca de 200 lojas em todo o país. Com uma estratégia de proximidade e foco na proteção dos Clientes, o mote “Um mundo para proteger o seu” resume a forma como a marca se afirma pela proteção da vida e do futuro dos seus Clientes.



Na Médis, a pessoa e a saúde são vistos como um só, com propostas adaptadas a cada um e a cada fase da sua vida. Criada em 1996, a Médis é uma referência na saúde em Portugal, disponibilizando um verdadeiro Serviço Pessoal de Saúde®, através de uma oferta alargada de produtos e serviços, como: o Médico Assistente; a Linha Médis composta por Enfermeiros; o Médico Online ou *App*; entre muitos outros serviços, que tornam a gestão pessoal da saúde mais próxima e mais personalizada.

SEGURC-DIRECTO

Marca especializada no seguro automóvel, que combina a qualidade de serviço a um preço competitivo, com uma linguagem simples e clara. Pioneira, em Portugal, na comercialização de seguros automóvel por telefone e internet, a marca posiciona-se como uma seguradora direta sempre presente junto dos Clientes: atenta, próxima e protetora, sendo reconhecida pela excelência na experiência de Cliente.



Líder destacado em Fundos de Pensões em Portugal, gere 6,6 mil milhões de euros de ativos, que se traduzem numa quota de mercado de 27,6%. No âmbito da atividade de gestão de benefícios de reforma, analisa e propõe às empresas e aos seus Colaboradores, soluções flexíveis e com valor acrescentado, que lhes asseguram qualidade de vida e proteção para o futuro.

OCIDENTAL

A Ocidental é um dos maiores operadores de *bancassurance* em Portugal, que acompanha os portugueses há mais de 30 anos. Disponibilizando os seus produtos através do Parceiro Millennium bcp, oferece um vasto leque de soluções Vida e Não Vida, visando a proteção de famílias e empresas, tanto no plano pessoal como patrimonial.

MARCAS ALÉM-SEGUROS



A empresa Ageas Repara fornece serviços de diagnóstico, assistência técnica e soluções tecnológicas no âmbito do mercado habitacional e empresarial. Dispõe de serviços personalizados e especializados na deteção não destrutiva da origem de humidades, fugas de água e infiltrações, complementado por uma observação preventiva adicional. Distingue-se ainda pela utilização de equipamentos de última geração que procuram, com precisão, a origem dos danos e onde efetuar a reparação, poupando custos e tempo.



Com o objetivo de melhorar a saúde oral dos portugueses, para além do lançamento do seguro Médis Dental, a Médis inaugurou também uma rede própria de clínicas dentárias com a marca Clínica Médis. Assinalando, deste modo, a entrada na prestação de cuidados de saúde, estando já presente em Lisboa, Porto, Almada, Aveiro, Oeiras, Cascais e Vila Nova de Gaia. Com uma proposta de valor inovadora, assente em cuidados de saúde oral de qualidade e uma experiência de Cliente diferenciadora, a Clínica Médis pretende proporcionar o acesso a cuidados de saúde oral para todos os portugueses, mesmo para quem não tem um seguro de saúde Médis.



A Go Far nasce da parceria entre o Grupo Ageas Portugal e a Associação Nacional das Farmácias (ANF) que uniram esforços para lançar uma solução pioneira em Portugal, focada na prevenção e cuidados de saúde primários. A Go Far alia o know-how e os serviços da Médis à proximidade e confiança dos portugueses na rede de Farmácias, que passa a estar integrada na Rede de Prestadores Médis. Desta forma, é possível garantir a todos os Clientes Médis o reembolso automático na prestação dos serviços financiados. Através da Go Far, cada pessoa pode ainda monitorizar o seu estado de saúde ao longo da vida, com acesso a serviços farmacêuticos e de bem-estar, sempre que necessário.



Perante uma tendência crescente no número de estrangeiros a quererem estabelecer-se em Portugal, o Grupo Ageas Portugal e a Kleya firmaram uma *joint venture* com o objetivo de criar um serviço global e facilitador do processo de estabelecimento de residentes estrangeiros em Portugal. Para o Grupo Ageas Portugal trata-se de uma oportunidade de negócio neste segmento, fornecendo seguros e complementado com outros serviços, através da *expertise* da Kleya e da sua rede de Parceiros.



O Mundo Ageas é um mercado de serviços onde promovemos o contacto direto entre potenciais clientes e profissionais das mais diversas áreas. Este serviço permite facilitar a vida dos portugueses, assumindo um papel fundamental na resolução dos desafios do dia a dia. Funciona através de uma plataforma *online*, que tem como objetivo promover o contacto entre pessoas ou empresas, com as mais variadas necessidades, com prestadores de serviços capazes de oferecer soluções para essas necessidades.

FUNDAÇÃO AGEAS - AGIR COM CORAÇÃO



Organização corporativa de solidariedade social (Instituição Particular de Solidariedade Social - IPSS), fundada em 1998, agregadora de pessoas e Parceiros, que visa a prossecução de fins de solidariedade social na comunidade. Agir com coração: é desta forma que a Fundação Ageas se afirma no apoio à comunidade, promovendo o voluntariado corporativo e desenvolvendo programas com impacto social. Quer ser uma instituição única que contribui para comunidades inclusivas e resilientes.



VISÃO GERAL

1.
UNIVERSO DO GRUPO
AGEAS PORTUGAL

2.
CONSTRUÇÃO
DE UM CAMINHO
SUSTENTÁVEL

3.
PREPARAÇÃO DA
FORÇA DE TRABALHO
PARA O FUTURO

4.
NEGÓCIO
RESPONSÁVEL

5.
INVESTIMENTO
NA COMUNIDADE

6.
PROCESSOS
SUSTENTÁVEIS
E EFICIENTES

7.
GOVERNANCE
RESPONSÁVEL E ÉTICA
NOS NEGÓCIOS

O NOSSO
RELATÓRIO

TABELA GRI

2. CONSTRUÇÃO DE UM CAMINHO SUSTENTÁVEL

Conduzir o nosso futuro e impacto a longo prazo, rumo ao sucesso

- 2.1 Riscos e oportunidades num mundo em transformação
- 2.2 O nosso compromisso com a sustentabilidade
- 2.3 *Governance* de sustentabilidade
- 2.4 Relação com os nossos *Stakeholders*



VISÃO GERAL

1. UNIVERSO DO GRUPO AGEAS PORTUGAL

2. CONSTRUÇÃO DE UM CAMINHO SUSTENTÁVEL

3. PREPARAÇÃO DA FORÇA DE TRABALHO PARA O FUTURO

4. NEGÓCIO RESPONSÁVEL

5. INVESTIMENTO NA COMUNIDADE

6. PROCESSOS SUSTENTÁVEIS E EFICIENTES

7. GOVERNANCE RESPONSÁVEL E ÉTICA NOS NEGÓCIOS

O NOSSO RELATÓRIO

TABELA GRI

2.1 Riscos e oportunidades num mundo em transformação

Num mundo em rápida e constante mudança, é essencial refletir e atuar hoje, para assegurar o nosso desenvolvimento para o futuro e a longo prazo. Para garantir que acompanhamos e antecipamos necessidades, é fundamental fazermos uma monitorização e adaptação constantes às principais tendências que poderão impactar, direta ou indiretamente, a Sociedade, o setor e as nossas atividades.

A compreensão deste contexto global – extensão e implicações das tendências – e a sua integração nos processos de tomada de decisão, ajudar-nos-á, deste modo, a definir uma estratégia mais eficaz e resiliente, permitindo a identificação dos riscos, mas também das oportunidades subjacentes.

No Grupo Ageas Portugal, temos implementada uma abordagem de gestão do risco proativa que pretende identificar os riscos antecipadamente de forma a mitigá-los e, se possível, transformá-los em oportunidades. Neste contexto, temos implementado um processo sistemático de identificação dos principais riscos, reais e emergentes, que possam ameaçar a concretização dos objetivos estratégicos.

Em 2021 foram analisadas várias tendências, recorrendo a especialistas internos e externos, bem como a fontes de informação externa e de mercado. Dentro do contexto global da sustentabilidade, foram selecionadas algumas tendências, recorrendo ao quadro de gestão de riscos emergentes, baseada na combinação entre proximidade e impacto, que representam



uma oportunidade para o Grupo Ageas Portugal gerir e liderar a mudança.

Os riscos identificados como emergentes, requerem uma atuação imediata e, para esses, temos identificados planos de ação que são seguidos trimestralmente pela Comissão Executiva.

Existem ainda outras tendências cuja proximidade é superior a três anos ou cujo impacto no nosso negócio é baixo, que as

senalizamos para analisar ou ficarmos atentos no futuro próximo.

Este é um processo dinâmico que, além de requerer a nossa atenção constante, pode levar a alterações ao longo do tempo, quer em termos da avaliação efetuada e consequente nível de preocupação, quer em termos dos planos de ação.

Os riscos e oportunidades relacionados com a sustentabilidade, associado às dimensões ESG

– Environmental, Social and Governance – estão a ser endereçados de forma estratégica no Grupo Ageas Portugal. Estão a ser integrados 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).



VISÃO GERAL

1. UNIVERSO DO GRUPO
AGEAS PORTUGAL

2. CONSTRUÇÃO
DE UM CAMINHO
SUSTENTÁVEL

3. PREPARAÇÃO DA
FORÇA DE TRABALHO
PARA O FUTURO

4. NEGÓCIO
RESPONSÁVEL

5. INVESTIMENTO
NA COMUNIDADE

6. PROCESSOS
SUSTENTÁVEIS
E EFICIENTES

7. GOVERNANCE
RESPONSÁVEL E ÉTICA
NOS NEGÓCIOS

O NOSSO
RELATÓRIO

TABELA GRI

PROCESSO DE GESTÃO DE RISCO

Identificação



ETAPA 1

Identificamos, regularmente, os principais riscos que podem comprometer os nossos objetivos. Para isso, são analisadas fontes externas (mercado e tendências) e internas (negócio, processos).

- Riscos atuais e emergentes
- Taxonomia de riscos abrangente

Avaliação e Priorização



ETAPA 2

Os riscos identificados são analisados para confirmar o seu nível de significância, entender os objetivos que podem ser impactados e avaliar como podem manifestar-se. A avaliação de risco pode ser realizada avaliando o seu impacto quantitativo ou qualitativo.

- Probabilidade e Impacto
- Risco inerente e residual
- Priorização do risco

Monitorização e Reporting



ETAPA 4

Os processos de monitorização e reporte de riscos garantem que os riscos, bem como os seus planos de ação, são acompanhados regularmente.

- Acompanhar a exposição e as ações de mitigação dos riscos identificados

Resposta e Controlo

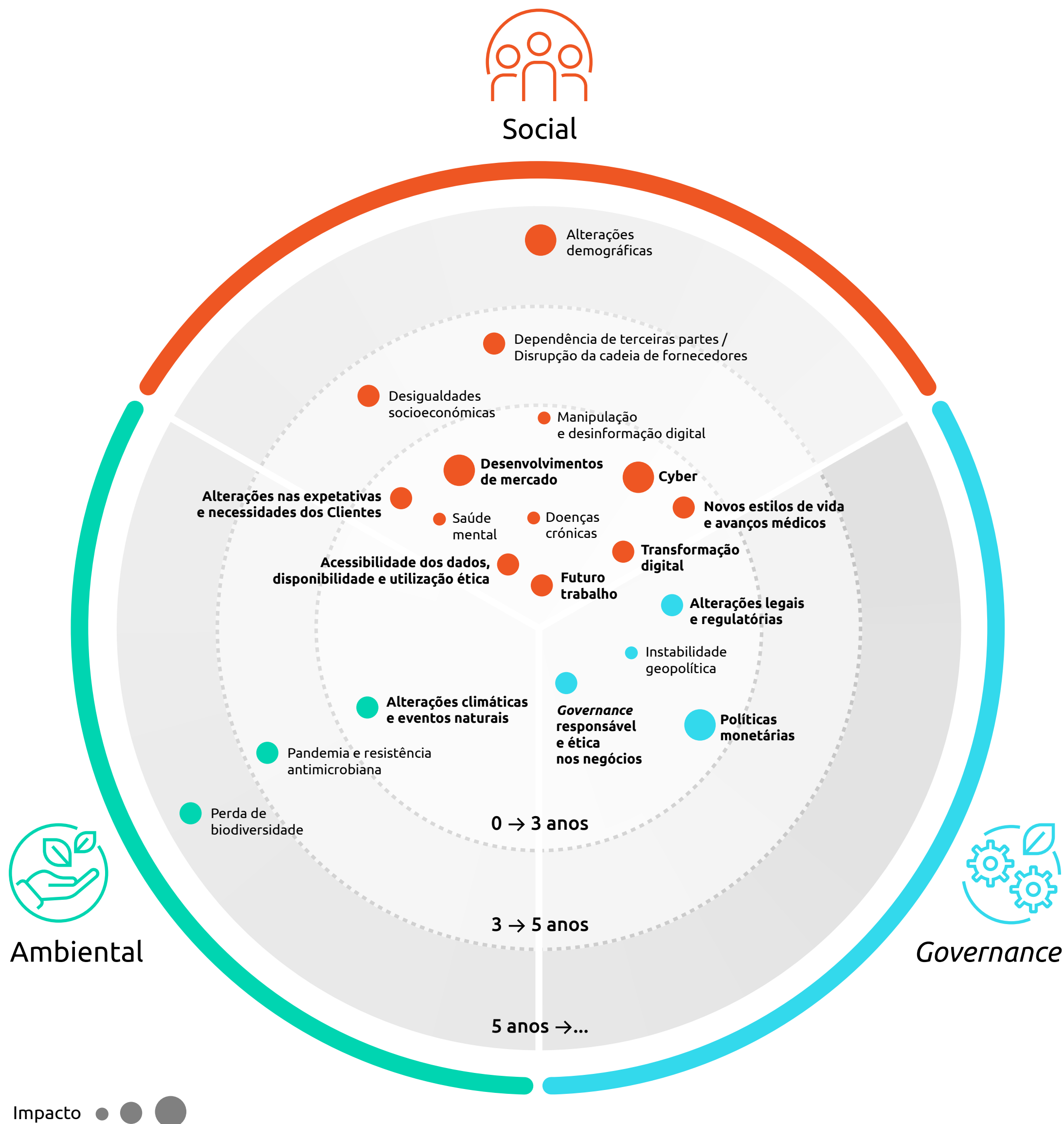


ETAPA 3

A Gestão de Topo seleciona uma ou mais respostas ao risco (mitiga, evita, aceita ou transfere). Adicionalmente, para riscos com maior nível de preocupação, são criados planos de ação para mitigar o risco.

- Mitigar, evitar, aceitar ou transferir
- Ações para garantir/cobrir o apetite ao risco

RISCOS ESG - ENVIRONMENTAL, SOCIAL AND GOVERNANCE





VISÃO GERAL

1. UNIVERSO DO GRUPO AGEAS PORTUGAL

2. CONSTRUÇÃO DE UM CAMINHO SUSTENTÁVEL

3. PREPARAÇÃO DA FORÇA DE TRABALHO PARA O FUTURO

4. NEGÓCIO RESPONSÁVEL

5. INVESTIMENTO NA COMUNIDADE

6. PROCESSOS SUSTENTÁVEIS E EFICIENTES

7. GOVERNANCE RESPONSÁVEL E ÉTICA NOS NEGÓCIOS

O NOSSO RELATÓRIO

TABELA GRI

AMBIENTAL



SOCIAL



GOVERNANCE



	AMBIENTAL	SOCIAL	GOVERNANCE
Tendências do Setor	<ul style="list-style-type: none">Alterações climáticas	<ul style="list-style-type: none">Alterações do mercado e nos operadoresAlteração das necessidades e expectativas dos ClientesFuturo do TrabalhoAlteração do estilo de vida e avanços da medicinaCibersegurançaTransformação Digital, aumento da Inteligência Artificial (IA) e <i>Big Data</i>Acessibilidade e disponibilidade de dados e utilização ética	<ul style="list-style-type: none">Alterações Legais e RegulamentaresPolíticas Monetárias<i>Governance</i> responsável e ética nos negócios
Riscos	<ul style="list-style-type: none">Ocorrência de eventos climáticos extremos mais frequentes e intensos com impacto significativo nos custos com sinistros (incêndio, tempestades, saúde e morte)Desvalorização dos ativos em consequência do processo de transição em direção a uma economia de baixo carbono	<ul style="list-style-type: none">Entrada de novos operadores no mercadoPressão sobre preços e aumento da competiçãoOferta não ajustada à procuraIncapacidade para atrair e reter talento e falta de competências necessáriasAtaques informáticos com quebra na segurança de dadosMá utilização de dados	<ul style="list-style-type: none">Risco de incumprimento legalPerda de valor nos ativosPráticas pouco éticas por parte de Gestores, Colaboradores, Parceiros ou prestadores
Oportunidades	<ul style="list-style-type: none">Criação de novos produtos ou serviços que respondam aos desafios das alterações climáticas (apoando os Clientes na redução de riscos, minimização de danos, mitigação e resiliência)Colmatação das lacunas de proteção existente em Portugal	<ul style="list-style-type: none">Expansão do negócio para segmentos ainda não exploradosCriação de novos modelos de trabalho e desenvolver os Colaboradores de acordo com as necessidades (<i>upskilling</i> e <i>reskilling</i>)Reforço das políticas de proteção de dados pessoais e robustecimento das ferramentas de segurança de informação	<ul style="list-style-type: none">Reforço de boas práticas e consolidação dos nossos valoresFortalecimento da marca e posicionamento no mercado como exemplo a ser seguido
O que estamos a fazer?	<ul style="list-style-type: none">Promoção de boas práticas junto de Clientes, Parceiros e prestadoresImplementação de políticas <i>paperless</i>, assinatura digital e automatização de processos com recurso a <i>robots</i> e IAUtilização de resseguro para mitigar os riscos de alterações climáticas	<ul style="list-style-type: none">Criação do Ecossistema de SaúdeDesenvolvimento de soluções para as necessidades relacionadas com o envelhecimento demográficoCriação da área Ageas <i>Beautiful Business</i>Ações de prevenção e promoção de hábitos de vida saudável através da MédisDefinição da estratégia para a Diversidade e Inclusão	<ul style="list-style-type: none">Participação no Fórum de Ética (Católica Porto Business School)Manutenção de contacto próximo com a Autoridade de Supervisão de Seguros e de Fundos de Pensões (ASF) para garantir o correto entendimento de novos requisitos regulamentaresMonitorização de novas leis e regulamentos, garantindo a implementação de regulamentos internos que garantam a aplicação das alterações legais e regulatóriasMonitorização contínua das carteiras de investimentosOtimização do CapitalReestruturação da oferta de Vida (combinação de Capitais Diferidos com <i>Unit Linked</i> ou coberturas de Risco)
	<ul style="list-style-type: none">Criação de uma Política de Sustentabilidade e modelo de governo da SustentabilidadeDefinição da posição a tomar quanto aos investimentos ESG para tomada de decisão no Comité de InvestimentosRedefinição/conceção de novos produtosDesenvolvimento de negócios além seguros (<i>Beyond Insurance</i>)Cumprimento de requisitos SFDR (divulgações ESG para produtos financeiros/entidades)Programa “Olá Amanhã” - Programa interno de gestão de mudança, para reunir todos os Colaboradores em edifícios únicos e seguindo novas formas de trabalharProgramas de Inovação (INside, INhouse, INCampus, INsure)Nomeação de um <i>Chief Future Officer</i>, responsável pela Transformação Digital e operativa do Grupo Ageas PortugalCriação de novas parcerias com Universidades e outras entidades para criar novos modelos de trabalho e produtosPromoção e relato de acordo com <i>standards</i> internacionais como o <i>United Nations Global Compact</i> e os Princípios de Investimento ResponsávelRevisão de processos internos com o objetivo de integrar preocupações sociais e ambientais na gestão da cadeia de fornecimento e na gestão das nossas operações		



VISÃO GERAL

1. UNIVERSO DO GRUPO AGEAS PORTUGAL

2. CONSTRUÇÃO DE UM CAMINHO SUSTENTÁVEL

3. PREPARAÇÃO DA FORÇA DE TRABALHO PARA O FUTURO

4. NEGÓCIO RESPONSÁVEL

5. INVESTIMENTO NA COMUNIDADE

6. PROCESSOS SUSTENTÁVEIS E EFICIENTES

7. GOVERNANCE RESPONSÁVEL E ÉTICA NOS NEGÓCIOS

O NOSSO RELATÓRIO

TABELA GRI

2.2 O nosso compromisso com a sustentabilidade



A NOSSA ESTRATÉGIA PARA 2024

O que queremos fazer para lá chegar, em 2024

ÁREAS DE FOCO E PRINCIPAIS INICIATIVAS:

01	02	03	04	05
<p>Proporcionar uma experiência de Cliente relevante e humana, que permita a criação de ligações emocionais</p> <ul style="list-style-type: none">• Conhecer os nossos Clientes• Reimaginar a jornada de sinistros• Desenhar uma experiência de Cliente distintiva, relevante e humana	<p>Apresentar ao mercado soluções holísticas que impulsionam o crescimento, para benefício e deleite de mais pessoas</p> <ul style="list-style-type: none">• Apresentar ao mercado produtos, experiências e parcerias que vão ao encontro dos Clientes• Liderar no ecossistema de saúde, em Portugal e no mundo	<p>Construir uma cultura ágil, focada na aprendizagem, que permita transformações constantes e crie um sentimento de pertença</p> <ul style="list-style-type: none">• Criar uma cultura de agilidade e adaptabilidade ao serviço das necessidades do Cliente• Liderar na abordagem de desenvolvimento e crescimento dos Colaboradores	<p>Explorar tecnologias e dados para estimular a humanidade, a inovação e o alcance</p> <ul style="list-style-type: none">• Lançar plataformas digitais escaláveis• Tirar o maior proveito dos dados ao nosso dispor	<p>Promover ações positivas que cativem as pessoas e que amplifiquem o nosso impacto nas comunidades e no planeta</p> <ul style="list-style-type: none">• Ser pioneiro na sustentabilidade• Ser a voz precursora de mudanças positivas na Sociedade

CONNECTING FOR IMPACT

O ano de 2021 ficou marcado pela conclusão do ciclo estratégico Connect21 do Grupo Ageas Portugal (2019-2021), que constitui um marco importante para a Organização, uma vez que assinalou a implementação de uma abordagem integrada para a sustentabilidade para todo o Grupo Ageas, alinhado com a estratégia de negócio.

Não obstante o Connect 21 ter sido um ciclo estratégico que atravessou um contexto adverso, devido à pandemia, foram

implementadas com sucesso um total de 15 das 17 iniciativas planeadas, transversais a toda a Organização. Entre estas refira-se a concretização, em 2021, do novo ► **Modelo Organizacional do Grupo Ageas Portugal** e que tem como grande objetivo aumentar a agilidade e adaptabilidade do Grupo, bem como promover a colaboração entre as diferentes áreas.

Em 2021 foi aprovada a nova estratégia para o ciclo estratégico seguinte – Impact24.

Esta expande as ambições da Connect21, ambicionando combinar a *performance* com o humanismo, numa visão de longo-prazo até 2030. Aborda cinco áreas de foco nos próximos três anos, que têm associadas 11 iniciativas a ser implementadas durante o período de 2022 a 2024. A Sustentabilidade desempenha um papel central na estratégia e o plano de ação definido neste âmbito evidencia a crescente relevância desta dimensão no Grupo Ageas Portugal.

Com a Impact24 colocamos a sustentabilidade no centro das nossas decisões para inovar, compreender o risco, impulsionar o crescimento e construir um futuro mais inclusivo e sustentável.

“O Grupo Ageas Portugal ficou entusiasmado por ver que o Grupo Ageas formalizou e reforçou o seu compromisso em tornar-se uma organização sustentável. É o caminho que escolhemos em Portugal há já algum tempo. Fazemo-lo porque devemos, fazemo-lo porque é a coisa certa a fazer. Porque não existe um plano B e porque queremos ultrapassar as barreiras para criar impacto na Sociedade”



Katrien Buys, Responsável de Estratégia, Inovação e Sustentabilidade do Grupo Ageas Portugal



VISÃO GERAL

1. UNIVERSO DO GRUPO AGEAS PORTUGAL

2. CONSTRUÇÃO DE UM CAMINHO SUSTENTÁVEL

3. PREPARAÇÃO DA FORÇA DE TRABALHO PARA O FUTURO

4. NEGÓCIO RESPONSÁVEL

5. INVESTIMENTO NA COMUNIDADE

6. PROCESSOS SUSTENTÁVEIS E EFICIENTES

7. GOVERNANCE RESPONSÁVEL E ÉTICA NOS NEGÓCIOS

O NOSSO RELATÓRIO

TABELA GRI

VISÃO PARA A SUSTENTABILIDADE:

No Grupo Ageas Portugal entendemos a Sustentabilidade como uma abordagem sistémica que abre portas à inovação social e cria valor partilhado entre o negócio e a Sociedade.

Proteger as pessoas faz parte do nosso ADN, por isso somos um dos setores mais impactantes e impactados pelos desafios sociais e ambientais.

Estamos comprometidos em contribuir para uma Sociedade mais saudável, promover a resiliência climática e fomentar a inclusão na nossa cultura e no nosso negócio.



“A Connect21 permitiu-nos trabalhar numa visão comum e olhar para a sustentabilidade de forma estratégica definindo prioridades enquanto Grupo em Portugal. A Impact24

traz-nos a implementação, o aprofundar da discussão sobre como integrar a sustentabilidade no centro do nosso negócio, levando-nos a medir o nosso contributo atual para três ambições de longo prazo e a definir claramente onde queremos chegar.”

Flávia Nobre, Responsável de Sustentabilidade do Grupo Ageas Portugal

A ABORDAGEM À SUSTENTABILIDADE

No período de transição entre os dois ciclos estratégicos (2020/2021) foi realizado um exercício abrangente de materialidade, em que identificámos e avaliámos os temas e tendências de sustentabilidade mais relevantes para os nossos *Stakeholders* e negócio, como parte da análise do contexto global da Organização.

A análise de materialidade contemplou duas fases:

- Alinhamento com o primeiro exercício de materialidade levado a cabo pelo Grupo Ageas, a nível internacional, no qual se utilizou o conceito de dupla materialidade para chegar à lista de assuntos relevantes;
- Desenvolvimento de um exercício local interno, para aprofundar as especificidades da Organização, e que se baseou nas tendências de Sustentabilidade e do setor.

No seu total, os dois exercícios integraram: (1) uma análise de documentos internos; (2) um estudo de *benchmarking*, para o qual foram considerados os nossos pares nacionais e internacionais, outras empresas de referência nacional, assim como instituições internacionais de relevo, na área dos riscos globais, tendências de sustentabilidade e do setor segurador; (3) auscultação aos nossos *Stakeholders*, internos e externos (através de realização de inquéritos e entrevistas), nomeadamente: Comissão Executiva e responsáveis de topo; Colaboradores; Investidores; Sociedade e Parceiros de negócio.

No caso do exercício local interno, conversámos com os nossos *Stakeholders* sobre a forma como encaram o presente e futuro do Grupo Ageas Portugal, considerando não só o nosso papel enquanto seguradora, mas também a criação de valor partilhado, indo além dos seguros.

A partir desta reflexão foram definidas três ambições de longo prazo até 2030 e seis grandes objetivos corporativos até 2024, que refletem os nossos compromissos com as práticas de governação na Organização, a gestão de pessoas, a revisão de processos, o desenvolvimento da oferta, o nosso papel enquanto investidor institucional e o contributo que damos à comunidade.

As três ambições de longo prazo espelham os nossos compromissos com o desenvolvimento sustentável até 2030 e são encaradas numa dupla perspetiva.

Internamente, estamos preocupados com a saúde e bem-estar dos nossos Colaboradores, em reduzir a nossa pegada ambiental e em garantir uma cultura interna inclusiva, que respeite e valorize as características e competências de cada uma das nossas pessoas.

TRÊS AMBIÇÕES DE LONGO PRAZO

Reforçar o posicionamento com compromissos claros até 2030

CONTRIBUIR PARA UMA SOCIEDADE MAIS SAUDÁVEL	PROMOVER A RESILIÊNCIA CLIMÁTICA	FOMENTAR A INCLUSÃO
<p>01 Prevenção e desenvolvimento de soluções acessíveis</p> <ul style="list-style-type: none">• Doenças crónicas• Saúde mental• Envelhecimento <p></p>	<p>01 Redução das emissões e apostar na energia verde</p> <p>02 Promoção da transição para uma economia de baixo carbono: investimentos e oferta</p> <p></p>	<p>01 Promoção da inclusão financeira</p> <p>02 Aposta no investimento de impacto</p> <p>03 Diversidade, equidade e inclusão integradas no negócio</p> <p></p>



VISÃO GERAL

1. UNIVERSO DO GRUPO AGEAS PORTUGAL

2. CONSTRUÇÃO DE UM CAMINHO SUSTENTÁVEL

3. PREPARAÇÃO DA FORÇA DE TRABALHO PARA O FUTURO

4. NEGÓCIO RESPONSÁVEL

5. INVESTIMENTO NA COMUNIDADE

6. PROCESSOS SUSTENTÁVEIS E EFICIENTES

7. GOVERNANCE RESPONSÁVEL E ÉTICA NOS NEGÓCIOS

O NOSSO RELATÓRIO

TABELA GRI

Externamente, contribuir para uma Sociedade mais saudável significa, para nós, endereçar as necessidades mais prementes dos nossos Clientes, apostando na prevenção e promoção de estilos de vida saudáveis e no desenvolvimento de soluções acessíveis. Promover a resiliência climática passa por trabalharmos com Fornecedores que adotem práticas ambientais responsáveis e garantirmos que as nossas atividades de subscrição e gestão de ativos se pautam por critérios ambientais rigorosos.

SEIS OBJETIVOS CORPORATIVOS ATÉ 2024:



Preparação da força de trabalho para o futuro



Governance responsável e ética nos negócios



Processos sustentáveis e eficientes



Investimento na comunidade



Produtos e serviços que respondem a desafios sociais e ambientais



Investimento responsável

Por último, fomentar a inclusão significa garantir que os nossos Clientes são tratados com respeito e se sentem devidamente representados, procurar novas soluções e garantir que temos um impacto social positivo na Sociedade.

Os seis objetivos corporativos dão corpo ao plano de ação que acompanha a estratégia de negócio Impact24 e refletem as prioridades até 2024:

1. Preparação da força de trabalho para o futuro: estamos comprometidos em garantir que as nossas pessoas estão preparadas para a transformação digital e social. Preocupamo-nos a requalificação de competências, os desafios da nova era de trabalho híbrido, a diversidade e inclusão e a qualidade de vida.
2. *Governance* responsável e ética nos negócios: continuamos a trabalhar ativamente na mitigação e combate à corrupção e a apostar na simplificação da nossa comunicação, na transparência, na prestação de contas e na colaboração com as entidades das quais somos membros.
3. Processos sustentáveis e eficientes: estamos a trabalhar na redução das nossas emissões, a definir processos que permitam aos nossos Fornecedores ter em atenção o seu impacto ambiental e social e a incutir preocupações ambientais na relação com os nossos Clientes.
4. Investimento na comunidade: estamos a desafiar-nos a ir mais além na co-construção com Parceiros que têm por missão responder aos desafios da Sociedade.



Estamos comprometidos em contribuir para uma Sociedade mais saudável, promover a resiliência climática e fomentar a inclusão na nossa cultura e no nosso negócio.

5. Produtos e serviços que respondem a desafios sociais e ambientais: estamos a apostar no desenvolvimento de uma oferta de produtos e serviços que enderece os desafios de Sustentabilidade em Saúde, Vida e Não Vida. A literacia, a prevenção e o acesso aos nossos serviços continuarão também a ser a nossa bússola.

6. Investimento responsável: estamos a rever todo o nosso portefólio de ativos e a implementar critérios sociais e ambientais nas nossas decisões de investimento.



VISÃO GERAL

1. UNIVERSO DO GRUPO AGEAS PORTUGAL

2. CONSTRUÇÃO DE UM CAMINHO SUSTENTÁVEL

3. PREPARAÇÃO DA FORÇA DE TRABALHO PARA O FUTURO

4. NEGÓCIO RESPONSÁVEL

5. INVESTIMENTO NA COMUNIDADE

6. PROCESSOS SUSTENTÁVEIS E EFICIENTES

7. GOVERNANCE RESPONSÁVEL E ÉTICA NOS NEGÓCIOS

O NOSSO RELATÓRIO

TABELA GRI

CONTRIBUTO PARA OS OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL E OUTROS PRINCÍPIOS QUE SUBSCREVEMOS

No Grupo Ageas Portugal, queremos criar impacto social e ambiental relevante e contribuir para a Agenda 2030 e os seus Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), através de soluções extensíveis a uma cadeia de valor interligada. Como tal, alinhado com a estratégia internacional, identificámos um total de dez ODS de foco para os quais o nosso contributo é mais expressivo – os nove objetivos associados às três ambições de longo prazo, aos quais acresce o ODS 17, relativo às parcerias. Tal não exclui, contudo, a existência de contributos pontuais para outros ODS. Para além do contributo para os ODS, no Grupo Ageas Portugal temos vindo a assumir vários outros compromissos na área da Sustentabilidade, inscrevendo iniciativas com expressão nacional e internacional. Em 2021, refira-se a subscrição do Manifesto BCSD Portugal “Rumo à COP26”.

COMPROMISSOS NO ÂMBITO DA SUSTENTABILIDADE SUBSCRITOS PELO GRUPO AGEAS PORTUGAL

- | | |
|------|---|
| 2018 | <ul style="list-style-type: none">• Princípios para o Investimento Responsável (PRI) das Nações Unidas |
| 2019 | <ul style="list-style-type: none">• Inclusive Community Forum (ICF)• Pacto de Mobilidade Empresarial para a Cidade de Lisboa |
| 2020 | <ul style="list-style-type: none">• Compromisso Lisboa Capital Verde Europeia• Manifesto BCSD Portugal “Empresas pela sustentabilidade”• Carta Portuguesa para a Diversidade• Princípios do United Nations Global Compact (Pacto Global das Nações Unidas) |
| 2021 | <ul style="list-style-type: none">• Manifesto BCSD Portugal “Rumo à COP26”• Manifesto “Inovação, desenvolvimento económico e sustentabilidade” do Conselho Estratégico do Prémio Nacional de Sustentabilidade |



Manifesto BCSD Portugal “Rumo à COP26”

Em julho de 2021, o Grupo Ageas Portugal tornou-se signatário do Manifesto BCSD Portugal, ▲ **“Rumo à COP26”**.



Antecipando a realização da 26.ª Conferência das Nações Unidas sobre Alterações Climáticas (COP26), realizada em Glasgow, o BSCD Portugal lançou este manifesto corroborando a sua importância, tendo em conta os crescentes impactos das alterações climáticas no planeta Terra. O manifesto define 11 áreas que exigem atuação premente, de forma a limitar o aquecimento global e a garantir o cumprimento do Acordo de Paris sobre o clima.

Com a assinatura do “Rumo à COP26” o Grupo Ageas Portugal reforça assim a sua posição estratégica, enquanto *player* relevante na construção de uma Sociedade melhor, enquanto defensor ativo do meio ambiente e contribuindo diariamente para um mundo mais sustentável, onde todos possamos encarar o futuro de braços abertos.



2.3 Governance de sustentabilidade

VISÃO GERAL

1. UNIVERSO DO GRUPO AGEAS PORTUGAL

2. CONSTRUÇÃO DE UM CAMINHO SUSTENTÁVEL

3. PREPARAÇÃO DA FORÇA DE TRABALHO PARA O FUTURO

4. NEGÓCIO RESPONSÁVEL

5. INVESTIMENTO NA COMUNIDADE

6. PROCESSOS SUSTENTÁVEIS E EFICIENTES

7. GOVERNANCE RESPONSÁVEL E ÉTICA NOS NEGÓCIOS

O NOSSO RELATÓRIO

TABELA GRI

O nosso modelo de *Governance* de Sustentabilidade visa agilizar a definição do novo ciclo estratégico do Grupo Ageas Portugal – ► **Impact24** – em que a sustentabilidade e o pensamento de longo prazo fazem parte das nossas escolhas estratégicas e são uma responsabilidade partilhada pelas diferentes áreas.

O Conselho de Administração do Grupo Ageas Portugal delega a gestão corrente na Comissão Executiva do Grupo Ageas Portugal, órgão ao qual compete, entre outras matérias, propor e zelar pela implementação da estratégia de Sustentabilidade.

A Direção de Estratégia, Inovação e Sustentabilidade (DEIS) é uma Direção transversal que tem como missão antecipar e preparar o futuro da Organização. Reporta diretamente ao CEO do Grupo Ageas Portugal, apoiando a Comissão Executiva na definição e execução da estratégia e criação de valor significativo para o Grupo Ageas Portugal e todos os seus *Stakeholders*.

Por sua vez, a Área de Sustentabilidade é responsável por propor os objetivos e compromissos para a sustentabilidade, bem como as oportunidades e áreas de melhoria. Trabalha em articulação com as áreas transversais, de negócio e com a Fundação Ageas, para fomentar a integração da sustentabilidade no dia a dia de toda a Organização.



De salientar que, em 2022, será implementado um novo modelo de *Governance* de Sustentabilidade, que prevê a criação de uma estrutura interna que permita agilizar a

articulação entre as várias áreas transversais e de negócio e assegurar o cumprimento dos compromissos assumidos no plano de ação para a sustentabilidade.



VISÃO GERAL

1. UNIVERSO DO GRUPO AGEAS PORTUGAL

2. CONSTRUÇÃO DE UM CAMINHO SUSTENTÁVEL

3. PREPARAÇÃO DA FORÇA DE TRABALHO PARA O FUTURO

4. NEGÓCIO RESPONSÁVEL

5. INVESTIMENTO NA COMUNIDADE

6. PROCESSOS SUSTENTÁVEIS E EFICIENTES

7. GOVERNANCE RESPONSÁVEL E ÉTICA NOS NEGÓCIOS

O NOSSO RELATÓRIO

TABELA GRI

2.4 Relação com os nossos Stakeholders

No Grupo Ageas Portugal, procuramos desenvolver uma relação de proximidade com os nossos *Stakeholders* – Acionistas, Colaboradores, Clientes, Parceiros de negócio (onde se incluem Agentes, Corretores e Fornecedores, entre outros) e Sociedade.

Através das nossas soluções, e ao longo da nossa cadeia de valor, ambicionamos gerar impacto económico, social e ambiental, relevante para a toda a Sociedade, com o propósito de criar valor partilhado e como parte integrante da competitividade a longo prazo de todo o negócio do Grupo Ageas Portugal.

Somos uma organização cujas relações estão enraizadas na lógica das parcerias, que geram valor para os nossos *Stakeholders* e que nos ajudam a responder às novas necessidades e prioridades da Sociedade. Deste modo, somos parceiros de várias empresas, universidades, associações, entre outras.

Para além dos compromissos assumidos com cada um dos principais *Stakeholders*, no âmbito da nossa estratégia, promovemos uma interação regular, através de canais, métodos e frequência adaptados a cada grupo. Como canais de comunicação transversais aos grupos de *Stakeholders*, existem os *e-mails*, os *sites* e as redes sociais do Grupo Ageas Portugal, das suas marcas comerciais e da Fundação Ageas. De referir ainda que o Grupo Ageas Portugal e as suas marcas participam ativamente em várias associações ligadas ao setor e em diversos grupos de trabalho, como parte da

ACIONISTAS	COLABORADORES	CLIENTES	PARCEIROS DE NEGÓCIO	SOCIEDADE
Trabalhamos para cumprir as nossas metas financeiras e queremos alcançar um crescimento sustentável a longo prazo, fomentando relações de confiança com os nossos Acionistas e oferecendo resultados competitivos	Reconhecemos a contribuição de cada um, promovendo uma cultura colaborativa e investindo no seu bem-estar e desenvolvimento	Queremos ajudar a proteger o que têm e a tornar possível o que desejam, através de uma experiência Cliente personalizada que vai além dos seguros	Procuramos oportunidades que nos permitam evoluir e, através de parcerias de longo prazo, confiamos e investimos para o sucesso de ambos	O nosso papel, enquanto seguradora, passa por contribuir ativamente para criar uma Sociedade melhor – ajudamos a preparar o envelhecimento da população, protegemos contra a adversidade e construímos uma Sociedade mais saudável e resiliente
<ul style="list-style-type: none">• Assembleias-Gerais• Reuniões de <i>Board</i>• Relatórios financeiros periódicos• Reuniões de representantes de Sustentabilidade de cada OpCo (<i>Operating Company</i>) do Grupo Ageas, a nível internacional	<ul style="list-style-type: none">• Questionário anual de Clima Organizacional• Canal de comunicação de irregularidades• Ferramentas internas de comunicação: <i>intranet</i>, Yammer, grupo de Facebook e <i>newsletter</i>• <i>Roadshows</i> periódicos• Evento anual de Colaboradores• Encontros das Unidades de Negócio• Programas de voluntariado• Comissão de Trabalhadores• Auscultação em matérias de sustentabilidade	<ul style="list-style-type: none">• Questionários de satisfação - ex. NPS• Canais de comunicação dedicados a Clientes – <i>web</i>, <i>chat</i>, <i>e-mail</i>, linhas telefónicas e <i>newsletters</i>• Estudos de marca• Pesquisas de mercado• Mecanismos oficiais e internos de reclamação• Provedores dos Clientes das diferentes entidades	<ul style="list-style-type: none">• Mecanismos e pré-requisitos de <i>due diligence</i>• Reuniões de ciclo comercial• Questionários de satisfação• Canais de comunicação dedicados a Agentes e Distribuidores – <i>web</i>, <i>chat</i> e <i>e-mail</i>• Eventos específicos com Parceiros• Participação em <i>Advisory Boards</i>• Reuniões anuais	<ul style="list-style-type: none">• Reuniões com Parceiros• Organização e participação em eventos• Ações de voluntariado empresarial e donativos a organizações sociais• Questionários de satisfação a entidades beneficiárias da Fundação Ageas• Organização e atribuição de prémios• Programas dirigidos a público-alvo específicos (ex. comunidade estudantil, pessoas idosas, pessoas em situação de desemprego)• Contributo para consultas públicas em temas do setor ou de sustentabilidade• Participação em associações empresariais• Colaboração com universidades

sua estratégia de estreitamento de relações e atuação colaborativa.

Em 2021, destaca-se a participação do nosso CEO, Steven Braekeveldt, como membro do Conselho Estratégico do Prémio Nacional de Sustentabilidade.

As nossas relações estão enraizadas na lógica das parcerias, procurando trabalhar com organizações que partilham os nossos valores e as nossas ambições para o futuro.



VISÃO GERAL

1. UNIVERSO DO GRUPO AGEAS PORTUGAL

2. CONSTRUÇÃO DE UM CAMINHO SUSTENTÁVEL

3. PREPARAÇÃO DA FORÇA DE TRABALHO PARA O FUTURO

4. NEGÓCIO RESPONSÁVEL

5. INVESTIMENTO NA COMUNIDADE

6. PROCESSOS SUSTENTÁVEIS E EFICIENTES

7. GOVERNANCE RESPONSÁVEL E ÉTICA NOS NEGÓCIOS

O NOSSO RELATÓRIO

TABELA GRI

PARTICIPAÇÕES MAIS RELEVANTES NO ÂMBITO DA SUSTENTABILIDADE:



▲ [Associação Portuguesa para a Diversidade e Inclusão \(APPDI\)](#)
Associado desde 2020



▲ [Business Council for Sustainable Development \(BCSD\) Portugal](#)
Associado desde 2016



▲ [European Venture Philanthropy Association \(EVPA\)](#)
Membro através da Fundação Ageas, desde 2016



▲ [GRACE – Empresas Responsáveis](#)
Membro através da Fundação Ageas, desde 2019



United Nations
Global Compact

▲ [United Nations Global Compact \(UNGC\)](#)
Membro da Rede Portuguesa, desde 2020

Apoio à Conferência Anual BCSD

A Conferência Anual do BCSD Portugal, realizada em novembro de 2021, teve como tema “Sustentabilidade: desafios da década 20-30”. Liderámos o painel “Financiar a Sustentabilidade”, que contou com a participação de Steven Braekeveldt (CEO Grupo Ageas Portugal), Margarida Sarmiento (*Sustainable Investments Manager* do Grupo Ageas Portugal), e António Miguel (Fundador da Maze Impact), nosso Parceiro para o impacto social. O Grupo Ageas Portugal associou-se a este evento, como parceiro *gold*

da conferência, como reflexo da importante colaboração com o BCSD e da relevância desta conferência no panorama nacional.

Steven Braekeveldt no Conselho Estratégico do Prémio Nacional de Sustentabilidade



Steven Braekeveldt membro do Conselho Estratégico do Prémio Nacional de Sustentabilidade

O *Jornal de Negócios* criou recentemente o Conselho Estratégico do Prémio Nacional de Sustentabilidade, um espaço de debate e partilha de contributos que melhorem a resposta das organizações e do país aos desafios da sustentabilidade. Este Conselho é constituído por 40 CEOs de grandes organizações em Portugal, sendo que Steven Braekeveldt é um dos membros, reforçando assim a posição do Grupo Ageas

Portugal na defesa da Sustentabilidade como pilar fundamental dos negócios. A primeira reunião dos membros do Conselho Estratégico teve lugar em outubro de 2021 e desta resultou a assinatura do manifesto ▲ [“Inovação, desenvolvimento económico e sustentabilidade - Mais e melhor Portugal”](#), em que os CEO se comprometeram a trabalhar alinhados com os ODS, Acordo de Paris e Pacto Ecológico Europeu.



VISÃO GERAL

1.
UNIVERSO DO GRUPO
AGEAS PORTUGAL

2.
CONSTRUÇÃO
DE UM CAMINHO
SUSTENTÁVEL

3.
PREPARAÇÃO DA
FORÇA DE TRABALHO
PARA O FUTURO

4.
NEGÓCIO
RESPONSÁVEL

5.
INVESTIMENTO
NA COMUNIDADE

6.
PROCESSOS
SUSTENTÁVEIS
E EFICIENTES

7.
GOVERNANCE
RESPONSÁVEL E ÉTICA
NOS NEGÓCIOS

O NOSSO
RELATÓRIO

TABELA GRI



3. PREPARAÇÃO DA FORÇA DE TRABALHO PARA O FUTURO

*Assegurar que as nossas pessoas
estão preparadas para a transformação
digital e social*

- 3.1 Transformar com os olhos postos no Amanhã
- 3.2 Apostar no talento dos nossos Colaboradores e Parceiros
- 3.3 Cuidar dos nossos Colaboradores
- 3.4 Caminhar para a diversidade e inclusão
- 3.5 Envolver as nossas pessoas



VISÃO GERAL

1. UNIVERSO DO GRUPO AGEAS PORTUGAL

2. CONSTRUÇÃO DE UM CAMINHO SUSTENTÁVEL

3. PREPARAÇÃO DA FORÇA DE TRABALHO PARA O FUTURO

4. NEGÓCIO RESPONSÁVEL

5. INVESTIMENTO NA COMUNIDADE

6. PROCESSOS SUSTENTÁVEIS E EFICIENTES

7. GOVERNANCE RESPONSÁVEL E ÉTICA NOS NEGÓCIOS

O NOSSO RELATÓRIO

TABELA GRI

3.1 Transformar com os olhos postos no Amanhã

Principais destaques de 2021



Implementação do **Job Family Model** – novo modelo organizacional do Grupo Ageas Portugal

Preparação das equipas para a mudança para os **novos escritórios** de Lisboa e do Porto

Criação da área **Ageas Beautiful Business**

No Grupo Ageas Portugal sabemos que o futuro trará mudanças e desafios acrescidos na forma como trabalhamos e nos relacionamos com os nossos Colaboradores, Clientes e Parceiros. Como tornar a nossa Organização e as suas pessoas mais resilientes, tirar partido das transformações tecnológicas e ao mesmo tempo humanizar os negócios, são alguns desses desafios.

Em resultado, passámos a integrar nas nossas discussões do dia a dia temas como as novas formas de trabalhar, a criação de processos mais eficientes e sustentáveis, a preparação dos gestores para o futuro, a identificação de novas competências de trabalho e a promoção de uma nova geração de talentos, com foco no bem-estar e na valorização do potencial criativo dos Colaboradores.

Para materializar a visão de uma organização única, mais ágil, dinâmica, colaborativa, eficiente e sustentável, temos em curso um processo de transformação, que envolve os nossos Colaboradores e também Agentes e Corretores. O programa ▲ **"Olá Amanhã"** materializa esta transformação, que se traduz no processo de mudança para os novos edifícios de Lisboa e Porto em 2022, onde se juntarão todos os Colaboradores, pela primeira vez num só edifício, em cada uma das cidades, e que irá marcar o ponto de viragem entre o presente e o futuro do Grupo Ageas Portugal.

PILARES DO PROGRAMA "OLÁ AMANHÃ"



CULTURA E MARCA

Reforçar a cultura e valores do Grupo Ageas Portugal.



COLABORAÇÃO

Promover a proximidade e o trabalho de equipa.



FLEXIBILIDADE

Possibilitar que os Colaboradores possam escolher onde e como são mais produtivos.



EFICIÊNCIA E SUSTENTABILIDADE

Consciencializar para a importância do impacto social e ambiental das nossas ações.



"Estamos perante uma revolução digital e o mundo está sob pressão para operar de forma mais eficiente, servir melhor os clientes e proporcionar ambientes de trabalho mais gratificantes para os seus colaboradores. Queremos preparar o futuro e, para isso, temos feito uma aposta clara nas condições e competências das nossas Pessoas, melhorando ao mesmo tempo a eficiência dos nossos processos internos."

Eduardo Caria, Responsável de Pessoas & Organização do Grupo Ageas Portugal





VISÃO GERAL

1. UNIVERSO DO GRUPO AGEAS PORTUGAL

2. CONSTRUÇÃO DE UM CAMINHO SUSTENTÁVEL

3. PREPARAÇÃO DA FORÇA DE TRABALHO PARA O FUTURO

4. NEGÓCIO RESPONSÁVEL

5. INVESTIMENTO NA COMUNIDADE

6. PROCESSOS SUSTENTÁVEIS E EFICIENTES

7. GOVERNANCE RESPONSÁVEL E ÉTICA NOS NEGÓCIOS

O NOSSO RELATÓRIO

TABELA GRI

Conscientes de que os nossos objetivos são ambiciosos e exigem uma mudança cultural, estamos a fazer uma implementação faseada dando tempo para que cada Colaborador se possa familiarizar, estar envolvido e comprometido com estas novas formas de trabalhar e ferramentas. Para tal, temos investido na informação, com um Plano de Comunicação específico, e capacitação dos nossos Colaboradores, através de **ações de sensibilização e formação** orientadas para o programa de transformação, para a liderança do futuro, digitalização, sustentabilidade e inovação. Neste processo contamos com parceiros estratégicos, como a Nova SBE, a *Singularity University* e a *House of Beautiful Business*, entre outros.

Igualmente estruturante a nível organizacional e um marco na forma como gerimos as nossas pessoas, foi a implementação do novo modelo

organizacional, *Job Family Model* (JFM) e, como parte da humanização dos nossos negócios, a criação da área Ageas *Beautiful Business*.

No que toca à transformação e eficiência, merece destaque o programa de otimização de custos, com o objetivo de identificar iniciativas que contribuam para uma utilização mais eficiente dos recursos. Esta iniciativa é de relevância num contexto em que a resiliência se torna chave, e que permite melhorar a sustentabilidade da estrutura de custos, aumentando o nível de preparação para enfrentar os desafios atuais e futuros.

Por outro lado, também estivemos focados em potenciar a identificação e capacidade de implementação de oportunidades de automação através de robótica e fluxos de trabalho automáticos – procurando automatizar essencialmente tarefas repetitivas e de baixo

valor acrescentado, permitindo libertar assim capacidade de execução humana para tarefas de maior valor. Desta forma, aumenta-se a capacidade de execução na sua globalidade,

melhorando a experiência de Cliente e acomodando o crescimento do Grupo Ageas Portugal de forma eficiente.



Dizer “Olá” às novas formas de trabalhar

O Programa “Olá Amanhã” deu início a uma mudança corporativa e também a uma mudança individual em todo o Grupo Ageas Portugal, através da implementação de novas formas de trabalhar. Todos os Colaboradores passam a poder trabalhar de uma forma mais flexível e colaborativa no mesmo edifício, com uma liderança mais próxima, com mais autonomia e responsabilidade sobre a suas funções, partilhando uma cultura Ageas comum.

Para preparar esta mudança, a nossa *Business Academy* desenvolveu alguns vídeos de aprendizagem, com o objetivo de dar a conhecer, de uma forma leve e descontraída, através da voz da humorista e *blogger* Bumba na Fofinha, a nossa embaixadora do programa “Olá Amanhã”, os conceitos essenciais do

flexwork, do *dress code* ou da Sustentabilidade no novo Amanhã.

Entre os meses de março e setembro de 2021, realizámos um conjunto de eventos virtuais – “Encontros com o Amanhã” – com o objetivo de dar a conhecer aos nossos Colaboradores todas as informações relacionadas com os novos edifícios e as novas formas de trabalho (NWOW – *New Ways of Working*) implementadas na nossa Organização.

Estes eventos basearam-se nos quatro pilares do Programa “Olá Amanhã”. Em cada uma destas sessões explorámos o modo como cada um desses pilares ganha vida no nosso dia a dia de trabalho, e como se irão conjugar num futuro que se quer cada vez mais enriquecedor, desafiante, flexível e a pensar no bem-estar das nossas pessoas.

Olá Amanhã: as futuras lojas do Grupo Ageas Portugal

Para aumentar a nossa agilidade e eficiência operacional, assegurar o bem-estar dos Colaboradores e proporcionar a melhor experiência aos nossos Clientes e a quem nos visita, criámos uma equipa de trabalho, integrada no programa “Olá Amanhã”, dedicada ao futuro e evolução das lojas do Grupo Ageas Portugal. O conceito das futuras lojas está assente na transparência, confiança, inovação e humanização da experiência do Cliente e será um conceito único aplicado da mesma forma em ambas as lojas (Lisboa e Porto). Teremos, nos novos edifícios, duas lojas multimarca que servirão as várias unidades de negócio do Grupo Ageas Portugal (Não Vida, Vida e Saúde)



e todas as marcas comerciais. Nestas existirão vários espaços para servir, de forma integrada e colaborativa, diferentes propósitos, nomeadamente, vendas, apoio a Cliente, sinistros, retenção e reclamações.



VISÃO GERAL

1. UNIVERSO DO GRUPO AGEAS PORTUGAL

2. CONSTRUÇÃO DE UM CAMINHO SUSTENTÁVEL

3. PREPARAÇÃO DA FORÇA DE TRABALHO PARA O FUTURO

4. NEGÓCIO RESPONSÁVEL

5. INVESTIMENTO NA COMUNIDADE

6. PROCESSOS SUSTENTÁVEIS E EFICIENTES

7. GOVERNANCE RESPONSÁVEL E ÉTICA NOS NEGÓCIOS

O NOSSO RELATÓRIO

TABELA GRI



Implementação do *Job Family Model*

Um marco alcançado em 2021, com grande impacto na forma como gerimos os nossos Colaboradores, foi a implementação do *Job Family Model* (JFM), que se caracteriza pela estruturação em: (1) Níveis organizacionais; (2) *Job Families*; (3) *Roles*; (4) *Skills*.

Enquadrado no nosso processo de transformação, este modelo serviu de pilar para que o Grupo Ageas Portugal avance de forma consistente, transparente, ágil e ambiciosa para temas como Carreira, Mobilidade, *Performance*, *Reward*, Aprendizagem e Formação.

É nosso objetivo que diferentes características profissionais sejam corretamente valorizadas e reconhecidas no Grupo Ageas Portugal e, nesse sentido, hoje também é possível o crescimento numa carreira técnica para além da carreira convencional de gestão, também conhecida por “Carreira em Y”.

Criação da área Ageas *Beautiful Business*

Após uma parceria de três anos estabelecida entre o Grupo Ageas Portugal e a House of Beautiful Business, decidimos, em 2021, criar a área Ageas *Beautiful Business*. Inspirada nesta filosofia, a área tem como propósito promover e endereçar o tema dos negócios a par de uma gestão mais humanizada no mundo corporativo, de forma consciente, inovadora e disruptiva.

Para tal, foi desenvolvida uma estratégia a três anos, inspirada numa cultura organizacional centrada na humanização, que se foca em três pilares: (1.º ano) Ageas *Beautiful Business*: criar uma identidade na Ageas; (2.º ano) Cultura *Beautiful*: desenvolver a cultura e a liderança; e (3.º ano) Impacto *Beautiful*: influenciar a Sociedade através dos nossos Clientes.



A área conta com o suporte e envolvimento de um grupo de 12 embaixadores, líderes de áreas diversificadas da Organização.

Participação no Evento *Concrete Love* – House of Beautiful Business

O Grupo Ageas Portugal marcou novamente presença no evento anual da House of Beautiful Business, uma comunidade de pensamento global que se juntou para humanizar os negócios e torná-los mais bonitos e humanos.

Realizado em Lisboa em outubro de 2021, e sob o mote *Concrete Love* (“Amor Tangível”, em tradução livre), neste evento discutiram-se as respostas às forças, inovações e questões mais veementes e ousadas que definirão 2022 e além, em contexto pós-pandémico.

O evento contou com participantes dos quatro cantos do mundo, em mais de 100 sessões e com mais de 100 oradores, entre os quais, Steven Braekeveldt – em duas conversas sobre como transformar o conceito *beautiful business* em algo real, concreto e tangível: a *Beautiful Business Conversations* e *The Many Intelligences of Beautiful Business*. O convite para orador teve em conta, não só o carisma envolvente de Steven Braekeveldt enquanto líder inspirador,



mas também por ser CEO do Grupo Ageas Portugal, uma vez que a nossa Organização inclui na sua estratégia a beleza e as emoções ao serviço do negócio.



O que se segue

- O desenvolvimento e lançamento de *videolearning* relacionado com o modelo de trabalho híbrido, bem como a adaptação de conteúdos e rotinas formativas a este modelo (2022);
- Implementação do plano de comunicação para a mudança para os novos edifícios (2022);
- A revisão dos conteúdos do MBAA (Management Business Acceleration at Ageas) tendo em consideração as competências do Amanhã e alinhados com a nova estratégia Impact24 (2022/2023);
- Implementação de iniciativas da área Ageas *Beautiful Business* (2022).



VISÃO GERAL

1. UNIVERSO DO GRUPO AGEAS PORTUGAL

2. CONSTRUÇÃO DE UM CAMINHO SUSTENTÁVEL

3. PREPARAÇÃO DA FORÇA DE TRABALHO PARA O FUTURO

4. NEGÓCIO RESPONSÁVEL

5. INVESTIMENTO NA COMUNIDADE

6. PROCESSOS SUSTENTÁVEIS E EFICIENTES

7. GOVERNANCE RESPONSÁVEL E ÉTICA NOS NEGÓCIOS

O NOSSO RELATÓRIO

TABELA GRI

3.2 Apostar no talento dos nossos Colaboradores e Parceiros

Principais destaques de 2021



Lançamento da formação **Sustentabilidade para Impacto**
+ de 39 mil horas de formação

COLABORADORES

Temos nos nossos mais de 1300 Colaboradores um dos nossos principais ativos, pelo que apostamos em ser um empregador de referência e em ter os melhores profissionais. Investimos no seu desenvolvimento e valorização, como ponto-chave para a retenção de talento e para o crescimento da nossa Organização.

Em conjunto com os nossos Colaboradores, elaboramos planos de desenvolvimento individuais, alinhados com os nossos valores, como incentivo para que cada um se comprometa com o seu próprio crescimento, a partir da adoção de uma postura mais crítica em relação à sua situação atual e da procura constante de formas para se tornar um profissional e uma pessoa cada vez melhor.

Desenvolvemos e potenciamos competências – técnicas e comportamentais – permitindo aos



nossos Colaboradores uma maior confiança para realizar o seu trabalho e analisar processos mais complexos. Como consequência, essa segurança leva-os a participar noutros projetos e a sentirem-se mais confortáveis para dar sugestões e se adaptarem a um contexto em mudança – criando um ambiente propício para

fomentar a colaboração, o empreendedorismo e a ► [inovação](#) e para ► [prepararmos o Amanhã](#).

Através da Política de Formação do Grupo Ageas Portugal, aliamos as abordagens mais tradicionais às disruptivas, atentos à revolução

digital, com o objetivo de criar um modelo de aprendizagem mais ágil, estratégico e que alcance todo o ecossistema organizacional e a cadeia de valor – através do efeito multiplicador e em cadeia, da educação de Colaboradores e Parceiros, impactando também os Clientes e Sociedade.



VISÃO GERAL

1. UNIVERSO DO GRUPO AGEAS PORTUGAL

2. CONSTRUÇÃO DE UM CAMINHO SUSTENTÁVEL

3. PREPARAÇÃO DA FORÇA DE TRABALHO PARA O FUTURO

4. NEGÓCIO RESPONSÁVEL

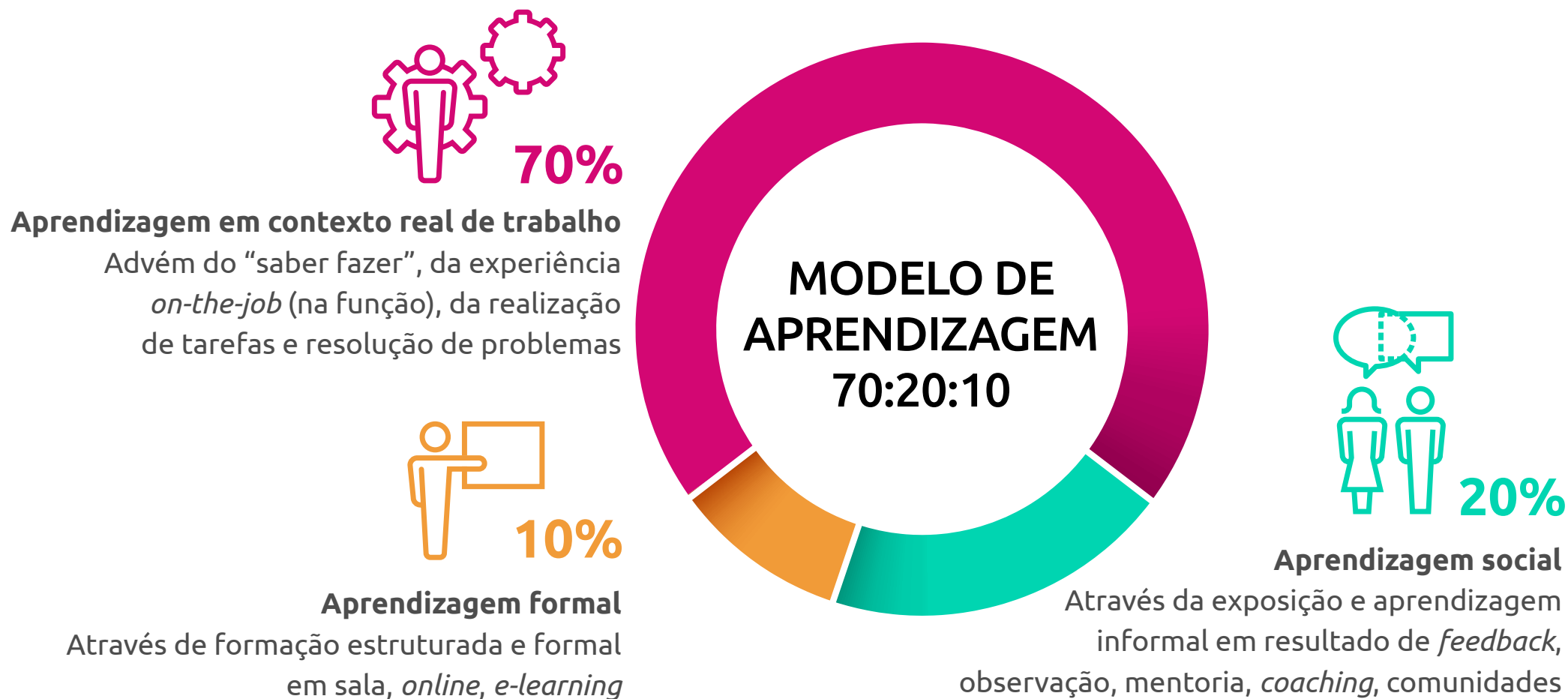
5. INVESTIMENTO NA COMUNIDADE

6. PROCESSOS SUSTENTÁVEIS E EFICIENTES

7. GOVERNANCE RESPONSÁVEL E ÉTICA NOS NEGÓCIOS

O NOSSO RELATÓRIO

TABELA GRI



Temos implementado um modelo de aprendizagem 70:20:10, que promove a transferência do saber para o fazer, da aprendizagem para o contexto real de trabalho e, simultaneamente, aumenta o impacto nos resultados operacionais e estratégicos.

Além de organizarmos formações presenciais, temos apostado no desenvolvimento da nossa *Business Academy*, através do nosso portal de formação, partilhado com o Grupo Ageas e acessível a cada Colaborador, onde disponibilizamos uma oferta alargada de formação *e-learning*, vídeos, tutoriais, materiais formativos e comunidades de aprendizagem – entre 2020 e 2021 foram disponibilizados mais de 1000 *e-books* sobre diversos temas. Contamos com a Nova SBE e a *Singularity University*, como dois dos nossos parceiros estratégicos a nível formativo.

O MBAA – *Management Business Acceleration at Ageas* é uma das apostas que temos no

desenvolvimento das nossas 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.

Concedemos também apoio financeiro para a frequência de diversos cursos externos, através de parcerias com entidades formadoras certificadas nos domínios pretendidos. Apoiamos os nossos Colaboradores através de um Programa de Bolsas, que comparticipa parte dos custos com propinas, e que tem como objetivo incentivar o desenvolvimento individual, dotando-os dos conhecimentos necessários à concretização dos seus objetivos pessoais e profissionais.

Verifica-se, desde 2018, uma tendência crescente na formação ministrada. De referir que o ano de 2020 foi um ano de crescimento excecional em termos de formação, em

resultado da formação obrigatória nos termos do Regime Jurídico da Distribuição de Seguros, que grande parte dos Colaboradores teve de realizar e que é uma formação extensa, com uma duração de 80h/por Colaborador (e que na sua continuidade implica apenas uma renovação anual de 15h/Colaborador).

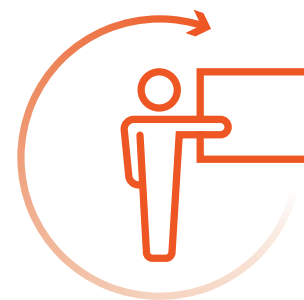
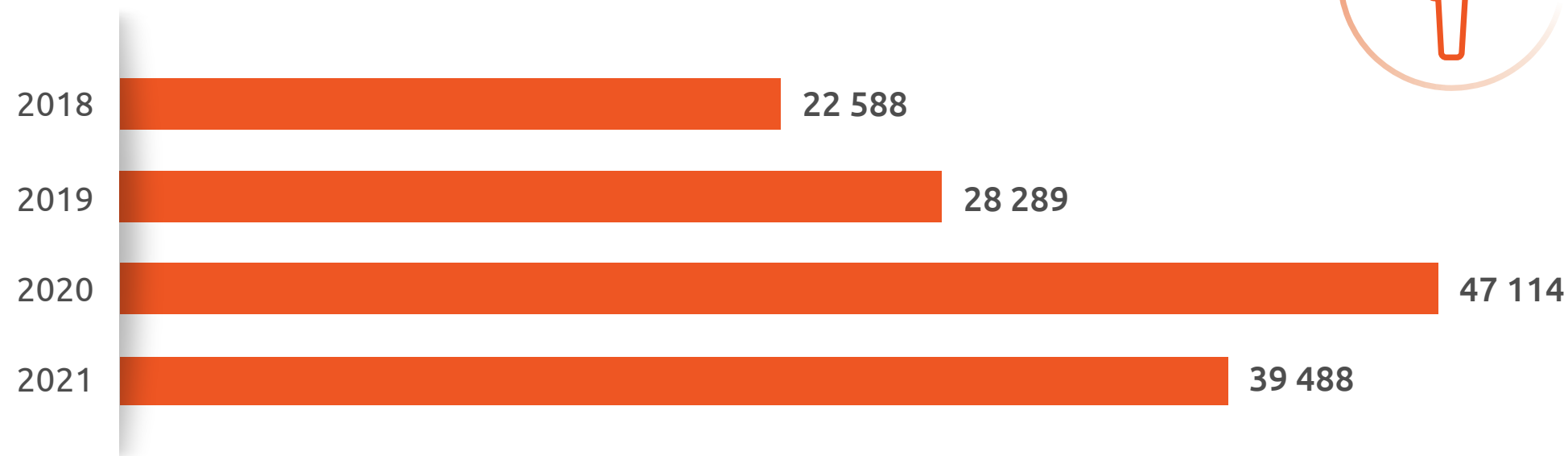
Entre a formação ministrada em 2021, saliente-se a preparação para o processo de transformação em curso – ► **programa “Olá Amanhã”**, formação para líderes, mudança e curva da mudança. Ao nível da sustentabilidade, merece destaque o conjunto de ações formativas realizadas em torno da ► **diversidade e inclusão**, a capacitação sobre os desenvolvimentos legislativos europeus em matéria ESG e de investimento responsável (Taxonomia Europeia, Diretiva SFDR¹, entre outros), assim como o nosso envolvimento no piloto do curso de *e-learning* “*Sustainability for Impact*”. De referir ainda a formação “feita de nós”, promovida via *Business Academy* e destinada a apoiar os nossos Colaboradores em clarificar as suas dúvidas sobre o seguro de

Responsabilidade Civil, permitindo uma melhor, mais clara e satisfatória interação com os nossos Clientes.

Através de inquéritos de satisfação obtemos *feedback* dos Colaboradores às ações de formação ministradas, o que nos tem permitido adaptar os conteúdos e as ações em conformidade.

De salientar ainda que, no caso dos novos Colaboradores, desde o primeiro momento procuramos proporcionar uma experiência positiva e de desenvolvimento, pelo que todas as novas admissões integram a Ageas *Trip* – uma iniciativa que dá a conhecer a missão, visão e valores do Grupo Ageas Portugal, possibilitando que as novas integrações conheçam as áreas de negócio, participem em dinâmicas de grupo e que tenham contacto com os Colaboradores mais experientes. No ano de 2021, foram dinamizadas três Ageas *Trip* para novos Colaboradores, e que apresentaram um valor médio de satisfação de 4,65 (escala de 1 a 5).

TOTAL DE HORAS DE FORMAÇÃO



¹ Regulamento (UE) 2019/2088, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de novembro de 2019, relativo à divulgação de informações relacionadas com a sustentabilidade no sector dos serviços financeiros



VISÃO GERAL

1. UNIVERSO DO GRUPO AGEAS PORTUGAL

2. CONSTRUÇÃO DE UM CAMINHO SUSTENTÁVEL

3. PREPARAÇÃO DA FORÇA DE TRABALHO PARA O FUTURO

4. NEGÓCIO RESPONSÁVEL

5. INVESTIMENTO NA COMUNIDADE

6. PROCESSOS SUSTENTÁVEIS E EFICIENTES

7. GOVERNANCE RESPONSÁVEL E ÉTICA NOS NEGÓCIOS

O NOSSO RELATÓRIO

TABELA GRI

Os nossos líderes estão a olhar para o futuro



A parceria do Grupo Ageas Portugal com a *Singularity University* Portugal tem-nos possibilitado o acesso a um conhecimento pioneiro, disruptivo e em formato exclusivo, sobre tecnologia, pensamento e liderança exponenciais.

Entre as várias sessões já promovidas aos Colaboradores, em 2021, realizámos, através da *Business Academy*, um programa personalizado para Líderes Ageas – *Ageas Leadership Custom Program* – destinado aos Gestores de

primeira linha e da Comissão Executiva do Grupo Ageas Portugal.

Para além da aprendizagem e partilhas entre os líderes, este programa possibilitou uma grande interação e reflexão sobre o impacto que o Grupo Ageas Portugal tem no mundo, quer enquanto organização, quer ao nível de cada um dos nossos Colaboradores.

Liderança situacional e princípios de *coaching*

Entre fevereiro e maio de 2021, promovemos uma formação dedicada à “Liderança Situacional e Princípios de *Coaching*”, facilitado pelo Parceiro purp’le. Esta formação enquadra-se como módulo do Programa Líderes&Influencers, que visa preparar os nossos líderes para o processo de mudança em curso. Através da realização desta formação, que abrangeu 281 líderes de várias áreas, promoveram-se momentos de aprendizagem e de partilha de estratégias para uma liderança mais próxima, alinhada com os valores Ageas e princípios do programa “Olá Amanhã”.

Sustentabilidade para impacto



O Grupo Ageas (a nível internacional) desenvolveu, através da *Ageas Academy*, o piloto de um curso *e-learning* – *Sustainability for Impact* –, no qual várias equipas, das quais Portugal, esteve envolvido. O curso consiste em seis módulos que visam informar e sensibilizar os Colaboradores do Grupo Ageas para a temática da sustentabilidade, e dão resposta às seguintes questões: quais são os conceitos básicos de sustentabilidade; como podem as empresas criar valor com sustentabilidade; qual é o quadro regulatório; como estão os mercados de capitais a responder à sustentabilidade; quais os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) em que o Grupo Ageas está focado; qual a estratégia de sustentabilidade do Grupo Ageas.

Participaram neste piloto Colaboradores de várias áreas, permitindo testar o curso, recolher *feedback* e introduzir correções e melhorias. Em 2022 este curso será disponibilizado na *Business Academy* para todos os Colaboradores do Grupo Ageas Portugal.

PARCEIROS – AGENTES

Trabalhamos ativamente com os nossos Parceiros, nomeadamente Agentes, capacitando-os e apoiando-os no processo de transformação dos seus negócios.

Temos investido na sua formação através de dois programas, desenvolvidos em parceria com a Nova SBE:

- O Programa de Gestão Aplicada (PGA) – programa formativo para os Agentes da Ageas Seguros, que tem como objetivo principal a aquisição de competências necessárias para a construção de uma visão estratégica e sustentável dos seus negócios.

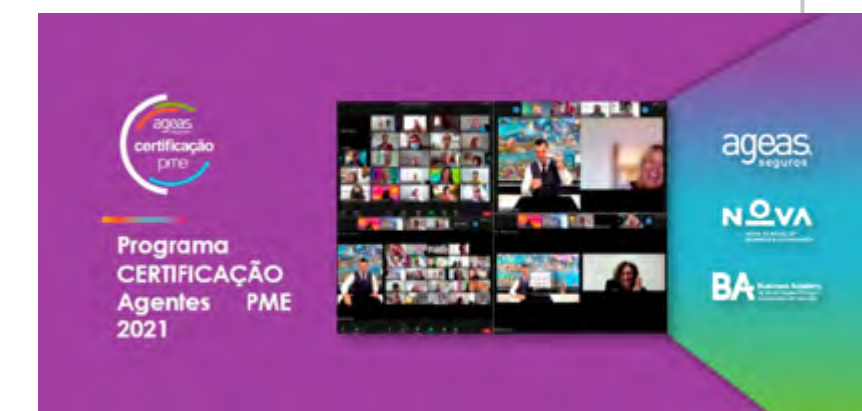
- O Programa de Certificação Agentes PME – programa diferenciador no mercado segurador, que aborda estrategicamente o segmento das micro e pequenas empresas através de uma proposta de valor diferenciadora. Em 2021, com o objetivo de encorajar a ambição dos Agentes, lançámos a sua 12.ª edição com olhos postos no futuro, para reforço de competências específicas, como a liderança e o planeamento estratégico.

Em 2021 lançámos os Investor Days.

Investors Days com os Agentes da Ageas Seguros

Ageas Seguros

Com o objetivo de desenvolver a literacia financeira dos Agentes da Ageas Seguros, lançámos em 2021, para um conjunto de 50 Agentes, identificados de acordo com alguns critérios pré-definidos, uma formação *online* – *Investor Days*. Através de *slots* quinzenais com a duração de hora e meia cada, estas ações consistiram em momentos de partilha sobre diferentes temas, tais como: noções básicas dos mercados financeiros; funcionamento e regras de mercado; estratégias de investimento; diferentes perfis dos investidores; enquadramento fiscal dos produtos financeiros; investimentos sustentáveis; principais produtos comercializados pela Ageas Seguros; entre outros.



O que se segue

- Formação “Mudança e Curva da Mudança” – sobre as novas formas de trabalhar (2022);
- Criação de programa *Women in Leadership* (2022-2023);
- Inclusão de módulo de sustentabilidade no âmbito do Programa de Gestão Aplicada, para Agentes (2022).



VISÃO GERAL

1. UNIVERSO DO GRUPO AGEAS PORTUGAL

2. CONSTRUÇÃO DE UM CAMINHO SUSTENTÁVEL

3. PREPARAÇÃO DA FORÇA DE TRABALHO PARA O FUTURO

4. NEGÓCIO RESPONSÁVEL

5. INVESTIMENTO NA COMUNIDADE

6. PROCESSOS SUSTENTÁVEIS E EFICIENTES

7. GOVERNANCE RESPONSÁVEL E ÉTICA NOS NEGÓCIOS

O NOSSO RELATÓRIO

TABELA GRI

3.3 Cuidar dos nossos Colaboradores

Principais destaques de 2021



CONCILIAÇÃO VIDA PROFISSIONAL, PESSOAL E FAMILIAR:

Lançamento do **Ageas O'Clock**

+90% de adesão à nova política de *flexwork*

ABSENTISMO:

3,19% taxa de absentismo (objetivo de redução alcançado)

Acreditamos que Colaboradores felizes fazem Clientes felizes e, só assim, conseguimos marcar a vida das pessoas através de uma experiência positiva.

Materializando o nosso valor de “Cuidar”, promovemos o bem-estar dos nossos mais de 1300 Colaboradores, incluindo a sua saúde física e mental, assegurando condições de trabalho seguras, justas e favoráveis e fomentando o direito à vida familiar e pessoal, como direitos fundamentais.

Para cuidar dos nossos Colaboradores numa perspetiva holística, estruturámos os nossos



programas de apoio e benefícios em sete eixos, que refletem as diferentes dimensões e etapas das vidas dos Colaboradores – incluindo situações planeadas (ex. parentalidade, reforma), circunstâncias de vulnerabilidade inesperadas (ex. doença, morte), apoio a dinâmicas do dia a dia (ex. apoio à família, assessoria jurídica), ou celebração de

momentos marcantes (ex. aniversários, nascimento de filhos), entre outras. Estes benefícios são transversalmente aplicáveis a todos os Colaboradores do Grupo Ageas Portugal.

Em 2021, devido ao contexto pandémico ainda presente na nossa realidade, mantivemos as

medidas que visam a proteção dos nossos Colaboradores, bem como as iniciativas internas para estimular o bem-estar físico e mental dos nossos Colaboradores. Reforçámos a disponibilização de conteúdos através da *Business Academy*, com destaque para o programa “Ageas Saudável”.



VISÃO GERAL

1. UNIVERSO DO GRUPO AGEAS PORTUGAL

2. CONSTRUÇÃO DE UM CAMINHO SUSTENTÁVEL

3. PREPARAÇÃO DA FORÇA DE TRABALHO PARA O FUTURO

4. NEGÓCIO RESPONSÁVEL

5. INVESTIMENTO NA COMUNIDADE

6. PROCESSOS SUSTENTÁVEIS E EFICIENTES

7. GOVERNANCE RESPONSÁVEL E ÉTICA NOS NEGÓCIOS

O NOSSO RELATÓRIO

TABELA GRI



O programa “Ageas Saudável” visa consciencializar os nossos Colaboradores para a adoção de hábitos de vida saudável, encontrando-se estruturado em quatro eixos: (1) atividade física; (2) bem-estar físico e mental; (3) nutrição; e (4) saúde. Essas iniciativas, em contexto *online*, incluíram a realização de *workshops*, ações de formação, consultas de psicologia e apoio social, sessões abertas de partilha informal, programas de literacia de saúde, desafios, entre outros.

“Vamos continuar a trabalhar, fomentando equipas colaborativas, com linhas de ação coerentes, onde possamos fazer acontecer outras tantas ideias e necessidades que nos vão chegando e onde possamos trazer temas que se cruzam transversalmente, por ser inequívoca a sua importância para a Saúde, como é o caso do necessário equilíbrio do tempo, vivido a partir de desequilíbrios que naturalmente surgem.”

Carmo Delgado, Responsável pelo programa Ageas Saudável



PROGRAMAS DE APOIO E BENEFÍCIOS

A TUA SAÚDE	A TUA FAMÍLIA	PARA TI	O TEU BEM-ESTAR	A TUA EQUIPA	CELEBRAMOS	A TUA REFORMA
<ul style="list-style-type: none">• Seguro de saúde• Medicina curativa• <i>Check-up</i>• Vacina contra a gripe• Complementos e dispensa médica• Ageas Saudável	<ul style="list-style-type: none">• Apoio à infância• Campo de férias• Seguro de Vida• Seguro de educação• Subsídio de funeral• Ramo de flores	<ul style="list-style-type: none">• Aprendizagem e desenvolvimento• Gabinete social• Assessoria jurídica• Descontos seguro de Vida• Descontos seguros Não Vida• Protocolos	<ul style="list-style-type: none">• Novo escritório com política de <i>flexwork</i>• <i>Day off</i>• Transporte	<ul style="list-style-type: none">• A Team• <i>Ageas Cup</i>• <i>Ageas Challenge</i>	<ul style="list-style-type: none">• Reconhecimento• Aniversário• Nascimento	<ul style="list-style-type: none">• Plano complementar de reforma• Seguro de Saúde

Preocupados com o impacto do trabalho remoto na qualidade de vida dos Colaboradores, e reconhecendo as vantagens que este regime pode oferecer, em 2021 lançámos o Ageas *O’Clock*.

Por forma a potenciar um maior equilíbrio entre a vida pessoal e profissional, implementámos também a política de *Flexwork*, que vem permitir aos Colaboradores, com funções compatíveis com o trabalho à distância, fazer a gestão do local onde realizam o seu trabalho, podendo optar por estar em trabalho remoto até dois dias por semana – esta política registou uma adesão acima dos 90%.

De referir que este conjunto de iniciativas contribuem igualmente para a redução da taxa de absentismo. Em 2021, registou-se um absentismo de 3,19%, tendo-se alcançado o objetivo traçado para este ano (taxa de absentismo abaixo dos 3,25%).

Ageas *O’Clock*: está na tua hora!

Para além de uma nova realidade, o trabalho remoto trouxe também muitos desafios, resultando num aumento do número de reuniões e de *e-mails* trocados diariamente. Atentos aos sinais, nomeadamente ao cansaço acrescido expresso por várias áreas e pessoas, e como forma de potenciar o equilíbrio entre a vida pessoal e profissional dos nossos Colaboradores, contribuindo para a sua qualidade de vida e bem-estar, lançámos, em 2021, o Ageas *O’Clock*. O Ageas *O’Clock* assenta em quatro eixos: (1) regras e orientações para melhor gerir e priorizar *e-mails*; (2) regras para tornar as reuniões mais eficazes, respeitando o tempo de todos; (3) boas práticas para os Colaboradores cuidarem melhor do seu bem-estar, bem como o dos colegas; e (4) boas práticas dedicadas a gestores para motivarem as suas equipas. Exemplos de regras e boas práticas, constantes do manual Ageas *O’Clock*, e implementadas, incluem: terminar as reuniões cinco minutos antes da hora definida para assegurar pausas regulares; evitar o envio de *e-mails* fora do horário do trabalho; bloquear na agenda pequenos intervalos ao longo do dia; e promover momentos informais e de descontração com a equipa. Esta iniciativa está a gerar um impacto real positivo a longo-prazo na vida dos Colaboradores e a sua eficácia foi medida através de um inquérito. Após dois meses de implementação, realizámos um questionário de satisfação que revelou que 79% dos Colaboradores identificaram melhorias e cerca de 78% diz ter adotado as boas práticas recomendadas.





VISÃO GERAL

1.
UNIVERSO DO GRUPO
AGEAS PORTUGAL

2.
CONSTRUÇÃO
DE UM CAMINHO
SUSTENTÁVEL

3.
PREPARAÇÃO DA
FORÇA DE TRABALHO
PARA O FUTURO

4.
NEGÓCIO
RESPONSÁVEL

5.
INVESTIMENTO
NA COMUNIDADE

6.
PROCESSOS
SUSTENTÁVEIS
E EFICIENTES

7.
GOVERNANCE
RESPONSÁVEL E ÉTICA
NOS NEGÓCIOS

O NOSSO
RELATÓRIO

TABELA GRI



Avaliação de Riscos Psicossociais



A saúde mental tornou-se uma preocupação ainda maior a nível global, fruto da pandemia. Em resultado, realizámos um estudo de diagnóstico – “Avaliação de Riscos Psicossociais”.

A avaliação foi conduzida através de um questionário com 52 questões, aplicado a 145 Colaboradores das equipas Médis e para o qual se obteve uma taxa de resposta de 93%.

Teve como objetivos: (1) identificar e avaliar os níveis de *stress* e bem-estar na Organização; (2) intervir ao nível da

prevenção primária com vista à promoção da saúde e bem-estar individual e organizacional; e (3) desenhar um programa participativo de intervenção secundária (PIS), com continuidade, ajustado à realidade da Organização e de cada uma das suas equipas. Como resultado deste diagnóstico, foram criados 11 planos de ação, que foram postos em prática e acompanhados ao longo do ano, tendo contribuído igualmente para os gestores destas equipas compreenderem os seus Colaboradores e as ações necessárias para a promoção do bem-estar dos mesmos.

Em resultado da “Avaliação de Riscos Psicossociais”, foram criados 11 planos de ação, que foram postos em prática e acompanhados ao longo do ano, tendo contribuído igualmente para os gestores destas equipas compreenderem os seus Colaboradores e as ações necessárias para a promoção do bem-estar dos mesmos.



O que se segue

Criação de uma área dentro da equipa de Pessoas & Organização para pensar a estratégia da saúde dos nossos Colaboradores (2022), permitindo:

- > Gerir os *check-ups* dos Colaboradores garantindo respostas ao nível da saúde e realizar *workshops* e Programas de Saúde (ex.: nutrição);
- > Realizar o acompanhamento das pessoas que estão de baixa para que tenham o suporte que precisem;
- > Reforçar o apoio psicológico através da Workwell, empresa parceira de serviços de psicologia;
- > Reforçar disponibilidade da assistente social na melhoria das condições dos nossos Colaboradores.



VISÃO GERAL

1. UNIVERSO DO GRUPO AGEAS PORTUGAL

2. CONSTRUÇÃO DE UM CAMINHO SUSTENTÁVEL

3. PREPARAÇÃO DA FORÇA DE TRABALHO PARA O FUTURO

4. NEGÓCIO RESPONSÁVEL

5. INVESTIMENTO NA COMUNIDADE

6. PROCESSOS SUSTENTÁVEIS E EFICIENTES

7. GOVERNANCE RESPONSÁVEL E ÉTICA NOS NEGÓCIOS

O NOSSO RELATÓRIO

TABELA GRI

3.4 Caminhar para a diversidade e inclusão

Principais destaques de 2021



Trabalhos de definição da **estratégia de Diversidade e Inclusão** do Grupo Ageas Portugal

2 *workshops* internos para celebração do **Mês Europeu da Diversidade**

A diversidade e a inclusão estão intrinsecamente ligadas à nossa missão e à vivência dos nossos valores – com as pessoas no centro das nossas atividades, preocupamo-nos com os nossos Colaboradores, Clientes e a Sociedade em que nos inserimos, reconhecendo a importância de não deixar ninguém para trás.

Fomentamos a igualdade de oportunidades e a não discriminação, como direitos fundamentais, e valorizamos um ambiente diversificado e inclusivo, onde cada um de nós pode trazer diariamente 100% de si para o local de trabalho. Acreditamos que estes são importantes fatores potenciadores da atração e retenção de talento, de inovação e essenciais à eficácia e humanização dos negócios.

Em 2021, iniciámos um processo de diagnóstico interno para definir uma estratégia de Diversidade e Inclusão para o Grupo Ageas Portugal. No âmbito deste processo, criámos grupos de discussão, entrevistámos



Colaboradores e realizámos um questionário voluntário, anónimo e confidencial para os Colaboradores, que obteve mais de 60% de participação e nos permitiu identificar os eixos de intervenção do plano de ação definido entre 2022 e 2024.

Participámos em ações que nos posicionam no caminho de uma Organização cada vez mais diversa e inclusiva – através da colaboração com o *Inclusive Community Forum* da Nova

SBE, da assinatura da Carta Portuguesa para a Diversidade e como membros da Associação Portuguesa para a Diversidade e Inclusão ou a subscrição do UN Global Compact (e participação na Rede Portuguesa). Continuámos igualmente a promover a colaboração com instituições especializadas para a contratação de pessoas com deficiência, como a Associação Salvador, a Associação BIPP, a OED - Operação de Emprego para Pessoas com Deficiência e a Valor T.

Ainda em 2021, foram fechadas parcerias sociais para a gestão do restaurante e cafetaria do edifício Ageas Tejo, em Lisboa, com a Associação Crescer e com a Associação VilaComVida (Café *Joyeux*), na gestão do restaurante e cafetaria do edifício Ageas Douro, a SAOM - Serviços de Assistência Organizações de Maria – organizações sociais de referência que promovem a integração e inclusão de pessoas em situação de vulnerabilidade social.



VISÃO GERAL

1. UNIVERSO DO GRUPO AGEAS PORTUGAL

2. CONSTRUÇÃO DE UM CAMINHO SUSTENTÁVEL

3. PREPARAÇÃO DA FORÇA DE TRABALHO PARA O FUTURO

4. NEGÓCIO RESPONSÁVEL

5. INVESTIMENTO NA COMUNIDADE

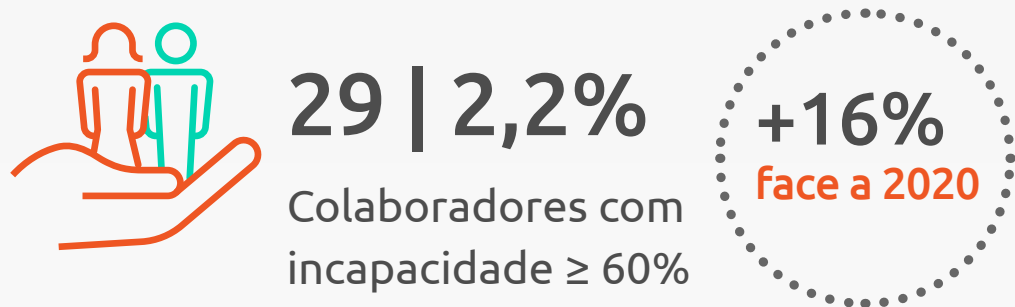
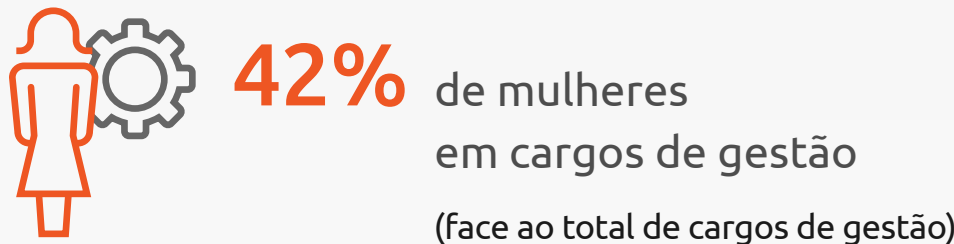
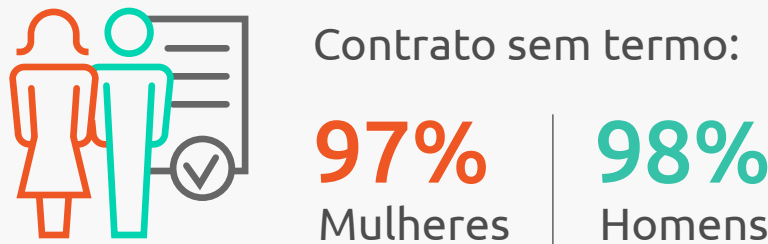
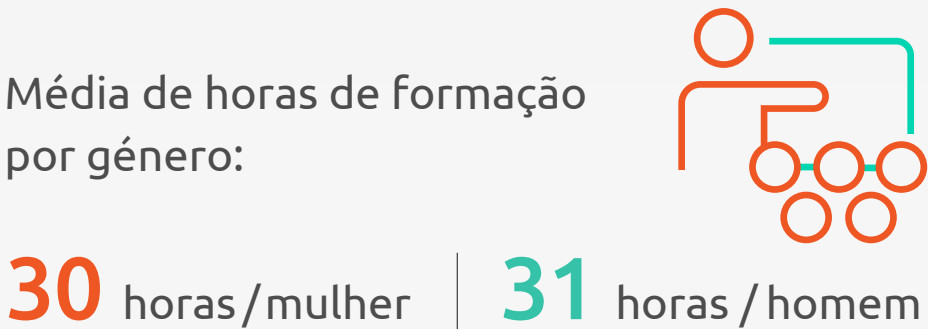
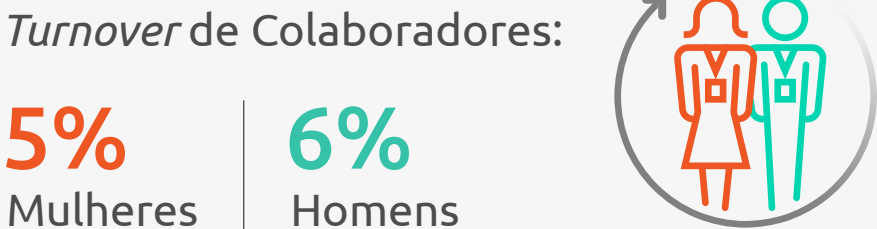
6. PROCESSOS SUSTENTÁVEIS E EFICIENTES

7. GOVERNANCE RESPONSÁVEL E ÉTICA NOS NEGÓCIOS

O NOSSO RELATÓRIO

TABELA GRI

INDICADORES DE DIVERSIDADE DO GRUPO AGEAS PORTUGAL (2021)



Diversidade nos órgãos de governação e Colaboradores

CATEGORIA FUNCIONAL	GÉNERO		IDADE			INCAPACIDADE ≥ 60%
	HOMENS	MULHERES	≤30	30 A 50	>50	
Administração	100,0%	0,0%	0,0%	20,0%	80,0%	0,0%
Diretor	62,6%	37,4%	0,0%	40,6%	59,4%	3,9%
Responsável Área	54,1%	45,9%	0,5%	68,1%	31,4%	2,2%
Técnico	41,3%	58,7%	10,5%	63,0%	26,6%	1,7%
Especialista Operacional	36,0%	64,0%	5,1%	64,4%	30,5%	2,5%
Coordenador	43,1%	56,9%	2,8%	62,5%	34,7%	2,8%

Rácio do salário e remuneração entre mulheres e homens

CATEGORIA FUNCIONAL	2020	2021
Diretor	0,89	0,88
Responsável Área	0,97	0,97
Técnico	0,91	0,91
Especialista Operacional	0,98	0,98
Coordenador	1,02	1,00

Incidentes de discriminação

CATEGORIA FUNCIONAL	2019	2020	2021
N.º total de incidentes de discriminação reportados	0	0	0

Nota: Dados referentes a 31 de dezembro de 2021. Remete-se para a Tabela GRI, indicadores 2-8, 401-1/3, 404-1, 405-1/2, 406-1, para acesso às notas metodológicas e informações adicionais



VISÃO GERAL

1. UNIVERSO DO GRUPO AGEAS PORTUGAL

2. CONSTRUÇÃO DE UM CAMINHO SUSTENTÁVEL

3. PREPARAÇÃO DA FORÇA DE TRABALHO PARA O FUTURO

4. NEGÓCIO RESPONSÁVEL

5. INVESTIMENTO NA COMUNIDADE

6. PROCESSOS SUSTENTÁVEIS E EFICIENTES

7. GOVERNANCE RESPONSÁVEL E ÉTICA NOS NEGÓCIOS

O NOSSO RELATÓRIO

TABELA GRI

Também as nossas hortas, localizadas no Edifício Ageas Tejo, em Lisboa, serão um espaço colaborativo suportado pela Associação BIPP - Projeto Semear, que aposta na formação e colocação de jovens com dificuldade intelectual e do desenvolvimento em negócios sociais e empresas.

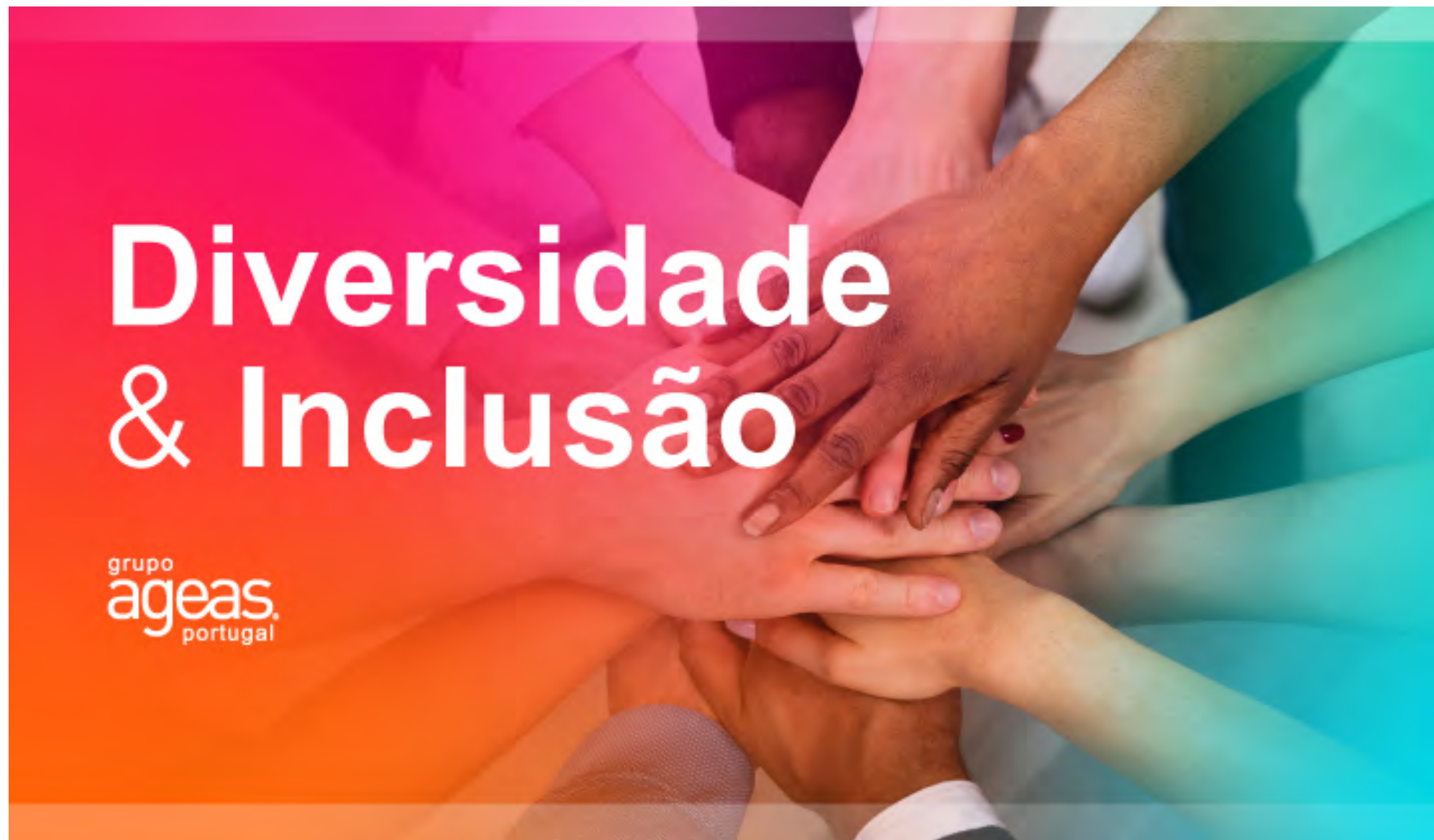
Adicionalmente, e por entendermos que podem existir alguns desafios específicos no dia a dia das nossas equipas, envolvemos as nossas pessoas na avaliação do novo edifício de Lisboa, permitindo a identificação dos principais obstáculos na utilização do espaço e também na identificação de potenciais soluções. Implementámos também uma sinalética informativa e direcional com inclusão do Braille com objetivo de tornar o espaço mais inclusivo.

Participámos em ações de formação e organizámos *workshops* internamente para capacitar as nossas equipas em temas como a linguagem inclusiva, a contratação e integração de pessoas com deficiência e o enviesamento inconsciente.

Fomentamos a igualdade de oportunidades e a não discriminação, como direitos fundamentais, e valorizamos um ambiente diversificado e inclusivo, onde cada um de nós pode trazer diariamente 100% de si para o local de trabalho. A Diversidade e Inclusão no Grupo Ageas Portugal está a tornar-se cada vez mais estruturada com o lançamento da estratégia em 2022 e estamos conscientes da longa jornada que temos pela frente para assegurar uma implementação impactante e genuína dos nossos compromissos.

Celebração do Mês Europeu da Diversidade

Em 2021 assinalámos o Mês Europeu da Diversidade – iniciativa da Comissão Europeia, que pretende sensibilizar para a importância de se promover a importância da diversidade e inclusão no local de trabalho. Como reflexo do nosso compromisso neste âmbito, organizámos dois *workshops* internos, dedicados ao tema da linguagem inclusiva e aos preconceitos inconscientes. A 1.ª formação teve como principais objetivos clarificar conceitos-chave, desenvolver o sentido crítico sobre a relação entre uma linguagem não inclusiva e a perpetuação de estereótipos de género, barreiras existentes e apresentar estratégias para ultrapassar estes obstáculos. Esta formação contou com a participação das equipas da Sustentabilidade, Pessoas & Organização e Comunicação Corporativa e Marca. O *workshop* sobre preconceitos inconscientes foi aberto a Colaboradores de várias áreas e teve como objetivo sensibilizar os participantes sobre os processos que



podem levar à discriminação e potenciar os seus conhecimentos e competências, apoiando-os nas suas jornadas para se tornarem mais inclusivos e influenciar a cultura da nossa Organização no mesmo sentido.



O que se segue

- Divulgação da Estratégia de Diversidade e Inclusão (2022);
- Implementação do plano de ação (2022-2024).



VISÃO GERAL

1. UNIVERSO DO GRUPO AGEAS PORTUGAL

2. CONSTRUÇÃO DE UM CAMINHO SUSTENTÁVEL

3. PREPARAÇÃO DA FORÇA DE TRABALHO PARA O FUTURO

4. NEGÓCIO RESPONSÁVEL

5. INVESTIMENTO NA COMUNIDADE

6. PROCESSOS SUSTENTÁVEIS E EFICIENTES

7. GOVERNANCE RESPONSÁVEL E ÉTICA NOS NEGÓCIOS

O NOSSO RELATÓRIO

TABELA GRI

3.5 Envolver as nossas pessoas



Principais destaques de 2021

Lançamento da **App “Somos Ageas”**

Lançamento da rubrica **“Feito de Propósito”**

90% de Satisfação global com a **comunicação interna**

93% de Satisfação global com **eventos internos**

No Grupo Ageas Portugal acreditamos que há um elemento verdadeiramente diferenciador – as pessoas. Através de diversos mecanismos de envolvimento, é nosso objetivo potenciar a proximidade, a democratização e humanização da Organização. Pretendemos que Colaboradores e também Parceiros possam viver, com paixão e entrega, os nossos valores e a nossa cultura, e tragam o melhor de si para o seu (e nosso) dia a dia.

Desenvolvemos iniciativas que permitem, simultaneamente, informar, acolher e integrar os Colaboradores, de modo a sentirem-se parte do Grupo Ageas Portugal, estimulando a sua participação de forma ativa, e permitindo que se deem a conhecer.

Uma das iniciativas que nos permite dar voz aos Colaboradores é o Estudo de Clima





VISÃO GERAL

1. UNIVERSO DO GRUPO AGEAS PORTUGAL

2. CONSTRUÇÃO DE UM CAMINHO SUSTENTÁVEL

3. PREPARAÇÃO DA FORÇA DE TRABALHO PARA O FUTURO

4. NEGÓCIO RESPONSÁVEL

5. INVESTIMENTO NA COMUNIDADE

6. PROCESSOS SUSTENTÁVEIS E EFICIENTES

7. GOVERNANCE RESPONSÁVEL E ÉTICA NOS NEGÓCIOS

O NOSSO RELATÓRIO

TABELA GRI

Organizacional, que permite alinhar as necessidades dos Colaboradores com os objetivos a traçar, impulsionar o crescimento, envolvimento, cultura e liderança.

Celebramos momentos marcantes na vida e no percurso dos nossos Colaboradores, além de estimularmos o espírito de união e equipa, através de atividades desportivas e recreativas. Incentivamos o empreendedorismo dos nossos Colaboradores, assim como o envolvimento com a comunidade, através de ações solidárias (ex. doação de cabazes de Natal) e voluntariado potenciadas pela Fundação Ageas.

No caso dos nossos Parceiros, em particular a Rede Comercial e de Distribuição, promovemos eventos anuais e reconhecemos os melhores desempenhos, sendo estes igualmente convidados a participar nas ações de solidariedade e voluntariado.

Contamos com um conjunto diversificado de formas de envolvimento, como canais de comunicação internos e externos (ex. *intranet*, *app* gamificação e redes sociais). Desenvolvemos iniciativas regulares, como reuniões, eventos, inquéritos, desafios, entre outros.

“Em 2022 finalmente conseguimos estar todos juntos em edifícios únicos, espaços inspiradores que trazem maior proximidade das equipas, um ambiente mais propício à colaboração e à criatividade. Somos uma empresa feita de pessoas, e esta tem que ser uma prioridade no sentido de envolver, partilhar ambições e celebrar sucessos, viver em conjunto o sonho, entregando o melhor de nós e valorizando a riqueza da diversidade das nossas pessoas.”

Inês Simões, Responsável de Comunicação Corporativa e Marca do Grupo Ageas Portugal



Apostamos numa comunicação regular, clara e transparente que inclui informação atempada – a nossa regra de ouro é comunicarmos sempre em primeiro lugar aos nossos Colaboradores, antes da divulgação externa de qualquer tipo de informação.

Em 2021, em resposta à pandemia, adaptámos os suportes de comunicação e envolvimento, apostando em formatos mais curtos e frequentes nos canais digitais, para partilhar conquistas e notícias da Organização.

Lançámos também a *app* “Somos Ageas” e renovámos um dos principais canais de comunicação interna, a *intranet* iOne, com foco na integração e colaboração. Além de reforçar a centralização da comunicação entre os Colaboradores das várias empresas que dão vida ao Grupo Ageas Portugal – disponibilizando, num mesmo espaço, a informação de diferentes canais e temas – foram destacados espaços dedicados à mobilidade partilhada (*carpooling*) e economia circular (através da possibilidade de compra e venda de artigos em 2.ª mão dos Colaboradores).

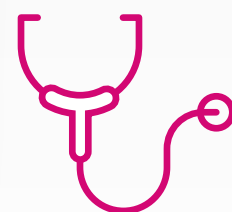
Implementámos iniciativas internas para promover a proximidade e humanização entre Colaboradores. Muitas destas iniciativas

PROMOÇÃO DO ENVOLVIMENTO DAS NOSSAS PESSOAS



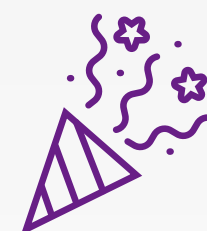
Comunicação regular, clara e transparente

Iniciativas para promoção dos valores



Auscultação (ex. inquérito de clima organizacional, reuniões, *roadshows*)

Banco de imagens próprio



Celebração de momentos marcantes

Atividades desportivas e recreativas



Incentivo ao empreendedorismo

Envolvimento com a comunidade (ações solidárias e de voluntariado)



viveram sobre o mote “Feito de Nós” – dando voz e palco aos nossos Colaboradores, e revelando o seu lado B – através de sessões fotográficas, vídeos, entre outros. Em 2021, surgiu a iniciativa “Feito de Propósito”, mais focada sobre o nosso papel e o que move cada um de nós a nível pessoal e profissional.

De entre os regulares momentos de envolvimento, refiram-se:

- Os *Roadshows* internos trimestrais, eventos em formato digital para todos os Colaboradores onde são destacados aspetos importantes do negócio e organização, protagonizados por pessoas das respetivas áreas – realizados em fevereiro, junho e outubro – que consegue juntar, em média, mais de 1100 pessoas (aproximadamente 85% dos Colaboradores);

- As *Management Meetings*, reuniões trimestrais que reúnem Gestores de topo – e, duas vezes por ano, a gestão intermédia da Organização –, incluindo sempre a Comissão Executiva para acompanhamento próximo dos projetos em curso;
- Os eventos das Unidades de Negócio e Canais, que reúnem membros da Comissão Executiva e as equipas de trabalho, para acompanhamento da atividade e desempenho do negócio.

Em 2021, pudemos ainda retomar algumas ocasiões de celebração com os nossos Colaboradores em formato presencial, como foi o caso dos eventos de reconhecimento de 10 e de 25 anos de carreira, e assinalámos os cinco anos da Ageas Seguros e os 25 anos da Médis e da Seguro Directo.



VISÃO GERAL

1. UNIVERSO DO GRUPO AGEAS PORTUGAL

2. CONSTRUÇÃO DE UM CAMINHO SUSTENTÁVEL

3. PREPARAÇÃO DA FORÇA DE TRABALHO PARA O FUTURO

4. NEGÓCIO RESPONSÁVEL

5. INVESTIMENTO NA COMUNIDADE

6. PROCESSOS SUSTENTÁVEIS E EFICIENTES

7. GOVERNANCE RESPONSÁVEL E ÉTICA NOS NEGÓCIOS

O NOSSO RELATÓRIO

TABELA GRI



App “Somos Ageas”



Todos os dias procuramos proporcionar aos nossos Colaboradores oportunidades de interação e partilha, e também de boa disposição entre todos. Por isso, em 2021 e no âmbito do Programa ► **“Olá Amanhã”**, lançámos a primeira *app* de gamificação do Grupo Ageas Portugal, com o propósito de mudar a forma como nos relacionamos e darmos a conhecer melhor o universo do Grupo Ageas Portugal, de forma mais divertida e interativa.

A “Somos Ageas” é uma aplicação, disponível em *desktop* e *mobile* (para Android e iOS), cujo funcionamento se baseia em diversos jogos, através dos quais os nossos Colaboradores podem testar os seus conhecimentos sobre o Grupo Ageas Portugal, as novas formas de trabalhar e, ao mesmo tempo, colaborar em equipa e conhecer melhor os seus colegas. Os utilizadores da aplicação têm a oportunidade de dar a sua opinião e contributos relativamente a iniciativas que estejam a decorrer internamente. Habilitam-se ainda a ganhar experiências únicas nos novos edifícios, ou prémios essencialmente relacionados com o ecossistema do Grupo Ageas Portugal.



Feito de Nós

Por acreditarmos que os nossos Colaboradores são os melhores embaixadores que podemos ter, em 2021, abrimos um *casting* interno às equipas do Grupo Ageas Portugal, com o objetivo de contar a história da nossa empresa com protagonistas reais, ou melhor, uma história “Feita de Nós”.

No âmbito da campanha institucional que lançámos em setembro de 2021, desafiámos os Colaboradores a participar numa sessão fotográfica que deu vida à campanha interna e de redes sociais – alinhada com a nossa identidade visual e propósito de humanização, o desafio era simples: partilhar o que dá felicidade ao dia de cada um e como trazem cor ao seu mundo e ao dos que o rodeiam.



Celebrámos os 10 e 25 anos de Colaborador

Todos os anos, gostamos de celebrar e homenagear todos aqueles que estão connosco e que partilham a nossa missão, com entrega e dedicação. Em 2021, celebrámos, em Lisboa e no Porto e em formato presencial, as equipas de 1996 e 2011 – Colaboradores que estão connosco há 25 e 10 anos, respetivamente.



As celebrações contaram com a presença dos membros da Comissão Executiva, que foram os anfitriões dos encontros, onde se homenagearam os Colaboradores e se fez uma entrega de diplomas. Esta foi uma oportunidade não só para rever colegas e partilhar boas memórias como também pensar sobre o futuro do Grupo Ageas Portugal.



VISÃO GERAL

1. UNIVERSO DO GRUPO AGEAS PORTUGAL

2. CONSTRUÇÃO DE UM CAMINHO SUSTENTÁVEL

3. PREPARAÇÃO DA FORÇA DE TRABALHO PARA O FUTURO

4. NEGÓCIO RESPONSÁVEL

5. INVESTIMENTO NA COMUNIDADE

6. PROCESSOS SUSTENTÁVEIS E EFICIENTES

7. GOVERNANCE RESPONSÁVEL E ÉTICA NOS NEGÓCIOS

O NOSSO RELATÓRIO

TABELA GRI



Feito de Propósito



Porque somos cada vez mais uma Organização feita de pessoas, para as pessoas, queremos criar laços e construir pontes entre a nossa comunidade interna, de forma que possamos evoluir enquanto Organização.

Em 2021, desenvolvemos uma nova rubrica no âmbito da iniciativa “Feito de Nós”, que nasce sob o conceito da humanização e pretende dar a conhecer histórias e experiências dos Colaboradores do Grupo



Ageas Portugal: “Feito de Propósito”. Num formato de entrevistas intimistas e personalizadas, partilhadas por escrito com toda a Organização, cada uma das pessoas convidadas mergulhou nas suas memórias e nos factos notáveis das suas vidas que ajudaram a encontrar propósitos individuais. Singular e emocional, esta rubrica foi comunicada através da *newsletter* interna e ocupou sempre um lugar de destaque no *top 3* de notícias mais lidas.



Música de boas festas

Durante a quadra natalícia de 2021, juntámo-nos pela terceira vez para desenvolver e cantar a música de Boas Festas do Grupo. Inspirado nos nossos Valores, o mote do refrão foi “Cuida, brinda, sente, vive na Ageas” para espalhar alegria, ritmo e muitas gargalhadas. Este ano, a equipa de Talentos Ageas contou com a participação especial de todos os Membros da Comissão Executiva, que acrescentaram ao vídeo todos os seus *moves*, criatividade e muita alegria.

Numa abordagem completamente nova, todos juntos, as nossas equipas desafiaram-se e criaram uma música natalícia num novo estilo musical: o Rap Ageas Versão 3.1.



O que se segue

- Desenvolvimento de novos suportes de comunicação interna (TV) nos novos edifícios (2022);
- Iniciativas internas para envolver ativamente os Colaboradores na estratégia Impact24 (*podcasts* e *bootcamps*) (2022);
- Promoção da união das equipas em edifícios únicos (Lisboa e Porto) e o reforço do sentimento de pertença, a humanização da Organização e Colaboradores como embaixadores (2022);
- Definição de uma estratégia integrada para a comunicação com os Colaboradores (2022/2023);
- Revisão do Estudo de Clima Organizacional 2022/2023.



VISÃO GERAL

1.
UNIVERSO DO GRUPO
AGEAS PORTUGAL

2.
CONSTRUÇÃO
DE UM CAMINHO
SUSTENTÁVEL

3.
PREPARAÇÃO DA
FORÇA DE TRABALHO
PARA O FUTURO

4.
NEGÓCIO
RESPONSÁVEL

5.
INVESTIMENTO
NA COMUNIDADE

6.
PROCESSOS
SUSTENTÁVEIS
E EFICIENTES

7.
GOVERNANCE
RESPONSÁVEL E ÉTICA
NOS NEGÓCIOS

O NOSSO
RELATÓRIO

TABELA GRI

4. NEGÓCIO RESPONSÁVEL

*Investir na prevenção, proteção
e inovação*

- 4.1 Promover a literacia e incentivar a prevenção
- 4.2 Desenvolver soluções de proteção
- 4.3 Criar um futuro inovador
- 4.4 Gerir ativos de forma sustentável



VISÃO GERAL

1. UNIVERSO DO GRUPO AGEAS PORTUGAL

2. CONSTRUÇÃO DE UM CAMINHO SUSTENTÁVEL

3. PREPARAÇÃO DA FORÇA DE TRABALHO PARA O FUTURO

4. NEGÓCIO RESPONSÁVEL

5. INVESTIMENTO NA COMUNIDADE

6. PROCESSOS SUSTENTÁVEIS E EFICIENTES

7. GOVERNANCE RESPONSÁVEL E ÉTICA NOS NEGÓCIOS

O NOSSO RELATÓRIO

TABELA GRI

4.1 Promover a literacia e incentivar a prevenção

Principais destaques de 2021



Lançamento do **Projeto Saúdes**

2.ª Edição do **Prémio Inovação em Prevenção**

Lançamento do **Programa Médis Active**

Enquanto grupo segurador, atuamos como um parceiro fundamental na análise, avaliação e divulgação dos riscos.

Queremos acompanhar os momentos mais importantes da vida dos nossos Clientes, indo além das interações geradas pelos sinistros. Estamos empenhados em assumir um papel ativo no aumento da compreensão dos riscos e no desenvolvimento de uma cultura de prevenção.

Cidadãos melhor informados serão necessariamente mais capazes de tomar decisões acertadas, contribuindo para melhores resultados e para poupanças a vários níveis.

Deste modo, impactamos de forma duplamente positiva os nossos Clientes e a Sociedade em geral: (1) contribuímos para evitar a ocorrência e diminuir a gravidade de sinistros – salvaguardando vidas, património





VISÃO GERAL

1. UNIVERSO DO GRUPO AGEAS PORTUGAL

2. CONSTRUÇÃO DE UM CAMINHO SUSTENTÁVEL

3. PREPARAÇÃO DA FORÇA DE TRABALHO PARA O FUTURO

4. NEGÓCIO RESPONSÁVEL

5. INVESTIMENTO NA COMUNIDADE

6. PROCESSOS SUSTENTÁVEIS E EFICIENTES

7. GOVERNANCE RESPONSÁVEL E ÉTICA NOS NEGÓCIOS

O NOSSO RELATÓRIO

TABELA GRI

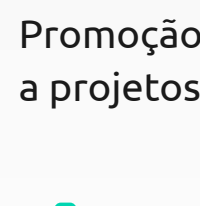
e reduzindo gastos; (2) simultaneamente promovemos a nossa resiliência financeira, isto é, assegurando que, na eventualidade do risco se materializar, existe prontamente capacidade de resposta financeira para o cobrir, e apoiando, deste modo, os nossos Clientes, as suas famílias e as empresas, em momentos críticos das suas vidas.

Sendo a literacia e a prevenção transversais a todos os ramos de negócio do Grupo Ageas Portugal, temos apostado em diferentes tipologias de iniciativas, com um público-alvo diversificado.

INICIATIVAS DE PROMOÇÃO DA LITERACIA E PREVENÇÃO



Produção de conteúdos informativos e realização de ações de sensibilização/formação

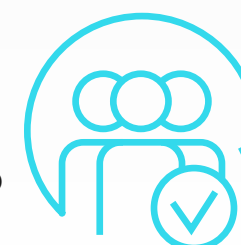


Promoção de eventos e apoio a projetos



Disponibilização de novos serviços

Envolvimento dos *Stakeholders* em atividades de reconhecimento e partilha de boas práticas



Para fazer face aos desafios atuais que se colocam à Sociedade e ao Planeta, em 2021 investimos igualmente na literacia em Sustentabilidade, para além da dimensão financeira e de saúde.

Ao longo do ano de 2021, foram criadas várias rubricas de publicações nas redes sociais das marcas comerciais do Grupo Ageas Portugal com o foco em literacia de seguros e prevenção, com o propósito de desmistificar a linguagem de seguros, explicando o significado de várias expressões utilizadas no setor.



“Temos como foco proteger o mundo dos nossos Clientes, na sua vida pessoal e profissional bem como ajudar os nossos Clientes Empresas, apoiá-los na prevenção e gestão do risco contribuindo para melhorar a gestão do seu negócio. Mais do que agirmos em caso de sinistros, o nosso propósito é agir antes que estes aconteçam. Ao criarmos este ecossistema que promove a prevenção, apoiamos a eficiência da gestão das empresas e contribuímos para uma sociedade mais sustentável.”

Hugo Julião, Responsável de Marketing Canal e Digital do Grupo Ageas Portugal

RFM Bike Tour

Ageas Seguros

A Ageas Seguros juntou-se à RFM para pedalar pelas ruas da capital com o objetivo de promover a mobilidade sustentável. Esta iniciativa decorreu no âmbito da campanha de 3.º ciclo comercial da Ageas Seguros, tendo também como objetivo a divulgação do novo Seguro de Acidentes Pessoais.

Durante o mês de julho de 2021, a Ageas Seguros e os seus Mediadores e os locutores do Café da Manhã da RFM passearam de bicicleta pelas ciclovias de Lisboa. Esta campanha de divulgação do novo produto foi igualmente lançada noutros meios de comunicação social, nomeadamente canais televisivos, outras estações de rádio, redes sociais e jornais digitais.



Fórum Ordens Profissionais

Ageas Seguros

Com os olhos postos no futuro, a Ageas Seguros lançou um ciclo de Conferências – **▲ Fórum Ordens Profissionais**, onde têm sido debatidos os desafios e oportunidades de uma nova realidade onde estão a ser adotados novos comportamentos e onde surgem novas preocupações, novas formas de viver, de trabalhar e até de mobilidade.

Em maio de 2021, realizou-se a 1.ª conferência sob o tema “Desenhar um crescimento sustentável numa Sociedade em mudança” onde contámos com a presença do Presidente da Ordem dos Arquitetos, do Bastonário da Ordem dos Engenheiros e do Bastonário da Ordem dos Economistas para debater o tema da Sustentabilidade – uma tendência que veio para ficar – assim como mecanismos de defesa para proteção contra a Covid-19 e a forma como todas estas alterações e mudança de paradigma têm impacto na arquitetura, na



engenharia e na economia do país. Estas conferências têm como convidados os Bastonários das Ordens Profissionais em Portugal com protocolo com a Ageas Seguros e personalidades do nosso país, contando ainda com a presença de Camilo Lourenço enquanto moderador.



VISÃO GERAL

1. UNIVERSO DO GRUPO AGEAS PORTUGAL

2. CONSTRUÇÃO DE UM CAMINHO SUSTENTÁVEL

3. PREPARAÇÃO DA FORÇA DE TRABALHO PARA O FUTURO

4. NEGÓCIO RESPONSÁVEL

5. INVESTIMENTO NA COMUNIDADE

6. PROCESSOS SUSTENTÁVEIS E EFICIENTES

7. GOVERNANCE RESPONSÁVEL E ÉTICA NOS NEGÓCIOS

O NOSSO RELATÓRIO

TABELA GRI

FINANÇAS

A aposta na literacia financeira é essencial para uma melhor gestão das finanças pessoais e também das próprias empresas.

Neste âmbito e atendendo à realidade portuguesa, um dos nossos focos tem sido a

Newsletter Olhar Financeiro

Ageas Seguros

A Olhar Financeiro, é uma *newsletter* Cliente bimensal, lançada em julho de 2021, única no mercado segurador, composta por informação factual sobre a dinâmica dos mercados financeiros. Visa ser um aconselhador factual de quais as melhores opções de investimento financeiro no momento e consequentemente incentivar os Clientes da Ageas Seguros a investirem nos nossos produtos. Com o intuito de inovar face a outras *newsletters* disponíveis no mercado, o seu editorial e os comentários do gestor

Finitalks

Ocidental

A Ocidental promoveu, em maio de 2021, a realização de um *workshop* com a participação de especialistas na área financeira, nomeadamente na gestão de ativos, com o objetivo de melhorar a literacia financeira dos seus Colaboradores. Esta iniciativa, dirigida aos Consultores Comerciais, visa melhorar os seus conhecimentos sobre conceitos de investimento e entender a evolução dos mercados financeiros, as perspetivas

promoção da poupança, sensibilizando jovens e adultos. Contribuímos igualmente para reforçar a literacia de um público mais especializado, junto das empresas.



assumiram o formato de vídeo e, em cada edição, um Colaborador do Grupo Ageas Portugal é convidado a fazer um breve filme introdutório sobre a dinâmica económica do país até àquela data.

económico-financeiras e os seus impactos nos seguros financeiros. Deste modo, promove-se a autonomia dos profissionais na análise e compreensão quer dos impactos dos movimentos que constantemente ocorrem nos mercados financeiros, quer sobre as ferramentas e as terminologias financeiras que são utilizadas pelos investidores profissionais e contribuem que eles próprios se sintam mais capazes para prestarem mais e melhorar informação.

SAÚDE

Para fazer face às tendências de envelhecimento da população e à incidência crescente das doenças crónicas é necessária uma mudança do foco, da doença e do seu tratamento, para a promoção da saúde e prevenção da doença, centrada no bem-estar das pessoas. Deste modo, temos apostado em ações de reforço da literacia e promoção da saúde.

A Médis assume dentro da Organização a responsabilidade pela criação de conteúdos diversificados na área da Saúde – através de

Médis Active

Médis

O programa Médis Active é a mais recente funcionalidade da *app* Médis, e tem como objetivo incentivar a adoção de um estilo de vida mais saudável, através da promoção da prática diária de atividade física. Com o Médis Active os utilizadores da aplicação passam a ter acesso à monitorização da sua atividade diária, através da contagem dos seus passos, bem como à possibilidade de definir objetivos e participar nos desafios Médis.

um plano anual de literacia, focado na criação e divulgação de conteúdos sobre diversos temas, em diferentes formatos (artigos, entrevistas escritas, vídeos, guias de saúde, *podcast*). A adoção de hábitos de vida mais saudáveis, as doenças crónicas e o cancro assumem-se como grandes prioridades para a Médis.

Os conteúdos produzidos são disponibilizados na área pública do *site* ▲ **Médis**, bem como nas redes sociais, disponíveis para consulta por qualquer pessoa, seja ou não Cliente.



No Médis Active são ainda disponibilizados conteúdos adequados ao nível de atividade de cada utilizador, como dicas de exercícios e alimentação, e os utilizadores mais ativos ficam habilitados a ganhar prémios mensais.



“A literacia em saúde de uma sociedade está muito relacionada com o nível de escolaridade do país e Portugal tem feito enormes avanços a este nível, mas estamos ainda longe do ideal. Pela sua responsabilidade para com o país e com a sociedade, existe uma obrigação do setor privado, sobretudo das empresas que trabalham direta ou indiretamente em saúde, de contribuir por uma maior e melhor literacia.”

Maria do Carmo Silveira, Responsável de Orquestração Estratégica/Ecosistema de Saúde



VISÃO GERAL

1. UNIVERSO DO GRUPO AGEAS PORTUGAL

2. CONSTRUÇÃO DE UM CAMINHO SUSTENTÁVEL

3. PREPARAÇÃO DA FORÇA DE TRABALHO PARA O FUTURO

4. NEGÓCIO RESPONSÁVEL

5. INVESTIMENTO NA COMUNIDADE

6. PROCESSOS SUSTENTÁVEIS E EFICIENTES

7. GOVERNANCE RESPONSÁVEL E ÉTICA NOS NEGÓCIOS

O NOSSO RELATÓRIO

TABELA GRI

Wanderlust 108

Médís

A 5.ª edição do **Wanderlust 108** regressou, em 2021, a Lisboa e contou com o apoio da Médís. O único triatlo “mindful” do mundo, contou com inúmeras atividades dedicadas ao bem-estar físico e mental para todos os participantes. Como novidade da edição deste ano tivemos o *Hiit*, um treino intervalado de alta intensidade e em grupo, seguindo-se as sessões de *yoga* e meditação, música ao vivo, entre outras atividades.



Este evento está alinhado com o compromisso e posicionamento da Médís que procura encorajar, inspirar e incentivar todos os portugueses a encontrarem a sua melhor versão, todos os dias, na certeza de que uma mente sã promove um corpo sã.



Projeto Saúdes

Médís

Para celebrar o 25.º aniversário da Médís, nasceu o Saúdes, um projeto que visa produzir conhecimento e conteúdos de confiança em Saúde, trazendo novas perspetivas e enriquecendo o debate público sobre o tema. O projeto Saúdes centra-se na perspetiva pessoal e subjetiva da saúde, em oposição a outros estudos estatísticos ou clínicos que têm como base uma abordagem objetiva. Tem como premissa de que a saúde do indivíduo é, também, muito influenciada pela história, contexto e vivências individuais, com o potencial de condicionar a auto conceção de saúde e influenciar as atitudes e os comportamentos de cada um em relação à própria saúde e bem-estar. Em 2021, em associação com a Return on Ideas (ROI), o projeto Saúdes apresentou o seu primeiro estudo: **“A Saúde dos Portugueses – Um BI em Nome Próprio”** – investigação inovadora, que apresenta um retrato sociológico que constrói a biografia



de saúde do país. Trata-se de um barómetro que, a cada três anos, medirá a relação pessoal dos portugueses com a saúde através de cinco indicadores: acesso; qualidade; literacia; saúde que temos; e potência saúde. Numa Sociedade envelhecida, onde os anos com saúde após os 65 estão abaixo da média europeia, a potenciação de saúde é um enorme desafio para a sustentabilidade da saúde coletiva e individual. O estudo foi apresentado em maio, num evento digital com uma audiência próxima das 400 pessoas.

No caso dos Clientes Médís, estes têm acesso ainda às *newsletters* de Saúde, que divulgam e incentivam à leitura dos novos conteúdos. Estes são produzidos com recurso a uma linguagem que, sendo clinicamente correta, é simples e clara para todos os leitores, e reforçados com conselhos práticos para a adoção de comportamentos saudáveis e de prevenção.

Adicionalmente, temos apostado no apoio e na realização de rastreios, eventos e projetos que promovam a saúde e o bem-estar. Como exemplo refira-se a campanha e sensibilização para a **detecção precoce do cancro colorretal, lançada em 2021.**

PREVENÇÃO E ANÁLISE DE RISCO

Ajudar os nossos Clientes a gerir o risco é parte integrante da missão e propósito da nossa Organização, enquanto Grupo Segurador – seja na vida pessoal ou profissional, sejam bens ou negócios.

Deste modo, e através das nossas marcas comerciais, como por exemplo a Ageas Seguros e a Ageas Repara, temos apostado no desenvolvimento de iniciativas e serviços de prevenção, visando não só os Clientes empresariais como também os Clientes particulares.

A este nível refira-se, por exemplo, o **Serviço de Prevenção e Análise de Risco** (PAR), um serviço de consultoria e aconselhamento gratuito aos Clientes PME, promovido pela Ageas Seguros.

Mitigação do desperdício de água

Ageas Repara

A Ageas Repara realizou diversas intervenções técnicas que visaram identificar a origem de danos causadas por água em edifícios de habitação e comércio. Estas intervenções, que em 2021 ascenderam às 5 mil a nível nacional, tiveram como intervenientes os Clientes das seguradoras do Grupo Ageas Portugal, Clientes individuais que necessitam de uma pesquisa não destrutiva e um relatório com conclusões, e empresas de gestão de condomínios que pretendem



pareceres técnicos para arbitragem entre condóminos ou simplesmente para identificarem com precisão os locais a intervir, antes de iniciarem quaisquer reparações. As pesquisas foram efetuadas de modo não destrutivo, suportadas com equipamentos de alta tecnologia, atuando assim de forma “limpa e precisa”. As intervenções foram realizadas em resposta a situações em que se verificaram danos causados por água ou quando estes não são visíveis, mas existia um aumento na conta de abastecimento, permitindo conter os problemas e intervir na reparação, com poupança de tempo e custo.



VISÃO GERAL

1. UNIVERSO DO GRUPO AGEAS PORTUGAL

2. CONSTRUÇÃO DE UM CAMINHO SUSTENTÁVEL

3. PREPARAÇÃO DA FORÇA DE TRABALHO PARA O FUTURO

4. NEGÓCIO RESPONSÁVEL

5. INVESTIMENTO NA COMUNIDADE

6. PROCESSOS SUSTENTÁVEIS E EFICIENTES

7. GOVERNANCE RESPONSÁVEL E ÉTICA NOS NEGÓCIOS

O NOSSO RELATÓRIO

TABELA GRI

Na Ocidental foi dada continuidade à campanha criada em anos anteriores, através da qual se procedeu a uma seleção de Clientes Millennium bcp para uma abordagem comercial de venda de seguros com a oferta de um Relatório PAR.

Fórum PME Global

Ageas Seguros

Em 2021, a Ageas Seguros deu continuidade ao ciclo de conferências **▲ Fórum PME Global** em parceria com a Ordem dos Economistas, e com a moderação de Camilo Lourenço. O objetivo desta iniciativa foi abordar temas de interesse comum relacionados com a atividade empresarial e os riscos associados à mesma, baseado no conhecimento local por parte das Associações Empresariais, demonstrando os desafios da indústria, seja na vertente das exportações, como sensibilizar o tecido empresarial para a importância da globalização da economia. Este ano, devido à pandemia, os

Temos igualmente desenvolvido novos serviços focados na prevenção e contribuído para o reconhecimento e partilha de boas práticas, como o Prémio Inovação em Prevenção.

Fórums – que passaram por Aveiro, Coimbra e Santarém – assumiram um formato híbrido. Estas conferências contaram como *media partners*, para a divulgação dos eventos, a TSF, Dinheiro Vivo, Exame, e *media* regional.



Limpeza preventiva de chaminés

Ageas Repara

A prevenção é um dos principais motes do Grupo Ageas Portugal, e por isso, queremos minimizar quaisquer sinistros que possam vir a acontecer aos nossos Clientes.

Desta forma, em 2021, foram realizadas 34 intervenções técnicas de limpeza de chaminés de lareira e de cozinha, em Clientes do Grupo Ageas Portugal, Parceiros (Mediadores) a

título particular e a empresas de gestão de condomínios que têm planos de manutenção preventiva. A limpeza dos resíduos de queima de madeira e outros em lareiras e dos resíduos resultantes da confeção de alimentos nas cozinhas domésticas permite aumentar as zonas de escoamento e tubagens limpas, prevenindo potenciais ignições.

Prémio Inovação em Prevenção

Ageas Seguros

O **▲ Prémio Inovação e Prevenção** é um projeto conjunto da Ageas Seguros e da revista Exame, em parceria com o Instituto de Soldadura e Qualidade (ISQ) e a Ordem dos Economistas, assim como várias outras entidades ligadas ao mundo empresarial e que constituem o júri – Confederação Empresarial de Portugal (CIP), Agência para o Investimento e Comércio Externo de Portugal (AICEP), Agência para a Competitividade e Inovação (IAPMEI), Compete 2020 e Associação de Hotelaria de Portugal (AHP). A sua 2.ª edição foi lançada em 2021, e



teve como objetivo premiar e promover as boas práticas mais inovadoras na área de prevenção, de forma a ser possível promover um ecossistema de melhorias significativas que contribuam para a eficácia na gestão das empresas.



O que se segue

- A prevenção continuará a ser um tema central para o Grupo Ageas Portugal, pois é assumido por nós a nossa quota de responsabilidade na construção de uma Sociedade mais informada e consciente, pelo que continuaremos a desenvolver iniciativas e soluções focadas na prevenção.



VISÃO GERAL

1. UNIVERSO DO GRUPO AGEAS PORTUGAL

2. CONSTRUÇÃO DE UM CAMINHO SUSTENTÁVEL

3. PREPARAÇÃO DA FORÇA DE TRABALHO PARA O FUTURO

4. NEGÓCIO RESPONSÁVEL

5. INVESTIMENTO NA COMUNIDADE

6. PROCESSOS SUSTENTÁVEIS E EFICIENTES

7. GOVERNANCE RESPONSÁVEL E ÉTICA NOS NEGÓCIOS

O NOSSO RELATÓRIO

TABELA GRI

4.2 Desenvolver soluções de proteção

Principais destaques de 2021



Lançamento de novos serviços dentro do **Programa Bebê Médis**

Lançamento da **solução Forte** – Seguro de Vida para Doenças Graves

Lançamento de novo produto de **Acidentes Pessoais**

Para preparar a longevidade, alinhamos a prevenção e a proteção e centramos o nosso esforço no desenvolvimento de soluções com preços ajustados que permitam melhorar a qualidade de vida, a saúde e o bem-estar dos nossos Clientes. Como parte das nossas prioridades, apostamos na disponibilização de soluções mais flexíveis e adaptadas às necessidades de cada fase do ciclo de vida dos nossos Clientes, com forte ênfase ao segmento mais sénior.

Estamos igualmente atentos aos desafios que se colocam ao Planeta, como o impacto crescente das alterações climáticas e a evolução dos padrões de consumo e estilos de vida atuais, em particular das camadas mais jovens, pelo que estas são áreas que temos em desenvolvimento.

No Grupo Ageas Portugal estamos atentos às **tendências globais** e conscientes dos desafios que se colocam à Sociedade portuguesa, nomeadamente em termos de proteção da saúde, longevidade e a nível ambiental.

O envelhecimento da população e a crescente incidência de doenças crónicas aumentam a extensão e complexidade das necessidades de saúde. Aliado aos impactos da pandemia, o Serviço Nacional de Saúde (SNS) encontra-se sob pressão, afetando a sua capacidade de resposta a vários níveis.

A estes aspetos acresce o facto das novas terapêuticas serem habitualmente mais dispendiosas pela sua componente inovadora e de a situação de reforma deixar sem seguro de Saúde quem tinha este benefício disponibilizado pela empresa, aumentando as suas necessidades de proteção.



“É fundamental passar a desenvolver produtos e serviços focados a responder a desafios sociais e ambientais. Temos de ter foco em temas como o

envelhecimento, o bem-estar, a literacia para a saúde e a literacia financeira. Em todas as dimensões da estratégia de Sustentabilidade do Grupo Ageas Portugal existem claros desafios mas também oportunidades para o desenvolvimento e crescimento da nossa oferta.”

Nuno Gomes Duarte, Responsável de Desenho de Oferta e Gestão de Produto do Grupo Ageas Portugal



As expetativas crescentes dos Clientes criadas em torno da transformação digital, impulsionam o desenvolvimento de novas soluções (foram disponibilizados na *app* do Millennium bcp, novos produtos, nomeadamente o seguro de Vida **▲ Yolo!**), não descorando o serviço de proximidade físico.

Neste sentido, foi desenvolvido um novo processo omnicanal que permite às sucursais do Millennium bcp dar início à subscrição dos nossos produtos, e que o Cliente possa ter conhecimento das condições e outras informações, bem como através da *app* do banco a possibilidade de validar o investimento de forma simples sem ter de se deslocar.



VISÃO GERAL

1. UNIVERSO DO GRUPO AGEAS PORTUGAL

2. CONSTRUÇÃO DE UM CAMINHO SUSTENTÁVEL

3. PREPARAÇÃO DA FORÇA DE TRABALHO PARA O FUTURO

4. NEGÓCIO RESPONSÁVEL

5. INVESTIMENTO NA COMUNIDADE

6. PROCESSOS SUSTENTÁVEIS E EFICIENTES

7. GOVERNANCE RESPONSÁVEL E ÉTICA NOS NEGÓCIOS

O NOSSO RELATÓRIO

TABELA GRI



Lançamento de novos serviços dentro do Programa Bebé Médis

Médis

A chegada de um bebé é um dos momentos que traz grandes alegrias aos pais, mas também algumas angústias. Em 2021, a Médis



lançou a campanha “Estamos desejosos de coisas boas” com o principal objetivo de comunicar os serviços e benefícios Médis na parentalidade, posicionando-a como Serviço Pessoal de Saúde® que ajuda a planear, receber e cuidar mais e melhor dos bebés desde o primeiro momento. Os serviços e vantagens do Bebé Médis, extensíveis aos Colaboradores do Grupo Ageas Portugal, incluem:

- Programa Bebé Médis – conteúdos e funcionalidades para acompanhar e apoiar todas as etapas da maternidade e paternidade;
- Médico Clínica Geral e Pediatra *Online* – sempre disponíveis para realização de consultas através

da *App* Médis, por agendamento ou quando surge a necessidade;

- Linha Médis 24h – equipa de enfermeiros disponível 24 horas por dia, todos os dias do ano, com aconselhamento permanente e especializado em caso de dúvidas de saúde e com encaminhamento direto para teleconsultas sempre e quando se justificar;
- Inclusão de bebés sem períodos de carência e sem exclusão de doenças congénitas;
- Oferta da 1.ª noite de um acompanhante para as opções 2 e 3 do seguro de Saúde, mesmo que este não tenha um seguro com a marca.



Forte – Seguro de Vida para Doenças Graves

Ocidental

Focados em eliminar a falta de proteção e oferta de seguros de Vida para o segmento sénior, lançámos em 2021, o **▲ Forte - Seguro de Vida para Doenças Graves**. Este é um novo produto dirigido a pessoas séniores, focado nas coberturas em Vida (cobertura de mais de sete doenças graves), Serviços de Suporte (médico, enfermagem, fisioterapia, análises ao domicílio e ainda transporte não urgente), que podem ser utilizados em qualquer altura e ainda capital de Morte, que em conjunto

com o apoio da Segurança Social permite cobrir as despesas de funeral.

Com idade de subscrição alargada – 50 a 75 anos – e com idade de permanência reforçada (até aos 100 anos), damos mais um passo na erradicação das desigualdades intergeracionais e na construção de comunidades mais sustentáveis. Esta solução permitirá contribuir: (1) para o combate da pobreza, decorrente dos custos associados aos tratamentos destas doenças, para pessoas em situações de fragilidade; (2)



a promoção de saúde e bem-estar através dos seus serviços de suporte; (3) reduzir as desigualdades em caso de diagnóstico ou acesso a serviços de saúde ao domicílio para uma franja da Sociedade mais fragilizada.



Ritmo Vida

Ageas Seguros

A pandemia causada pelo coronavírus mudou radicalmente as nossas vidas, tendo aumentado a ansiedade em torno da Covid-19, como também de outros imprevistos que nos possam surgir e afetar a rotina das famílias.



Para a Ageas Seguros, estar ao lado dos portugueses em momentos incertos como este era fundamental. Por isso, lançou um novo produto de Vida – o **▲ Ritmo Vida** – que protege as famílias na impossibilidade de exercício da atividade profissional, em caso de incapacidade temporária, garante um subsídio diário e devolve o valor pago pelo seguro.

Para darmos a conhecer esta nova solução, foi desenvolvida uma campanha de comunicação, vencedora do Prémio Ouro à Eficácia da Comunicação, com o mote “o seu mundo não perde o ritmo”, focada em formatos diferenciados, que possibilitaram um envolvimento mais emocional com o propósito do produto, ao mesmo tempo que esclarecia a importância de um produto Vida.



VISÃO GERAL

1. UNIVERSO DO GRUPO AGEAS PORTUGAL

2. CONSTRUÇÃO DE UM CAMINHO SUSTENTÁVEL

3. PREPARAÇÃO DA FORÇA DE TRABALHO PARA O FUTURO

4. NEGÓCIO RESPONSÁVEL

5. INVESTIMENTO NA COMUNIDADE

6. PROCESSOS SUSTENTÁVEIS E EFICIENTES

7. GOVERNANCE RESPONSÁVEL E ÉTICA NOS NEGÓCIOS

O NOSSO RELATÓRIO

TABELA GRI



Lançamento de novo produto de Acidentes Pessoais Ageas Seguros

A Ageas Seguros tem um novo seguro de Acidentes Pessoais, que tem como objetivo proteger as pessoas de acidentes que ocorram em todos os momentos da sua vida, quer seja no âmbito pessoal ou profissional. Este tem subjacente um fator inovador: numa só apólice é garantida proteção para toda a família, com a particularidade de que cada elemento do agregado familiar pode subscrever uma opção distinta dos restantes,

pagando desta forma apenas a proteção que, efetivamente, precisa. O lançamento deste produto veio promover também o recurso à mobilidade sustentável, oferecendo, como cobertura opcional, uma proteção extra na utilização de velocípedes – seja em passeios de lazer, na deslocação para o trabalho ou para levar os filhos à escola, cada Cliente pode desfrutar da sua bicicleta ou trotinete sem quaisquer preocupações.

Kleya lança solução digital para não residentes

Kleya

No Grupo Ageas Portugal estamos conscientes dos processos burocráticos que ainda existem e das dificuldades que esses processos impõem na vida dos nossos Clientes. Por esse motivo, desenvolvemos, em 2021, uma plataforma *online* que permite realizar as principais interações que os nossos Clientes têm com a Autoridade Tributária, nomeadamente o Pedido de NIF e o Registo como Residente Não Habitual (NHR – Non-Habitual Residents). Esta nova ferramenta da Kleya é um processo rápido, que permite o envio da inscrição e o acompanhamento do estado da mesma totalmente *online*, diretamente de casa, escritório, ou de qualquer parte do mundo. Este estatuto destina-se essencialmente à população trabalhadora e reformados que se mudam para Portugal sem necessidade de planeamento, e que encontram agora na Kleya uma solução simples e rápida para a submissão e acompanhamento do seu pedido. Esta solução permite igualmente reduzir a carga de papel associada – média de 20 páginas por processo.

Volta 55+

Ocidental

A população sénior constitui o grupo demográfico que mais tem crescido em Portugal nos últimos anos, sendo, no entanto, o segmento mais esquecido pela Sociedade. Em 2021, a Ocidental desenhou, planeou e implementou um novo produto de seguros pessoais específico para o segmento sénior – **▲ Volta 55+**. Este produto, que responde a diversas necessidades, oferece um conjunto variado e diferenciador de coberturas e serviços, desde: despesas de hospitalização;



assistência à saúde; assistência ao lar; apoio técnico; morte, entre outras. Apresenta três níveis de opção (Simple, Regular e *Top*), com capitais crescentes entre opção e possibilidade de inclusão de coberturas opcionais que garantem uma personalização do produto.

Alargamento de cobertura no produto Multirriscos Habitação

Ageas Seguros

A Sustentabilidade é cada vez mais uma preocupação para o Grupo Ageas Portugal, refletindo-se na nossa oferta de produtos e serviços. A pensar nisso, em 2020 começámos a trabalhar numa solução que se materializou em 2021 e que contemplou o alargamento da cobertura no nosso seguro “Casa Segura” com a inclusão dos painéis fotovoltaicos na garantia de Quebra ou Queda (acidental) de painéis solares da habitação, que, até à data, estavam excluídos. Esta alteração teve impacto na imagem do produto Casa Segura e da Ageas Seguros enquanto promotores da Sustentabilidade, uma vez que este é o Produto Multirriscos Habitação com o Melhor Índice de Notoriedade/Boa Experiência Cliente no Mercado Português.



O que se segue

- Desenvolvimento de seguros de fácil adesão destinados a empresas com menor capacidade financeira (2022);
- Criação do 1.º Ecosistema para animais domésticos em Portugal (2022):
 - > Novas coberturas, reembolso de despesas, e assistência veterinária e medicamentosa;
 - > Rede de prestadores.
- Desenvolvimento de solução de prevenção e proteção contra ataques cibernéticos (2022);
- Desenvolvimento de soluções com um prazo e rendimento definidos previamente (2022);
- Desenvolvimento do PEPP, o novo Produto Individual de Reforma Pan-Europeu (2022/2023).



VISÃO GERAL

1. UNIVERSO DO GRUPO AGEAS PORTUGAL

2. CONSTRUÇÃO DE UM CAMINHO SUSTENTÁVEL

3. PREPARAÇÃO DA FORÇA DE TRABALHO PARA O FUTURO

4. NEGÓCIO RESPONSÁVEL

5. INVESTIMENTO NA COMUNIDADE

6. PROCESSOS SUSTENTÁVEIS E EFICIENTES

7. GOVERNANCE RESPONSÁVEL E ÉTICA NOS NEGÓCIOS

O NOSSO RELATÓRIO

TABELA GRI

4.3 Criar um futuro inovador

Principais destaques de 2021



PROGRAMAS DE INOVAÇÃO:

Inside: 2 equipas vencedoras (conclusão da 1.ª edição)

INcampus: Hackathon 2021 | *Go-to-market Startup Studio* de duas ideias

INsure: 5 *startups* em fase de aceleração (conclusão da 1.ª edição)

INhouse: 2 soluções finais lançadas

O Grupo Ageas Portugal aposta desde sempre na inovação no mercado em diferentes níveis e áreas, permitindo responder às necessidades dos consumidores, que estão em permanente mudança.

Desenvolvemos novas soluções e serviços, estando atentos a novidades e tecnologias que sejam benéficas, para os Clientes e para a Sociedade, considerando os diversos desafios que são colocados em termos ambientais e sociais.

Apresentamos uma abordagem dupla à inovação, focada: (1) no desenvolvimento das marcas seguradoras; e (2) além seguros (*Beyond Insurance*) – oferecendo soluções complementares e diversificadas aos seguros,

focadas na prevenção, proteção e assistência. Pretendemos, deste modo, estar à altura das necessidades, antecipar tendências e criar soluções holísticas que promovam a confiança e a lealdade dos nossos Clientes – garantindo uma experiência relevante e significativa na vida das pessoas.

A Equipa de Inovação tem um papel facilitador da mudança no Grupo Ageas Portugal, apoiando transversalmente as diversas áreas de negócio, desafiando e acelerando a Organização como um todo. Em conjunto com todos os Colaboradores, e em parceria com agentes do ecossistema de inovação como *startups* e universidades, desenvolvemos novas propostas para processos, produtos e serviços.

A nossa inovação assenta em quatro programas centrais, cobrindo tanto a inovação interna como externa, promovendo o setor através de pedidos concretos de unidades de negócio ou novas oportunidades. Em 2021 foi dada continuidade a estes programas.

De olhos postos nos nossos Clientes, exploramos permanentemente novas ideias que acrescentem valor.



O que se segue

- Nova abrangência da Inovação na nova estrutura organizacional (2022/2023)
- Lançamento da nova marca *Beyond Insurance* – Pétis (2022)



VISÃO GERAL

1. UNIVERSO DO GRUPO AGEAS PORTUGAL

2. CONSTRUÇÃO DE UM CAMINHO SUSTENTÁVEL

3. PREPARAÇÃO DA FORÇA DE TRABALHO PARA O FUTURO

4. NEGÓCIO RESPONSÁVEL

5. INVESTIMENTO NA COMUNIDADE

6. PROCESSOS SUSTENTÁVEIS E EFICIENTES

7. GOVERNANCE RESPONSÁVEL E ÉTICA NOS NEGÓCIOS

O NOSSO RELATÓRIO

TABELA GRI

PROGRAMAS DE INOVAÇÃO



DESCRIÇÃO

FASES

RESULTADOS GLOBAIS

INside



O nosso programa de inovação interna forma e apoia os inovadores internos e deixá-los voar

Tem como objetivo apoiar os Colaboradores no desenvolvimento do negócio dos seus sonhos e de projetos internos inovadores, enquanto trabalham e beneficiam da estabilidade e apoio do Grupo Ageas Portugal.

- *Pitch Shaping Session* para selecionar as ideias com maior potencial
- *Innovation Sprint* (de conceção)
- *Internal accelerator*, acelerador interno que permite aos Colaboradores ter acesso a formação, apoio de mentores e tempo dedicado ao projeto.

- 1.ª Edição (2020/2021):
 - > 37 ideias de negócio/projetos
 - > 60 participantes
 - > 35 mentores internos
 - > 5 equipas finalistas
 - > 2 equipas vencedoras
- “Mind INside” – serviço de consultoria de saúde mental para Clientes corporativos
- “Go IN - Habitar o Interior” – serviço de consultoria corporativo de realocização de Colaboradores ou até mesmo empresas inteiras para regiões do interior do país

INcampus



Juntamo-nos ao futuro – com os jovens – e cocriamos ideias com estudantes de áreas multidisciplinares

Espaço de inovação, para a cocriação de novas ideias. Localizado na Nova SBE, este espaço serve de sede a um conjunto de programas realizados com estudantes de áreas multidisciplinares.

- *Consulting Lab*, um programa de teses de mestrado em temas propostos pelo Grupo
- *Hackathon*, um desafio de inovação, onde estudantes criam ideias em 24 horas
- *Go-to-market Startup Studio*, um programa para desenvolvimento das ideias criadas, através da validação do modelo de negócio, desenvolvimento técnico e implementação

- *Hackathon 2021*:
 - > 18 equipas
 - > Aprox. 80 estudantes
 - > 8 nacionalidades
 - > 15 universidades diferentes
- 3 projetos lançados (2021):
 - > SWORD Health – serviço de fisioterapia remota
 - > Brella - aplicação móvel de micromobilidade
 - > illi - aplicação móvel que permite às famílias realizarem o planeamento das refeições da semana de forma simples e imediata

INsure



Com o nosso programa de inovação aberta, ligamo-nos a *startups* de todo o mundo

Visa desenvolver e validar soluções inovadoras destinadas a ter impacto na qualidade de vida das pessoas, proteção e experiência do Cliente.

- Candidaturas de *startups*
- Seleção de *startups*
- Aceleração das *startups* selecionadas, através de provas de conceito, para testar e validar as suas soluções

- 1.ª Edição (2020/2021):
 - > 211 candidaturas
 - > 35 países participantes
 - > +80 pessoas a trabalhar colaborativamente
 - > 5 *startups* selecionadas
- Braive – cursos para desafios comuns de saúde mental, com base em Terapia Cognitivo-Comportamental
- Hug-a-Group – aplicação de saúde mental, baseada em terapia de grupo
- LactApp – aplicação dedicada à amamentação e maternidade
- Lumnion – desenvolve plataformas de apoio aos atuários das seguradoras na definição dos preços dos produtos
- Virtual i Technologies – plataforma de avaliação de riscos, que apoia as empresas seguradoras na análise do risco de imóveis

INhouse



O nosso centro de transformação de negócios apoia o negócio na validação dos novos produtos, serviços e parcerias

Transforma as ideias em realidade. É especializado na análise estratégica, na avaliação de modelos de negócio, no desenvolvimento de protótipos e pilotos e na integração com o negócio.

- Acompanhamento dos projetos decorrentes de outros programas
- Criação de novos projetos a partir das necessidades das unidades de negócio do Grupo Ageas Portugal

- Edição 2021:
 - > 12 projetos iniciados
 - > 7 propostas de valor/protótipos
 - > 6 pilotos
 - > 2 soluções finais
- Fisioterapia remota: introdução da SWORD Health como prestador de fisioterapia da Médis
- Avaliador de Sintomas: lançamento no *site* e *app* da Médis



VISÃO GERAL

1.
UNIVERSO DO GRUPO
AGEAS PORTUGAL

2.
CONSTRUÇÃO
DE UM CAMINHO
SUSTENTÁVEL

3.
PREPARAÇÃO DA
FORÇA DE TRABALHO
PARA O FUTURO

4.
NEGÓCIO
RESPONSÁVEL

5.
INVESTIMENTO
NA COMUNIDADE

6.
PROCESSOS
SUSTENTÁVEIS
E EFICIENTES

7.
GOVERNANCE
RESPONSÁVEL E ÉTICA
NOS NEGÓCIOS

O NOSSO
RELATÓRIO

TABELA GRI

4.4 Gerir ativos de forma sustentável

Principais destaques de 2021



GESTÃO RESPONSÁVEL DOS INVESTIMENTOS:

18 mil milhões de ativos sob gestão

Definição do **Global Responsible
Investment Process (GRIP)**
e políticas do Grupo Ageas Portugal

Medição do **ESG Risk Rating**
dos portefólios sob gestão

DISTINÇÕES:

Horizonte Valorização distinguido
como **Melhor Fundo de Pensões**

Primeiro edifício com **certificação
BREEAM refurbishment
and fit-out “Very Good”**
(renovação e acabamento – “Muito Bom”) em Portugal

DIVERSIFICAÇÃO DO PORTEFÓLIO DE ATIVOS:

Estudo da **performance ESG**
do portefólio imobiliário



No Grupo Ageas Portugal reconhecemos a relevância que os critérios Ambientais, Sociais e de Governação (ESG – Environmental, Social and Governance, na nomenclatura inglesa) têm na criação de valor acrescentado nos investimentos de longo prazo e o papel preponderante e crescente do setor financeiro

e, em particular do setor segurador, na promoção do desenvolvimento sustentável.

A aposta estratégica que fazemos na Sustentabilidade reflete-se não só nas nossas atividades como também nos compromissos assumidos perante os Clientes e demais

Stakeholders e, consequentemente, nos processos de decisão dos investimentos.

Com um portefólio de ativos sob gestão, de 18 mil milhões de euros², acreditamos que, ao investir de forma responsável, é possível gerar um retorno estável ao longo do tempo para os

² Inclui a gestão dos Fundos de Pensões e Carteiras de Seguros. Dados a 31 de dezembro de 2021.



VISÃO GERAL

1. UNIVERSO DO GRUPO AGEAS PORTUGAL

2. CONSTRUÇÃO DE UM CAMINHO SUSTENTÁVEL

3. PREPARAÇÃO DA FORÇA DE TRABALHO PARA O FUTURO

4. NEGÓCIO RESPONSÁVEL

5. INVESTIMENTO NA COMUNIDADE

6. PROCESSOS SUSTENTÁVEIS E EFICIENTES

7. GOVERNANCE RESPONSÁVEL E ÉTICA NOS NEGÓCIOS

O NOSSO RELATÓRIO

TABELA GRI

nossos Clientes e, ao mesmo tempo, contribuir para uma economia mais inclusiva e sustentável para todos.

GESTÃO RESPONSÁVEL DOS INVESTIMENTOS

Como investidores, temos o dever de atuar de acordo com os melhores interesses de longo prazo dos nossos beneficiários. Neste papel fiduciário – mantendo sempre os deveres assumidos com os nossos Clientes, como a lealdade ou a prudência, na gestão dos seus investimentos de longo prazo –, a inclusão de critérios ESG na análise financeira permite-nos identificar e mitigar riscos, assim como trazer oportunidades de investimento e de criação de valor a longo prazo para os nossos Clientes.

Consequentemente, delineámos, durante os últimos meses de 2021, o nosso Global Responsible Investment Process (GRIP) a ser aplicado a todos os Fundos sob gestão, e que será implementado no ano de 2022. Este tem como objetivo integrar uma abordagem responsável nos nossos processos de decisão

A inclusão de critérios ESG na análise financeira permite-nos identificar e mitigar riscos, assim como trazer oportunidades de investimento e de criação de valor a longo prazo.

PRINCÍPIOS DE INVESTIMENTO RESPONSÁVEL (GLOBAL RESPONSIBLE INVESTMENT PROCESS)



EXCLUSÃO

Os gestores não podem deter nem comprar para as carteiras que estão sob sua gestão nenhum ativo que integre as listas de exclusão. Estas listas – que são periodicamente atualizadas – constituem uma relação exaustiva de países e/ou regiões banidos, assim como de empresas ou setores em que não é permitido investir. São elaboradas com base em requisitos legais e entendimentos internacionais e nas convicções e valores que o Grupo Ageas Portugal defende.

de investimento, com vista a gerar um retorno estável ao longo do tempo para os nossos diversos *Stakeholders*, simultaneamente criando valor sustentável.

O GRIP rege-se por três princípios fundamentais, a serem seguidos pelos gestores no processo de tomada de decisão: (1) exclusão; (2) integração de ESG; (3) envolvimento.

Durante 2021, o princípio do Envolvimento foi limitado aos Fundos de Pensões Horizonte e foi realizado mediante a contratação de um serviço externo.

Através das nossas soluções de investimento abertas ao mercado, como os Fundos de Pensões Abertos (FPA) Horizonte, procuramos ser parte da resposta aos desafios de criação



INTEGRAÇÃO DE ESG

Este princípio é prosseguido avaliando o risco ESG dos ativos em que se investe – Países, Empresas ou Fundos – que, atualmente, é determinado por recurso aos sistemas das empresas Sustainalytics e Morningstar. Os gestores não deverão investir em ativos cujo risco ESG seja considerado severo ou alto, mas, caso o façam, terão de justificar e fundamentar a sua decisão, que poderá ter de ser validada.

de valor, ética e sustentabilidade atualmente existentes. Como tal, a Ageas Pensões – através dos seus Fundos de Pensões Abertos Horizonte Segurança, Horizonte Valorização e Horizonte Ações – subscreveu, em julho de 2018, os **▲ Princípios para o Investimento Responsável (PRI) das Nações Unidas**, tornando-se, como tal, no primeiro subscritor em Portugal.

“O resultado na Área de Investimentos tem subjacentes várias preocupações que, atualmente, incluem a 100% as da sustentabilidade. Os critérios ESG não ignoram a vertente financeira proporcionadora dos retornos que justificam a nossa existência. A integração dos objetivos financeiros com os de ESG é a condição essencial para o exercício, hoje, da atividade de investimento.”

Margarida Sarmento, Responsável de Investimento Responsável do Grupo Ageas Portugal



ENVOLVIMENTO

Visa o envolvimento com as empresas em que investimos ou em que pretendemos investir, seja ao nível do diálogo, seja ao nível do exercício do direito de voto, no sentido de as influenciar na prossecução de políticas sustentáveis. Este envolvimento pode ser materializado através da utilização de serviços de empresas especializadas.

Juntou-se, assim, ao conjunto de gestores de ativos e investidores globais que assumem um compromisso direto de implementar e promover políticas de investimento responsável.





VISÃO GERAL

1. UNIVERSO DO GRUPO AGEAS PORTUGAL

2. CONSTRUÇÃO DE UM CAMINHO SUSTENTÁVEL

3. PREPARAÇÃO DA FORÇA DE TRABALHO PARA O FUTURO

4. NEGÓCIO RESPONSÁVEL

5. INVESTIMENTO NA COMUNIDADE

6. PROCESSOS SUSTENTÁVEIS E EFICIENTES

7. GOVERNANCE RESPONSÁVEL E ÉTICA NOS NEGÓCIOS

O NOSSO RELATÓRIO

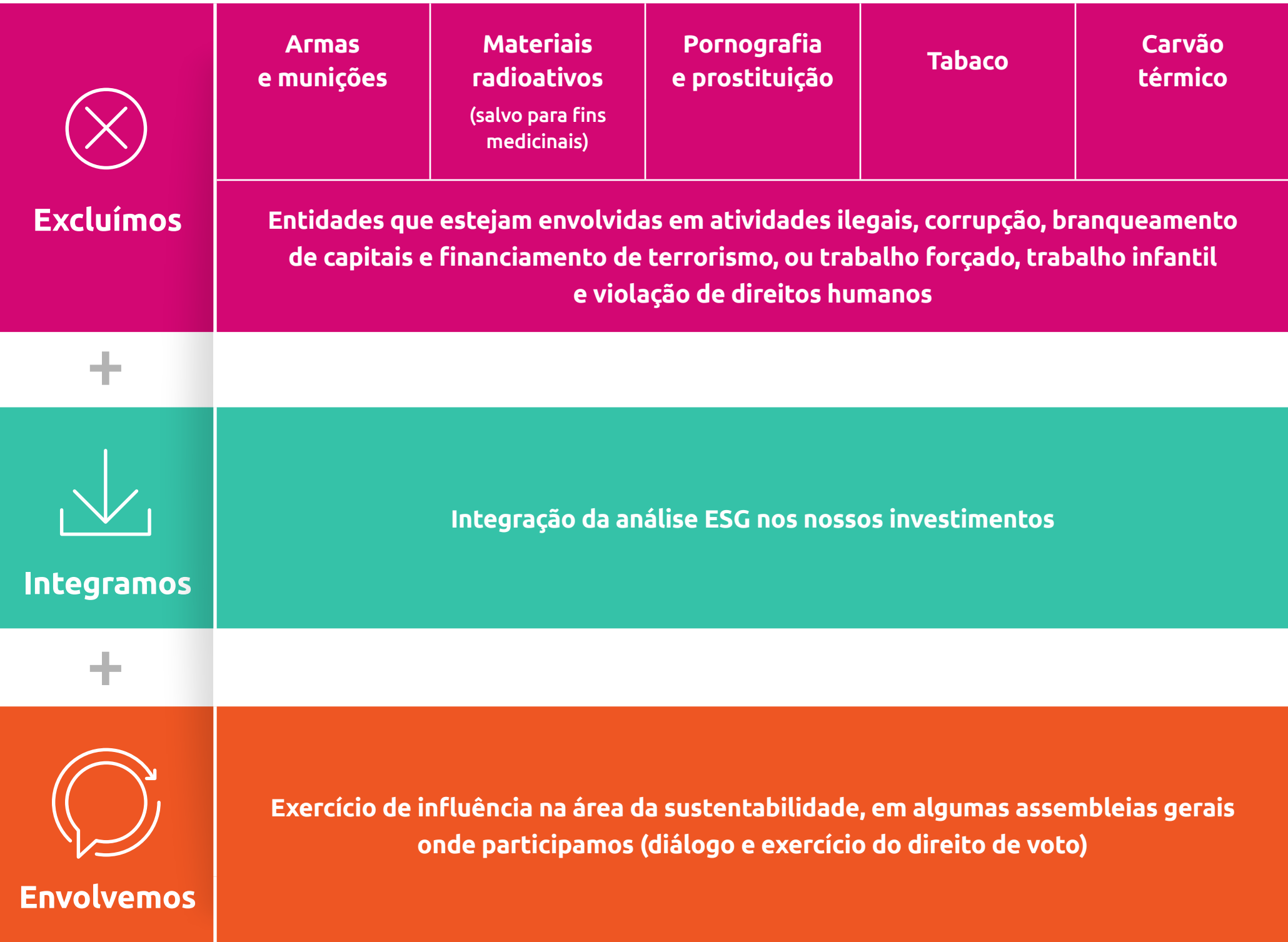
TABELA GRI

Pretende-se que a política de investimento em Fundos de Pensões incorpore as melhores práticas de governo, sociais e de ambiente, as quais são monitorizadas pelo *BMO Global Asset Management*, através do seu serviço reo® (*responsible engagement overlay*).

A partir de julho de 2021, o Grupo Ageas Portugal nomeou, na Direção de Investimentos, a Responsável de Investimento Sustentável, o que permitiu, para além da implementação do GRIP, a avaliação periódica da nota de risco ESG de grande parte dos ativos e, consequentemente, de todo o portefólio, com partição por carteira ou por família de

carteiras (Seguros, *Unit Linked* e Fundos de Pensões). Esta avaliação é um contributo muito importante para medir a evolução da carteira em termos ESG.

Sendo um processo contínuo, refira-se que, a partir do 2.º semestre de 2021, se deu início à elaboração de mapas relativos à monitorização dos diversos KPI considerados. Esta iniciativa assenta na decisão do Grupo Ageas Portugal que tem como intuito estabelecer métricas relativas ao caminho a percorrer para atingir os objetivos traçados, no âmbito da estratégia Impact24 – contando com o envolvimento da Direção de Investimentos.



Evolução do processo de investimento para incorporar uma perspetiva de ESG

Em 2021, o Grupo Ageas Portugal implementou um conjunto de iniciativas que permitiram estruturar e fazer evoluir o processo formal relacionado com o investimento responsável, dando resposta aos requisitos legais aplicáveis e orientações estratégicas definidas internamente. Deste modo, foi estabelecido o Processo de Investimento Responsável Global (GRIP), nomeada a Responsável de Investimento Responsável e definidos um conjunto de documentos estruturantes:

- Definição da **Política de Envolvimento** para as empresas do Grupo Ageas Portugal, para permitir um envolvimento efetivo nas empresas cotadas nas quais o Grupo detém participações, incluindo monitorização, comunicação, e exercício de direitos de voto.
- Definição da **Política de Investimento Responsável** para as empresas do Grupo Ageas Portugal, que inclui a abordagem ao investimento responsável na gama de atividades das nossas empresas e a forma como estas incorporam fatores ESG na sua estratégia de investimento, especificamente na escolha de ativos, na sua governação, gestão de riscos e comercialização de produtos.
- Definição da “Declaração de Princípios da Política de Investimento”, que cada fundo de pensões gerido deve elaborar e onde se descreve como os fatores ESG e o investimento responsável são incorporados na execução da política de investimento, dando importância a considerações ambientais, sociais, e de governação empresarial para além dos critérios financeiros.
- Atualização de todos os Documentos Informativos (DI) dos Fundos de Pensões e Documentos de Informação Fundamental (DIF) sobre seguros de Vida, passando a integrar um capítulo sobre preocupações ESG e que explica como considerar estes fatores na tomada de decisão de investimento.

Medição do ESG *Risk Rating* dos portefólios sob gestão

A medição do ESG *Risk Rating* dos portefólios sob gestão iniciou-se em julho de 2021, através do cálculo do risco ESG sucessivamente de cada portefólio, de cada família de portefólios e da carteira global sob gestão, e do envolvimento da Responsável de Investimento Sustentável. Com o objetivo principal de avaliar e subsequentemente disponibilizar o ESG *Risk Rating* da carteira sob gestão e a sua evolução numa base mensal, esta iniciativa foi estruturada utilizando dados fornecidos pela Sustainalytics, uma empresa que calcula os ESG *Risk Rating* de empresas, países, e entidades supranacionais. Os gestores têm agora em conta informações sobre o risco ESG da carteira como parte das suas atividades diárias e estas foram acrescentadas à agenda do Asset Liability Management & Investment Committee (ALM (& IC)).



VISÃO GERAL

1. UNIVERSO DO GRUPO AGEAS PORTUGAL

2. CONSTRUÇÃO DE UM CAMINHO SUSTENTÁVEL

3. PREPARAÇÃO DA FORÇA DE TRABALHO PARA O FUTURO

4. NEGÓCIO RESPONSÁVEL

5. INVESTIMENTO NA COMUNIDADE

6. PROCESSOS SUSTENTÁVEIS E EFICIENTES

7. GOVERNANCE RESPONSÁVEL E ÉTICA NOS NEGÓCIOS

O NOSSO RELATÓRIO

TABELA GRI



Horizonte Valorização é o Melhor Fundo de Pensões



O Fundo de Pensões Horizonte Valorização foi eleito o melhor na sua categoria nos prémios “Melhores Fundos 2021”. Esta é uma iniciativa da APFIPP (Associação Portuguesa de Fundos de Investimento, Pensões e Patrimónios) e do *Jornal de Negócios*, cuja distinção é atribuída ao fundo que apresentar, em média, a melhor relação rendimento/risco ao longo dos três anos anteriores. Os prémios são atribuídos de acordo com a classe de risco.

Certificação do projeto das novas sedes do Grupo Ageas Portugal

Com o objetivo de reduzir a pegada ambiental e garantir que novos edifícios são construídos de forma sustentável, desde a fase de conceção do projeto até à execução das obras, as nossas novas sedes em Lisboa e no Porto foram idealizadas de forma a possibilitar a obtenção do certificado de sustentabilidade BREEAM. Este tipo de certificações regula desde o movimento de terra, os quilómetros percorridos

EFICIÊNCIA ENERGÉTICA NO PORTEFÓLIO IMOBILIÁRIO

Adicionalmente, apostamos na diversificação do nosso portefólio de ativos, investindo em vários projetos sustentáveis, como energias renováveis, infraestruturas e edifícios com certificação sustentável.

Em termos de desenvolvimento imobiliário merecem particular destaque os projetos das novas sedes do Grupo Ageas Portugal, em Lisboa e no Porto, concebidos para obter o ► **certificado de Sustentabilidade BREEAM.**



até ao vazadouro, até que os materiais instalados sejam de origem sustentável. Esta iniciativa decorreu entre 2019 e 2022, contando com o envolvimento do Departamento de Investimentos Imobiliário, New House Project, CIVILRIA e Martinhal. De referir que se alcançou a certificação “Excelent” em fase de projeto para Lisboa e “Very good” para o Porto, e está em processo a certificação após construção.

Estudo da *performance* ESG do portefólio imobiliário

No decorrer do segundo semestre de 2021, foi iniciado o processo de estudo da *performance* ESG do portefólio imobiliário, por forma a perceber o seu atual desempenho e identificar oportunidades de melhoria. Esta é uma iniciativa do Departamento de Investimentos Imobiliário que conta também com o apoio dos nossos *Property Managers* e parceiros, incluindo CBRE, Cushman e Bazin. Em análise, encontram-se oito edifícios de escritórios em Lisboa, cujo objetivo assenta na identificação de imóveis com o potencial de obter certificações e na promoção de

estratégias que permitam a redução da pegada de carbono, como a instalação de painéis fotovoltaicos, instalação de luminárias LED, *green lease*, entre outros. Adicionalmente, na aquisição de edifícios existentes, o Grupo Ageas Portugal procura que tenham uma boa *performance* ESG. A título de exemplo refira-se: o edifício Cais Office, adquirido em 2021, que tem uma central fotovoltaica com capacidade instalada de 34,5 kWp; e o Edifício Bloom, que foi um dos primeiros com certificação energética A em Portugal.

Primeiro edifício com certificação BREEAM *refurbishment and fit-out* “Very Good” em Portugal

Entre outubro de 2020 e abril de 2021, procedeu-se à requalificação total do edifício sito na Rua Castilho 2 em Lisboa, em alinhamento com a política de investimento responsável do Grupo Ageas Portugal. Esta requalificação possibilitou a obtenção da primeira certificação BREEAM *refurbishment and fit-out* em Portugal, que visa proporcionar um espaço de trabalho eficiente e flexível,

com características sustentáveis – como equipamentos com melhor eficiência hídrica, infraestrutura para estações de carregamento de veículos elétricos, lugares para bicicletas, monitorização eficiente de energia e água, equipamentos técnicos eficientes e utilização de materiais de construção de fabrico responsável e sustentável.



O que se segue

- Elaboração de ferramenta de controlo de gestão com informação mensal sobre a percentagem de ativos verdes e monitorização da sua evolução (2022);
- Classificação dos Fundos que integram o Portefólio de acordo com a Regulamentação SFDR bem como a sua notação de risco ESG (2022);
- Cálculo da intensidade carbónica dos vários Portefólios (2022).



VISÃO GERAL

1. UNIVERSO DO GRUPO
AGEAS PORTUGAL

2. CONSTRUÇÃO
DE UM CAMINHO
SUSTENTÁVEL

3. PREPARAÇÃO DA
FORÇA DE TRABALHO
PARA O FUTURO

4. NEGÓCIO
RESPONSÁVEL

5. INVESTIMENTO
NA COMUNIDADE

6. PROCESSOS
SUSTENTÁVEIS
E EFICIENTES

7. GOVERNANCE
RESPONSÁVEL E ÉTICA
NOS NEGÓCIOS

O NOSSO
RELATÓRIO

TABELA GRI

FAZES
A DIFERENÇA
ASSIM QUE
CHEGAS

5. INVESTIMENTO NA COMUNIDADE

*Responder aos desafios da Sociedade,
apostando em parcerias duradouras
e com impacto*

5.1 Democratizar a cultura

5.2 Estar lado a lado com a comunidade



VISÃO GERAL

1. UNIVERSO DO GRUPO AGEAS PORTUGAL

2. CONSTRUÇÃO DE UM CAMINHO SUSTENTÁVEL

3. PREPARAÇÃO DA FORÇA DE TRABALHO PARA O FUTURO

4. NEGÓCIO RESPONSÁVEL

5. INVESTIMENTO NA COMUNIDADE

6. PROCESSOS SUSTENTÁVEIS E EFICIENTES

7. GOVERNANCE RESPONSÁVEL E ÉTICA NOS NEGÓCIOS

O NOSSO RELATÓRIO

TABELA GRI

5.1 Democratizar a cultura

Principais destaques de 2021



PRÉMIOS:

Lançamento do **Prémio Jovens Artistas Coliseu Porto Ageas** - Artes Circenses / Dança

Atribuição do **Prémio Novos Talentos Ageas 2021**

Atribuição do **Prémio Revelação Ageas Teatro Nacional D. Maria II**

PARCERIAS:

Renovação das **parcerias** com o **Coliseu Porto Ageas** e com o **Teatro Nacional D. Maria II**

No Grupo Ageas Portugal acreditamos que a Cultura é uma peça fundamental para a construção e manutenção de uma Sociedade mais saudável, inclusiva e sustentável – reconhecemos o efeito positivo que a Cultura tem na saúde mental das pessoas e, como direito fundamental, a importância de se fomentar a participação de todos na vida cultural, não deixando ninguém para trás.

A aposta que fazemos no domínio da Cultura e das Artes é uma extensão natural da nossa missão, centrada nas pessoas e nas suas emoções. Existe um paralelismo entre este que é um mundo de emoções – de experiências, de criação e de expressão – e o estarmos focados nos momentos-chave da vida das pessoas, onde é possível fazer a diferença.

Alinhado com o nosso posicionamento estratégico, visamos criar impacto positivo através da democratização e descentralização da Cultura em Portugal, bem como da promoção do talento nacional.

Apoiamos a criação da oferta cultural e damos visibilidade nacional a artistas e criadores locais. Valorizamos projetos e parcerias que sejam inovadoras e que tragam valor acrescentado, a médio e longo prazo. Somos parceiros de diversas instituições culturais – Coliseu Porto Ageas, Teatro Nacional D. Maria II (TNDMII), Casa da Música – e patrocinamos variados eventos culturais, como o Festival Internacional de Música de Marvão (FIMM).

Conscientes das dificuldades sentidas pelo setor cultural em 2020, decorrentes da pandemia e do gradual processo de retoma, mantivemo-nos firmes no nosso compromisso, dando continuidade e reiterando as diversas parcerias estabelecidas ao longo dos anos, como por exemplo as parcerias com o Coliseu do Porto e com o Teatro Nacional D. Maria II, e promovendo iniciativas adaptadas ao contexto como o “Intervalo com a Ageas Seguros” e a Festa Ageas Seguros.



Adicionalmente, continuámos a promover diversas iniciativas culturais adaptadas ao contexto ainda em mutação, que permitem

apoiar estes profissionais, e lançámos o Prémio Jovens Artistas Coliseu Porto Ageas - Artes Circenses / Dança.

Promovemos ativamente o desenvolvimento da Cultura e Artes em Portugal, como uma extensão natural da nossa missão, centrada nas pessoas e nas emoções.



VISÃO GERAL

1. UNIVERSO DO GRUPO AGEAS PORTUGAL

2. CONSTRUÇÃO DE UM CAMINHO SUSTENTÁVEL

3. PREPARAÇÃO DA FORÇA DE TRABALHO PARA O FUTURO

4. NEGÓCIO RESPONSÁVEL

5. INVESTIMENTO NA COMUNIDADE

6. PROCESSOS SUSTENTÁVEIS E EFICIENTES

7. GOVERNANCE RESPONSÁVEL E ÉTICA NOS NEGÓCIOS

O NOSSO RELATÓRIO

TABELA GRI

EIXOS DE INTERVENÇÃO NO APOIO À CULTURA E ARTES

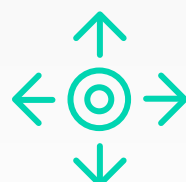


DINAMIZAÇÃO DA CULTURA

Criação de parcerias, mecenato, atribuição de patrocínios, participação e realização de eventos

DESCENTRALIZAÇÃO DA OFERTA CULTURAL DE QUALIDADE

Apoio à Rede Eunice Ageas, ao FIMM e a outros eventos



PROMOÇÃO DO TALENTO

Prémio Revelação Ageas Teatro Nacional D. Maria II, Prémio Novos Talentos Ageas, Prémio Jovens Artistas Coliseu Porto Ageas - Artes Circenses / Dança

PARCERIAS CORPORATIVAS NA ÁREA DA CULTURA

COLISEU PORTO AGEAS

Aposta em todos os géneros artísticos nacionais e internacionais, com forte dinamização nas áreas da cultura, da música, da dança e do entretenimento – Prémio Jovens Artistas Coliseu Porto Ageas, Circo de Natal, entre outros eventos. Parceria desde 2018.



TEATRO NACIONAL DONA MARIA II (TNDMII)

Fortalecimento do serviço público de cultura prestado pelo TNDMII, levando o teatro ao país e às suas pessoas. Apoio a dois grandes projetos – a Rede Eunice Ageas; o Prémio Revelação Ageas Teatro Nacional D. Maria II – Salinha *online*, entre outras iniciativas. Parceria desde 2019.



CASA DA MÚSICA

Promover e incentivar o trabalho de músicos emergentes nas áreas da criação, interpretação e desempenho em palco – através do Prémio Novos Talentos Ageas. Parceria desde 2017.



FESTIVAL INTERNACIONAL DE MÚSICA DE MARVÃO (FIMM)

Promover a vila de Marvão e a região, a música, as artes performativas e os seus artistas nacionais e internacionais, conquistando novos públicos e experiências. Parceria desde 2017.



“Com este prémio procuramos distinguir carreiras que estejam em fase de afirmação, com o objetivo de apoiar e suportar as trajetórias artísticas mais relevantes, mas também os talentos emergentes.”

Mónica Guerreiro, Presidente do Coliseu Porto Ageas



Lançamento do Prémio Jovens Artistas Coliseu Porto Ageas - Artes Circenses / Dança

No âmbito das comemorações do 80.º aniversário do Coliseu Porto Ageas, em dezembro de 2021, foi apresentado o Prémio Jovens Artistas Coliseu Porto Ageas - Artes Circenses / Dança, numa iniciativa conjunta com o Grupo Ageas Portugal.

O prémio pretende promover talentos em duas áreas artísticas que são de grande importância no nosso panorama artístico. Áreas que implicam talentos distintivos e de enorme dedicação, mas que nem sempre têm o devido reconhecimento.

O prémio distinguirá profissionais das Artes Circenses ou da Dança – como intérpretes, coreógrafos, cenógrafos, produtores, programadores, entre outros – que tenham



completado até 30 anos de idade na data da atribuição. Os vencedores do prémio, de periodicidade anual, receberão uma quantia de cinco mil euros. A primeira edição terá lugar em 2022 e destina-se às Artes Circenses; em 2023 será dedicado à Dança.

Prémio Novos Talentos Ageas

O Prémio Novos Talentos Ageas regressou este ano ao Porto. Desenvolvido em parceria com a Fundação Casa da Música, pretende ser um incentivo para que todos os jovens continuem a trabalhar nas suas carreiras e a trazer junto do público a sua arte, servindo igualmente como

meio de valorização dos músicos mais jovens e de estímulo à criação e interpretação artística em todas as áreas e géneros musicais. A fadista Beatriz Felício foi a vencedora do Prémio Novos Talentos Ageas, referente ao trabalho realizado no ano de 2021.

Prémio Revelação Ageas Teatro Nacional D. Maria II

Em maio de 2021, realizou-se a 2.ª edição do Prémio Revelação Ageas Teatro Nacional D. Maria II. Este prémio anual reconhece e promove os talentos emergentes no panorama teatral, motivando os jovens a desenvolverem o seu percurso profissional neste setor. O ator, encenador, dramaturgo e produtor Mário Coelho foi o grande vencedor deste prémio, no valor de cinco mil euros.





VISÃO GERAL

1. UNIVERSO DO GRUPO AGEAS PORTUGAL

2. CONSTRUÇÃO DE UM CAMINHO SUSTENTÁVEL

3. PREPARAÇÃO DA FORÇA DE TRABALHO PARA O FUTURO

4. NEGÓCIO RESPONSÁVEL

5. INVESTIMENTO NA COMUNIDADE

6. PROCESSOS SUSTENTÁVEIS E EFICIENTES

7. GOVERNANCE RESPONSÁVEL E ÉTICA NOS NEGÓCIOS

O NOSSO RELATÓRIO

TABELA GRI

Parceria com o Festival Internacional de Música de Marvão

Após um ano de interregno, entre 23 de julho e 1 de agosto de 2021, decorreu o Festival Internacional de Música de Marvão. É um festival que aposta na música clássica e, ao mesmo tempo, pretende conquistar novos públicos e novas experiências, ligando em sintonia vários estilos musicais e dando palco à criatividade. Promove a vila de Marvão, a música, as artes performativas e os seus artistas.

De salientar que cerca de 25% de toda a programação é de acesso gratuito, com o objetivo de dar continuidade à formação e alargamento de públicos, reforçando a ligação e o impacto do evento no território onde este



se desenvolve, que inclui cinco concelhos: Marvão; Castelo de Vide; Portalegre; Elvas; e Valencia de Alcantara (Espanha).



Intervalo com a Ageas Seguros

Ageas Seguros

Com o objetivo de apoiar a cultura e a arte do espetáculo, a Ageas Seguros levou artistas portugueses aos intervalos de séries e filmes nos canais Fox. Esta iniciativa decorreu nos meses de janeiro, março e maio de 2021, proporcionando momentos inéditos de entretenimento.

Ao longo de 60 minutos, foram tocadas 12 músicas de 12 artistas diferentes em cada edição, sob o mote “Todos precisamos de um intervalo”. Tendo em conta as preocupações inerentes ao contexto de confinamento, este evento televisivo veio proporcionar uma quebra na rotina da população portuguesa – transformando as salas das suas casas em verdadeiras salas de espetáculo – e permitindo aos artistas retomar a sua atividade, numa altura em que o trabalho ainda era escasso.

Festa Ageas Seguros volta a percorrer Portugal

Ageas Seguros

O Grupo Ageas Portugal e a Ageas Seguros, em parceria com o Correio da Manhã, promoveram em 2021 a 2.ª edição da Festa Ageas Seguros. Chaves, Setúbal, Faro e Aveiro foram as cidades palco da iniciativa, cujo conceito chave – para além de lazer – esteve assente na Responsabilidade Social Corporativa. Cada dia de festividades começou com a restauração do coreto em cada cidade, com a presença e intervenção de Mediadores locais e representantes municipais. Esta edição incluiu também alguns elementos inovadores, como a promoção da mobilidade sustentável através de bicicletas e um riquexó que circularam pelas cidades, bem como a promoção de artistas e de bandas filarmónicas locais.



Tratou-se de uma iniciativa especial com o objetivo de transportar música, felicidade e energia positiva, com segurança e de acordo com os regulamentos locais e gerais da Direção Geral de Saúde (DGS), de norte a sul do país.



O que se segue

- Ageas *Global Music Movement* – concerto exclusivo para celebração do Dia da Música, associando o apoio a uma causa social/humanitária (2022);
- Inclusão de artistas com deficiência nas atuações do FIMM, incluindo ofertas e condições específicas de acesso a pessoas em situação de vulnerabilidade (2022);
- Combate ao isolamento social do segmento sénior, iniciativa conjunta com a Rádio Renascença (2022);
- Teatro pela Diferença – espetáculos dedicados a pessoas em situação de vulnerabilidade, com atribuição de bilhetes, apoio no transporte e no local (2022/2023);
- Bairro Meu: Investidor Social – projeto de inclusão social através das artes no antigo Casal Ventoso, numa parceria colaborativa com a Fundação Ageas (2023).



VISÃO GERAL

1. UNIVERSO DO GRUPO AGEAS PORTUGAL

2. CONSTRUÇÃO DE UM CAMINHO SUSTENTÁVEL

3. PREPARAÇÃO DA FORÇA DE TRABALHO PARA O FUTURO

4. NEGÓCIO RESPONSÁVEL

5. INVESTIMENTO NA COMUNIDADE

6. PROCESSOS SUSTENTÁVEIS E EFICIENTES

7. GOVERNANCE RESPONSÁVEL E ÉTICA NOS NEGÓCIOS

O NOSSO RELATÓRIO

TABELA GRI

5.2 Estar lado a lado com a comunidade

Principais destaques de 2021



APOIOS ATRIBUÍDOS:

1,6 milhões de euros investidos em donativos e mecenato

INICIATIVAS:

Campanha nacional para a **deteção precoce do cancro colorretal:**

- **4190 pessoas** que realizaram o rastreio
- **177 casos positivos** a quem foi recomendada consulta médica de seguimento

Solidarity Bonus Act

- **209,8 mil euros** angariados (+16% face a 2020)
- **4 projetos** apoiados

VOLUNTARIADO CORPORATIVO:

7185 horas de voluntariado contabilizadas

60 ações de voluntariado realizadas

2191 participações em iniciativas de voluntariado



É nosso objetivo criar uma relação emocional com as comunidades, gerar valor social e impacto na empregabilidade e impulsionar a inovação social.

A responsabilidade social corporativa é uma expressão natural da nossa atividade: com as pessoas no centro, e a prevenção e proteção vinculados no nosso ADN, estamos ao lado das comunidades para as tornar mais inclusivas e resilientes. É nosso objetivo, deste modo, criar uma relação emocional com as comunidades, gerar valor social e impacto na empregabilidade e impulsionar a inovação social, visando reduzir as vulnerabilidades sociais e desafios ambientais.

A materialização do apoio às comunidades dá-se através de iniciativas desenvolvidas corporativamente pelo Grupo Ageas Portugal e através das suas marcas, assim como pela Fundação Ageas

A Fundação Ageas, parceiro incontornável do Grupo Ageas Portugal na ligação às organizações do setor social e responsável pelo programa de voluntariado corporativo, finalizou em 2021 o seu processo de reflexão estratégica, cujo resultado é o início de uma



VISÃO GERAL

1. UNIVERSO DO GRUPO AGEAS PORTUGAL

2. CONSTRUÇÃO DE UM CAMINHO SUSTENTÁVEL

3. PREPARAÇÃO DA FORÇA DE TRABALHO PARA O FUTURO

4. NEGÓCIO RESPONSÁVEL

5. INVESTIMENTO NA COMUNIDADE

6. PROCESSOS SUSTENTÁVEIS E EFICIENTES

7. GOVERNANCE RESPONSÁVEL E ÉTICA NOS NEGÓCIOS

O NOSSO RELATÓRIO

TABELA GRI

prática de filantropia estratégica – *Venture Philanthropy*, que se define por apoio financeiro e organizacional customizado e apoio tanto à medição, como à gestão do impacto social, traduzindo-se num maior envolvimento com as organizações da economia social, a longo-prazo.

Globalmente, os nossos eixos de atuação incluem um conjunto variado de atividades, como prevenção, capacitação, mentoria, iniciativas solidárias, voluntariado e filantropia.

De salientar ainda que somos o maior investidor corporativo no Mustard Seed MAZE (MSM) – primeiro fundo de capital de risco em Portugal para *startups* de impacto.

PARCERIAS COM PROPÓSITO

No Grupo Ageas Portugal, através de iniciativas corporativas, das nossas marcas comerciais e Fundação Ageas, concedemos apoio financeiro e não-financeiro às entidades parceiras, na área da saúde, educação, inclusão, entre outros. Mobilizamos também a nossa Comissão Executiva, Colaboradores, Mediadores e outros Parceiros para o apoio a causas sociais e ambientais, através de ações de comunicação, eventos, angariação de bens, entre outras iniciativas.

“O diagnóstico à tendência e às características do cancro colorretal em Portugal torna clara a urgência de agir - um dos mais elevados em nº de novos casos diagnosticados e de mortes anualmente, com tendência crescente, e de evolução assintomática. Iniciativas de sensibilização e rastreio, destinadas à população elegível, contribuem para a construção de alicerces fundamentais nos pilares da prevenção, deteção precoce e diagnóstico. O nosso propósito é salvar o maior número de vidas possível!”

Patrícia Ramalho, Responsável pelo Movimento do Cancro Colorretal do Grupo Ageas Portugal



Em 2021 demos continuidade às iniciativas solidárias e parcerias previamente estabelecidas, incluindo ações de resposta aos impactos da Covid-19.

A Fundação Ageas apoiou, em 2021, dez parcerias para o impacto, como investidora social.

Portugal Chama

Grupo Ageas Portugal

Todos os anos, o país é assolado por uma onda de incêndios florestais que, através da prevenção, poderiam ser evitados ou minimizados.

Em 2021, o Grupo Ageas Portugal, juntamente com outras entidades e empresas públicas, participou na campanha **▲ “Portugal Chama”**, uma iniciativa do governo português e atribuída à AGIF (Agência para a Gestão Integrada dos Incêndios Rurais). Ao sensibilizar o público através de canais de comunicação, esta campanha visou valorizar a floresta e agir para prevenir comportamentos de risco que possam conduzir a incêndios.



50+: Campanha contra o cancro colorretal

Grupo Ageas Portugal, Fundação Ageas, Médis, Go Far



O Grupo Ageas Portugal, a Fundação Ageas, a Médis, as Farmácias Portuguesas, a Fundação Millennium bcp e a Fundação Calouste Gulbenkian – em colaboração com a Go Far – promoveram, entre março e abril de 2021, a campanha nacional de sensibilização para a deteção precoce do cancro colorretal, a terceira causa de morte por cancro no mundo. A campanha “50+”, inserida no âmbito da política de Responsabilidade Social Corporativa do Grupo Ageas Portugal, é direcionada à população entre os 50 e os 74 anos. As ações de rastreio foram realizadas nas

farmácias aderentes à rede de prestadores da Médis. A Fundação Ageas ofereceu os primeiros 4000 *kits* de rastreio de pesquisa de sangue oculto nas fezes (PSOF), bem como *kits* a algumas instituições de solidariedade social parceiras. Para todos os Clientes Médis, os *kits* foram gratuitos. Adicionalmente, os Colaboradores e Mediadores Ageas Seguros, elegíveis para a realização do rastreio, puderam fazê-lo de forma gratuita, dado que a saúde e bem-estar das nossas pessoas é para nós uma prioridade.

Solidarity Bonus Act. Comissão Executiva e Diretores unidos de forma solidária

Grupo Ageas Portugal, Fundação Ageas

Em 2021 realizou-se a 2.ª edição do *Solidarity Bonus Act*. Esta iniciativa interna do Grupo Ageas Portugal, foi criada no contexto do 1.º ano de pandemia e foi, entretanto, instituída como iniciativa anual.

Envolve a Comissão Executiva e responsáveis de área, na doação de uma parte do seu bônus para projetos solidários. Em 2021 angariámos 209,8 mil euros que, com a ajuda da Fundação Ageas, foram distribuídos entre quatro projetos.





VISÃO GERAL

1. UNIVERSO DO GRUPO AGEAS PORTUGAL

2. CONSTRUÇÃO DE UM CAMINHO SUSTENTÁVEL

3. PREPARAÇÃO DA FORÇA DE TRABALHO PARA O FUTURO

4. NEGÓCIO RESPONSÁVEL

5. INVESTIMENTO NA COMUNIDADE

6. PROCESSOS SUSTENTÁVEIS E EFICIENTES

7. GOVERNANCE RESPONSÁVEL E ÉTICA NOS NEGÓCIOS

O NOSSO RELATÓRIO

TABELA GRI

Doação de sangue

Grupo Ageas Portugal

O Grupo Ageas Portugal, em parceria com o Instituto Português do Sangue e da Transplantação (IPST), promoveu novamente, em 2021, uma campanha de colheita de sangue nos seus edifícios de Lisboa e do Porto. Esta iniciativa, que reflete uma parceria de longa data do Grupo Ageas Portugal, foi viabilizada através do sentido de solidariedade e generosidade dos Colaboradores do Grupo que, com toda a segurança e comodidade, contribuíram para salvar vidas. Contou-se com a doação de 87 Colaboradores, dos quais 17 doaram pela primeira vez, como



foi o caso de Simão Lacerda que conta que foi “Uma boa ação, que me deixou com a sensação de dever cumprido!”.

#EuAjudoQuemAjuda: fizemos mais de 120 mil testes

Ageas Seguros, Médis

Em 2021, as marcas Ageas Seguros e Médis deram continuidade ao trabalho iniciado em 2020 no combate à pandemia Covid-19, fruto do protocolo celebrado entre o Grupo Ageas Portugal e a Cruz Vermelha Portuguesa (CVP). Este protocolo consistiu na criação de postos de triagem (fixos e móveis), permitindo o aumento da capacidade de realização de testes à Covid-19.



Com a ajuda de mais de 2800 profissionais de saúde, entre outubro de 2020 e março de 2021, foram realizados mais de 120 mil testes Covid-19 (o dobro do número inicial previsto), em 70 concelhos do país. Estes resultados vêm reforçar a importância de parcerias com significado, que permitem fazer a diferença na vida de quem precisa e ajudar a salvar vidas.

“Três Por Todos” a favor da União Audiovisual

Grupo Ageas Portugal, Fundação Ageas, Ageas Seguros, Médis, Seguro Directo



Em junho de 2021 foi realizada a iniciativa solidária “Três Por Todos”, com o objetivo de apoiar a União Audiovisual. Enquanto promotor ativo da cultura em Portugal, o Grupo Ageas Portugal e várias das suas marcas comerciais, assim como a Fundação Ageas, uniram-se à Rádio Renascença, em associação com a Câmara Municipal de Lisboa. Sob o mote “ninguém fica para trás”, o propósito desta iniciativa foi chamar a atenção da Sociedade para a situação dos profissionais da cultura e respetivas famílias, que viram os seus rendimentos afetados devido à pandemia.

Esta iniciativa consistiu numa ação solidária sem parar durante três dias de emissão de rádio, realizada na Praça do Rossio (Lisboa), e por onde passaram mais de 100 convidados, entre músicos, atores e outros profissionais da área da cultura. No final foi possível angariar-se mais de 31 mil euros para esta causa. Paralelamente, a Fundação Ageas lançou uma campanha de angariação de bens alimentares, mobilizando voluntários, Colaboradores e Mediadores para esta causa.



SAIBA MAIS EM:

Vídeo “51 horas de emissão em oito minutos. Os melhores momentos do “Três por Todos”



VISÃO GERAL

1. UNIVERSO DO GRUPO AGEAS PORTUGAL

2. CONSTRUÇÃO DE UM CAMINHO SUSTENTÁVEL

3. PREPARAÇÃO DA FORÇA DE TRABALHO PARA O FUTURO

4. NEGÓCIO RESPONSÁVEL

5. INVESTIMENTO NA COMUNIDADE

6. PROCESSOS SUSTENTÁVEIS E EFICIENTES

7. GOVERNANCE RESPONSÁVEL E ÉTICA NOS NEGÓCIOS

O NOSSO RELATÓRIO

TABELA GRI

#TodosJuntos em campanha de apoio alimentar

Fundação Ageas

A Fundação Ageas uniu-se à iniciativa **#TodosJuntos** que juntou mais de 40 organizações para dar apoio alimentar às famílias mais desprotegidas, no contexto da crise pandémica – de acordo com a Federação Portuguesa dos Bancos Alimentares, existem cerca de 450 mil pessoas que precisam de receber apoio alimentar diário.

A Fundação Ageas contribuiu com um donativo de 50 mil euros que, em conjunto com o montante total angariado, permitiu a aquisição de bens alimentares básicos e medicamentos destinados a famílias desfavorecidas. Estes bens foram distribuídos através da Rede de Emergência Alimentar – iniciativa da Entrajuda, que articula com os Bancos Alimentares e integra cerca de 2700 instituições e entidades em todo o país (Continente e Ilhas), assegurando-se assim a diversidade de beneficiários e uma distribuição nacional.



Katrien Buys distinguida como “MAZE runner”

Em 2020, com foco na inovação e impacto social, o Grupo Ageas Portugal juntou-se ao primeiro fundo de capital de risco em Portugal, a Mustard Seed MAZE.

Desde 2018 que a MAZE homenageia a personalidade que mais contribuiu para o impacto social – no apoio a *startups* e na procura de soluções eficazes e inovadoras.

Este ano, durante a cerimónia de celebração do 7.º

aniversário da MAZE, a honra coube a Katrien Buys.

António Miguel, *Managing Partner* da MAZE, destacou a capacidade de Katrien “em fazer acontecer, pela inovação e criação de oportunidades comerciais e de negócio entre empresas e organizações de impacto”.

Doação de Material de Escritório

Grupo Ageas Portugal

No âmbito do desenvolvimento do novo edifício do Grupo Ageas Portugal, no Parque das Nações (Lisboa), deu-se início ao processo de saída do Edifício Entrepasto, onde trabalhavam diariamente cerca de 230 Colaboradores do Grupo Ageas Portugal.

Com esta mudança, a Fundação Ageas, em conjunto com a Entrajuda, doou 684 bens imobiliários a 24 instituições de solidariedade social de 16 municípios, apoiando, no total, 9914 pessoas. Adicionalmente, foram ainda ofertados aproximadamente 1,2 toneladas de material informático à Entrajuda para serem doados ou encaminhados para reciclagem, no caso dos equipamentos já não se encontrarem operacionais.



Solidariedade no Dia Mundial da Criança

Grupo Ageas Portugal

O Grupo Ageas Portugal e respetivas marcas comerciais celebraram o Dia Mundial da Criança de forma solidária, unindo-se a uma iniciativa da Fundação Ageas que tem como objetivo apoiar a Fundação “O Século”, mais concretamente a Colónia Balnear.

Através de uma campanha digital promovida nas redes sociais do Grupo Ageas Portugal e diversas



marcas comerciais, demos a conhecer o trabalho desenvolvido pela Fundação “O Século”, e doámos à Colónia Balnear 10 mil euros distribuídos de forma igual para: (1) a realização de obras de reabilitação das zonas do edifício afeto à Colónia Balnear; (2) bolsas de colónias de férias para crianças em situação de vulnerabilidade social (no valor de 250 euros/criança).



VISÃO GERAL

1. UNIVERSO DO GRUPO AGEAS PORTUGAL

2. CONSTRUÇÃO DE UM CAMINHO SUSTENTÁVEL

3. PREPARAÇÃO DA FORÇA DE TRABALHO PARA O FUTURO

4. NEGÓCIO RESPONSÁVEL

5. INVESTIMENTO NA COMUNIDADE

6. PROCESSOS SUSTENTÁVEIS E EFICIENTES

7. GOVERNANCE RESPONSÁVEL E ÉTICA NOS NEGÓCIOS

O NOSSO RELATÓRIO

TABELA GRI

Visões da Economia Social

Fundação Ageas



Em 2021, com o apoio da Fundação Ageas, foi lançado o livro “Visões da Economia Social”, uma coletânea única, que reúne as visões de 52 líderes de entidades sociais registadas na Setor 3 – uma base de dados nacional para o Setor Social. Entre as organizações, encontramos a Fundação Ageas, através da voz de Ana Margarida Azevedo (Secretária-Geral da Fundação Ageas).

Com o objetivo de promover o debate sobre desafios do Setor Social em Portugal, este livro aborda temas desde a transformação das atividades para um formato remoto, barreiras legais ou de mentalidade, entre outras. Publicado pela editora Leya, 50% das receitas do livro revertem para as Instituições Sociais de que os autores dos artigos fazem parte.

“Está a ser uma viagem fantástica, tenho aprendido imenso e realmente a rede de partilha e entreajuda faz toda a diferença. Tem mesmo sido o empurrão necessário para me relançar com um projeto que me enche o coração. Grata pela oportunidade!”

Cristina Santos, participante do Programa Relança-te

CAPACITAÇÃO, FORMAÇÃO E EMPREENDEDORISMO

Apostamos em empreendedores com projetos que visam dar resposta a desafios sociais e ambientais, que estão alinhados com as problemáticas definidas como prioritárias pelo Grupo Ageas Portugal e na obra da Fundação Ageas. Capacitamos e promovemos a inclusão de pessoas socialmente fragilizadas, através da sua empregabilidade, assim como entidades da economia social.

Neste âmbito merece particular destaque a Escola do Impacto e os seus dois percursos de capacitação (cursos). A Escola do Impacto é um programa de empreendedorismo, inovação social e requalificação digital da Fundação Ageas, em parceria com o Impact Hub Lisbon – nascido em 2017, tem por objetivo promover a inclusão social através da empregabilidade, seja por via da criação de negócio próprio ou por via da reinserção no mercado de trabalho.

Em 2021, o Grupo Ageas desenvolveu uma nova parceria com a Casa do Impacto, no âmbito do Programa *Triggers*, para apoiar empreendedores e *startups* motivadas para criar soluções para problemas ambientais.



“A ponte com empresas globais parceiras do programa vai facilitar a implementação dos negócios pela partilha de conhecimento e sinergias intersetoriais. Os empreendedores terão acesso a uma pool de players e ferramentas que lhes vai permitir desenvolver as suas soluções inovadoras para a neutralidade carbónica em 2050, tão imperativa para regular o desequilíbrio ambiental.”

(excerto retirado do nosso site Vida Sustentável)

Inês Sequeira, Diretora da Casa do Impacto da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa



Ori€nta-te: aposta na capacitação de professores!

Fundação Ageas

Em 2021, ocorreu a 3.ª edição do programa, **▲ Ori€nta-te**, uma iniciativa da Fundação Ageas, desenvolvida em parceria com as Mentes Empreendedoras. Esta visa familiarizar, de uma

forma prática, os jovens do 3.º Ciclo do Ensino Básico com conceitos de literacia financeira. Nesta edição, que decorreu novamente em formato *online*, apostámos na capacitação e formação de professores. No total participaram 70 professores e conseguimos abranger 45 escolas de norte a sul do país, incluindo as ilhas. O concurso contou ainda com a participação de 100 trabalhos de cerca de 500 alunos – o maior número de sempre –, que concorreram ao desafio final.





VISÃO GERAL

1. UNIVERSO DO GRUPO AGEAS PORTUGAL

2. CONSTRUÇÃO DE UM CAMINHO SUSTENTÁVEL

3. PREPARAÇÃO DA FORÇA DE TRABALHO PARA O FUTURO

4. NEGÓCIO RESPONSÁVEL

5. INVESTIMENTO NA COMUNIDADE

6. PROCESSOS SUSTENTÁVEIS E EFICIENTES

7. GOVERNANCE RESPONSÁVEL E ÉTICA NOS NEGÓCIOS

O NOSSO RELATÓRIO

TABELA GRI

Desemprego ou emprego precário devido à Covid-19? Relança-te!

Fundação Ageas

Em setembro de 2021 foi lançada a 3.^a edição do Programa “▲ **Relança-te**”. Enquadrado na Escola de Impacto, este programa procura ideias e negócios disruptivos, com responsabilidade social, ambiental e económica, assentes em modelos de negócio sustentáveis. Num formato totalmente *online*, com duração de sete meses e abrangência nacional, a edição deste ano foi dirigida a pessoas com mais de 25 anos que se encontram em situação de desemprego ou emprego precário, devido à Covid-19.



Cada edição inicia com cerca de 60 participantes, que passam por três fases de seleção – *bootcamp*, aceleração e incubação – onde contam com formação e mentoria nas áreas de gestão, comunicação e *marketing*, *fundraising* e avaliação de impacto. A cada um dos dez projetos finalistas, a Fundação Ageas oferece uma bolsa de incubação no valor de 1500 euros.



Percurso de capacitação: Inspira-te

Fundação Ageas

A Fundação Ageas e o Impact Hub Lisbon lançaram, em setembro de 2021, o curso “Inspira-te”, inserido como parte da Escola de Impacto e numa versão atualizada face às edições de 2017 e 2018. Funcionando em formato presencial, apresenta uma abordagem muito prática e ajustada ao mercado atual. Destina-se a pessoas com mais de 30 anos de idade, em situação de desemprego ou emprego precário, que sejam acompanhadas por uma entidade social na área metropolitana de Lisboa e que queiram desenvolver competências técnicas e pessoais para se reinserirem no mercado de trabalho. Com a missão de transformar os saberes e experiências em negócios próprios ou potenciar a empregabilidade, o percurso está

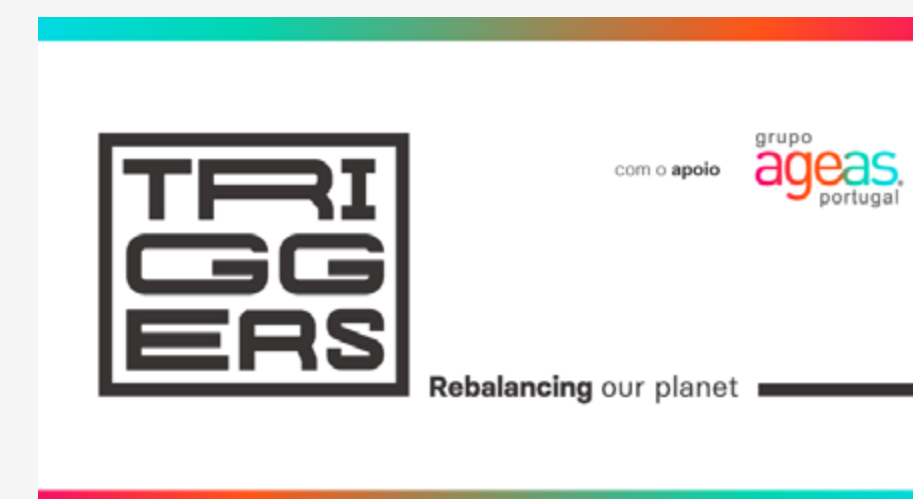


dividido em três fases – desenvolvimento de capacidades pessoais, elaboração de um objetivo de empregabilidade, preparação para a reinserção no mercado de trabalho. Para os dez finalistas, há ainda um período de quatro meses de incubação no espaço do Impact Hub Lisbon, com mentoria pessoal e profissional.



Triggers: um programa para acelerar projetos ambientais

Grupo Ageas Portugal



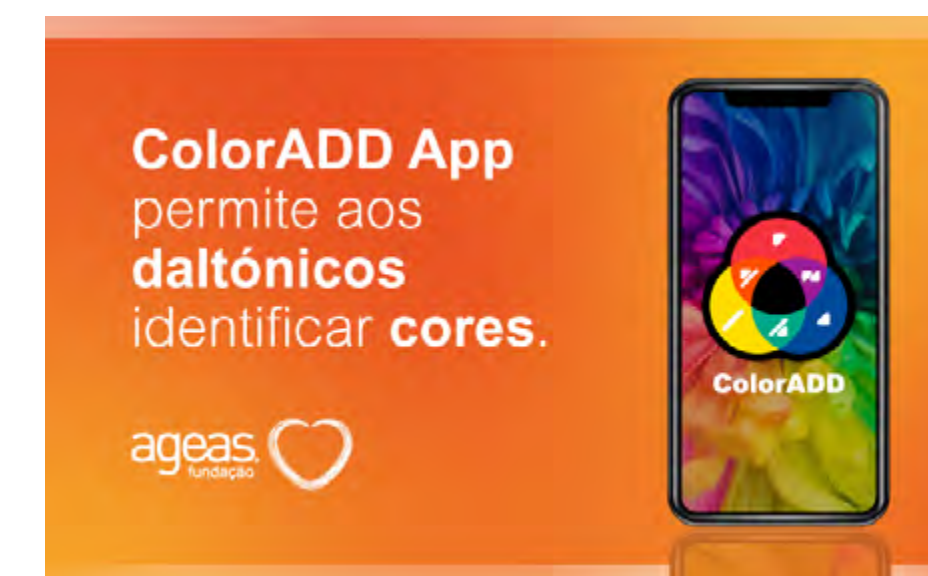
O *Triggers* é o novo programa da Casa do Impacto, o *hub* de empreendedorismo social e ambiental da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa, e que conta com o apoio do Grupo Ageas Portugal.

Estimular a criação de novas ideias que contribuam para a Sustentabilidade ambiental do planeta, e a sua transformação em soluções técnica e financeiramente viáveis são os principais objetivos do *Triggers*. Pretende-se acelerar, de forma gratuita, até 25 equipas que revelem motivação e competências para o empreendedorismo de impacto ambiental. O Grupo Ageas Portugal participa através de apoio financeiro e mentoria aos participantes. Fará parte do júri de seleção das três equipas finalistas, que receberão 34,5 mil euros em prémios para desenvolver e escalar os respetivos negócios com impacto positivo no ambiente.

ColorADD app: para um mundo mais colorido e inclusivo para todos

Fundação Ageas

A Fundação Ageas juntou-se ao ColorADD para a criação de uma *app* que possibilita aos daltónicos a identificação de cores em tempo real, com a ajuda de um dispositivo móvel. O Grupo Ageas Portugal foi o primeiro grupo segurador do mundo a utilizar o ColorADD, reforçando a importância da inclusão e de um mundo mais colorido para todos. A criação da *app* ColorADD, resultado de um financiamento de 25 mil euros por parte da Fundação Ageas, permite que o sistema de símbolos original seja visível em qualquer objeto, facilitando a integração social dos daltónicos, num mundo onde 90% da comunicação é feita através



da cor. A *app* ColorADD pode ser descarregada gratuitamente através de ▲ [IOS](#) e de ▲ [Android](#).



VISÃO GERAL

1. UNIVERSO DO GRUPO AGEAS PORTUGAL

2. CONSTRUÇÃO DE UM CAMINHO SUSTENTÁVEL

3. PREPARAÇÃO DA FORÇA DE TRABALHO PARA O FUTURO

4. NEGÓCIO RESPONSÁVEL

5. INVESTIMENTO NA COMUNIDADE

6. PROCESSOS SUSTENTÁVEIS E EFICIENTES

7. GOVERNANCE RESPONSÁVEL E ÉTICA NOS NEGÓCIOS

O NOSSO RELATÓRIO

TABELA GRI

Keep Thriving: apoio de mentoria a estágios em organizações de impacto social e ambiental

Fundação Ageas

A Fundação Ageas apoiou o programa de bolsas de estágio com impacto da Nova SBE – *Keep Thriving* –, que desafia estudantes de licenciatura e mestrado a criarem projetos com impacto, em organizações parceiras da Fundação Ageas e da Nova SBE.

Em 2021, o programa contou com a colaboração de onze Colaboradores voluntários do Grupo Ageas Portugal, que participaram como mentores. Entre as organizações beneficiadas estão nomes como ABLA, Biovilla, Sapana, Just a Change, NÂM e Fundação “O Século”.

Role to Play Get Involved Estágios com Impacto



NOVA SBE
nova schools of business & economics

ageas
fundação

VOLUNTARIADO CORPORATIVO

O Grupo Ageas Portugal está comprometido em apoiar e melhorar a qualidade de vida da comunidade através de ações de voluntariado, promovendo a cidadania ativa de Colaboradores, Parceiros, reformados, familiares e amigos. Deste modo, apoiamos não só diversas instituições e os seus beneficiários, como contribuímos para a vivência de uma experiência emocional por parte das nossas pessoas.

Com o apoio da Fundação Ageas, desenvolvemos um programa de voluntariado corporativo, através do qual e ao longo do ano, são desenvolvidas ações de voluntariado, por forma a abranger diferentes tipos de causas e apoiar instituições de solidariedade social em todo o país. Desde companhia a idosos, passando pela literacia financeira ou campanhas de recolhas de bens essenciais, os voluntários escolhem as áreas em que se querem envolver. Em 2021 foram realizadas ações de voluntariado corporativo remotas e presencial, assim como retomadas as ações de *team building* solidárias.

Ações de sensibilização para saúde oral – Clínica Médis

Clínica Médis

Médicos dentistas da Clínica Médis, em regime de voluntariado, realizaram em 2021 sessões de esclarecimento *online* sobre saúde oral, visando informar e sensibilizar os mais novos para os cuidados de higiene oral e a importância das idas regulares ao dentista. Esta iniciativa foi realizada com o apoio da Fundação Ageas e em

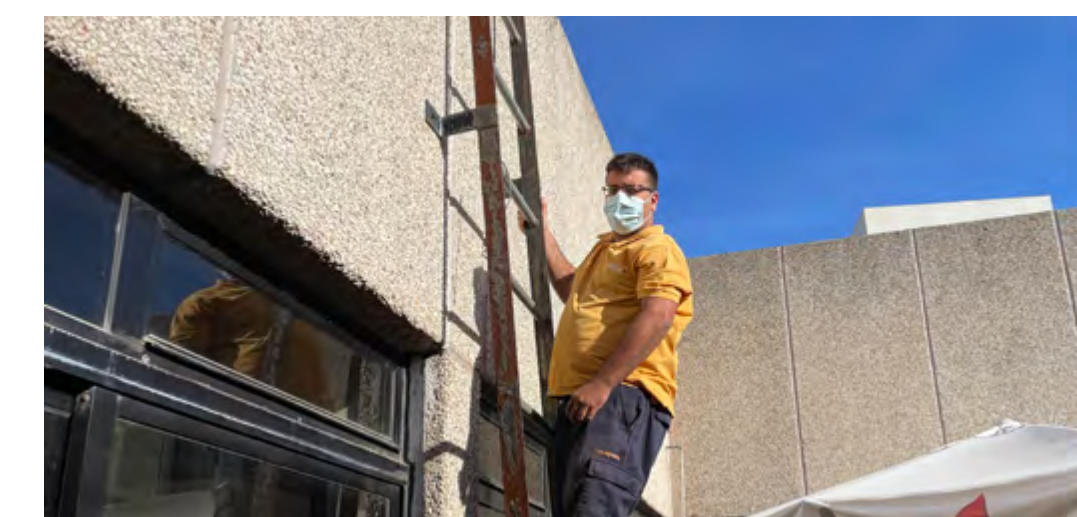


parceria com a Associação de Empresários pela Inclusão (EPIS) e a Legião da Boa Vontade (Programa Sorriso Feliz). O programa contou com 19 sessões *online*, uma das quais para crianças do ensino especial, e a participação de oito médicos dentistas da Clínica Médis. No total englobou 26 escolas de todo o país, abrangendo um total de 400 alunos, do 1.º ciclo ao ensino secundário.

Ageas Repara em ação solidária com a Fundação Ageas

Ageas Repara, Fundação Ageas

Sob o lema “Antes que aconteça”, a Ageas Repara participou, em 2021, em ações solidárias na Associação Casa Nova (Mão Amiga) e na Fundação Liga, organizadas em parceria com a Fundação Ageas. Ambas as instituições precisaram de serviços de desentupimento e limpeza de caleiras e algerozes, novos serviços prestados pela Ageas Repara.





VISÃO GERAL

1. UNIVERSO DO GRUPO AGEAS PORTUGAL

2. CONSTRUÇÃO DE UM CAMINHO SUSTENTÁVEL

3. PREPARAÇÃO DA FORÇA DE TRABALHO PARA O FUTURO

4. NEGÓCIO RESPONSÁVEL

5. INVESTIMENTO NA COMUNIDADE

6. PROCESSOS SUSTENTÁVEIS E EFICIENTES

7. GOVERNANCE RESPONSÁVEL E ÉTICA NOS NEGÓCIOS

O NOSSO RELATÓRIO

TABELA GRI

7416 km
percorridos nas
Caminhadas Saudáveis Solidárias.



Caminhadas Saudáveis Solidárias

Grupo Ageas Portugal, Fundação Ageas

No Grupo Ageas Portugal valorizamos a saúde dos nossos Colaboradores e o seu espírito solidário, por isso, em maio de 2021, lançámos uma nova edição das “Caminhadas Saudáveis Solidárias”, desta feita em versão virtual. Desafiámos os nossos Colaboradores a caminhar e/ou correr o maior número de quilómetros possível. Durante 21 dias, foram percorridos um total de 7416 km, a

caminhar e a correr, pelos 136 Colaboradores que participaram nesta iniciativa, que se habilitaram também a ganhar prémios e recompensas. Em resultado, a Fundação Ageas doou 7416 euros (1 euro por cada quilómetro percorrido) ao Exército de Salvação, apoiando a sua atividade, na ajuda alimentar a centenas de famílias carenciadas, de norte a sul do país.



O que se segue

- Continuação do Movimento Cancro Colorretal (2022);
- Anúncio dos vencedores do Programa *Triggers* (2022);
- Aprofundamento pela Fundação Ageas de práticas de filantropia estratégica e investimento de impacto (2022);
- Lançamento de novos cursos, para grupos-alvo distintos, no âmbito da Escola de Impacto (2022).

ageas
fundação



agir com coração



APOIO À COMUNIDADE:

1222k €

123 instituições apoiadas



VOLUNTARIADO:

7185 horas de voluntariado

60 ações de voluntariado



INVESTIMENTO SOCIAL:

10 Parcerias

para o Impacto

4 Projetos

apoiados na iniciativa
Solidarity Bonus Act

4 Iniciativas

de Parcerias em Rede e
capacitação de entidades sociais



VISÃO GERAL

1.
UNIVERSO DO GRUPO
AGEAS PORTUGAL

2.
CONSTRUÇÃO
DE UM CAMINHO
SUSTENTÁVEL

3.
PREPARAÇÃO DA
FORÇA DE TRABALHO
PARA O FUTURO

4.
NEGÓCIO
RESPONSÁVEL

5.
INVESTIMENTO
NA COMUNIDADE

6.
PROCESSOS
SUSTENTÁVEIS
E EFICIENTES

7.
GOVERNANCE
RESPONSÁVEL E ÉTICA
NOS NEGÓCIOS

O NOSSO
RELATÓRIO

TABELA GRI

6. PROCESSOS SUSTENTÁVEIS E EFICIENTES

*Implementar mecanismos para mitigar
o impacto ambiental e influenciar
positivamente os Parceiros*

- 6.1 Estimular a mudança positiva na cadeia de fornecedores
- 6.2 Reduzir a pegada ambiental



VISÃO GERAL

1. UNIVERSO DO GRUPO AGEAS PORTUGAL

2. CONSTRUÇÃO DE UM CAMINHO SUSTENTÁVEL

3. PREPARAÇÃO DA FORÇA DE TRABALHO PARA O FUTURO

4. NEGÓCIO RESPONSÁVEL

5. INVESTIMENTO NA COMUNIDADE

6. PROCESSOS SUSTENTÁVEIS E EFICIENTES

7. GOVERNANCE RESPONSÁVEL E ÉTICA NOS NEGÓCIOS

O NOSSO RELATÓRIO

TABELA GRI

6.1 Estimular a mudança positiva na cadeia de Fornecedores

Principais destaques de 2021



POLÍTICAS:

Política de *Procurement* atualizada

COMPRAS:

1000 Fornecedores (aprox.)

105 milhões de euros em compras (aprox.)

91% de compras a **Fornecedores nacionais**

80% das faturas pagas a menos de 30 dias

2,48 milhões de euros poupados por via do processo de *Procurement*



No Grupo Ageas Portugal, em 2021, contámos com aproximadamente 1000 Fornecedores e prestadores de serviço e totalizámos cerca de 117 milhões de euros em compras. Cerca de 91% das compras (em euros) são realizadas a fornecedores nacionais, dos quais se destacam serviços de IT, consultoria, logística, gestão de instalações, serviços gerais, *marketing* e eventos.

Conscientes do contributo da nossa política de compras para a distribuição de valor económico, impactando direta e indiretamente, centenas de empresas e milhares de trabalhadores, estamos comprometidos em tornar os processos mais eficientes e em integrar critérios e avaliações de Sustentabilidade no âmbito das relações com os nossos Fornecedores.

“A literacia em saúde de uma sociedade está muito relacionada com o nível de escolaridade do país e Portugal tem feito enormes avanços a este nível, mas estamos ainda longe do ideal. Pela sua responsabilidade para com o país e com a sociedade, existe uma obrigação do setor privado, sobretudo das empresas que trabalham direta ou indiretamente em saúde, de contribuir por uma maior e melhor literacia.”

Ivo Diz, Responsável de *Procurement* do Grupo Ageas Portugal





VISÃO GERAL

1. UNIVERSO DO GRUPO AGEAS PORTUGAL

2. CONSTRUÇÃO DE UM CAMINHO SUSTENTÁVEL

3. PREPARAÇÃO DA FORÇA DE TRABALHO PARA O FUTURO

4. NEGÓCIO RESPONSÁVEL

5. INVESTIMENTO NA COMUNIDADE

6. PROCESSOS SUSTENTÁVEIS E EFICIENTES

7. GOVERNANCE RESPONSÁVEL E ÉTICA NOS NEGÓCIOS

O NOSSO RELATÓRIO

TABELA GRI

Em particular, pretendemos amplificar o impacto que temos na Sociedade a curto, médio e longo prazo.

Um desses contributos passa pelo prazo de pagamento aos Fornecedores, como forma de estimular a economia nacional, essencialmente constituído por microempresas e PME's. Deste modo, cumprimos o objetivo de ter pelo menos 80% das faturas pagas a menos de 30 dias, em 2021.

É ainda nosso objetivo privilegiar a contratação de Parceiros que partilhem, em grande medida, das mesmas preocupações de Sustentabilidade.

Desde 2019, temos vindo a implementar um projeto de transformação da área de compras, alicerçado em quatro pilares: Pessoas, Processos, KPI e Sistema. No âmbito deste projeto com o intuito de promover a eficiência e a otimização de custos, definimos como objetivo alcançar 1,61 milhões de euros de

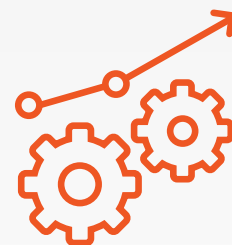
poupanças por via do processo de *Procurement*, tendo-se superado esta meta e concluído o ano com uma poupança de 2,48 milhões de euros.

Já em 2021, estabelecemos uma política e um sistema de compras, que dão resposta a quatro grandes objetivos.

Cientes que, cada vez mais, as organizações são chamadas a gerir e a assumir a responsabilidade pelos seus impactos na economia, no ambiente e nas pessoas, tanto das suas operações diretas como dos impactos associados às suas relações comerciais, estamos comprometidos em promover uma gestão sustentável da cadeia de Fornecedores. Temos como objetivo ir além das práticas atuais de avaliação de risco financeiro e, a partir de 2022, integrar critérios ambientais, sociais e de *governance* nas avaliações realizadas aos nossos Fornecedores.

Temos vindo igualmente a considerar critérios ambientais e sociais nos procedimentos de

OBJETIVOS DA POLÍTICA E SISTEMA DE COMPRAS



Melhorar as eficiências comerciais e operacionais



Assegurar a qualidade dos produtos e serviços prestados pelos nossos Fornecedores

Garantir transparência em todo o processo de compra desde a identificação de Fornecedores a consultar, passando pelo processo de consulta a mercado (*Request For Proposal*) até ao processo de contratualização

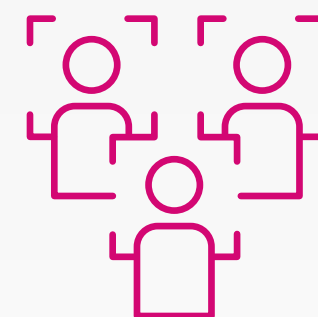
Garantir que os Parceiros que trabalham connosco se regem por padrões de ética, respeitam os normativos nacionais e internacionais e estão alinhados com o código de conduta da nossa Organização



PROJETO DE TRANSFORMAÇÃO DA ÁREA DE COMPRAS:

PESSOAS

Foco em encontrar talentos com experiência na atividade de *Procurement*, orientados para trabalhar de uma forma colaborativa com os nossos Parceiros de negócios (internos e externos)



KPIs

Definição e monitorização de dados que permitam seguir a *performance* da atividade de *Procurement*, assim como a qualidade e risco dos Fornecedores e respetivos contratos



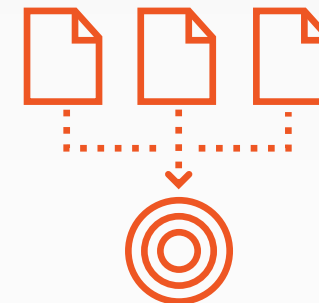
PROCESSOS

Criação de um processo integrado e robusto com os diversos *Stakeholders*, de forma a maximizar as eficiências comerciais e operacionais



SISTEMA

Facilitador/integrador dos restantes pilares, materializando processos robustos e eficientes, permitindo à equipa de *Procurement* focar-se em tarefas de valor acrescentado



aquisição de produtos, serviços e equipamentos – incluindo materiais promocionais, frota automóvel, organização de eventos, gestão e manutenção de edifícios, entre outros. Exemplo disso são o restaurante e cafetaria dos edifícios de Lisboa e do Porto, para os quais nos mudámos já em 2022, cuja responsabilidades estão atribuídas a organizações sociais – Associação Crescer e VilaComVida em Lisboa e no Porto à SAOM - Serviços de Assistência Organizações de Maria. Além de incluirmos prestadores sociais nos nossos processos corporativos, esta é também uma oportunidade para alguns destes parceiros testarem novos modelos de prestação de serviços com empresas.

“A equipa do Grupo Ageas Portugal é muito diversa e muito grande também e portanto é todo um universo que podemos trabalhar e transformar. Pelos valores e cultura de sustentabilidade que tem, tem sido uma relação extraordinária!”

Filipa Pinto Coelho, Presidente da Associação VilacomVida





VISÃO GERAL

1. UNIVERSO DO GRUPO AGEAS PORTUGAL

2. CONSTRUÇÃO DE UM CAMINHO SUSTENTÁVEL

3. PREPARAÇÃO DA FORÇA DE TRABALHO PARA O FUTURO

4. NEGÓCIO RESPONSÁVEL

5. INVESTIMENTO NA COMUNIDADE

6. PROCESSOS SUSTENTÁVEIS E EFICIENTES

7. GOVERNANCE RESPONSÁVEL E ÉTICA NOS NEGÓCIOS

O NOSSO RELATÓRIO

TABELA GRI



Publicação da Política de *Procurement* e implementação de sistema de compras

Em 2021, procedemos à implementação de um sistema de compras para toda a Organização e à publicação da Política de *Procurement* para uniformização e melhoria de processos de compra do Grupo Ageas Portugal.

Para tal, recorreu-se à plataforma Ariba, e estiveram envolvidos os Departamentos *Procurement*, *Compliance*, Legal, Auditoria e Risco.

Como principais resultados sublinha-se: (1) a partilha antecipada das regras de princípios do Grupo Ageas Portugal, nomeadamente, Código Deontológico, política anticorrupção e clausulado *standard*; (2) a agilização e transparência dos processos de compra; (3) todos os processos decorrem através da plataforma referida sem recurso a papel (*paperless*); (4) os contratos digitais promovem a fiabilidade e segurança no processo de formalização contratual; (5) a centralização da base de dados de contratos; e (6) o *audit trail* para todos os processos de compras.



Temos como objetivo ir além das práticas atuais de avaliação de risco financeiro e, a partir de 2022, integrar critérios ambientais, sociais e de *governance* nas avaliações realizadas aos nossos Fornecedores.



O que se segue

- Estratificação e hierarquização dos Fornecedores, garantindo que aqueles que têm um peso maior na nossa política de compras terão também uma exigência maior no cumprimento de critérios de Sustentabilidade (2023);
- Integração de critérios ESG no processo de qualificação e avaliação de fornecedores (2023).



VISÃO GERAL

1. UNIVERSO DO GRUPO AGEAS PORTUGAL

2. CONSTRUÇÃO DE UM CAMINHO SUSTENTÁVEL

3. PREPARAÇÃO DA FORÇA DE TRABALHO PARA O FUTURO

4. NEGÓCIO RESPONSÁVEL

5. INVESTIMENTO NA COMUNIDADE

6. PROCESSOS SUSTENTÁVEIS E EFICIENTES

7. GOVERNANCE RESPONSÁVEL E ÉTICA NOS NEGÓCIOS

O NOSSO RELATÓRIO

TABELA GRI

6.2 Reduzir a pegada ambiental

Principais destaques de 2021



DISTINÇÕES:

Novo edifício de Lisboa recebe **Prémio SIL do Imobiliário**

GESTÃO AMBIENTAL:

100% eletricidade de origem renovável em todos os edifícios

21% da frota composta por veículos híbridos e elétricos

100% das emissões de carbono compensadas

Cientes dos desafios que se colocam atualmente à Humanidade, que levam o Planeta ao limite – como as alterações climáticas, perda da biodiversidade, desflorestação, escassez de recursos e degradação ambiental – estamos comprometidos com o uso eficiente e responsável dos recursos e a redução da nossa pegada ambiental.

Por desenvolvermos atividades enquadradas no setor de serviços, os impactos ambientais diretos das nossas operações estão,

essencialmente, centrados nos consumos de energia, água e IT dos edifícios, frota, viagens em trabalho e consumos de papel, cujas emissões de carbono monitorizamos desde 2018. Monitorizamos ainda o impacto ambiental decorrente das deslocações das nossas pessoas para os escritórios.

CONSTRUÇÃO DE NOVOS EDIFÍCIOS

No âmbito do ► **processo de transformação interno**, temos em curso uma importante fase de transição, com a mudança para dois novos edifícios, um em Lisboa e outro no Porto, que foram pensados e construídos para cumprir

critérios ambientais exigentes e obterem a certificação internacional BREEAM - Building Research Establishment's Environmental Assessment Method.





VISÃO GERAL

1. UNIVERSO DO GRUPO AGEAS PORTUGAL

2. CONSTRUÇÃO DE UM CAMINHO SUSTENTÁVEL

3. PREPARAÇÃO DA FORÇA DE TRABALHO PARA O FUTURO

4. NEGÓCIO RESPONSÁVEL

5. INVESTIMENTO NA COMUNIDADE

6. PROCESSOS SUSTENTÁVEIS E EFICIENTES

7. GOVERNANCE RESPONSÁVEL E ÉTICA NOS NEGÓCIOS

O NOSSO RELATÓRIO

TABELA GRI

Alinhada com a estratégia corporativa e preocupações ao nível da Sustentabilidade, esta certificação impactará positivamente nos consumos que tínhamos, com sete edifícios, assim como noutros aspetos associados à gestão ambiental do edificado.

O edifício Ageas Tejo, em Lisboa, ficou concluído no último trimestre de 2021 e teve como preocupações a eficiência, a minimização de impactos ambientais, a preocupação com o bem-estar de todos os seus utilizadores e o potencial impacto social, tendo alcançado o nível “Excellent” na certificação internacional BREEAM.

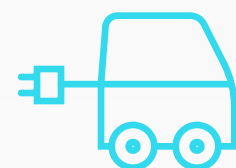
ABORDAGEM À REDUÇÃO DA PEGADA AMBIENTAL

Eficiência dos edifícios



Desmaterialização dos processos (*paperless*)

Mobilidade sustentável



Eventos e materiais sustentáveis

Eliminação de plásticos de utilização única



Formação e sensibilização

O projeto assegurou uma intervenção de baixo impacto com critérios *Smart Building* e Gestão Técnica Centralizada, monitorização de consumos e cálculo de emissões. De entre vários critérios de Sustentabilidade do projeto, destacam-se a energia, a água e os resíduos.

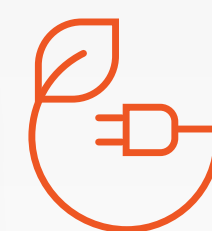
Além da gestão do edifício, comprometemo-nos em eliminar descartáveis de uso único, incentivar a mobilidade sustentável, desmaterializar processos e sensibilizar os Colaboradores. Temos vindo a incrementar mudanças mais ecológicas na realização de eventos e a privilegiar a compra de materiais com menor pegada ambiental.

Novo edifício de Lisboa recebe Prémio SIL do Imobiliário

O edifício Ageas Tejo, em Lisboa do Grupo Ageas Portugal recebeu o Prémio Construção Sustentável e Eficiência Energética, uma das categorias dos Prémios SIL do Imobiliário 2021.

Este reconhecimento vem reforçar o contributo inequívoco que esta construção traz para o desenvolvimento do setor imobiliário, traduzindo os esforços empreendidos pelo Grupo Ageas Portugal em matéria de Sustentabilidade e inclusão. A construção deste edifício conjuga dois fatores fundamentais para o Grupo Ageas Portugal, nomeadamente a gestão mais eficiente dos consumos, com o intuito de reduzir o impacto ambiental da nossa Organização, e a garantia das condições de bem-estar para os nossos Colaboradores. A decisão da atribuição desta distinção foi unânime da parte do grupo de trabalho –

DIMINUIÇÃO DO IMPACTO AMBIENTAL ASSOCIADO AO PROJETO DO EDIFÍCIO AGEAS TEJO – DESTAQUES BREEAM



ENERGIA

25% de melhoria da taxa de emissões de gases com efeito de estufa face à referência nacional para edifícios de escritório

ÁGUA

40% de redução do consumo de água potável para uso sanitário, em comparação com o referencial BREEAM



RESÍDUOS

Mais de 95% dos resíduos de construção e demolição não perigosos gerados pelo projeto foram desviados de aterro, atingindo critérios de nível exemplar

Novo edifício de Lisboa recebe Prémio SIL do Imobiliário.

grupo
ageas.
portugal

Foto © Ricardo Rosado

constituído pela Fundação AIP e pelo Conselho Estratégico do SIL – e vem reconhecer o impacto positivo da escolha do Grupo Ageas

Portugal pela certificação BREEAM na nova casa em Lisboa e do nosso posicionamento relativamente à Sustentabilidade.



VISÃO GERAL

1. UNIVERSO DO GRUPO AGEAS PORTUGAL

2. CONSTRUÇÃO DE UM CAMINHO SUSTENTÁVEL

3. PREPARAÇÃO DA FORÇA DE TRABALHO PARA O FUTURO

4. NEGÓCIO RESPONSÁVEL

5. INVESTIMENTO NA COMUNIDADE

6. PROCESSOS SUSTENTÁVEIS E EFICIENTES





7. GOVERNANCE RESPONSÁVEL E ÉTICA NOS NEGÓCIOS

O NOSSO RELATÓRIO

TABELA GRI



Aspetos diferenciadores do projeto e edifício Ageas Tejo

 ESPAÇOS VERDES	 ENERGIA	 ÁGUA	 RESÍDUOS E MATERIAIS	 MOBILIDADE	 RESTAURANTE E CAFETARIA
<ul style="list-style-type: none">Jardim do Cabeço das Rolas, área natural adjacente com ligação ao patamar do edifícioHorta com compostagem gerida pela Associação Semear e ColaboradoresFloreiras em todos os pisos e jardins para filtrar o ar e contribuir para o bem-estarVegetação autóctone, criando <i>habitats</i> naturais com menor necessidade de irrigaçãoCombate ao efeito ilha de calor e promoção de microclima confortável	<ul style="list-style-type: none">Rede urbana de frio/calor e sistemas de aquecimento, ventilação e ar condicionado com controlo e programaçãoIluminação artificial eficiente (LED)Iluminação natural com controlo de ofuscamentoSombreamento de vãos que reduz carga térmica e consumo energéticoIluminação interior e exterior com programação e sensores de luminosidade/presença	<ul style="list-style-type: none">Certificado AQUA+ ou dispositivos eficientes (ANQIP)Fachadas verdesDeteção de fugasIrrigação subterrânea gota-a-gota com sensores de pluviosidade	<ul style="list-style-type: none">Eliminação de descartáveis de uso únicoContentores de recicláveis e não recicláveisGestão de resíduos de construção e demoliçãoMateriais de alta resistência em áreas de intensa circulaçãoMateriais de origem responsável e menor impacto ambiental (FSC, PEFC, BES6001)Vidros com reduzida transmitância, que reduz a carga térmica e necessidades de refrigeração	<ul style="list-style-type: none">Mobilidade condicionada - escadas, rampas, elevadores e estacionamento dedicadoMobilidade sustentável - lugares para bicicletas, balneários e postos de carregamento elétricoProximidade de transportes públicos (autocarro, comboio e metro)	<ul style="list-style-type: none">Serviço com qualidade, diversidade e inclusão em parceria com organizações sociais de inclusão social – “Associação Crescer” e “VilaComVida”

REDUÇÃO DO IMPACTO AMBIENTAL

Como parte do compromisso de reduzir as suas emissões de carbono, o Grupo Ageas Portugal tem vindo a adotar medidas significativas. Em 2021, foi tomada a decisão de alterar todos os contratos de energia dos edifícios para eletricidade 100% de origem renovável. No que diz respeito à frota temos vindo a incrementá-la com veículos híbridos e elétricos, o que

representou uma evolução de 9% em 2020 para 21% em 2021.

Analisando as emissões de 2021, a frota continua a ocupar a maior fatia do impacto ambiental, por isso está a ser estudada uma proposta para que nos próximos anos seja concretizada a transição para uma frota mais baixa em carbono. Os novos

edifícios já foram preparados para integrar carregamentos de veículos elétricos e híbridos a pensar nessa transição.

Em 2021, no âmbito da Impact24, o Grupo Ageas a nível internacional definiu como objetivo atingir a neutralidade carbónica em todas as suas operações até 2024.

Face a esse objetivo, todas as emissões referentes a 2021 foram compensadas este ano com a aquisição de créditos de carbono.



VISÃO GERAL

1. UNIVERSO DO GRUPO AGEAS PORTUGAL

2. CONSTRUÇÃO DE UM CAMINHO SUSTENTÁVEL

3. PREPARAÇÃO DA FORÇA DE TRABALHO PARA O FUTURO

4. NEGÓCIO RESPONSÁVEL

5. INVESTIMENTO NA COMUNIDADE

6. PROCESSOS SUSTENTÁVEIS E EFICIENTES

7. GOVERNANCE RESPONSÁVEL E ÉTICA NOS NEGÓCIOS

O NOSSO RELATÓRIO

TABELA GRI

Em 2022, tendo em consideração a mudança para os dois novos edifícios, será iniciado um estudo preliminar para apurar o impacto da mudança nos consumos dos edifícios, uma vez que este ano passará a ser considerado o ponto de partida e será necessário definir uma nova meta.

A mudança para novos espaços é acompanhada pela adoção de um regime de trabalho flexível, que antecipamos que terá um contributo significativo para o decréscimo das emissões de carbono nas deslocações casa-trabalho-casa. Neste âmbito, realizámos

Evolução das emissões de gases com efeito de estufa (GEE):

Emissões diretas de GEE (tCO ₂ e) - Âmbito 1	2019	2020	2021
Gás Natural	8	5	6,6
Gasóleo - Consumo estacionário	-	-	0,3
Frota da empresa	834	818	783
Gases refrigerantes	0	0	0
Total de GEE - Âmbito 1	842	822	790

Emissões indiretas de GEE (tCO ₂ e) - Âmbito 2	2019	2020	2021
Eletricidade (market-based)	-	-	0
Eletricidade (location-based)	1 054	534	228

Emissões indiretas de GEE (tCO ₂ e) - Âmbito 3	2019	2020	2021
Papel (Cat. 1)	22	23	43
Equipamento IT (Cat.2)	--	194	305
Frota da empresa (Cat. 3)	418	477	343
Eletricidade (Cat. 3)	295	148	19
Gás Natural (Cat. 3)	1	1	1
Resíduos (Cat. 5)	17	10	3
Deslocações em trabalho (Cat. 6)	712	98	59
Deslocação casa-trabalho e teletrabalho (Cat. 7)	2 011	897	312
Total de GEE - Âmbito 3	3 477	1 848	1 086

Intensidade de emissões de GEE (tCO ₂ e/FTE)	2019	2020	2021
Total	3,4	1,9	1,2

Nota 1: Remete-se para o documento “▲ **Tabela GRI**”, indicadores GRI 305-1/2/3/4, para mais informações sobre cálculo destes indicadores, incluindo as notas metodológicas.

Nota 2: O indicador de intensidade reporta-se ao total de GEE (soma dos Âmbitos 1, 2 e 3) e tem por base o *FTE – Full time employee* (Colaborador a tempo integral).

Nota 3: Os anos de 2020 e 2021 foram anos atípicos decorrente dos impactos da pandemia e da colocação dos nossos Colaboradores em trabalho remoto, com elevado impacto nas emissões de Âmbito 3, Categorias 6 e 7, associadas às deslocações em trabalho e movimentos pendulares dos Colaboradores.

Nota 4: Os dados associados à frota são uma estimativa e foram subestimados para os anos de 2019 e 2020.

em 2021 um inquérito de mobilidade para estudar os movimentos pendulares dos nossos Colaboradores e identificar possíveis incentivos a implementar para uma mobilidade mais sustentável.

Dados de 2021:

790 tCO₂e Âmbito 1 e 2*

-58% emissões GEE Âmbito 1 e 2, face a 2019*

-100% emissões GEE Âmbito 2*, face a 2019

-69% emissões GEE Âmbito 3, face a 2019

(*) Considerando o impacto da compra de eletricidade de origem renovável (dados *market-based*) em 2021 face às emissões *location-based* do ano de base 2019.



Compensámos as emissões de carbono de 2021 através da compra de créditos de carbono.

Adicionalmente, a aposta na digitalização de processos tem conduzido – quer nas nossas operações internas, quer junto dos nossos Parceiros, nomeadamente Agentes – à adoção da assinatura digital, à desmaterialização de processos e à implementação de novas formas de arquivo, de forma a reduzir o consumo de papel.

A redução dos impactos ambientais associados aos eventos – que constituem importantes momentos de envolvimento com os nossos *Stakeholders* – tem sido também uma das nossas linhas de atuação. Para tal, têm sido selecionados brindes mais ecológicos, opções de *catering* com redução de plásticos de utilização única, entre outras medidas.





VISÃO GERAL

1. UNIVERSO DO GRUPO AGEAS PORTUGAL

2. CONSTRUÇÃO DE UM CAMINHO SUSTENTÁVEL

3. PREPARAÇÃO DA FORÇA DE TRABALHO PARA O FUTURO

4. NEGÓCIO RESPONSÁVEL

5. INVESTIMENTO NA COMUNIDADE

6. PROCESSOS SUSTENTÁVEIS E EFICIENTES

7. GOVERNANCE RESPONSÁVEL E ÉTICA NOS NEGÓCIOS

O NOSSO RELATÓRIO

TABELA GRI



Ageas sem Papel

No âmbito do nosso processo interno de transformação, continuámos, este ano, o nosso processo de desmaterialização e implementação das novas formas de arquivo digital.

O “Ageas sem Papel” dá corpo ao pilar da eficiência e Sustentabilidade das novas formas de trabalhar e tem como objetivo eliminar a circulação de papel na Organização e assegurar a limpeza dos armários/ arrecadações dos edifícios antigos, aproveitando a mudança para as novas sedes. Esta medida, cuja implementação se iniciou

no final de 2019, envolveu as 107 áreas da organização e já permitiu que, em 2021, 85% das áreas não produzissem novo arquivo em papel e que 71% do total das áreas não tivessem qualquer arquivo em papel nos seus armários, o que se traduziu em 134 toneladas de papel destruído ou reciclado só este ano. Em 2022 vamos dar continuidade a esta medida, já nos novos edifícios, bem como iniciar um projeto de eliminação de papel em custódia (arquivo) nos prestadores, com a adoção do novo aplicativo de arquivo RedDoc.

Prolongamento da vida útil do equipamento do utilizador final

Em setembro de 2021, decidimos prolongar a vida útil de equipamentos informáticos de todo o Grupo Ageas Portugal. Até então, a prática interna ditava que a sua substituição acontecia a cada quatro anos, mesmo que os equipamentos informáticos estivessem totalmente funcionais.

Apesar dos nossos melhores esforços para distribuir esses computadores a quem deles necessita, verificava-se a existência de

equipamentos encaminhados para destino final e que estavam totalmente funcionais. Considerando o impacto ambiental associado – para além da produção de resíduos, uma grande parte das emissões de carbono dos equipamentos estão associados ao seu fabrico e transporte antes da compra – prolongámos, de momento, o tempo de vida para cinco anos e decidimos substituir apenas equipamentos que já não são funcionais.



O que se segue

- Reavaliação da pegada de carbono para avaliação do impacto da mudança para os novos edifícios e definição de plano de melhorias (2022);
- Projeto de eliminação de papel em custódia (arquivo) nos prestadores (2022);
- Proposta para a descarbonização da frota em análise (2022);
- Proposta de incentivos para que os Colaboradores adotem soluções de mobilidade que permitam diminuir o impacto ambiental das suas deslocações em análise (2022).



VISÃO GERAL

1.
UNIVERSO DO GRUPO
AGEAS PORTUGAL

2.
CONSTRUÇÃO
DE UM CAMINHO
SUSTENTÁVEL

3.
PREPARAÇÃO DA
FORÇA DE TRABALHO
PARA O FUTURO

4.
NEGÓCIO
RESPONSÁVEL

5.
INVESTIMENTO
NA COMUNIDADE

6.
PROCESSOS
SUSTENTÁVEIS
E EFICIENTES

7.
GOVERNANCE
RESPONSÁVEL E ÉTICA
NOS NEGÓCIOS

O NOSSO
RELATÓRIO

TABELA GRI

7. *GOVERNANCE* RESPONSÁVEL E ÉTICA NOS NEGÓCIOS

*Agir a favor de uma cultura
de integridade e transparência,
promotora de confiança*

- 7.1 Viver uma cultura de *Compliance*
- 7.2 Garantir a cibersegurança e a proteção de dados
- 7.3 Comunicar com clareza e transparência



VISÃO GERAL

1. UNIVERSO DO GRUPO AGEAS PORTUGAL

2. CONSTRUÇÃO DE UM CAMINHO SUSTENTÁVEL

3. PREPARAÇÃO DA FORÇA DE TRABALHO PARA O FUTURO

4. NEGÓCIO RESPONSÁVEL

5. INVESTIMENTO NA COMUNIDADE

6. PROCESSOS SUSTENTÁVEIS E EFICIENTES

7. GOVERNANCE RESPONSÁVEL E ÉTICA NOS NEGÓCIOS

O NOSSO RELATÓRIO

TABELA GRI

7.1 Viver uma cultura de *Compliance*



Principais destaques de 2021

FORMAÇÃO:

14 sessões | + 500 participantes em **Política de Tratamento Justo do Cliente**

81% dos colaboradores concluíram a **formação de *e-learning* sobre *Anti-Money Laundering* e Conduta de Mercado**

92% dos Colaboradores realizaram **formação em anticorrupção**

INFORMAÇÃO:

9 infografias elaboradas sobre os principais temas de *Compliance* para os comunicar de forma clara

CULTURA DE COMPLIANCE:

Lançamento do inquérito sobre cultura de *Compliance*

+59% dos Colaboradores responderam

princípios e às regras de ética e profissionais que devem ser observados obrigatoriamente por todos os Colaboradores, membros dos Órgãos Sociais, bem como prestadores de serviços, nos termos dos respetivos contratos.

A prevenção do branqueamento de capitais e do financiamento do terrorismo bem como o combate à corrupção são parte das nossas principais preocupações e prioridades. Enquanto entidade do setor financeiro e com um negócio assente na gestão de risco, condenamos quaisquer atividades relacionadas com crimes financeiros – como a fraude, suborno ou branqueamento de capitais.

Em cumprimento das leis nacionais e internacionais relativamente a estas e outras matérias, definimos, internamente, regras de conduta e ações para identificar, monitorizar e mitigar potenciais riscos, que possam vir a colocar em causa a segurança ou reputação do Grupo Ageas Portugal.

Adicionalmente temos diversos normativos internos e contamos com plataformas operacionais de apoio nas atividades de gestão de risco.





VISÃO GERAL

1. UNIVERSO DO GRUPO AGEAS PORTUGAL

2. CONSTRUÇÃO DE UM CAMINHO SUSTENTÁVEL

3. PREPARAÇÃO DA FORÇA DE TRABALHO PARA O FUTURO

4. NEGÓCIO RESPONSÁVEL

5. INVESTIMENTO NA COMUNIDADE

6. PROCESSOS SUSTENTÁVEIS E EFICIENTES

7. GOVERNANCE RESPONSÁVEL E ÉTICA NOS NEGÓCIOS

O NOSSO RELATÓRIO

TABELA GRI

MEDIDAS PARA PREVENÇÃO E MITIGAÇÃO DE RISCOS DE COMPLIANCE

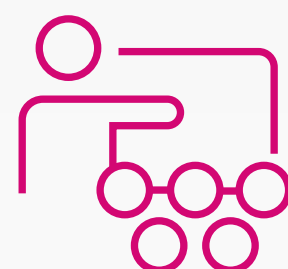
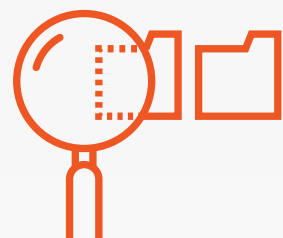


NORMATIVOS INTERNOS

Código Deontológico. Políticas de: *Compliance*; Anticorrupção; Participação de Irregularidades; Prevenção do Branqueamento de Capitais e do Financiamento do Terrorismo; *Outsourcing*; Antifraude; Integridade; Tratamento Justo de Clientes.

PLATAFORMAS OPERACIONAIS DE GESTÃO DE RISCO

Ferramentas de *screening* e informação de gestão.

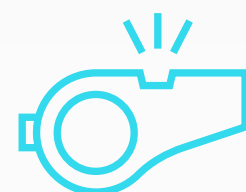


INFORMAÇÃO, SENSIBILIZAÇÃO E FORMAÇÃO

Produção e disponibilização de infografias, manuais e outros conteúdos através das nossas redes internas de comunicação. Realização de ações de formação obrigatória, através da *Business Academy*.

COMUNICAÇÃO ABERTA

Apoio da equipa de *Compliance* às diferentes equipas do Grupo Ageas Portugal.



COMUNICAÇÃO DE IRREGULARIDADES

Através dos canais internos e externos disponibilizados para o efeito.

Em 2021:

92% dos Colaboradores realizaram formação em anticorrupção

100% dos Colaboradores receberam comunicação sobre as Políticas de Anticorrupção

Incidentes confirmados de corrupção

	2019	2020	2021
N.º total de incidentes confirmados de corrupção	0	0	0

Os nossos normativos internos são destinados a Colaboradores, mas também podem ser aplicáveis a *Stakeholders* críticos, nomeadamente a prestadores de serviços, nos termos dos respetivos contratos. Por exemplo, nos contratos realizados com os nossos Parceiros de negócio, está estabelecida uma cláusula anticorrupção obrigatória, que reflete as melhores práticas internacionais nesta matéria.

Porque o envolvimento e capacitação das nossas pessoas é essencial para se viver uma cultura de *Compliance*, apostamos numa estratégia de comunicação interna de maior proximidade.

De referir que em 2021 não foram recebidas denúncias nem identificados incidentes confirmados de corrupção no Grupo Ageas Portugal.



Nova formação de *Compliance* disponível

Em 2021 disponibilizámos internamente uma nova formação em *Compliance*, relacionada com temas de conduta e prevenção do branqueamento de capitais.

Esta formação consistiu em vários módulos curtos disponibilizados nas plataformas digitais da Organização. Permitiu aos participantes aprofundar os seus conhecimentos nestas temáticas, contribuindo para que atuem em conformidade com as regras e, deste modo, para o reforço da nossa cultura de *Compliance*.

Formação sobre tratamento justo dos Clientes

A equipa de *Compliance* desenvolveu e promoveu 14 sessões de formação sobre a Política de Tratamento Justo do Cliente, nas quais participaram mais de 500 Colaboradores que contactam diretamente com Clientes.

A formação decorreu na *Business Academy*, em modelo híbrido, tendo-se obtido um *feedback* muito positivo por parte dos participantes.



VISÃO GERAL

- 1. UNIVERSO DO GRUPO AGEAS PORTUGAL
- 2. CONSTRUÇÃO DE UM CAMINHO SUSTENTÁVEL
- 3. PREPARAÇÃO DA FORÇA DE TRABALHO PARA O FUTURO
- 4. NEGÓCIO RESPONSÁVEL
- 5. INVESTIMENTO NA COMUNIDADE
- 6. PROCESSOS SUSTENTÁVEIS E EFICIENTES
- 7. GOVERNANCE RESPONSÁVEL E ÉTICA NOS NEGÓCIOS

O NOSSO RELATÓRIO

TABELA GRI



Lançado inquérito interno sobre cultura de *Compliance*

Em setembro de 2021 lançámos um inquérito com o objetivo de medir a perceção das nossas pessoas sobre a cultura de *Compliance*. Alcançámos uma taxa de resposta de 59%, tendo-se obtido resultados globalmente bons - média de 3,99 (escala de 1 a 5) do quanto os Colaboradores sentem que vivem uma cultura de *Compliance* no Grupo Ageas Portugal. As perguntas que obtiveram a melhor classificação foram: “Sentes-te incentivado a ser *compliant* nas tuas atividades do dia a dia?” e “Entendes como cumprir as tuas responsabilidades com integridade, incluindo as tuas obrigações de *compliance*”, o que reflete o trabalho interno que tem vindo a ser realizado e a cultura da Organização. O inquérito permitiu igualmente identificar áreas de melhoria, tais como: a necessidade de mais comunicação sobre *Compliance*, com uma linguagem clara e com exemplos práticos e visuais; as formações serem mais adaptadas, simples e de curta duração.

“É um motivo de grande orgulho a taxa de participação e constatar os resultados bastante positivos, o que permitiu identificar as áreas em que o sentimento dos Colaboradores se revelou mais confiante e aquelas em que entendem ser necessários desenvolvimentos. Aprovámos assim um plano de ação com iniciativas de comunicação e de formação direcionadas, e um reforço do Programa de Ética e queremos continuar a sentir a confiança e a participação dos Colaboradores no robustecimento da Cultura Ética e de Compliance do Grupo.”



João Mouta, Responsável de *Compliance* do Grupo Ageas Portugal

O que se segue

- Projeto de reforço do programa de ética, incluindo a revisão do Código Deontológico, com a participação dos Colaboradores e do canal interno de denúncias (2022/2023);
- Revisão do Programa de Anticorrupção (2022/2023);
- Elaboração de um *white paper* com diretrizes de boas práticas para o tratamento de Clientes vulneráveis (2022/2023).



VISÃO GERAL

1. UNIVERSO DO GRUPO AGEAS PORTUGAL

2. CONSTRUÇÃO DE UM CAMINHO SUSTENTÁVEL

3. PREPARAÇÃO DA FORÇA DE TRABALHO PARA O FUTURO

4. NEGÓCIO RESPONSÁVEL

5. INVESTIMENTO NA COMUNIDADE

6. PROCESSOS SUSTENTÁVEIS E EFICIENTES

7. GOVERNANCE RESPONSÁVEL E ÉTICA NOS NEGÓCIOS

O NOSSO RELATÓRIO

TABELA GRI

7.2 Garantir a cibersegurança e a proteção de dados

Principais destaques de 2021



CAPACIDADE DE RESPOSTA:

Reforço e reestruturação da **equipa**

Renovação das **certificações** internacionais **OneTrust**

Simulacro de evento disruptivo de **cibersegurança**

INFORMAÇÃO, SENSIBILIZAÇÃO E FORMAÇÃO:

Lançamento dos **security games**

54 artigos **Super Security**

Reforço de literacia digital e cibersegurança para Clientes através dos *sites* das empresas do Grupo Ageas Portugal

A crescente dependência dos sistemas digitais, inerente à adoção massiva do teletrabalho e decorrente do posicionamento estratégico das organizações face às tendências de negócio do futuro, traduziu-se no crescimento

⁵ Fonte: “Global Risks Report 2022”, Fórum Económico Mundial

exponencial de ciberataques nos últimos dois anos: os ataques de *malware* e *ransomware* tiveram um aumento de 358% e 435%⁵, respetivamente.

Dada esta situação, é imprescindível estarmos conscientes das ameaças cibernéticas que nos rodeiam, saber como identificá-las, proteger, e atuar quando as mesmas se materializam.

Para garantir a utilização segura dos nossos serviços e sistemas e proteger a informação dos nossos Colaboradores, Clientes e Parceiros, instituímos diversos mecanismos de controlo tecnológicos e processuais, conforme os requisitos legais aplicáveis e boas práticas da indústria.

É nossa preocupação ir além do cumprimento da legislação, pelo que promovemos internamente a gestão regular de risco de segurança da informação. A Equipa de Segurança da Informação desenvolve avaliações de maturidade de Fornecedores, acompanha novos projetos e iniciativas de negócio, agindo como suporte ao negócio e conselheiro para tomadas de decisão estratégicas, assegurando a adoção de boas práticas de segurança na cultura da Organização.

Uma vez que os nossos Colaboradores constituem uma das principais linhas de defesa da nossa Organização, encaramos igualmente a sua informação, sensibilização e formação como fatores críticos de sucesso. Para o efeito, disponibilizamos cursos obrigatórios na *Business Academy* e usamos vários canais de



“A cibersegurança deve ser o foco das estratégias de sustentabilidade como prática de Governance responsável, pois as ameaças cibernéticas representam potenciais impactos financeiros e reputacionais, afetando a sustentabilidade das organizações. O número de ciber-ataques tem aumentado exponencialmente, alguns por desconhecimento dos colaboradores. É imperativo investir em campanhas de sensibilização, para mitigar estes ataques e minimizar o risco cibernético.”

Ricardo Evangelista, Responsável de Segurança de Informação do Grupo Ageas Portugal



VISÃO GERAL

1. UNIVERSO DO GRUPO AGEAS PORTUGAL

2. CONSTRUÇÃO DE UM CAMINHO SUSTENTÁVEL

3. PREPARAÇÃO DA FORÇA DE TRABALHO PARA O FUTURO

4. NEGÓCIO RESPONSÁVEL

5. INVESTIMENTO NA COMUNIDADE

6. PROCESSOS SUSTENTÁVEIS E EFICIENTES

7. GOVERNANCE RESPONSÁVEL E ÉTICA NOS NEGÓCIOS

O NOSSO RELATÓRIO

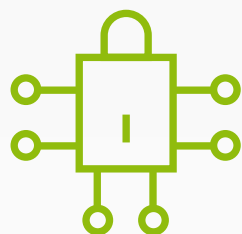
TABELA GRI

comunicação internos para manter informados os nossos Colaboradores relativamente a esta temática.

Além dos controlos e processos implementados, acreditamos que é fundamental aprender e melhorar a compreensão e abordagem à proteção e segurança de dados, e apoiar

os nossos Clientes, Parceiros e Sociedade neste âmbito. Desta forma, disponibilizamos conteúdos para sensibilização de segurança nos nossos *sites* institucionais, para que os nossos Clientes saibam lidar com as ameaças de cibersegurança no seu dia a dia e participamos em eventos externos para partilha de informação neste âmbito.

ABORDAGEM À CIBERSEGURANÇA E PROTEÇÃO DE DADOS

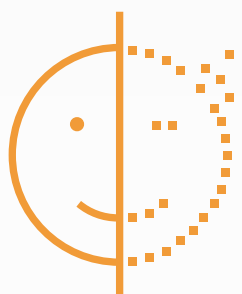


MECANISMOS DE CONTROLO TECNOLÓGICOS

Ex.: controlos de perímetros, controlos de acessos, monitorização contínua, desenvolvimento de código seguro.

MECANISMOS PROCESSUAIS

Processos e procedimentos de auditoria e gestão regular de risco de segurança de informação. Estabelecimento de normativos internos, por ex.: Política de Segurança da Informação; Política de Uso Aceitável de Ativos de Informação; Política de Proteção de Dados Pessoais; Regulamento de Gestão de Incidentes de Segurança; Regulamento de Gestão de Acessos a Sistemas de Informação.

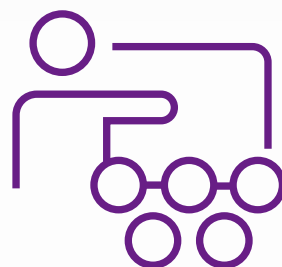


APOIO À TRANSFORMAÇÃO DIGITAL DAS ENTIDADES DO GRUPO AGEAS PORTUGAL

Envolvimento na análise de novos projetos e soluções digitais que têm influência nos direitos e liberdades fundamentais das pessoas em causa, nomeadamente na área da proteção de dados pessoais.

INFORMAÇÃO, SENSIBILIZAÇÃO E FORMAÇÃO INTERNA

Formação obrigatória na *Business Academy*. Desenvolvimento e disponibilização de conteúdos e iniciativas para informação, sensibilização e envolvimento dos Colaboradores – ex. artigos *Super Security*, *Security Games*.



INFORMAÇÃO E SENSIBILIZAÇÃO EXTERNA

Desenvolvimento e disponibilização de conteúdos sobre cibersegurança para Clientes. Participação pública como oradores em eventos (nacionais e internacionais) para sensibilização sobre as temáticas da proteção de dados, segurança da informação e cibersegurança.

Reforço e reestruturação da equipa

O *Data Protection Office* (DPO) reforçou a sua equipa com uma nova contratação, resultando num maior equilíbrio da respetiva estrutura e divisão da equipa em duas áreas complementares: (1) uma responsável por pareceres jurídicos, análises DPIA - *Data Protection Impact Assessments*, e políticas de regulamentação interna; (2) e a outra responsável por auditorias de conformidade com o Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados (RGPD) e demais regulamentação aplicável à privacidade e proteção de dados pessoais de todas as organizações do Grupo Ageas Portugal. Com uma melhor distribuição de recursos,

esta divisão tornou possível a obtenção de resultados excecionais:

- As empresas do Grupo Ageas Portugal foram avaliadas em relação às auditorias de conformidade;
- Os objetivos da equipa para os níveis de serviço foram na sua maioria ultrapassados em termos de pareceres e DPIA. O número de pedidos foi também significativamente reduzido.

Esta estruturação da equipa, através da especialização e complementaridade, permitiu uma maior eficiência na realização das atividades e, como resultado, permitiu a eliminação de despesas consideráveis na área da proteção de dados pessoais.

Aprende a navegar na Internet com Segurança comigo!



Super Security – personagem criado no âmbito do programa de formação interna em Segurança de Informação.



VISÃO GERAL

1. UNIVERSO DO GRUPO AGEAS PORTUGAL

2. CONSTRUÇÃO DE UM CAMINHO SUSTENTÁVEL

3. PREPARAÇÃO DA FORÇA DE TRABALHO PARA O FUTURO

4. NEGÓCIO RESPONSÁVEL

5. INVESTIMENTO NA COMUNIDADE

6. PROCESSOS SUSTENTÁVEIS E EFICIENTES

7. GOVERNANCE RESPONSÁVEL E ÉTICA NOS NEGÓCIOS

O NOSSO RELATÓRIO

TABELA GRI

Renovação das certificações internacionais OneTrust

Por forma a distinguir-se como uma equipa especializada e com as competências necessárias, o DPO utiliza diariamente a ferramenta OneTrust para registar, acompanhar, analisar e responder a todos os

pedidos internos. Em 2021, toda a equipa renovou a sua certificação *online*, recordando conceitos e atualizando os seus conhecimentos perante novas funcionalidades.

Trabalhamos diariamente, para aprender e melhorar a compreensão e abordagem à proteção e segurança de dados, indo ao encontro da confiança depositada no Grupo Ageas Portugal, por parte de Colaboradores, Clientes e Parceiros.

Lançamento dos *Security Games*

A consciencialização assume um papel extremamente importante na preparação interna para prevenir ataques à segurança da informação no Grupo Ageas Portugal. Para potenciar os Superpoderes de proteção de informação, a personificação da Segurança de Informação – o *Super Security* – criou os *Security Games*. São várias aventuras que nos



fazem compreender, aprender a prevenir e gerir as ameaças da cibersegurança interna e que aborda temas como o *malware*, *phishing* e sistema de classificação de informação, sendo esta formação de frequência obrigatória para todos os Colaboradores.

Realização de simulacro de resposta a evento disruptivo de cibersegurança

Entre dezembro de 2020 e fevereiro de 2021, realizámos um exercício de resposta a um evento disruptivo de cibersegurança de forma a capacitar as nossas equipas. Diversas equipas da Organização participaram no simulacro de ataques de *Distributed denial-of-service* (DDoS) e *ransomware*, requerendo a intervenção dos membros táticos e operacionais através da simulação uma situação de crise. Este exercício teve a participação de 20 elementos, entre participantes, facilitadores, interlocutores e observadores no exercício, tendo sido introduzidos desafios (*injects*) relacionados com a deteção, identificação, contenção, resolução de incidentes e comunicação interna.

Com a conclusão do exercício foi elaborado um plano de ação, por forma a dotar o Grupo Ageas Portugal de uma maior resiliência para este tipo de eventos.



Reforço de literacia digital e cibersegurança para Clientes

Como forma de capacitar os nossos Clientes com as ferramentas necessárias para lidar com as ameaças de cibersegurança, em maio de 2021, foi criada uma área específica nos diversos *sites* do Grupo Ageas Portugal como a Ageas, Seguro Directo, Médis e Ocidental. A partilha de informação aborda temas como: (1) como criar e gerir *passwords*; (2) como lidar com *e-mails* de *phishing*; (3) recomendações para acesso seguro ao *site*; e (4) segurança de aplicações em dispositivos móveis.



O que se segue

- Disponibilizar formação em proteção de dados pessoais a todos os Mediadores (2022);
- Disponibilizar formação em dados pessoais a todos os Colaboradores das marcas além seguros (2022).



VISÃO GERAL

1. UNIVERSO DO GRUPO AGEAS PORTUGAL

2. CONSTRUÇÃO DE UM CAMINHO SUSTENTÁVEL

3. PREPARAÇÃO DA FORÇA DE TRABALHO PARA O FUTURO

4. NEGÓCIO RESPONSÁVEL

5. INVESTIMENTO NA COMUNIDADE

6. PROCESSOS SUSTENTÁVEIS E EFICIENTES

7. GOVERNANCE RESPONSÁVEL E ÉTICA NOS NEGÓCIOS

O NOSSO RELATÓRIO

TABELA GRI

7.3 Comunicar com clareza e transparência



Principais destaques de 2021

TREINAR:

Lançado o **1.º módulo** do curso ***e-learning* Vozclara**

APOIAR:

Lançada a **Comunidade Cliente** no **Yammer**:

• **+1300 membros**

• Revisão dos textos das cartas de sinistros e de cartas relacionadas com a gestão das apólices

MEDIR:

3 ações de **auditoria**

Resultados sempre **acima de 4,5** (de 1 a 5)

Queremos simplificar ao máximo o mundo dos seguros, através de comunicações claras e mais próximas dos Clientes – apoiando-os na compreensão dos produtos e numa tomada de decisão mais consciente, informada e adequada às suas necessidades.

A literacia financeira tem sido um grande desafio para o setor financeiro em Portugal, onde se inserem os seguros, e é um tema pelo qual sentimos uma grande responsabilidade. Este desafio contribui para combater a dificuldade dos Clientes em compreender os produtos financeiros, mas não é o único. Queremos quebrar o estigma do setor conhecido pelas “letras pequeninas”.

Desenhámos e implementámos, desde 2017, o Programa Vozclara, que tem sido uma ferramenta poderosa na simplificação e clareza na comunicação com os Clientes e a nível interno. Este programa é parte da estratégia de transparência no âmbito da abordagem “Cliente” na ► **Impact24**, ao nível da inovação e transparência no desenho e venda de produtos.

O Programa Vozclara procura melhorar a forma como comunicamos, através da simplificação da escrita em nome da clareza e proximidade. Este programa é construído sobre quatro pilares – o Treinar, o Apoiar, o Medir e o Distinguir, que pretendem tornar a voz de cada marca do Grupo Ageas Portugal numa cultura e identidade de comunicação.

Queremos simplificar ao máximo o mundo dos seguros, através de comunicações claras e mais próximas dos Clientes.



Comunicar com clareza e transparência tem vários benefícios, alguns com impactos imediatos e outros muito subordinados ao planeamento próprio das iniciativas de transformação onde investimos em melhorar a nossa comunicação escrita.

Em 2021 demos continuidade ao programa Vozclara através da dinamização de diversas

atividades, nos pilares da formação (Treinar), suporte (Apoiar) e da medição (Medir). No caso do pilar “Medir”, aumentou-se a abrangência das ações de auditoria, através de três ações contemplando: Gestão de Reclamações; Sinistros Auto; Sinistros Multirriscos Habitação; Sinistros Acidentes Pessoais, com resultados de satisfação sempre acima de 4,5 (escala de 1 a 5).



VISÃO GERAL

1. UNIVERSO DO GRUPO AGEAS PORTUGAL

2. CONSTRUÇÃO DE UM CAMINHO SUSTENTÁVEL

3. PREPARAÇÃO DA FORÇA DE TRABALHO PARA O FUTURO

4. NEGÓCIO RESPONSÁVEL

5. INVESTIMENTO NA COMUNIDADE

6. PROCESSOS SUSTENTÁVEIS E EFICIENTES

7. GOVERNANCE RESPONSÁVEL E ÉTICA NOS NEGÓCIOS

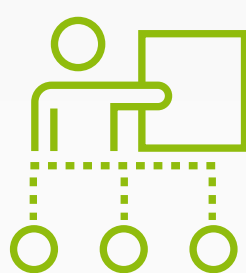
O NOSSO RELATÓRIO

TABELA GRI

PROGRAMA VOZCLARA



> PILARES



TREINAR

Através de formação, *workshops* específicos, entre outras ações, sobre técnicas e ferramentas da simplicidade e da clareza na forma de comunicar

APOIAR

Através de ferramentas como os materiais de comunicação e manuais da Voz, e ainda a revisão das comunicações escritas com Clientes



MEDIR

Medir o uso da Voz, por forma a ir avaliando a evolução do uso e a adequação ao tom da Voz

DISTINGUIR

Para diferenciar e premiar os melhores desempenhos



> BENEFÍCIOS



CLIENTES

- Melhoria da compreensão sobre os produtos (garantias, coberturas e exclusões de contratos)
- Tomada de decisão mais consciente, informada e direcionada às suas necessidades
- Menor dispêndio de tempo e interações para esclarecimento de dúvidas e resolução de ocorrências
- Maior confiança e satisfação



GRUPO AGEAS PORTUGAL

- Oportunidades de *up-selling* e *cross-selling*
- Maior retenção e fidelização dos Clientes, gerando uma maior probabilidade de recomendações
- Redução de contactos nas linhas de apoio ao Cliente
- Menor número de erros e repetição de tarefas
- Impacto positivo na motivação dos Colaboradores

Incrementar a formação da Voz

Em 2021 e com o objetivo de incrementar a formação da Voz, lançámos o 1.º módulo do curso *e-learning* na *Business Academy*. O curso Vozclara passou a integrar a listagem de formações recomendadas nos processos de integração de novos Colaboradores no Grupo Ageas Portugal. Também reforçámos a formação às áreas e equipas consideradas como prioritárias na comunicação com o Cliente, das áreas de Sinistros, Automóvel, Legal e Reembolsos.



Reforço do pilar “Apoiar”

Em 2021 colaborámos na revisão e implementação das cartas de sinistros e dinamizámos *workshops* de reescrita com equipa de peritos exclusivos de sinistros Multiriscos Habitação (MRH). Foi ainda criada a Comunidade Cliente na rede social interna Yammer, que conta com mais de 1300 membros. Este canal é alimentado com publicações e interações relacionadas com Experiência de Cliente, em que o tema da comunicação alinhada com a Vozclara é predominante.



O que se segue

- Dinamização do pilar “Distinguir” – Ações no Yammer “Reescreve ao Tom da Voz” e Rúbrica “Dicas da Voz” (2022);
- Desenvolvimento de cinco novos módulos do curso *e-learning* até 2023;
- Promoção de uma “Cultura Cliente” – *Customer Centricity Program* – dinamizada pela equipa de Pessoas & Organização (2023).



VISÃO GERAL

1.
UNIVERSO DO GRUPO
AGEAS PORTUGAL

2.
CONSTRUÇÃO
DE UM CAMINHO
SUSTENTÁVEL

3.
PREPARAÇÃO DA
FORÇA DE TRABALHO
PARA O FUTURO

4.
NEGÓCIO
RESPONSÁVEL

5.
INVESTIMENTO
NA COMUNIDADE

6.
PROCESSOS
SUSTENTÁVEIS
E EFICIENTES

7.
GOVERNANCE
RESPONSÁVEL E ÉTICA
NOS NEGÓCIOS

O NOSSO
RELATÓRIO

TABELA GRI

O NOSSO RELATÓRIO

Sobre este relatório
Tabela de correspondências
Relatório independente - garantia de fiabilidade



VISÃO GERAL

1. UNIVERSO DO GRUPO AGEAS PORTUGAL

2. CONSTRUÇÃO DE UM CAMINHO SUSTENTÁVEL

3. PREPARAÇÃO DA FORÇA DE TRABALHO PARA O FUTURO

4. NEGÓCIO RESPONSÁVEL

5. INVESTIMENTO NA COMUNIDADE

6. PROCESSOS SUSTENTÁVEIS E EFICIENTES

7. GOVERNANCE RESPONSÁVEL E ÉTICA NOS NEGÓCIOS

O NOSSO RELATÓRIO

TABELA GRI

Sobre este relatório

O Grupo Ageas Portugal publica o seu segundo Relatório de Sustentabilidade, referente a 2021, dando continuidade à nossa política de transparência no relato de informação não financeira.

O relatório foi preparado em conformidade com as Normas da Global Reporting Initiative (GRI) versão 2021. Na sua redação, nomeadamente no relato dos indicadores GRI, foram consideradas apenas as marcas seguradoras (ver tabela e indicador GRI 2-2). O relatório contempla ainda iniciativas, projetos e programas desenvolvidos pelas marcas além seguros e Fundação Ageas.

APRESENTAÇÃO DE INFORMAÇÃO:

Semelhante ao relatório anterior, ao longo do documento, utilizámos maiúsculas para referenciar os nossos principais *Stakeholders* – Colaborador, Cliente, Parceiro, Acionista e Sociedade.

No que concerne à utilização de linguagem inclusiva, devido à extensão dos conteúdos publicados, optámos por prescindir das referências diretas de desagregação por género. Houve, contudo, o cuidado em neutralizar a linguagem, sempre que nos foi possível, através da utilização do nome coletivo, sobrecomuns, substantivos comuns e termos abstratos. Conforme espelhado no Cap. 5.4, estamos comprometidos com a promoção da igualdade de género e procuramos a melhoria constante nesta temática.

Este Relatório de Sustentabilidade é interativo. Para uma melhor experiência de consulta e leitura, poderá utilizar a barra de navegação localizada à esquerda de cada página, assim como as hiperligações internas (▶). Para informações adicionais, consulte as hiperligações disponíveis para os *sítes* externos (▲).

O Relatório de Sustentabilidade 2021 encontra-se disponível em formato digital, podendo ser consultado no ▲ [site](#) do Grupo Ageas Portugal, em português e inglês.

CICLO DE PUBLICAÇÃO E PERÍODO COBERTO PELO RELATÓRIO:

A informação reportada neste relatório refere-se ao período entre 1 de janeiro de 2021 a 31 de dezembro de 2021. O relatório tem uma periodicidade anual.

DATA DE PUBLICAÇÃO:

Dezembro de 2022.

MARCAS E EMPRESAS DO GRUPO AGEAS PORTUGAL APRESENTADAS NO RELATÓRIO:

Marcas*	Denominação completa da entidade
MARCAS SEGURADORAS	
Ageas Seguros	Ageas Portugal - Companhia de Seguros S.A. Ageas Portugal - Companhia de Seguros de Vida S.A.
Ageas Pensões	Ageas Sociedade Gestora Fundos Pensões, S.A.
Médís	Médís Companhia Portuguesa de Seguros de Saúde, S.A.
Ocidental	Ocidental Companhia Portuguesa de Seguros, S.A. Ocidental Companhia Portuguesa de Seguros de Vida, S.A.
Seguro Direto	Ageas Portugal - Companhia de Seguros S.A.
MARCAS ALÉM SEGUROS (<i>BEYOND INSURANCE</i>)	
Ageas Repara	Go Karsag, Unipessoal Lda.
Clínicas Médís	GO DNL, S.A.
Go Far	Go Far Insurance - Soluções e Serviços para Proteção da Saúde, Mediação de Seguros, S.A.
Kleya	KPL - Kleya Premium Living, Unipessoal Lda.
Mundo Ageas	Mundo Ageas Serviços, Unipessoal, Lda.

* Denominação utilizada no presente relatório

VERIFICAÇÃO DA INFORMAÇÃO:

A informação constante do relatório foi alvo de uma verificação externa, conduzida pela PricewaterhouseCoopers & Associados - Sociedade de Revisores Oficiais de Contas, Lda (PwC SROC), que elaborou um relatório independente, de garantia limitada de fiabilidade, que pode ser consultado em anexo.

AGRADECIMENTOS:

Gostaríamos de deixar uma palavra especial de agradecimento a todos os Colaboradores que contribuíram com conteúdos, indicadores, revisão e coerência para a elaboração desde relatório de Sustentabilidade, que é resultado de um esforço conjunto e partilhado de muitas pessoas.

OPINIÃO E CONTACTOS:

Valorizamos a opinião e contributos de todos os nossos *Stakeholders*. Para qualquer esclarecimento, sugestão ou ideia, no âmbito da Sustentabilidade, contacte-nos através de: Área de Sustentabilidade | DEIS - Direção de Estratégia, Inovação e Sustentabilidade
Email: sustentabilidade@ageas.pt



VISÃO GERAL

1. UNIVERSO DO GRUPO AGEAS PORTUGAL

2. CONSTRUÇÃO DE UM CAMINHO SUSTENTÁVEL

3. PREPARAÇÃO DA FORÇA DE TRABALHO PARA O FUTURO

4. NEGÓCIO RESPONSÁVEL

5. INVESTIMENTO NA COMUNIDADE

6. PROCESSOS SUSTENTÁVEIS E EFICIENTES

7. GOVERNANCE RESPONSÁVEL E ÉTICA NOS NEGÓCIOS

O NOSSO RELATÓRIO

TABELA GRI

Tabela de correspondências

Tópicos materiais do Grupo Ageas Portugal	Princípios do UN Global Compact	Normas GRI	Indicadores GRI	Capítulo/subcapítulo do relatório
Futuro do trabalho	1, 2, 6	GRI 2: Conteúdos gerais	2-7/8	Cap. 3.1
		GRI 401: Emprego	401-1/2/3	Cap. 3.2
		GRI 403: Saúde e Segurança no Trabalho	403-1/2/3/4/5/6/7/9/10	Cap. 3.3
		GRI 404: Capacitação e Educação	404-1/2/3	Cap. 3.4
		GRI 405: Diversidade e Igualdade de Oportunidades	405-1/2	Cap. 3.5
		GRI 406: Discriminação	406-1	Tabela GRI
Produtos e serviços que respondem a desafios sociais e ambientais	7, 8, 9			Cap. 4.1 Cap. 4.2 Cap. 4.3
Investimento responsável	1, 2, 4, 5, 7, 8, 9, 10	GRI 408: Trabalho Infantil GRI 409: Trabalho Forçado ou Análogo ao Escravo	408-1 409-1	Cap. 4.4
Investimento na comunidade	1, 6, 7, 8, 9	GRI 413: Comunidades Locais	413-1	Cap. 5.1 Cap. 5.2 Tabela GRI
Processos sustentáveis e eficientes	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10	GRI 2: Conteúdos gerais	2-6	Cap. 6.1 Cap. 6.2 Tabela GRI
		GRI 204: Práticas de compras/abastecimento	204-1	
		GRI 301: Materiais	301-1	
		GRI 302: Energia	302-1	
		GRI 305: Emissões	305-1/2/3/4	
		GRI 408: Trabalho Infantil	408-1	
Governance responsável e ética nos negócios	10	GRI 409: Trabalho Forçado ou Análogo ao Escravo	409-1	Cap. 2.1 Cap. 2.4 Cap. 7.1 Cap. 7.2 Cap. 7.3 Tabela GRI
		GRI 2: Conteúdos gerais	2-25/26/28/29	
		GRI 201: Desempenho Económico	201-1/2	
		GRI 205: Combate à corrupção	205-1/2/3	
		GRI 206: Concorrência desleal	206-1	
		GRI 415: Políticas públicas	415-1	
		GRI 417: Marketing e rotulagem	417-1/2/3	

Nota: Às normas e indicadores indicados, acrescem: a Norma GRI 3: Tópicos materiais, transversalmente aplicável; indicadores da Norma GRI 2: Conteúdos gerais de relato obrigatório; e outros indicadores que visam dar evidência do apoio do Grupo Ageas Portugal aos Princípios do UN Global Compact mas que não estão diretamente relacionados com os seus tópicos materiais (ex. GRI 402: Relações de trabalho).



VISÃO GERAL

1.
UNIVERSO DO GRUPO
AGEAS PORTUGAL

2.
CONSTRUÇÃO
DE UM CAMINHO
SUSTENTÁVEL

3.
PREPARAÇÃO DA
FORÇA DE TRABALHO
PARA O FUTURO

4.
NEGÓCIO
RESPONSÁVEL

5.
INVESTIMENTO
NA COMUNIDADE

6.
PROCESSOS
SUSTENTÁVEIS
E EFICIENTES

7.
GOVERNANCE
RESPONSÁVEL E ÉTICA
NOS NEGÓCIOS

O NOSSO
RELATÓRIO

TABELA GRI

Relatório independente – garantia de fiabilidade



Relatório Independente de Garantia Limitada de Fiabilidade

Exmo. Conselho de Administração

Introdução

Fomos contratados pela Administração da Ageas Portugal – Holdings, Sgps, S.A. (“Ageas”) para a realização de um trabalho de garantia limitada de fiabilidade sobre os indicadores identificados abaixo na secção “Responsabilidades do auditor”, que integram a informação de sustentabilidade, incluída no Relatório de Sustentabilidade 2021, relativo ao ano findo em 31 de dezembro de 2021, preparado pela Ageas para efeitos de divulgação do seu desempenho anual em matéria de sustentabilidade.

Responsabilidades do Conselho de Administração

É da responsabilidade do Conselho de Administração a preparação dos indicadores identificados abaixo na secção “Responsabilidades do auditor”, incluídos no Relatório de Sustentabilidade 2021, de acordo com as diretrizes para reporte de Sustentabilidade “Global Reporting Initiative”, versão GRI Standards e com as instruções e critérios divulgados no Relatório de Sustentabilidade 2021, bem como a manutenção de um sistema de controlo interno apropriado, que permita uma adequada preparação da informação mencionada.

Responsabilidades do auditor

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.

O nosso trabalho foi efetuado de acordo com a Norma Internacional sobre Trabalhos de Garantia de Fiabilidade que Não Sejam Auditorias ou Revisões de Informação Financeira Histórica, (ISAE) 3000 (Revista), emitida pelo *International Auditing and Assurance Standards Board* da *International Federation of Accountants* e cumprimos as demais normas e orientações técnicas da Ordem dos Revisores Oficiais de Contas (OROC), as quais exigem que o nosso trabalho seja planeado e executado com o objetivo de obter garantia limitada de fiabilidade sobre se os indicadores GRI Standards, incluídos no Relatório de Sustentabilidade 2021, estão isentos de distorções materialmente relevantes.

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 Ageas aplicou, na informação de sustentabilidade incluída no Relatório de Sustentabilidade 2021, as diretrizes GRI Standards.

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;

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 NIPC 506 628 752, Capital Social Euros 314.000

Inscrita na lista das Sociedades de Revisores Oficiais de Contas sob o nº 183 e na CMVM sob o nº 20161485

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

- (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;
- (v) Executar, numa base de amostragem, alguns procedimentos de substanciação da informação, através de obtenção de evidência sobre informação reportada;
- (vi) Validar o alinhamento dos indicadores quantitativos de desempenho não financeiro reportados no Relatório de Sustentabilidade 2021 de acordo com os requisitos das Diretrizes GRI Standards;
- (vii) Comparar os dados financeiros e económicos incluídos na informação de sustentabilidade com os auditados pelo auditor financeiro externo, no âmbito da revisão legal das demonstrações financeiras da Ageas do exercício findo em 31 de dezembro de 2021.

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.

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

Qualidade e independência

Aplicamos a Norma Internacional de Controlo de Qualidade 1 (ISQC1) e, consequentemente, mantemos um sistema de controlo de qualidade abrangente, que inclui políticas e procedimentos documentados sobre o cumprimento de requisitos éticos, normas profissionais e requisitos legais e regulamentares aplicáveis.

Cumprimos com os requisitos de independência e ética do código de ética (incluindo as Nomas Internacionais de Independência) emitido pelo International Ethics Standards Board for Accountants (IESBA) e do código de ética da Ordem dos Revisores Oficiais de Contas (OROC).

Conclusão

Com base no trabalho efetuado, nada chegou ao nosso conhecimento que nos leve a concluir que os indicadores identificados acima na secção “Responsabilidades do auditor”, incluídos no Relatório de Sustentabilidade 2021, relativo ao ano findo em 31 de dezembro de 2021, não tenham sido preparados, em todos os aspetos materialmente relevantes, de acordo com os requisitos das diretrizes GRI (GRI Standards) e com as instruções e critérios divulgados no mesmo e que a Ageas não tenha aplicado, na informação de sustentabilidade incluída no Relatório de Sustentabilidade 2021, as diretrizes GRI Standards.

Relatório Independente de Garantia Limitada de Fiabilidade
31 de dezembro de 2021

Ageas Portugal – Holdings, Sgps, S.A.
PwC 2 de 3

Restrições de uso

Este relatório é emitido unicamente para informação e uso do Conselho de Administração da Ageas, para efeitos da divulgação do Relatório de Sustentabilidade 2021, pelo que não deverá ser utilizado para quaisquer outras finalidades. Não assumiremos quaisquer responsabilidades perante terceiros, para além da Ageas, pelo nosso trabalho e pela conclusão expressa neste relatório, o qual será anexado ao Relatório de Sustentabilidade 2021 da Ageas.

21 de dezembro de 2022

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

António Brochado Correia, ROC nº 1076
Registado na CMVM com o nº 20160688

Relatório Independente de Garantia Limitada de Fiabilidade
31 de dezembro de 2021

Ageas Portugal – Holdings, Sgps, S.A.
PwC 3 de 3



VISÃO GERAL

1.
UNIVERSO DO GRUPO
AGEAS PORTUGAL

2.
CONSTRUÇÃO
DE UM CAMINHO
SUSTENTÁVEL

3.
PREPARAÇÃO DA
FORÇA DE TRABALHO
PARA O FUTURO

4.
NEGÓCIO
RESPONSÁVEL

5.
INVESTIMENTO
NA COMUNIDADE

6.
PROCESSOS
SUSTENTÁVEIS
E EFICIENTES

7.
GOVERNANCE
RESPONSÁVEL E ÉTICA
NOS NEGÓCIOS

O NOSSO
RELATÓRIO

TABELA GRI

FICHA TÉCNICA

Desenvolvimento e coordenação:

Área de Sustentabilidade | Direção de Estratégia, Inovação e Sustentabilidade

Apoio técnico:

Stravillia Sustainability Hub

Imagens:

© Pepe Brix | © Victor Machado

Design e ilustrações:

Luis Covas Design

