FIDELIDADE

SEGUROS DESDE 1808

MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD 2023

FIDELIDADE ESPAÑA

ÍNDICE

02 INFORMAC

INFORMACIÓN GENERAL // PÁG. 3

Historia del Grupo Fidelidade // pág. 4

Fidelidade España // pág. 7

Propósito, misión y valores // pág. 11

Fidelidade en cifras // pág. 13

Gobierno // pág. 14

Estrategia del Grupo // pág. 15

03

PERSONAS Y TALENTO // PÁG. 21

Atracción, reclutamiento y onboarding // pág. 22

Diversidad, igualdad e inclusión // pág. 24

Evaluación del desempeño // pág. 28

Bienestar de las personas // pág. 29

Retribución // pág. 30

Brecha salarial // pág. 31

Seguridad y salud <u>// pág. 31</u>

Relación con

las personas // pág. 32

Discapacidad // pág. 34

04

MEDIOAMBIENTE // PÁG. 35

Mitigar impactos // pág. 36

Reducción de la huella de carbono // pág. 37 05

SOCIEDADE // PÁG. 41

Contribución a la comunidad // pág. 42

06

GOBIERNO CORPORATIVO // PÁG. 44

Estructura accionarial // pág. 45

Gobernanza <u>// pág. 45</u>

Planes, políticas, códigos y regulaciones // pág. 47

Ética y cumplimiento // pág. 48

Gobernanza de la Sostenibilidad // pág. 51

Gobernanza de las inversiones // pág. 53

Gestión de riesgos <u>// pág. 53</u>

CARTA DEL DIRECTOR // PÁG. 2

CARTA DEL DIRECTOR

Te presento la memoria de Sostenibilidad de Fidelidade España del año 2023, un documento en el que hemos querido destacar los principales logros alcanzados durante este año, además de las metas que tenemos por delante.

El año 2023 ha estado muy influenciado por los conflictos bélicos en Ucrania y en Gaza que, aunque de forma más moderada, han seguido presionando al alza la inflación.

No obstante los frenos que proceden del exterior, nuestra economía creció más allá de las expectativas, apoyada por una mejora en el empleo y un fuerte dinamismo del consumo doméstico. Seguimos lejos de solucionar las principales debilidades de nuestra economía, e, incluso, de las fuertes desigualdades, pero las perspectivas de mejora se mantienen. Más familias con ingresos apuntalan el crecimiento del ahorro y, también, del consumo. Sin duda, este escenario fomenta el desarrollo del seguro privado a nivel empresarial y particular.

En este positivo entorno, el sector asegurador español creció un 36% en seguros de Vida-Ahorro - impulsado por la necesidad de los clientes de encontrar remuneraciones más atractivas a las ofrecidas por depósitos y otros instrumentos de alta seguridad - y un 6,8% en seguros de No Vida. El negocio de Vida-Riesgo decreció un 1,8%. Fidelidade España ha continuado en 2023 con la implementación de los ejes estratégicos fijados para el periodo 2021-2024.

Centrados en una oferta de productos agrupados en tres "cubos" complementarios - Vida Riesgo y Accidentes, No Vida para Particulares y No Vida para Empresas -, cerramos el año con un crecimiento en facturación del 8,6%, hasta los 49,4 millones de euros. Este buen comportamiento en términos de crecimiento vino acompañado por una positiva evolución de nuestro Resultado Neto después de Impuestos que se situó en 1,2 millones de euros (0,2 millones en 2022).

Al mismo tiempo, hemos seguido fortaleciendo nuestra capacidad de distribución a través de los canales de mediadores, bancaseguros y agencias de distribución, reduciendo así nuestra vulnerabilidad presente y futura ante eventos de pérdidas de canales. Para hacerlo, nos hemos apalancado en la capacidad de innovación y el uso eficiente de la tecnología de nuestra casa matriz.

La sostenibilidad, parte de nuestro ADN

En el Grupo Fidelidade, hemos continuado dando pasos firmes en nuestro compromiso con los principios ESG. En este sentido, es un orgullo pertenecer a una compañía que ha sido reconocida como la cuarta aseguradora más sostenible del mundo por Morningstar Sustainalytics, en un análisis en el que han sido evaluadas más de 300 aseguradoras.

En España, estamos reafirmando nuestro compromiso con la Sostenibilidad, no solo trabajando en línea con la estrategia del Grupo Fidelidade, sino dando pasos firmes que demuestren nuestra responsabilidad con las personas y con el medioambiente.

Prueba de ello es el **cambio de edificio** que hemos realizado a final de año y que nos va a permitir alcanzar una gran mejoría a partir de 2024, sobre todo en lo que se refiere al bienestar de nuestro equipo de colaboradores y en la reducción de emisiones de carbono.

Me gustaría dedicar unas palabras de agradecimiento al equipo que trabaja en Fidelidade España. Los resultados que se presentan a continuación no hubieran sido posibles sin la contribución individual de cada una de las personas que lo componen, que cada día se esfuerzan para proteger a los clientes para que la vida no se detenga.

José Ignacio Aldasoro Director General de Fidelidade España



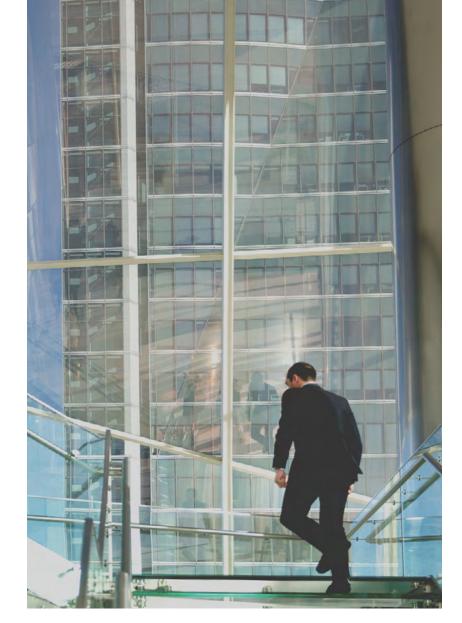
HISTORIA DEL GRUPO FIDELIDADE

Fidelidade surge de la unión de diversas aseguradoras portuguesas expertas en sus respectivos ramos, cuyos orígenes se remontan al año 1808, cuando se fundó la aseguradora Bonança, lo que la convierte en una de las compañías de seguros más antiguas de Europa.

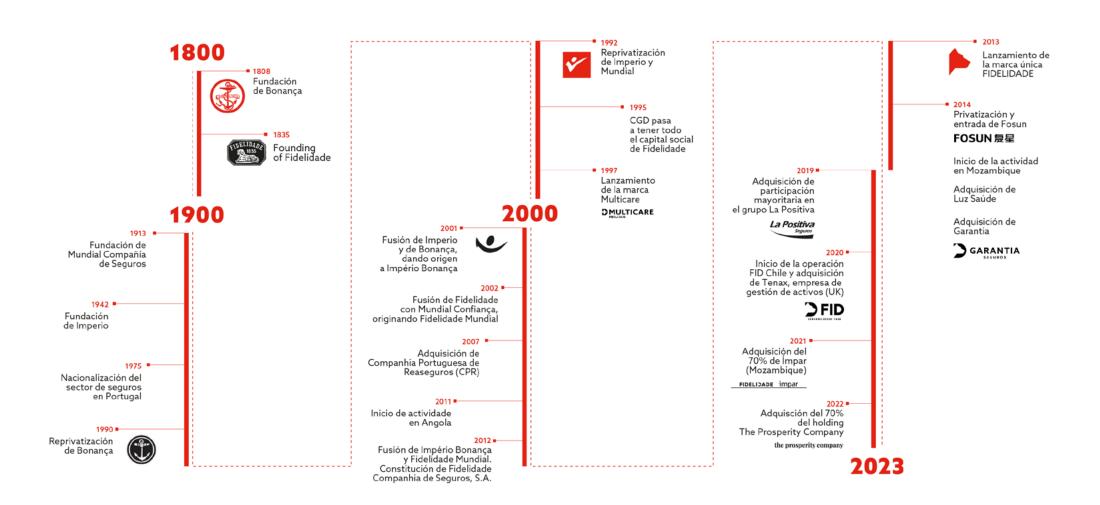
Durante sus más de 200 años de actividad, la compañía se ha distinguido por su espíritu emprendedor y por el impulso al desarrollo de la sociedad y la economía de Portugal. A lo largo de su trayectoria, ha respaldado proyectos clave (como la creación de la red ferroviaria de Portugal), ha impulsado la economía mediante el aseguramiento de las exportaciones internacionales y ha destacado por su innovación en la oferta a los clientes (fue la primera aseguradora en ofrecer seguros de vida y accidentes en Portugal).

En 2004, se convirtió en Fidelidade Mundial, tras la fusión de Fidelidade y Mundial Confiança. Esta unión se reforzó en 2005 con la adquisición de Império Bonança por el Grupo Caixa Geral de Depósitos. Los años siguientes estuvieron marcados por la integración progresiva de las dos empresas, que culminó con el lanzamiento de la marca única Fidelidade en 2013.

La historia reciente del Grupo está marcada por el proceso de privatización que tuvo lugar en 2014, cuando el Estado Portugués, a través de Caixa Geral de Depósitos, vendió alrededor del 85% del capital al Grupo Fosun, iniciando una nueva etapa marcada por la consolidación del liderazgo en Portugal y su expansión internacional.



Hoy, el Grupo Fidelidade está presente en cuatro continentes, 13 países y atiende a más de nueve millones de clientes. Su diversidad geográfica y la solidez de las marcas que lo componen lo convierten en un negocio sólido, con una gran resiliencia a contextos adversos y con nuevas oportunidades de crecimiento. Fruto de la ambición de ir más allá y fortalecer su presencia en el mercado internacional, el Grupo ha implementado un modelo de alta proximidad entre los equipos locales y los servicios centrales, aprovechando las mejores prácticas a nivel global y valorando las características locales de las distintas operaciones.



EMPRESAS DEL GRUPO FIDELIDADE

EN EUROPA

FIDELIDADE - COMPANHIA DE SEGUROS S.A., sociedad que encabeza el Grupo Fidelidade, con sede en Lisboa, líder en el sector asegurador portugués que ofrece productos de Vida y No Vida y que tiene operaciones en diferentes geografías a nivel mundial.

VIA DIRECTA - COMPANHIA DE SEUGROS S.A. es la aseguradora dedicada a la venta de seguros a través del teléfono e internet que opera a través de varias marcas, como ok! Seguros. Es pionera en la venta de seguros online en Portugal y líder en el segmento de seguro directo.

MULTICARE – SEGUROS DE SAÚDE, S.A. es la aseguradora dedicada a los seguros de salud, gestionando la marca líder de esta línea de negocio en Portugal, con más de un millón de clientes. Se diferencia por su espíritu pionero, su compromiso en prevención, capital sólido y por tener una red de alrededor de cinco mil proveedores privados de atención médica.

FIDELIDADE ASSISTÊNCIA - COMPANHIA DE SEGUROS, S.A. es una compañía de seguros especializada en asistencia y protección jurídica. Actuando esencialmente como reaseguradora, es líder del mercado en Portugal.

COMPANHIA PORTUGUESA
DE REASEGUROS, S.A. opera
en reaseguro de No Vida,
fundamentalmente suscripción de riesgos de Fidelidade
derivados de tratados no
proporcionales.

THE PROSPERITY COMPANY es la matriz del Grupo TPC. Tiene su sede en Liechtenstein y ofrece soluciones de ahorro, principalmente Unit Linked. Su actividad se desarrolla principalmente en Suiza y Alemania.

FIDELIDADE - PROPERTY
EUROPE, S.A. Y FIDELIDADE
- PROPERTY INTERNATIONAL, S.A. son responsables
de gestionar las inversiones
inmobiliarias del Grupo
Fidelidade.

TENAX CAPITAL LIMITED es una empresa de gestión de activos, con sede en Londres, especializada en gestión de fondos de aseguradoras y banca.

FIDELIDADE - SOCIEDADE GESTORA DE ORGANISMOS DE INVESTIMENTO COLETIVO (SGOIC), S.A. gestiona fondos de inversión inmobiliaria en los mercados del sur de Europa.

LUZ SAÚDE, S.A. es la matriz del Grupo Luz Saúde, uno de los mayores grupos de salud privada en Portugal. SAFEMODE es la marca bajo la cual EAPS - Empresa de Análisis, Prevención y Seguridad, S.A.- desarrolla y proporciona análisis de riesgos y servicios de seguridad y salud en el trabajo.

GEP - GESTÃO DE PERITAGENS, S.A. es la empresa responsable de las peritaciones e investigaciones de las compañías de seguros en el Grupo Fidelidade, con presencia en Portugal, Angola, Mozambique y Cabo Verde.

CARES - ASSISTÊNCIA E REPARAÇÕES, S.A. es una empresa especializada en reparaciones, mantenimiento y asistencia en el hogar.

CETRA - CENTRO TÉCNICO E REPARAÇÃO AUTOMÓVEL, S.A. es una empresa que, operando bajo la marca Fidelidade Car Service, brinda servicios de reparación de automóviles.

CLÍNICA FISIÁTRICA DAS ANTAS, UNIPESSOAL, LDA. es una unidad de medicina y rehabilitación funcional integral.

FID I&D, S.A. proporciona servicios de consultoría y desarrollo de nuevas soluciones y plataformas digitales y nuevas soluciones basadas en modelos de Inteligencia Artificial y Machine Learning, entre otras. VETERINÁRIOS SOBRE RODAS, LDA. ofrece servicios de atención médica veterinaria a domicilio.

EN ASIA-PACÍFICO

FIDELIDADE está presente en Macao desde 1999, con una oferta diversificada de soluciones de protección para clientes particulares v empresas, inicialmente a través de sucursales y posteriormente a través de empresas legislación local: Fidelidade Macau - Companhia de Seguros, S.A. y Fidelidade Macau Vida -Companhia de Seguros, S.A., que comercializa seguros de No Vida v Vida a través de una red de intermediación v el Banco Nacional Ultramarino, con el que existe un acuerdo de bancaseguros.

EN ÁFRICA

FIDELIDADE ANGOLA - COMPANHIA DE SEGUROS, S.A., constituida en 2011, ocupa la tercera posición en el ranking del mercado angoleño, operando en los segmentos de No Vida y Vida, donde ofrece una amplia gama de productos, en particular en Empresas.

GARANTIA - COMPANHIA DE SEGUROS DE CABO VERDE, S.A. es la aseguradora líder en el mercado caboverdiano, operando en los segmentos de seguros de Vida y No Vida con una amplia gama de productos, incluyendo seguros de Salud, en los que es pionera en su mercado. La distribución de estos productos se realiza a través de sucursales, mediación y alianzas estratégicas, como con el Banco Comercial do Atlântico, también su accionista.

FIDELIDADE MOÇAMBIQUE - COMPANHIA DE SEGUROS, S.A. destaca como una de las compañías de seguros más grandes y con más experiencia del país, ofreciendo una amplia gama de productos en los segmentos de Vida y No Vida. Ocupa la tercera posición en el mercado asegurador mozambiqueño y su presencia en todo el territorio nacional está garantizada por su propia red de sucursales bajo la marca Fidelidade Ímpar.

EN AMÉRICA LATINA

LA POSITIVA SEGUROS Y REASEGUROS S.A., fundada en 1937, lidera el Grupo La Positiva, consolidándose por más de 80 años como uno de los principales actores del mercado asegurador peruano. Actualmente, se sitúa entre las cuatro mayores aseguradoras de Perú por cuota de mercado, sostenida por una

base de más de tres millones de clientes. Además de su fuerte presencia en Perú, ha expandido sus operaciones a Bolivia, donde lidera el mercado, a través de su participación en Alianza Compañía de Seguros y Reaseguros S.A., E.M.A. y Alianza Vida Seguros y Reaseguros, S.A. y a Paraguay, a través de su participación en Alianza Garantía Seguros y Reaseguros S.A.

FID CHILE SEGUROS
GENERALES S.A. es una
compañía de seguros de No
Vida que inició su operación en
enero de 2020. Con un formato
y estrategia propias de una
start-up, ha desarrollado una
gama de productos de No Vida
dirigidos a clientes particulares
y corporativos que distribuye
a través de corredores y otros
canales no tradicionales.

FIDELIDADE ESPAÑA

Fidelidade llegó a España en 1995. En estos casi 30 años de historia ha pasado por diferentes etapas que han ido conformando su identidad en el país, basada en tres principios fundamentales: eficacia en la respuesta, excelencia en la calidad del servicio y los niveles de satisfacción y mejora continua de las infraestructuras técnicas y tecnológicas para poder ofrecer soluciones adecuadas a las diferentes etapas de los clientes.

Desde sus inicios, Fidelidade España desempeñó una misión que se caracterizaba por el compromiso con el servicio a las empresas portuguesas con intereses en España, por un lado, y por dar respuesta a las necesidades aseguradoras de los clientes del Banco Caixa Geral (actualmente integrado en Abanca). A lo largo de los años, y tras una exitosa implementación de sus estrategias, ha ido ampliando sus capacidades entrando en la distribución de soluciones aseguradoras para empresas y particulares a través de corredores de seguro, brokers y agentes.

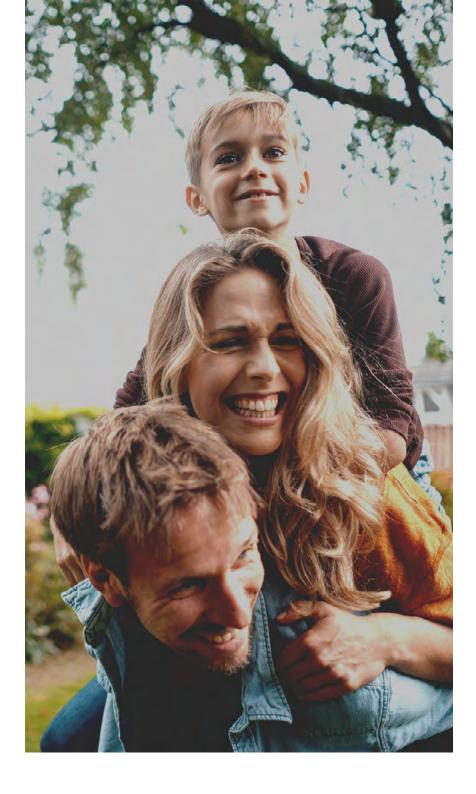
Más adelante, tras nuestra incorporación en el Grupo Fosun y la venta del Banco Caixa Geral a Abanca, ha ido consolidando su capacidad de distribución y de oferta aseguradora, entrando en el mercado de los nacionales chinos en España y explorando nuevas relaciones con otros bancos y con agencias de distribución.

Con el tiempo, estas sinergias le han ayudado a crear un ecosistema único de servicios con el que salvaguardar los intereses de los clientes.



Líneas de negocio

Fidelidade España contaba al cierre de 2023 con cerca de **30.000 clientes y unos ingresos por primas de casi 50 millones de euros**. Claramente, prioriza la rentabilidad sobre el crecimiento, para lo cual apuesta por un apetito de riesgo prudente con un crecimiento equilibrado entre tres "cubos" o grupos de productos homogéneos entre sí: los seguros de Vida Riesgo y Accidentes Personales, los seguros de no vida para particulares, y los seguros de no vida para empresas. En todos ellos busca y persigue la diferenciación sostenible en el tiempo.



Protección a través de seguros de Vida y Accidentes

En los seguros Vida Riesgo y Accidentes Personales comercializados de forma individual, **Fidelidade España continúa dando un servicio excelente a los clientes, que mantienen su lealtad a lo largo de los años**. Además, sigue explorando nuevas vías para poder ofrecer en el futuro próximo soluciones innovadoras y atractivas al mercado.

En los seguros Vida y Accidentes Colectivos, Fidelidade España mantiene un servicio de calidad a los clientes de rentas garantizadas colectivas en una línea de negocio no abierta a nueva distribución. En los últimos años, está apostando por una aproximación "nicho" que le ha permitido entrar en segmentos de aseguramiento a administraciones públicas a través de licitaciones, y en el de clubes deportivos.

Para ello, se ha preparado en todos los ámbitos de actuación – distribución, suscripción, gestión de siniestros y tecnología – de manera que, ya en este año 2023, ha conseguido avances muy significativos. Incluso, dentro de este periodo ha conseguido ganar la licitación de la que, seguramente, sea la mayor póliza de Vida y Accidentes del mercado asegurador español, la de los efectivos del Ministerio de Defensa que, a partir de 2024, le permitirá dar servicio a más de 250.000 asegurados.

Aunque en 2023 este "cubo", (más Vida Ahorro), ha representado sólo un 6% de las primas emitidas, en términos de Resultado Neto ha representado un 61% del total.

Protección para particulares

En un entorno de mercado tan competitivo como el español, Fidelidade continúa buscando la diferenciación tanto a nivel producto como a nivel servicio.

Su gama para personas y autónomos gira prioritariamente alrededor de soluciones para el hogar, comercios y mascotas. Mantiene también una cartera de productos de incendio, protección de pagos y autos, aun cuando en estas líneas de negocio mantiene una posición menos activa a la espera de oportunidades de distribución que le permitan aportar un valor aún más diferencial.

El ramo de Hogar se empezó a comercializar en 1995, y ha evolucionado mucho en estos casi 30 años de andadura, siempre adecuándose a las necesidades de los clientes en cada momento. El producto actualmente en comercialización opera bajo el nombre "Fidelidade Vivienda", y cuenta con tres modalidades diferentes: Básica, Extra y Premium.

Fidelidade Comercio es el seguro para comercios que oferta la compañía en España, principalmente a través de su red de mediación, desde 2016. Ofrece ocho soluciones diferentes para los principales segmentos de actividad: restaurantes, hoteles, oficinas y despachos, peluquerías y belleza, supermercados y alimentación, boutique y moda, farmacia y bazar.

Tras el éxito en Portugal, en enero de 2022 Fidelidade España lanzó **Fidelidade Pets**, un nuevo seguro de mascotas destinado a preservar la salud de perros y gatos de ámbito doméstico con enfoque importante en prevención. Siguiendo con el propósito de la compañía, "We Care", este seguro aboga por una tenencia responsable de mascotas a través de diferentes modalidades de contratación dependiendo de las necesidades del cliente.

Su modelo de digitalización integral en los procesos de contratación y en la tramitación de siniestros han sido desde su lanzamiento piezas clave en su éxito, además de sus innovadoras coberturas, como los chequeos periódicos gratuitos o la esterilización preventiva, que se suman a las prestaciones por accidente y enfermedad, responsabilidad civil, defensa jurídica o servicios odontológicos, entre otros. Todos los clientes de **Fidelidade Pets** cuentan con la **app MYFIDELIDADE**, que a través del móvil les permite, entre otras, la consulta de la póliza y los servicios ofrecidos, pedir el reembolso de las facturas, la modificación del contrato o la solicitud de información, entre otros. Alrededor del producto para mascotas, Fidelidade España está creando un ecosistema reutilizable, después, tanto en los seguros ya existentes como en futuros nuevos lanzamientos.



Este modelo digital end-to-end, junto a las coberturas de prevención, la alta calidad en el servicio a los clientes, y la visión de "producto pensado para ser usado", le está permitiendo entrar en nuevos acuerdos de distribución tanto con mediadores como bancos, e, incluso, con otras aseguradoras que no exploran esos ramos y que buscan un sistema casi plug & play.

El retraso en la entrada en vigor - parcial - de la Ley de Bienestar Animal, que incluye el aseguramiento obligatorio de la responsabilidad de los perros, y, además, impone responsabilidades claras de cuidado de la salud de las mascotas, ha impedido un mayor desarrollo de este segmento. El desarrollo reglamentario de esta norma continua su camino y es probable que muy pronto vea la luz.

El grupo de productos del "cubo" de seguros no-vida para particulares consiguió en este último ejercicio un aumento de facturación del 13%. Las inversiones que se están haciendo en el mismo dejaron el Resultado Neto después de Impuestos en una posición de break-even.



Protección para empresas

La gama para pymes y grandes empresas se compone, principalmente, de seguros multirriesgo, seguros todo riesgo industrial y seguros de responsabilidad civil.

Complementariamente, para cumplir con su misión de acompañamiento de las empresas portuguesas con intereses económicos en España, la gama se amplía a todo riesgo construcción, pérdidas de explotación, transportes, caución, y robo. Con una cartera, también, en equipos electrónicos.

La estrategia de calidad en el servicio prestado a mediadores, brokers, y, más recientemente, a los bancos y agencias de suscripción, en el trato personal tanto a nivel suscripción como a nivel de la gestión de los siniestros, le ha permitido a **Fidelidade España posicionarse como un jugador reconocido en el mundo de los seguros para empresas**. Sin que haya renunciado a nuestra estrategia de mantenimiento de un apetito de riesgo prudente.

Cabe destacar que, a cierre de 2023, Fidelidade España ha alcanzado la décima posición del ranking de aseguradoras de multirriesgo industrial.

Consciente de su impacto del negocio en factores ambientales y sociales, está en búsqueda constante de generación de valor y bienestar a largo plazo, promoviendo la sostenibilidad de la economía y contribuyendo así al desarrollo de la sociedad. En este sentido, ha acumulado una altísima experiencia, desde hace varios años, en segmentos tales como el de las fotovoltaicas y la acuicultura, con productos verdaderamente diferenciadores.

El grupo de productos del "cubo" de seguros no-vida para empresas consiguió en 2023 un aumento de facturación del 10% y un resultado neto después de impuestos de poco menos de 820.000 euros.

PROPÓSITO, MISIÓN Y VALORES DE FIDELIDADE



Fidelidade tiene la misión de apoyar el desarrollo y la construcción de una sociedad sostenible. El Grupo está comprometido con servir a las personas a lo largo de sus vidas, con productos y servicios innovadores que brinden protección eficaz.

Desde sus orígenes, ha sido siempre una compañía humana formada por personas que piensan en las personas, que saben que pueden confiar en ella. Este compromiso que la compañía ha creado promueve también la estabilidad en sus relaciones con los clientes, los empleados, los mediadores, los accionistas y la sociedad en general. Y para eso trabaja cada día, dando sentido a su propósito: para que la vida nunca se pare.



La misión del Grupo Fidelidade está guiada por valores que forman parte de su ADN desde los inicios:

ESTAMOS ORGULLOSOS DE NUESTRO PASADO E INSPIRAMOS NUESTRO FUTURO

Somos Fidelidade cada vez que reinventamos el pasado con el futuro. Nuestra historia nos enorgullece, nos desafía y nos da fuerza, responsabilidad e inspiración para reinventar el futuro. Honramos nuestra Historia compartiendo nuestro conocimiento.

SOMOS EXCEPCIONALES, SUPERAMOS NUESTROS LÍMITES

Somos Fidelidade cada vez que nos superamos. Siempre queremos hacer más, y tratamos de ir más allá en todo lo que hacemos. Nos atrevemos a soñar y a superarnos para poder seguir transformando la sociedad.

SOMOS INNOVADORES, PERSEGUIMOS EL PROGRESO

Somos Fidelidade cada vez que impulsamos el cambio. Creemos que siempre es posible encontrar mejores soluciones para proteger la vida y los bienes de nuestros clientes. Es este espíritu el que nos impulsa a cambiar y reinventar lo que hacemos.

PONEMOS A LAS PERSONAS EN EL CENTRO, ESTAMOS AHÍ PARA ELLAS

Somos Fidelidade cada vez que estamos ahí. El Grupo Fidelidade está formado por personas que contribuyen en la protección y el cuidado de las personas. Somos una compañía de confianza y cumplimos con nuestros compromisos. Las personas saben que pueden contar con nuestros conocimientos. Porque cada historia es una parte de nuestra historia.

GRUPO FIDELIDADE

PERSONAS TRABAJADORAS

8.713



PRIMA BRUTA EMITIDA

5.207 M€ (+1,7 YOY)



CLIENTES

9,1 M



BENEFICIO NETO

180,4 M€ (+2,7 YOY)



MIX DE NEGOCIO PROPIOS

Fidelidade en Cifras

55% NO VIDA **44% VIDA**



PAÍSES

13



ACTIVOS BAJO GESTIÓN

17.365 M€



DATOS ECONÓMICOS



INGRESOS

49 M€

NO VIDA VIDA зм€ 46M€



BENEFICIO NETO

1.169.867



RESULTADO OPERATIVO

1.266.095

PÓLIZAS



29.838

CLIENTES

27.185

DATOS DE PLANTILLA



PERSONAS TRABAJADORAS

82

HOMBRES | MUJERES 45% 55%

EDAD MEDIA

47 AÑOS



CONTRATOS INDEFINIDOS

100%

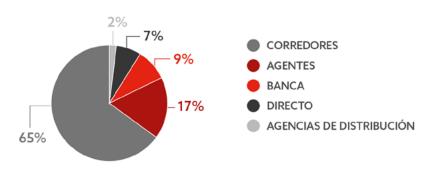


ANTIGÜEDAD

7,2 AÑOS

9 NACIONALIDADES

DISTRIBUCIÓN DEL NEGOCIO



DIRECCIONES TERRITORIALES



A CORUÑA **BARCELONA MADRID SANTANDER** SEVILLA **VALENCIA VALLADOLID**

FIDELIDADE ESPAÑA

GOBIERNO DE FIDELIDADE

Consejo de Administración

En mayo de 2023, durante la Junta General de Accionistas de Fidelidade, se eligieron los órganos de gobierno para el trienio 2023-2025 para asegurar la continuidad de las políticas y el proyecto estratégico del Grupo. El Consejo de Administración continuaba así bajo el mandato de Jorge Magalhães Correia como presidente, garantizando tanto la coordinación como la representación de la compañía, así como el seguimiento de áreas específicas.

Comisión Ejecutiva

En el mismo contexto, la Comisión Ejecutiva, responsable de la gestión diaria de Fidelidade, mantenía su composición anterior, permaneciendo Rogério Campos Henriques como CEO. Junto a él, figuran António Noronha, William Mak, André Cardoso, Thomas Chen, Juan Arsuaga y Miguel Abecasis.

Sucursal de Fidelidade en España

El Grupo Fidelidade tiene delegada la gestión corriente de su sucursal en España en el director general, José Ignacio Aldasoro, que vela porque se cumpla el modelo corporativo establecido, elabora y propone la estrategia a seguir para cumplir las metas marcadas, gestiona y dinamiza el equipo y asegura el cumplimiento de las normas internas y externas para el mejor beneficio de los Asegurados, las personas trabajadoras, los accionistas y resto de stakeholders, siempre en íntima coordinación y dependencia con los órganos superiores de la casa matriz.



El director general está acompañado en el ejercicio de sus funciones por un comité de dirección compuesto por:

- Jorge Antón, subdirector general.
- Amparo Seijo, directora de Marketing y Comunicación.
- Benjamín Albalat, director de Tecnología de la Información.
- Carlos Pelayo, director de Asesoría Jurídica y Cumplimiento.
- Eduardo Delgado, director comercial.
- Estela Esteban, directora de Negocio de Particulares.
- Javier Díez, director de Contabilidad e Impuestos.
- Teresa Rivera, directora de Negocio de Empresas.

La entidad dispone, igualmente, del Órgano de Control e Información (OCI), la Unidad de Prevención del Blanqueo de Capitales (UPBC), el Servicio de Quejas y Reclamaciones, y el Órgano de Prevención y Cumplimiento Legal, todas ellas bajo la responsabilidad de Carlos Pelayo.

Estrategia del Grupo Fidelidade

El Grupo Fidelidade apoya el crecimiento y la consolidación de su negocio en las diversas geografías donde opera con una visión de largo plazo en la que la contribución a la sociedad es un objetivo central, creando valor para todos los grupos de interés. Toda su estrategia como Grupo se basa en cuatro grandes pilares de negocio y se complementa con la expansión internacional y los pilares estratégicos ESG (medioambiental, social y de buen gobierno), en consonancia con la Agenda 2030 de la ONU, estableciendo compromisos y metas con el año 2030 como horizonte.

La estrategia de Grupo Fidelidade se basa en los cuatro pilares:



1. Impulsar el crecimiento

- Asegurando la proactividad comercial a través de un enfoque omnicanal, adaptando los productos a las expectativas del cliente.
- Captando el potencial del segmento PYME a través de una oferta modular, nuevas herramientas y un enfoque en la agilización de los puntos de venta.
- Impulsando la fidelidad de los clientes con propuestas de valor.

2. Optimizar la rentabilidad

- Aumentando la eficiencia operativa gracias a la automatización y las nuevas tecnologías, que permiten una mejora continua de la eficiencia. La digitalización es un claro ejemplo de esto, ya que permite a los empleados en todo el mundo dedicarse a actividades de un valor añadido.
- **Promoviendo** el ahorro y fomentando un comportamiento financiero responsable. Toda la oferta de productos de Fidelidade se estructura en torno a la simplicidad y la accesibilidad, permitiendo ajustarse al ciclo de vida y objetivos de cada etapa de la vida de las personas. Además,

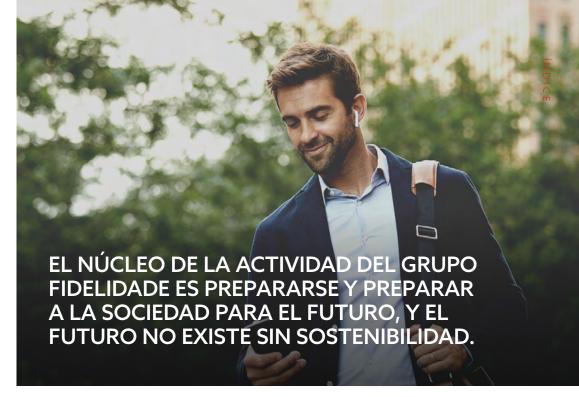
- Fidelidade está tomando un camino hacia la incorporación de criterios ESG en su oferta y en sus procesos de inversión, adquisiciones, suscripción y operación.
- Protegiendo sus márgenes, optimizando el capital. La adaptación al mercado y al contexto regulatorio en el que opera el Grupo, junto con la integración de temas ESG en las decisiones de inversión, mejoran la optimización de la gestión de la cartera de inversiones, asumiendo una posición de inversor responsable. El Grupo Fidelidade busca potenciar el binomio rentabilidad/riesgo asegurando la prudencia, algo que siempre ha caracterizado sus operaciones. Esta optimización se centra también en la diversificación de las inversiones, ya sea en términos geográficos o de clases de activos, con el fin de mitigar los riesgos y garantizar la protección frente a contextos adversos de mercado.

3. El cliente en el centro

- Asegurando una oferta adecuada y diferenciadora. La ambición del Grupo Fidelidade es apoyar activamente a los clientes en la gestión de sus riesgos, enfocándose cada vez más en prevenir y resolver las necesidades del cliente, introduciendo criterios de sostenibilidad que fomenten la transición hacia el bienestar ecológico y social.
- Mejorando la experiencia del cliente a través de la digitalización. El Grupo Fidelidade invierte en soluciones que incluyen la digitalización y automatización de procesos a través del desarrollo de iniciativas innovadoras de productos y servicios, buscando siempre la mejor experiencia para los clientes.
- Explorando negocios más allá de los seguros. Buscando crear propuestas de valor diferenciadas, el Grupo Fidelidade ofrece productos más allá del seguro en aspectos como el hogar y la familia, la movilidad, el ahorro o las mascotas.

4. Movilizar a la organización

- Desarrollar y fidelizar talento. Para alcanzar los objetivos estratégicos de crecimiento, rentabilidad y orientación al cliente, el Grupo está atento a la transformación y a las tendencias del sector para garantizar hoy el talento necesario para los retos del futuro, en cumplimiento de la ambición de convertirse en un empleador de referencia. Además, continúa invirtiendo en el desarrollo de acciones que promuevan sus valores, su propósito y su identidad entre el equipo de colaboradores.
- Promover una organización ágil. El Grupo reconoce la urgencia de adaptarse a una nueva forma de trabajar más centrada en el compromiso y el bienestar de sus personas trabajadoras, maximizando el impacto en el cliente. Por ello, apuesta por la formación y la movilidad interna, fomentando el intercambio de experiencias y la generación de conocimiento, siempre a través de procesos basados en metodologías ágiles.
- Mejorar Analytics con una estrategia de datos clara. Fidelidade considera que Analytics e Inteligencia Artificial son cruciales para ofrecer una mejor experiencia y aumentar la eficiencia. Para el Grupo, la estrategia de datos es un facilitador clave para alcanzar los objetivos, desde su recogida hasta la seguridad y la calidad de su tratamiento.



Pilares de la Sostenibilidad

La estrategia de Sostenibilidad del Grupo Fidelidade se diseñó integrando los pilares ESG (ambiental, social y de buen gobierno), dentro de los cuales se establecen sus compromisos y objetivos, con la mirada puesta en 2030. A través de su enfoque en la Sostenibilidad a largo plazo, el Grupo aspira a ser un agente activo en la transformación sostenible de la sociedad, asumiendo un papel importante en la dimensión social, en la transición ecológica y como agente económico responsable y ejemplar. Para ello, trabaja continuamente temas que considera fundamentales, como reducir la huella de carbono, apoyar a la sociedad en el camino hacia la Sostenibilidad, poner el foco en la atracción y desarrollo del talento u ofrecer productos que respondan a las necesidades de los clientes, siempre gestionando los riesgos y apostando por un retorno sostenible de inversiones y operaciones.

El Grupo Fidelidade alinea sus prioridades estratégicas con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), con miras a crear un impacto positivo en el planeta y la sociedad. Para ello, identifica siete objetivos prioritarios a los que contribuye de forma más significativa, sin olvidar el compromiso con el resto de los objetivos de la Agenda 2030 de la ONU.



ODS 3, Salud y bienestar, a través del desarrollo de productos y servicios que fomentan los hábitos de vida saludable y responden a las necesidades de salud de los clientes.



ODS 8, Trabajo decente y desarrollo económico, como empleador responsable que fomenta las mejores prácticas entre sus socios y proveedores garantizando una actividad económica viable y que respete a todos los grupos de interés.



ODS 9, Industria, innovación e infraestructura, con un enfoque innovador que dé respuesta a las necesidades de los clientes y fomente un desarrollo sostenible, involucrando a la sociedad.



ODS 10, Reducción de las desigualdades, facilitando productos y servicios que respondan a las necesidades de la población más desfavorecida y, además, actuando de manera responsable junto con los colaboradores y el resto de los grupos de interés, fomentando la diversidad, la igualdad y la inclusión.



ODS 12, Producción y consumo responsables, promoviendo, a lo largo de toda la cadena de valor, comportamientos que promuevan una economía circular y un uso responsable de los recursos.



ODS 13, Acción por el clima, potenciando la reducción de la huella de carbono junto con clientes, proveedores y socios. El objetivo de alcanzar la meta Net-Zero es una prioridad estratégica del Grupo Fidelidade.



ODS 17, Alianzas para lograr los objetivos. Para alcanzar el resto de ODS, Fidelidade actúa en colaboración con sus grupos de interés, mejorando el impacto de sus acciones.

En 2023, el Grupo ratificó estos siete ODS materiales decididos el año anterior y a partir de los cuales definió su visión de la Sostenibilidad para 2030, basada en tres ejes de acción (medioambiental, social y de buen gobierno) y cinco desafíos prioritarios. Fidelidade cree que el eje social es aquel en el que tiene mayor responsabilidad y donde su negocio principal puede tener el mayor impacto, y por eso ha priorizado sus acciones en ese ámbito, sin descuidar el resto de dimensiones.

Análisis de materialidad

En 2022, el Grupo Fidelidade desarrolló su matriz de materialidad, identificando aquellos temas más relevantes para sus grupos de interés, que resultaron ser:

- Compras responsables
- Eficiencia de recursos
- Empleo diverso, justo e inclusivo
- Inversión sostenible
- Innovación y digitalización
- Productos y servicios sostenibles
- · Sensibilización ESG en clientes y proveedores.



A partir de este análisis, el Grupo preparó su estrategia a corto plazo, de cara a 2030.



VISIÓN 2023

PREPARAR EL FUTURO, CONTRIBUIR A LA RESILIENCIA DE LA SOCIEDAD E IMPACTAR POSITIVAMENTE EN LOS STAKEHOLDERS

PAPEL RELEVANTE EN LA DIMENSIÓN SOCIAL IMPACTANDO A LA SOCIEDAD	PAPEL PROACTIVO EN LA TRANSICIÓN ECOLÓGICA	AGENTE ECONÓMICO RESPONSABLE Y EJEMPLAR
OFERTA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS SOSTENIBLES		INVERSOR RESPONSABLE Y EMISOR DE BONOS VERDES
AGENTE ACTIVO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL	COMPROMISO NET ZERO	INVERSOR RESPONSABLE Y EMISOR DE BONOS VERDES
COMPROMISO WECARE	PROMOCIÓN DE UN FONDO FORESTAL EN PORTUGAL	UNA DE LAS MEJORES EMPRESAS PARA TRABAJAR
PROMOTOR E ORGANIZADOR ACTIVO DE LA SOSTENIBILIDAD EN LA ECONOMÍA PORTUGUESA		
SUSCRIPTOR DE COMPROMISOS GLOBALES DE SOSTENIBILIDAD		
ODS 3, 8 Y 10	ODS 9, 10, 12, 13 Y 17	ODS 8, 10, 12 13 Y 17

1. Papel relevante en la dimensión social, impactando en la sociedad

- Como agente activo de responsabilidad social, invirtiendo en la sociedad y promoviendo su cohesión y resiliencia a través del trabajo conjunto con instituciones a través de programas de voluntariado y donaciones, entre otras.
- Manteniendo el compromiso WeCare. WeCare es para el Grupo una forma de ser y parte integral de Fidelidade. Este espíritu debe estar presente en el día a día del equipo al completo, que debe intentar siempre hacer el bien, apoyar a compañeros y clientes, ir siempre más allá de lo esperado y proponer soluciones que impacten en la vida de las personas. Esta esencia se extiende a todas las geografías del Grupo y traduce los valores y competencias de Fidelidade en comportamientos diarios, siempre teniendo en cuenta el concepto "bienestar". En definitiva, con el espíritu WeCare, Fidelidade se compromete a acompañar, apoyar, cuidar, educar y, sobre todo, proteger a las personas.
- Ofreciendo productos y servicios sostenibles, creando soluciones de negocio ambientalmente responsables, como productos financieros que combinen ahorro y buenas prácticas medioambientales, promoviendo una protección inclusiva con productos y servicios disponibles para los segmentos más desfavorecidos, promoviendo soluciones que fomenten hábitos de ahorro de cara a la jubilación, promoviendo hábitos saludables, etc.

2. Papel proactivo en la transición ecológica

• Compromiso Net-Zero. El Grupo Fidelidade está definiendo el Plan de Transición Net-Zero, estableciendo objetivos de reducción de emisiones de cartera y seguros, asegurando siempre la alineación con la ONU y estableciendo un conjunto de acciones y compromisos que permitan alcanzar las metas definidas

3. Agente económico responsable y ejemplar

- Inversor responsable y emisor de bonos verdes. Como inversor responsable, Fidelidade está aumentando sus inversiones en activos sostenibles en las tres dimensiones ESG.
- Socio de compras responsables. El Grupo busca en sus socios la adopción de comportamientos sostenibles, priorizando la relación con aquellos que garantizan las mejores prácticas y apoyándolos en el camino a la Sostenibilidad cuando es necesario.
- Una de las mejores empresas para trabajar. Con esta meta, Fidelidade trabaja en varias líneas de actuación con respecto a sus personas trabajadoras: les proporciona asistencia en momentos de mayor necesidad personal o familiar, garantiza un trato equitativo, con remuneración justa, promoviendo la diversidad y la inclusión, capacitándolos y promoviendo el reskilling y el upskilling (mejora de habilidades y adquisición de otras nuevas) para asegurar en ellos habilidades adecuadas en su carrera profesional.
- Firmante de los compromisos globales de Sostenibilidad. En 2023, el Grupo Fidelidade se convirtió en signatario de UNPRI, una iniciativa de Naciones Unidas que reúne una red de inversores que trabajan juntos para llevar a la práctica los Principios para la Inversión Responsable. Aplicando estos, los firmantes contribuyen al desarrollo de un sistema financiero global más sostenible, y tienen el deber de actuar conforme a los intereses de sus beneficiarios a largo plazo.



Mecanismos facilitadores para implementar la visión 2030

Para asegurar la implementación de la estrategia, el Grupo define un conjunto de mecanismos facilitadores para una ejecución coherente, transversal e integrada, asegurando el alineamiento con la Agenda 2030 de la ONU:

- Revisión de las políticas existentes, incluyendo una perspectiva de sostenibilidad, y creación de otras nuevas.
- Creación y revisión de procesos que continúen asegurando la transparencia, la ética empresarial y respeto a los grupos de interés.
- Creación de órganos de gobierno que involucren a las distintas áreas del Grupo, como el de Comité de Sostenibilidad, entre otros.
- Divulgación periódica, transparente y clara de temas de sostenibilidad.

Tanto para el análisis de la materialidad como para la definición de la estrategia, los grupos de interés de Fidelidade son fundamentales para definir la estrategia y participan activamente en ella a través de diversos canales y actividades. Una escucha activa permite identificar áreas prioritarias, riesgos a mitigar y oportunidades de negocio a explorar con el objetivo de seleccionar los temas materiales. Es a través de esta estrecha relación que garantiza la transparencia y la confianza en su negocio, aspecto fundamental para la creación de valor a largo plazo.

A cierre de 2023, Fidelidade España se encuentra definiendo una estrategia de Sostenibilidad que, integrada en los esfuerzos del Grupo, le permita trabajar en objetivos propios concretos, enfocados en las necesidades y preocupaciones propias de su entorno. Para ello, está preparando un nuevo análisis de materialidad, así como la definición de los Objetivos de Desarrollo Sostenible por los que considera necesario apostar para desarrollar esta estrategia.



PERSONAS Y TALENTO



El Grupo Fidelidade se compromete a seguir de cerca el crecimiento de las personas, construyendo con ellas un camino de desarrollo profesional y personal, desde la incorporación hasta la salida de la compañía. Para Fidelidade, la gestión del talento comienza en la fase de atracción y de selección, y a partir de entonces son las personas que forman parte de la compañía quienes hacen avanzar el negocio y consiguen los objetivos, siempre reflejando en su trabajo lo que significa ser parte de Fidelidade. En España, el departamento de Gestión de Personas y el departamento de Diversidad e Igualdad se han centrado durante el año en responder a las necesidades del negocio y en ofrecer a la plantilla oportunidades de crecimiento, velando por su salud y bienestar.

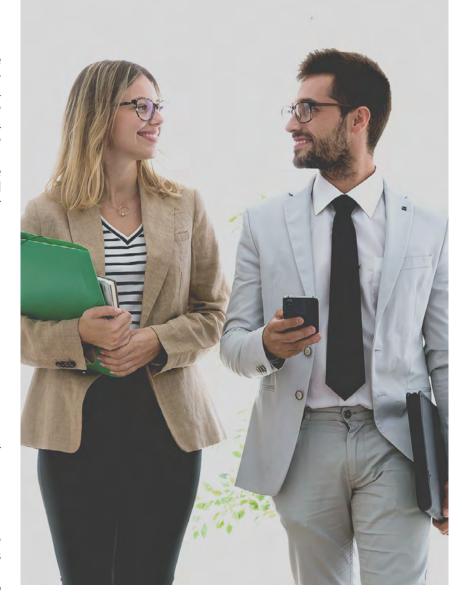
ATRACCIÓN, RECLUTAMIENTO Y ONBOARDING

La gestión del talento es una prioridad para Fidelidade, que busca desde el comienzo de la relación con las personas reconocer las habilidades de cada una de ellas, tanto en las nuevas incorporaciones como en el talento interno.

Talento interno

El modelo de gestión del talento integra la aplicación de un conjunto de mecanismos que permiten identificar, fidelizar, diferenciar y desarrollar a las personas dentro de la organización. Fidelidade quiere seguir invirtiendo en el talento interno y promover el aprendizaje continuo. La compañía tiene como principio garantizar la igualdad de oportunidades y la no discriminación. La plantilla desempeña un papel activo en los distintos procesos y mecanismos de gestión de las personas, participando a través de momentos de autorreflexión y autoevaluación, así como en la construcción de planes de desarrollo profesional. En 2023 se impartieron 296.200 horas de formación en todo el Grupo, con una media de 36,9 horas por persona

En España, se impartieron un total de 6.636 horas de formación en 2023, con una media de 81 horas por persona trabajadora. Las formaciones han estado relacionadas con la adquisición de conocimientos y capacidades



necesarias para la realización del trabajo diario: sector asegurador, ciberseguridad, reaseguro, blanqueo de capitales, Sostenibilidad, etc. Cabe destacar que Fidelidade España ha trabajado en 2023 también en el desarrollo de las capacidades deliderazgo, para lo que ha impartido un programa dirigido a las personas con posiciones de responsabilidad (directores/as, jefes/as de Departamento y responsables) en la compañía para mejorar su desarrollo profesional. En este curso, estas personas trabajaron para potenciar su pensamiento estratégico, comunicar e implicar a sus equipos en los objetivos de la compañía, garantizando el compromiso y el alineamiento de sus equipos.

FYOUTURE

Para asegurar una alineación con los objetivos y valores del Grupo Fidelidade, existe un modelo único de gestión integrada de talento, conocido como FYOUTURE, que promueve la implicación activa de cada persona a la hora de definir su propia ambición, su camino y el desarrollo deseado, siguiendo una cultura de responsabilidad individual. FYOUTURE es un modelo compuesto por tres pilares: pilar Desarrollo, con el que se fomenta la cultura de la responsabilidad individual, haciendo a las personas trabajadoras dueñas de su progreso personal y profesional en línea con el modelo de negocio y los objetivos de la organización; desempeño y potencial; pilar Desempeño, en el que se busca incentivar y reconocer los logros a través de los resultados individuales alcanzados; y pilar Potencial, con el que la compañía se compromete a analizar e identificar el potencial de cada persona que la integra, así como a seleccionar las personas clave del Grupo que pueden asegurar una mayor proximidad y conocimiento entre los equipos. Este pilar se basa en el proceso de revisión de talento y define el éxito de las personas en roles futuros, brindando apoyo en la gestión de su carrera (promoción, progresión y movilidad).

WEEVOLUTION

En España, como en gran parte del Grupo, las oportunidades de desarrollo personal y profesional se trabajan con formación y desarrollo en la academia online WEVOLUTION, un ecosistema de plataformas con múltiples modalidades de aprendizaje a través del cual se busca promover el desarrollo continuo de las personas trabajadoras para responder a los desafíos y necesidades emergentes para el ejercicio de cada función. Es, por tanto, un vehículo para exponer a las personas trabajadoras una oferta de aprendizaje continuo que se actualiza periódicamente con nuevos enfoques y tendencias. Con esta perspectiva, la academia ofrece programas y acciones formativas en las siguientes áreas y competencias:



Además de enriquecer los conocimientos y habilidades de las personas, el plan de formación potencia el desarrollo profesional y contribuye a una mayor alineación entre las personas y los valores de la Grupo, incluyendo contenido sobre conducta ética, diversidad e inclusión y otros temas ESG relevantes, cumpliendo así con las necesidades y ambiciones estratégicas del Grupo Fidelidade y las personas que lo componen.



DIVERSIDAD, IGUALDAD E INCLUSIÓN

En un contexto cada vez más global y plural, los temas de diversidad e inclusión son parte de las preocupaciones diarias. La actuación del Grupo hacia las personas se guía por principios de igualdad de trato, promoción y respeto a la diversidad.

Se entiende que la diversidad, la equidad, la inclusión y el sentido de pertenencia son importantes impulsores de la transformación y el éxito de la estrategia de negocio de Fidelidade, **que acompaña a cada persona por igual, para que todas tengan las mismas oportunidades**, y se sigue trabajando para construir una organización más inclusiva, diversa y equitativa. Para lograrlo, se compromete a:

- Promover un ambiente acogedor que respete a todas las personas;
- · Construir un entorno seguro y de referencia;
- Actuar activamente para no tolerar los prejuicios, la discriminación y el acoso;
- Impulsar un liderazgo cada vez más inspirador y que promueva la diversidad, la equidad, la inclusión y sentido de pertenencia;
- Proporcionar procesos de contratación inclusivos;
- Permitir la igualdad de oportunidades de crecimiento y desarrollo dentro del Grupo;
- Promover la equidad salarial por trabajos de igual valor;
- Promover conductas que potencien el sentido de pertenencia bienestar físico y mental;
- Promover la diversidad, la equidad y la inclusión.

En mayo de 2023, entró en vigor el **Compromiso por la Diversidad, la Equidad y la Inclusión de Fidelidade España**, con el que la compañía se ha propuesto plasmar y dar a conocer a todos los grupos de interés las directrices que guían su actuación en este sentido. Todos ellos deben conocer, comprometerse y actuar de acuerdo con las directrices definidas en este compromiso. Fidelidade España está convencida de que una organización formada por la diversidad de perspectivas, trayectorias y experiencias y por el respeto a los

aspectos socioculturales facilita un mejor entorno de trabajo y aumenta la calidad de sus servicios, ten iendo en cuenta las necesidades de la sociedad. Para ello, se compromete a:



Desarrollar los procesos existentes para promover un entorno acogedor y respetuoso para todas las personas, buscando soluciones inclusivas para los espacios y formas de trabajo.



Crear un entorno seguro y de referencia donde cualquier persona, independientemente de su origen cultural, social y étnico, religión, ideología, orientación política o sexual, sexo, edad, discapacidad, características físicas, estilo personal o nacionalidad, pueda ser simplemente quienes es.



Actuar para no tolerar prejuicios, discriminación y acoso, respetando la dignidad y los derechos humanos de todas las personas en el trabajo con una actitud de absoluto respeto a la ley y las normas internas vigentes. Para ello, tanto las Reglas de Conducta y Ética Profesional del Grupo Fidelidade como el Código de Conducta de Fidelidade España reflejan los valores que guían a la compañía. Igualmente, Fidelidade promueve las condiciones de seguridad más adecuadas para la salud en el trabajo, fomentando un espíritu de cooperación y ayuda entre la plantilla para tratar a clientes, proveedores, compañeras y compañeros de trabajo de manera justa, imparcial y correcta, fomentando el respeto mutuo.



Promover un liderazgo cada vez más inspirador en el que todas las personas responsables de equipo deben ser modelos de estas conductas, influyendo e inspirando a sus personas a través del ejemplo.



Fomentar la diversidad y la equidad y la inclusión a través de canales de comunicación internos y externos que promocionen un lenguaje inclusivo, que exprese el respeto y la dignidad humana, sensible a las cuestiones discriminatorias y libre de prejuicios sexistas, de nacionalidad, de origen cultural y social, edad, rasgos físicos, estilo personal, religión, discapacidad y orientación política o sexual.

Por otro lado, en Fidelidade España, todas las personas tienen la obligación de promover y fortalecer una cultura diversa e integradora, y tienen la responsabilidad de:

- Respetar la integridad y la individualidad de cada persona;
- Aceptar sin juzgar a cada colega o parte interesada dentro y fuera de la de la organización;
- Fomentar activamente un entorno libre de discriminación y acoso;
- Estar alerta y actuar ante comportamientos o comentarios discriminatorios o que fomenten la exclusión.
- Informar de cualquier situación abusiva o irrespetuosa hacia sí mismo o hacia un compañera o compañero;
- Asumir un papel activo en la sensibilización sobre Diversidad, Equidad e Inclusión con su equipo y todos sus contactos laborales.

En lo que se refiere a la atracción de talento y a la contratación, Fidelidade España cuenta con procedimientos internos de selección que velan porque todos los procesos cumplan con unos requisitos, como la igualdad de oportunidades, la promoción de la no discriminación de ningún tipo y la inclusión todas las personas profesionales que se ajusten al perfil requerido, asegurando que la

selección se realiza según criterios objetivos de conocimiento, habilidades, actitudes y valores y que todas las personas reciben el mismo trato durante todo el proceso.

En 2023, además, la compañía ha realizado diferentes iniciativas para poner en valor la diversidad, como la concienciación a la plantilla o la potenciación del uso del lenguaje inclusivo en las comunicaciones.



Igualdad

Consciente de la importancia de luchar contra las desigualdades actuales, Fidelidade ha buscado siempre un enfoque que le permita posicionarse como una empresa modelo, comprometida con una práctica empresarial libre de discriminaciones de género, contribuyendo al avance hacia una sociedad en la que la igualdad sea real y efectiva para todas las personas. Por eso, en 2021, Fidelidade España hizo público su **I Plan de Igualdad,** válido hasta 2025, en el

que se destacan un conjunto de medidas adoptadas tras un diagnóstico de la situación de la empresa. El plan establece una serie de medidas y acciones a implementar en este periodo, así como una relación clara de objetivos, que son:



Mejorar el equilibrio de la plantilla en cuanto a género, incrementando paulatinamente a lo largo del tiempo la presencia de personal en función de la masculinización o feminización de los puestos.



Mejorar la comunicación interna y externa con el uso de un lenguaje inclusivo.



Difundir las medidas existentes en materia de igualdad de oportunidades de mujeres y hombres en el ámbito laboral.



Vigilar y, en su caso, corregir, la brecha salarial en función de la variación de la plantilla por categorías y puestos.



Mejorar la protección y los derechos de las personas trabajadoras en materia de acoso sexual y por razón de sexo, orientación sexual e identidad.

Además de esto, Fidelidade España cuenta con un Protocolo de prevención de acoso y se rige por la Política de Igualdad, Inclusión y No discriminación del Grupo Fidelidade. En su apuesta por la igualdad, la no discriminación y la inclusión, la compañía está adherida al **Pacto Mundial de las Naciones**

Unidas, una iniciativa de la Organización de Naciones Unidas que anima a las empresas a alinear sus estrategias y operaciones con los 10 principios universales sobre Derechos Humanos y normas laborales.

EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

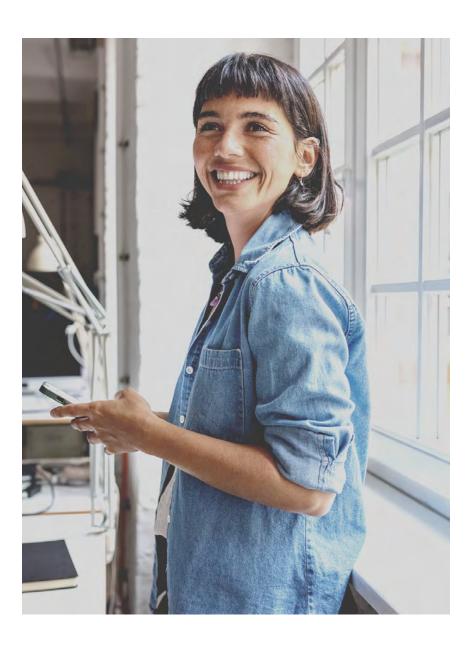
En Fidelidade España, se evalúa de manera continua el desempeño de todas las personas trabajadoras para ayudarlas en su desarrollo profesional, medir su contribución a la estrategia de la organización e identificar sus puntos fuertes y áreas de mejora.

Los objetivos estratégicos de la compañía en España son marcados por la Sede (debidamente negociados con la Dirección en España). En base al establecimiento de estos objetivos, se fijan y se trasladan a las diferentes direcciones para que sean aplicados en su ámbito de actuación. Estos sirven de base para definir los objetivos individuales de cada persona trabajadora, de forma que cada persona pueda medir su contribución a los objetivos estratégicos de Fidelidade. Cada persona dentro de Fidelidade tiene reuniones periódicas, además de la semestral y la anual, para conocer su evolución.

Para finalizar el proceso, cada responsable mantiene una reunión de desempeño con cada una de las personas integrantes de su equipo para hablar de sus resultados, la consecución de los objetivos y aportarle un feedback personalizado sobre su desempeño y desarrollo.

En 2023, Fidelidade ha llevado a cabo la evaluación de desempeño del 98% de las personas trabajadoras.





BIENESTAR DE LAS PERSONAS

Uno de los objetivos más importantes dentro de la gestión de las personas en Fidelidade España es la seguridad y la salud de toda la plantilla. Más allá de esto, la Compañía busca su bienestar con diferentes ventajas y beneficios corporativos.

- Con la finalidad de facilitar la conciliación, Fidelidade tiene implantado en España un modelo de **trabajo flexible** que brinda a las personas trabajadoras la posibilidad de elegir entre dos modelos de trabajo diferentes, siempre que las funciones del puesto lo permitan: o bien trabajar desde casa seis días al mes, o bien alternar una semana de trabajo en la oficina y una semana de trabajo en casa durante todo el año. Esto no sólo es una ventaja para la plantilla, sino quepermite a Fidelidade optimizar los tiempos de trabajo y ganar en agilidad y eficiencia.
- La Compañía ofrece la opción de que sus personas trabajadoras puedan solicitar **anticipos y préstamos** para casos especiales más allá de lo estipulado por la legislación vigente, siempre con la debida justificación.
- Fidelidade ofrece formación gratuita de **portugués** a aquellas personas que por sus funciones pueden necesitar impulsar sus conocimientos en este idioma. En 2023, un 25% de la plantilla se benefició de estas formaciones dos días a la semana entre octubre y junio.
- Con el programa "Nos cuidamos", todas las personas disfrutan de la posibilidad de realizarse reconocimientos médicos al menos una vez al año de forma voluntaria. Asimismo, tras una baja médica de larga duración también se somete a las personas trabajadoras a reconocimientos médicos.
- La Compañía pone a disposición de las personas trabajadoras fruta y verdura de manera gratuita todas las semanas, y además sufraga el gasto de los platos saludables disponibles en la máquina de vending de la oficina.

RETRIBUCIÓN

Fidelidade ofrece a sus personas trabajadoras un atractivo paquete de beneficios y ventajas corporativas. A continuación, se destacan los más relevantes.

Retribución total

Fidelidade España cuenta con una plataforma dentro del Portal del empleado donde las personas pueden consultar todos los conceptos salariales que forman parte de su paquete retributivo, que incluye su retribución fija, en especie y la retribución variable vinculada a objetivos. La retribución variable no está contemplada por contrato para toda la plantilla y se define por unos objetivos anuales directamente vinculados a la consecución de objetivos de la compañía, del área y al desarrollo profesional de cada persona trabajadora. A través de este plan de incentivos, se pueden alcanzar consecuciones superiores al 100%, obteniendo una retribución variable adicional al salario fijo muy atractiva. Aquellas personas trabajadoras que no tienen contemplado por contrato la retribución variable, si se cumplen los objetivos de empresa y los individuales, la persona trabajadora tendrá la posibilidad de tener retribución variable, aunque será una cantidad discrecional y no consolidable. Adicionalmente a los instrumentos exigidos por la normativa vigente, esta plataforma constituye una muestra del compromiso de la Compañía con el principio de transparencia retributiva, que tiene como principal finalidad garantizar la aplicación efectiva del principio de igualdad de trato y no discriminación en materia retributiva entre mujeres y hombres.

Seguro de aportación definida

Se trata de un **sistema de previsión social** consistente en un seguro en el cual la Compañía aporta una prima anual por cada persona trabajadora del 1,9% del sueldo base del año anterior, a fecha de cierre de 31 de diciembre. La realización de estas aportaciones afecta a aquellas personas que hayan cumplido al menos dos años en la empresa. Cubre la contingencia de jubilación ordinaria y la jubilación anticipada, de tal modo que podrá rescatarse el capital ingresado si acaece alguna de estas situaciones. Para las personas que hayan prestado servicios en la empresa durante tres o más años, está cubierto también el fallecimiento y la incapacidad permanente total, absoluta o gran invalidez.

Seguro de Salud

La Compañía sufraga el 100% del coste del seguro de salud para contrataciones indefinidas una vez superado el periodo de prueba, y ofrece la oportunidad de incluir el seguro colectivo de empresa a cónyuges y descendientes que vivan con la persona trabajadora y con cargo en su nómina. Estos se incorporan a una póliza con coberturas mayores a un precio más asequible que si fuese una particular. Las coberturas incluidas en la póliza de empresa incluyen asistencia sanitaria, garantía hospitalaria y garantía bucodental, entre muchas otras.

Seguro de Vida

El Seguro de Vida de plantilla (no se incluyen los jefes de departamento ni los directores) cubre los riesgos de muerte y de anticipo de capital en casos de incapacidad permanente total, absoluta o gran invalidez con capitales de 27.000 euros y con garantía complementaria que otorgue el pago de doble de capital (54.000 euros) para el caso de muerte por accidente, sea o no por trabajo. Este seguro es anual renovable y no incluye a jefes de departamento ni directores, que cuentan también con otro seguro de vida igualmente externalizado con coberturas mayores a las ofrecidas por convenio colectivo.

BRECHA SALARIAL

Fidelidade España defiende la igualdad salarial entre mujeres y hombres y realiza las revisiones salariales anuales con criterios comunes para ambos. La remuneración media total de hombres y mujeres es muy similar.



SEGURIDAD Y SALUD

Uno de los principales objetivos en la gestión de personas en Fidelidade España es velar por la salud y la seguridad de las personas trabajadoras. Fidelidade España cumple estrictamente con la regulación normativa de prevención de riesgos laborales, pero no sólo con el ánimo de acatar la legislación aplicable, sino también por su compromiso de garantizar la seguridad y la salud de las personas que trabajan en la compañía. Estos compromisos incluyen la revisión periódica de las condiciones laborales, la sustitución de elementos peligrosos y la identificación de factores externos e internos que afectan a la seguridad y la salud. Fidelidade España cuenta con un servicio de prevención de riesgos laborales externo que cada año visita las oficinas para valorar los riesgos

existentes en los puestos de trabajo y señala una serie de medidas preventivas y acciones que debe cumplir la empresa para reducir, eliminar o mitigar los estos riesgos. Además, durante el año 2023, no solamente se evaluaron los riesgos de las instalaciones de la compañía, sino la de los domicilios de las personas trabajadoras, habida cuenta de que, con la política de modelos de trabajo, sus puestos se han trasladado también a sus domicilios. Por ello, el servicio de prevención de riesgos laborales les facilitó cuestionarios de valoración de los puestos de trabajo en los domicilios. En 2023, no se ha producido ningún accidente de trabajo.

Comité de Seguridad y Salud

Fidelidade cuenta con los recursos necesarios para poder proporcionar a la empresa el apoyo y asesoramiento necesario en la adopción de las medidas preventivas correspondientes. El Comité de Seguridad y Salud en la empresa está formado por cuatro delegados de prevención, que son los responsables de que la compañía cumpla con las funciones delegadas en este, como participar en la elaboración, desarrollo y evaluación del Plan de Prevención, discutir los proyectos en materia de organización del trabajo, promover

iniciativas de prevención y la mejora de condiciones de trabajo o analizar los daños a la salud con el fin de valorar sus causas y proponer medidas preventivas, entre otras. La Compañía cuenta con cuatro delegados de Prevención, además de con un servicio de prevención ajeno. Las funciones del Comité de Seguridad y Salud son las siguientes (artículo 36 de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales):



Colaborar con la Dirección de la empresa en la mejora de la acción preventiva.



Ser consultados por el empresario, con carácter previo a su ejecución, acerca de determinadas decisiones tales como, entre otras, la designación de las personas trabajadoras encargadas de las medidas de emergencia, el proyecto y la organización de la formación en materia preventiva, la planificación y organización del trabajo en la empresa y la introducción de nuevas tecnologías que pudiera tener consecuencias para la seguridad y salud de las personas trabajadoras, derivadas de la elección de los equipos, la determinación y la adecuación de las condiciones de trabajo y el impacto de los factores ambientales en el trabajo



Promover y fomentar la cooperación de las personas trabajadoras en la ejecución de la normativa sobre prevención de riesgos laborales.



Ejercer una labor de vigilancia y control sobre el cumplimiento de la normativa de prevención de riesgos laborales.

RELACIÓN CON LAS PERSONAS

Fidelidade basa la relación con las personas en una atención cercana, acompañándolas en los momentos que más lo necesitan, pero también facilitando formaciones personalizadas y promoviendo la multidisciplinariedad para enfrentar con éxito los desafíos.

Diálogo

La compañía cuenta con diferentes canales de comunicación para que la información fluya en todas direcciones:

- El Portal del empleado, un espacio de acceso sencillo con la información más relevante, como un espacio personal o información corporativa.
- **BeFidelidade**, comunicados por correo electrónico con las últimas noticias tanto de Fidelidade España como del Grupo.
- Espacios colaborativos para celebrar reuniones virtuales y trabajos en equipo.
- Reuniones mensuales de toda la plantilla en las que el director general de Fidelidade España comparte la información más relevante y el seguimiento de la estrategia.

Representación sindical

Todas las personas trabajadoras de Fidelidade España se encuentran adscritas al **Convenio de Seguros, Reaseguros y Mutuas colaboradoras con la Seguridad Social**. Además, la compañía cuenta con un Comité de Empresa, que es el órgano representativo y colegiado del conjunto de los trabajadores para la defensa de sus intereses, constituyéndose en cada centro de trabajo cuyo censo sea de 50 o más trabajadores. El Comité de Empresa del Fidelidade España está compuesto por cuatro representantes del sindicato mayoritario, Fesmc UGT. Entre sus funciones principales se encuentran:

- Ejercer una labor de vigilancia en el cumplimiento de las normas laborales, de seguridad social y de empleo; condiciones de seguridad y salud en el trabajo; de vigilancia del respeto y aplicación del principio de igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres, especialmente en materia salarial.
- Participar en la gestión de obras sociales en beneficio de las personas trabajadoras y sus familiares.
- Colaborar cuando se determine por convenio colectivo, con la dirección de la empresa en el incremento de la productividad y en la puesta en marcha de medidas de conciliación.
- Informar a las personas representadas de los temas y asuntos que repercutan en las relaciones laborales.



DISCAPACIDAD

Fidelidade apuesta por la diversidad, la inclusión y la integración de la discapacidad. Por este motivo, durante 2023 contribuyó a la empleabilidad de este colectivo a través de Centros Especiales de Empleo para algunos de los servicios que tiene contratados, como la lavandería y la adquisición de material de oficina.

A cierre de 2023, Fidelidade España contaba con tres personas trabajadoras (dos procedentes de una Empresa de Trabajo Temporal y una persona de Fidelidade) con algún tipo de discapacidad, lo que supone un 3,41% de la plantilla.







MITIGAR IMPACTOS

El agravamiento del cambio climático constituye una amenaza para el planeta, la salud y el futuro de la población. El sector asegurador desempeña un papel clave en la respuesta al cambio climático y ayuda a aumentar la resiliencia de la sociedad y la economía a los riesgos relacionados con el clima.

Consciente de su responsabilidad y reconociendo la importancia global de la sostenibilidad y su papel crucial en la construcción de un negocio sólido y duradero, en los últimos años, el Grupo Fidelidade se ha embarcado en un viaje transformador hacia la Sostenibilidad. En este sentido, actúa no sólo como agente económico responsable, reduciendo sus emisiones, sino también como un agente de cambio ejemplar, de la mano de sus grupos de interés. Por tanto, apoya de forma proactiva la transición ecológica hacia un mundo cada vez más sostenible.

En este camino, el Grupo Fidelidade ha estado presente en la 28ª Conferencia de las Partes de la Convención Marco de las Naciones Unidas sobre Cambio Climático (COP28), donde líderes de todo el mundo se reunieron para discutir las acciones climáticas necesarias de manera global. Allí, el Grupo presentó el camino que ha hecho en favor de la descarbonización, abordando políticas e inversiones que contribuyen a la resiliencia, el bienestar y la estabilidad de las comunidades, presentando soluciones de adaptación, prevención y actuación en situaciones de pérdidas y daños provocados tanto por los efectos del cambio climático como por situaciones de conflicto.

La participación de Fidelidade en la COP28 estuvo marcada por la **presenta-**ción del Plan de Transición Net-Zero, que establece acciones y objetivos de reducción de emisiones basados en la ciencia y alineados con el compromiso Net-Zero, a nivel de carteras de inversión y suscripción y de sus operaciones.

REDUCCIÓN DE LA HUELLA DE CARBONO

Reducción de emisiones

En línea con el Acuerdo de París, el Grupo Fidelidade se compromete a monitorear y reducir significativamente sus emisiones de GEI (Gases de Efecto Invernadero) a lo largo de toda la cadena de valor, yendo más allá de sus operaciones, consciente de que la mayor parte de su huella de carbono proviene de sus carteras de seguros e inversiones. Así, en su viaje hacia el Plan de Transición Net-Zero, el Grupo está asumiendo compromisos claros para reducción de su huella en el medio y largo plazo.

Plan de Transición Net-Zero

En 2023, el Grupo Fidelidade lanzó su Plan de Transición Net-Zero, demostrando su compromiso de reducir significativamente sus emisiones de GEI, no sólo para minimizar su impacto climático, sino también para participar activamente en el esfuerzo global para combatir el cambio climático. El plan se estructura en tres áreas principales: Inversiones, Seguros y Operaciones, cubriendo toda la cadena de valor del Grupo (alcances 1, 2 y 3). Para cada una de las áreas, se definieron objetivos con base científica, de medio y largo plazo, junto con un conjunto de métricas de seguimiento y acciones para su ejecución.

Gestión eficiente de los recursos

La continua reducción del consumo de agua, energía y otros recursos, junto con la mejora de la eficiencia energética, son medidas clave para mitigar los impactos de las operaciones del Grupo Fidelidade, por lo que son considerados temas materiales. Medidas como la instalación de iluminación LED, la adopción de un modelo de trabajo híbrido y la reducción de documentos

impresos se realizó de forma transversal entre las distintas empresas nacionales y del grupo. En 2023, destaca el proyecto de construcción de la nueva sede del Grupo Fidelidade en Lisboa, una iniciativa innovadora y un hito a nivel europeo que permitirá cumplir las medidas adoptadas por el Grupo con el Compromiso de Lisboa Capital Verde Europea para la proyección de la ciudad de Lisboa neutra en carbono para 2050.

Este edificio, sostenible medioambientalmente, ha sido diseñado de acuerdo con las más reconocidas certificaciones: es LEED Gold, WELL y NZEB, lo que garantiza que cuenta con espacios interiores más saludables y consumos reducidos de energía, agua y otros recursos.

En la sede de España, Fidelidade está trabajando en la misma dirección. En noviembre de 2023, dijo adiós a las que han sido sus oficinas durante más de 15 años para mudarse en febrero de 2024 a un edificio mucho más sostenible y eficiente - actualmente en proceso de renovación de su certificación LEED Gold-, donde se ha podido reducir el espacio ocupado a más de la mitad gracias a un modelo de trabajo híbrido y de aprovechamiento de espacios y donde se ha trabajado para aumentar considerablemente el nivel de bienestar de nuestras personas trabajadoras y reducir la huella energética y los consumos. Entre las medidas que se han tomado en las nuevas instalaciones, se encuentran:

- Uso de energía 100% procedente de fuentes renovables.
- Eliminación de papeleras de los puestos de trabajo para incentivar el ahorro de papel entre la plantilla.
- Uso de iluminación LED y sistema de iluminación inteligente (apagado de luces cuando hay suficiente luz natural o cuando no detecta presencia.
- Sistema de climatización eficiente con filtros de aire que eliminan contaminantes.

Gestión eficiente de los recursos

Aplicando principios de economía circular, el Grupo Fidelidade implementa mejores prácticas para una gestión eficiente de residuos, centrándose en minimizar el consumo de materiales y priorizando su reutilización y/o valorización al final de la vida. Con el fin de reducir los residuos generados, el Grupo invierte en la compra de materiales y productos sostenibles y certificados, sensibilizar al equipo y eliminar el plástico de un solo uso. En Fidelidade España, siguiendo esta máxima, se ha eliminado la dispensa de botellas de agua, los vasos son de papel y vidrio y se hace uso de cubertería convencional, evitando los productos no reutilizables.

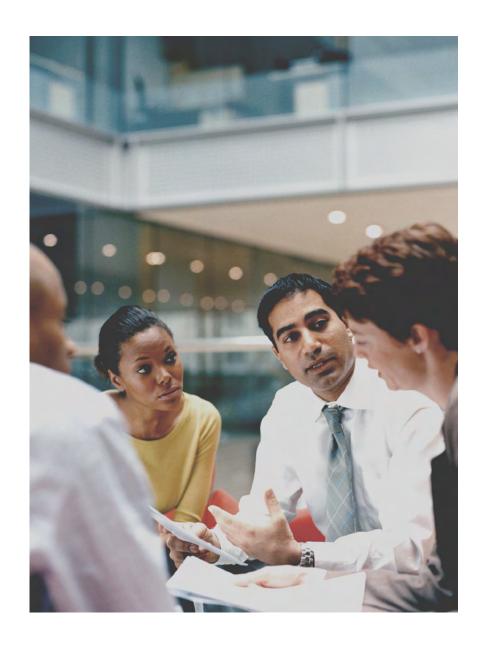
Flota de vehículos

El Grupo Fidelidade ha iniciado la sustitución gradual de su flota de vehículos de combustión por vehículos eléctricos o híbridos, con el objetivo de reducir su huella de carbono y mejorar la eficiencia energética. En España, donde actualmente se está procediendo a renovar la flota de vehículos tanto de comerciales como de directivos, se está buscando el mismo objetivo. Nuestra oficina central cuenta, además, con cargadores eléctricos.

Primera reunión internacional de Sostenibilidad

En la semana del 25 al 29 de septiembre, se celebró en Portugal la I Semana de la Sostenibilidad, a la que pudieron asistir la mayoría de los países que conforman el Grupo Fidelidade y en la que estuvieron presentes miembros del Comité Ejecutivo. Los principales objetivos de esta reunión fueron:

- Formar una comunidad de puntos focales de sostenibilidad en todas las geografías donde opera el Grupo.
- Promover la formación académica en Sostenibilidad y realizar un bootcamp para asegurar el refuerzo de estos temas en la estrategia de cada geografía.
- Mejorar la interacción con las direcciones y negocio, facilitando la estrategia de cada país.





Riesgos climáticos: olas de calor, incendios, sequías, vientos fuertes, inundaciones, olas de frío...



Riesgos climáticos: aumento del precio de las emisiones de GEI, obligación de reporte de emisiones, regulación...

Riesgos tecnológicos: substitución de productos y servicios existentes por otros de menores emisiones de carbono.



OPORTUNIDADES

Operacionales: ahorro en los costes y aumento de la capacidad de producción.

Regulatorias: acceso a incentivos gubernamentales, mayor transparencia y más oportunidades de inversión

De inversión: aumento de inversores responsables que quieren invertir en empresas que tengan en cuenta en sus políticas los riesgos de alteraciones climáticas.

Con los consumidores: con acceso a mercados nuevos y emergentes, con el aumento de productos y servicios verdes, con la ventaja competitiva que da adaptarse a sus necesidades.

Evaluación de riesgos climáticos

El Grupo continúa fortaleciendo el ejercicio de evaluación de la exposición de su cartera a los riesgos climáticos. Este riguroso proceso incluye el establecimiento de objetivos de reducción de emisiones alineados con políticas y compromisos globales, como el Acuerdo de París.

En 2022, Fidelidade comenzó a desarrollar una hoja de ruta para reducir su huella de carbono y la evaluación del riesgo de dependencia de combustibles fósiles para garantizar el logro de objetivos. Ese mismo año, incorporó su análisis de riesgo climático en el Own Risk Solvency Assesment (ORSA). Este análisis implicó una evaluación cualitativa de la importancia de los riesgos derivados del cambio climático que pueden influir en el negocio asegurador, incluidos los riesgos físicos, derivados del aumento de la frecuencia y gravedad de fenómenos extremos, y los riesgos transición hacia el desarrollo de una economía global baja en carbono, en línea con las recomendaciones del Autoridad Europea de Seguros y Planes de Pensiones (EIOPA), que incluyen los activos y la exposición a riesgos de transición, suscripción de riesgos y adaptación al cambio climático y riesgos y objetivos sociales.

La evaluación cuantitativa de la exposición del Grupo a los riesgos de transición se llevó a cabo mapeando tanto la cartera de inversiones en sectores relevantes a nivel climático, como aquellos relacionados con los combustibles fósiles y uso intensivo de energía, permitiendo identificar la parte de la cartera que se encuentra dentro de este perímetro. En el futuro, el Grupo pretende profundizar su análisis de riesgos climáticos para evaluar las potenciales pérdidas provocadas por el impacto del cambio climático, en línea con las recomendaciones del Grupo de Trabajo sobre Divulgación de Información Financiera relacionada con el Clima (TCFD).

Adaptar el negocio

El sexto informe publicado por el Grupo Intergubernamental de Expertos sobre el Cambio Climático (IPCC) en febrero de 2022 vino a alertar del agravamiento del cambio climático como resultado de la acción humana, y por la interdependencia entre el clima, los ecosistemas, la biodiversidad y la sociedad, sensibilizando sobre el desarrollo de esfuerzos para evaluar los impactos y riesgos climáticos. La comprensión profunda de riesgos es una herramienta clave para que las empresas identifiquen los impactos del cambio climático a los que son vulnerables y trazar estrategias que les permitan adaptarse y reducir su riesgo exposición a estos. Mitigar los impactos de las actividades y adaptar el negocio son estrategias que se deben implementar en conjunto: se trata de reducir drásticamente las emisiones y el consiguiente impacto sobre el medioambiente para prevenir el desequilibrio del clima y de los ecosistemas hasta un punto sin retorno.

La estrategia del Grupo Fidelidade incorpora tanto la mitigación como la adaptación, adoptando una visión integral del negocio desde una perspectiva de mejora continua. La incorporación de los riesgos climáticos al análisis de riesgos es fundamental. El proceso de análisis de los impactos climáticos, en línea con las recomendaciones del TCFD, y la creación de una estrategia de adaptación a las consecuencias climáticas ya está en marcha, con el fin de asegurar la identificación de medidas concretas que garanticen la resiliencia del Grupo frente a cambio climático. Para llevarlo a cabo, así como para analizar y definir la estrategia a seguir, el Grupo creó el Centro para el Cambio Climático.

Centro para el cambio climático

Es un centro de estudios e investigación cuyo objetivo es coordinar e integrar acciones e iniciativas relacionadas con el cambio climático y los objetivos Net-Zero entre el Grupo Fidelidade, investigadores científicos y centros especializados. Su plan de acción abarca cinco dimensiones: riesgos, exposición, vulnerabilidad, resistencia y recuperación. En concreto, el centro propone al Comité Ejecutivo prioridades, plan de actividades e hitos para los objetivos Net-Zero y una cartera resiliente, además de monitorear y coordinar actividades.

De esta manera, el Centro para el Cambio Climático fomenta la cultura interna sobre estos temas, apuntalando al Grupo como líder ESG en el sector y facilitar el cumplimiento de los compromisos Net-Zero. En 2024, el Centro para el cambio climático se focalizará principalmente en mapear las brechas de protección relacionadas con el cambio climático, definiendo una estrategia para su reducción en países donde el Grupo ocupa una posición relevante en el mercado y financiando la investigación científica sobre el riesgo de incendio y la adaptación en Portugal. Fidelidade también está realizando esfuerzos para ajustar su negocio al cumplimiento de sus compromisos y objetivos, centrándose sobre todo en la innovación, la tecnología y la sostenibilidad de sus operaciones, compras e inversiones, promoviendo la implicación de todos sus grupos de interés de forma transversal.

En España, el impacto de la compañía en el medioambiente es muy reducido, tanto por su actividad como por su tamaño. Aunque el sector asegurador no es una industria crítica respecto al cambio climático, Fidelidade España está comprometida con la gestión responsable del medioambiente. Desde hace más de 10 años, **Fidelidade España calcula su huella de carbono en sus tres alcances de emisiones**: las directas (consumo de combustibles fósiles), las indirectas (consumo eléctrico) y las inducidas (viajes in itinere, viajes de empresa, consumo de papel y agua, entre otros). Fidelidade España ha renovado su compromiso con la reducción de su huella de carbon o, obteniendo por sexto año consecutivo el Sello Calculo, Reduzco del Ministerio de transición Ecológica, una distinción que certifica el riguroso proceso de cálculo de emisiones de la empresa y el notable progreso en materia de reducción de su huella de carbono. Desde 2016, Fidelidade España ha conseguido una reducción del 89% de sus emisiones, un logro fruto del trabajo conjunto del equipo y de las medidas implementadas.



CONTRIBUCIÓN A LA COMUNIDAD

Fidelidade tiene muy presente la importancia de dar apoyo continuo a las comunidades en las que está presente, atendiendo necesidades urgentes y proyectos específicos en los países en los que opera. En 2023, el Grupo ha contribuido con más de 475.000 euros en diferentes iniciativas culturales y con distintas organizaciones sociales.

Este año, cabe destacar que Fidelidade ha sido patrocinadora oficial de la **Jornada Mundial de la Juventud Lisboa 2023**, en la que participaron más de un millón y medio de personas durante la primera semana de agosto y a la que se sumó un centenar de voluntarios del Grupo.

En España, Fidelidade promueve el compromiso social de las personas que forman parte de la plantilla, haciéndoles partícipes de cuantas acciones se llevan a cabo para apoyar proyectos que ayuden a los que están más cerca, de la mano de fundaciones, asociaciones y ONG´s.

En 2023, Fidelidade España volvió a colaborar un año más con Textil Empleo, empresa de inserción de personas de **Cáritas**, entregándole decenas de kilos de ropa donada por la plantilla para personas con menos posibilidades.





Además, cada año se recogen también decenas de kilos de tapones, con los que ayuda a la **Fundación Almar** a luchar contra las enfermedades raras. Cabe recordar la renovación, un año más, de la adhesión al Pacto Mundial de las Naciones Unidas, un compromiso que se basa en el respecto a 10 principios relacionados con los derechos humanos, normas laborales o medioambiente, apoyando los Objetivos de Des arrollo Sostenible.

Por último, Fidelidade España terminó el año donando diverso material informático en perfecto estado (tablets, portátiles, pantallas de sobremesa, ratones, etc.), además de todo el mobiliario que se encontraba en sus anteriores instalaciones y que no tenían cabida en la nueva ubicación.

Prodis, el Ejército de Salvamento y la Guardia Civil fueron las instituciones receptoras de todo este material. Además, participa activamente con entidades sectoriales del sector seguros como ICEA, que se dedica a la investigación, estudios estadísticos, formación y asesoría aplicada a la

actividad aseguradora, y UNESPA, que es la asociación que representa al sector asegurador ante la sociedad.

A nivel internacional, a comienzos de 2023, Fidelidade se adhirió a la iniciativa de las Naciones Unidas Principles for Sustainable Insurance (PSI), que proporciona un plan de acción mundial para desarrollar y ampliar las innovadoras soluciones de seguros y de gestión de riesgos que se necesitan para promover las energías renovables, el agua potable, la seguridad alimentaria, las ciudades sostenibles y las comunidades resilientes a los desastres.



ESTRUCTURA ACCIONARIAL

Grupo Fosun (a través de Longrun Portugal, SGPS, S.A.): 84,9892%. Es uno de los mayores conglomerados privados chinos con presencia internacional y cotiza (Fosun International Limited) en la Bolsa de Valores de Hong Kong. Posee acciones en diversos sectores, como seguros, banca, industria farmacéutica y turismo.

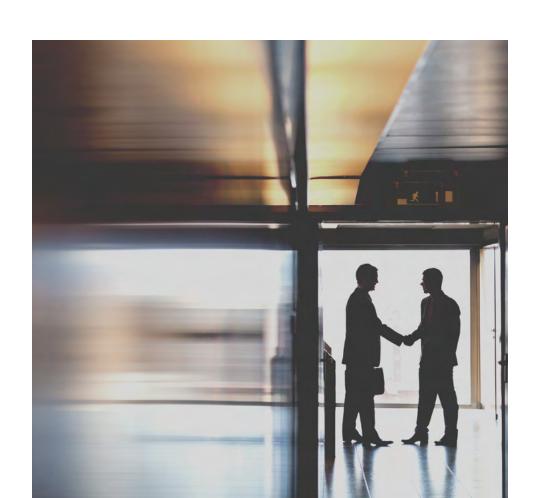
Caixa Geral de Depósitos: 15%. Fundado en 1876, es un banco propiedad del estado portugués y, actualmente, una de las mayores instituciones financieras de Portugal, con alrededor de cuatro millones clientes.

Resto de accionistas. Empleados y ex empleados de Fidelidade Compañía de Seguros, S.A.: 0,0026%. Acciones propias: 0,0082%

GOBERNANZA

La estructura de gobierno desempeña un papel fundamental en la gestión estratégica y operativa del Grupo Fidelidade, asegurando, por un lado, la necesaria resiliencia a los crecientes desafíos del sector y, por el otro, un desempeño apoyado en valores éticos y mecanismos internos de cumplimiento y gestión de riesgos que promuevan transparencia y confianza con sus grupos de interés. Para ello, Fidelidade cuenta con una Asamblea General que elige a los miembros del Consejo de Administración, quienes, a su vez, delegan la gestión diaria de la Sociedad en la Comisión Ejecutiva.

Fidelidade cuenta también con unos órganos y/o comités cuya finalidad es la supervisión de la compañía en su totalidad (por ejemplo, un Consejo Fiscal), dando con ello cumplimiento a las distintas obligaciones legales existentes en relación a asuntos tan variados como las retribuciones de los órganos de administración, comités de riesgo o de gobernanza de productos, etc. En 2023 fueron elegidos los nuevos órganos sociales de **Fidelidade – Companhia de Seguros, S.A.** en la forma y manera que viene regulado en la normativa vigente a estos efectos. Dentro de la filosofía de Fidelidade, no solo de cumplir la ley, sino de hacer lo correcto, se busca garantizar que la composición de sus órganos de gobierno refleje una diversidad de perspectivas y conocimientos que contribuyan al progreso continuo de la Sociedad a través de diferentes nacionalidades y antecedentes académicos y profesionales.





Consejo de Administración

Presidente:

Jorge Manuel Baptista Magalhães Correia

Vice-Presidente:

Rogério Miguel Antunes Campos Henriques

Vocales:

André Simões Cardoso, Andrew John Zeissink, António José Alves Valente, António Manuel Marques de Sousa Noronha, Carlos António Torroaes Albuquerque, Eduardo José Stock da Cunha, Hui CHEN, Jiefei WANG, Juan Ignacio Arsuaga Serrats, Lingjiang XU, Maria João Vellez Caroço Honório Paulino de Sales Luís, Miguel Barbosa Namorado Rosa, Miguel Barroso Abecasis, Tao LI y Wai Lam William MAK.

Consejo fiscal

Presidente:

Jorge Manuel de Sousa Marrão.

Vocales:

Pedro Antunes de Almeida y Teófilo César Ferreira da Fonseca.

Suplente:

Carla Alexandra de Almeida Viana Gomes.

Sociedad de revisores oficiales de cuentas

Ernst & Young Audit & Associados - SROC, S.A., representada por Ricardo Nuno Lopes Pinto, ROC.

Mesa de la junta general

Presidente:

Nuno Azevedo Neves.

Secretaria:

Paula Cristina Rodrigues Morais.

PLANES, POLÍTICAS, CÓDIGOS Y REGULACIONES

En los últimos años, los mecanismos de gobernanza del Grupo Fidelidade han ido evolucionando, como resultado no solo de una creciente demanda de requisitos legales y reglamentarios, tanto a nivel de la Unión Europea como nacional, sino también de su relevancia para la gestión estratégica y operativa.

En España, al igual que en el resto de los países donde opera Fidelidade, estos instrumentos se adaptan a las particularidades del mercado local y a

las regulaciones específicas. Esta evolución en la gobernanza ha permitido a Fidelidade fortalecer su posición competitiva, mejorar la toma de decisiones y aumentar la confianza de sus stakeholders. Entre los mecanismos de gobernanza en el Grupo Fidelidade, se han implementado distintas políticas, códigos y planes, de entre los que las que se señalan, a título enunciativo, las siguientes:

- Plan de Cumplimiento
- Plan de Auditoría Interna
- Plan de continuidad de negocio
- Plan de Prevención de Riesgos y
- Corrupción Delitos
- Código de Conducta
- Código de Conducta del proveedor
- Política Antisoborno y Anticorrupción
- Política y Manual de Prevención del Blanqueamiento de capital y financiación de terrorismo
- Política de Gestión de Riesgos
- · Política de Autoevaluación de Riesgos y Solvencia
- Política de cumplimiento

- Política de denuncia de irregularidades (Sistema de protección del informante)
- Política de Sostenibilidad
- · Política ambiental y climática
- Política de Inversión Sostenible
- Política de Auditoría Interna
- Política de Remuneraciones de los
- Órganos de Gobierno
- Política de Diversidad, Igualdad, Inclusión
- · Política de gobernanza de productos (creación y alteración)
- Política General de Seguridad de la Información
- Política de Privacidad y Protección de Datos Personales

El año 2023 estuvo marcado por la aprobación y modificación de varias políticas para alinearlas con el objetivo estratégico de Sostenibilidad, habiéndose implementado un proceso de revisión de políticas más formal y sólido, teniendo en cuenta que la mayoría están sujetas a una revisión anual.

Todos los planes, políticas y códigos, de los cuales el listado anterior es una relación meramente indicativa de los que existen en el Grupo, son aprobados por la Comisión Ejecutiva y, en casos específicos, por el Consejo de Administración, estando accesibles a todas las personas trabajadoras,

de modo que se garantiza su conocimiento y aplicabilidad, además de publicados en la web de Fidelidade, www.fidelidade.pt, aunque de forma no exhaustiva.

ÉTICA Y CUMPLIMIENTO

Conducta ética y conformidad legal

Partiendo de los principios y valores que guían su actuación, el Grupo Fidelidade trabaja diariamente para garantizar, a través de la aplicación de sus planes, políticas, códigos y reglamentos, el cumplimiento de un doble compromiso:

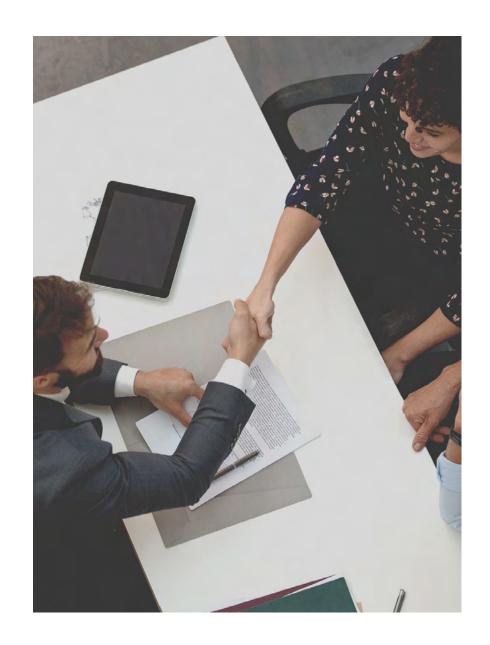
- 1. Compromiso ético, basado en la transparencia y la integridad, de lucha contra la corrupción y otras conductas irregulares.
- 2. Compromiso de conformidad, basado en un estricto cumplimiento del marco legal y regulatorio.

Código de conducta

El Grupo Fidelidade se rige por un código de conducta que refleja sus principios de actuación en su labor diaria, materializándose en cuatro estándares de comportamiento que definen su postura y buscan garantizar una permanencia sólida a largo plazo en el mercado en el que opera:

- 1. Actuar con respeto
- 2. Actuar con integridad
- 3. Actuar con transparencia
- 4. Actuar con responsabilidad

Al mismo tiempo, el código señala los deberes generales y las reglas de conducta que todos los integrantes de Fidelidade deben trasladar a su actividad diaria, tanto internamente como hacia el exterior en su relación con los clientes, los proveedores y cualquier otra entidad en la que tenga relaciones o intereses comerciales. A España se ha trasladado la implementación de los principios éticos que dirigen la actuación del Grupo a través del Código de Conducta, tanto de las personas colaboradoras como de los proveedores. En 2023, la plantilla de Fidelidade España recibió formación sobre ambos códigos.



Anticorrupción

El Grupo Fidelidade está comprometido con **combatir la corrupción en todas sus formas**, incluidas la extorsión y el soborno. Para ello, ha venido implementando mecanismos destinados a prevenirla, como la Política de Antisoborno y Anticorrupción, publicada en 2023, que define, por un lado, los estándares de comportamiento esperados de las personas trabajadoras y, por otro, los principios que rigen los procesos de prevención de dichas prácticas.

Con el fin de prevenir y detectar actos de corrupción e infracciones relacionadas, realizados por o contra empresas del Grupo Fidelidade, se llevó a cabo todo un plan de formación sobre la normativa interna:

- Código de conducta
- Política antisoborno y anticorrupción
- · Plan de prevención de la corrupción y delitos conexos
- Política de cumplimiento
- Política de denuncia de irregularidades (Sistema de protección del informante).

En España, en 2023, no se ha detectado ningún caso que pudiera estar incluido o formar parte de los códigos y políticas anteriores.

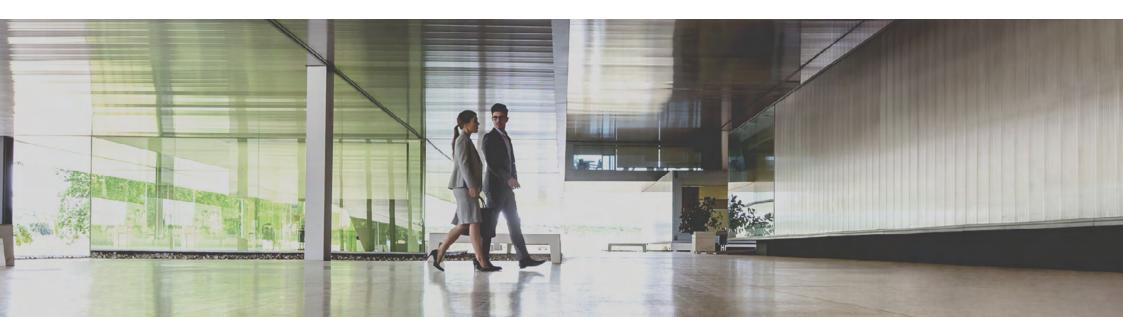
Derechos humanos

El Grupo Fidelidade basa sus operaciones en el estricto respeto de los derechos humanos. Por ello, ha adquirido un **compromiso público con el Pacto Mundial de Naciones Unidas**, una iniciativa especial del secretario general de Naciones Unidas dedicada a la sostenibilidad y basadas en diez principios, que emanan de:

- La Declaración Universal de Derechos Humanos
- La Declaración de Principios y Derechos de la Organización Internacional del Trabajo
- Fundamentos en el Trabajo y la Declaración de Río sobre el Medio Ambiente y la Convención de las Naciones Unidas (ONU).

Al suscribir estos principios, el Grupo Fidelidade se compromete a apoyar y respetar la protección de los derechos humanos y garantizar su no participación en cualesquiera violaciones de estos; a apoyar la libertad de asociación y reconocimiento de la negociación colectiva; a apoyar la abolición de todas las formas de trabajo forzoso, incluido el infantil y a eliminar la discriminación en el empleo.

Estos compromisos están integrados en la gestión estratégica y operativa del Grupo Fidelidade, en alineamiento con la Agenda 2030 de la ONU y con todas las obligaciones legales en este ámbito, que también se reflejan en su Política de Diversidad, Igualdad e Inclusión.



Cultura de cumplimiento

Más que un imperativo legal, el proceso de cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables es un factor esencial para la sostenibilidad del negocio. Si, por un lado, permite identificar y mitigar los riesgos legales y medidas regulatorias, evitando sanciones y posibles crisis reputacionales, por otro, fomenta la definición de mecanismos importantes de gobernanza que apoyen una conducta ética y transparente, generando confianza entre sus grupos de interés. Un camino que ha seguido Fidelidade con un fuerte compromiso con la comunicación y la formación de sus personas, con el fin de construir una cultura de cumplimiento, basada en la adopción continua de comportamientos éticos y cumplimiento del marco regulatorio.

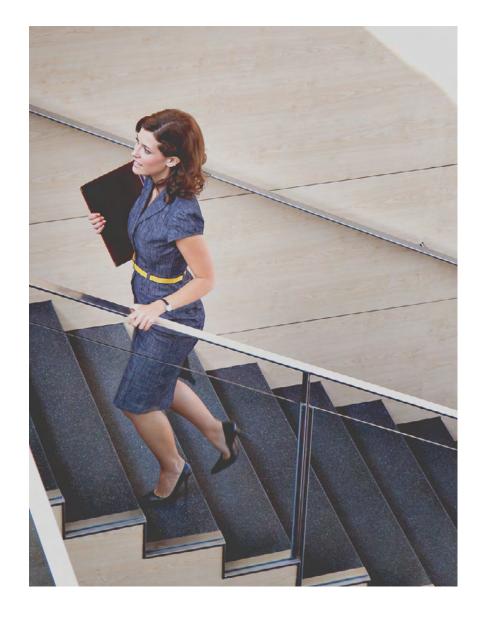
Prácticas anticompetitivas: El Grupo desarrolló un programa de cumplimiento en prácticas anticompetitivas con el objetivo de implementar un proceso continuo de mitigación del riesgo a través de:

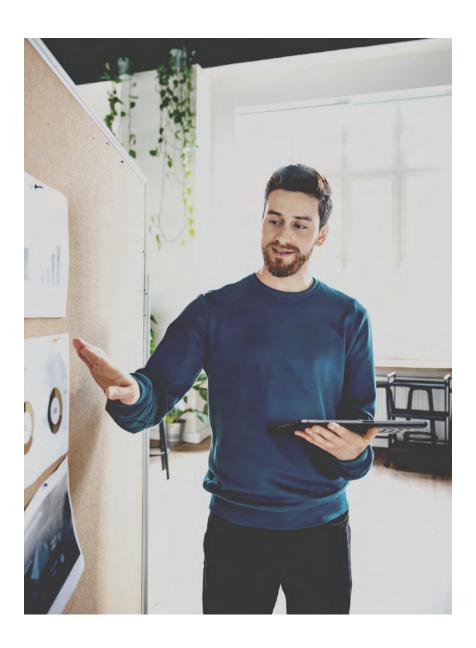
- Sensibilización y formación de las personas trabajadoras y determinación de responsabilidades en cuestiones relacionadas con la competencia.
- Detección temprana de posibles violaciones, evitando sanciones.

Cumplimiento de productos: el Grupo tiene implementada toda una política de gobernanza de productos con evaluación de los riesgos de cumplimiento en los momentos relevantes del ciclo de vida del producto, con foco en la fase de creación/diseño.

Modelo de gobernanza y cumplimiento internacional: el Grupo ha implementado un proceso de monitorización de riesgos de cumplimiento en las operaciones internacionales para brindarles soporte con la finalidad de mejorar el modelo operativo y alcanzar niveles de madurez superiores.

Canal de denuncias e irregularidades: el Grupo Fidelidade ha implementado canales para denunciar irregularidades (whistleblowing) y los respectivos mecanismos de protección de los denunciantes, permitiendo una mayor celeridad en la detección e investigación de prácticas ilícitas o irregulares y exigiendo la rápida intervención y resolución del problema. Los canales de denuncia le permiten recibir y dar seguimiento a las denuncias realizadas, y también se desarrollan políticas, como la Política de Comunicación de Irregularidades, y procedimientos para garantizar aspectos como la integridad y confidencialidad de la identidad de los denunciantes. Finalizado el proceso de investigación, se elabora un informe concluyente sobre la denuncia, y el denunciante recibe, dentro del plazo establecido por la ley, una respuesta sobre si la denuncia se consideró válida o no y con las conclusiones sobre la denuncia comunicada. En España, está instaurado el sistema de protección al informante en los términos establecidos en la ley que regula esta cuestión y que traspone la directiva europea publicada. La implementación del sistema ha conllevado la publicación de las políticas y del procedimiento de comunicación de informaciones, ambas disponibles para acceso público en la página web de Fidelidade España.





GOBERNANZA DE LA SOSTENIBILIDAD

La sostenibilidad ocupa una posición central dentro del Grupo Fidelidade, influyendo en las decisiones estratégicas y condicionando su grado de impacto sobre el medioambiente y la sociedad. En este sentido, Fidelidade aseguró en 2022 la creación de un modelo de gobernanza para el tratamiento exclusivo de esta materia, compuesto por un Comité de Sostenibilidad, que incluye miembros del Consejo de Administración y de la Comisión Ejecutiva, y un Departamento de Sostenibilidad.

Estas dos estructuras fundamentan la relevancia del tema para Fidelidade, permitiendo, desde una perspectiva holística, identificar, sistematizar, analizar y acomodar los riesgos y oportunidades de sostenibilidad en la matriz de decisiones del Grupo, para mitigar sus impactos negativos y potenciar los positivos.

El Consejo de Administración, como órgano rector de Fidelidade, tiene las más amplias facultades de gestión de la compañía, siendo responsable de la decisión final sobre el enfoque estratégico del Grupo, la supervisión de sus impactos y la presentación de informes sobre su desempeño, concretamente las cuestiones materiales, delegando en la Comisión Ejecutiva la gestión estratégica y operativa del enfoque de Fidelidade sobre Sostenibilidad.

Corresponde a la Comisión Ejecutiva, dentro del Comité de Sostenibilidad, informar sobre estas cuestiones al Consejo de Administración.



Comités de Sostenibilidad

El Comité Estratégico de Sostenibilidad es responsable de informar, recomendar y apoyar a la alta dirección en sus decisiones de Sostenibilidad, concretamente en la definición de los pilares estratégicos, el seguimiento del desempeño y la revisión de procedimientos y políticas, incluido el análisis e incorporación de las expectativas de los grupos de interés. El Comité se reúne al menos dos veces al año, buscando crear valor a través del intercambio de mejores prácticas de gestión de la Sostenibilidad en términos de ESG y tomando decisiones estratégicas en las diferentes áreas de actividad de Fidelidade. El Comité Operativo de Sostenibilidad tiene como objetivo proporcionar una respuesta rápida a cuestiones más urgentes, con reuniones recurrentes, y está integrando por varios miembros de la Comisión Ejecutiva y del Consejo de Administración, incluidos sus respectivos presidentes.

Dirección de Sostenibilidad

Es la responsable de la integración de la Sostenibilidad en el modelo de negocio y en los procesos del Grupo, así como del seguimiento de la adecuación y la eficacia de la implementación de la estrategia de sostenibilidad, asegurando el cumplimiento de compromisos y objetivos.

La Dirección de Sostenibilidad reporta directamente al CEO

El enfoque estratégico del Grupo hacia la Sostenibilidad, revisado anualmente o cuando cambios significativos lo justifican, se refleja en los compromisos, metas y mecanismos implementados, pero también en los procesos de debida diligencia definidos para identificar y gestionar los impactos del Grupo en el medioambiente y en la sociedad. A la dirección de Sostenibilidad le corresponde toda la ejecución operativa, contando con un equipo de interlocutores en las diversas empresas y operaciones del Grupo para garantizar el seguimiento permanente de los temas de sostenibilidad y su cumplimiento a nivel local, con las necesarias adaptaciones a las respectivas especificidades. En España, la Dirección General es responsable de implementar la estrategia de Sostenibilidad aprobada por el Grupo. Lo hace a través de la Dirección de Personas y Procurement, cuya función es, en coordinación con la dirección de Sostenibilidad del Grupo, impulsar la integración de los criterios ESG en la compañía y poner en marcha diferentes acciones que ayuden a impulsar este aspecto y que estén en consonancia con las inquietudes propias del país.

GOBERNANZA DE LAS INVERSIONES

Para responder a las necesidades de liquidez y fortalecer la posición de capital de sus clientes, Fidelidade continúa un modelo de gestión de cartera de inversiones estructurado, prudente y transparente, capaz de garantizar su diversificación, sin descuidar un control preciso de los riesgos, incluidas las cuestiones ESG. En el proceso de decisión de inversión, el Grupo Fidelidade se esfuerza por alinear su cartera con activos que representan buenas prácticas ESG, discriminando, positivamente, las inversiones conformes con ESG y, negativamente, aquellas que tienen calificaciones ESG menos favorables.

Por lo tanto, el Grupo Fidelidade se rige por su Política de Inversión Sostenible, que prevé, entre otros, la reducción de la inversión relacionada con otras cuestiones medioambientales, en particular materiales contaminantes, minería o aerolíneas en no más del 5% de la cartera total inversiones en los próximos cinco años. Las empresas del grupo fuera de Portugal definen sus propias responsabilidades sobre las inversiones que gestionan, de acuerdo con las directrices estratégicas definidas a nivel de Grupo. La gestión de las inversiones de Fidelidade España está asignada a los órganos de la casa matriz (Dirección de Inversiones) quien vela por el cumplimiento de las directrices del Grupo.

GESTIÓN DE RIESGOS

Para el Grupo Fidelidade, la gestión de riesgos es un componente esencial del desarrollo de su negocio, permitiéndole anticipar, evaluar y afrontar retos que, de descuidarse, podrían poner en riesgo su desempeño, tanto financiero como de sostenibilidad. El Grupo tiene en cuenta diferentes factores para asegurar la estabilidad organizacional y la consecución de sus objetivos estratégicos.

Para lograrlo, definió un modelo de gestión de riesgos acorde con los requisitos establecidos en el régimen de Solvencia II, que permite la definición del perfil de riesgo del Grupo y la adopción, cuando sea necesario, de medidas inmediatas ante cambios en carácter material. El Ejercicio de Autoevalua-



ción de Riesgos y Solvencia (ORSA) -que implica una evaluación cualitativa y cuantitativa de todos los riesgos a los que Fidelidade está o puede estar expuesta, y una proyección de su posición de solvencia en el corto y medio plazo – permite, desde una visión prospectiva, relacionar riesgo, capital y retorno, y monitorizar tanto el perfil de riesgo del Grupo como la adecuación del capital a los requisitos regulatorios y a las necesidades internas de capital.



Proceso de gestión de riesgos

El Grupo Fidelidade cuenta con políticas, procesos y procedimientos adecuados a sus operaciones y estrategias de negocio para garantizar una práctica de gestión prudente. Las direcciones de Auditoría, Gestión de Riesgos y Cumplimiento, junto con cuatro comités, dan respuesta al cumplimiento de estos mecanismos a través del desempeño de funciones clave que aseguran la gestión y el control interno en esta materia. La eficacia del proceso de gestión de riesgos está garantizada por la Comisión Ejecutiva, que establece el apetito de riesgo de Fidelidade, así como los límites de tolerancia en relación con este.

El modelo adoptado por el Grupo tiene tres líneas de defensa, que dependen de la Comisión Ejecutiva y tienen como objetivo medir, seguir y controlar los riesgos de forma adecuada. En este sentido, se controla, entre otros riesgos, el específico de seguros, el estratégico, el de continuidad de negocio y el de sostenibilidad. El Grupo Fidelidade viene fortaleciendo el proceso de identificación, evaluación y mitigación de los riesgos asociados a su actividad, incorporando cada vez más criterios de Sostenibilidad para mitigar impactos negativos y mejorar su desempeño ambiental, social y de buen gobierno.

Mecanismos como las políticas son, en este contexto, fundamentales para minimizar los riesgos y mejorar el desempeño financiero del Grupo en una perspectiva de largo plazo. El uso del factor "cumplimiento ESG" a nivel de inversiones, es un ejemplo claro que permite evaluar cualitativamente los riesgos de una inversión en materia de sostenibilidad, priorizando aquellos que puedan generar impactos positivos en la sociedad y el medioambiente, en alineación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible. En este sentido, el Grupo Fidelidade está atento a temas como la vulneración de derechos humanos, el apoyo de países, instituciones y empresas a conflictos armados, sectores de actividad con impactos negativos y sin planes de mitigación y entidades que no tienen en cuenta los factores ESG en su proceso de selección de posibles inversiones.

Por otro lado, la verificación del cumplimiento de los principios ESG por la cartera de inversiones en fondos gestionados externamente (third-party managed investments) es realizada por las respectivas entidades gestoras, verificando el Grupo que cuentan con políticas ESG adecuadas. El Grupo permanece atento a la evolución del tratamiento prudencial en esta materia, intensificando su trabajo de respuesta a diferentes necesidades.

La ciberseguridad, prioridad estratégica

Para el Grupo Fidelidade, la ciberseguridad ocupa una posición central. Los datos de personas trabajadoras, clientes y socios son uno de sus activos más importantes, y es fundamental garantizar su protección y privacidad. El Grupo trabaja para identificar, evaluar y mitigar los riesgos cibernéticos, teniendo en cuenta sus activos críticos y factores de vulnerabilidad, el tipo de amenazas y el impacto de posibles ataques para desarrollar estrategias, políticas y procedimientos de mitigación de incidentes y planificar una respuesta a estos incidentes.

La definición y el desarrollo de mecanismos de preparación, tales como la implementación de tecnologías, pruebas de situaciones de reacción o el estudio de ataques realizados contra otras entidades se ha complementado con la protección de activos dentro y fuera de la organización (edificios, centros de datos y nube).

Se han reforzado conceptos como el de confianza cero, basado en la identidad y verificación de todos los flujos de tráfico y accesos a los servicios y la información. Para el Grupo Fidelidade, la vigilancia de grandes volúmenes de información, el análisis de modelos de comportamiento y la correlación de automatización de eventos y acciones, que integran la Inteligencia Artificial en la detección y gestión de riesgos, son áreas importantes en las que hay que invertir, priorizando la prevención sobre la reacción.

En materia de protección y seguridad de los datos personales, el Grupo se rige por el Reglamento General de Protección de Datos y por la legislación que lo implementó, que establece las normas para el tratamiento de datos personales en la Unión Europea. Se adoptó una Política de Privacidad y Protección de Datos Personales, publicada en la web de las empresas del Grupo, que define y orienta la correcta recogida, tratamiento y comunicación de los datos.

En Fidelidade, la ciberseguridad tiene un enfoque transversal, desde la ideación hasta la implementación, con foco en la mejora continua de las operaciones, negocio e IT.



FIDELIZADE

SEGUROS DESDE 1808

fidelidade.es 🚿 f 🖸 in 💿









Línea de Atención al Distribuidor T 913 017 680 produccionparticulares@seguros.fidelidade.es