

FIDELIDADE

忠诚保险

生活没有止境 脚步永不停歇

FIDELIDADE • PARA QUE LA VIDA NO SE DETENGA

公司介绍2019年 / Presentación Corporativa 2019

A man in a light blue shirt and striped tie is pointing at a whiteboard in a meeting room. The whiteboard has some faint diagrams and text on it. The man is looking towards the whiteboard with a focused expression.

复星国际是中国最具盛名的民营企业之一，是忠诚保险的控股股东。无论是在寿险还是非寿险领域，忠诚保险都是伊比利亚半岛市场的行业佼佼者之一，也是葡萄牙市场的领军品牌。

FOSUN International Limited, uno de los más reputados grupos privados chinos, es el principal accionista de Fidelidade.

Fidelidade es una de las mayores aseguradoras de la Península Ibérica y lidera el mercado en Portugal de seguros de vida y de no vida.





忠诚保险作为伊比利亚半岛规模最大、实力最强的保险公司之一，随着其自身的成长、多元化的发展和视野的提升，其产品和服务将持续遍及更多新客户。

Con las perspectivas puestas en el crecimiento, la diversificación y el desarrollo de proyectos, Fidelidade pretende mantener la expansión de su oferta y sus servicios a los clientes con la confianza de un gran líder.



忠诚保险拥有超过两百万客户，我们陪伴在每个家庭和企业左右，为客户提供个性化的服务，并针对每个特殊需求提供多样化产品，为每一位客户提供全方位保护。秉承经验、创新和超越等核心价值观，我们将日益打造一个以人为本的杰出品牌。

Con más de 2 millones de clientes en la Península Ibérica, Fidelidade ofrece servicios a medida y un amplio rango de productos con el fin de brindar protección a las necesidades de cada cliente y de cada empresa.

Valores como la experiencia, la innovación y la fortaleza forman parte de nuestro ADN. A esto añadimos, día a día, la faceta de humanidad que caracteriza nuestra marca.







忠诚保险在伊比利亚半岛拥有强大的销售网络，旗下有8000多家代理，其海外业务和国际化战略足迹遍及欧、亚、非、拉四大洲的十余个国家。

Fidelidade tiene una sólida red comercial en la Península Ibérica, con más de 8000 agentes, y su estrategia de expansión e internacionalización cubre más de diez países en Europa, Asia, África y América Latina.



坚实的过去与创新的未来

UN PASADO SEGURO DE UN FUTURO INNOVADOR

1800

1808
INCORPORACIÓN
DE BONANZA
成立Bonança保险公司



1810-20

1816
Bonança adopta el
ancla como símbolo
Bonança采用船锚形象
作为其第一个商标



1830-40

1835
INCORPORACIÓN
DE FIDELIDADE
成立忠诚保险公司

1845
Fidelidade es pionera
en seguros de vida
忠诚保险在葡萄牙开拓
人寿保险

1850-60

1850
Bonança asegura
la Real Companhia
Vinícola
Bonança承保葡萄牙
皇家葡萄酒公司



1870-80

1835
Camilo Castelo Branco
menciona a Fidelidade
en su obra "A Corja"
葡萄牙著名作家卡米洛·
卡斯特罗·布朗库
在其作品"A Corja"中提及
忠诚保险



1890

1891
Bonança asegura la
estación de tren de
Rossio
Bonança承保里斯本交
通重枢及知名地标——
罗西奥火车站



1900



1910

1913
Mundial es pionera
en el seguro de daños
industriales

Mundial 保险公司开创行
业工伤险之先河



1920

1930

1935
Fidelidade celebra
su primer centenario
忠诚保险成立一百周年



1940

1942
Império asegura
grandes riesgos del
Grupo CUF

Império 保险公司承保
葡萄牙知名化工集团 CUF
的主要风险

1945
Império lanza un
innovador seguro
"Popular de Vida"
Império 推出创新产品
"Popular de Vida" 保险



1950

1858
Joaquim Paço D'Arcos
cita a Fidelidade en su obra
"Carnaval"

葡萄牙作家若阿金·帕
索·德·阿尔科斯在其小
说集 "Carnaval" 中提及忠
诚保险



坚实的过去与创新的未来

UN PASADO SEGURO DE UN FUTURO INNOVADOR

1900

2000



1960

1970

1980

1990

2000

1963
Creación del
"Hombre Imperio"
"Império人" 品牌形象
诞生

1975
Nacionalización del
sector asegurador
葡萄牙保险业展开国有
化进程

1978
Creación de Mundial
Confiança, E.P.
创立Mundial Confiança
保险公司

1979
Fundación del Grupo
Asegurador Fidelidade,
E.P.
建立忠诚保险集团

1980
Fusión de Bonança con
Comercio
e Indústria, União
Ultramarina Bonança
Bonança与Comércio
e Indústria、União及
Ultramarina三家保险公
司合并

1988
Fidelidade Grupo
Segurador, S.A.,
indemniza a las víctimas
del gran incendio de
Chiado
忠诚保险为里斯本希亚多
历史街区的重大火灾事故
进行理赔

1990
Reprivatización de
Bonança
Bonança恢复私有制

1992
Reprivatización de
Império y de Mundial
Confiança
Império和Mundial
Confiança恢复私有制

1995
CGD posee todo
el capital social de
Fidelidade
葡萄牙最大国有银行CGD
全资收购忠诚保险

1995
Fidelidade llega a España
创建忠诚保险西班牙分公司

1997
Fidelidade llega a Francia
创建忠诚保险法国分公司

Fidelidade traslada sus
oficinas a Calhariz
忠诚保险总部搬迁至里斯本
历史建筑Calhariz大楼

1998
Mundial Confiança lanza el
seguro de salud Multicare
MulticareMundial
Confiança推出Multicare
健康产品

1999
Fidelidade llega a Macao
创建忠诚保险澳门分公司
Nueva marca de Fidelidade
忠诚保险重塑品牌





-
- 2002**
Fusión de Fidelidade y Mundial Confiança
Fidelidade与Mundial Confiança合并
- 2004**
Lanzamiento de la marca unificada Fidelidade Mundial
Fidelidade与Mundial Confiança合并
- 2005**
Multicare se convierte en líder en seguros de salud
Multicare成为健康险的领导品牌
- 2006**
Fidelidade Mundial se convierte en líder de mercado
“忠诚世界”成为市场上的佼佼者
- 2007**
Adquisición de la Compañía Portuguesa de Reaseguros
收购葡萄牙再保险公司 (“CPR”)
- 2008**
Leve PPR se convierte en líder en planes de jubilación
Leve PPR成为养老储蓄险领军产品
- 2009**
Multicare lanza una oferta global de salud
Multicare在健康险领域推出一种全面保险产品
- 2010**
Apertura de agencias conjuntas de Fidelidade Mundial e Império Bonança por todo Portugal
忠诚世界和Império Bonança的联合营销网点遍布葡萄牙全国
- 2011**
Inicio de Universal Seguros en Angola
在安哥拉创建忠诚保险子公司
- 2012**
Fusión de Império Bonança con Fidelidade Mundial.
Império Bonança与忠诚世界合并
- Creación de Fidelidade - Companhia de Seguros, S.A.
创立忠诚保险有限公司



坚实的过去与创新的未来

UN PASADO SEGURO DE UN FUTURO INNOVADOR

2000

FIDELIDADE
SEGUROS DESDE 1808

2013

2013

Lanzamiento de la nueva marca Fidelidade
忠诚保险推出新商标

2014

Abril

Fidelidade adquiere la aseguradora Garantía en Cabo Verde
忠诚保险收购佛得角保险公司

Mayo

Adquisición de Fidelidade por Fosun
复星集团收购忠诚保险

2017

Octubre

Adquisición de Espiritu Santo Salud por Fosun
复星收购葡萄牙医疗保健服务商(“ESS”)

Fidelidade llega a Mozambique
创建忠诚保险莫桑比克分公司

2019

Septiembre

Cambio de marca de Universal Seguros a Fidelidade Angola
安哥拉子公司品牌重塑统一

2019

Primera operación en LatAm con la adquisición de La Positiva
收购秘鲁La Positiva保险公司，跨出开拓拉美市场的第一步





生活没有止境 脚步永不停歇

FIDELIDADE · PARA QUE LA VIDA NO SE DETENGA



忠诚保险的管理架构

ÓRGANOS DE GOBIERNO DE FIDELIDADE

执行委员会

Comité Ejecutivo



Presidente
主席

**Jorge Manuel Baptista
Magalhães Correia**



Vice-Presidente
副主席

**Rogério Miguel Antunes
Campos Henriques**



Miembro
执行董事

**António Manuel Marques
de Sousa Noronha**



Miembro
执行董事

**José Manuel Alvarez
Quintero**



Miembro
执行董事

Wai Lam William MAK
麥偉林



Miembro
执行董事

Jun Li
李军



Miembro
执行董事

André Simões Cardoso



忠诚保险在全球

UNA ASEGURADORA GLOBAL

作为一个全球性品牌，忠诚保险目前在多个葡共体国家和地区以及伊比利亚文化圈国家设有分支机构，并将坚持国际化战略，支持客户的业务拓展，并加强自身在世界上的影响力。

Presente en varios países y regiones con vínculos culturales con la Península Ibérica, Fidelidade es hoy en día una marca global con vocación de seguir expandiéndose, apoyando a sus clientes en el crecimiento de sus negocios y reforzando su presencia en el mundo.



1

葡萄牙 PORTUGAL

- 忠诚保险的注册地及公司运营总部
- 市场份额位居第一(三分之一)
- Oficinas centrales y principal centro de operaciones.
- Líder de mercado con una cuota en torno a 1/3.

2

西班牙 ESPAÑA

- 主营企业综合保险业务、双边业务和保险经纪业务
- Especializada en asegurar empresas y negocio bilateral a través de relaciones estratégicas con mediadores.

3

法国 FRANCIA

- 主营当地葡侨和华侨利基市场
- Especializada en las comunidades china y portuguesa en Francia.

4

佛得角 CABO VERDE

- 控股佛得角保险公司，市场份额位居第一 (58%)
- Accionista mayoritario de la aseguradora Garantía, que lidera el mercado local con una cuota del 58%.

5

安哥拉 ANGOLA

- 在2017年经品牌重塑，由寰宇保险 (2007年成立) 更名为忠诚保险安哥拉子公司
- Cambio de marca a Fidelidade Angola en 2017 de Universal Seguros, que fue fundada en 2007.

6

莫桑比克 MOZAMBIQUE

- 设有寿险和非寿险两家分公司
- Dos sucursales: una especializada en seguros de vida y otra de no vida.

7

中国 CHINA 澳门 MACAO

- 设有一家寿险分公司和一家非寿险子公司，分别为当地5大寿险公司，第7大非寿险公司
- Fidelidade está presente en Macao S.A.R a través de una sucursal para el negocio de seguros de vida y a través de una compañía local afiliada para el negocio de seguros de vida, siendo la quinta mayor aseguradora de vida y la séptima mayor aseguradora de no vida.

北京 BEIJING

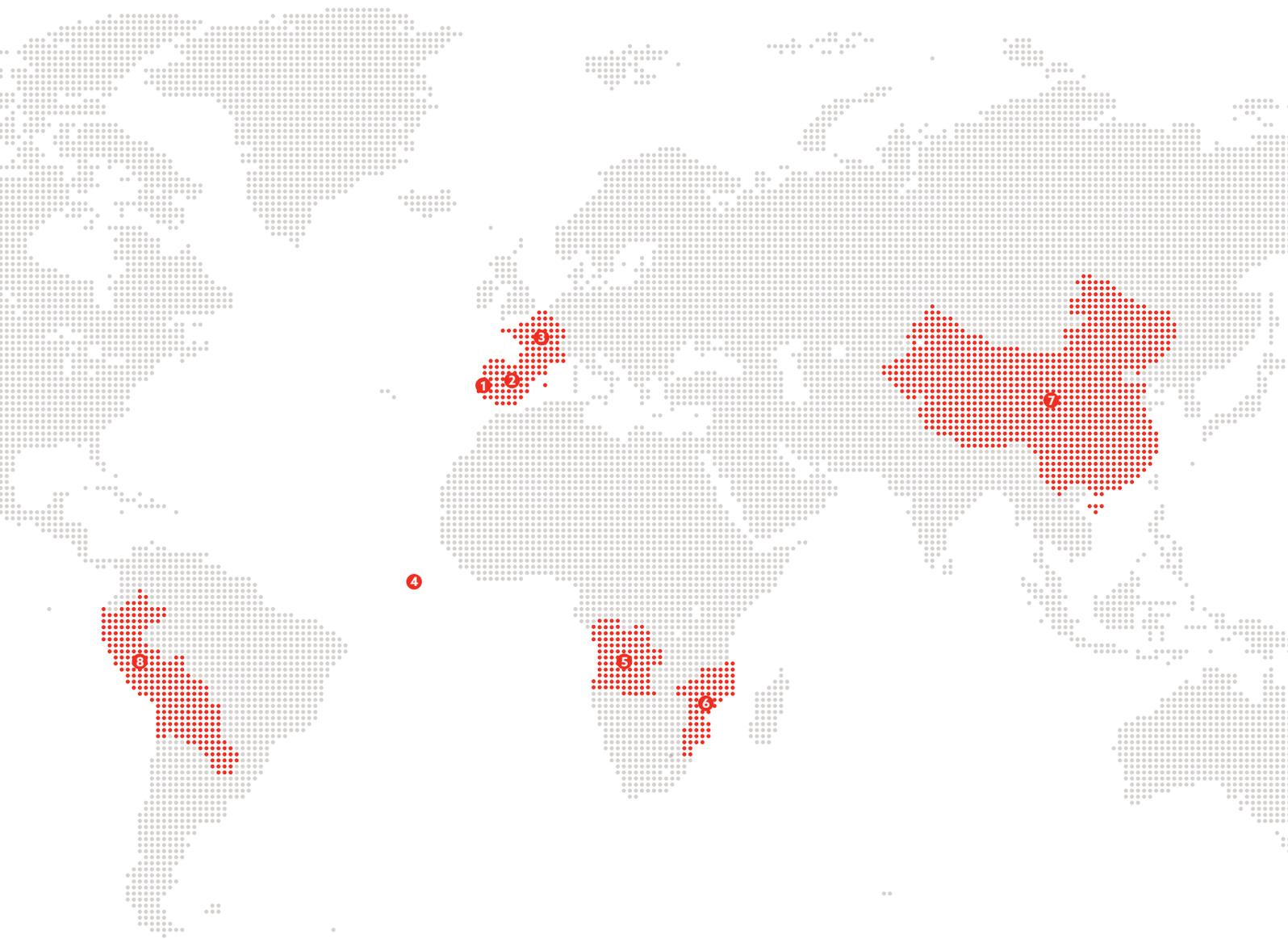
- 忠诚保险已在中国大陆设立北京代表处
- Fidelidade está presente en China continental, a través de su Oficina de Representación de Beijing.

8

拉丁美洲 LATINOAMERICA

- 控股秘鲁第四大保险公司La Positiva，并通过其附属公司进入玻利维亚和巴拉圭市场
- Accionista mayoritario de La Positiva, que lidera el mercado en Perú y está también presente en Bolivia y Paraguay.







与国内外大型企业的合作

FIDELIDADE ACOMPANHADA A LAS GRANDES EMPRESAS

我们对所提供的服务引以为傲，因为忠诚保险在其人力资本和财务稳健方面脱颖而出，使我们有出色的能力来实现对客户承诺。

因此忠诚保险在欧洲各地被众多大型企业集团客户所信赖，并为其提供保障。

Orgullosa del servicio que brinda, Fidelidade destaca por sus activos humanos y su solidez financiera, lo que le permite tener una capacidad incomparable de responder a los compromisos asumidos con los clientes.

Por eso, grandes grupos corporativos confían en Fidelidade para garantizar el futuro de la economía.

Huawei
华为

Hipotel
法国希伯泰酒店集团

EDP
葡萄牙能源公司

ZTE
中兴

Nouvelles d'Europe
欧洲时报

Sovena
葡萄牙甘油销售协会

Air China
中国国际航空

China Gezhouba Group Corporation
中国葛洲坝集团

Finsa
Finsa集团

ICBC
中国工商银行

China Road and Bridge Corporation
中国路桥集团

Martifer Solar
葡萄牙光伏公司

TAP
葡萄牙航空

Bewater
北控水务集团

Galp
葡萄牙石油天然气总公司



2018年忠诚保险业绩概览（截至12月31日）

RESULTADOS • INDICADORES DE MERCADO 2018 (31/12)

47.65 亿欧元
EUR 4 765 millones



总保费
寿险: 33.05亿欧元非
寿险: 14.60亿欧元

Primas totales suscritas
Vida: EUR 3 305 millones
No Vida: EUR 1 460 millones

34.7%



市场占有率（葡萄牙）
寿险: 39.1%
非寿险: 27.5%

Cuota (PT)
Vida: 39.1%
No Vida: 27.5%

9.3%



非寿险
国际业务占比

Cuota de las
Operaciones
Internacionales
de No Vida



178 亿欧元
EUR 17.8 billones



净资产
Activos
Netos

3 299



员工数
Empleados

96.2%



非寿险
综合成本率
Ratio Combinado
No Vida

2.71 亿欧元
EUR 271.6 millones



净利润
Beneficios
Netos

23.61 亿欧元
EUR 2 361 millones



股东权益
Recursos de
Accionistas

10.8%



回报率
Retorno de la
Inversión



为海外华人提供个性化服务

APOYO PERSONALIZADO A LA COMUNIDAD CHINA



以普通话为工作语言的保险代理团队

忠诚保险能为旅居于其业务所在国的华人提供针对性服务，因为我们拥有流利掌握当地语言和普通话的专业人士给予更优质的咨询。

RED DE AGENTES BILINGÜES EN MANDARÍN

Fidelidade cuenta con profesionales dedicados a la comunidad china en los diferentes países donde está presente. Personas con conocimientos y experiencia en seguros que brindan mejor servicio a la comunidad residente gracias a su dominio del mandarín y de la lengua local.



普通话客服热线

随着客服热线服务覆盖西班牙、葡萄牙、安哥拉和莫桑比克，华人客户可以更方便地获得服务：

- 电话客服和中文电子邮箱服务
- 产品咨询、投保和收据管理服务
- 接线助手：协助申请理赔

ATENCIÓN AL CLIENTE EN CHINO

Gracias a esta atención al cliente que Fidelidade brinda en España, Portugal, Angola y Mozambique, los clientes chinos pueden acceder a un amplio rango de servicios en su propio idioma:

- Servicio en mandarín por teléfono o correo electrónico.
- Asesoramiento en mandarín sobre productos, suscripción de pólizas y gestión de recibos.
- Asistencia telefónica en mandarín para ayudar en el informe y tratamiento de siniestros.





忠诚保险中文网站

忠诚保险官方网站新增中文版，以便中国客户更好地了解我们的产品和服务。

PÁGINA WEB DE FIDELIDADE EN MANDARÍN

La página web de Fidelidade también está en mandarín para que los clientes chinos puedan conocer mejor nuestros productos y los servicios a su disposición.



其他中文产品和服务信息

忠诚保险为海外华人提供详尽的中文产品与服务信息。

INFORMACIÓN SOBRE PRODUCTOS Y SERVICIOS EN MANDARÍN

Fidelidade proporciona a la comunidad china información detallada sobre sus productos y servicios en mandarín.



微信

为了更好地与海外华人沟通交流，忠诚保险还开通了微信公众号，以便海外华人更好地了解忠诚保险的产品与服务。

WECHAT

Fidelidade está en Wechat para estrechar sus lazos con la comunidad china. El objetivo principal de la página de Fidelidade es informar a la comunidad china de nuestros productos y servicios. Así mismo, a través de su perfil de Wechat, Fidelidade mantiene también el contacto con los clientes.



为企业客户提供最佳服务

MEJOR SERVICIO PARA NUESTROS CLIENTES DE EMPRESAS



为企业客户全方位的风险管理方案

忠诚保险为各行各业的企业提供综合财险，财产全险，第三方民事责任险，团体寿险一系列灵活的风险解决方案，并有着极具竞争力的价格及品质。

通过企业客户客服热线，我们提供有针对性的技术和出险理赔领域支持，以确保在客户生命周期的每个阶段中获得最大的满意度。

UNA SOLUCIÓN INTEGRAL DE GESTIÓN DE RIESGOS PARA CLIENTES CORPORATIVOS

Fidelidade proporciona diversas soluciones de riesgo que se adaptan a las empresas de diferentes sectores: seguros de daños, responsabilidad civil general o colectivos de vida constituyen soluciones muy completas, con una excelente relación calidad-precio.

A través del Centro Operativo de Empresas, Fidelidade brinda atención y acceso a los diferentes responsables de las áreas técnicas y de siniestros para garantizar la mayor satisfacción en cada una de las etapas del ciclo de vida del cliente.



为个人及个体经营者客户提供最佳服务

MEJOR SERVICIO PARA NUESTROS CLIENTES PARTICULARES



为您的经营保驾护航

专为面向公众的服务行业，如办公室、食品店、餐厅、咖啡馆、理发店及服装店等商业活动量身定制优质及完善的解决方案。

SOLUCIONES ESPECIALIZADAS PARA NEGOCIOS EXIGENTES

Soluciones de calidad a medida para comercios y establecimientos donde se brinda atención al público como oficinas, tiendas de alimentación, restaurantes, cafeterías, peluquerías y tiendas de ropa, entre otros.



为个人和家庭提供全面的保障

创新的解决方案，应用于人寿保险、意外保险、汽车保险以及房屋保险等。

PROPORCIONAR PROTECCIÓN INTEGRAL A LAS PERSONAS Y LAS FAMILIAS

Soluciones innovadoras en seguros de vida, seguros de accidentes, seguros de automóviles y seguros de viviendas, entre otros.



客户的满意度和认可度

SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES

客户对我们所提供的服务感到满意，并十分认可忠诚保险在理赔服务中所体现的敬业精神和专业水平。

Los clientes de Fidelidade manifiestan su satisfacción con los servicios recibidos en la resolución de siniestros y así lo revelan las encuestas que periódicamente se realizan para constatar la calidad del servicio.

2018年企业财产综合险理赔满意度调查结果(家宅,公司和商业商铺) *根据西班牙分公司2018年第二季度数据

RESULTADOS DE LA ENCUESTA "SATISFACCIÓN DE CLIENTES CON SINIESTROS MULTIRRIESGOS (HOGAR, EMPRESA Y COMERCIOS)" DEL SEGUNDO SEMESTRE DE 2018 RESPECTO DE FIDELIDADE ESPAÑA

总体满意度
Satisfacción
Global



满分10分
De 0 a 10

维修满意度
Satisfacción
Reparación



满分10分
De 0 a 10

2018年车险理赔的满意度调查结果 (物理损坏)

RESULTADOS DE LA ENCUESTA "SATISFACCIÓN DE CLIENTES CON SINIESTROS -SEGURO DE AUTO 2018) (DAÑOS MATERIALES)"

总体满意度
Satisfacción
Global



满分10分
De 0 a 10

公司推荐指数
Recomendación de
la compañía



满分10分
De 0 a 10

2018年家庭财产综合险理赔的满意度调查结果

RESULTADOS DE LA ENCUESTA "SATISFACCIÓN DE CLIENTES CON SINIESTROS MULTIRRIESGOS HOGAR"

总体满意度
Satisfacción
Global



满分10分
De 0 a 10

公司推荐指数
Recomendación de
la compañía



满分10分
De 0 a 10



FIDELIDADE

忠诚保险

Fidelidade - Companhia de Seguros, S.A.(portuguesa). Sucursal en España | C/Juan Ignacio Luca de Tena, 1.28027 Madrid | CIF: W01011701
Sociedad inscrita en el Registro Mercantil de Madrid - Tomo: 9.759, Libro: 0, Folio: 16, Sección: 8, Hoja: M-156775, Inscripción: 4

www.fidelidade.es | www.zhongcheng.es



FIDELIDADE忠诚保险中国客户服务中心 | 917 882 199

客服时间: 星期一至星期五 | 8:00 - 18:00

电子邮箱: 917882199@seguro.fidelidade.es

扫一扫, 关注
我们的微信公众号



2019年度葡萄牙信譽品牌



2019年度葡萄牙消費者之選



2018年度葡萄牙信譽品牌



2018年度葡萄牙消費者之選

