

Relatório de
Sustentabilidade
2021

Tabela GRI



Índice GRI 2021

O presente documento constitui um anexo ao [Relatório de Sustentabilidade de 2021 do Grupo Ageas Portugal](#). Faz-se a identificação das Normas e indicadores GRI aos quais se está a dar resposta, com remissão para os respetivos conteúdos no Relatório (ou outros recursos externos) e detalhando-se a resposta, na própria tabela, sempre que aplicável.

Declaração de uso	O Grupo Ageas Portugal reportou de acordo com as Normas GRI para o período de 1 de janeiro a 31 de dezembro de 2021.
Reporte de acordo com:	GRI 1: Fundamentos 2021
Norma(s) Setorial(ais) GRI aplicável(eis):	N.A.

GRI 2: CONTEÚDOS GERAIS 2021

GRI 2: INTRODUÇÃO	
A ORGANIZAÇÃO E AS SUAS PRÁTICAS DE RELATO	LOCALIZAÇÃO
2-1 PERFIL ORGANIZACIONAL	

Nome legal da organização: Ageas Portugal Holdings, S.G.P.S., S. A.

Natureza da organização: Sociedade anónima, constituída em Portugal, sendo detida integralmente pelo Grupo Ageas, através da Ageas Insurance International, N.V.

Sede: Praça do Príncipe Perfeito, N.º 2, Piso 11.º, 1990-278 Lisboa

País de operação: Portugal

2-2 ENTIDADES INCLUÍDAS NO REPORTE DE SUSTENTABILIDADE DA ORGANIZAÇÃO

A Ageas Portugal Holdings, SGPS, S.A., encontra-se dispensada da apresentação de contas consolidadas em Portugal, uma vez que é detida na totalidade pela Ageas Insurance International, que prepara contas consolidadas de acordo com as Normas Internacionais de Relato Financeiro, procedendo à sua publicação na União Europeia. Como condição à dispensa de consolidação, as Demonstrações Financeiras consolidadas da Ageas Insurance International são traduzidas para português e publicadas no [▲ *site*](#) da Sociedade. A estrutura de detenção de capital do Grupo Ageas Portugal, encontra-se indicado no [▲ Relatório de Gestão 2021 da Ageas Portugal Holdings - SGPS, S.A](#) (pág.24-30). Para mais informações devem ser consultadas as informações financeiras constantes dos relatórios individuais de cada entidade, disponíveis no [▲ *site*](#).

GRI 2
CONTEÚDOS
GERAIS

GRI 3
TÓPICOS
MATERIAIS

GRI 200
DESEMPENHO
ECONÓMICO

GRI 300
DESEMPENHO
AMBIENTAL

GRI 400
DESEMPENHO
SOCIAL



GRI 2
CONTEÚDOS
GERAIS

GRI 3
TÓPICOS
MATERIAIS

GRI 200
DESEMPENHO
ECONÓMICO

GRI 300
DESEMPENHO
AMBIENTAL

GRI 400
DESEMPENHO
SOCIAL

Encontram-se incluídas no reporte de sustentabilidade as entidades a seguir indicadas. No apuramento dos indicadores GRI, foram consideradas apenas as marcas seguradoras (Cap. 1.2). O relatório contempla também iniciativas, projetos e programas desenvolvidos, no âmbito da sustentabilidade, pelas marcas além seguros e pela Fundação Ageas.

MARCAS (denominação utilizada no presente relatório)	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.
Médis	Médis - 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 Médis	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.

2-3 PERÍODO DO RELATÓRIO, FREQUÊNCIA E PONTOS DE CONTACTO

Sobre este relatório Pág. 88

O Grupo Ageas Portugal publica o seu Relatório de Sustentabilidade de forma anual. De referir que o período coberto pelo relato de informação financeira do Grupo é o mesmo do Relatório de Sustentabilidade.

2-4 REFORMULAÇÕES DE INFORMAÇÕES

O presente relatório atualiza os dados constantes do Relatório de Sustentabilidade 2020, referentes aos indicadores 401-3 e 305-3. Remete-se para os respetivos indicadores a identificação da informação atualizada.

2-5 VERIFICAÇÃO EXTERNA

Sobre este relatório Pág. 88

Relatório independente de garantia de fiabilidade Pág. 90

A verificação da informação de sustentabilidade foi assegurada por uma empresa externa ao Grupo Ageas Portugal, que emitiu um relatório independente de garantia limitada de fiabilidade, disponível no final do Relatório de Sustentabilidade de 2021.



GRI 2
CONTEÚDOS
GERAIS

GRI 3
TÓPICOS
MATERIAIS

GRI 200
DESEMPENHO
ECONÓMICO

GRI 300
DESEMPENHO
AMBIENTAL

GRI 400
DESEMPENHO
SOCIAL

ATIVIDADES E TRABALHADORES

LOCALIZAÇÃO

2-6 ATIVIDADES, CADEIAS DE VALOR E OUTRAS RELAÇÕES NEGOCIAIS

2021 em destaque	Pág. 6
1.2 As nossas marcas: mais do que um grupo segurador	Pág. 12-13
6.1 Estimular a mudança positiva na cadeia de fornecedores	Pág. 70

Em 2021 não ocorreram alterações significativas na dimensão, localização ou estrutura do capital social do Grupo Ageas Portugal nem na sua cadeia de fornecedores.

2-7 COLABORADORES

	GÉNERO	2019	2020	2021
Número de Colaboradores por género	Masculino	579	581	585
	Feminino	734	737	722
	Outro	-	-	-
Total de Colaboradores		1 313	1 318	1 307

	GÉNERO	2019	2020	2021
Número de Colaboradores permanentes (contrato sem termo)	Masculino	549	549	573
	Feminino	679	678	699
	Outro	-	-	-
	Subtotal	1 228	1 227	1 272
Número de Colaboradores temporários (a termo certo ou termo incerto)	Masculino	18	21	12
	Feminino	35	33	23
	Outro	-	-	-
	Subtotal	53	54	35
Número de Colaboradores - Sem horas-fixas (non-guaranteed hours employee)	Masculino	-	-	271
	Feminino	-	-	254
	Outro	-	-	-
	Subtotal	-	-	525
Número de Colaboradores a tempo inteiro	Masculino	555	559	570
	Feminino	708	709	696
	Outro	-	-	-
	Subtotal	1 263	1 268	1 266
Número de Colaboradores a tempo parcial	Masculino	24	22	15
	Feminino	26	28	26
	Outro	-	-	-
	Subtotal	50	50	41



GRI 2
CONTEÚDOS
GERAIS

GRI 3
TÓPICOS
MATERIAIS

GRI 200
DESEMPENHO
ECONÓMICO

GRI 300
DESEMPENHO
AMBIENTAL

GRI 400
DESEMPENHO
SOCIAL

	REGIÃO	2019	2020	2021
Número de Colaboradores permanentes (contrato sem termo)	Lisboa	905	919	967
	Porto	276	266	270
	Outras	47	42	35
	Subtotal	1 228	1 227	1 272
Número de Colaboradores temporários (a termo certo ou termo incerto)	Lisboa	49	47	30
	Porto	4	7	5
	Outras	0	0	-
	Subtotal	53	54	35
Número de Colaboradores - Sem horas-fixas (<i>non-guaranteed hours employee</i>)	Lisboa	-	-	430
	Porto	-	-	89
	Outras	-	-	6
	Subtotal	-	-	525
Número de Colaboradores a tempo integral	Lisboa	-	-	956
	Porto	-	-	275
	Outras	-	-	35
	Subtotal	-	-	1 266
Número de Colaboradores a tempo parcial	Lisboa	-	-	41
	Porto	-	-	-
	Outras	-	-	-
	Subtotal	-	-	41

Nota 1: Os dados reportam-se ao n.º total de Colaboradores existentes à data de 31 de dezembro. Não incluem os membros da Comissão Executiva.

Nota 2: Na categoria “Número de Colaboradores - Sem horas-fixas” estão incluídos os Colaboradores no regime de Isenção de Horário de Trabalho (IHT). Salienta-se que esta categoria não constituía um requisito GRI no período de reporte correspondente de 2019 e 2020, pelo que os dados foram apurados apenas para o ano de 2021.

Nota 3: No que diz respeito ao número de Colaboradores a tempo integral e parcial, a desagregação por localização não constituía um requisito GRI no período de reporte correspondente de 2019 e 2020, pelo que se apresentam os dados com este nível de detalhe apenas para o ano de 2021.

2-8 TRABALHADORES QUE NÃO SÃO COLABORADORES

A 31 de dezembro de 2021, o Grupo Ageas Portugal contava com 383 trabalhadores que não são Colaboradores e cujo trabalho é controlado pela organização. Estes incluem *outsourcers*, *bodyshopping*, trabalhadores temporários e estagiários. À exceção de estagiários e trabalhadores *freelancers*, os contratos são efetuados através de terceiros (ex.: empresas de trabalho temporário e outros prestadores de serviços). Recorre-se a estes tipos de trabalhadores para projetos específicos e para a substituição temporária de Colaboradores (licenças de parentalidade e outras baixas prolongadas).



GRI 2
CONTEÚDOS
GERAIS

GRI 3
TÓPICOS
MATERIAIS

GRI 200
DESEMPENHO
ECONÓMICO

GRI 300
DESEMPENHO
AMBIENTAL

GRI 400
DESEMPENHO
SOCIAL

2-9 ESTRUTURA DE GOVERNANÇA E GESTÃO

Cap. 2.3. *Governance* de sustentabilidade

Pág. 22

Até 31 de agosto de 2021 a estrutura de gestão do Grupo Ageas Portugal era composta por três níveis: o Conselho de Administração; a Comissão Executiva; e Comissões de Gestão. De acordo com a deliberação do Conselho de Administração, a Comissão Executiva pode criar estruturas de apoio que considere úteis para auxiliar na execução das suas competências, aprovando, com a respetiva constituição, a composição, o modo de funcionamento e as funções dessas estruturas de apoio. Considerando esse facto, em 2021, foi levado a cabo um processo de reestruturação do Modelo Operacional que teve como um dos principais pilares a agilização do processo de tomada de decisão. Nesse sentido, foram eliminadas as Comissões de Gestão e constituídos Comitês especializados em determinadas temáticas. Deste modo, a partir de 1 de setembro de 2021, a estrutura de gestão passou a ser composta por: Conselho de Administração, Comissão Executiva e Comitês Especializados.

De referir ainda a existência de outros órgãos de Fiscalização existentes nas entidades do Grupo Ageas Portugal, como o Conselho Fiscal, o Revisor Oficial de Contas e o Conselho de Auditoria.

Note-se que, a 31 de dezembro de 2021, a composição do Conselho de Administração e da Comissão Executiva das entidades core detidas a 100% pelo Grupo Ageas Portugal encontrava-se, em regra, alinhada, diferindo apenas o número de vogais não executivos e executivos na Ageas Vida, onde havia mais um Administrador não executivo e menos um executivo, não alterando, contudo, o número total. Do mesmo modo, também a composição do Conselho de Administração e da Comissão Executiva das entidades detidas em parceria com o Millennium bcp também está alinhada entre si.

Nota: Em termos de *Governance*, as entidades do Grupo Ageas Portugal abrangem as Sociedades Seguradoras, Entidade Gestora de Fundos de Pensões e as Sociedades Gestoras de Participações Sociais (não se consideram neste âmbito as entidades subsidiárias). Para efeitos das respostas, considerou-se a realidade existente a 31 de dezembro de 2021. A estrutura e competências a este nível encontram-se mencionadas abaixo, estando também detalhadas no Manual de Governação Societária em vigor no Grupo Ageas Portugal.

Conselho de Administração:

O Conselho de Administração das entidades detidas a 100% pelo Grupo Ageas – Ageas Seguros, Ocidental Seguros, Médis e Ageas Portugal Holdings – era a 31 de dezembro de 2021 constituído por um Presidente, um Vice Presidente (ambos também não executivos) e onze vogais, sendo três não executivos e oito executivos. Na Ageas Vida a composição do Conselho de Administração era similar, contando com um Presidente e um Vice Presidente, divergindo apenas no número de vogais não executivos (que era de quatro) e executivos (que era de sete). Em ambos os casos dois dos vogais não executivos eram independentes. Em termos de representação de género, existiam 11 vogais homens e dois vogais mulheres.

O Conselho de Administração das entidades detidas em parceira com o Millennium bcp – Ocidental Vida, Ageas Pensões e Millenniumbcp Ageas – era constituído por um Presidente, um Vice Presidente (ambos não executivos) e oito vogais, sendo três não executivos e cinco executivos, não estando indicados atualmente membros independentes. Em termos de representação de género, todos os vogais eram homens.

O mandato em curso para todas as entidades é 2020/2022.

Os vogais executivos tendencialmente exerciam apenas funções dentro do Grupo Ageas, particularmente em Portugal (nomeadamente em entidades participadas e sociedades veículo de investimentos imobiliários).

Os vogais não executivos encontram-se nomeados em outras entidades do Grupo Ageas e, em alguns casos, simultaneamente em entidades externas – por exemplo, como sucede nos casos dos vogais não executivos independentes–, bem como em entidades do Grupo BCP (no caso dos vogais não executivos das entidades detidas em virtude dessa parceria).

No que toca às competências relevantes para avaliação dos impactos, aquando do processo de nomeação descrito no ponto 2-10, são tidas em conta as competências necessárias não só em matéria de gestão como também em termos de *know-how* da própria atividade da entidade – são valorizadas as experiências anteriores em sector de atividade similar bem como em mercados similares ao português – alinhada com o pelouro que cada Administrador em concreto irá desempenhar (por exemplo, se um Administrador executivo irá ter como pelouro a área de Responsabilidade Social, os conhecimentos de que dispõe nesta área serão considerados durante o processo de seleção exposto no ponto 2-10). É ainda efetuada, no caso do Conselho de Administração e do Conselho Fiscal, uma avaliação global do órgão, com o intuito de aferir se a nível geral todos os conhecimentos necessários estão devidamente assegurados por todos os seus membros.

Em termos de representação de *Stakeholders*, salienta-se que a escolha e a nomeação dos membros do Conselho de Administração é assumida pelas respetivas acionistas, sendo formalizada posteriormente em deliberação da Assembleia Geral, depois de concluído o processo de seleção e adequação de cada membro (até mesmo dos vogais independentes nos casos em que existem).



GRI 2
CONTEÚDOS
GERAIS

GRI 3
TÓPICOS
MATERIAIS

GRI 200
DESEMPENHO
ECONÓMICO

GRI 300
DESEMPENHO
AMBIENTAL

GRI 400
DESEMPENHO
SOCIAL

Comissão Executiva:

A Comissão Executiva das entidades detidas a 100% pelo Grupo Ageas – Ageas Seguros, Ocidental Seguros, Médis e Ageas Portugal Holdings – era constituída a 31 de dezembro de 2021 por oito membros executivos. Já na Ageas Vida, a Comissão Executiva era constituída por sete membros executivos.

A Comissão Executiva das entidades detidas em parceira com o Millennium bcp – Ocidental Vida, Ageas Pensões e Millennium bcp Ageas – era constituída por cinco membros executivos.

Em termos de representação de género, em todas as entidades, os membros que integravam a Comissão Executiva eram homens.

O mandato em curso para todas as entidades é 2020/2022. Os membros executivos tendencialmente exercem apenas funções dentro do Grupo Ageas, particularmente em Portugal (nomeadamente em entidades participadas e sociedades veículo de investimentos imobiliários).

No que toca às competências e representação de *Stakeholders*, a informação é idêntica à referida anteriormente para o Conselho de Administração, na medida em que a Comissão Executiva é composta apenas pelos vogais executivos aí nomeados.

Comités Especializados:

Quanto aos Comités Especializados, todos eram compostos em regra por um mínimo de quatro e um máximo de sete membros com direito a voto. Em termos de composição, será de salientar que existe sempre representatividade da Comissão Executiva, sendo o Presidente e o Vice-Presidente de cada Comité necessariamente membros da Comissão Executiva, nomeadamente e sempre que possível os responsáveis pelo pelouro em cada caso concreto. Os restantes membros dos Comités são diretores de topo. Também será de frisar que, para que os Comités validamente reúnam e deliberem é necessário que estejam presentes, ou representados (nos casos dos membros da Comissão Executiva), a maioria dos seus membros, devendo estar sempre presentes dois membros da Comissão Executiva (sendo um deles o Presidente ou o Vice Presidente).

2-10 NOMEAÇÃO E SELEÇÃO DO ÓRGÃO DE GOVERNANÇA HIERARQUICAMENTE MAIS ELEVADO

Nas entidades do Grupo Ageas Portugal, está implementado um processo de seleção e avaliação da adequação pelo qual deverão passar todos os candidatos antes de serem nomeados como membros dos órgãos sociais (sejam membros do Conselho de Administração, da Comissão Executiva, sejam membros do Conselho Fiscal ou ROC) – esse processo está descrito detalhadamente na Política de Seleção e Avaliação de Adequação em vigor no Grupo Ageas Portugal.

Este processo de seleção aplica-se igualmente às demais pessoas que dirijam efetivamente as entidades do Grupo Ageas Portugal e não estejam nomeados como Administradores, aos Diretores de topo (primeira linha ao órgão de Administração) e às pessoas responsáveis por funções-chave ou que exercem funções-chave como Auditoria Interna, *Compliance*, Gestão de Riscos e Função Atuarial.

De notar que, sendo as entidades do Grupo Ageas Portugal supervisionadas pela ASF - Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões, estes processos são submetidos a validação prévia da ASF antes dos candidatos a membros do Conselho de Administração (tenham ou não funções executivas e por isso façam também parte da Comissão Executiva), membros do Conselho Fiscal e do ROC poderem ser formalmente nomeados e iniciarem o exercício de funções.

No que concerne aos critérios usados para a nomeação e seleção dos membros supramencionados, salienta-se que são considerados no processo de seleção e nomeação, nomeadamente, a diversidade, independência e qualificação. Este processo encontra-se previsto na Política de Seleção e Avaliação de Adequação que vigora na Ageas Portugal, e no âmbito da qual são detalhados os aspetos de diversidade, independência e qualificação que devem ser considerados, e que consubstanciam, pelo menos, aqueles que são os critérios legais detalhados nos normativos legais aplicáveis, como seja por exemplo o Regime Jurídico da Atividade Seguradora e na Norma Regulamentar da ASF n.º 3/2017-R. Especialmente no que toca à qualificação e às competências relevantes para os impactos na organização, será de salientar que as–, são relevados no processo de seleção os necessários ao cargo e função que o candidato visa exercer (por ex., se um Administrador executivo irá ter como pelouro a área de Responsabilidade Social, os conhecimentos de que dispõe nesta área serão considerados durante o processo de seleção). É ainda efetuada, no caso do Conselho de Administração e do Conselho Fiscal, uma avaliação global do órgão, com o intuito de aferir se a nível geral todos os conhecimentos necessários estão devidamente assegurados por todos os seus membros. Por fim, a visão dos Stakeholders (incluindo investidores) também é considerada, na medida em que a aprovação da Política de Seleção e Avaliação de Adequação acima mencionada é feita pela Assembleia Geral de Acionistas, estando também a nomeação final dos membros dos órgãos dependente de aprovação por parte da Assembleia Geral.



GRI 2
CONTEÚDOS
GERAIS

GRI 3
TÓPICOS
MATERIAIS

GRI 200
DESEMPENHO
ECONÓMICO

GRI 300
DESEMPENHO
AMBIENTAL

GRI 400
DESEMPENHO
SOCIAL

2-11 PRESIDÊNCIA DO ÓRGÃO DE GOVERNANÇA HIERARQUICAMENTE MAIS ELEVADO

O Presidente do Conselho de Administração de cada entidade do Grupo Ageas Portugal não tem funções executivas, pelo que não integra a Comissão Executiva.

Aos administradores não executivos cumpre garantir a vigilância geral da atuação da Comissão Executiva, devendo desafiar e questionar construtivamente a gestão executiva das entidades. Com o início do último mandato ao nível do Acionista – o Grupo Ageas – e consequente alteração do CEO deste Grupo, pretendeu-se indicar como presidente do Conselho de Administração o CEO do Grupo Ageas, não só no Grupo Ageas Portugal, mas em muitas outras *opco* (companhias operacionais) de forma a garantir um alinhamento dos Conselhos de Administração.

2-12 PAPEL DO ÓRGÃO DE GOVERNANÇA HIERARQUICAMENTE MAIS ELEVADO NA SUPERVISÃO DA GESTÃO DE IMPACTES

Cap. 2.3. *Governance* de sustentabilidade

Pág. 22

O Conselho de Administração é responsável pela definição da estratégia global a seguir, especificamente a missão e os objetivos a atingir em termos de sustentabilidade. No caso do Grupo Ageas Portugal, a definição da estratégia envolve o Grupo Ageas (sendo algumas linhas de estratégia transversais a todo o Grupo internacional), com a gestão de topo também envolvida.

Sendo o órgão supremo no processo de tomada de decisões das empresas, o Conselho de Administração é responsável pela supervisão das atividades das empresas (com exceção dos poderes reservados à Assembleia Geral de Acionistas). É da sua responsabilidade, especificamente dos seus Administradores não executivos, supervisionar e vigiar as operações da Comissão Executiva. O Conselho de Auditoria, composto por Administradores não executivos que pode ser escolhido pela Assembleia Geral de Acionistas para servir nesta qualidade, também desempenha um papel crucial na assistência ao Conselho de Administração no que diz respeito às atividades de controlo interno em geral.

Neste contexto, o Conselho de Administração define e aprova as políticas internas que sejam cruciais para alcançar os objetivos definidos na estratégia por si aprovada nos termos mencionados anteriormente. Pode, porém, e em alguns casos e quando tal não esteja vedado por lei, delegar essa aprovação na Comissão Executiva.

Além das competências supramencionadas reservadas ao Conselho de Administração, salienta-se ainda o papel da Comissão Executiva e dos Comitês Especializados neste âmbito:

- Comissão Executiva – o Conselho de Administração de cada entidade do Grupo Ageas Portugal delegou a gestão corrente numa Comissão Executiva (composta por Administradores executivos), a quem compete praticar todos os atos necessários ao regular funcionamento das entidades que estejam dentro das suas competências, incluindo desenvolver propostas relacionadas com a estratégia e assegurar regularmente que a atividade corrente segue as diretrizes estratégicas aprovadas pelo Conselho de Administração;
- Comitês Especializados – estes Comitês pretendem assegurar, por um lado, que as decisões da Comissão Executiva e as propostas para o Conselho de Administração têm devidamente em conta as necessidades das unidades de negócios e, por outro lado, que todos os seus membros estão empenhados em implementar e executar as deliberações e estratégia definida pelo Conselho de Administração e as decisões da Comissão Executiva.
- Comissão de Sustentabilidade – órgão que fornece orientação estratégica e se compromete com a construção do plano de ação com objetivos e indicadores de sustentabilidade. Esta comissão dá suporte à tomada de decisão pela Comissão Executiva e tem como objetivo monitorizar a performance de sustentabilidade do Grupo Ageas Portugal. As reuniões são trimestrais e secretariadas pela Área de Sustentabilidade. A Comissão Executiva está representada nesta Comissão pelo CEO do Grupo Ageas em Portugal e por mais dois membros em formato rotativo.
- Área de Sustentabilidade – responsável pela definição do plano de ação de sustentabilidade, articulando com as diferentes áreas corporativas e de negócio, a definição dos objetivos e indicadores e constar desse plano. A Área de Sustentabilidade reporta e discute diretamente com a Comissão Executiva, a performance de sustentabilidade do Grupo Ageas Portugal.

2-13 ATRIBUIÇÃO DE RESPONSABILIDADE DA GESTÃO DE IMPACTES

Cap. 2.3. *Governance* de sustentabilidade

Pág. 22

2-14 PAPEL DO ÓRGÃO DE GOVERNANÇA HIERARQUICAMENTE MAIS ELEVADO NO RELATO DE SUSTENTABILIDADE

Cap. 2.3. *Governance* de sustentabilidade

Pág. 22

A Área de Sustentabilidade, dentro da Direção de Estratégia, Inovação e Sustentabilidade, é a área responsável pelo relato de sustentabilidade, reportando de forma direta ao Presidente da Comissão Executiva.

A Comissão Executiva do Grupo Ageas Portugal revê e aprova a informação de sustentabilidade reportada, incluindo os tópicos materiais, que foram aprovados no âmbito da estratégia de sustentabilidade.



GRI 2
CONTEÚDOS
GERAIS

GRI 3
TÓPICOS
MATERIAIS

GRI 200
DESEMPENHO
ECONÓMICO

GRI 300
DESEMPENHO
AMBIENTAL

GRI 400
DESEMPENHO
SOCIAL

2-15 CONFLITOS DE INTERESSE

Sendo as entidades do Grupo Ageas Portugal supervisionadas pela ASF - Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões, existem critérios legais previstos no Regime Jurídico de Acesso à Atividade Seguradora e Norma Regulamentar da ASF 3/2017-R que deverão ser tidos em conta e divulgados aquando do processo de seleção e avaliação dos candidatos a Administradores.

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

Aquando da verificação de (i) participações cruzadas de membros em diferentes órgãos, (ii) participações cruzadas com Fornecedores e outras partes interessadas, (iii) existência de Acionistas com uma posição de controlo e (iv) partes relacionadas, as suas relações, transações e saldos devedores, a informação deve ser disponibilizada no questionário previsto na Norma Regulamentar da ASF 3/2017-R. Deve ser preenchido e partilhado pelo avaliado no âmbito do processo de seleção e avaliação de adequação, e será analisado e considerado no processo de nomeação.

2-16 COMUNICAÇÃO DE PREOCUPAÇÕES CRÍTICAS

É reportado um Relatório trimestral pelo Compliance à Comissão Executiva e ao Grupo Ageas onde são mencionados os principais temas com relevância no trimestre, bem como preocupações críticas, se existirem. Durante o período de relato, contudo, não houve preocupações críticas a comunicar.

2-17 CONHECIMENTO COLETIVO DO ÓRGÃO DE GOVERNANÇA HIERARQUICAMENTE MAIS ELEVADO

Cap. 2.3. <i>Governance</i> de sustentabilidade	Pág. 22
Cap. 3.2 Apostar no talento dos nossos Colaboradores e Parceiros	Pág. 31

Em linha com a integração da sustentabilidade no âmbito da estratégia do Grupo Ageas Portugal, temos promovido ações de formação, em parceria com outras entidades, para capacitação dos Membros da Comissão Executiva (e responsáveis de áreas, Gestores de primeira linha, entre outros).

A este nível, destaca-se a formação “Paradigm Shift”, promovida pela Nova SBE e Fundação Calouste Gulbenkian – um programa de formação de executivos interessados em aliar as missões de negócio à sustentabilidade, tendo em conta as necessidades do futuro, realizado em 2020 – e a parceria com a Singularity University Portugal, através da realização do “Ageas Leadership Custom Program”, em 2021.

2-18 AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO DO ÓRGÃO DE GOVERNANÇA HIERARQUICAMENTE MAIS ELEVADO

Nos termos do Código das Sociedades Comerciais, o Acionista deverá fazer anualmente uma apreciação da atuação geral da administração, sendo que a conclusão poderá ser um voto de confiança, destituição ou voto de desconfiança. Esta avaliação deve ser feita na Assembleia Geral Anual de Acionistas, devendo a mesma ficar formalizada na respetiva ata. Para esta apreciação, estão inerentes os resultados do período anterior, onde é tido em conta o ciclo estratégico, do qual a sustentabilidade é um dos pilares (Cap. 2.2 O nosso compromisso com a sustentabilidade).

O processo de avaliação individual é levado a cabo pelo Gestor direto dos elementos que constituem esse órgão (CEO) ou pelos Membros da Comissão Executiva com reportes de Administradores. O modelo de avaliação de desempenho é semelhante ao modelo aplicado à generalidade dos colaboradores, em que se avaliam comportamentos associados aos valores do Grupo Ageas Portugal e os objetivos que foram definidos para cada Membro da Comissão Executiva.

A avaliação é conduzida de forma independente, sendo que apenas são dadas as ferramentas aos Membros da Comissão Executiva para que conduzam a avaliação e possam aplicar os passos de Autoavaliação, Avaliação pelo Gestor e respetiva Reunião de *Feedback*.



GRI 2
CONTEÚDOS
GERAIS

GRI 3
TÓPICOS
MATERIAIS

GRI 200
DESEMPENHO
ECONÓMICO

GRI 300
DESEMPENHO
AMBIENTAL

GRI 400
DESEMPENHO
SOCIAL

2-19 POLÍTICAS DE REMUNERAÇÃO

No que concerne às políticas de remuneração para os membros do órgão de governança hierarquicamente mais elevado e para os executivos seniores:

- A remuneração fixa depende da competitividade externa analisada de acordo com a função exercida e avaliada e retificada em sede da comissão de remunerações;
- A remuneração variável depende do desempenho do Grupo Ageas, Grupo Ageas Portugal e da *performance* individual;
- A atribuição de bónus de atração ou pagamentos de incentivos ao recrutamento é avaliada e analisada na comissão de remunerações;
- A atribuição de benefícios de reforma tem por base o Plano Poupança de Reforma e Seguros de Vida;
- Não são aplicáveis políticas de remuneração por rescisão nem devolução de bónus e incentivos (*clawback*).

2-20 PROCESSOS QUE DETERMINAM A REMUNERAÇÃO

O processo de determinação da política de remuneração e da remuneração em si conta com a supervisão de membros independentes do órgão de governança hierarquicamente mais elevado ou de um comité de remuneração independente. As opiniões dos *Stakeholders*, incluindo Acionistas, são tidas em consideração, através da aplicação de bandas salariais (análise de todas as funções da empresa com base na competitividade interna e externa, análise dos preços através da negociação com os sindicatos e retificado em sede de administração). Adicionalmente, refira-se que não são envolvidos consultores da área de remuneração na determinação da mesma.

2-21 RÁCIO DE COMPENSAÇÃO ANUAL

Informação confidencial – o Grupo Ageas Portugal é detido pela AG Insurance na Bélgica, existindo regularmente casos de mobilidade interna entre os diversos territórios em que o Grupo opera; os Colaboradores do Grupo Ageas Portugal que se encontram nesse regime de mobilidade auferem salários adequados ao seu país de origem, pelo que a apresentação do rácio de compensação anual se encontra condicionada por esta variação, não correspondendo à realidade do contexto nacional.

ESTRATÉGIAS, POLÍTICAS E PRÁTICAS

LOCALIZAÇÃO

2-22 DECLARAÇÃO SOBRE A ESTRATÉGIA DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL

Visão geral – À conversa com o nosso CEO

Pág. 4-5

Cap. 2.2 O nosso compromisso com a sustentabilidade

Pág. 18-20

2-23 COMPROMISSOS RELACIONADOS COM POLÍTICAS

Cap. 2.2 O nosso compromisso com a sustentabilidade

Pág. 18-21

O Grupo Ageas aderiu a instrumentos intergovernamentais tais como os princípios de OIT, os Direitos Humanos das Nações Unidas, que servem de orientação para os compromissos de políticas, nomeadamente, o [▲ Código Deontológico](#), a Política de *Compliance* e a [▲ Política Anticorrupção](#). Neste contexto, menciona-se de forma explícita a realização de *due diligence*, a aplicação do Princípio da Precaução e a defesa dos Direitos Humanos.

Acreditamos que a defesa e o respeito pelos Direitos Humanos, conforme descrito na Declaração Universal dos Direitos Humanos das Nações Unidas de 1948, é uma condição para a manutenção de uma sociedade sustentável. Reconhece-se a responsabilidade de promover a aplicação dos Direitos Humanos sempre que, como empresa privada, estiver em posição de dar um contributo significativo para essa causa. No Grupo Ageas Portugal cada pessoa é tratada com dignidade e respeito, não sendo tolerada qualquer discriminação com base em características pessoais, tais como sexo, raça, cor, religião, opinião política, orientação sexual ou capacidades físicas, nem é tolerado o assédio.

No que concerne a compromissos de Política, estes foram aprovados pelo Conselho de Administração, o órgão hierarquicamente mais elevado da Organização. O Código Deontológico é aplicável aos membros dos órgãos sociais das sociedades que integram o Grupo Ageas Portugal, aos seus diretores de topo e demais pessoas que efetivamente as dirijam, as fiscalizem, ou sejam responsáveis por – ou exerçam – uma função-chave, aos restantes trabalhadores ou a quem, por qualquer outra forma, as represente, bem como aos auditores externos e prestadores de serviços, incluindo distribuidores, nos termos dos respetivos contratos.



GRI 2
CONTEÚDOS
GERAIS

GRI 3
TÓPICOS
MATERIAIS

GRI 200
DESEMPENHO
ECONÓMICO

GRI 300
DESEMPENHO
AMBIENTAL

GRI 400
DESEMPENHO
SOCIAL

Sublinha-se que todas as políticas são comunicadas diretamente através de *email* a todos os Colaboradores e é efetuada formação, nomeadamente do Código Deontológico. Já no que diz respeito aos Parceiros, denota-se que está incluída uma cláusula em todos os contratos relativa ao Código Deontológico e à Política Anticorrupção.

No âmbito da **▲ Política de Investimento Responsável**, aprovada pela Comissão Executiva, não investimos em quaisquer entidades ou empresas cuja principal atividade esteja relacionada com produtos controversos (ex. armamento), que estejam envolvidas em atividades ilegais, corrupção, branqueamento de capitais e financiamento de terrorismo, ou trabalho forçado, trabalho infantil e violação de direitos humanos.

De referir ainda que, no âmbito da gestão 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 governação nas avaliações realizadas.

2-24 INCORPORAÇÃO DE COMPROMISSOS

Cap. 2.1 Riscos e oportunidades num mundo em transformação Pág. 15-17

Cap. 2.2 O nosso compromisso com a sustentabilidade Pág. 18-21

Cap. 7.1 Viver uma cultura de *Compliance* Pág. 79-81

Uma das nossas principais políticas é o **▲ Código Deontológico**, e os seus princípios são incorporados em todas as outras políticas e procedimentos. Todos os nossos Colaboradores são obrigados a aderir às normas éticas e profissionais delineadas no Código Deontológico. A reputação do nosso Grupo como um parceiro fiável é um bem de valor excecional que deve ser mantido e reforçado por um comportamento correto por parte de cada Colaborador. É solicitado a cada Colaborador, independentemente da sua posição, que leia, compreenda e se familiarize com as diretrizes éticas delineadas no Código, as respeite, e as aplique e observe corretamente no desempenho das suas tarefas diárias.

Adicionalmente, no Grupo Ageas Portugal exigimos e pressupomos que aqueles que têm posições de maior responsabilidade se comportem de uma forma exemplar em termos de adesão a este Código, encorajando ativamente outros Colaboradores a fazer o mesmo.

O Conselho de Administração é responsável pela aplicação do Código, tal como cada departamento na sua área de responsabilidade.

Todos os contratos com Parceiros incluem uma cláusula exigindo a adesão aos princípios do Código Deontológico.

Todos os Colaboradores têm formação obrigatória sobre o Código Deontológico. A formação é efetuada através da plataforma da *Business Academy*, em regime de *e-learning*, com uma frequência anual. Todos os novos Colaboradores têm de fazer a formação do Código Deontológico que é incluída no processo de *onboarding*. Temos ainda uma formação de gamificação (tipo jogo *Trivia!*) sobre estes conteúdos por forma a facilitar a aprendizagem dos mesmos.

2-25 PROCESSOS PARA REMEDIAR IMPACTES NEGATIVOS

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



GRI 2
CONTEÚDOS
GERAIS

GRI 3
TÓPICOS
MATERIAIS

GRI 200
DESEMPENHO
ECONÓMICO

GRI 300
DESEMPENHO
AMBIENTAL

GRI 400
DESEMPENHO
SOCIAL

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

- 1. Reclamar diretamente à empresa de seguros ou à sociedade gestora de fundo de pensões, sendo as reclamações tratadas por uma área específica, autónoma que as analisa de forma imparcial.
- 2. Reclamar ao Provedor do Cliente;
- 3. Reclamar ao Provedor dos Participantes e Beneficiários de adesões individuais aos fundos de pensões abertos;
- 4. Através do Livro de Reclamações online, ou do Livro de reclamações físico existente nos locais onde exista atendimento ao público.
- 5. Os Clientes poderão ainda dirigir a sua reclamação para a [▲ ASF - Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões](#).

Adicionalmente, disponibilizamos um canal de comunicação de irregularidades (ver indicador 2-26).

2-26 MECANISMOS PARA PROCURAR ACONSELHAMENTO E LEVANTAR QUESTÕES

Cap. 7.1 Viver uma cultura de *Compliance*

Pág. 79-81

Mais informações: [▲ Código Deontológico do Grupo Ageas Portugal](#)

No Grupo Ageas Portugal dispomos de mecanismos para aconselhamento ético e para a implementação das políticas a cargo da função de Compliance. Os Colaboradores tomam conhecimento destes mecanismos através da divulgação de políticas e realização de ações de formação.

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

Nos termos das novidades legislativas e regulatórias, nomeadamente a Lei nº 93/2021, de 20 de dezembro, o Regime Jurídico de Acesso e Exercício da Atividade Seguradora e Resseguradora (RJAEAS), aprovado pela Lei nº 147/2015, de 9 de Setembro e a Norma Regulamentar da Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões nº 4/2022-R, de 26 de Abril, no Grupo Ageas Portugal estamos a rever o canal interno de participação de irregularidades para adaptação aos novos requisitos regulamentares, para implementação durante o ano de 2022.

2-27 CONFORMIDADE COM LEIS E REGULAMENTOS

		2021
Número de multas pagas durante o período de relato	Casos de não conformidade com leis e regulamentos ocorridos no período de relato	0
	Casos de não conformidade com leis e regulamentos ocorridas em exercícios anteriores	2
	Total	2
Valor das multas pagas durante o período de relato	Casos de não conformidade com leis e regulamentos ocorridos no período de relato	0,00 €
	Casos de não conformidade com leis e regulamentos ocorridas em exercícios anteriores	2 142,00 €
	Total	2 142,00 €

Para o relato da informação foram consideradas todas as multas pagas em 2021, independentemente do seu valor. Estas dizem respeito: a não conformidade com legislação relativa a acidentes de trabalho; não disponibilização do livro de reclamações e do envio da reclamação à ASF - Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões, no prazo legalmente estabelecido.

Para o período de relato não se verificou a aplicação de sanções não monetárias.



GRI 2
CONTEÚDOS
GERAIS

GRI 3
TÓPICOS
MATERIAIS

GRI 200
DESEMPENHO
ECONÓMICO

GRI 300
DESEMPENHO
AMBIENTAL

GRI 400
DESEMPENHO
SOCIAL

2-28 PARTICIPAÇÃO EM ASSOCIAÇÕES

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

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

ENVOLVIMENTO DAS PARTES INTERESSADAS

LOCALIZAÇÃO

2-29 ABORDAGEM AO ENVOLVIMENTO DAS PARTES INTERESSADAS

Cap. 2.2 O nosso compromisso com a sustentabilidade

Pág. 19-20

Cap. 2.4 Relação com os nossos *Stakeholders*

Pág. 23

No Grupo Ageas Portugal identificámos cinco principais grupos de Stakeholders, conforme compromissos assumidos neste âmbito:

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

2-30 ACORDOS DE NEGOCIAÇÃO COLETIVA

	2019	2020	2021
N.º total de Colaboradores abrangidos por acordos de negociação coletiva	1 281	1 281	1 307
N.º total de Colaboradores	1 281	1 281	1 307
Percentagem de Colaboradores abrangidos por acordos de negociação coletiva (%)	100%	100%	100%

Nota: Não inclui os Membros da Comissão Executiva.



GRI 2
CONTEÚDOS
GERAIS

GRI 3
TÓPICOS
MATERIAIS

GRI 200
DESEMPENHO
ECONÓMICO

GRI 300
DESEMPENHO
AMBIENTAL

GRI 400
DESEMPENHO
SOCIAL

TÓPICOS MATERIAIS

GRI 3: TÓPICOS MATERIAIS 2021	
3-1 PROCESSO DE DEFINIÇÃO DA MATERIALIDADE	LOCALIZAÇÃO
Cap. 2.2 O nosso compromisso com a sustentabilidade.	Pág. 19-20
3-2 LISTA DE TÓPICOS MATERIAIS	
Do exercício de materialidade resultou um total de seis tópicos materiais para o Grupo Ageas Portugal, listados na tabela do indicador 3-3. Em relação ao relatório anterior, o tema “resiliência financeira” não foi incluído como tópico material, uma vez que este é implícito à própria atividade e objetivos do Grupo e é tratado nos relatórios que apresentam as informações financeiras do Grupo Ageas Portugal, relativas à Holding e a cada entidade que compõe o Grupo, e que se encontram disponíveis no ▲ site .	
3-3 GESTÃO DE TÓPICOS MATERIAIS	
Cap. 2.2 O nosso compromisso com a sustentabilidade	Pág. 19-20
Cap. 2.4 Relação com os nossos <i>Stakeholders</i>	Pág. 23
Os nossos tópicos materiais estão expressos em seis grandes objetivos corporativos até 2024, e em três ambições de longo prazo até 2030, refletindo os compromissos do Grupo Ageas Portugal em matéria de sustentabilidade. Os seis objetivos corporativos dão corpo ao plano de ação que acompanha a estratégia de negócio Impact 24 e à estrutura do Relatório de Sustentabilidade 2021.	
Cada tópico material apresenta, nos respetivos subcapítulos, informação sobre a sua relevância para o Grupo e para os nossos <i>Stakeholders</i> , assim como a abordagem seguida – incluindo políticas e compromissos definidos – refletindo a forma de gestão do Grupo. Adicionalmente, apresenta-se uma seleção de ações específicas, tais como projetos, programas e iniciativas, que desenvolvemos, incluindo as nossas marcas e a Fundação Ageas, como forma de ilustrar a concretização da gestão neste âmbito, potenciando impactos positivos e minimizando impactos negativos, sempre que aplicável.	
No Grupo Ageas Portugal realizamos a monitorização e avaliação regular dos objetivos, metas e indicadores associados aos tópicos materiais, definidos no âmbito da nossa estratégia. Para avaliar a eficácia da forma de gestão e dos impactos associados, contamos também com os resultados de auditorias (internas e externas), e de outras atividades de supervisão, assim como com a avaliação das ações empreendidas para tratar riscos e oportunidades, <i>feedback</i> dos <i>Stakeholders</i> e com <i>ratings</i> externos de desempenho. De referir que estamos sujeitos a supervisão e controlo externo por parte de várias entidades e organismos, nomeadamente da ASF - Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões.	


















GRI 2
CONTEÚDOS
GERAIS

GRI 3
TÓPICOS
MATERIAIS

GRI 200
DESEMPENHO
ECONÓMICO

GRI 300
DESEMPENHO
AMBIENTAL

GRI 400
DESEMPENHO
SOCIAL

TÓPICOS MATERIAIS DO GRUPO AGEAS PORTUGAL	RESUMO DOS IMPACTOS (reais e potenciais)	DIMENSÃO DOS IMPACTOS ⁽¹⁾	IMPACTOS NA CADEIA DE VALOR			PRINCIPAIS <i>STAKEHOLDERS</i> IMPACTADOS ⁽²⁾					CAPÍTULOS
			Montante	Operações	Jusante	A	C	Cl	P	S	
Futuro do trabalho	Transformação tecnológica e humanização dos negócios. Capacitação e requalificação de Colaboradores e Parceiros. Promoção da diversidade e inclusão, assim como da saúde, segurança e bem-estar dos Colaboradores, com especial atenção para a saúde mental e para a conciliação entre a vida profissional, pessoal e familiar.	 		●			X		X		Cap. 3
Produtos e serviços que respondem a desafios sociais e ambientais	Proteção de pessoas e organizações contra eventos adversos. Fomento da literacia – financeira, de saúde e de sustentabilidade – no aumento da compreensão dos riscos e no desenvolvimento de uma cultura de prevenção. Prevenção da ocorrência e diminuição da gravidade de sinistros, melhoria da saúde, apoio às organizações para fazer face a riscos ESG. Incentivo à inovação e ao desenvolvimento de soluções que dão resposta a desafios sociais e ambientais. Crescimento económico, desenvolvimento e inclusão social, proteção ambiental.	  		●	●			X	X	X	Cap. 4
Investimento responsável	Retorno estável ao longo do tempo para Clientes. Fomento de soluções de infraestruturas sustentáveis, centrados no baixo consumo de recursos e nos mais elevados padrões de eficiência energética. Promoção da transição energética para uma economia de baixo carbono. Crescimento económico, desenvolvimento e inclusão social, proteção ambiental. Combate à corrupção. Promoção dos Direitos Humanos.	  		●	●	X		X		X	Cap. 4
Investimento na comunidade	Inovação e fomento do empreendedorismo social e ambiental. Capacitação e promoção da inclusão de pessoas socialmente fragilizadas, através da sua empregabilidade, assim como de entidades da economia social. Melhoria da qualidade de vida das comunidades. Preservação do património cultural e natural. Descentralização da oferta cultural de qualidade. Promoção da cultura e dos seus profissionais com iniciativas adaptadas ao contexto.	  			●				X	X	Cap. 5
Processos sustentáveis e eficientes	Distribuição de valor económico, por via do fornecimento de bens e serviços, e consequente geração de riqueza e emprego. Promoção dos Direitos Humanos na cadeia de fornecedores. Combate às alterações climáticas, depleção de recursos naturais e degradação ambiental, em resultado da redução da pegada ambiental associada às operações internas e à gestão da cadeia de fornecedores.	  	●	●					X	X	Cap. 6
Governance responsável e ética nos negócios	Prevenção do branqueamento de capitais e do financiamento do terrorismo, combate à corrupção. Redução das ameaças cibernéticas e salvaguarda de serviços, sistemas e dados. Reforço de literacia digital e cibersegurança para Colaboradores e Clientes. Melhoria da compreensão sobre os produtos financeiros (garantias, coberturas e exclusões de contratos) para tomada de decisão mais consciente, informada e direcionada às necessidades dos Clientes.	 	●	●	●	X	X	X	X		Cap. 7

⁽¹⁾ Legenda relativa à dimensão dos impactos:  No ambiente  Nas pessoas, incluindo nos Direitos Humanos  Na economia

⁽²⁾ Legenda relativa aos *Stakeholders*: A - Acionistas; C - Colaboradores; Cl - Clientes; P - Parceiros de negócio; S - Sociedade



GRI 2
CONTEÚDOS
GERAIS

GRI 3
TÓPICOS
MATERIAIS

GRI 200
DESEMPENHO
ECONÓMICO

GRI 300
DESEMPENHO
AMBIENTAL

GRI 400
DESEMPENHO
SOCIAL

CONTEÚDOS ESPECÍFICOS

GRI 200: DESEMPENHO ECONÓMICO			
GRI 201: DESEMPENHO ECONÓMICO 2016			LOCALIZAÇÃO
201-1 VALOR ECONÓMICO DIRETO GERADO E DISTRIBUÍDO			

SUPORTE SEGURADORAS	2019	2020	2021
I) Valor económico direto gerado	1 654 859 365 €	937 418 974 €	1 123 908 205 €
Prémios (seguro direto) e receitas	1 454 424 382 €	787 717 633 €	949 294 085 €
Rendimentos financeiros e ganhos líquidos	169 640 269 €	122 291 064 €	141 809 225 €
Outros	30 794 714 €	27 410 277 €	32 804 895 €
II) Valor económico direto distribuído	1 633 588 277 €	886 283 159 €	1 113 743 927 €
Pagamento de sinistros (seguro direto)	1 202 825 910 €	470 551 549 €	683 634 887 €
Comissões a distribuidores	74 093 166 €	19 869 939 €	18 696 538 €
Custos operacionais	105 935 617 €	99 642 650 €	104 786 471 €
Salários e benefícios dos Colaboradores	65 158 376 €	75 740 367 €	84 046 756 €
Impostos	48 938 914 €	70 502 097 €	60 540 184 €
Investimentos na comunidade	459 903 €	1 399 815 €	1 642 128 €
Pagamentos a provedores de capital	25 804 601 €	26 347 063 €	22 488 081 €
Dividendos distribuídos	65 600 000 €	63 000 000 €	85 926 443 €
Interesses minoritários	23 795 963 €	39 729 365 €	34 402 695 €
Outros	20 975 827 €	19 500 314 €	17 579 744 €
III) Valor económico acumulado (I-II)	21 271 088 €	51 135 815 €	10 164 278 €

Nota: no apuramento deste indicador foram consideradas apenas as marcas seguradoras, à semelhança dos restantes indicadores GRI alvo do presente relato, e que são representadas pelas empresas: Ageas Portugal - Companhia de Seguros S.A.; Ageas Portugal - Companhia de Seguros de Vida S.A.; Médis Companhia Portuguesa de Seguros de Saúde, S.A.; Ocidental Companhia Portuguesa de Seguros, S.A.; e Millennium bcp Ageas Grupo Segurador SGPS, S.A. consolidado a 100%.



Cap. 2.1 Riscos e oportunidades num mundo em transformação

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

Reconhece-se como principais riscos:

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

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

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

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

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

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

Mais informações: ▲ [TCFD report 2021 \(Ageas Group\)](#)

GRI 2
CONTEÚDOS
GERAIS

GRI 3
TÓPICOS
MATERIAIS

GRI 200
DESEMPENHO
ECONÓMICO

GRI 300
DESEMPENHO
AMBIENTAL

GRI 400
DESEMPENHO
SOCIAL



GRI 2
CONTEÚDOS
GERAIS

GRI 3
TÓPICOS
MATERIAIS

GRI 200
DESEMPENHO
ECONÓMICO

GRI 300
DESEMPENHO
AMBIENTAL

GRI 400
DESEMPENHO
SOCIAL

GRI 204: PRÁTICAS DE COMPRAS/ABASTECIMENTO 2016

LOCALIZAÇÃO

204-1 PROPORÇÃO DE DESPESAS COM FORNECEDORES LOCAIS

Cap. 6.1 Estimular a mudança positiva na cadeia de fornecedores

Pág. 70

	2019	2020	2021
Total de custos com fornecedores locais	84 960 212,61 €	101 182 226,70 €	103 372 916,29 €
Total de custos com outros fornecedores	5 767 846,70 €	9 475 141,04 €	10 278 417,71 €
Total de custos com fornecedores	90 728 059,31 €	110 657 367,74 €	113 651 334,00 €
Percentagem de compras efetuadas a fornecedores locais	93,6%	91,4%	91,0%

Nota: Considera-se como fornecedores locais os fornecedores nacionais ou internacionais com representação em Portugal.

GRI 205: ANTICORRUPÇÃO 2016

LOCALIZAÇÃO

205-1 OPERAÇÕES SUBMETIDAS A AVALIAÇÃO DE RISCOS DE CORRUPÇÃO

Cap. 7.1 Viver uma cultura de *Compliance*

Pág. 79-81

Foram realizadas avaliações de riscos de corrupção para os períodos abaixo indicados, não tendo sido identificados riscos significativos relativamente a esta matéria.

Avaliações de riscos de corrupção	2019	2020	2021
N.º de operações avaliadas	7	8	3
N.º total de operações	7	8	3
Percentagem de operações	100%	100%	100%

Nota: Considera-se como fornecedores locais os fornecedores nacionais ou internacionais com representação em Portugal.

205-2 COMUNICAÇÃO E FORMAÇÃO EM POLÍTICAS E PROCEDIMENTOS DE COMBATE À CORRUPÇÃO

Cap. 7.1 Viver uma cultura de *Compliance*

Pág. 79-80

Percentagem de Colaboradores	2019	2020	2021
Comunicação das Políticas de Anticorrupção	100%	100%	100%
Formação em Anticorrupção	87%	95%	92%

Nota: A percentagem de Colaboradores que receberam formação em políticas e procedimentos de combate à corrupção é um valor cumulativo, no entanto, este nem sempre é crescente, em consequência das entradas e saídas de Colaboradores, que ocorrem naturalmente todos os anos.



GRI 2
CONTEÚDOS
GERAIS

GRI 3
TÓPICOS
MATERIAIS

GRI 200
DESEMPENHO
ECONÓMICO

GRI 300
DESEMPENHO
AMBIENTAL

GRI 400
DESEMPENHO
SOCIAL

205-3 CASOS CONFIRMADOS DE CORRUPÇÃO E MEDIDAS TOMADAS

Cap. 7.1 Viver uma cultura de *Compliance*

Pág. 79-80

	2019	2020	2021
N.º total de incidentes confirmados de corrupção	0	0	0
N.º total de incidentes confirmados nos quais Colaboradores foram demitidos ou disciplinados devido a corrupção	0	0	0
N.º total de incidentes confirmados nos quais contratos com Parceiros de negócio foram terminados ou não renovados devido a violações provocadas por corrupção	0	0	0

GRI 206: CONCORRÊNCIA DESLEAL 2016

206-1 AÇÕES LEGAIS DEVIDO A COMPORTAMENTO ANTICONCORRENCIAL, CONCORRÊNCIA DESLEAL OU PRÁTICA DE MONOPÓLIO

O Grupo Ageas Portugal não esteve sujeito a ações legais referentes a esta temática, no período em análise (2019 a 2021).



GRI 2
CONTEÚDOS
GERAIS

GRI 3
TÓPICOS
MATERIAIS

GRI 200
DESEMPENHO
ECONÓMICO

GRI 300
DESEMPENHO
AMBIENTAL

GRI 400
DESEMPENHO
SOCIAL

GRI 300: DESEMPENHO AMBIENTAL

GRI 301: MATERIAIS 2016

LOCALIZAÇÃO

301-1 CONSUMO TOTAL DE MATERIAIS USADOS POR PESO OU VOLUME

6.2 Reduzir a pegada ambiental

Pág. 76-77

Para o relato do presente indicador considerou-se o consumo de papel, como sendo a tipologia de material mais representativa e transversal à atividade do Grupo Ageas Portugal. De referir que no Grupo apostamos na desmaterialização dos processos (*paperless*), como parte do nosso processo de transformação digital e redução da pegada ambiental.

Consumo de materiais (toneladas)	2019	2020	2021
Papel	128	121	47

GRI 302: ENERGIA 2016

LOCALIZAÇÃO

302-1 CONSUMO DE ENERGIA DENTRO DA ORGANIZAÇÃO

Cap. 6.2 Reduzir a pegada ambiental

Pág. 73-76

ENERGIA (GJ)		2019	2020	2021
Consumo de combustíveis de fontes não renováveis	Gás Natural – Estacionário	160	88	129
	Diesel – Estacionário	-	2	4
	Diesel – Frota Própria	11 529	10 607	9 533
	Gasolina – Frota Própria	-	-	1 706
	Total	11 690	10 697	11 372
Consumo de combustíveis de fontes renováveis		0	0	0
Consumo total de energia adquirida para consumo (Eletricidade)		10 565	8 122	4 514
Total de energia vendida		0	0	0
Total		22 255	18 819	15 886

Os dados referentes ao consumo de combustíveis de fontes não renováveis incluem o consumo de gás natural dos edifícios e combustível (gasóleo e gasolina) utilizado na frota (viaturas próprias e em regime de *leasing*). De referir que os dados associados à frota são uma estimativa e que foram subestimados para os anos de 2019 e 2020. No total de energia adquirida para consumo, em 2021, foi contemplado o consumo de eletricidade associado ao edificado e às viaturas elétricas. No que diz respeito ao edificado, estes contemplaram, até 2020, os seguintes edifícios: Campo Alegre; Entreposto; Marquês de Pombal; Parque das Nações; Taguspark blg 10 e Taguspark blg 5 (dados estimados). Em 2021, decorrente do processo de mudança para os novos edifícios, verificou-se o encerramento de alguns espaços / devolução ao senhorio – Entreposto, Marquês de Tomar, Parque das Nações, Burgo.

GRI 305: EMISSÕES 2016

LOCALIZAÇÃO

305-1 EMISSÕES DIRETAS (ÂMBITO 1) DE GASES COM EFEITO DE ESTUFA

Cap. 6.2 Reduzir a pegada ambiental

Pág. 75-76

Como fonte de informação dos fatores de emissão recorreu-se à base de dados Bilan Carbone® 8.7.1 da ADEME - Agence de la transition écologique. Utilizou-se o Potencial de Aquecimento Global (PAG) a 100 anos, de acordo com o Relatório do IPCC “Fifth Assessment Report (AR5)”. Ver notas metodológicas referentes ao indicador 302-1.



GRI 2
CONTEÚDOS
GERAIS

GRI 3
TÓPICOS
MATERIAIS

GRI 200
DESEMPENHO
ECONÓMICO

GRI 300
DESEMPENHO
AMBIENTAL

GRI 400
DESEMPENHO
SOCIAL

305-2 EMISSÕES INDIRETAS (ÂMBITO 2) DE GEE

Cap. 6.2 Reduzir a pegada ambiental

Pág. 75-76

Como fonte de informação para o cálculo das emissões *location-based* utilizou-se os fatores de emissão constantes da base de dados da IEA - International Energy Agency. Utilizou-se o Potencial de Aquecimento Global (PAG) a 100 anos, de acordo com o Relatório do IPCC “Fifth Assessment Report (AR5)”. Ver notas metodológicas referentes ao indicador 302-1.

305-3 OUTRAS EMISSÕES INDIRETAS (ÂMBITO 3) DE GEE

Cap. 6.2 Reduzir a pegada ambiental

Pág. 75-76

O cálculo de emissões teve por base a metodologia do Greenhouse Gas Protocol do World Business Council for Sustainable Development (WBCSD) e do World Resources Institute (WRI), e foram considerados todos os gases com efeito de estufa produzidos. As categorias consideradas foram: 1 – Bens e serviços adquiridos; 2 – Bens de capital; 3 – Atividades relacionadas com a produção de eletricidade e combustíveis; 5 – Resíduos gerados nas operações; 6 – Viagens de negócio; 7 – Deslocações de funcionários. Como fonte de informação dos fatores de emissão recorreu-se às seguintes bases de dados: Bilan Carbone® 8.7.1 da ADEME - Agence de la transition écologique; e “UK Government GHG Conversion Factors for Company Reporting” do DEFRA - Department for Environment, Food & Rural Affairs. Utilizou-se o Potencial de Aquecimento Global (PAG) a 100 anos, de acordo com o Relatório do IPCC “Fifth Assessment Report” (AR5), exceto no caso da base de dados do DEFRA que recorre ao Relatório do IPCC “Fourth Assessment Report” (AR4).

De referir que os dados de 2020 foram recalculados para contemplar uma nova categoria de emissões indiretas “Equipamento IT (Cat.2)”.

305-4 INTENSIDADE DE EMISSÕES DE GEE

Cap. 6.2 Reduzir a pegada ambiental

Pág. 75-76

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

O FTE (Full-Time Equivalente) é um método de medição do grau de envolvimento de um Colaborador nas atividades da organização ou num determinado projeto.

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



GRI 2
CONTEÚDOS
GERAIS

GRI 3
TÓPICOS
MATERIAIS

GRI 200
DESEMPENHO
ECONÓMICO

GRI 300
DESEMPENHO
AMBIENTAL

GRI 400
DESEMPENHO
SOCIAL

GRI 400: DESEMPENHO SOCIAL

GRI 401: EMPREGO 2016

LOCALIZAÇÃO

401- 1 CONTRATAÇÃO DE NOVOS COLABORADORES E ROTATIVIDADE DOS COLABORADORES

NÚMERO DE ENTRADAS E SAÍDAS, POR LOCALIZAÇÃO, GÉNERO E GRUPO ETÁRIO		2020						2021					
		ENTRADAS			SAÍDAS			ENTRADAS			SAÍDAS		
		<30	30-50	>50	<30	30-50	>50	<30	30-50	>50	<30	30-50	>50
Lisboa	Homens	14	17	0	1	14	5	12	25	7	7	14	6
	Mulheres	9	20	0	4	16	8	17	22	2	10	14	7
	Subtotal	23	37	0	5	30	13	29	47	9	17	28	13
Porto	Homens	1	5	0	1	3	7	2	4	1	1	0	7
	Mulheres	1	2	0	0	1	7	3	2	0	1	1	1
	Subtotal	2	7	0	1	4	14	5	6	1	2	1	8
Outras Localidades	Homens	0	2	0	0	0	2	0	0	0	0	0	3
	Mulheres	0	0	0	0	0	2	0	2	0	0	0	1
	Subtotal	0	2	0	0	0	4	0	2	0	0	0	4
Total de Entradas e Saídas (por faixa etária)		25	46	0	6	34	31	34	55	10	19	29	25

TOTAL DE ENTRADAS E SAÍDAS, POR GÉNERO E LOCALIZAÇÃO		2020						2021					
		ENTRADAS			SAÍDAS			ENTRADAS			SAÍDAS		
Entradas e Saídas (por género)	Homens	39			33			51			38		
	Mulheres	32			38			48			35		
Entradas e Saídas (por localização)	Lisboa	60			48			85			58		
	Porto	9			19			12			11		
	Outras localizações	2			4			2			4		
Total de Entradas e Saídas		71			71			99			73		



GRI 2
CONTEÚDOS
GERAIS

GRI 3
TÓPICOS
MATERIAIS

GRI 200
DESEMPENHO
ECONÓMICO

GRI 300
DESEMPENHO
AMBIENTAL

GRI 400
DESEMPENHO
SOCIAL

PERCENTAGEM DE ENTRADAS E SAÍDAS, POR LOCALIZAÇÃO, GÉNERO E GRUPO ETÁRIO		2020						2021					
		ENTRADAS			SAÍDAS			ENTRADAS			SAÍDAS		
		<30	30-50	>50	<30	30-50	>50	<30	30-50	>50	<30	30-50	>50
Lisboa	Homens	44%	13%	0%	3%	10%	2%	39%	9%	5%	23%	5%	4%
	Mulheres	20%	15%	0%	9%	12%	2%	45%	6%	2%	26%	4%	5%
	Subtotal	30%	14%	0%	6%	11%	2%	42%	7%	3%	25%	4%	5%
Porto	Homens	33%	6%	0%	33%	4%	19%	40%	10%	1%	20%	0%	9%
	Mulheres	11%	3%	0%	0%	2%	9%	30%	2%	0%	10%	1%	2%
	Subtotal	17%	5%	0%	8%	3%	12%	33%	5%	1%	13%	1%	6%
Outras Localidades	Homens	NA	13%	0%	NA	0%	25%	NA	0%	0%	NA	0%	25%
	Mulheres	NA	0%	0%	NA	0%	25%	NA	20%	0%	NA	0%	20%
	Subtotal	NA	10%	0%	NA	0%	25%	NA	11%	0%	NA	0%	24%
Taxa de Entradas e Saídas (por faixa etária)		28%	11%	0%	7%	8%	4%	40%	7%	2%	23%	4%	6%

PERCENTAGEM DE ENTRADAS E SAÍDAS, POR GÉNERO E LOCALIZAÇÃO		2020		2021	
		ENTRADAS	SAÍDAS	ENTRADAS	SAÍDAS
Taxa de Entradas e Saídas (por género)	Homens	7%	6%	9%	6%
	Mulheres	5%	5%	7%	5%
Taxa de Entradas e Saídas (por localização)	Lisboa	6%	5%	9%	6%
	Porto	3%	7%	4%	4%
	Outras localizações	5%	11%	6%	11%
Taxa de Entradas e Saídas		6%	6%	8%	6%

Nota: As percentagens foram calculadas com base no n.º total de Colaboradores existentes à data de 31 de dezembro, relativos a cada geografia, género e faixa etária (não inclui empresas *Beyond Insurance*, Colaboradores cedidos a estas empresas, nem Comissão Executiva).

401-2 BENEFÍCIOS PARA COLABORADORES A TEMPO INTEIRO QUE NÃO SÃO ATRIBUÍDOS A COLABORADORES TEMPORÁRIOS OU A TEMPO PARCIAL

3.3 Cuidar dos nossos Colaboradores

Pág. 32-33



GRI 2
CONTEÚDOS
GERAIS

GRI 3
TÓPICOS
MATERIAIS

GRI 200
DESEMPENHO
ECONÓMICO

GRI 300
DESEMPENHO
AMBIENTAL

GRI 400
DESEMPENHO
SOCIAL

401-3 LICENÇA PARENTAL

		2019	2020	2021
N.º de Colaboradores que iniciaram licença parental no período de relato	Homens	20	23	34
	Mulheres	28	29	33
	Total	48	52	67
N.º de Colaboradores que regressaram ao trabalho após licença parental	Homens	20	23	34
	Mulheres	28	29	32
	Total	48	52	66
N.º de Colaboradores que regressaram ao trabalho e permanecem na empresa após 12 meses	Homens	20	20	-
	Mulheres	28	28	-
	Total	48	48	-
Taxa de retorno ao trabalho	Homens	100%	100%	100%
	Mulheres	100%	100%	97%
	Total	100%	100%	99%
Taxa de retenção (12 meses)	Homens	100%	87%	-
	Mulheres	100%	97%	-
	Total	100%	92%	-

Para 2021 e uma vez que ainda não decorram 12 meses após o término do ano, não se apresenta o cálculo da taxa de retenção, remetendo-se o seu relato para o próximo Relatório de Sustentabilidade. Face ao relatório do ano passado, fez-se o seu apuramento para o ano de 2020.

GRI 402: RELAÇÕES DE TRABALHO 2016

LOCALIZAÇÃO

402-1 PRAZOS DE NOTIFICAÇÃO PRÉVIA EM RELAÇÃO A ALTERAÇÕES OPERACIONAIS

No Grupo Ageas Portugal, o período de notificação aos Colaboradores e aos seus representantes antes da implementação de mudanças operacionais relevantes que possam afetá-los é de um mês. Caso a organização tenha acordos de contratação coletiva, o período de notificação e as provisões para consulta e negociação estão de acordo com a legislação (três meses).

GRI 403: SEGURANÇA E SAÚDE NO TRABALHO 2018

LOCALIZAÇÃO

403-1 SISTEMA DE GESTÃO DE SEGURANÇA E SAÚDE NO TRABALHO

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



GRI 2
CONTEÚDOS
GERAIS

GRI 3
TÓPICOS
MATERIAIS

GRI 200
DESEMPENHO
ECONÓMICO

GRI 300
DESEMPENHO
AMBIENTAL

GRI 400
DESEMPENHO
SOCIAL

403-2 IDENTIFICAÇÃO DE PERIGOS, AVALIAÇÃO DE RISCOS E INVESTIGAÇÃO DE INCIDENTES

Cap. 3.3 Cuidar dos nossos Colaboradores

Pág. 34

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

403-3 SERVIÇOS DE SAÚDE

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

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

403-4 PARTICIPAÇÃO, CONSULTA E COMUNICAÇÃO AOS COLABORADORES SOBRE SEGURANÇA E SAÚDE NO TRABALHO

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

403-5 FORMAÇÃO DOS TRABALHADORES EM SEGURANÇA E SAÚDE NO TRABALHO

Cap. 3.3 Cuidar dos nossos Colaboradores

Na Business Academy existe uma formação *e-learning*, de carácter obrigatório, na área da segurança e saúde do trabalho, que aborda o enquadramento legal, a identificação de perigos e riscos, a prevenção de acidentes de trabalho e doenças profissionais, os riscos profissionais, a atuação em emergência (planos de emergência interno) e a sinalização de segurança.

Pág. 33

De referir que, no âmbito dos Planos de Emergência internos é dada formação específica aos elementos que possuem atribuições especiais de atuação em caso de emergência (emissão do alerta, evacuação, utilização dos comandos de meios de atuação em caso de incêndio e de segunda intervenção). É, ainda, dada formação de primeiros socorros e de utilização de desfibrilhadores automáticos externos (DAE). Os delegados de segurança dos edifícios averiguam a necessidade de promover ações de sensibilização ou formação específica a elementos novos na estrutura ou elementos que necessitem de melhorar as suas competências nesta matéria.

403-6 PROMOÇÃO DA SAÚDE DO COLABORADOR

Cap. 5.3 Cuidar dos nossos Colaboradores

Pág. 32-34

403-7 PREVENÇÃO E MITIGAÇÃO DE IMPACTOS NA SEGURANÇA E SAÚDE NO TRABALHO DIRETAMENTE RELACIONADOS COM RELAÇÕES COMERCIAIS

Não foram considerados como relevantes os impactos atribuíveis a relações comerciais neste âmbito.



GRI 2
CONTEÚDOS
GERAIS

GRI 3
TÓPICOS
MATERIAIS

GRI 200
DESEMPENHO
ECONÓMICO

GRI 300
DESEMPENHO
AMBIENTAL

GRI 400
DESEMPENHO
SOCIAL

403-9 ACIDENTES DE TRABALHO

Dados relativos aos Colaboradores		2019	2020	2021
Número total de	óbitos resultantes de acidentes de trabalho	0	0	0
	acidentes de trabalho graves ¹ (excluindo óbitos)	0	0	0
	acidentes de trabalho de comunicação obrigatória ²	10	2	2
	Horas trabalhadas	2 017 575	2 026 542	2 067 674
Índice de	óbitos resultantes de acidente de trabalho	0,00	0,00	0,00
	acidentes de trabalho graves (excluindo óbitos)	0,00	0,00	0,00
	acidentes de trabalho de comunicação obrigatória	4,96	0,99	0,97

Através da análise efetuada ao histórico de acidentes, verifica-se que os acidentes *in itinere* (deslocações casa – trabalho – casa), posições ergonómicas incorretas e pavimento escorregadio são as principais situações de perigo ocupacional suscetíveis de causar lesões graves. De referir que fruto de uma parte considerável da incidência serem incidentes *in itinere*, o Grupo Ageas Portugal passou a disponibilizar, em 2022, *shuttles* para a deslocação de Colaboradores.

O Grupo Ageas Portugal não dispõe de dados de sinistralidade laboral relativos aos trabalhadores que não são Colaboradores, mas cujo trabalho e/ou local de trabalho é controlado pela organização.

Nota 1: Segundo os critérios GRI, acidentes de trabalho graves são lesões das quais o trabalhador não irá recuperar, ou seja, expectável que recupere plenamente num prazo máximo de 6 meses para a condição de saúde anterior ao acidente.

Nota 2: Segundo os critérios GRI, inclui todos os acidentes que resultem em uma das seguintes possibilidades: óbitos, acidentes com baixa, acidentes que resultem em perda ou redução da capacidade para o trabalho ou transferência para outra função, acidentes que levem a tratamento médico além dos primeiros socorros, perda de consciência, lesão grave diagnosticada por um médico ou outro profissional de saúde habilitado. Pode também ser designado por TRI (Total Recordable Incidents).

Nota 3: Os dados dizem respeito apenas aos Colaboradores do Grupo Ageas Portugal. No que diz respeito aos acidentes de trabalho ocorridos com trabalhadores que não Colaboradores, o Grupo Ageas Portugal não dispõe desta informação, sendo a mesma da responsabilidade das respetivas entidades empregadoras.

Nota 4: Para efeitos de cálculo, assumiu-se um fator de normalização de 1 milhão de horas trabalhadas.

403-10 DOENÇAS OCUPACIONAIS

	2019	2020	2021
Número de óbitos resultantes de doenças ocupacionais	0	0	0
Número de casos de doenças ocupacionais participadas	0	0	0
Número de casos de doenças ocupacionais confirmadas	0	0	0

Nota 1: Os dados dizem respeito apenas aos Colaboradores do Grupo Ageas Portugal. No que diz respeito aos acidentes de trabalho ocorridos com trabalhadores que não Colaboradores, o Grupo Ageas Portugal não dispõe desta informação, sendo a mesma da responsabilidade das respetivas entidades empregadoras.



GRI 2
CONTEÚDOS
GERAIS

GRI 3
TÓPICOS
MATERIAIS

GRI 200
DESEMPENHO
ECONÓMICO

GRI 300
DESEMPENHO
AMBIENTAL

GRI 400
DESEMPENHO
SOCIAL

GRI 404: EDUCAÇÃO E FORMAÇÃO 2016

LOCALIZAÇÃO

404-1 MÉDIA ANUAL DE HORAS DE FORMAÇÃO ANUAL POR COLABORADOR

Cap. 3.2 Apostar no talento dos nossos Colaboradores e Parceiros

Pág. 29-31

NÚMERO TOTAL DE HORAS DE FORMAÇÃO, POR CATEGORIA FUNCIONAL E GÉNERO		2019	2020	2021
Administração	Homens	477	411	560
	Mulheres	152	0	0
	Subtotal	629	411	566
Diretor	Homens	2 148	4 325	3 285
	Mulheres	1 496	2 416	2 294
	Subtotal	3 644	6 741	5 579
Responsável Área	Homens	900	5 584	3 352
	Mulheres	881	3 452	3 046
	Subtotal	1 781	9 036	6 398
Técnico	Homens	3 966	8 259	7 873
	Mulheres	7 632	12 611	10 370
	Subtotal	11 598	20 870	18 244
Especialista Operacional	Homens	3 117	2 781	2 191
	Mulheres	4 159	4 647	4 155
	Subtotal	7 276	7 428	6 346
Assistente Operacional	Homens	48	0	0
	Mulheres	19	0	0
	Subtotal	67	0	0
Gestor, Coordenador e Sub Diretor	Homens	2 044	994	922
	Mulheres	1 250	1 634	1 439
	Subtotal	3 294	2 628	2 360
Total	Homens	12 700	22 354	18 184
	Mulheres	15 589	24 760	21 304
	Total	28 289	47 114	39 488



GRI 2
CONTEÚDOS
GERAIS

GRI 3
TÓPICOS
MATERIAIS

GRI 200
DESEMPENHO
ECONÓMICO

GRI 300
DESEMPENHO
AMBIENTAL

GRI 400
DESEMPENHO
SOCIAL

MÉDIA DE HORAS DE FORMAÇÃO, POR CATEGORIA FUNCIONAL E GÉNERO		2019	2020	2021
Administração	Homens	60	46	56
	Mulheres	152	-	-
	Subtotal	70	46	56
Diretor	Homens	27	49	34
	Mulheres	31	42	40
	Subtotal	28	46	36
Responsável Área	Homens	21	56	34
	Mulheres	20	43	36
	Subtotal	21	50	35
Técnico	Homens	20	32	29
	Mulheres	24	33	27
	Subtotal	22	33	28
Especialista Operacional	Homens	21	30	26
	Mulheres	19	31	28
	Subtotal	20	31	27
Assistente Operacional	Homens	10	-	-
	Mulheres	6	-	-
	Subtotal	8	-	-
Gestor, Coordenador e Sub Diretor	Homens	21	29	30
	Mulheres	15	42	35
	Subtotal	18	36	33
Total	Homens	22	39	31
	Mulheres	22	35	30
	Total	22	37	30

Nota: Para os cálculos, considerou-se, no numerador, o número total de horas de formação investidas pelos Colaboradores, não se restringindo apenas aos Colaboradores existentes no Grupo no final de 2021 (i.e. independentemente se o Colaborador saiu da empresa antes do final do ano, as suas horas de formação desse ano foram contabilizadas). Para o denominador considerou-se o total de Colaboradores existentes a 31 de dezembro.



GRI 2
CONTEÚDOS
GERAIS

GRI 3
TÓPICOS
MATERIAIS

GRI 200
DESEMPENHO
ECONÓMICO

GRI 300
DESEMPENHO
AMBIENTAL

GRI 400
DESEMPENHO
SOCIAL

404-2 PROGRAMAS PARA DESENVOLVIMENTO DE COMPETÊNCIAS E GESTÃO DO FIM DA CARREIRA

Cap. 3.2 Apostar no talento dos nossos Colaboradores e Parceiros Pág. 29-30

Cap. 3.3 Cuidar dos nossos Colaboradores Pág. 32-33

No âmbito da aprendizagem formal, e decorrendo da legislação em vigor e/ou de normas internas estabelecidas que o justifiquem, existem formações consideradas prioritárias e obrigatórias, designadamente nas seguintes temáticas: Estratégia, valores e cultura da empresa; Ética e deontologia da empresa; Segurança e saúde no trabalho; Prevenção do Branqueamento de Capitais e do Financiamento do Terrorismo; Regime Geral de Proteção de Dados; Segurança da Informação; outros temas de relevância interna, de acordo com os procedimentos em vigor, devidamente justificados e aprovados pela área de Pessoas & Organização.

Ao longo do ano foram desenvolvidos vários programas de formação interna (de frequência facultativa) relacionados com temas como: desenvolvimento pessoal e bem-estar dos Colaboradores, liderança, áreas técnicas e comerciais. Encontra-se definida uma Bolsa de Formadores internos, que dispõe de aproximadamente 70 Colaboradores. Desenvolvemos e implementamos também formações de carácter obrigatório, que abordam temas fulcrais para a nossa atividade e que são transversais a toda a Companhia. O desenvolvimento de competências está acessível a todos, em todas as etapas do ciclo de aprendizagem.

O Grupo Ageas Portugal atribuiu apoio financeiro para a frequência de diversos cursos externos, através de parcerias com entidades formadoras certificadas nos domínios pretendidos. O MBAA - Management Business Acceleration at Ageas é uma aposta do Grupo Ageas Portugal no desenvolvimento das suas pessoas e uma excelente oportunidade para fortalecer competências fundamentais de gestão, em várias áreas de negócio, através da aprendizagem e partilha com conceituados professores da Nova SBE. Relativamente ao Programa de Bolsas, o objetivo deste programa é o de incentivar o desenvolvimento individual dos Colaboradores dotando-os dos conhecimentos necessários à concretização dos seus objetivos pessoais e profissionais, contando com a participação da Ageas em parte dos custos com propinas. O orçamento destes programas é definido anualmente.

As licenças de períodos sabáticos são analisadas caso a caso.

No Grupo Ageas Portugal, existe um programa de saídas voluntárias, por acordo mútuo entre a Companhia e o Colaborador. No âmbito deste programa são propostas ao Colaborador indemnizações acima do que está previsto legalmente e apoio, quer na procura de um novo emprego, quer na adaptação à reforma ou pré-reforma. Este apoio é feito através de uma parceria especializada em consultoria de empregabilidade, que ajuda o Colaborador a refazer o CV, preparar-se para entrevistas, entre outros. O Grupo Ageas Portugal conta com os serviços de uma Assistente Social que aconselha os Colaboradores na sua transição para a reforma e faz a ponte com a Segurança Social para garantir que o Colaborador encontra a melhor opção dentro das possibilidades legais.



GRI 2
CONTEÚDOS
GERAIS

GRI 3
TÓPICOS
MATERIAIS

GRI 200
DESEMPENHO
ECONÓMICO

GRI 300
DESEMPENHO
AMBIENTAL

GRI 400
DESEMPENHO
SOCIAL

404-3 PERCENTAGEM DE COLABORADORES QUE RECEBEM REGULARMENTE ANÁLISES DE DESEMPENHO E DESENVOLVIMENTO DE CARREIRA

CATEGORIA FUNCIONAL		2019	2020	2021
Administração	Homens	100%	100%	100%
	Mulheres	100%	-	-
	Subtotal	100%	100%	100%
Diretor	Homens	100%	100%	100%
	Mulheres	100%	100%	100%
	Subtotal	100%	100%	100%
Responsável Área	Homens	100%	100%	100%
	Mulheres	100%	100%	100%
	Subtotal	100%	100%	100%
Técnico	Homens	100%	100%	100%
	Mulheres	100%	100%	100%
	Subtotal	100%	100%	100%
Especialista Operacional	Homens	100%	100%	100%
	Mulheres	100%	100%	100%
	Subtotal	100%	100%	100%
Assistente Operacional	Homens	100%	-	-
	Mulheres	100%	-	-
	Subtotal	100%	-	-
Gestor, Coordenador e Sub Diretor	Homens	100%	100%	100%
	Mulheres	100%	100%	100%
	Subtotal	100%	100%	100%
Total	Homens	100%	100%	100%
	Mulheres	100%	100%	100%
	Total	100%	100%	100%

Nota: Colaboradores elegíveis para avaliação de desempenho correspondem à população que exerceu funções na organização durante pelo menos três meses no ano correspondente à avaliação (excluindo expatriados e o CEO).

GRI 405: DIVERSIDADE E IGUALDADE DE OPORTUNIDADES 2016

LOCALIZAÇÃO

405-1 DIVERSIDADE NOS ÓRGÃOS DE GOVERNAÇÃO E COLABORADORES

Cap. 3.4 Caminhar para a diversidade e inclusão

Pág. 35-37

405-2 RÁCIO DO SALÁRIO E REMUNERAÇÃO ENTRE MULHERES E HOMENS

Cap. 3.4 Caminhar para a diversidade e inclusão

Pág. 35-37



GRI 2
CONTEÚDOS
GERAIS

GRI 3
TÓPICOS
MATERIAIS

GRI 200
DESEMPENHO
ECONÓMICO

GRI 300
DESEMPENHO
AMBIENTAL

GRI 400
DESEMPENHO
SOCIAL

GRI 406: DISCRIMINAÇÃO 2016	LOCALIZAÇÃO
406-1 INCIDENTES DISCRIMINATÓRIOS E MEDIDAS CORRETIVAS TOMADAS	
Cap. 3.4 Caminhar para a diversidade e inclusão	Pág. 35-37
Não foram registados quaisquer incidentes de discriminação, sejam eles por motivos de raça, cor, sexo, religião, opinião política, origem nacional ou social, conforme definido pela OIT, ou outras formas de discriminação, durante o período em relato.	

GRI 408: TRABALHO INFANTIL 2016	LOCALIZAÇÃO
408-1 OPERAÇÕES E FORNECEDORES EM SE VERIFIQUE RISCO SIGNIFICATIVO DE INCIDENTES COM TRABALHO INFANTIL	
Cap. 4.4 Gerir ativos de forma sustentável	Pág. 54-55
Cap. 6.1 Estimular a mudança positiva na cadeia de fornecedores	Pág. 70-72
No ano 2021, o risco em causa não foi identificado em qualquer operação ou fornecedor <i>tier</i> 1.	
Nos processos de avaliação de risco do parceiro de negócio, aplicável às entidades que cumprem um conjunto de requisitos definidos internamente, são escrutinados os incidentes/registos ao nível de sanções, exclusões e condenações, mas também notícias de imprensa negativas relativas a entidades ou pessoas, cuja busca incide nos seguintes tópicos: tráfico humano; discriminação/abuso no local de trabalho; trabalho infantil; trabalho forçado ou escravo; más práticas ambientais; entre outros.	

GRI 409: TRABALHO FORÇADO OU ESCRAVO 2016	LOCALIZAÇÃO
409-1 OPERAÇÕES E FORNECEDORES EM SE VERIFIQUE RISCO SIGNIFICATIVO DE INCIDENTES COM TRABALHO ESCRAVO OU FORÇADO	
Cap. 4.4 Gerir ativos de forma sustentável	Pág. 54-55
Cap. 6.1 Estimular a mudança positiva na cadeia de fornecedores	Pág. 70-72
No ano 2021, o risco em causa não foi identificado em qualquer operação ou fornecedor <i>tier</i> 1.	
Nos processos de avaliação de risco do parceiro de negócio, aplicável às entidades que cumprem um conjunto de requisitos definidos internamente, são escrutinados os incidentes/registos ao nível de sanções, exclusões e condenações, mas também notícias de imprensa negativas relativas a entidades ou pessoas, cuja busca incide nos seguintes tópicos: tráfico humano; discriminação/abuso no local de trabalho; trabalho infantil; trabalho forçado ou escravo; más práticas ambientais; entre outros.	

GRI 413: COMUNIDADES LOCAIS 2016	LOCALIZAÇÃO
413-1 OPERAÇÕES COM ENVOLVIMENTO DA COMUNIDADE LOCAL, AVALIAÇÕES DE IMPACTE E PROGRAMAS DE DESENVOLVIMENTO	
Cap. 5. Investimento na comunidade	Pág. 57-68

GRI 415: POLÍTICAS PÚBLICAS 2016	LOCALIZAÇÃO
415-1 CONTRIBUIÇÕES POLÍTICAS	
O Grupo Ageas Portugal não efetuou contribuições, monetárias ou em espécie, a organizações políticas durante o período de relato.	



GRI 2
CONTEÚDOS
GERAIS

GRI 3
TÓPICOS
MATERIAIS

GRI 200
DESEMPENHO
ECONÓMICO

GRI 300
DESEMPENHO
AMBIENTAL

GRI 400
DESEMPENHO
SOCIAL

GRI 417: *MARKETING* E ROTULAGEM 2016

LOCALIZAÇÃO

417-1 REQUISITOS SOBRE A INFORMAÇÃO E ROTULAGEM DOS PRODUTOS E SERVIÇOS

Cap. 4.4 Gerir ativos de forma sustentável

Pág. 53-56

Cap. 7.1 Viver uma cultura de *Compliance*

Pág. 79-80

Cap. 7.3 Comunicar com clareza e transparência

Pág. 85-86

De acordo com os requisitos legais e regulamentares aplicáveis ao setor, as seguradoras do Grupo Ageas (Ocidental - Companhia Portuguesa de Seguros de Vida, S.A.; Ocidental - Companhia Portuguesa de Seguros, S.A.; Médis - Companhia Portuguesa de Seguros de Saúde, S.A.; Ageas Portugal, Companhia de Seguros de Vida, S.A. e Ageas Portugal, Companhia de Seguros, S.A) , têm implementado um Processo de Conceção e Aprovação de Produtos, pelo qual os diversos Stakeholders envolvidos aprovam o lançamento de novos produtos e alterações aos mesmos, incluindo também a monitorização do produto e da sua distribuição, com o objetivo de assegurar a verificação contínua de que o produto satisfaz as necessidades dos Clientes no mercado-alvo identificado, e a aplicação de medidas corretivas de forma a que se garanta que o produto não afete negativamente o Cliente. A conformidade deste processo é verificada pelo *Compliance* e é auditado pela Auditoria Interna.

Os requisitos de informação dos produtos disponibilizados pelas seguradoras, acima identificadas, são regulamentados legalmente bem como por normas internas.

A todos os Clientes é entregue informação pré-contratual obrigatória antes da celebração de qualquer contrato de seguro e toda a informação contratual no momento da subscrição.

Disponibilizamos ainda aos Clientes websites com informação sobre os produtos de seguros. No caso específico de saúde (Médis), disponibilizamos um website com informação sobre os produtos, os serviços e a sua utilização.

A nível interno os departamentos de Legal e *Compliance* validam toda a informação pré contratual e contratual relativa aos produtos de seguro e serviços, para assegurar a conformidade com os requisitos legais e regulamentares.

Toda a publicidade efetuada pelas marcas encontra-se também sujeita a requisitos legais e regulamentares, pelo que toda a publicidade é validada a nível interno pelos Departamentos Legal e Compliance para assegurar a respetiva conformidade. Para garantir a proteção dos dados de Clientes, as seguradoras têm instituídas políticas de tratamento de dados pessoais sendo a sua aplicação avaliada periodicamente pelo *Data Protection Officer*.

A Seguro Directo, disponibiliza aos seus Clientes as condições do seu seguro (canal direto), conforme exigido pela legislação. Essa informação é fornecida aos Clientes após a subscrição do produto, apresentando as condições em canal digital (foco no *site*) e telefonicamente (*Contact Center*). As informações pré-contratuais, gerais e específicas encontram-se disponíveis no *site* da Seguro Directo.

A Ageas Pensões disponibiliza aos participantes potenciais, participantes e beneficiários toda a informação exigida legalmente. O Regulamento de Gestão, Documento Informativo e Relatório de Gestão dos fundos de pensões abertos encontra-se publicado no *site* da Ageas Pensões. Para os fundos de pensões fechados e adesões coletivas a fundos de pensões abertos, o contrato constitutivo e Contrato de Adesão Coletiva, respetivamente, são publicados no *site* da ASF.

417-2 INCIDENTES DE NÃO CONFORMIDADE RELATIVOS À ROTULAGEM DOS PRODUTOS E SERVIÇOS

CASOS DE NÃO CONFORMIDADE	2020	2021
Nº de casos de não conformidades com regulamentos que resultaram em multas ou penalidades	7	3
Nº de casos de não conformidades com regulamentos que resultaram em advertências	0	0
Nº de casos de não conformidades com códigos voluntários	0	0
Nº total de casos de não conformidades	7	3

417-3 INCIDENTES DE NÃO-CONFORMIDADE RELACIONADOS COM COMUNICAÇÕES DE *MARKETING*

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

