

GENERALI SEGUROS, S.A.

RELATÓRIO DE 20 SUSTENTABILIDADE 22

Seguros de um Futuro Sustentável

TRAN
QUILI
DADE

AÇOREANA

LOGO

grupo  GENERALI

ÍNDICE

3 MENSAGEM DO CEO

6 SOBRE NÓS

7 \ Perfil

9 \ 2022 em Números

11 \ O Nosso Grupo

14 \ O Nosso Propósito

15 \ Estratégia 2022 - 2024

17 \ Destaques

20 FOCO NA SUSTENTABILIDADE

21 \ O Nosso Compromisso

25 \ Objetivos Estratégicos

26 \ Matriz de Materialidade

28 \ Governação de Sustentabilidade

29 \ Envolvimento dos Stakeholders

30 NEGÓCIO ÉTICO E SUSTENTÁVEL

31 \ Governação e Controlo Interno

33 \ Responsabilidade Institucional

37 \ Proteção de Dados

38 \ Gestão de Riscos

42 \ Relação com Fornecedores

45 \ Ecoeficiência e Desafios Ambientais

49 SEGURADORA RESPONSÁVEL

51 \ Os Nossos Clientes

61 \ Os Nossos Agentes

66 INVESTIDORA RESPONSÁVEL

67 \ Sustentabilidade no Processo de Investimento

71 EMPREGADORA RESPONSÁVEL

73 \ As Nossas Pessoas

77 \ Estratégia de Recursos Humanos

84 CIDADÃ RESPONSÁVEL

86 \ The Human Safety Net

87 \ Outras Iniciativas Para a Comunidade

90 O FUTURO

92 ABORDAGEM AO RELATÓRIO

94 TABELA DE CORRESPONDÊNCIAS

96 INDICADORES



MENSAGEM
DO CEO

SOBRE NÓS

FOCO NA
SUSTENTABILIDADE

NEGÓCIO ÉTICO
E SUSTENTÁVEL

SEGURADORA
RESPONSÁVEL

INVESTIDORA
RESPONSÁVEL

EMPREGADORA
RESPONSÁVEL

CIDADÃ
RESPONSÁVEL

O FUTURO

ABORDAGEM
AO RELATÓRIO

TABELA DE
CORRESPONDÊNCIAS

INDICADORES



MENSAGEM
DO CEO

SOBRE NÓS

FOCO NA
SUSTENTABILIDADE

NEGÓCIO ÉTICO
E SUSTENTÁVEL

SEGURADORA
RESPONSÁVEL

INVESTIDORA
RESPONSÁVEL

EMPREGADORA
RESPONSÁVEL

CIDADÃ
RESPONSÁVEL

O FUTURO

ABORDAGEM
AO RELATÓRIO

TABELA DE
CÓRRESPONDÊNCIAS

INDICADORES

MENSAGEM DO CEO



MENSAGEM DO CEO

A SUSTENTABILIDADE É RESPONSABILIDADE DE TODOS

Ao longo dos últimos anos, temos vindo a fazer um caminho de sustentabilidade consciente e construído passo a passo, de forma determinada e sólida. Em 2022, o Grupo Generali integra mais uma vez o Dow Jones Sustainability World Index e também o Dow Jones Sustainability Europe Index. O nosso Grupo está entre as melhores empresas globais no setor de seguros a nível de sustentabilidade. A Generali faz parte da Net-Zero Asset Owner Alliance, grupo de investidores internacionais convocado pela ONU, comprometidos com a descarbonização total das suas carteiras até 2050; e da Net-Zero Insurance Alliance, que tem como objetivo alcançar zero emissões líquidas de gases de efeito estufa até 2050. A MSCI, empresa líder internacional em rating ESG elevou a Assicurazioni Generali para AAA, a classificação mais alta do rating.

Esta é a prova do trabalho que o Grupo Generali tem feito nas diferentes vertentes da sustentabilidade. Em última instância, a sustentabilidade funciona também como um importante motor de transformação do negócio. Mas, acima de tudo, o Grupo Generali quer ser um “parceiro para a vida”; este é um princípio abrangente que está em linha com todas as frentes da sustentabilidade.

Como seguradora responsável, investidora responsável, empregadora responsável e cidadã responsável, a Tranquilidade | Generali desenvolve diferentes esforços para cumprir estes objetivos.

Por um lado, é cada vez maior a aposta na otimização de formas de trabalhar e na transformação contínua, passando pela digitalização dos processos e conseqüente redução de consumos: papel, água, combustível e eletricidade. Estamos empenhados em adotar cada vez mais práticas ambientalmente responsáveis e eficientes, procurando melhorar continuamente as nossas operações e assim minimizar o impacto no meio ambiente.

—
MENSAGEM DO CEO ▶

—
SOBRE NÓS ▶

—
FOCO NA SUSTENTABILIDADE ▶

—
NEGÓCIO ÉTICO E SUSTENTÁVEL ▶

—
SEGURADORA RESPONSÁVEL ▶

—
INVESTIDORA RESPONSÁVEL ▶

—
EMPREGADORA RESPONSÁVEL ▶

—
CIDADÃ RESPONSÁVEL ▶

—
O FUTURO ▶

—
ABORDAGEM AO RELATÓRIO ▶

—
TABELA DE CORRESPONDÊNCIAS ▶

—
INDICADORES ▶

Por outro lado, a nossa política de recursos humanos reflete também os princípios de sustentabilidade e o nosso compromisso face à diversidade, equidade, inclusão e bem-estar dos nossos colaboradores. Ao fomentar um ambiente de trabalho inclusivo e saudável, impulsionamos o potencial dos colaboradores e fortalecemos a empresa como um todo.

Adicionalmente, estamos comprometidos em promover a literacia e a adoção de comportamentos responsáveis na sociedade, com grande foco na prevenção. O nosso objetivo é gerar mudanças comportamentais, a começar pelos hábitos de vida saudáveis, que leve a uma utilização mais equilibrada dos recursos disponíveis, garantindo um legado sustentável para as gerações futuras.

Das iniciativas desenvolvidas pelo Grupo Generali, com especial foco nas vertentes ESG, importa destacar (1) o Prémio SME EnterPRIZE | Prémio Europeu de Sustentabilidade para PME, e (2) o The Human Safety Net, uma rede de pessoas a ajudar pessoas:

1) O Prémio SME EnterPRIZE tem por objetivo incentivar e apoiar as pequenas e médias empresas no caminho da sustentabilidade. As PME representam a maioria do tecido empresarial da UE27, representando 99,8% das empresas e empregando 65% do total dos trabalhadores do setor privado, sendo que 52% do valor acrescentado de empresas não-financeiras é gerado por PME¹. Ao apoiarmos as PME neste caminho, estamos a apoiar a maior parte do tecido empresarial e assim a contribuir realmente para melhorar processos e mudar comportamentos.

Em 2022 participaram nesta iniciativa mais de 6.600 PME nos nove países europeus que integram a iniciativa, tendo especificamente em Portugal participado quase 500 PME.

Reconhecemos que as empresas enfrentam desafios significativos no caminho da sustentabilidade. É essencial encarar essas exigências como aceleradores de transformação dos negócios, investir em inovação e responder aos novos desafios e às necessidades dos clientes.

1) Relatório Anual da Comissão Europeia sobre PME 2021/2022. PME e sustentabilidade.

MENSAGEM DO CEO

A SUSTENTABILIDADE É RESPONSABILIDADE DE TODOS

2) O The Human Safety Net é a principal iniciativa de responsabilidade social do Grupo Generali. O grande objetivo deste movimento de “pessoas a ajudar pessoas” é o de criar uma rede de apoio que permita dar a formação e as ferramentas às pessoas para poderem desenvolver o seu potencial e superar situações de fragilidade humana e económica. Em Portugal, pela conjuntura que vivemos, decidimos ajudar famílias com crianças até 6 anos e fazemo-lo apoiando as Aldeias de Crianças SOS.

É importante sublinhar que assistimos neste momento já a uma mudança significativa no comportamento dos consumidores, que cada vez valorizam e escolhem marcas que adotam práticas sustentáveis. Está claro para nós que existem responsabilidades de parte a parte e que, uma vez mais, o objetivo de sermos parceiros para a vida passa muito por aqui também.

Como parte do Grupo Generali, estamos a adotar um novo modelo de governação que incorpora a sustentabilidade e estamos comprometidos com metas ambiciosas de redução de emissões de CO2. O nosso objetivo é alcançar a neutralidade carbónica até 2050, com metas intermédias de redução de emissões de CO2 de 35% a 40% até 2025 face a 2019. Estamos no caminho certo, com uma redução de 31% até o momento.

A concluir, gostaria de destacar que todos nós temos um papel importante neste momento decisivo em que lutar pela sustentabilidade significa contribuir para um futuro para todos. Só em conjunto poderemos alcançar este objetivo e reconquistar o direito a viver no nosso planeta.

Pedro Carvalho

-
- MENSAGEM DO CEO ▶
-
- SOBRE NÓS ▶
-
- FOCO NA SUSTENTABILIDADE ▶
-
- NEGÓCIO ÉTICO E SUSTENTÁVEL ▶
-
- SEGURADORA RESPONSÁVEL ▶
-
- INVESTIDORA RESPONSÁVEL ▶
-
- EMPREGADORA RESPONSÁVEL ▶
-
- CIDADÃ RESPONSÁVEL ▶
-
- O FUTURO ▶
-
- ABORDAGEM AO RELATÓRIO ▶
-
- TABELA DE CORRESPONDÊNCIAS ▶
-
- INDICADORES ▶
-



MENSAGEM
DO CEO

SOBRE NÓS

FOCO NA
SUSTENTABILIDADE

NEGÓCIO ÉTICO
E SUSTENTÁVEL

SEGURADORA
RESPONSÁVEL

INVESTIDORA
RESPONSÁVEL

EMPREGADORA
RESPONSÁVEL

CIDADÃ
RESPONSÁVEL

O FUTURO

ABORDAGEM
AO RELATÓRIO

TABELA DE
CORRESPONDÊNCIAS

INDICADORES

SOBRE NÓS

A Generali Seguros S.A. é o 2º maior operador de seguros não-vida em Portugal, com 18,4% de quota de mercado não-vida e um total de 1.971.000 clientes (vida e não-vida). A Companhia oferece aos seus clientes, particulares e empresas, as soluções de seguros mais adequadas a cada fase da vida, através das suas marcas comerciais Tranquilidade, Açoreana (nos Açores) e LOGO (marca digital).

A Companhia faz parte do Grupo Generali, um dos maiores grupos seguradores internacionais. Esta pertença é um fator diferenciador e uma oportunidade para o mercado nacional em que se conjuga a forte presença em Portugal de uma marca histórica como é a Tranquilidade com a robustez financeira, a capacidade de investimento e a potencialidade tecnológica do Grupo Generali.

SOBRE NÓS

PERFIL

AS NOSSAS MARCAS

TRAN
QUILI
DADE

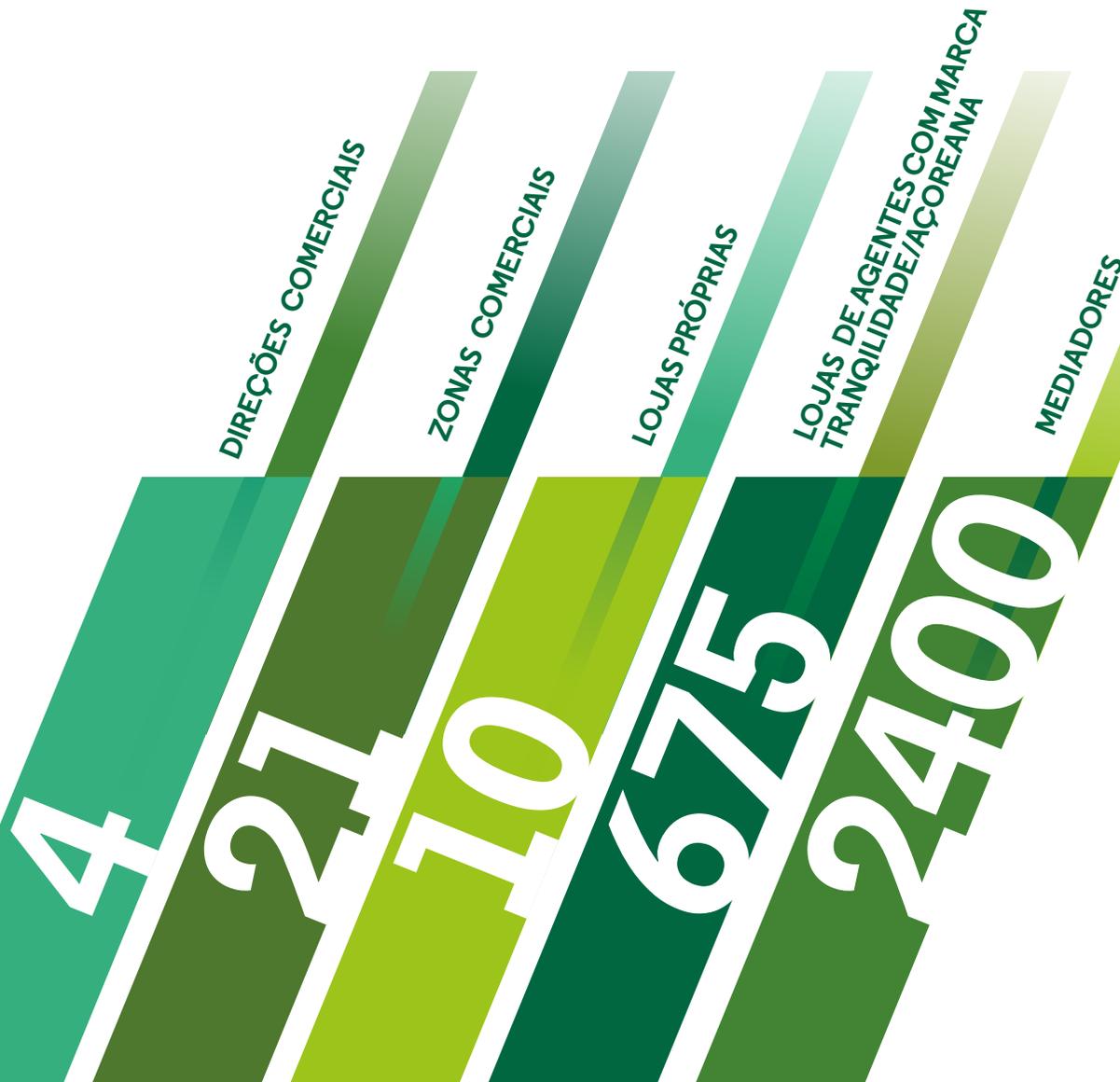
AÇOREANA

LOGO



-
- MENSAGEM DO CEO
-
- SOBRE NÓS
-
- FOCO NA SUSTENTABILIDADE
-
- NEGÓCIO ÉTICO E SUSTENTÁVEL
-
- SEGURADORA RESPONSÁVEL
-
- INVESTIDORA RESPONSÁVEL
-
- EMPREGADORA RESPONSÁVEL
-
- CIDADÃ RESPONSÁVEL
-
- O FUTURO
-
- ABORDAGEM AO RELATÓRIO
-
- TABELA DE CORRESPONDÊNCIAS
-
- INDICADORES
-

Com sede em Lisboa e escritórios centrais no Porto e em Ponta Delgada, a rede de distribuição em Portugal está dividida em 21 zonas comerciais (19 no Continente mais Açores e Madeira), que são suportadas por escritórios locais e por um total de 685 pontos físicos de venda que se distribuem geograficamente por todo o território continental e regiões autónomas. Por tipologia, a rede física é composta por 10 lojas próprias (em Lisboa, Porto e 8 lojas nos Açores) e por 675 lojas de agentes com imagem da Tranquilidade ou Açoreana (nos Açores), das quais 295 são de agentes exclusivos.



Proximidade, qualidade de serviço e simplicidade de processos, alicerçadas na transformação digital e inovação, são compromissos da Companhia que quer ser um Parceiro para a Vida dos seus clientes e parceiros.

A Companhia tem um ecossistema de produtos e serviços adaptados às necessidades dos clientes, entre proteção, prevenção, informação e assistência. O objetivo é oferecer propostas de valor cada vez mais personalizadas, concebendo e implementando diferentes soluções, em todas as interações com os clientes, no sentido de oferecer-lhes uma jornada muito positiva.

-
- MENSAGEM DO CEO ▶
-
- SOBRE NÓS ▶
-
- FOCO NA SUSTENTABILIDADE ▶
-
- NEGÓCIO ÉTICO E SUSTENTÁVEL ▶
-
- SEGURADORA RESPONSÁVEL ▶
-
- INVESTIDORA RESPONSÁVEL ▶
-
- EMPREGADORA RESPONSÁVEL ▶
-
- CIDADÃ RESPONSÁVEL ▶
-
- O FUTURO ▶
-
- ABORDAGEM AO RELATÓRIO ▶
-
- TABELA DE CORRESPONDÊNCIAS ▶
-
- INDICADORES ▶
-

SOBRE NÓS

2022 EM NÚMEROS

VALOR ECONÓMICO DIRETO GERADO
1184 MILHÕES DE EUROS

VALOR ECONÓMICO DIRETO DISTRIBUÍDO
276 MILHÕES DE EUROS

VALOR ECONÓMICO ACUMULADO
908 MILHÕES DE EUROS

CUSTOS COM SINISTROS
862 MILHÕES DE EUROS

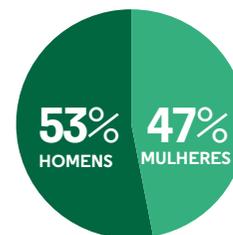
2400
MEDIADORES

COMISSÕES A AGENTES
138 MILHÕES DE EUROS

1 971 000
CLIENTES

685
LOJAS COM A MARCA TRANQUILIDADE/AÇOREANA

1 065
COLABORADORES



CUSTOS COM COLABORADORES
69 MILHÕES DE EUROS

PAGAMENTOS AO ESTADO (IMPOSTOS)

7,5 MILHÕES DE EUROS

CUSTOS COM FORNECEDORES
59,1 MILHÕES DE EUROS

APOIO A PROJETOS SOCIAIS E CULTURAIS

114 MILE EUROS

94,3%
CONSUMO DE ENERGIA RENOVÁVEL



MENSAGEM DO CEO

SOBRE NÓS

FOCO NA SUSTENTABILIDADE

NEGÓCIO ÉTICO E SUSTENTÁVEL

SEGURADORA RESPONSÁVEL

INVESTIDORA RESPONSÁVEL

EMPREGADORA RESPONSÁVEL

CIDADÃ RESPONSÁVEL

O FUTURO

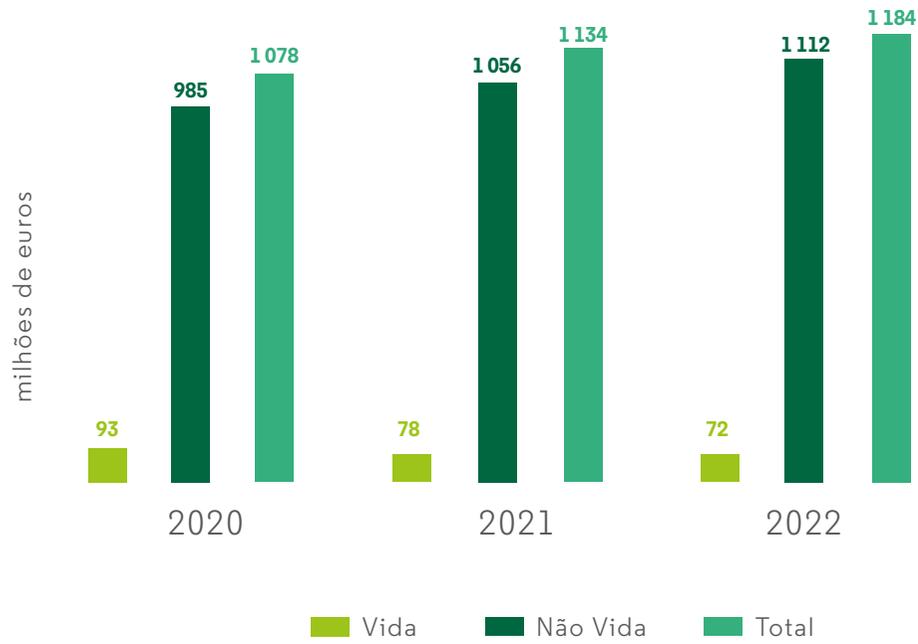
ABORDAGEM AO RELATÓRIO

TABELA DE CORRESPONDÊNCIAS

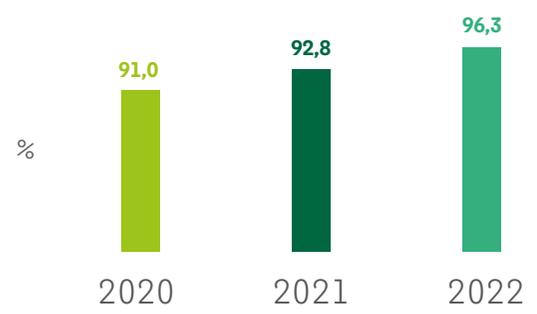
INDICADORES

- ☰
- MENSAGEM DO CEO
- SOBRE NÓS
- FOCO NA SUSTENTABILIDADE
- NEGÓCIO ÉTICO E SUSTENTÁVEL
- SEGURADORA RESPONSÁVEL
- INVESTIDORA RESPONSÁVEL
- EMPREGADORA RESPONSÁVEL
- CIDADÃ RESPONSÁVEL
- O FUTURO
- ABORDAGEM AO RELATÓRIO
- TABELA DE CORRESPONDÊNCIAS
- INDICADORES

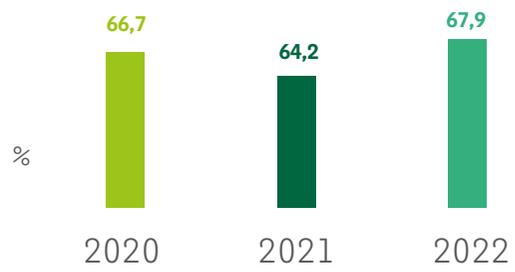
Prémios de Seguro Direto



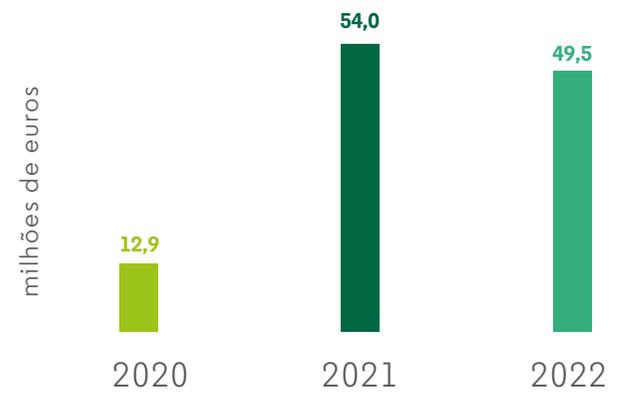
Rácio Combinado



Taxa de Sinistralidade



Resultados Líquidos



NOTA: Em 2020 são valores agregados da Seguradora Unidas, SA, da Generali Companhia de Seguros, SA e da Generali Vida Companhia de Seguros, SA

A Generali é um dos maiores fornecedores globais de seguros e gestão de ativos. Fundada em 1831, está presente em 50 países, servindo 68 milhões de clientes. O Grupo tem uma posição de liderança na Europa e uma presença crescente na Ásia e na América Latina.

No centro da estratégia da Generali está o compromisso de ser um Parceiro para a Vida dos seus clientes, alcançado com soluções inovadoras e personalizadas, a melhor experiência de cliente e uma rede de distribuição global digitalizada.

O Grupo incorporou totalmente a sustentabilidade em todas as escolhas estratégicas, com o objetivo de criar valor para todas as partes interessadas e construir uma sociedade mais justa e resiliente.

SOBRE NÓS

O NOSSO GRUPO



Dados de 2022



MENSAGEM DO CEO

SOBRE NÓS

FOCO NA SUSTENTABILIDADE

NEGÓCIO ÉTICO E SUSTENTÁVEL

SEGURADORA RESPONSÁVEL

INVESTIDORA RESPONSÁVEL

EMPREGADORA RESPONSÁVEL

CIDADÃ RESPONSÁVEL

O FUTURO

ABORDAGEM AO RELATÓRIO

TABELA DE CORRESPONDÊNCIAS

INDICADORES



GENERALI MAIS UMA VEZ ENTRE AS MELHORES EMPRESAS DE SEGUROS EM DESEMPENHO DE SUSTENTABILIDADE

A Generali foi confirmada mais uma vez, em 2022, no Dow Jones Sustainability World Index (DJSI) e no Dow Jones Sustainability Europe Index (DJSI Europe). Uma análise que classifica o nosso Grupo entre as melhores empresas globais no setor de seguros em termos de desempenho de sustentabilidade e reconhece o compromisso contínuo da Generali em integrar a sustentabilidade nas suas atividades de negócios, consistente com sua ambição de Parceiro para a Vida.

A Generali faz parte da Net-Zero Asset Owner Alliance (NZAOA) - um grupo de investidores internacionais convocado pela ONU comprometidos com a descarbonização das suas carteiras para emissões líquidas zero até 2050 - e da Net-Zero Insurance Alliance (NZIA), que tem a missão de envolver os líderes globais de seguros na meta principal de alcançar zero emissões líquidas de gases de efeito estufa atribuíveis às carteiras de seguros até 2050.

Os Índices Dow Jones Sustainability™ World e Europe são compostos por líderes globais e europeus de sustentabilidade, identificados pela S&P Global através da Avaliação de Sustentabilidade Corporativa.



-
- MENSAGEM DO CEO ▶
-
- SOBRE NÓS ▶
-
- FOCO NA SUSTENTABILIDADE ▶
-
- NEGÓCIO ÉTICO E SUSTENTÁVEL ▶
-
- SEGURADORA RESPONSÁVEL ▶
-
- INVESTIDORA RESPONSÁVEL ▶
-
- EMPREGADORA RESPONSÁVEL ▶
-
- CIDADÃ RESPONSÁVEL ▶
-
- O FUTURO ▶
-
- ABORDAGEM AO RELATÓRIO ▶
-
- TABELA DE CORRESPONDÊNCIAS ▶
-
- INDICADORES ▶
-

GENERALI PREMIADA PELO SEU COMPROMISSO EM ATINGIR OS OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL

Em 2022, a Generali foi distinguida pelos seus esforços para atingir as metas da Agenda 2030 das Nações Unidas para o desenvolvimento sustentável. O prémio, 'Grand Prize for Sustainable Growth', foi atribuído pela Assosef (European Association for Sustainability and Financial Services) num evento anual que reconhece o contributo de bancos, seguradoras e instituições financeiras para atingir os objetivos do desenvolvimento sustentável.

MSCI ELEVA CLASSIFICAÇÃO ESG DA GENERALI PARA AAA

A MSCI, empresa líder internacional em rating ESG (Ambiental, Social e Governação), que avalia globalmente quase três mil empresas elevou a Assicurazioni Generali de AA para AAA, a classificação mais alta do rating.

A avaliação da MSCI verificou que a Generali adota as melhores práticas do setor para mitigar os riscos climáticos nas áreas de subscrição e produtos. A nova classificação evidencia também a liderança da Generali no seu setor em questões sociais, incluindo a gestão do capital humano, privacidade e segurança de dados e investimento responsável.

A MSCI reconheceu ainda a liderança da Generali em governação, destacando o seu conselho de administração maioritariamente independente e com equilíbrio de género, liderado por presidente independente e com clara divisão dos papéis do CEO e do presidente.



MENSAGEM DO CEO ▶

SOBRE NÓS ▶

FOCO NA SUSTENTABILIDADE ▶

NEGÓCIO ÉTICO E SUSTENTÁVEL ▶

SEGURADORA RESPONSÁVEL ▶

INVESTIDORA RESPONSÁVEL ▶

EMPREGADORA RESPONSÁVEL ▶

CIDADÃ RESPONSÁVEL ▶

O FUTURO ▶

ABORDAGEM AO RELATÓRIO ▶

TABELA DE CORRESPONDÊNCIAS ▶

INDICADORES ▶

“Possibilitar às pessoas moldar um futuro mais seguro e sustentável, cuidando das suas vidas e dos seus sonhos”

Esta é a razão pela qual existimos e que nos inspira e motiva. Num mundo cada vez mais complexo e em acelerada mudança, a nossa capacidade de cuidar e ajudar as pessoas, oferecendo soluções inovadoras e personalizadas, permitirá que elas tomem decisões e criem um futuro mais seguro e sustentável para si, para os seus entes queridos, para os seus negócios e para as suas comunidades.



SOBRE NÓS

O NOSSO PROPÓSITO



-
- MENSAGEM DO CEO
-
- SOBRE NÓS
-
- FOCO NA SUSTENTABILIDADE
-
- NEGÓCIO ÉTICO E SUSTENTÁVEL
-
- SEGURADORA RESPONSÁVEL
-
- INVESTIDORA RESPONSÁVEL
-
- EMPREGADORA RESPONSÁVEL
-
- CIDADÃ RESPONSÁVEL
-
- O FUTURO
-
- ABORDAGEM AO RELATÓRIO
-
- TABELA DE CORRESPONDÊNCIAS
-
- INDICADORES
-

OS NOSSOS VALORES

DELIVER ON THE PROMISE

Celebramos um contrato sólido de confiança mútua com os nossos colaboradores, clientes e stakeholders.

Todo o nosso trabalho vai no sentido de melhorar a vida dos nossos clientes. Comprometemo-nos com disciplina e integridade para cumprir esta promessa criando impacto num relacionamento duradouro.

VALUE OUR PEOPLE

Valorizamos as nossas pessoas, encorajamos a diversidade e investimos na formação contínua e no crescimento através da criação de um ambiente de trabalho transparente, coerente e acessível. O desenvolvimento das nossas pessoas é a garantia para um futuro, a longo prazo, da nossa empresa.

LIVE THE COMMUNITY

Temos orgulho em pertencer a um Grupo global forte, sustentável e de relacionamentos duradouros em todos os mercados em que atuamos. Os nossos mercados são as nossas casas.

BE OPEN

Somos pessoas curiosas, acessíveis e com autonomia, que pensam de forma aberta e ampla e desejam olhar para as coisas numa perspetiva diferente.

A sustentabilidade é o impulsionador da estratégia 2022-24 do Grupo Generali - Lifetime Partner 24 : Driving Growth - a qual pretende reforçar o desempenho financeiro, proporcionar a melhor experiência de cliente do setor e ter um impacto social e ambiental positivo ainda maior. Para o fazer, concentra-se em três pilares estratégicos.

LIFETIME PARTNER 24:
DRIVING GROWTH

IMPULSIONAR O CRESCIMENTO SUSTENTÁVEL

\ Aumentar receitas em P&C (Property & Casualty) e manter as melhores margens técnicas do setor

\ Aumentar os negócios de baixa absorção de capital, os lucros técnicos e a gama de produtos ESG

\ Sustentar o crescimento com uma gestão de custos eficaz

MELHORAR O PERFIL DE GANHOS

\ Melhorar o perfil e a rentabilidade do negócio vida

\ Redistribuir capital para iniciativas de crescimento lucrativas

\ Desenvolver mais a estrutura de gestão de ativos

LIDERAR NA INOVAÇÃO

\ Reforçar o valor para o cliente através do modelo "Lifetime Partner Advisory"

\ Acelerar a inovação colocando o potencial dos dados no centro das nossas atividades

\ Obter eficiência operacional adicional com a intensificação da automação e da tecnologia

SOBRE NÓS

ESTRATÉGIA 2022 - 2024

Alcançar um forte desempenho financeiro, proporcionar a melhor experiência de cliente do setor, com um ainda maior impacto social e ambiental.

Queremos levar mais longe os nossos compromissos de sustentabilidade durante este ciclo estratégico, com foco contínuo no aumento do impacto positivo social, ambiental e junto dos stakeholders. Além disso, continuaremos a investir nas nossas pessoas para garantir que elas estejam envolvidas na conclusão bem-sucedida do novo plano e, simultaneamente, na promoção de um ambiente de trabalho sustentável.

-
- MENSAGEM DO CEO
-
- SOBRE NÓS
-
- FOCO NA SUSTENTABILIDADE
-
- NEGÓCIO ÉTICO E SUSTENTÁVEL
-
- SEGURADORA RESPONSÁVEL
-
- INVESTIDORA RESPONSÁVEL
-
- EMPREGADORA RESPONSÁVEL
-
- CIDADÃ RESPONSÁVEL
-
- O FUTURO
-
- ABORDAGEM AO RELATÓRIO
-
- TABELA DE CORRESPONDÊNCIAS
-
- INDICADORES
-

A nova estratégia foi estruturada com base em três convicções nas quais o Grupo Generali se inspira:

PURPOSE DRIVEN

Somos movidos pelo nosso propósito: possibilitar às pessoas moldar um futuro mais seguro e mais sustentável, cuidando das suas vidas e dos seus sonhos

LIFETIME PARTNER

Continuaremos a desenvolver as nossas relações com os clientes de acordo com as suas necessidades em evolução e com o nosso compromisso de sermos um Parceiro para a Vida.

FUTURE READY

Estamos concentrados em modelos de negócio orientados para o futuro, aumentando a eficiência e a produtividade, através da adoção de novas tecnologias e do investimento no desenvolvimento de competências digitais para as nossas pessoas.



A Generali Seguros quer ser em Portugal a seguradora preferida de clientes e agentes e uma referência como empregador e isso significa ser cada vez mais um Parceiro para a Vida.

A Companhia continua focada na continuidade do processo de transformação, com uma forte aposta numa estratégia digital no back office e front office, com impacto direto nos processos de venda, no desempenho operacional e nos níveis de serviço a clientes e parceiros de distribuição.

“A nossa ambição é ser a primeira escolha para clientes, agentes e colaboradores”

-
- MENSAGEM DO CEO ▶
-
- SOBRE NÓS ▶
-
- FOCO NA SUSTENTABILIDADE ▶
-
- NEGÓCIO ÉTICO E SUSTENTÁVEL ▶
-
- SEGURADORA RESPONSÁVEL ▶
-
- INVESTIDORA RESPONSÁVEL ▶
-
- EMPREGADORA RESPONSÁVEL ▶
-
- CIDADÃ RESPONSÁVEL ▶
-
- O FUTURO ▶
-
- ABORDAGEM AO RELATÓRIO ▶
-
- TABELA DE CORRESPONDÊNCIAS ▶
-
- INDICADORES ▶
-



Em 2022 lançámos em Portugal a 1ª edição do SME EnterPRIZE, uma iniciativa do Grupo Generali dedicada às Pequenas e Médias Empresas (PME) europeias. Este Prémio tem o propósito de promover modelos de negócios sustentáveis e dar visibilidade às empresas que já estão a percorrer esse caminho, criando um espaço de inspiração, partilha de ideias e debate público.



PRÉMIO EUROPEU DE SUSTENTABILIDADE PARA PME

A Sustentabilidade representa uma oportunidade de crescimento para as PME, confirmada por todos os estudos que mostram a relação positiva entre o comportamento sustentável das PME e o seu desempenho financeiro. Nesta primeira edição, o foco da iniciativa foi a sustentabilidade ambiental e foram valorizados fatores como, por exemplo, atividade economicamente sustentável; escalabilidade e replicabilidade; modelos de negócio que combinem competitividade e respeito pelo ambiente; métodos de produção que reduzam o desperdício e promovam a reutilização de materiais; pesquisa e desenvolvimento de tecnologias inovadoras e que contribuam para a redução do consumo de energia ou a emissão de CO2; potencial de transformação e capacidade de aportar inovação e mudança ao setor de atividade.

No dia 28 de setembro conhecemos os vencedores em Portugal. O júri, composto por académicos, empresários e think-tanks, escolheu como vencedora a Belcinto, com o seu projeto “Leather Goods” e atribuiu menções honrosas à Algaplus e à Promocel.

SOBRE NÓS

DESTAQUES

Em outubro realizou-se em Bruxelas o evento internacional do SME EnterPrize, onde foram distinguidos os 9 “Sustainability Heroes” dos 9 países onde o prémio já está implementado, escolhidos entre mais de 6000 PME dos quatro cantos da Europa. O objetivo é que estes heróis se tornem modelos inspiradores e embaixadores da sustentabilidade. A Algaplus, que recebeu a Menção Honrosa no concurso nacional foi a representante de Portugal.

O nosso CEO, Pedro Carvalho esteve presente neste evento, que contou também com a participação do CEO do Grupo Generali, Philippe Donnet. Foram deste as palavras “temos de manter as PME bem no centro de todas as grandes iniciativas políticas, a fim de satisfazer as ambições verdes e económicas da União Europeia, que estão na base da construção de um futuro sustentável e resiliente para todos”. Durante este evento foi ainda apresentado um White Paper dedicado à transição sustentável das PME. Este guia foi desenvolvido pela SDA Bocconi - School of Management Sustainability Lab e concluiu que ainda há muito caminho a percorrer, apesar de muitas PME já terem implementado modelos sustentáveis.



-
- MENSAGEM DO CEO
-
- SOBRE NÓS
-
- FOCO NA SUSTENTABILIDADE
-
- NEGÓCIO ÉTICO E SUSTENTÁVEL
-
- SEGURADORA RESPONSÁVEL
-
- INVESTIDORA RESPONSÁVEL
-
- EMPREGADORA RESPONSÁVEL
-
- CIDADÃ RESPONSÁVEL
-
- O FUTURO
-
- ABORDAGEM AO RELATÓRIO
-
- TABELA DE CORRESPONDÊNCIAS
-
- INDICADORES
-



Pessoas a ajudar pessoas

thehumansafetynet.org



THE HUMAN SAFETY NET

Um movimento de pessoas a ajudar pessoas

A Generali Seguros juntou-se com grande entusiasmo, em 2022, ao The Human Safety Net (THSN), o principal programa de responsabilidade social do Grupo Generali, um movimento global de pessoas a ajudar pessoas, com o objetivo de capacitar comunidades desfavorecidas e pessoas em situação de vulnerabilidade para que possam desbloquear todo o seu potencial.

Portugal é o 24º país a fazer parte desta rede solidária, que já está presente em outras 23 geografias onde o Grupo Generali opera, não apenas na Europa, mas também na Ásia e América do Sul.

O THSN intervém em duas grandes áreas: Famílias com crianças 0-6 anos, sempre numa perspetiva de capacitação e suporte parental, e Refugiados, com foco na integração e apoio ao emprego.

Em Portugal, pela nossa conjuntura, a Companhia optou por ajudar as famílias e estabeleceu um protocolo de colaboração com a Associação Aldeias de Crianças SOS para apoiar o seu Programa de Fortalecimento Familiar.

É urgente investir na prevenção e na criação de equipas especializadas que intervêm precocemente na preservação de vínculos familiares saudáveis, evitando a institucionalização das crianças.

Com este acordo, a Companhia financia um dos Centros de Apoio Familiar e Aconselhamento Parental (CAFAP). A colaboração prevê também a doação de tempo de voluntariado dos colaboradores da Tranquilidade nos quatro CAFAP das Aldeias SOS: Guarda, Oeiras, Rio Maior e Vila Nova de Gaia. Estas atividades podem incluir voluntariado especializado e não especializado e iniciativas de angariação de fundos. Este é um compromisso de tempo, recursos e valor humano com foco na sustentabilidade social.

O THSN é muito mais do que donativos para causas sociais ou filantropia corporativa, é uma rede que reúne o conhecimento e a experiência de dezenas de ONG's, empresas sociais e especialistas em todo o mundo. É um movimento aberto que envolve colaboradores, agentes, clientes, sociedade civil, setor social, especialistas, parcerias, co-financiadores e todos aqueles que queiram ajudar a amplificar o impacto de cada projeto.



MENSAGEM DO CEO

SOBRE NÓS

FOCO NA SUSTENTABILIDADE

NEGÓCIO ÉTICO E SUSTENTÁVEL

SEGURADORA RESPONSÁVEL

INVESTIDORA RESPONSÁVEL

EMPREGADORA RESPONSÁVEL

CIDADÃ RESPONSÁVEL

O FUTURO

ABORDAGEM AO RELATÓRIO

TABELA DE CORRESPONDÊNCIAS

INDICADORES

130 ANOS DA MARCA AÇOREANA

A nossa marca Açoreana celebrou em 2022 os seus 130 anos de atividade com muita história e conquistas, fruto de grande dedicação e empenho da equipa dos Açores. Para comemorar esta importante data, a Companhia convidou os seus colaboradores e alguns dos seus principais parceiros para estarem presentes num evento intimista, realizado no início de dezembro, na Aula Magna da Universidade dos Açores, em Ponta Delgada.

No evento foram assinalados os principais marcos da Açoreana e o nosso CEO, Pedro Carvalho, salientou o facto de a Açoreana ser parte da identidade regional dos Açores, continuar líder na região, com mais de 50% do mercado, e ter um crescimento constante em todas as ilhas.

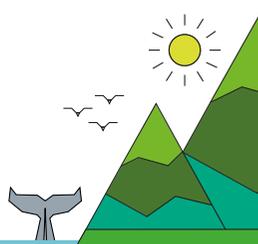
Seguiu-se um debate sobre “Uma nova ordem Europeia – as implicações geopolíticas para os Açores” e, no final, os convidados juntaram-se para um momento de celebração num cocktail.

Dos seus 130 anos, a Açoreana é hoje, sem esquecer as suas origens, o rosto da nossa marca nos Açores e do percurso que conquistou. Juntos por mais 130 anos e sempre por perto para ajudar.

AÇOREANA 130
SEGUROS 1892-2022

**HÁ 130 ANOS
POR PERTO PARA AJUDAR**

grupo GENERALI



PARCERIA FUNDAÇÃO CHAMPALIMAUD A prevenção é a melhor forma de proteção

A doença oncológica é uma das principais causas de morte em todo o mundo e gera inúmeros e graves problemas emocionais, sociais, económicos e de saúde pública.



A Fundação Champalimaud desenvolveu um Programa de Avaliação e Gestão de Risco Oncológico personalizado, um serviço que analisa e gere o risco de cada pessoa em concreto.

No âmbito da sua atividade e motivada por um forte sentido de responsabilidade social, a Companhia associou-se à Fundação Champalimaud na criação de uma solução inovadora de acesso ao referido Programa de Avaliação e Gestão de Risco Oncológico - um mecanismo de proteção integrado que acompanha a pessoa ao longo da vida.

No âmbito desta parceria, a Tranquilidade disponibiliza uma solução inovadora assente na avaliação do risco oncológico que compreende um acompanhamento multidisciplinar. O Programa aposta no conhecimento da história clínica da pessoa e dos seus hábitos de vida para a definição de ações ajustadas, no diagnóstico atempado e o tratamento diferenciado com acesso a terapêuticas inovadoras num ambiente clínico de vanguarda.

A parceria foi assinada no dia 7 julho de 2022 por Leonor Beleza, presidente da Fundação Champalimaud, e Philippe Donnet, CEO do Grupo Generali, no decurso de uma visita à Fundação.

-
- MENSAGEM DO CEO
-
- SOBRE NÓS
-
- FOCO NA SUSTENTABILIDADE
-
- NEGÓCIO ÉTICO E SUSTENTÁVEL
-
- SEGURADORA RESPONSÁVEL
-
- INVESTIDORA RESPONSÁVEL
-
- EMPREGADORA RESPONSÁVEL
-
- CIDADÃ RESPONSÁVEL
-
- O FUTURO
-
- ABORDAGEM AO RELATÓRIO
-
- TABELA DE CORRESPONDÊNCIAS
-
- INDICADORES
-



MENSAGEM
DO CEO

SOBRE NÓS

FOCO NA
SUSTENTABILIDADE

NEGÓCIO ÉTICO
E SUSTENTÁVEL

SEGURADORA
RESPONSÁVEL

INVESTIDORA
RESPONSÁVEL

EMPREGADORA
RESPONSÁVEL

CIDADÃ
RESPONSÁVEL

O FUTURO

ABORDAGEM
AO RELATÓRIO

TABELA DE
CORRESPONDÊNCIAS

INDICADORES

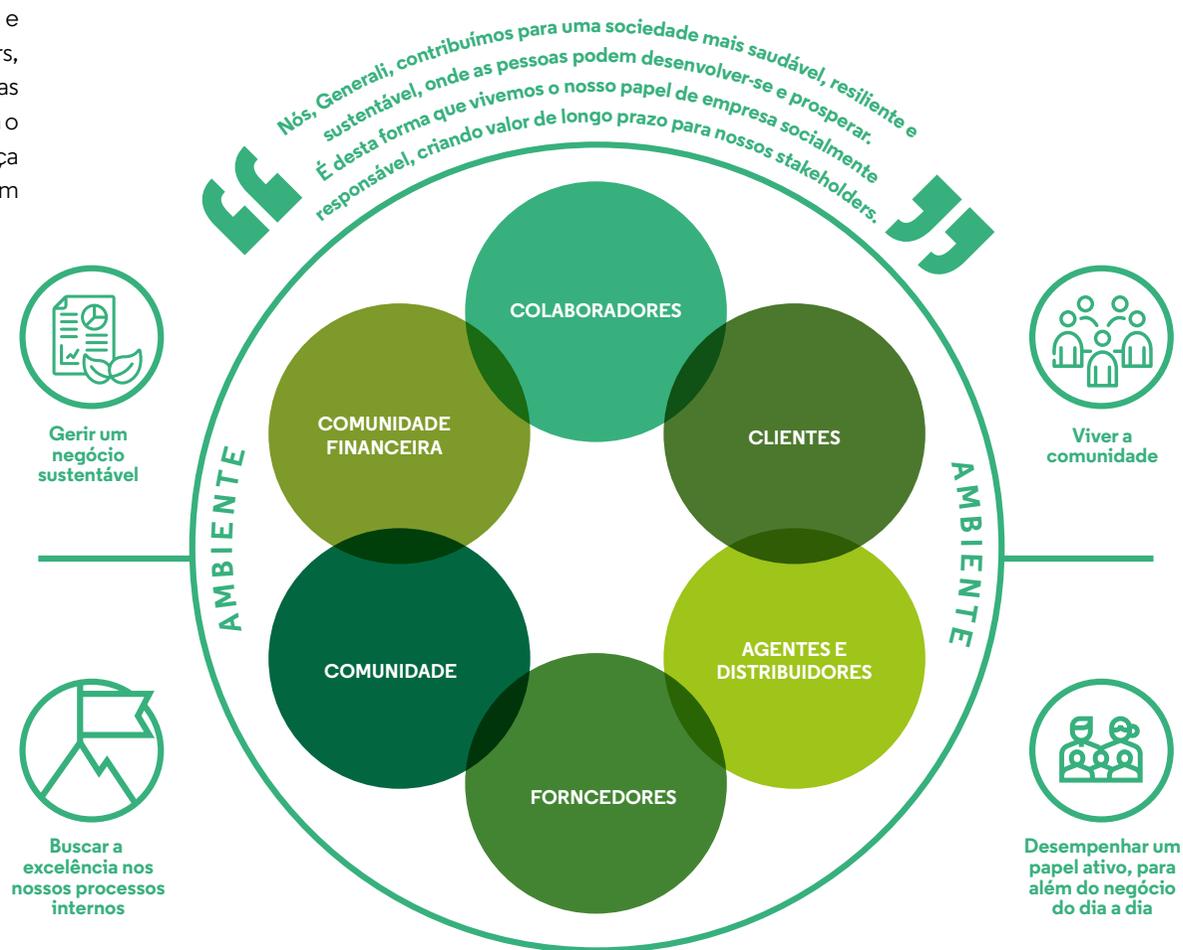
FOCO NA SUSTENTABILIDADE

Temos o compromisso de proteger e melhorar a vida das pessoas e é isto que fazemos todos os dias. Nós compreendemos as forças que afetam os nossos stakeholders e a sociedade e defendemos um ecossistema em que todos possam recuperar e prosperar, de modo a criar valor a longo prazo. Nesta jornada, os nossos clientes, acionistas, colaboradores, distribuidores, fornecedores e todos os restantes intervenientes desempenham um papel central e, por isso, cultivamos a sua confiança.

Esta é a nossa visão de uma liderança de confiança e excelência: caminhar ao lado dos nossos stakeholders, compreender a dimensão do impacto que as nossas decisões têm sobre eles e agir de forma responsável com o objetivo de promover a sua satisfação e inspirar confiança na nossa marca. Os nossos objetivos estão alinhados com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável.

FOCO NA SUSTENTABILIDADE

O NOSSO COMPROMISSO



- ☰
- MENSAGEM DO CEO ▶
-
- SOBRE NÓS ▶
-
- FOCO NA SUSTENTABILIDADE ▶
-
- NEGÓCIO ÉTICO E SUSTENTÁVEL ▶
-
- SEGURADORA RESPONSÁVEL ▶
-
- INVESTIDORA RESPONSÁVEL ▶
-
- EMPREGADORA RESPONSÁVEL ▶
-
- CIDADÃ RESPONSÁVEL ▶
-
- O FUTURO ▶
-
- ABORDAGEM AO RELATÓRIO ▶
-
- TABELA DE CORRESPONDÊNCIAS ▶
-
- INDICADORES ▶
-

Para construir esta visão, nós:



Gerimos um negócio sustentável ao:

- ✓ Ouvir e considerar as expectativas dos nossos stakeholders no nosso processo de tomada de decisão, com o intuito de gerir os riscos sociais e ambientais.
- ✓ Transformar informação em conhecimento de modo a abordar megatendências e encontrar soluções alinhadas com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável.



Vivemos a comunidade, para além dos negócios do dia-a-dia ao:



- ✓ Agir estrategicamente, mobilizando competências, recursos e networks do Grupo para enfrentar os desafios mais urgentes da sociedade.
- ✓ Estabelecer cadeias de ajuda, de pessoas que ajudam pessoas.
- ✓ Estar concentrado nos resultados para alcançar um impacto tangível e mensurável.

Estes são os nossos compromissos



Responder às megatendências que moldam o nosso negócio e a sociedade



- ✓ Desenvolver soluções de seguros que permitam os nossos clientes reduzir os riscos e aumentar as oportunidades que decorrem das alterações climáticas e das tendências demográficas.
- ✓ Abordar as tendências demográficas e as alterações climáticas em toda a nossa cadeia de valor desde os seguros, investimentos, operações, património, até às atividades que realizamos dentro da comunidade.

✓ Trazer as megatendências para a consciência pública, encorajando as partes interessadas a tomarem medidas eficazes.



Ser a primeira escolha dos nossos clientes

- ✓ Ouvir atentamente as necessidades e expectativas dos nossos clientes, respondendo com soluções simples e efetivas que lhes ofereçam a melhor proteção possível.
- ✓ Ajudar os nossos clientes a prevenir os riscos e promover comportamentos responsáveis, combinando a nossa experiência de longa data com tecnologias de ponta para oferecer soluções telemáticas, domésticas e de saúde.
- ✓ Apoiar os nossos clientes com rapidez e sensibilidade sempre que precisarem de nós, especialmente na gestão de sinistros.
- ✓ Liderar na inovação digital para tornar os seguros acessíveis em qualquer tempo e lugar e proteger os dados que nos são confiados pelos nossos clientes.

-
- MENSAGEM DO CEO ▶
-
- SOBRE NÓS ▶
-
- FOCO NA SUSTENTABILIDADE ▶
-
- NEGÓCIO ÉTICO E SUSTENTÁVEL ▶
-
- SEGURADORA RESPONSÁVEL ▶
-
- INVESTIDORA RESPONSÁVEL ▶
-
- EMPREGADORA RESPONSÁVEL ▶
-
- CIDADÃ RESPONSÁVEL ▶
-
- O FUTURO ▶
-
- ABORDAGEM AO RELATÓRIO ▶
-
- TABELA DE CORRESPONDÊNCIAS ▶
-
- INDICADORES ▶
-



Valorizar os nossos distribuidores

\ Ouvir os nossos distribuidores de modo a identificar e eliminar pontos fracos e melhorar a sua experiência com a Generali e ajudá-los a oferecer um serviço melhor aos clientes.

\ Inovar para melhorar a experiência dos nossos distribuidores - “Simpler, Smarter” - e fornecer soluções digitais que respondam às suas necessidades.

\ Capacitar os nossos distribuidores a assumirem uma abordagem de consultores para melhor responderem às necessidades dos clientes



Contribuir para o diálogo sobre sustentabilidade na comunidade financeira

\ Criar valor sustentável a longo-prazo para os nossos acionistas e segurados, agindo de forma responsável.

\ Gerir estrategicamente a pegada de carbono dos nossos ativos financeiros, com base no Acordo de Paris.

\ Investir para promover o crescimento nas economias onde operamos.

\ Abrir um diálogo construtivo sobre questões de sustentabilidade com intervenientes e instituições no mercado financeiro.



Construir um ambiente de trabalho inspirador para as nossas pessoas

\ Gerir as nossas pessoas de forma cuidadosa e responsável, vivendo os nossos Valores.

\ Capacitar as nossas pessoas, desenvolvendo o seu talento e promovendo o seu bem-estar.

\ Envolver os nossos colaboradores num diálogo bilateral e criar uma cultura partilhada, assente em desempenho e responsabilidade.

\ Promover os direitos humanos, adotando políticas e desenvolvendo iniciativas que fomentem a diversidade e inclusão em todo o Grupo.

\ Gerir o impacto e as oportunidades decorrentes das alterações climáticas e das mudanças demográficas nos nossos colaboradores.



Oferecer um serviço inigualável com os nossos parceiros

\ Criar uma parceria de longo prazo com os nossos parceiros contratuais, partilhando uma cultura de integridade, performance e transparência.

\ Gerir a relação com os nossos fornecedores e prestadores de serviços de uma forma responsável.

\ Desafiar os nossos parceiros e colaborar com eles, a fim de proporcionar a melhor experiência de cliente, reconhecida como tal pelos nossos clientes e pelo mercado.



MENSAGEM DO CEO

SOBRE NÓS

FOCO NA SUSTENTABILIDADE

NEGÓCIO ÉTICO E SUSTENTÁVEL

SEGURADORA RESPONSÁVEL

INVESTIDORA RESPONSÁVEL

EMPREGADORA RESPONSÁVEL

CIDADÃ RESPONSÁVEL

O FUTURO

ABORDAGEM AO RELATÓRIO

TABELA DE CORRESPONDÊNCIAS

INDICADORES



MENSAGEM
DO CEO

SOBRE NÓS

FOCO NA
SUSTENTABILIDADE

NEGÓCIO ÉTICO
E SUSTENTÁVEL

SEGURADORA
RESPONSÁVEL

INVESTIDORA
RESPONSÁVEL

EMPREGADORA
RESPONSÁVEL

CIDADÃ
RESPONSÁVEL

O FUTURO

ABORDAGEM
AO RELATÓRIO

TABELA DE
CORRESPONDÊNCIAS

INDICADORES



Alcançar um impacto tangível nas nossas comunidades



\ Promover soluções inovadoras para questões sociodemográficas prementes através da nossa atividade na comunidade, com foco na mobilidade social, migração, mortalidade neonatal.



\ Capacitar pessoas em situação de vulnerabilidade, possibilitando mudanças de vida e desbloqueando o seu potencial.

\ Construir alianças em toda a sociedade civil para combater as mudanças climáticas e sociodemográficas.



Ser confiável enquanto empresa socialmente responsável



\ Agir com integridade, incentivando nossos gestores a liderar pelo exemplo e a responsabilizar as suas equipas, de acordo com os princípios éticos partilhados.



\ Respeitar os direitos humanos e prevenir a corrupção em todas as nossas esferas de influência.

\ Comunicar o nosso compromisso com a sustentabilidade aos nossos stakeholders e envolvermo-nos num diálogo constante para que possamos melhorar continuamente.

\ Trabalhar com governos e outras organizações nacionais e internacionais para defender a transparência e promover ações coletivas para alcançar os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável.

FOCO NA SUSTENTABILIDADE

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS



SEGURADORA RESPONSÁVEL

- \ Aumentar entre 5 e 7% a venda de produtos sociais e verdes em 2022-24
- \ Tornar a nossa carteira de seguros neutra de carbono até 2050
- \ Reforçar o foco nas PME sustentáveis através do projeto SME EnterPRIZE e da integração de sustentabilidade na nossa proposta de valor para os clientes



EMPREGADORA RESPONSÁVEL

- \ Melhorar uma cultura de Parceiro para a Vida, sustentável e meritocrática.
- \ Construir um ambiente de trabalho mais diversificado, igual e inclusivo.
- \ Continuar a investir na requalificação dos nossos colaboradores.
- \ Promover uma organização eficaz que abrace um modelo de trabalho híbrido sustentável enraizado no digital.



INVESTIDORA RESPONSÁVEL

- \ Integrar plenamente critérios ESG (ambientais, sociais e de governação) nas nossas atividades de investimento até 2024
- \ Tornar a carteira de investimentos neutra em carbono até 2050, com o objetivo de atingir 25% da meta até 2024.
- \ O Grupo Generali quer aumentar até 9,5 mil milhões de euros os investimentos verdes e sustentáveis até 2025.



CIDADÃ RESPONSÁVEL

- \ Impulsionar as atividades do The Human Safety Net (THSN), trabalhando com as nossas pessoas e promovendo atividades de voluntariado.
- \ O THSN será um centro de inovação social dedicado a apoiar pessoas que vivem em condições vulneráveis.

-
- MENSAGEM DO CEO
-
- SOBRE NÓS
-
- FOCO NA SUSTENTABILIDADE
-
- NEGÓCIO ÉTICO E SUSTENTÁVEL
-
- SEGURADORA RESPONSÁVEL
-
- INVESTIDORA RESPONSÁVEL
-
- EMPREGADORA RESPONSÁVEL
-
- CIDADÃ RESPONSÁVEL
-
- O FUTURO
-
- ABORDAGEM AO RELATÓRIO
-
- TABELA DE CORRESPONDÊNCIAS
-
- INDICADORES
-

O Grupo Generali realiza desde 2014 um processo de avaliação de materialidade pelo menos a cada três anos. Em 2019 foi desenvolvida a metodologia do processo de análise de materialidade concentrado na identificação das megatendências, ou seja, as grandes transformações sociais, ambientais e de governação, que se espera serem capazes de mudar significativamente o mundo das empresas, a sociedade e o planeta ao longo de um horizonte de dez anos, e isso envolve riscos e oportunidades para o Grupo Generali, para a sua cadeia de valor e para os stakeholders.

Durante o ano de 2020, na sequência da pandemia, a pertinência da análise de materialidade realizada no ano anterior foi confirmada, com algumas alterações, como os eventos extremos e pandemias a transitarem para o cluster principal

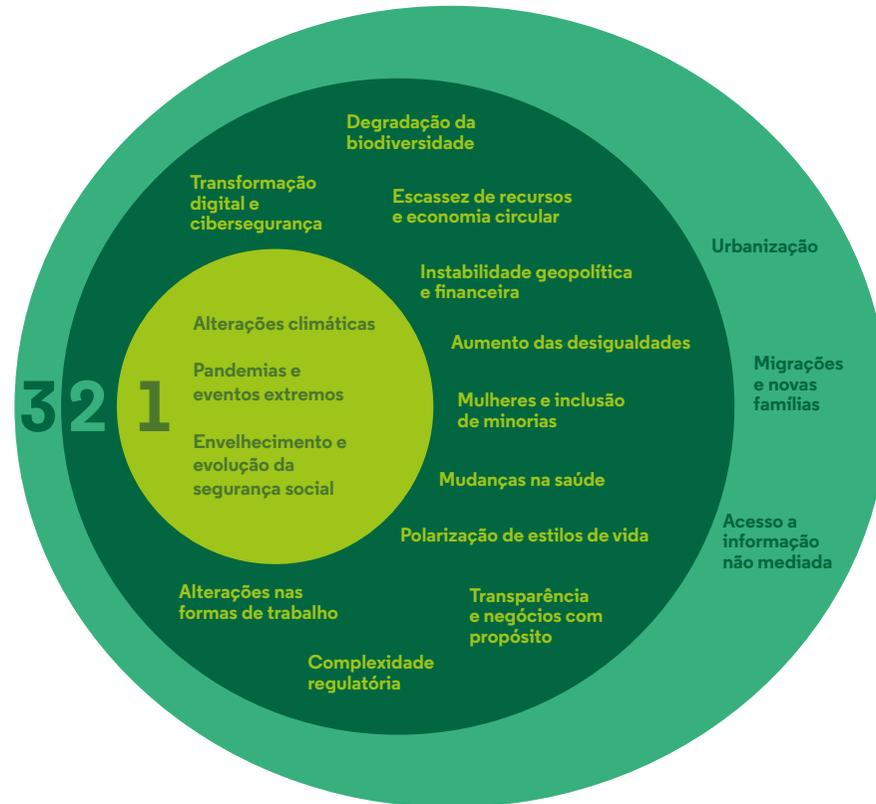
Em 2022, esta análise continuou a orientar a abordagem do Grupo Generali na gestão e reporte das megatendências, também na perspetiva do potencial impacto que as mesmas podem ter no Grupo e como podem ser influenciadas pelo Grupo.

As megatendências foram identificadas e priorizadas em 3 clusters, combinando a avaliação interna do Grupo Generali com a dos stakeholders externos.

As prioridades delineadas pela Matriz que colocamos no centro da nossa estratégia para gerar valor duradouro para todas as partes interessadas estão claramente ancoradas na Agenda 2030 da ONU e nos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) relacionados.

FOCO NA SUSTENTABILIDADE

MATRIZ DE MATERIALIDADE



1

Cluster principal que identifica as megatendências materiais sobre as quais se concentram as iniciativas estratégicas do Grupo Generali em todas as Unidades de Negócio e em todas as funções.

2

Cluster intermédio que agrupa megatendências de relevância considerável - onde a transformação digital e cibersegurança e a instabilidade geopolítica e financeira têm uma importância crescente - as quais são abordadas por meio de iniciativas estratégicas de Unidades de Negócio e funções específicas.

3

Cluster exterior que identifica as megatendências que devem ser monitorizadas, mas menos relevantes, quando comparadas com as dos clusters 1 e 2.

-
- MENSAGEM DO CEO
-
- SOBRE NÓS
-
- FOCO NA SUSTENTABILIDADE
-
- NEGÓCIO ÉTICO E SUSTENTÁVEL
-
- SEGURADORA RESPONSÁVEL
-
- INVESTIDORA RESPONSÁVEL
-
- EMPREGADORA RESPONSÁVEL
-
- CIDADÃ RESPONSÁVEL
-
- O FUTURO
-
- ABORDAGEM AO RELATÓRIO
-
- TABELA DE CORRESPONDÊNCIAS
-
- INDICADORES
-

ALTERAÇÕES CLIMÁTICAS

Megatendência material para a estratégia do Grupo Generali considerando as expectativas dos stakeholders. Refere-se ao aquecimento global devido ao aumento das emissões de gases de efeito estufa provenientes das atividades humanas, que vem intensificando eventos naturais extremos como cheias, tempestades, elevação do nível do mar, secas, incêndios florestais e ondas de calor, com repercussões nos ecossistemas naturais, saúde e na disponibilidade de recursos hídricos.

As políticas e esforços necessários para limitar o aquecimento global abaixo de 1,5°C por meio da descarbonização da economia levarão a mudanças radicais nos sistemas produtivos e energéticos, transformando atividades, setores e países especialmente intensivos em carbono e incentivando o desenvolvimento de tecnologias limpas. Por mais eficazes que sejam esses esforços, algumas mudanças serão inevitáveis, tornando-se necessárias estratégias de adaptação e redução da vulnerabilidade às mudanças climáticas.

ENVELHECIMENTO E EVOLUÇÃO DA SEGURANÇA SOCIAL

Esta megatendência material para a estratégia do Grupo Generali, e considerando as expectativas dos stakeholders, refere-se a uma tendência de aumento da expectativa de vida e redução das taxas de natalidade que terá impactos consideráveis na sustentabilidade financeira dos sistemas de proteção social e poderá levar à redução dos serviços públicos de assistência social.

O envelhecimento da população influenciará também o mercado de trabalho e o consumo, com efeitos na produtividade e nas relações intergeracionais, com aumento dos custos sociais suportados pela população trabalhadora.

PANDEMIAS E EVENTOS EXTREMOS

Megatendência material para a estratégia do Grupo, e considerando as expectativas dos stakeholders, refere-se ao facto de a concentração populacional e as deficiências na proteção de populações e na gestão de mecanismos de emergência estarem a aumentar os riscos associados a eventos extremos, como terremotos e tsunamis, pandemias e emergências de saúde, bem como outras catástrofes de origem humana, por exemplo tecnológicas, incidentes radiológicos e terrorismo.

É necessário fortalecer o sistema de prevenção, preparação e resposta a esses eventos para aumentar a resiliência dos territórios e comunidades afetadas.

ODS



-
- MENSAGEM DO CEO
-
- SOBRE NÓS
-
- FOCO NA SUSTENTABILIDADE
-
- NEGÓCIO ÉTICO E SUSTENTÁVEL
-
- SEGURADORA RESPONSÁVEL
-
- INVESTIDORA RESPONSÁVEL
-
- EMPREGADORA RESPONSÁVEL
-
- CIDADÃ RESPONSÁVEL
-
- O FUTURO
-
- ABORDAGEM AO RELATÓRIO
-
- TABELA DE CORRESPONDÊNCIAS
-
- INDICADORES
-

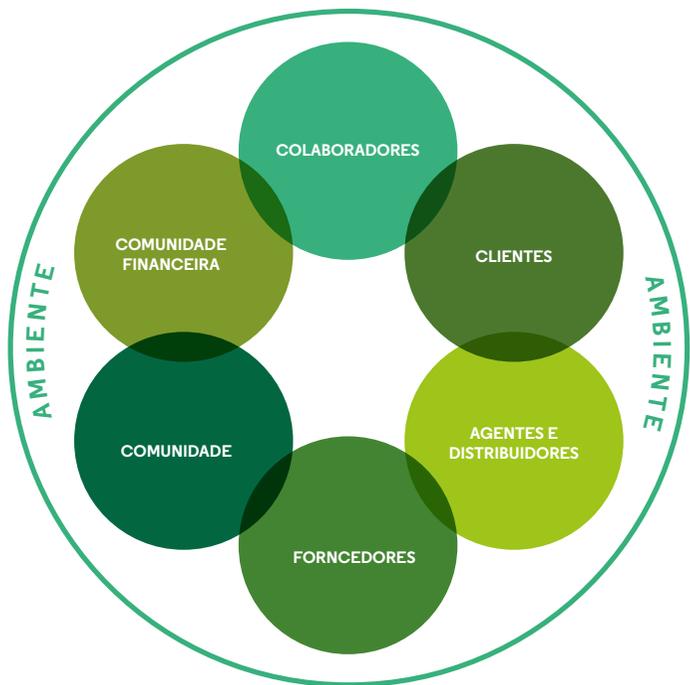
FOCO NA SUSTENTABILIDADE

GOVERNAÇÃO DE SUSTENTABILIDADE



O compromisso da Generali Seguros com a implementação de ações que reflitam os seus objetivos estratégicos assenta num modelo de governação de sustentabilidade que envolve várias áreas organizativas.

- ☰
- MENSAGEM DO CEO ▶
-
- SOBRE NÓS ▶
-
- FOCO NA SUSTENTABILIDADE ▶
-
- NEGÓCIO ÉTICO E SUSTENTÁVEL ▶
-
- SEGURADORA RESPONSÁVEL ▶
-
- INVESTIDORA RESPONSÁVEL ▶
-
- EMPREGADORA RESPONSÁVEL ▶
-
- CIDADÃ RESPONSÁVEL ▶
-
- O FUTURO ▶
-
- ABORDAGEM AO RELATÓRIO ▶
-
- TABELA DE CORRESPONDÊNCIAS ▶
-
- INDICADORES ▶
-



FOCO NA SUSTENTABILIDADE

ENVOLVIMENTO DOS STAKEHOLDERS

A Generali Seguros trabalha para dar resposta às megatendências que modelam a sociedade e defende um ecossistema em que todos possam prosperar, de modo a criar valor no longo-prazo. Nesta caminhada, os nossos clientes, colaboradores, distribuidores, fornecedores, comunidade e todos os restantes intervenientes desempenham um papel central e, por isso, valorizamos a sua confiança.

O quadro incluiu as principais categorias de stakeholders – internos e externos. Para cada grupo temos canais de escuta e diálogo e atividades desenvolvidas pelas diversas áreas corporativas com o objetivo de entender necessidades e expectativas, comunicar os resultados alcançados e os programas promovidos para garantir o desenvolvimento sustentável. A responsabilidade pela relação com os vários stakeholders é transversal a toda a Companhia e é um elemento que exige um acompanhamento constante no dia-a-dia da nossa atividade.

-
- MENSAGEM DO CEO
-
- SOBRE NÓS
-
- FOCO NA SUSTENTABILIDADE
-
- NEGÓCIO ÉTICO E SUSTENTÁVEL
-
- SEGURADORA RESPONSÁVEL
-
- INVESTIDORA RESPONSÁVEL
-
- EMPREGADORA RESPONSÁVEL
-
- CIDADÃ RESPONSÁVEL
-
- O FUTURO
-
- ABORDAGEM AO RELATÓRIO
-
- TABELA DE CORRESPONDÊNCIAS
-
- INDICADORES
-

COLABORADORES

- \ Intranet – OláTeam
- \ Newsletter Sustentabilidade
- \ Avaliação do Clima Social (Global Engagement Survey) a cada dois anos
- \ Gestão Integrada de Performance
- \ Encontro de Colaboradores
- \ Fórum colaborativo
- \ Pulse Surveys sobre várias temáticas
- \ Reuniões com sindicatos e representantes dos trabalhadores
- \ Atividades de envolvimento ligadas à cultura da empresa
- \ Voluntariado corporativo
- \ Portal do Grupo Generali

CLIENTES

- \ Inquéritos de satisfação
- \ Estudos de mercado
- \ Provedor do Cliente
- \ Call Center
- \ Canais de comunicação dedicados aos clientes (web, chat, e-mail, WhatsApp, telefone)

AGENTES

- \ Portal de Parceiros
- \ Inquéritos de satisfação
- \ Roadshows anuais
- \ Reuniões e convenções nacionais e locais
- \ Ações de formação (presencial, remota e Academia e-learning)
- \ Newsletter LINK
- \ E-mail e SMS com novidades e alertas

FORNECEDORES

- \ Canais de comunicação dedicados aos fornecedores (contratação, apoio e informação, faturação)
- \ Plataforma Ivalua para processos de consulta
- \ Avaliação do desempenho dos fornecedores
- \ Reuniões de acompanhamento
- \ Visitas a fornecedores

COMUNIDADE

- \ Website
- \ Participação em associações empresariais de sustentabilidade
- \ The Human Safety Net website
- \ Apoio a associações sociais e ambientais
- \ Colaboração com universidades
- \ Inquéritos de avaliação de marca

As iniciativas de sustentabilidade da Generali Seguros seguem as diretrizes estabelecidas pela estratégia e política de sustentabilidade do Grupo Generali.



MENSAGEM ▶
DO CEO

SOBRE NÓS ▶

FOCO NA ▶
SUSTENTABILIDADE

NEGÓCIO ÉTICO ▶
E SUSTENTÁVEL

SEGURADORA ▶
RESPONSÁVEL

INVESTIDORA ▶
RESPONSÁVEL

EMPREGADORA ▶
RESPONSÁVEL

CIDADÃ ▶
RESPONSÁVEL

O FUTURO ▶

ABORDAGEM ▶
AO RELATÓRIO

TABELA DE ▶
CORRESPONDÊNCIAS

INDICADORES ▶

NEGÓCIO ÉTICO E SUSTENTÁVEL

O Grupo Generali cumpre o quadro legislativo e regulamentar que estabelece os pilares do seu sistema de governação, o qual é consistente com o quadro europeu Solvência II. As regulamentações e orientações internas asseguram uma governação coerente, que inclui um sistema de controlo interno e de gestão de riscos.

O cumprimento das leis nacionais e comunitárias, bem como das guidelines internas é uma peça fundamental para a implementação e manutenção de uma cultura forte e robusta de gestão de riscos, sendo igualmente uma vantagem competitiva na concretização de negócios e na reputação do Grupo Generali.

O modelo de governação da Generali Seguros tem por bases e princípios: uma gestão sã e prudente do negócio que acompanha os aspetos relevantes do sistema de governo, de controlo e gestão de risco, da estratégia, dos objetivos e dados de negócio, sempre em consonância com o Grupo Generali.

NEGÓCIO ÉTICO E SUSTENTÁVEL

GOVERNAÇÃO E CONTROLO INTERNO

A Estrutura Organizativa da Companhia assenta no modelo das 3 linhas de defesa, que assegura uma clara separação de funções. Este modelo tem o Órgão de Administração como responsável máximo. Adicionalmente, a Companhia criou diversos Comités para reforço do Modelo de Governo, da comunicação, da transparência e da interação entre os diversos Órgãos de Gestão e de Fiscalização, Titulares de Funções Chave que devem cooperar estreitamente e trocar informações para garantir a sua natureza interdisciplinar, e Diretores de Topo.



Representada pelas várias **Estruturas Orgânicas** da Companhia.
 \ Responsável pela **operacionalização da gestão de risco e respetivos controlos** no exercício das suas funções

Representada pelas **funções de Risco, Compliance, AML e Data Protection Officer e Atuarial**.
 \ Responsável pela **supervisão e monitorização** do Sistema de Controlo Interno

Representada pela **Auditoria Interna**.
 \ Responsável por **controlar que as atividades** da 1.ª e 2.ª linha de defesa cumprem as normas e regulamentação interna, identificar gaps, recomendações e ações corretivas.

-
- MENSAGEM DO CEO
-
- SOBRE NÓS
-
- FOCO NA SUSTENTABILIDADE
-
- NEGÓCIO ÉTICO E SUSTENTÁVEL
-
- SEGURADORA RESPONSÁVEL
-
- INVESTIDORA RESPONSÁVEL
-
- EMPREGADORA RESPONSÁVEL
-
- CIDADÃ RESPONSÁVEL
-
- O FUTURO
-
- ABORDAGEM AO RELATÓRIO
-
- TABELA DE CORRESPONDÊNCIAS
-
- INDICADORES
-

SISTEMA DE CONTROLO INTERNO E DE GESTÃO DE RISCOS



A Generali Seguros, como parte de um Grupo responsável que visa criar valor duradouro para todos stakeholders, tem no seu propósito “possibilitar às pessoas moldar um futuro mais seguro e sustentável, cuidando das suas vidas e dos seus sonhos”.

Com efeito, a sustentabilidade ambiental, a inclusão e justiça social, a transparência e as boas práticas de governação são objetivos estratégicos para a Generali e encontram-se integrados na regulamentação interna e também na nossa estratégia e modelo de negócio.

O modelo de sustentabilidade da Generali assenta assim em dois grandes pilares: gerir um negócio sustentável centrado na excelência dos processos empresariais internos; e viver a comunidade, desempenhando um papel ativo, indo para além dos negócios do dia-a-dia.

Com a ambição de sermos uma referência quer para clientes, colaboradores, parceiros, e acionistas, estabelecemos prioridades simples, claras e específicas que nos permitirão:

\ ser um parceiro para a vida dentro de uma cultura sustentável e meritocrática;

\ construir um ambiente de trabalho mais diversificado, assegurando a igualdade de oportunidades e de inclusão;

\ investir em competências empresariais e digitais para impulsionar o crescimento e o desenvolvimento dos nossos colaboradores;

\ permitir uma organização eficaz que abrace um modelo de trabalho híbrido sustentável enraizado no digital;

\ integrar ainda mais sustentabilidade nos negócios e processos internos;

\ impulsionar o crescimento sustentável;

\ melhorar o perfil de retorno de investimentos.

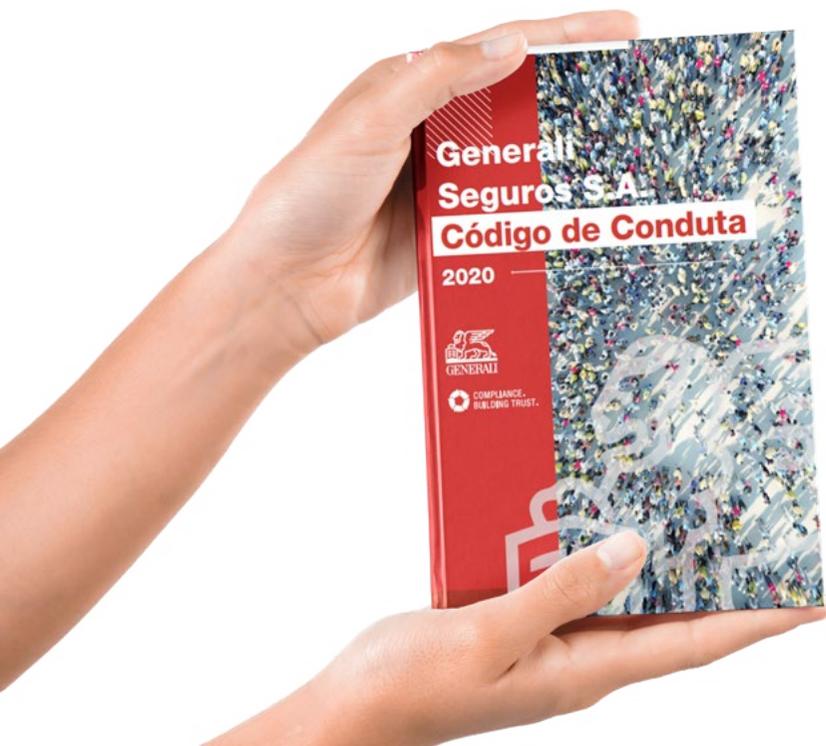
-
- MENSAGEM DO CEO
-
- SOBRE NÓS
-
- FOCO NA SUSTENTABILIDADE
-
- NEGÓCIO ÉTICO E SUSTENTÁVEL
-
- SEGURADORA RESPONSÁVEL
-
- INVESTIDORA RESPONSÁVEL
-
- EMPREGADORA RESPONSÁVEL
-
- CIDADÃ RESPONSÁVEL
-
- O FUTURO
-
- ABORDAGEM AO RELATÓRIO
-
- TABELA DE CORRESPONDÊNCIAS
-
- INDICADORES
-

DIREITOS HUMANOS

O nosso compromisso com o respeito pelos direitos humanos está expressamente reconhecido no Código de Conduta do Grupo Generali, adotado pela Generali Seguros. Este Código agrega os valores e princípios da Generali, assim como as diretrizes, padrões de comportamento e critérios de atuação que devem ser seguidos por todos os seus colaboradores e quem a representa, em todo o mundo.

Como prova deste compromisso, o Grupo Generali aderiu ao “UN Global Compact” (Pacto Mundial das Nações Unidas), uma iniciativa lançada e patrocinada pelas Nações Unidas para promover e divulgar os princípios sobre direitos humanos, direitos dos trabalhadores, proteção ambiental e luta contra a corrupção.

Nesse sentido, é importante ressaltar que proporcionamos um ambiente de trabalho livre de qualquer forma de discriminação, intimidação ou assédio, e promovemos a diversidade e a inclusão, pois acreditamos que a cooperação entre pessoas com diferentes competências, perspectivas, formações e culturas é um elemento essencial para o crescimento da empresa e para a inovação. Também reconhecemos o direito de nossos colaboradores à liberdade sindical e à negociação coletiva, e não toleramos qualquer forma de trabalho ilegal ou exploração, nem trabalho obrigatório, forçado e infantil.



NEGÓCIO ÉTICO E SUSTENTÁVEL

RESPONSABILIDADE INSTITUCIONAL

CÓDIGO DE CONDUTA

O nosso Código de Conduta pode ser consultado na nossa página institucional em tranquilidade.pt e constitui uma ferramenta essencial para o nosso dia-a-dia.

Neste documento encontram-se os Nossos Valores, pelo que é fundamental que todos aqueles (colaboradores, consultores, fornecedores, agentes) que se relacionam connosco tenham conhecimento e aceitem o mesmo. Deste modo, estaremos alinhados e conscientes das nossas responsabilidades e compromissos: atuar de acordo com os mais elevados padrões de ética e de excelência.

O Código de Conduta define a nossa atuação nas seguintes áreas:

- \ Conduta correta na atividade empresarial
- \ Sustentabilidade
- \ Ambiente de trabalho, diversidade e inclusão
- \ Local de trabalho
- \ Proteção de ativos e dados de negócios
- \ Dados pessoais e privacidade
- \ Conflitos de interesses
- \ Combate ao suborno e à corrupção
- \ Relações com os clientes
- \ Concorrência justa e antitrust
- \ Seleção de fornecedores
- \ Informação financeira
- \ Utilização de informação privilegiada
- \ Comunicação com determinadas contrapartes externas
- \ Combate ao crime financeiro (branqueamento de capitais, financiamento do terrorismo, sanções internacionais)

38 Colaboradores formados no Código de Conduta em 2022

correspondem às entradas (onboarding), uma vez que a grande maioria dos colaboradores realizou o curso em 2020

-
- MENSAGEM DO CEO ▶
-
- SOBRE NÓS ▶
-
- FOCO NA SUSTENTABILIDADE ▶
-
- NEGÓCIO ÉTICO E SUSTENTÁVEL ▶
-
- SEGURADORA RESPONSÁVEL ▶
-
- INVESTIDORA RESPONSÁVEL ▶
-
- EMPREGADORA RESPONSÁVEL ▶
-
- CIDADÃ RESPONSÁVEL ▶
-
- O FUTURO ▶
-
- ABORDAGEM AO RELATÓRIO ▶
-
- TABELA DE CORRESPONDÊNCIAS ▶
-
- INDICADORES ▶
-

CÓDIGO DE BOA CONDUTA PARA A PREVENÇÃO E COMBATE AO ASSÉDIO NO TRABALHO

O Código de Boa Conduta para a Prevenção e Combate ao Assédio no Trabalho tem como objetivo ajudar na identificação de comportamentos suscetíveis de configurar assédio no trabalho, definir medidas de prevenção e de combate aos mesmos.

É um instrumento fundamental na resolução de questões éticas relacionadas com a prática de assédio moral e/ou sexual, garantindo a conformidade da Companhia com as normas legais existente, às quais está sujeita.

Com este Código, pretendemos reforçar a defesa dos valores da não discriminação e de combate ao assédio no trabalho, ao considerar o assédio no trabalho como uma violação ao conceito de trabalho digno.



Comprometemo-nos a:

- \ Incentivar as boas relações no ambiente de trabalho;
- \ Promover um clima de diversidade e inclusão, respeitando a diferença e fazendo uma gestão adequada de conflitos;
- \ Promover ações de formação e sensibilização sobre os temas da prevenção e combate ao assédio no trabalho;
- \ Prestar apoio aos colaboradores vítimas de assédio no trabalho;
- \ Sinalizar, acompanhar e encaminhar todas as situações que indiciem a prática de assédio;
- \ Tratar as denúncias de situações de assédio no trabalho e a instaurar procedimento disciplinar sempre que se encontrem preenchidos os pressupostos legais para o efeito.

Qualquer violação do Código por parte de um colaborador poderá resultar em medidas disciplinares em conformidade com os regulamentos aplicáveis.

CÓDIGO ÉTICO PARA FORNECEDORES

O Código Ético para Fornecedores do Grupo Generali reveste a máxima importância, pois dá a conhecer aos nossos fornecedores a nossa abordagem e o nosso comportamento perante temas de relevância social e ambiental, bem como as regras de conduta adotadas internamente.

Acreditamos que assim se atinge um correto alinhamento dos comportamentos que são esperados. Desta forma, estaremos todos a contribuir para um ambiente competitivo, leal e transparente.

Nos contratos que assinamos com os nossos fornecedores incluímos uma cláusula que espelha estas preocupações e entendimentos.

Em caso de incumprimento dos princípios espelhados no Código, o Grupo Generali irá em primeiro lugar procurar uma solução junto do parceiro contratual através do diálogo. Se não for possível chegar a acordo, ou em caso de incumprimentos graves, o Grupo irá aplicar as sanções necessárias, que poderão incluir a rescisão do contrato.



-
- MENSAGEM DO CEO
-
- SOBRE NÓS
-
- FOCO NA SUSTENTABILIDADE
-
- NEGÓCIO ÉTICO E SUSTENTÁVEL
-
- SEGURADORA RESPONSÁVEL
-
- INVESTIDORA RESPONSÁVEL
-
- EMPREGADORA RESPONSÁVEL
-
- CIDADÃ RESPONSÁVEL
-
- O FUTURO
-
- ABORDAGEM AO RELATÓRIO
-
- TABELA DE CORRESPONDÊNCIAS
-
- INDICADORES
-

COMBATE AO SUBORNO E À CORRUPÇÃO

O crime de corrupção implica graves consequências, quer para a sociedade quer para a economia. Os seus efeitos têm um alcance enorme, pois podem prejudicar a estabilidade política, social e económica e, em última análise, a segurança, a democracia, a cidadania, a igualdade social e a proteção da sociedade como um todo. Por este motivo, assumimos uma política de tolerância zero no combate à corrupção, suborno ou extorsão, a qual se reflete no nosso Código de Conduta e na nossa Política específica para este tema.

Paralelamente, existe um conjunto de medidas assentes nos seguintes vetores essenciais:

- \ Modelo de Governo e Compromisso do Órgão de Gestão
- \ Avaliação dos riscos, sua monitorização e revisão
- \ Políticas e procedimentos
- \ Canais de reporte de condutas incorretas
- \ Comunicação através de campanhas de divulgação e sensibilização e formação
- \ Avaliação independente

Estamos comprometidos com a prossecução do nosso negócio de forma ética e transparente. A prevenção, deteção e denúncia de suborno ou corrupção é uma responsabilidade de todos nós, enquanto sociedade que rejeita este fenómeno.

COMBATE AO BRANQUEAMENTO DE CAPITAIS E AO FINANCIAMENTO DO TERRORISMO E CUMPRIMENTO DAS SANÇÕES INTERNACIONAIS

Os crimes de branqueamento de capitais e de financiamento do terrorismo também afetam gravemente a economia e a sociedade de uma forma muito severa. Ambos estão previstos na legislação quer nacional, quer europeia e o Grupo Generali é coerente com a mesma.

Implementámos políticas que apoiam os nossos colaboradores, especialmente aqueles que desempenham funções relevantes nestes temas, a detetar e a prevenir estas práticas, bem como a agir em casos de necessidade de reporte às autoridades competentes.

A prevenção deste tipo de crimes é para nós prioritária, por isso monitorizamos, numa abordagem baseada no risco (risk-based approach), os riscos que poderemos encarar e a forma como os poderemos gerir.

Respeitamos criteriosamente os regimes das Sanções Internacionais e estamos plenamente comprometidos com os requisitos aplicáveis. Com vista a mitigar o risco de incumprimento das Sanções Internacionais, são adotados procedimentos internos de controlo, assim como a inclusão de cláusulas específicas nos nossos documentos contratuais.



-
- MENSAGEM DO CEO ▶
-
- SOBRE NÓS ▶
-
- FOCO NA SUSTENTABILIDADE ▶
-
- NEGÓCIO ÉTICO E SUSTENTÁVEL ▶
-
- SEGURADORA RESPONSÁVEL ▶
-
- INVESTIDORA RESPONSÁVEL ▶
-
- EMPREGADORA RESPONSÁVEL ▶
-
- CIDADÃ RESPONSÁVEL ▶
-
- O FUTURO ▶
-
- ABORDAGEM AO RELATÓRIO ▶
-
- TABELA DE CORRESPONDÊNCIAS ▶
-
- INDICADORES ▶
-



Em 2022, voltámos a realizar a **Semana de Compliance**, um período para debater e refletir sobre a importância dos nossos comportamentos e o papel que o **Código de Conduta** desempenha na nossa empresa, para que sejamos um **Parceiro** para a **Vida** dos nossos clientes e restantes partes interessadas.

CULTURA DE ÉTICA

A Generali Seguros vive os Valores do Grupo e implementa no seu dia-a-dia os princípios vertidos no Código de Conduta pois é neste que se encontram os alicerces da sua identidade ética.

A Cultura de Ética é uma parte essencial da nossa organização. Uma característica que distingue a nossa proposta de valor, posicionamento no mercado e marca. A confiança está na base do modelo de negócio da Generali. A ética permite valorizar as pessoas, capacitando-as e envolvendo-as.

A Cultura de Ética é um elemento que deve ser a base da conduta dos nossos colaboradores pois é vital para a satisfação do cliente, para o envolvimento, produtividade e retenção dos colaboradores e para incremento do poder da inovação.

E, como tal, a Companhia estabeleceu um Sistema de Avaliação de Cultura Ética cujo objetivo é avaliar e fomentar a evolução da Cultura Ética para contribuir positivamente para o bem-estar de todas as partes interessadas. Além disso, este Sistema proporciona uma visão orientada de indicadores que permitirão uma atuação em áreas que necessitam de ser melhoradas. O Sistema tem também como objetivo a medição dos progressos e da eficácia das ações lançadas ao longo do tempo.

CANAIS DE REPORTE DE CONDUTAS INCORRETAS

Em linha com as melhores práticas do mercado e em cumprimento da legislação, incentivamos qualquer pessoa, nomeadamente colaboradores, parceiros de negócios, clientes, fornecedores, consultores ou outras partes interessadas que mantenham um relacionamento comercial com a Generali Seguros, que suspeitou ou testemunhou uma qualquer prática ou conduta inadequada ou inconsistente com a Lei, com o Código de Conduta ou outros Regulamentos internos e externos, a reportar as suas preocupações.

É fundamental que exista um ambiente livre de qualquer tipo de discriminação ou assédio. Promovemos um ambiente acolhedor e solidário, onde a integridade, o respeito, a cooperação, a diversidade e a inclusão são valores que efetivamente fazem parte da nossa forma de estar.

Os canais implementados estimulam e dão espaço a que exista um clima de comunicação fluida e honesta.

Os reportes podem ser comunicados por escrito ou oralmente e são tratados com estrita confidencialidade e com total independência, em conformidade com a Lei e com as disposições internas aplicáveis. Não serão toleradas retaliações contra pessoas que realizem reportes feitos de boa-fé.

Os reportes de preocupações de condutas incorretas realizados através destes canais devem ser adequadamente detalhados na descrição da circunstância das práticas ou condutas consideradas, de boa-fé, inadequadas ou inconsistentes.

Comprometemo-nos a tratar os temas com total independência, confidencialidade e discrição.

Os canais de reporte de condutas incorretas foram divulgados através de notícias dirigidas a todos os colaboradores e parceiros nos portais internos. Foram também criadas páginas dedicadas com a identificação de todos os canais e informação sobre os procedimentos para reporte de preocupações de condutas incorretas quer nos portais internos, quer no site institucional.



MENSAGEM DO CEO

SOBRE NÓS

FOCO NA SUSTENTABILIDADE

NEGÓCIO ÉTICO E SUSTENTÁVEL

SEGURADORA RESPONSÁVEL

INVESTIDORA RESPONSÁVEL

EMPREGADORA RESPONSÁVEL

CIDADÃ RESPONSÁVEL

O FUTURO

ABORDAGEM AO RELATÓRIO

TABELA DE CORRESPONDÊNCIAS

INDICADORES

A sustentabilidade deve ser encarada de um modo holístico e, com uma quantidade cada vez maior de dados disponíveis, a Generali Seguros está consciente e igualmente pronta para fazer face ao desafio do paradigma: informação disponível vs proteção de dados.

Só com transparência, responsabilização e informação corporativa podemos contribuir para a implementação da sustentabilidade em todos os níveis.

No entanto, a segurança dos dados é crucial e, por isso, a Companhia adotou um conjunto de medidas técnicas e organizativas que vai igualmente atualizando e cujo objetivo é garantir um elevado grau de proteção e respeito pela legislação aplicável em matéria de proteção de dados pessoais.

Neste contexto, a Companhia atualiza as suas políticas e os seus procedimentos em variadas áreas, como seja:

- \\ Na celebração e gestão de contrato de seguro;
- \\ Na gestão e/ou liquidação de sinistros, nomeadamente em caso de resseguro e cosseguro;
- \\ Na revisão de processos existentes com tratamento de dados pessoais independentemente da anterior entidade responsável;
- \\ Na revisão das componentes tecnológicas de suporte ao negócio e respetivo processo de atualização e migração de bases de dados.

A Generali Seguros garante o cumprimento da legislação sobre proteção de dados pessoais mas, o respeito pelos direitos de que os Clientes e outros interessados são titulares em particular quanto ao tratamento dos seus dados pessoais, continua a constituir a nossa prioridade.

Também outros titulares de dados pessoais que mantenham uma relação com a Companhia, como colaboradores ou fornecedores, ou outras pessoas com quem, ainda que ocasionalmente, a Companhia possa interagir (visitantes do seu sítio de internet institucional, destinatários de campanhas promocionais), devem esperar da Generali Seguros um elevado nível de proteção e respeito pelos seus direitos quanto ao tratamento dos dados pessoais.

NEGÓCIO ÉTICO E SUSTENTÁVEL

PROTEÇÃO DE DADOS



-
- MENSAGEM DO CEO ▶
-
- SOBRE NÓS ▶
-
- FOCO NA SUSTENTABILIDADE ▶
-
- NEGÓCIO ÉTICO E SUSTENTÁVEL ▶
-
- SEGURADORA RESPONSÁVEL ▶
-
- INVESTIDORA RESPONSÁVEL ▶
-
- EMPREGADORA RESPONSÁVEL ▶
-
- CIDADÃ RESPONSÁVEL ▶
-
- O FUTURO ▶
-
- ABORDAGEM AO RELATÓRIO ▶
-
- TABELA DE CORRESPONDÊNCIAS ▶
-
- INDICADORES ▶
-

MEDIR E AVALIAR OS RISCOS EMERGENTES

O nosso compromisso para com a Sustentabilidade em todas as suas vertentes ambientais, sociais ou de governação assegura que estamos empenhados em captar os seus diferentes riscos garantindo o alinhamento com a nossa estratégia.

Como Seguradora é vital entendermos e avaliarmos todas as vertentes da Sustentabilidade permitindo-nos reduzir os riscos e capturar as oportunidades associadas às diversas vertentes da atividade seguradora.

Para termos um impacto positivo na sociedade é necessário entender e responder às mudanças no contexto em que operamos.

Um dos pontos chave é a identificação dos requisitos e das limitações no desenvolvimento transversal do nosso negócio.

Em 2022, continuámos o nosso projeto para fortalecer a gestão dos riscos ESG através da identificação de todos os riscos relevantes atuais e emergentes que possam colocar em causa o nosso plano estratégico.

De seguida apresentamos os riscos emergentes identificados durante o ano de 2022:

Pandemia e resistência antimicrobiana (Social)

O surgimento da pandemia Covid-19 revelou que a velocidade e alastramento de uma pandemia é uma realidade e um elevado risco a vários níveis: saúde, social, económico e financeiro.

Existe uma grande complexidade para as seguradoras preverem a totalidade das consequências da pandemia Covid-19. No entanto, é possível verificar através da análise de dados históricos o aumento do número e da diversidade de eventos epidémicos ao longo dos anos. É assim expectável que esta tendência se mantenha com um mundo cada vez mais conectado e que tenha impactos muito significativos nos negócios das empresas.

NEGÓCIO ÉTICO E SUSTENTÁVEL

GESTÃO DE RISCOS

Digitalização (Social & Governação)

A tendência do aumento no volume e variedade de dados relevantes geridos pela Companhia, a expectativa dos clientes relativamente ao aumento da experiência digital e personalizada, colocam um desafio à Companhia no cumprimento dos requisitos relativamente à nova forma de interagir com diferentes entidades na troca de dados. É cada vez maior a pressão regulamentar e dos clientes relativamente à proteção dos seus dados.

O mundo está cada vez mais conectado e, conseqüentemente, a disrupção tecnológica causa uma descontinuidade imediata no negócio e nas operações, com perdas financeiras imediatas e danos reputacionais.

Por outro lado, esta dependência cibernética aumenta o risco de ciberataques que podem gerar responsabilidades ao nível da responsabilidade civil e perdas na recuperação dos dados perdidos. No último ano observámos diversos ataques cibernéticos não apenas em Portugal mas em todo o mundo em consequência da invasão da Ucrânia pela Rússia. Os seguros podem ter um papel fundamental na proteção os seus clientes na sequência de um ciberataque ou de uma ameaça digital através da compensação financeira pelas perdas geradas.

-
- MENSAGEM DO CEO ▶
-
- SOBRE NÓS ▶
-
- FOCO NA SUSTENTABILIDADE ▶
-
- NEGÓCIO ÉTICO E SUSTENTÁVEL ▶
-
- SEGURADORA RESPONSÁVEL ▶
-
- INVESTIDORA RESPONSÁVEL ▶
-
- EMPREGADORA RESPONSÁVEL ▶
-
- CIDADÃ RESPONSÁVEL ▶
-
- O FUTURO ▶
-
- ABORDAGEM AO RELATÓRIO ▶
-
- TABELA DE CORRESPONDÊNCIAS ▶
-
- INDICADORES ▶
-

Alterações climáticas e desastres naturais (Ambiental)

Terramotos, fogos, inundações e tempestades extremas podem devastar comunidades e levar a uma recuperação que pode levar vários meses ou anos. O setor segurador é especialista a segurar estes riscos, estando constantemente a melhorar ferramentas, identificando e gerindo riscos para os clientes dando-lhes suporte quando o pior acontece.

No entanto, é expectável que estes eventos extremos se tornem cada vez mais comuns e intensos, considerando o fracasso da ação climática global, o que traz desafios ao setor segurador, nomeadamente na adaptação de soluções de transferência de risco, nas políticas de resseguro assim como no desenvolvimento da prevenção.

Desenvolvimento da estrutura de negócio (Social & Governação)

A generalização do smart working, a aceleração da digitalização e novas formas de trabalhar geram alguns desafios para assegurar a transição para o mundo digital, tais como não ser capaz de alavancar tecnologias ou ter pouco pessoal qualificado, que podem expor a Companhia a riscos operacionais, estratégicos e reputacionais.

Neste sentido torna-se de extrema importância para as empresas o investimento no capital humano e na sua requalificação, assim como o foco na sua saúde e bem-estar.

Instabilidade geopolítica (Social)

Recessão, instabilidade financeira (aumento da inflação) e disrupção das cadeias de distribuição de alimentos e energia resultantes da invasão russa da Ucrânia. Quanto mais prolongado for o conflito, maiores serão os desafios das economias no que respeita à contenção da instabilidade financeira.

Alterações demográficas e sociais (Social)

Tendências como o envelhecimento da população e a diminuição das taxas de fertilidade, que trazem uma percentagem maior de população idosa, e a migração de população jovem que procura oportunidades de emprego noutros países, podem ter um grande impacto na força laboral do país e representam grandes desafios no futuro.



MENSAGEM
DO CEO

SOBRE NÓS

FOCO NA
SUSTENTABILIDADE

NEGÓCIO ÉTICO
E SUSTENTÁVEL

SEGURADORA
RESPONSÁVEL

INVESTIDORA
RESPONSÁVEL

EMPREGADORA
RESPONSÁVEL

CIDADÃ
RESPONSÁVEL

O FUTURO

ABORDAGEM
AO RELATÓRIO

TABELA DE
CORRESPONDÊNCIAS

INDICADORES

FOCO NO RISCO CLIMÁTICO

No que diz respeito ao clima temos três áreas de foco: antecipar os riscos de um clima em alteração; mitigar as vulnerabilidades do clima e fomentar a transição para uma economia de baixo carbono.

Por forma a avaliar o risco climático de transição e físico são considerados vários cenários considerando o horizonte temporal e a incerteza em que os mesmos se podem desenvolver.

O nosso objetivo é promover a consciencialização dos riscos, desenvolver competências nestas matérias e suportar as decisões de negócio assim como conseguirmos um alinhamento com os melhores standard de mercado e regulatórios.

A avaliação dos diferentes cenários climáticos cobrindo o risco de transição e físico focou-se numa primeira fase no impacto nos investimentos e no segmento de Não Vida.

A metodologia permitiu-nos captar, para cada cenário climático de referência, o impacto na nossa exposição através da aplicação de diferentes níveis de stress:

- \\ A alteração na frequência e severidade dos perigos climáticos para o risco físico;
- \\ A variação da rentabilidade dos diversos setores económicos para o risco de transição.

Foram considerados seis cenários, com base nas recomendações mais recentes da Network for Greening the Financial System (NGFS) e do Intergovernmental Panel on Climate Change (IPCC) que permitem capturar ambos os impactos da transição, levando em consideração diferentes ritmos e ordem de implementação das políticas de descarbonização, e os impactos físicos.

Para capturar os impactos mais significativos, consideraram-se os horizontes temporais de curto, médio e longo prazo, respetivamente 2025, 2030, 2050.



-
- MENSAGEM DO CEO ▶
-
- SOBRE NÓS ▶
-
- FOCO NA SUSTENTABILIDADE ▶
-
- NEGÓCIO ÉTICO E SUSTENTÁVEL ▶
-
- SEGURADORA RESPONSÁVEL ▶
-
- INVESTIDORA RESPONSÁVEL ▶
-
- EMPREGADORA RESPONSÁVEL ▶
-
- CIDADÃ RESPONSÁVEL ▶
-
- O FUTURO ▶
-
- ABORDAGEM AO RELATÓRIO ▶
-
- TABELA DE CORRESPONDÊNCIAS ▶
-
- INDICADORES ▶
-

SÃO CONSIDERADOS OS SEGUINTE CENÁRIOS:

\ NET ZERO 2050

Assume a adoção de políticas climáticas rigorosas, de forma gradual e homogênea a todos os setores económicos (transição ‘ordenada’), bem como um aumento do desenvolvimento em tecnologias inovadoras de produção de energia de baixo carbono, atingindo assim a neutralidade de carbono por volta de 2050 e limitando o aquecimento global a 1,5°C até 2100;

\ BELOW 2°C

Assume uma transição ‘ordenada’ como o Net Zero 2050, mas com políticas menos rigorosas e um desenvolvimento tecnológico mais contido, limitando assim o aquecimento global a 2°C até 2100, em linha com o Acordo de Paris de 2015 (COP 21);

\ DIVERGENT NET ZERO

Partilha com o cenário Net Zero 2050 o objetivo comum de neutralidade de carbono até 2050, embora realizado de forma mais desordenada e caracterizado por custos mais elevados para sustentar o processo de descarbonização, devido a políticas climáticas menos planeadas e com impacto diferente em cada setor económico (transição ‘desordenada’);

\ DELAYED TRANSITION

Caracteriza-se por uma transição ‘desordenada’ em termos de calendário, uma vez que assume um cenário normal até 2030 e a introdução de políticas muito rigorosas a partir desse ano para limitar o aquecimento a 2°C até ao final do século.

\ NATIONALLY DETERMINED CONTRIBUTIONS (NDC)

Assume o cumprimento de todas as metas de descarbonização anunciadas até 2030 e um cenário de business-as-usual a partir desse ano; o aumento de temperatura projetado é superior a 2°C até 2100.

\ CURRENT POLICIES

Assume um cenário de business-as-usual sem nenhuma política climática adicional introduzida nem desenvolvimento tecnológico para apoiar a transição; neste cenário, o objetivo de limitar o aumento da temperatura abaixo de 2°C até 2100 não é atingido.



-
- MENSAGEM DO CEO ▶
-
- SOBRE NÓS ▶
-
- FOCO NA SUSTENTABILIDADE ▶
-
- NEGÓCIO ÉTICO E SUSTENTÁVEL ▶
-
- SEGURADORA RESPONSÁVEL ▶
-
- INVESTIDORA RESPONSÁVEL ▶
-
- EMPREGADORA RESPONSÁVEL ▶
-
- CIDADÃ RESPONSÁVEL ▶
-
- O FUTURO ▶
-
- ABORDAGEM AO RELATÓRIO ▶
-
- TABELA DE CORRESPONDÊNCIAS ▶
-
- INDICADORES ▶
-

Atuamos num mundo global, cada vez mais complexo, onde estabelecer relações duradoras e mutuamente benéficas com fornecedores qualificados é crucial para manter padrões de qualidade elevados nos nossos produtos e serviços, garantindo ao mesmo tempo vantagens competitivas.

A Generali Seguros procura trabalhar com fornecedores que partilhem os seus valores, comprometidos em promover o respeito pelos direitos humanos, pelo ambiente, pelas condições de trabalho dignas, pela segurança, pela qualidade e quaisquer outros fatores que contribuam para o bem-estar geral da sociedade.

Procuramos criar parcerias baseadas no mérito e na ética profissional. Por esse motivo escolhemos parceiros comprometidos com os valores da honestidade, do respeito, da responsabilidade e da excelência, padrão que aplicamos a nós próprios.

As relações com fornecedores são regidas por:

\ Código de Ética para Fornecedores do Grupo Generali.

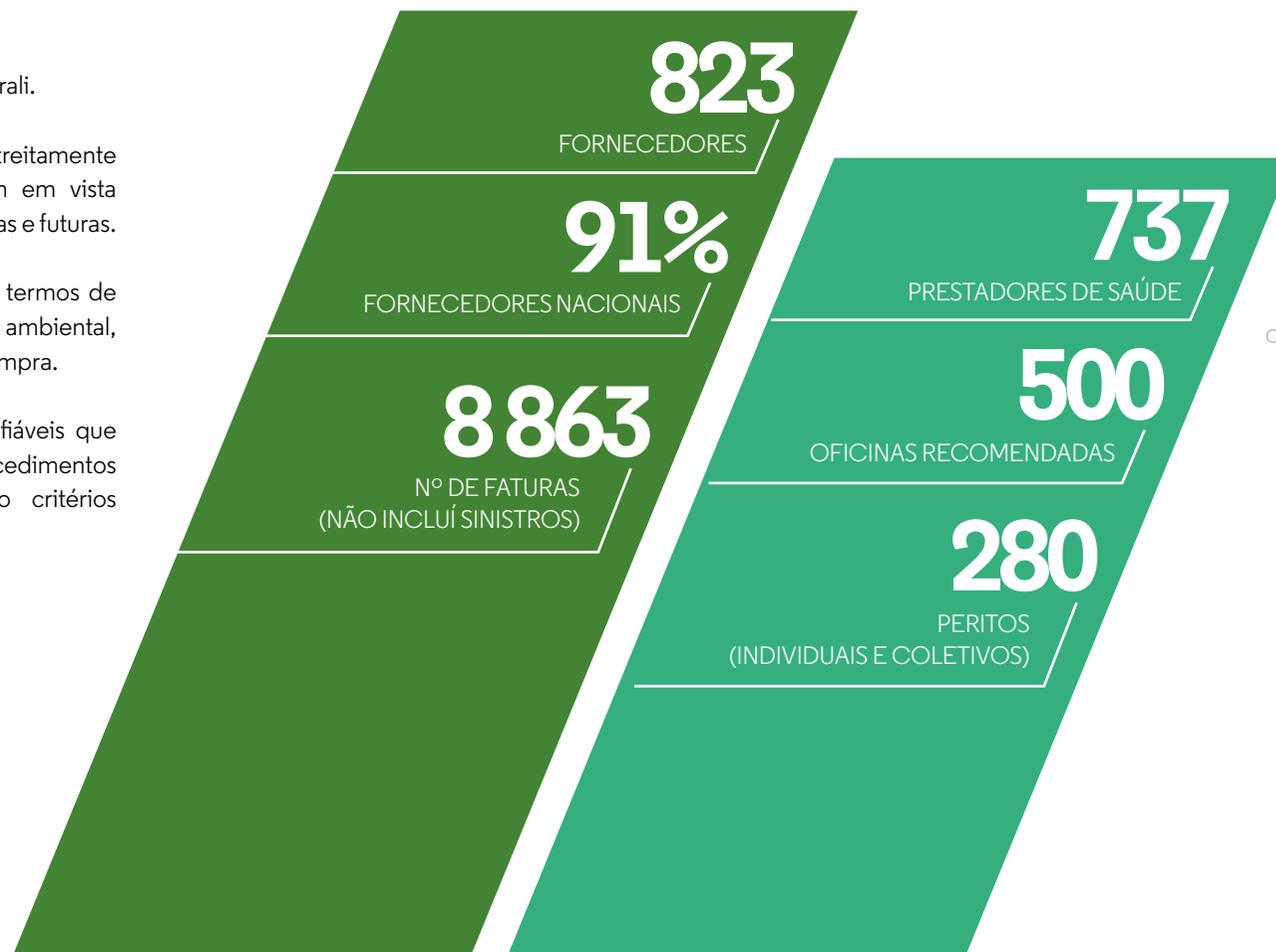
\ Políticas e Guidelines do Grupo Generali, estreitamente vinculadas ao Código de Conduta do Grupo, têm em vista assegurar a gestão adequada das atividades terceirizadas e futuras.

Para gerar uma vantagem competitiva duradoura em termos de serviço, qualidade, custos e responsabilidade social e ambiental, fomentamos um sistema eficiente dos processos de compra.

Identificamos e utilizamos os fornecedores mais confiáveis que podem fornecer serviços de alta qualidade, com procedimentos claros, precisos e não discriminatórios, utilizando critérios objetivos, bem documentados e transparentes.

NEGÓCIO ÉTICO E SUSTENTÁVEL

RELAÇÃO COM FORNECEDORES



- ☰
- MENSAGEM DO CEO ▶
-
- SOBRE NÓS ▶
-
- FOCO NA SUSTENTABILIDADE ▶
-
- NEGÓCIO ÉTICO E SUSTENTÁVEL ▶
-
- SEGURADORA RESPONSÁVEL ▶
-
- INVESTIDORA RESPONSÁVEL ▶
-
- EMPREGADORA RESPONSÁVEL ▶
-
- CIDADÃ RESPONSÁVEL ▶
-
- O FUTURO ▶
-
- ABORDAGEM AO RELATÓRIO ▶
-
- TABELA DE CORRESPONDÊNCIAS ▶
-
- INDICADORES ▶
-

GESTÃO DE RISCO NA CADEIA DE ABASTECIMENTO

Avaliação da robustez financeira da empresa no processo de qualificação

\ Previamente a qualquer consulta, todos os fornecedores são registados na plataforma de Procurement. No momento da sua criação é identificada a sua classificação de risco; para os fornecedores com maior dimensão, é necessário um processo de qualificação mais extenso e abrangente, incluindo a necessidade de resposta a uma série de questionários e entrega de documentos, processo este efetuado no âmbito da plataforma;

\ Para além deste processo efetuado na plataforma, também é solicitado ao fornecedor o envio da ficha de fornecedor (suporte ao registo em SAP) que inclui elementos sobre a sua sustentabilidade económica. Em complemento é também solicitada a evidência de que não tem situações de incumprimento fiscal e com a segurança social.

Monitorização da situação económica do fornecedor

\ A situação económica do fornecedor é avaliada no momento da sua criação e sempre que surgem novas consultas e/ou renovações.

De uma forma sistemática a situação do fornecedor é sujeita a screening no âmbito da plataforma utilizada pela Companhia, que avalia para além da sua capacidade económica, questões com eventuais atividades ilegais, sanções e outras, sendo que sempre que é identificada alguma situação de risco, é efetuado o respetivo despiste e são tomadas as medidas de mitigação se necessárias.

Qualificação e avaliação de propostas de fornecedores para serviços com risco em Higiene e Saúde no Trabalho (HSE), cibersegurança, Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados (RGPD) e continuidade de negócio enquadrada nos riscos associados a cada processo de compra

\ No âmbito do processo de consulta e avaliação das respetivas propostas, são solicitados os elementos necessários para a avaliação dos mesmos, sendo a componente sustentável um dos parâmetros avaliados e quantificados na matriz de avaliação.

Em sede de adjudicação são assegurados em termos contratuais todos os elementos necessários, sendo os elementos validados pelas áreas responsáveis, nomeadamente Legal, Compliance, Data Protection Office e Security Officer.



-
- MENSAGEM DO CEO ▶
-
- SOBRE NÓS ▶
-
- FOCO NA SUSTENTABILIDADE ▶
-
- NEGÓCIO ÉTICO E SUSTENTÁVEL ▶
-
- SEGURADORA RESPONSÁVEL ▶
-
- INVESTIDORA RESPONSÁVEL ▶
-
- EMPREGADORA RESPONSÁVEL ▶
-
- CIDADÃ RESPONSÁVEL ▶
-
- O FUTURO ▶
-
- ABORDAGEM AO RELATÓRIO ▶
-
- TABELA DE CORRESPONDÊNCIAS ▶
-
- INDICADORES ▶
-

Integração de critérios e requisitos de melhores práticas ESG em processos de seleção, desenvolvimento e pedidos de fornecedores

\ No âmbito das consultas, para efeitos de avaliação de propostas, a matriz de avaliação incorpora para além da componente financeira para o processo em causa, a capacidade económica do fornecedor, mas também itens de avaliação da sustentabilidade social e ambiental, tendo por base os elementos fornecidos pelos fornecedores sobre a sua atuação e posicionamento nessas áreas.

\ Para os processos de maior dimensão, faz ainda parte do processo de avaliação de fornecedores / propostas, a classificação / rating no âmbito da sustentabilidade, efetuada por entidade independente e qualificada. Esta prática é seguida de acordo com o definido em sede do Procurement do nosso Grupo.

Realização de questionários

\ Internamente, as áreas responsáveis pelos contratos relevantes pela natureza e dimensão de prestação de serviços e pelos contratos de outsourcing reúnem-se com regularidade para fazer o acompanhamento.

\ Para a criar o fornecedor, e sempre que é necessário atualizar dados e / ou efetuar nova consulta ou adjudicação, é solicitado o preenchimento de Boletim de Identificação do Fornecedor.

\ Para os fornecedores com classificação FULL, (de acordo com o dimensionamento da sua faturação) e através da plataforma usada internamente, é-lhes solicitado a atualização dos elementos através de questionários específicos e mais detalhados.



- ☰
- MENSAGEM DO CEO ▶
-
- SOBRE NÓS ▶
-
- FOCO NA SUSTENTABILIDADE ▶
-
- NEGÓCIO ÉTICO E SUSTENTÁVEL ▶
-
- SEGURADORA RESPONSÁVEL ▶
-
- INVESTIDORA RESPONSÁVEL ▶
-
- EMPREGADORA RESPONSÁVEL ▶
-
- CIDADÃ RESPONSÁVEL ▶
-
- O FUTURO ▶
-
- ABORDAGEM AO RELATÓRIO ▶
-
- TABELA DE CORRESPONDÊNCIAS ▶
-
- INDICADORES ▶
-

NEGÓCIO ÉTICO E SUSTENTÁVEL

ECOEFIICIÊNCIA E DESAFIOS AMBIENTAIS

EDIFÍCIO SEDE COM PAINÉIS SOLARES

A Companhia instalou 116 painéis solares no topo do edifício sede, em Lisboa, o que permite produzir, de forma limpa, cerca de 10% da energia consumida nesta infraestrutura.

O fornecimento de energia elétrica já é de base 100% renovável, mas é também importante continuar a olhar para outras soluções, como esta fonte solar de autoconsumo, com claras vantagens ambientais e de redução de custos.



MENSAGEM
DO CEO

SOBRE NÓS

FOCO NA
SUSTENTABILIDADE

NEGÓCIO ÉTICO
E SUSTENTÁVEL

SEGURADORA
RESPONSÁVEL

INVESTIDORA
RESPONSÁVEL

EMPREGADORA
RESPONSÁVEL

CIDADÃ
RESPONSÁVEL

O FUTURO

ABORDAGEM
AO RELATÓRIO

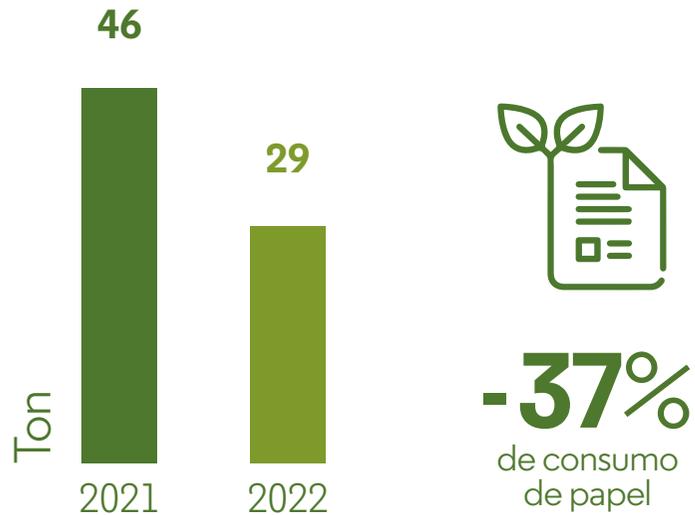
TABELA DE
CORRESPONDÊNCIAS

INDICADORES

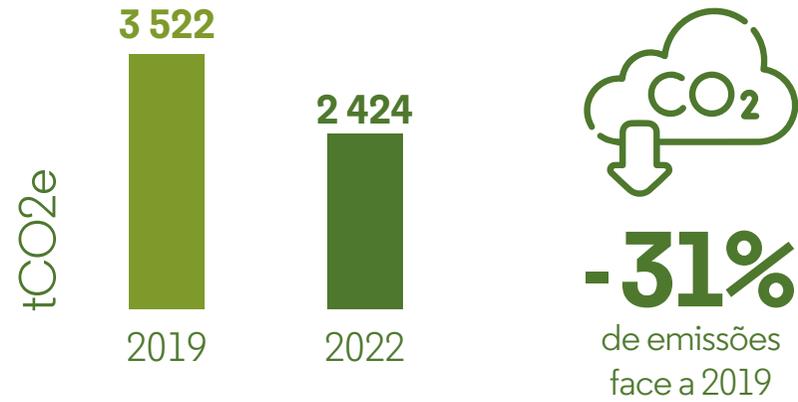
PAPEL ZERO

Continuámos a implementar o Projeto Papel Zero que tem um objetivo muito claro: diminuir o nosso consumo de papel para poupar custos e principalmente o ambiente. Mais clientes a receber a documentação por e-mail (Clientes Verdes) e mais processos digitalizados são objetivos contínuos.

Com o assumir deste compromisso, somos responsáveis por cortar no papel, mas também por transformar os nossos processos, digitalizar e desmaterializar, para sermos mais eficientes.

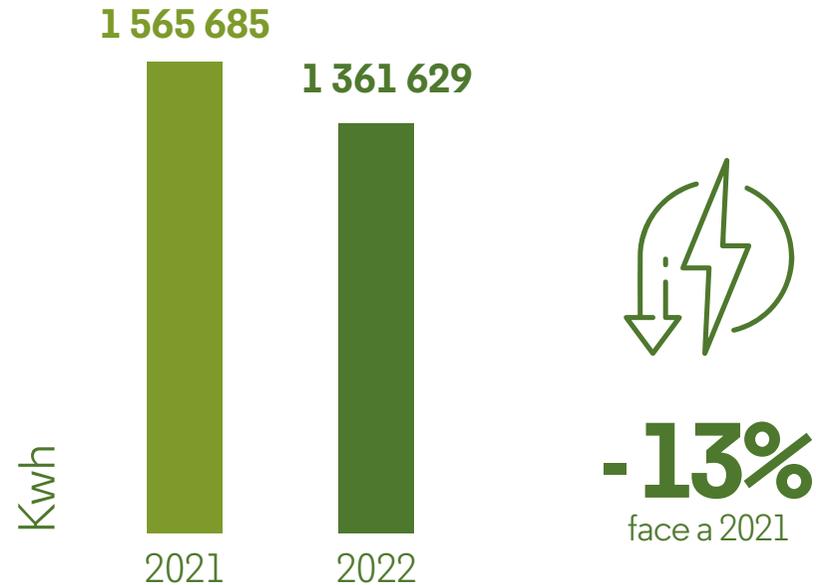


EMISSÕES (ÂMBITO 1 E 2)



A partir de 2022 a Generali Seguros integrou o Environmental Management System (EMS) do Grupo Generali com reporte sobre o ano de referência 2019

CONSUMO ENERGIA (ELETRICIDADE)



-
- MENSAGEM DO CEO
-
- SOBRE NÓS
-
- FOCO NA SUSTENTABILIDADE
-
- NEGÓCIO ÉTICO E SUSTENTÁVEL
-
- SEGURADORA RESPONSÁVEL
-
- INVESTIDORA RESPONSÁVEL
-
- EMPREGADORA RESPONSÁVEL
-
- CIDADÃ RESPONSÁVEL
-
- O FUTURO
-
- ABORDAGEM AO RELATÓRIO
-
- TABELA DE CORRESPONDÊNCIAS
-
- INDICADORES
-

CAMPANHA COMER MAIS SUSTENTÁVEL CUSTA MENOS

Em 2022 a campanha “Comer sustentável custa menos” continuou nas nossas cantinas de Lisboa e do Porto, prosseguindo o objetivo de redução de consumo de alimentos animais.

Já conseguimos que mais de 20% das refeições servidas sejam vegetarianas, aliando um consumo mais responsável a um custo menor para os nossos colaboradores.

Temos um papel na sensibilização e ação para escolhas alimentares mais sustentáveis. A produção animal, a agricultura intensiva e o transporte de alimentos têm um impacto muito negativo para o ambiente e cada um dos nossos colaboradores pode fazer a diferença ao reduzir o consumo de alimentos animais e aumentar o consumo de produtos vegetais, locais e da época.

VERDES
COM TRANQUILIDADE

**COMER MAIS
SUSTENTÁVEL
CUSTA MENOS**



**DESCONTO
EM REFEIÇÕES VEGETARIANAS**

A PROMOÇÃO CONTINUA NAS NOSSAS CANTINAS



-
- MENSAGEM DO CEO ▶
-
- SOBRE NÓS ▶
-
- FOCO NA SUSTENTABILIDADE ▶
-
- NEGÓCIO ÉTICO E SUSTENTÁVEL ▶
-
- SEGURADORA RESPONSÁVEL ▶
-
- INVESTIDORA RESPONSÁVEL ▶
-
- EMPREGADORA RESPONSÁVEL ▶
-
- CIDADÃ RESPONSÁVEL ▶
-
- O FUTURO ▶
-
- ABORDAGEM AO RELATÓRIO ▶
-
- TABELA DE CORRESPONDÊNCIAS ▶
-
- INDICADORES ▶
-

VÍDEO-PERITAGENS E VÍDEO-VISTORIAS

Em 2022 alargámos o serviço de vídeo-peritagem, já possível em Auto e Casa, aos sinistros de Estabelecimento e Condomínio, o que permite acelerar o processo e reduzir a pegada ambiental. Também a vistoria do veículo na compra da cobertura de danos próprios no seguro automóvel passou a ser possível por vídeo.

A utilização deste serviço baixou um pouco no pós-pandemia, mas a tendência será de crescimento, uma vez que cada vez mais clientes valorizam a rapidez, simplicidade e o menor impacto ambiental dos processos digitais.



EM
2022

SINISTROS
ESTABELECIMENTO
E CONDOMÍNIO

vídeo peritagem
representou

2,4%

SINISTROS
CASA

vídeo peritagem
representou

5,5%

SINISTROS
AUTO

vídeo peritagem
representou

9,6%

SUBMISSÃO DE FATURAS NO PORTAL DE PRESTADORES

Área de Sinistros

Passámos de 28.801 faturas em 2021 para 128.535 faturas colocadas no Portal em 2022 e que por isso não foram impressas e enviadas para a Companhia.

AUTOMAÇÃO DE PROCESSOS

\ Self-servicing:

\ Disponibilização no site público do simulador Seguro Casa com possibilidade de emissão imediata da apólice.

\ Conclusão do alargamento da participação de sinistros online para todos os ramos de seguros.

\ **Ferramentas digitais (em self-servicing e/ou canais tradicionais):** opção de assinatura digital no processo de subscrição de seguros Vida Risco e Não Vida (à exceção de Saúde).

\ **Processos internos:** tratamento de correspondência devolvida, assente na retificação das moradas para evitar novas expedições erradas e promovendo a adesão ao Cliente Verde.

MELHORAR A SEPARAÇÃO DO LIXO

Continuamos a implementar medidas mais amigas do ambiente nos nossos escritórios e, por isso, retirámos os caixotes de lixo junto às secretárias e colocámos mais ecopontos nos pisos, promovendo uma adequada separação de lixo e posterior reciclagem.

Estes pequenos gestos do dia a dia, seja em casa ou no trabalho, podem parecer irrelevantes, mas se todos criarmos e defendermos hábitos mais sustentáveis junto da nossa família, dos nossos colegas e dos nossos amigos, estaremos a melhorar o nosso futuro.



-
- MENSAGEM DO CEO ▶
-
- SOBRE NÓS ▶
-
- FOCO NA SUSTENTABILIDADE ▶
-
- NEGÓCIO ÉTICO E SUSTENTÁVEL ▶
-
- SEGURADORA RESPONSÁVEL ▶
-
- INVESTIDORA RESPONSÁVEL ▶
-
- EMPREGADORA RESPONSÁVEL ▶
-
- CIDADÃ RESPONSÁVEL ▶
-
- O FUTURO ▶
-
- ABORDAGEM AO RELATÓRIO ▶
-
- TABELA DE CORRESPONDÊNCIAS ▶
-
- INDICADORES ▶
-



SEGURADORA RESPONSÁVEL



MENSAGEM
DO CEO

SOBRE NÓS

FOCO NA
SUSTENTABILIDADE

NEGÓCIO ÉTICO
E SUSTENTÁVEL

SEGURADORA
RESPONSÁVEL

INVESTIDORA
RESPONSÁVEL

EMPREGADORA
RESPONSÁVEL

CIDADÃ
RESPONSÁVEL

O FUTURO

ABORDAGEM
AO RELATÓRIO

TABELA DE
CORRESPONDÊNCIAS

INDICADORES

COMO SEGURADORA RESPONSÁVEL, COMPROMETEMO-NOS COM TRÊS OBJETIVOS PRINCIPAIS:

\ Queremos aumentar, anualmente até 2024, em cerca de 7% a venda de produtos com valor social relevante - respondendo às necessidades de categorias específicas de clientes ou promovendo estilos de vida responsáveis e saudáveis - ou produtos com valor ambiental significativo (por exemplo, promovendo transportes sustentáveis com impacto ambiental reduzido ou apoiando a eficiência energética dos edifícios).

\ Queremos tornar a nossa carteira de seguros neutra em carbono até 2050. Como prova disso, o Grupo Generali é um dos oito membros fundadores da Net-Zero Insurance Alliance, cujos membros se comprometeram a transitar as suas carteiras de seguros e resseguros para carteiras com zero emissões líquidas de gases de efeito de estufa zero, até 2050.

\ Queremos reforçar o enfoque nas PMEs (pequenas e médias empresas) sustentáveis através do projeto SME EnterPRIZE e da integração da sustentabilidade na nossa proposta de valor para o cliente.

SEGURADORA RESPONSÁVEL



- ☰
- MENSAGEM DO CEO ▶
-
- SOBRE NÓS ▶
-
- FOCO NA SUSTENTABILIDADE ▶
-
- NEGÓCIO ÉTICO E SUSTENTÁVEL ▶
-
- SEGURADORA RESPONSÁVEL ▶
-
- INVESTIDORA RESPONSÁVEL ▶
-
- EMPREGADORA RESPONSÁVEL ▶
-
- CIDADÃ RESPONSÁVEL ▶
-
- O FUTURO ▶
-
- ABORDAGEM AO RELATÓRIO ▶
-
- TABELA DE CORRESPONDÊNCIAS ▶
-
- INDICADORES ▶
-

Todos dias trabalhamos para a nossa ambição de ser um Parceiro para a Vida dos nossos Clientes, cumprindo assim o nosso propósito de “possibilitar às pessoas moldar um futuro mais seguro, cuidando das suas vidas e dos seus sonhos”.

SEGURADORA RESPONSÁVEL

OS NOSSOS CLIENTES



ÍNDICE DE RETENÇÃO DE CLIENTES



VAMOS AO ENCONTRO DAS NECESSIDADES E EXPECTATIVAS DOS CLIENTES INTERLIGANDO AS 3 PROMESSAS PARA OS CLIENTES

EXPERIÊNCIA ATENCIOSA E SEM ESFORÇO

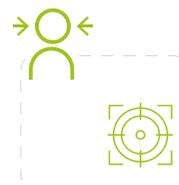


Eficiência operacional que minimiza o esforço do cliente em cada passo.

Os seus pontos-chave são:

- \ Rapidez e eficiência com automação inteligente
- \ Apoio em tempo real através dos nossos canais
- \ Acessibilidade e soluções de self-service 24/7
- \ Apoio humano para assuntos menos simples

PROPOSTA DE VALOR PERSONALIZADA



Ecosistema de serviços para proteger e ajudar os nossos clientes.

As suas principais características são:

- \ Valor do cliente e perceções
- \ Ecosistema de serviços à medida
- \ Recompensa dos clientes de alto valor

ACONSELHAMENTO “PHYGITAL”



Uma nova forma de aprofundar proativamente as relações com os nossos atuais clientes.

Os pontos-chave são:

- \ Ferramentas digitais de aconselhamento para apoiar os agentes no processo de avaliação de necessidades
- \ Formação em aconselhamento para ouvir devidamente as necessidades dos clientes
- \ Relações pós-venda que exploram necessidades novas e evolutivas

-
- MENSAGEM DO CEO
-
- SOBRE NÓS
-
- FOCO NA SUSTENTABILIDADE
-
- NEGÓCIO ÉTICO E SUSTENTÁVEL
-
- SEGURADORA RESPONSÁVEL
-
- INVESTIDORA RESPONSÁVEL
-
- EMPREGADORA RESPONSÁVEL
-
- CIDADÃ RESPONSÁVEL
-
- O FUTURO
-
- ABORDAGEM AO RELATÓRIO
-
- TABELA DE CORRESPONDÊNCIAS
-
- INDICADORES
-

SEGUROS COM VALOR SOCIAL E AMBIENTAL

Pela sua própria natureza, os seguros têm um grande valor social e ambiental, pois constituem uma resposta concreta às exigências de proteção dos clientes e às crescentes necessidades da sociedade, contribuindo para a prevenção e mitigação de riscos. No entanto, existem produtos que, pelo tipo de cliente protegido ou cobertura fornecida, possuem características socioambientais específicas.

Valor Social

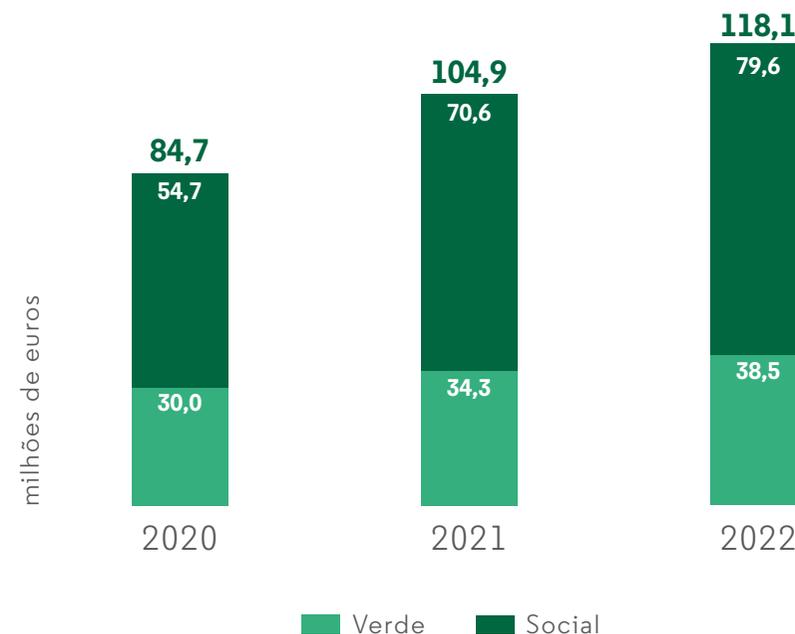
- \ Produtos que respondam às necessidades de categorias específicas de clientes ou a acontecimentos particularmente infelizes da vida
- \ Produtos que promovam estilos de vida responsáveis e saudáveis
- \ Produtos que complementam o serviço público de saúde

Valor Ambiental

- \ Produtos concebidos para promover o transporte sustentável com impacto ambiental reduzido
- \ Produtos que suportam a eficiência energética dos edifícios
- \ Produtos para cobertura dos riscos ligados à produção de energias renováveis.
- \ Produtos concebidos para cobrir riscos de catástrofe ou danos ambientais específicos

No âmbito da nossa diversidade de seguros, comprometemo-nos a desenvolver e promover algumas soluções de elevado valor acrescentado numa perspetiva social e ambiental.

Venda de Seguros Verde & Social



↑ +12% FACE A 2021

-
- MENSAGEM DO CEO
-
- SOBRE NÓS
-
- FOCO NA SUSTENTABILIDADE
-
- NEGÓCIO ÉTICO E SUSTENTÁVEL
-
- SEGURADORA RESPONSÁVEL
-
- INVESTIDORA RESPONSÁVEL
-
- EMPREGADORA RESPONSÁVEL
-
- CIDADÃ RESPONSÁVEL
-
- O FUTURO
-
- ABORDAGEM AO RELATÓRIO
-
- TABELA DE CORRESPONDÊNCIAS
-
- INDICADORES
-

CLIENTES VERDES

São cada vez mais os nossos clientes que optam por receber toda a documentação por e-mail, o que lhes oferece rapidez e simplicidade na relação connosco, contribuindo também para uma menor pegada ambiental.

2022

1 419 000

2021

1 113 000

CONSUMIDORES RESPONSÁVEIS

O consumidor responsável considera a sustentabilidade muito importante e procura ativamente as marcas sustentáveis. Atualmente este segmento representa em Portugal menos de 10%, mas a tendência será para crescer continuamente no futuro.

A evolução das necessidades de proteção traz-nos grandes desafios, nomeadamente nas áreas de energias, casas e mobilidade sustentáveis, proteção financeira, prevenção e saúde física e mental, proteção de eventos naturais.

Uma marca sustentável gera uma consideração 2 vezes maior e uma preferência 7 vezes mais alta, a que acresce uma disposição dos consumidores responsáveis para pagar um pouco mais.

 + 27,5%
DE CLIENTES VERDES



MENSAGEM ▶
DO CEO

SOBRE NÓS ▶

FOCO NA ▶
SUSTENTABILIDADE

NEGÓCIO ÉTICO ▶
E SUSTENTÁVEL

SEGURADORA ▶
RESPONSÁVEL

INVESTIDORA ▶
RESPONSÁVEL

EMPREGADORA ▶
RESPONSÁVEL

CIDADÃ ▶
RESPONSÁVEL

O FUTURO ▶

ABORDAGEM ▶
AO RELATÓRIO

TABELA DE ▶
CORRESPONDÊNCIAS

INDICADORES ▶



TRANQUILIDADE



PRÉMIO EUROPEU DE SUSTENTABILIDADE PARA PME

PRÉMIO DE SUSTENTABILIDADE PARA PME

Em 2022, juntámo-nos ao SME EnterPRIZE, um prémio de sustentabilidade para pequenas e médias empresas lançado pelo Grupo Generali em 2021. Esta iniciativa pretende reconhecer as boas práticas que aliam competitividade e sustentabilidade e que incentivam a redução das emissões de gases e o efeito estufa, a otimização de recursos e consumos, a reciclagem, a recuperação de matérias-primas e a economia circular, entre outros.

Na primeira edição portuguesa premiámos 3 empresas com projetos ambientais (ver detalhe em “Destaques”) e em 2023 é lançada a segunda edição em Portugal, já com 2 categorias: Ambiente e Bem-Estar | Comunidade.

Vamos continuar a dar visibilidade às melhores PME e inspirar e incentivar cada vez mais empresas no caminho da sustentabilidade.



MENSAGEM
DO CEO

SOBRE NÓS

FOCO NA
SUSTENTABILIDADE

NEGÓCIO ÉTICO
E SUSTENTÁVEL

SEGURADORA
RESPONSÁVEL

INVESTIDORA
RESPONSÁVEL

EMPREGADORA
RESPONSÁVEL

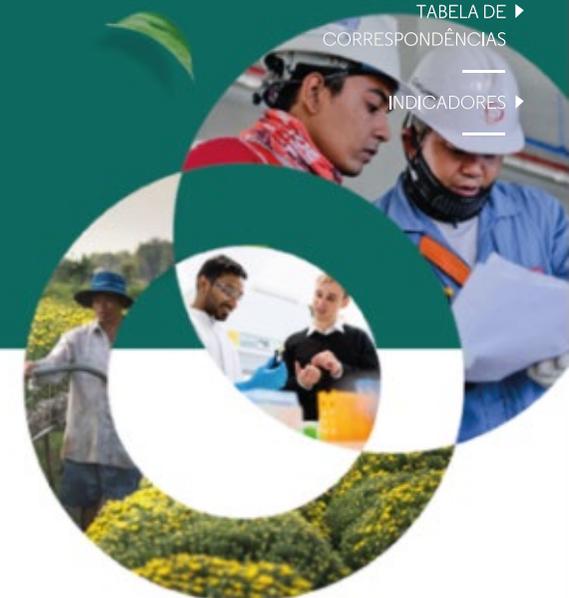
CIDADÃ
RESPONSÁVEL

O FUTURO

ABORDAGEM
AO RELATÓRIO

TABELA DE
CORRESPONDÊNCIAS

INDICADORES



PRODUTOS E SERVIÇOS

Mobilidade mais verde

Em 2022, lançámos uma nova oferta para veículos elétricos e um novo seguro de bicicletas e trotinetes.

Este último cobre também bicicletas e trotinetes elétricas, danos causados a terceiros, mas também furto e ainda assistência especial, que assegura o transporte em caso de acidente, aluguer de bicicleta de substituição ou reboque da bicicleta/trotinete elétrica por falta de bateria.



Mais prevenção e reforço da proteção em saúde

Reforço do nosso Seguro de Saúde, com a parceria inovadora com a Fundação Champalimaud que inclui no seguro o Programa de Oncorrisco – um programa de rastreio precoce que visa atuar preventivamente para evitar a manifestação de cancro –, a que se junta o reforço de capital de internamento para situações mais graves.

Oferta de vídeo-consultas médicas

Voltámos a oferecer no primeiro trimestre de 2022 aos nossos clientes particulares vídeo-consultas médicas que lhes permitiram, sem sair de casa e de forma gratuita, ter acesso a uma consulta de medicina geral e familiar. Esta iniciativa, desenvolvida em parceria com a Europ Assistance, teve como objetivo continuar a apoiar os nossos clientes, no contexto da ainda pandemia, proporcionando um contacto rápido e seguro com um médico, evitando a deslocação, o custo e o recurso a um estabelecimento de saúde.



-
- MENSAGEM DO CEO ▶
-
- SOBRE NÓS ▶
-
- FOCO NA SUSTENTABILIDADE ▶
-
- NEGÓCIO ÉTICO E SUSTENTÁVEL ▶
-
- SEGURADORA RESPONSÁVEL ▶
-
- INVESTIDORA RESPONSÁVEL ▶
-
- EMPREGADORA RESPONSÁVEL ▶
-
- CIDADÃ RESPONSÁVEL ▶
-
- O FUTURO ▶
-
- ABORDAGEM AO RELATÓRIO ▶
-
- TABELA DE CORRESPONDÊNCIAS ▶
-
- INDICADORES ▶
-

Atividade física, nutrição e seguro de saúde num só

Estabelecemos uma parceria com a Hiecotech para o desenvolvimento do Hi! Healthy Insurance Ecosystem, uma start-up nacional com serviços 100% dedicados à prevenção e com o foco no bem-estar, para uma vida saudável e ativa. Com todos os serviços integrados e acessíveis através de uma App inovadora, o cliente tem acesso a três serviços: uma adesão completa a um ginásio, acesso a uma rede de nutrição e um seguro de saúde.

PARCERIA

TRAN
QUILI
DADE



HEALTHY
INSURANCE

VAMOS INOVAR NA PREVENÇÃO E PROTEÇÃO
PARA UMA VIDA SAUDÁVEL



Renovação do seguro de riscos cibernéticos

Para apoiar as empresas no seu esforço de digitalização e desmaterialização renovámos o nosso seguro de cyber risks. Este seguro protege as empresas contra vários riscos decorrentes da utilização de meios eletrónicos e da presença da empresa em sites na internet e em redes sociais, através do apoio de especialistas em segurança informática e da compensação das perdas decorrentes de um ataque cibernético.

Bem-estar e saúde mental para os colaboradores das empresas

Lançámos um novo Plano Employee Benefits, com coberturas de Acidentes Pessoais que garantem situações que têm grande impacto no dia-a-dia dos colaboradores – Saúde Mental, Nutrição e Saúde, Casa e Família ou Trabalho Remoto. Vocacionado para complementar seguros de Empresa, especialmente Acidentes de Trabalho e Saúde, este plano tem um conjunto de módulos que podem ser comprados isoladamente ou em conjunto.

-
- MENSAGEM DO CEO ▶
-
- SOBRE NÓS ▶
-
- FOCO NA SUSTENTABILIDADE ▶
-
- NEGÓCIO ÉTICO E SUSTENTÁVEL ▶
-
- SEGURADORA RESPONSÁVEL ▶
-
- INVESTIDORA RESPONSÁVEL ▶
-
- EMPREGADORA RESPONSÁVEL ▶
-
- CIDADÃ RESPONSÁVEL ▶
-
- O FUTURO ▶
-
- ABORDAGEM AO RELATÓRIO ▶
-
- TABELA DE CORRESPONDÊNCIAS ▶
-
- INDICADORES ▶
-

JORNADA DO CLIENTE

O que é?

As Jornadas do Cliente são o mapeamento completo da experiência do cliente, desde o seu primeiro contacto com a nossa marca (pré-compra) até ao momento de renovação/cancelamento (pós-compra). Este mapeamento contempla as interações e emoções dos nossos clientes, permitindo ter uma análise clara e visual dos pontos fortes e fracos vivenciados pelos nossos clientes, dando espaço a melhorias contínuas.

Impactos

São as ações que derivam da ambição de melhorar a experiência do cliente que garantem a sustentabilidade do negócio a longo prazo.

A mesma adaptação da jornada não só vai de encontro às expectativas do cliente como também às tendências de mercado. Exemplo disso é a digitalização de documentos e processos, que permite a redução continuada de papel, expedição e deslocações, que tem como consequência a redução da pegada de carbono.

Redesenho da jornada

Os consumidores, cada vez mais estimulados por novas empresas digitais, esperam de nós um número de soluções digitais cada vez maior, e com expectativas elevadas de serviços ao cliente de excelência.

Para oferecermos a melhor experiência possível de forma a reter os nossos clientes com graus de satisfação elevados, e até atrairmos mais clientes de forma orgânica, é necessário repensar por completo como funciona a jornada em vez de solucionar pequenas ineficiências e apenas melhorar o status-quo. É necessário o redesenho da jornada do cliente de raiz.

Temos o compromisso de fortalecer a nossa marca e ouvir os nossos clientes. Sob o princípio de que “o que não é medido não pode ser melhorado” mantivemos o programa de NPS (Net Promoter System) e monitorizámos de perto a evolução da satisfação dos nossos clientes nos diferentes pontos de contacto.



Para medir a satisfação dos nossos clientes contamos com dois indicadores: o R-NPS (Relationship Net Promoter System), que mede a ligação dos clientes com a marca, e o T-NPS (Transactional Net Promoter System), que mede a satisfação em cada momento transaccional chave (compra, sinistro, serviço, pré-renovação e cancelamento).

Desenvolvemos uma estratégia de contacto com o cliente com maior alcance, frequência e progresso contínuo na melhoria da qualidade do serviço e, em alinhamento com o Grupo Generali, incorporámos o NPS na nossa vida diária, envolvendo colaboradores e parceiros de negócio. Este programa tem um papel central para proporcionar uma experiência humana aos nossos Clientes.



MENSAGEM DO CEO ▶

SOBRE NÓS ▶

FOCO NA SUSTENTABILIDADE ▶

NEGÓCIO ÉTICO E SUSTENTÁVEL ▶

SEGURADORA RESPONSÁVEL ▶

INVESTIDORA RESPONSÁVEL ▶

EMPREGADORA RESPONSÁVEL ▶

CIDADÃ RESPONSÁVEL ▶

O FUTURO ▶

ABORDAGEM AO RELATÓRIO ▶

TABELA DE CORRESPONDÊNCIAS ▶

INDICADORES ▶

Em 608 contactos ajudámos o cliente a resolver o problema

Com base no que ouvimos dos nossos clientes, identificámos 35 oportunidades de melhorias corretivas com maior impacto na carteira de clientes, sendo que 4 iniciativas foram implementadas (2 sobre comunicação e 2 sobre alinhamento de processos).

O NPS é o reflexo direto do desempenho da empresa no processo de atender e entender o cliente. Em 2022 já conseguimos uma evolução relativamente ao ano anterior.

DADOS 2021- JAN/DEZ

NPS: 32,4

% Promotores: **52,3**

% Passivos: **27,8**

% Detratores: **19,9**

Probabilidade de recomendar:
7,7

DADOS 2022- JAN/DEZ

NPS: 35,9

% Promotores: **55,4**

% Passivos: **25,2**

% Detratores: **19,5**

Probabilidade de recomendar:
7,8

O NPS é sem dúvida uma bússola orientadora muito importante durante processos de transformação onde o cliente é trazido para o centro do negócio. Por isso e, cada vez mais, a perceção de que o Net Promoter System é somente uma ferramenta está a desvanecer, para dar lugar ao objetivo principal enquanto agente de mudança.

COMUNICAÇÃO MAIS CLARA

Em 2022, alcançámos 87% das comunicações mais enviadas para os clientes, revistas para uma linguagem mais clara e simples, nos vários pontos de contacto que têm connosco.

A prioridade esteve nas comunicações de sinistros que tinham uma linguagem mais técnica e formal. Esta revisão representou 70% do que é mais enviado para os clientes.

Num momento mais delicado, estas comunicações serem mais claras e simples serve como alavanca para melhorar a experiência e expectativa gerada nos clientes.

Outra novidade foram os “Onepagers”, que incluem o resumo de cada produto, com informação sobre coberturas, dicas e como utilizar o seguro, numa linguagem simples e com ícones da marca, tornado o documento mais visual e apelativo. Começámos pelos produtos estratégicos, Casa, Saúde e Auto, que serão enviados com os e-mails de boas-vindas para os clientes e estarão também disponíveis para consulta nos nossos portais.



MENSAGEM
DO CEO

SOBRE NÓS

FOCO NA
SUSTENTABILIDADE

NEGÓCIO ÉTICO
E SUSTENTÁVEL

SEGURADORA
RESPONSÁVEL

INVESTIDORA
RESPONSÁVEL

EMPREGADORA
RESPONSÁVEL

CIDADÃ
RESPONSÁVEL

O FUTURO

ABORDAGEM
AO RELATÓRIO

TABELA DE
CORRESPONDÊNCIAS

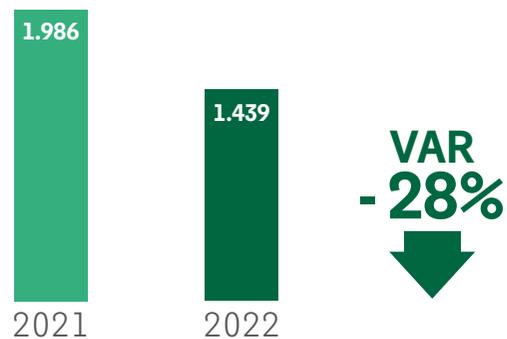
INDICADORES

GESTÃO DE RECLAMAÇÕES

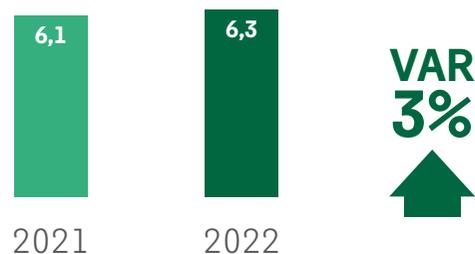
Em 2022 a gestão das reclamações da Generali Seguros deu continuidade ao cumprimento da Norma Regulamentar n.º 7/2022, de 7 junho, da ASF (Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões), com a análise e sistematização dos motivos das reclamações, mitigando desta forma as causas sistémicas das mesmas, o que contribuiu para a melhoria contínua.

Na análise evolutiva das reclamações, verificamos a tendência de decréscimo do volume de reclamações relativamente ao período homólogo, 1 439 (-28% face a 2021), com um tempo médio de resposta de 6,3 dias úteis (mais 3% face a 2021, mas ainda assim, alinhados com o objetivo), consequência do acompanhamento das melhorias contínuas que têm vindo a ser implementadas para a análise e classificação das reclamações.

Nº de reclamações recebidas



Tempo médio de resolução



MENSAGEM
DO CEO

SOBRE NÓS

FOCO NA
SUSTENTABILIDADE

NEGÓCIO ÉTICO
E SUSTENTÁVEL

SEURADORA
RESPONSÁVEL

INVESTIDORA
RESPONSÁVEL

EMPREGADORA
RESPONSÁVEL

CIDADÃ
RESPONSÁVEL

O FUTURO

ABORDAGEM
AO RELATÓRIO

TABELA DE
CORRESPONDÊNCIAS

INDICADORES



SEGURADORA RESPONSÁVEL

OS NOSSOS AGENTES

Os nossos quase 2400 Mediadores são a cara da nossa Companhia. Eles servem, aconselham e oferecem soluções que combinam proteção, prevenção, assistência e serviços, construídas à medida das necessidades individuais dos clientes, com paixão e dedicação, todos os dias.

A nossa rede de distribuição disponibiliza serviços de consultadoria distintivos com uma interação cuidadosa – pessoal e digital.

Nº TOTAL DE MEDIADORES

2 339

54 Corretores

455 Agentes Exclusivos

1 830 Agentes Multimarca e Parcerias



MENSAGEM
DO CEO

SOBRE NÓS

FOCO NA
SUSTENTABILIDADE

NEGÓCIO ÉTICO
E SUSTENTÁVEL

SEGURADORA
RESPONSÁVEL

INVESTIDORA
RESPONSÁVEL

EMPREGADORA
RESPONSÁVEL

CIDADÃ
RESPONSÁVEL

O FUTURO

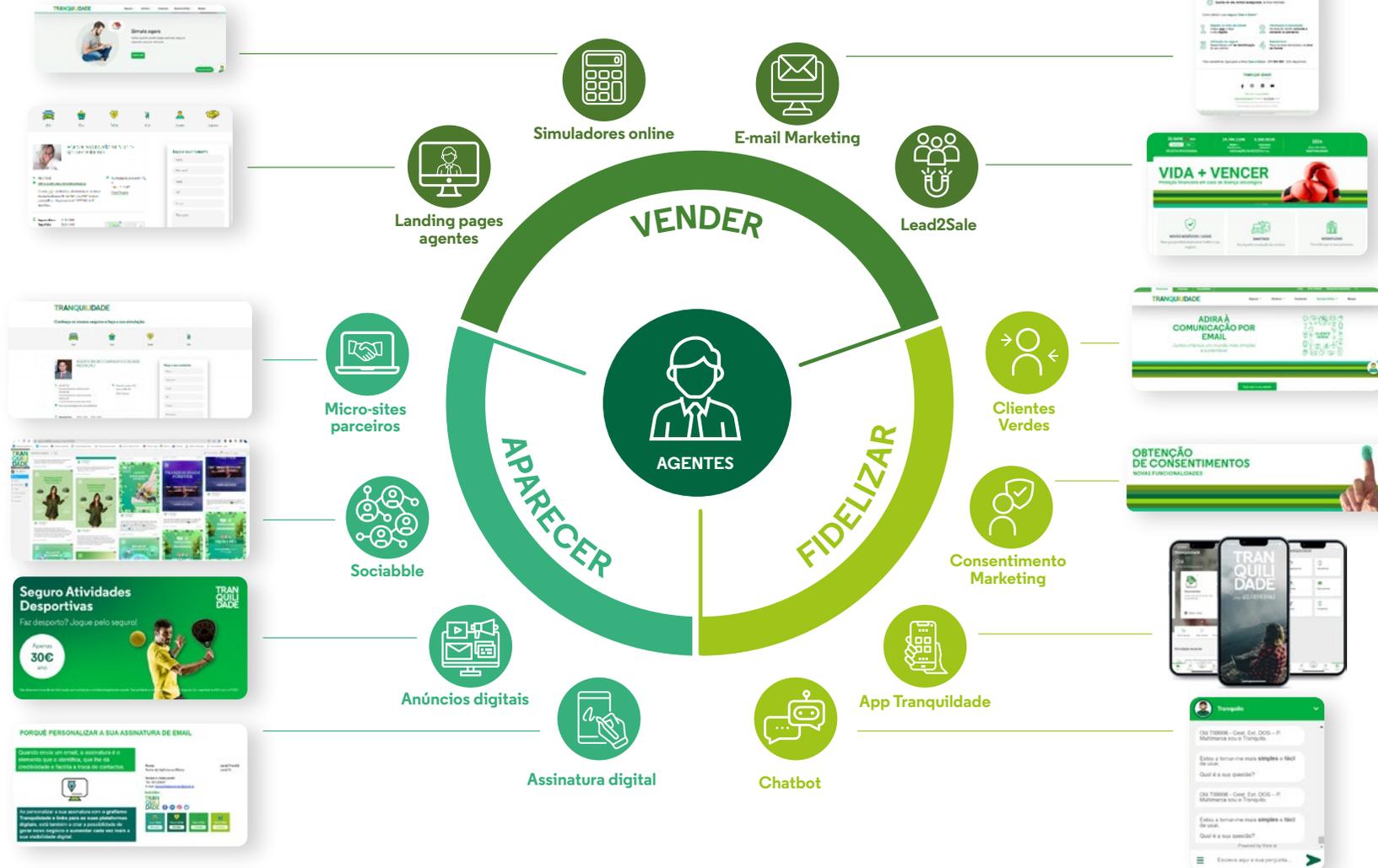
ABORDAGEM
AO RELATÓRIO

TABELA DE
CORRESPONDÊNCIAS

INDICADORES

O NOSSO ECOSSISTEMA

PARA AJUDAR OS NOSSOS AGENTES
A TER SUCESSO NO DIGITAL



-
- MENSAGEM DO CEO
-
- SOBRE NÓS
-
- FOCO NA SUSTENTABILIDADE
-
- NEGÓCIO ÉTICO E SUSTENTÁVEL
-
- SEGURADORA RESPONSÁVEL
-
- INVESTIDORA RESPONSÁVEL
-
- EMPREGADORA RESPONSÁVEL
-
- CIDADÃ RESPONSÁVEL
-
- O FUTURO
-
- ABORDAGEM AO RELATÓRIO
-
- TABELA DE CORRESPONDÊNCIAS
-
- INDICADORES
-

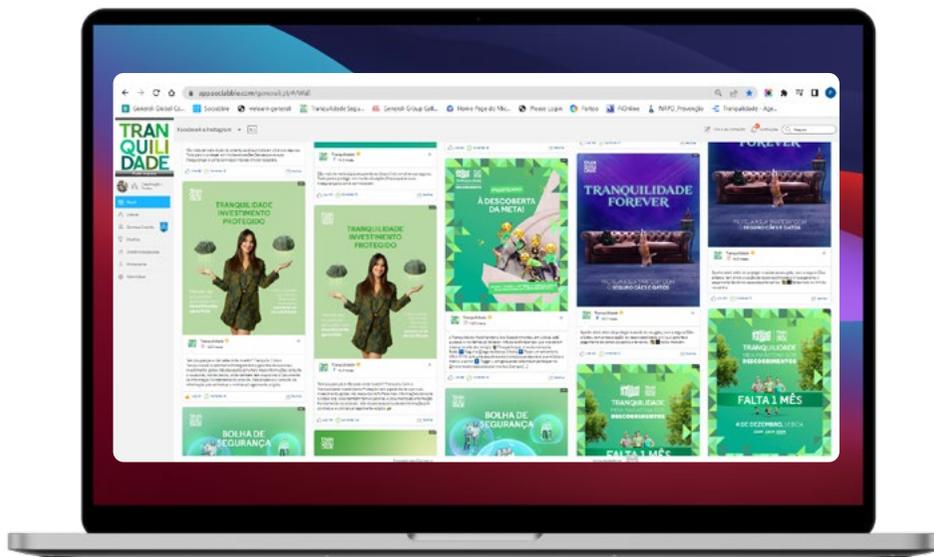
O programa de transformação comercial teve um forte impulso este ano, com a incorporação das melhores práticas com origem noutras geografias onde o Grupo Generali está presente.

A aceleração da transformação digital tem sido feita em várias vertentes.

APOSTA NA PRESENÇA DIGITAL

\ Roadshow de comunicação digital dirigido aos principais parceiros e também à equipa comercial, em todas as zonas comerciais.

\ Disponibilização permanente de conteúdos através da plataforma Sociabble, onde mais de 500 agentes “muito ativos” fizeram da Tranquilidade um caso de sucesso no contexto do Grupo Generali, tendo a Tranquilidade conseguido vencer várias competições Internacionais.



VENDAS DIGITAIS E DINAMIZAÇÃO COMERCIAL

\ Continuação da forte aposta na geração de leads digitais para agentes e integração de mais de 700 agentes na plataforma de leads.

\ 176.000 leads geraram 39.000 apólices vendidas, mais do que duplicando o volume do ano anterior.

\ Lançamento do simulador Casa (que se junta ao Auto), com possibilidade de subscrição online e disponibilização do mesmo aos parceiros com site.

\ Forte aposta em campanhas comerciais diferenciadoras, mais curtas e diversificadas no foco, imprimindo maior dinâmica comercial.

\ Lançamento da Tstore, loja online onde os parceiros podem redimir os prémios que ganham por vouchers de conhecidas marcas de retalho.

-
- MENSAGEM DO CEO
-
- SOBRE NÓS
-
- FOCO NA SUSTENTABILIDADE
-
- NEGÓCIO ÉTICO E SUSTENTÁVEL
-
- SEGURADORA RESPONSÁVEL
-
- INVESTIDORA RESPONSÁVEL
-
- EMPREGADORA RESPONSÁVEL
-
- CIDADÃ RESPONSÁVEL
-
- O FUTURO
-
- ABORDAGEM AO RELATÓRIO
-
- TABELA DE CORRESPONDÊNCIAS
-
- INDICADORES
-

PROXIMIDADE E PERTENÇA

Os eventos têm uma importante missão de união e proximidade e o formato híbrido – presencial e remoto – tem a capacidade de juntar pessoas cara a cara, com ainda maior valor depois da pandemia, e permitir a participação de um maior número de pessoas remotamente, com menor pegada de emissões.

A Companhia realizou de três grandes eventos de âmbito nacional, com forte impacto na proximidade com parceiros de negócio: Encontro Comercial Nacional, realizado em quatro geografias em simultâneo, para 700 convidados presenciais e em streaming para mais 3000 pessoas. Juntou-se a este evento o Encontro Nacional de Exclusivos, com mais de 500 convidados, e também o evento da Campanha Bota d'Ouro, na Cidade do Futebol.



SATISFAÇÃO

O inquérito de satisfação a parceiros, R-NPS, registou um nível de recomendação elevado: 61,5, numa escala de -100 a 100.



CONCURSO INTERNACIONAL

Portugal, representado por uma comitiva de 13 agentes, participou na 4ª edição do GAEC – Generali Global Agent Excellence Contest, que se realizou em Veneza de 28 a 30 de setembro de 2022.

Esta edição reuniu mais de 300 agentes Generali, de todo o mundo, para reconhecer empenho e competências, tais como digitalização, contacto com o cliente, produção e retenção - e premiar os melhores por encarnarem a ambição em ser um Parceiro para a Vida.

O nosso Agente Armindo Oliveira, da Nacsegur, ficou entre os 10 primeiros de todo o mundo, um excelente resultado que reconhece o mérito de aconselhamento e de abordagem digital para atrair e reter clientes.



-
- MENSAGEM DO CEO
-
- SOBRE NÓS
-
- FOCO NA SUSTENTABILIDADE
-
- NEGÓCIO ÉTICO E SUSTENTÁVEL
-
- SEGURADORA RESPONSÁVEL
-
- INVESTIDORA RESPONSÁVEL
-
- EMPREGADORA RESPONSÁVEL
-
- CIDADÃ RESPONSÁVEL
-
- O FUTURO
-
- ABORDAGEM AO RELATÓRIO
-
- TABELA DE CORRESPONDÊNCIAS
-
- INDICADORES
-



MENSAGEM
DO CEO

SOBRE NÓS

FOCO NA
SUSTENTABILIDADE

NEGÓCIO ÉTICO
E SUSTENTÁVEL

SEGURADORA
RESPONSÁVEL

INVESTIDORA
RESPONSÁVEL

EMPREGADORA
RESPONSÁVEL

CIDADÃ
RESPONSÁVEL

O FUTURO

ABORDAGEM
AO RELATÓRIO

TABELA DE
CORRESPONDÊNCIAS

INDICADORES

INVESTIDORA RESPONSÁVEL

INVESTIDORA RESPONSÁVEL

O Grupo Generali é um investidor institucional global e a gestão de investimentos é um aspeto fundamental do negócio de seguros. Tem um impacto significativo na economia real, permitindo-nos influenciar ativamente áreas como a governação e boas práticas das empresas que participamos, a proteção do ambiente e o respeito pelos direitos humanos e laborais.

COMO INVESTIDORA RESPONSÁVEL TEMOS O OBJETIVO DE:

✓ Integrar plenamente critérios ESG nas nossas atividades de investimento até 2024, tendo em conta a disponibilidade dos dados e informações ESG fornecidos pelos emitentes da nossa carteira.

✓ Reduzir as emissões de gases com efeito de estufa da carteira de investimentos para um valor líquido nulo até 2050 (como signatários do Net-Zero Asset Owner Alliance), cobrindo progressivamente todas as classes de ativos em que investimos. Para investimentos diretos em ações e obrigações cotadas estabelecemos um objetivo intermédio de reduzir em 25% a pegada carbónica dos nossos investimentos até ao final de 2024.

✓ Fazer pelo menos 8,5 a 9.5 mil milhões de euros de novos investimentos verdes, sociais e sustentáveis até 2025.

✓ Investir 3,5 mil milhões de euros para apoiar a recuperação da UE até 2025, na sequência da pandemia de Covid-19.



-
- MENSAGEM DO CEO ▶
-
- SOBRE NÓS ▶
-
- FOCO NA SUSTENTABILIDADE ▶
-
- NEGÓCIO ÉTICO E SUSTENTÁVEL ▶
-
- SEGURADORA RESPONSÁVEL ▶
-
- INVESTIDORA RESPONSÁVEL ▶
-
- EMPREGADORA RESPONSÁVEL ▶
-
- CIDADÃ RESPONSÁVEL ▶
-
- O FUTURO ▶
-
- ABORDAGEM AO RELATÓRIO ▶
-
- TABELA DE CORRESPONDÊNCIAS ▶
-
- INDICADORES ▶
-

A inclusão da sustentabilidade no processo de investimento é um instrumento chave para permitir a um grupo segurador criar valor sustentável a longo prazo para as partes interessadas.

Como investidor institucional relevante, com ativos sob gestão de 618,2 mil milhões de euros, o Grupo Generali tem um contributo fundamental a dar para os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável, evitando ao mesmo tempo participar em atividades económicas que têm um impacto negativo no ambiente e na sociedade.

Neste contexto a introdução de critérios de sustentabilidade aparece em dois sentidos. Por um lado, permite contribuir positivamente para o desenvolvimento de uma economia mais sustentável, com um impacto positivo no ambiente e na sociedade; por outro, permite uma melhor gestão do risco de sustentabilidade ao qual os nossos investimentos estão expostos.

INVESTIDORA RESPONSÁVEL

SUSTENTABILIDADE NO PROCESSO DE INVESTIMENTO



INVESTIMENTOS DIRETOS

- \ Screening negativo
- \ Screening positivo
- \ Investimentos com características sustentáveis
- \ Propriedade ativa
- \ Mudanças climáticas

INVESTIMENTOS INDIRETOS

- \ Seleção de sociedades gestoras e de fundos
- \ Covid-19 - compromisso com uma recuperação económica sustentável

-
- MENSAGEM DO CEO ▶
-
- SOBRE NÓS ▶
-
- FOCO NA SUSTENTABILIDADE ▶
-
- NEGÓCIO ÉTICO E SUSTENTÁVEL ▶
-
- SEGURADORA RESPONSÁVEL ▶
-
- INVESTIDORA RESPONSÁVEL ▶
-
- EMPREGADORA RESPONSÁVEL ▶
-
- CIDADÃ RESPONSÁVEL ▶
-
- O FUTURO ▶
-
- ABORDAGEM AO RELATÓRIO ▶
-
- TABELA DE CORRESPONDÊNCIAS ▶
-
- INDICADORES ▶
-

INVESTIMENTOS DIRETOS

Screening Negativo

A abordagem de screening negativo visa excluir do universo de investimentos os emissores, setores ou atividades com más práticas ESG ou que não estejam alinhadas com a estratégia climática do Grupo, podendo potencialmente ter impacto na performance financeira de longo prazo ou expor o Grupo a Riscos de Sustentabilidade e Riscos Reputacionais. A metodologia adotada é baseada em três tipologias de screening negativo:

- 1** Rastreio a nível da atividade: empresas que operam no setor de armamento não convencional, de petróleo e gás ou no setor do carvão.
- 2** Triagem de controvérsias: certos emissores podem ser responsáveis por violações graves perpetradas contra o ambiente, as comunidades ou os seus próprios empregados, destruindo assim o seu capital humano, a sua legitimidade para operar e a sua capacidade de criar valor a longo prazo.
- 3** ESG Laggard: a responsabilidade empresarial de um emissor e a sua capacidade de criar valor a longo prazo não pode ser avaliada apenas em relação a controvérsias e operações em certos setores económicos, mas requer uma abordagem mais profunda para verificar se a estratégia da empresa incorpora critérios ESG.

INVESTIMENTOS DIRETOS
DA GENERALI SEGUROS
EXPOSTOS A ATIVIDADES OU
SETORES CONTROVERSOS
EM 2022

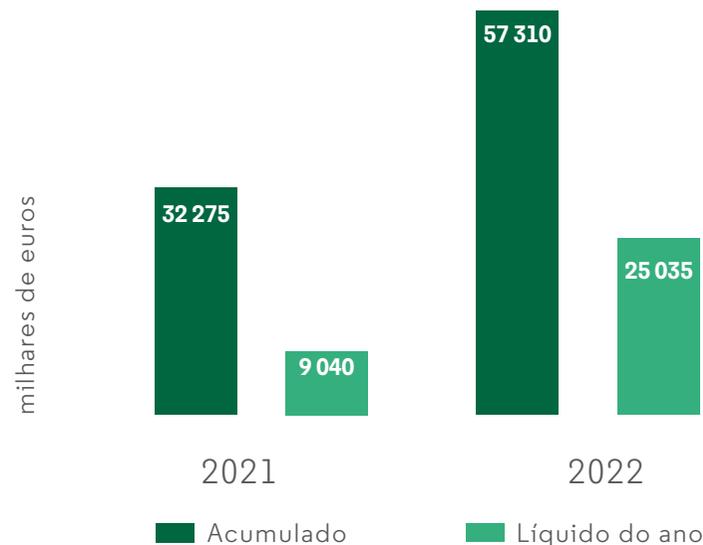
37,5 MILHÕES
DE EUROS

-24,9%
FACE A 2021

Screening Positivo

O screening positivo é uma abordagem adicional ao screening negativo e proporciona um meio adicional de influenciar as escolhas de investimento também com base em fatores ESG. A ideia é identificar e ponderar em excesso na carteira as empresas que estão em melhor posição para aproveitar as oportunidades de um mercado de ESG em crescimento, mitigando ao mesmo tempo o risco de sustentabilidade. Esta abordagem permite integrar elementos que podem não ser considerados na análise financeira tradicional.

Investimentos Verdes e Sustentáveis



- ☰
- MENSAGEM DO CEO ▶
-
- SOBRE NÓS ▶
-
- FOCO NA SUSTENTABILIDADE ▶
-
- NEGÓCIO ÉTICO E SUSTENTÁVEL ▶
-
- SEGURADORA RESPONSÁVEL ▶
-
- INVESTIDORA RESPONSÁVEL ▶
-
- EMPREGADORA RESPONSÁVEL ▶
-
- CIDADÃ RESPONSÁVEL ▶
-
- O FUTURO ▶
-
- ABORDAGEM AO RELATÓRIO ▶
-
- TABELA DE CORRESPONDÊNCIAS ▶
-
- INDICADORES ▶
-

Propriedade Ativa

Como um investidor responsável, comprometemo-nos a promover a sustentabilidade, a responsabilidade social das empresas e a boa governação nas empresas em que investimos através da votação nas reuniões de acionistas e do diálogo.

Ambas as atividades são utilizadas como uma alavanca eficaz para influenciar as práticas empresariais em questões de ESG, para encorajar uma maior transparência sobre estas questões ou para obter uma maior compreensão da gestão de risco dos ESG, e para gerir os principais impactos negativos sobre os fatores de sustentabilidade decorrentes da nossa estratégia de investimentos.

Através do diálogo com as sociedades em que investimos, pretendemos adquirir mais informações sobre a estratégia e gestão financeira e não financeira dos emitentes, com o objetivo de melhorar as decisões de investimento no contexto da gestão de ativos dos investimentos do Grupo, mas também de exercer uma influência sobre as sociedades investidas, a fim de melhorar as suas práticas.

Alterações Climáticas

As alterações climáticas contam-se entre os desafios mais importantes que a sociedade global enfrenta atualmente. Após um aumento da temperatura média superior a 1°C em comparação com a era pré-industrial o mix atual de consumo e produção é consistente com uma tendência de aumento de temperatura de 2,8°C em relação à era pré-industrial.

Em Novembro de 2022, teve lugar a Conferência das Partes sobre alterações climáticas (COP 27 da ONU), durante a qual foi reiterado que os compromissos coletivos dos governos do G20 são demasiado pequenos em comparação com o desafio que enfrentamos. A luta contra as alterações climáticas deve mostrar ainda mais a sua tenacidade, especialmente neste momento histórico, em que o objetivo da descarbonização enfrenta o desafio de uma inesperada crise energética, desencadeada pela invasão russa da Ucrânia.



Em linha com este compromisso, também em 2022 o Grupo Generali atualizou a sua Estratégia para as Alterações Climáticas, apostando em critérios mais rigorosos para a exclusão de atividades nocivas ao clima (principalmente carvão térmico) e por ambições crescentes de financiamento de atividades que ofereçam soluções para a redução das emissões de gases de efeito estufa. As restrições existentes sobre areias betuminosas também foram integradas com restrições a outros hidrocarbonetos extraídos por fracking e extração no Ártico, uma área particularmente sensível em termos de biodiversidade.

-
- MENSAGEM DO CEO ▶
-
- SOBRE NÓS ▶
-
- FOCO NA SUSTENTABILIDADE ▶
-
- NEGÓCIO ÉTICO E SUSTENTÁVEL ▶
-
- SEGURADORA RESPONSÁVEL ▶
-
- INVESTIDORA RESPONSÁVEL ▶
-
- EMPREGADORA RESPONSÁVEL ▶
-
- CIDADÃ RESPONSÁVEL ▶
-
- O FUTURO ▶
-
- ABORDAGEM AO RELATÓRIO ▶
-
- TABELA DE CORRESPONDÊNCIAS ▶
-
- INDICADORES ▶
-

INVESTIMENTOS INDIRETOS

Seleção de Sociedades Gestoras e de Fundos

A Generali investe não só através de mandatos dedicados, mas também através de fundos de investimento geridos por gestores de ativos que são internos ou externos ao Grupo. Neste caso, as alavancas à disposição do Grupo para integrar os critérios do ESG nos investimentos são diferentes e estão ligadas às políticas e metodologias já definidas pelo fundo e respetivo gestor de ativos.

A principal alavanca disponível para o Grupo é, portanto, a introdução de uma avaliação ESG durante a triagem e processos de due diligence, levados a cabo durante a seleção do gestor/fundo, e complementados, nos casos necessários, com um compromisso sobre quaisquer questões-chave identificadas.

Covid-19-Compromisso para uma Recuperação Sustentável

O empenho de um grande Grupo como a Generali e a ajuda que pode prestar são ainda mais evidentes em tempos de crise. A crise social e económica desencadeada pela pandemia de Covid-19 sublinhou a necessidade de fortalecer e consolidar o modelo europeu numa perspetiva de saúde pública, económica e social. A Comissão Europeia, o Parlamento Europeu e os líderes da União Europeia (UE) acordaram num plano de recuperação que ajudará a UE a sair da crise e a lançar as bases para uma economia mais moderna e sustentável.

A Generali comprometeu-se a contribuir ativamente para esta recuperação: aderimos à European Green Recovery Alliance, lançada por iniciativa do Presidente da Comissão do Ambiente do Parlamento Europeu, que se baseia na convicção de que a recuperação será uma oportunidade para repensar a sociedade e desenvolver um novo modelo económico para a Europa, resiliente, centrada na proteção do indivíduo, soberana e inclusiva, na qual se alinham os objetivos financeiros e as necessidades do planeta.

A recuperação sustentável é crucial para recriar o sistema económico danificado pela crise de uma forma menos frágil e socialmente responsável, capaz de suportar melhor os choques futuros.

O Grupo Generali lançou o Fenice 190, um plano de investimento de 3,5 mil milhões de euros para apoiar a recuperação das economias europeias afetadas pelo Covid-19, a começar pela Itália, França e Alemanha e depois para atingir todos os países onde o Grupo tem presença. O programa visa financiar, através de instrumentos de dívida e capital próprio, infraestruturas, projetos de inovação e digitalização, apoio às PMEs, habitação ecológica, instalações de saúde e educação.



-
- MENSAGEM DO CEO ▶
-
- SOBRE NÓS ▶
-
- FOCO NA SUSTENTABILIDADE ▶
-
- NEGÓCIO ÉTICO E SUSTENTÁVEL ▶
-
- SEGURADORA RESPONSÁVEL ▶
-
- INVESTIDORA RESPONSÁVEL ▶
-
- EMPREGADORA RESPONSÁVEL ▶
-
- CIDADÃ RESPONSÁVEL ▶
-
- O FUTURO ▶
-
- ABORDAGEM AO RELATÓRIO ▶
-
- TABELA DE CORRESPONDÊNCIAS ▶
-
- INDICADORES ▶
-



MENSAGEM ▶
DO CEO

SOBRE NÓS ▶

FOCO NA ▶
SUSTENTABILIDADE

NEGÓCIO ÉTICO ▶
E SUSTENTÁVEL

SEGURADORA ▶
RESPONSÁVEL

INVESTIDORA ▶
RESPONSÁVEL

EMPREGADORA ▶
RESPONSÁVEL

CIDADÃ ▶
RESPONSÁVEL

O FUTURO ▶

ABORDAGEM ▶
AO RELATÓRIO

TABELA DE ▶
CORRESPONDÊNCIAS

INDICADORES ▶

EMPREGADORA RESPONSÁVEL

Para a Generali, ser uma Empregadora Responsável significa concentrar-se em melhorar uma cultura de Parceiro para a Vida, sustentável e meritocrática, construir um ambiente de trabalho mais diversificado, igual e inclusivo, continuar a investir na requalificação dos colaboradores, facilitando uma organização eficaz que abrace um modelo de trabalho híbrido sustentável enraizado no digital. Tudo isto porque o sucesso da jornada de sustentabilidade da Companhia depende das nossas pessoas.

A sustentabilidade é uma viagem na qual todos os colaboradores têm um papel ativo a desempenhar. Temos a oportunidade única de criar valor duradouro para pessoas e empresas, ao mesmo tempo que podemos também contribuir para a resolução de questões globais como as alterações climáticas. Tudo isto tem a ver com colocarmos em prática uma mudança positiva.

EMPREGADORA RESPONSÁVEL



- ☰
- MENSAGEM DO CEO ▶
-
- SOBRE NÓS ▶
-
- FOCO NA SUSTENTABILIDADE ▶
-
- NEGÓCIO ÉTICO E SUSTENTÁVEL ▶
-
- SEGURADORA RESPONSÁVEL ▶
-
- INVESTIDORA RESPONSÁVEL ▶
-
- EMPREGADORA RESPONSÁVEL ▶
-
- CIDADÃ RESPONSÁVEL ▶
-
- O FUTURO ▶
-
- ABORDAGEM AO RELATÓRIO ▶
-
- TABELA DE CORRESPONDÊNCIAS ▶
-
- INDICADORES ▶
-

EMPREGADORA RESPONSÁVEL

AS NOSSAS PESSOAS

- MENSAGEM DO CEO
- SOBRE NÓS
- FOCO NA SUSTENTABILIDADE
- NEGÓCIO ÉTICO E SUSTENTÁVEL
- SEGURADORA RESPONSÁVEL
- INVESTIDORA RESPONSÁVEL
- EMPREGADORA RESPONSÁVEL
- CIDADÃ RESPONSÁVEL
- O FUTURO
- ABORDAGEM AO RELATÓRIO
- TABELA DE CORRESPONDÊNCIAS
- INDICADORES

PRINCIPAIS INDICADORES

TOTAL DE PROFISSIONAIS

1 065



53%



47%

NOVOS PROFISSIONAIS



61

4 GERAÇÕES



15 # GERAÇÃO Z (18 AOS 25 ANOS)

235 # MILLENNIALS (26 AOS 41 ANOS)

732 # GERAÇÃO X (42 AOS 57 ANOS)

83 # B-BOOMERS (58 AOS 76 ANOS)

HORAS DE FORMAÇÃO



46 315
TOTAL



20 684



25 631

EQUIPA

A nossa equipa é atualmente constituída por 1.065 colaboradores distribuídos geograficamente pela totalidade do território português, incluindo as ilhas da Madeira e dos Açores.



38
ILHAS

187
NORTE

820
CENTRO

20
SUL

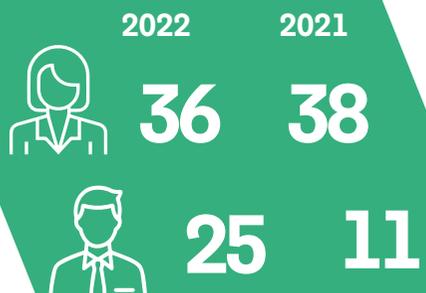
- MENSAGEM DO CEO
- SOBRE NÓS
- FOCO NA SUSTENTABILIDADE
- NEGÓCIO ÉTICO E SUSTENTÁVEL
- SEGURADORA RESPONSÁVEL
- INVESTIDORA RESPONSÁVEL
- EMPREGADORA RESPONSÁVEL
- CIDADÃ RESPONSÁVEL
- O FUTURO
- ABORDAGEM AO RELATÓRIO
- TABELA DE CORRESPONDÊNCIAS
- INDICADORES

GÉNERO

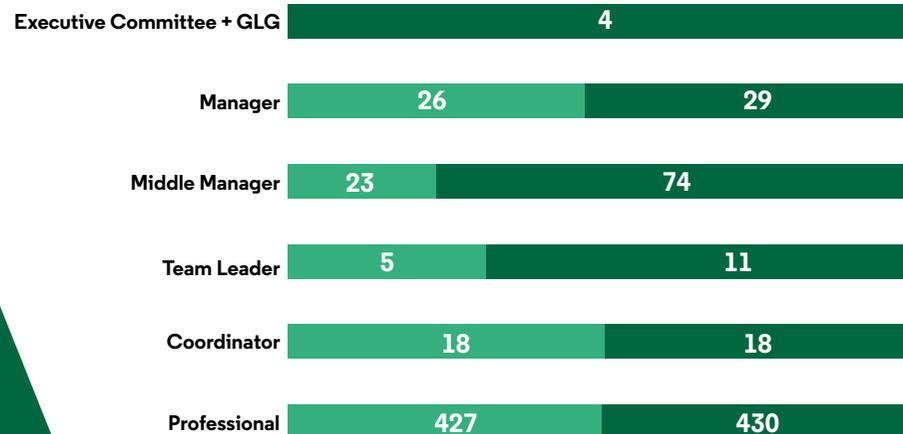
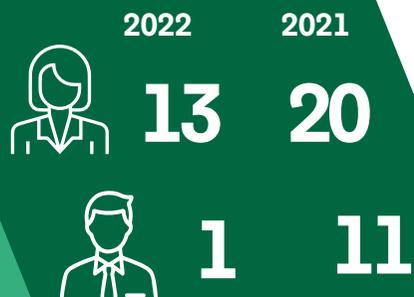
No ano de 2022, as nossas pessoas continuam com uma diversificação harmoniosa de género, com bom equilíbrio entre homens e mulheres.

As admissões tiveram um aumento de 24%. As passagens ao quadro efetivo tiveram uma clara predominância feminina, havendo também mais mulheres a assumir categoria de Manager, face ao ano anterior.

ADMISSÕES



PASSAGENS DEFINITIVAS AO QUADRO DE PESSOAL



 Mulher  Homem

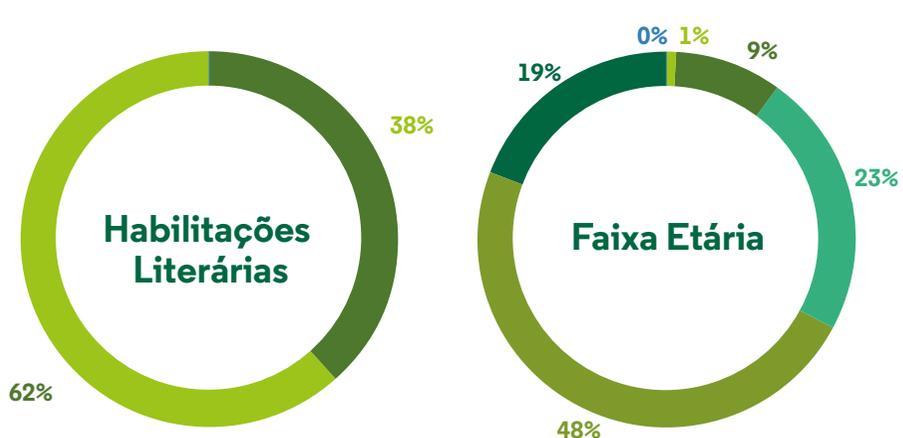
-
- MENSAGEM DO CEO
-
- SOBRE NÓS
-
- FOCO NA SUSTENTABILIDADE
-
- NEGÓCIO ÉTICO E SUSTENTÁVEL
-
- SEGURADORA RESPONSÁVEL
-
- INVESTIDORA RESPONSÁVEL
-
- EMPREGADORA RESPONSÁVEL
-
- CIDADÃ RESPONSÁVEL
-
- O FUTURO
-
- ABORDAGEM AO RELATÓRIO
-
- TABELA DE CORRESPONDÊNCIAS
-
- INDICADORES
-

HABILITAÇÕES LITERÁRIAS E FAIXA ETÁRIA

No que se refere às habilitações literárias das nossas pessoas, temos uma força de trabalho cada vez mais experiente e qualificada, numa percentagem continuamente ascendente nos últimos 3 anos.

Verifica-se nos últimos cinco anos a entrada crescente de talento jovem, com uma contratação de aproximadamente 40% dos recrutamentos abaixo dos 30 anos. Tal aposta tem possibilitado um rejuvenescimento natural das equipas e um know how mais jovem e dinâmico, desafiando os colaboradores menos jovens para a aquisição de novos conhecimentos.

Por outro lado, a Companhia tem dado oportunidades igualmente às pessoas mais experientes e conhecedoras das suas áreas, reconhecendo em pleno as valências dos profissionais acima dos 47 anos, apostando numa contratação das Gerações X e B-Boomer durante o ano de 2022.

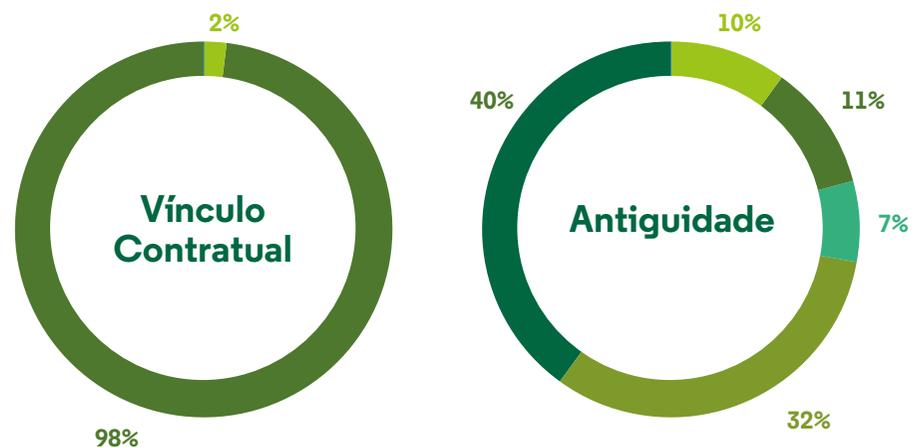


- Graduado
- Idade <= 24
- Idade 45 - 54
- Não Graduado
- Idade 25 - 34
- Idade 55 - 64
- Idade 35 - 44
- Idade >= 65

VÍNCULO CONTRATUAL E ANTIGUIDADE

Em 2022, 98% das nossas Pessoas tinham um contrato sem termo, um acréscimo positivo face ao ano de 2021, com uma redução dos contratos de trabalho a termo certo.

78% das nossas pessoas estão na Companhia há mais de 5 anos e 40% há mais de 20 anos, indicador que reforça a nossa política de Parceiro para a Vida perante os nossos Colaboradores. Privilegiamos relações de trabalho estáveis e duradouras, promovendo, acelerando o desenvolvimento e retendo o nosso ativo mais valioso – o capital humano.



- Contrato a termo certo / incerto
- Antiguidade <= 2
- Antiguidade 10 - 20
- Contrato efetivo a tempo incerto
- Antiguidade 2 - 5
- Antiguidade >20
- Antiguidade 5 - 10

-
- MENSAGEM DO CEO
-
- SOBRE NÓS
-
- FOCO NA SUSTENTABILIDADE
-
- NEGÓCIO ÉTICO E SUSTENTÁVEL
-
- SEGURADORA RESPONSÁVEL
-
- INVESTIDORA RESPONSÁVEL
-
- EMPREGADORA RESPONSÁVEL
-
- CIDADÃ RESPONSÁVEL
-
- O FUTURO
-
- ABORDAGEM AO RELATÓRIO
-
- TABELA DE CORRESPONDÊNCIAS
-
- INDICADORES
-

EMPREGADORA RESPONSÁVEL

ESTRATÉGIA DE RECURSOS HUMANOS



CULTURA

Promover uma cultura única potenciando o **envolvimento de todos os colaboradores**



DIVERSIDADE, EQUIDADE E INCLUSÃO (DE&I)

Acelerar a agenda DE&I assegurando uma **mudança cultural duradoura e inclusiva**



COMPETÊNCIAS

Construir uma contínua learning organization para **dotar as pessoas de competências digitais chave**



ORGANIZAÇÃO

Acelerar o caminho para uma organização **mais eficiente e efetiva**

A People Strategy do Grupo Generali faz parte da estratégia de negócio e está suportada em 4 pilares: Cultura, Diversidade Equidade e Inclusão (DE&I), Competências e Organização.

Com base nestes pilares, queremos construir uma estratégia de Recursos Humanos e Organização (RH&O) que contribua para reforçar a nossa marca enquanto entidade empregadora, envolvendo as nossas pessoas e criando valor para a nossa comunidade.

- MENSAGEM DO CEO
- SOBRE NÓS
- FOCO NA SUSTENTABILIDADE
- NEGÓCIO ÉTICO E SUSTENTÁVEL
- SEGURADORA RESPONSÁVEL
- INVESTIDORA RESPONSÁVEL
- EMPREGADORA RESPONSÁVEL
- CIDADÃ RESPONSÁVEL
- O FUTURO
- ABORDAGEM AO RELATÓRIO
- TABELA DE CORRESPONDÊNCIAS
- INDICADORES

AS NOSSAS PRIORIDADES ESTRATÉGICAS EM 2022

A mudança é sobre PESSOAS, para PESSOAS e com PESSOAS

Em 2022, tendo em conta essa ambição, foi criado um programa que atua em três vertentes que promovem a transformação cultural e organizacional. Está alinhado com as prioridades do nosso Grupo e garante a complementaridade com as necessidades locais através de uma abordagem que visa fazer a diferença no sucesso da Companhia e na vida das nossas pessoas e dos nossos clientes.

CULTURA E ENVOLVIMENTO



Construção de uma cultura única que promove o envolvimento de todos

ORGANIZAÇÃO



Transformação e otimização do modelo operativo e da estrutura organizativa

FORMAS DE TRABALHAR



Definição do modelo de trabalho futuro e adaptação às novas formas de trabalho



MENSAGEM DO CEO

SOBRE NÓS

FOCO NA SUSTENTABILIDADE

NEGÓCIO ÉTICO E SUSTENTÁVEL

SEGURADORA RESPONSÁVEL

INVESTIDORA RESPONSÁVEL

EMPREGADORA RESPONSÁVEL

CIDADÃ RESPONSÁVEL

O FUTURO

ABORDAGEM AO RELATÓRIO

TABELA DE CORRESPONDÊNCIAS

INDICADORES

INICIATIVAS DE RECURSOS HUMANOS

Em 2022, com a criação do novo Programa foi dada continuidade à implementação das iniciativas da People Strategy do Grupo Generali, e, paralelamente, foram desenvolvidas novas iniciativas que agregaram valor a esta estratégia comum.

Diversidade, Equidade e Inclusão (DE&I)

Fazemos parte de um Grupo que acredita na importância de incorporar a DE&I na agenda estratégica, sensibilizando e envolvendo as nossas pessoas.

Temos como base de atuação 5 pilares: Cultura, Idade, Género, LGBTQ+ e Deficiência e, em 2022, foi criada uma equipa multidisciplinar que nos permite estar mais próximos das reais necessidades e interesses das nossas pessoas.

Ao longo de 2022, realizámos diversas iniciativas que nos permitiram refletir sobre o papel que cada um de nós pode assumir em prol de uma sociedade mais inclusiva, entre as quais destacamos:



\ **Workshops:** Diversidade, Inclusão, Pertença e Equidade, Enviesamentos Inconscientes e Neurodiversidade;

\ **Ações de Sensibilização:** Experienciar o que é estar numa cadeira de rodas, conhecer as adversidades de uma atleta paralímpica.



Onboarding Experience

Na procura de melhorar a experiência dos colaboradores no momento da entrada, em 2022 começámos a transformar o Programa de Onboarding.

Porque acreditamos que um bom onboarding pode ditar o futuro de um colaborador dentro da Companhia, foram sendo implementadas iniciativas, de forma faseada.

Estas iniciativas têm como principal objetivo proporcionar aos novos colaboradores uma maior proximidade e entendimento do negócio, bem como disponibilizar de forma atempada todas as ferramentas e informações necessárias para a correta execução das suas responsabilidades:

- \ Induction Meetings
- \ Visitas Comerciais e ao Contact Center
- \ Formações
- \ Pulse Surveys

-
- MENSAGEM DO CEO ▶
-
- SOBRE NÓS ▶
-
- FOCO NA SUSTENTABILIDADE ▶
-
- NEGÓCIO ÉTICO E SUSTENTÁVEL ▶
-
- SEGURADORA RESPONSÁVEL ▶
-
- INVESTIDORA RESPONSÁVEL ▶
-
- EMPREGADORA RESPONSÁVEL ▶
-
- CIDADÃ RESPONSÁVEL ▶
-
- O FUTURO ▶
-
- ABORDAGEM AO RELATÓRIO ▶
-
- TABELA DE CORRESPONDÊNCIAS ▶
-
- INDICADORES ▶
-

Global Pulse Survey

Em 2022 foi lançado pela primeira vez o Global Pulse Survey, aplicado a todos os Colaboradores do Grupo e que possibilitou a recolha de opinião relativa a três áreas:

- 1\ Aferir o nível de engagement,
- 2\ Compreender os níveis de satisfação face ao novo ambiente de trabalho híbrido e o seu futuro e
- 3\ Aferir a evolução face aos resultados do Generali Global Engagement Survey 2021.

Os resultados deste questionário permitem-nos acompanhar a par e passo os níveis de envolvimento e construir o futuro que todos queremos para a nossa Companhia.



G Talent- Programa de Trainees

Porque queremos tornar o mercado segurador cada vez mais ágil, atual e rejuvenescido, temos um Programa de Trainees – G Talent.

Um programa onde o talento e mérito foram reconhecidos e o desafio esteve sempre na ordem do dia.

Os 12 G Force Trainees que estagiaram em 2 áreas distintas, durante períodos de 6 meses cada, participaram em inúmeras iniciativas que lhes permitiram estar mais próximo do mercado, do negócio e alavancar as suas competências em função das necessidades do futuro:

- \ Visita Comercial a Agentes e ao Contact Center
- \ Formação em Noções Gerais de Seguros, Técnicas de Apresentação, Marca
- \ Conversas Inspiradoras com o Comité de Gestão Executivo e com a nossa Head of Human Resources & Organization International, na Generali
- \ Eventos internos e externos promovidos ou patrocinados pela Companhia.



-
- MENSAGEM DO CEO ▶
-
- SOBRE NÓS ▶
-
- FOCO NA SUSTENTABILIDADE ▶
-
- NEGÓCIO ÉTICO E SUSTENTÁVEL ▶
-
- SEGURADORA RESPONSÁVEL ▶
-
- INVESTIDORA RESPONSÁVEL ▶
-
- EMPREGADORA RESPONSÁVEL ▶
-
- CIDADÃ RESPONSÁVEL ▶
-
- O FUTURO ▶
-
- ABORDAGEM AO RELATÓRIO ▶
-
- TABELA DE CORRESPONDÊNCIAS ▶
-
- INDICADORES ▶
-

Programa Reskilling & Upskilling

Um Programa criado para capacitar todos os colaboradores com as novas competências empresariais, digitais e comportamentais necessárias para termos sucesso no nosso trabalho num mundo em constante mudança.

Os colaboradores têm acesso a uma vasta oferta formativa alinhada com as competências necessárias para a sua função atual e/ou futura, nomeadamente:

- \ Cursos disponíveis na plataforma de e-learning do Grupo (We Learn)
- \ Mini mestrados sobre temas específicos técnicos do negócio
- \ Webinars com especialistas nacionais e internacionais sobre temas da atualidade (ex. Data Driven, Inteligência artificial e o mundo das empresas, O futuro dos Seguros, etc.)
- \ Certificações Cyber Security

De destacar o Programa de Formação Leading SAFE direcionado à capacitação de 150 colaboradores, com competências e conhecimentos necessários para o futuro, em Learn-Agile Mindset, valores, princípios e práticas SAFE.



100% COLABORADORES FORMADOS

Participaram em iniciativas de formação implementadas em 2022



742

Colaboradores participaram em workshops e formações sobre Agile



+20

Gurus internos especialistas envolvidos



400 MILHARES DE EUROS

Investimento em formação



42 horas

Média anual de horas de formação por colaborador



+29

Parcerias com entidades externas (faculdades, consultoras, etc.)



MENSAGEM DO CEO ▶

SOBRE NÓS ▶

FOCO NA SUSTENTABILIDADE ▶

NEGÓCIO ÉTICO E SUSTENTÁVEL ▶

SEGURADORA RESPONSÁVEL ▶

INVESTIDORA RESPONSÁVEL ▶

EMPREGADORA RESPONSÁVEL ▶

CIDADÃ RESPONSÁVEL ▶

O FUTURO ▶

ABORDAGEM AO RELATÓRIO ▶

TABELA DE CORRESPONDÊNCIAS ▶

INDICADORES ▶

Sessões de Foco

Os encontros e sessões com colaboradores mais do que momentos de reunião de toda a organização e partilha de informação corporativa devem trazer a oportunidade de envolver, reconhecer e valorizar os colaboradores.

Para isso foi criada a rubrica das sessões de foco, de carácter recorrente e contínuo, que visam partilhar informação e conhecimento com todos os colaboradores, garantindo em simultâneo, uma forma de capacitar as pessoas e dar palco aos protagonistas das vitórias que conquistamos todos os dias.



SMART WORKING

Continuamos a redefinir o modelo de trabalho futuro e adaptar espaço, processos, ferramentas a novas formas de trabalhar.

Queremos dar resposta à nova realidade do trabalho híbrido que promove maior flexibilidade e equilíbrio entre a vida profissional e pessoal das nossas pessoas, ao mesmo tempo que potencia um menor impacto ambiental associado às deslocações necessárias à vinda ao escritório.



SENSIBILIZAÇÃO PARA A SUSTENTABILIDADE

Organizámos, em colaboração com o BCSD-Business Council for Sustainable Development, uma sessão “Discovery Sustainability” em formato presencial e online para um grupo alargado de colaboradores.

Quase 100 pessoas participaram nesta formação, durante a qual foram abordados conceitos básicos, explorados os riscos do modelo de desenvolvimento atual do mundo e as oportunidades da sustentabilidade como estratégia empresarial.

VOLUNTARIADO

600 quilos de lixo retirados da praia

A Companhia organizou mais uma limpeza de praia em 2022, desta vez na zona de Aveiro. Colaboradores e agentes percorreram o areal da Praia da Torreira e conseguiram retirar 600 kg de lixo de diversas origens.

Em parceria com a Brigada do Mar, que desenvolve um importante trabalho de descontaminação da orla costeira, esta foi mais uma iniciativa muito gratificante, num dia de consciência e ação ambiental, mas também de convívio entre participantes de várias zonas do país.



-
- MENSAGEM DO CEO
-
- SOBRE NÓS
-
- FOCO NA SUSTENTABILIDADE
-
- NEGÓCIO ÉTICO E SUSTENTÁVEL
-
- SEGURADORA RESPONSÁVEL
-
- INVESTIDORA RESPONSÁVEL
-
- EMPREGADORA RESPONSÁVEL
-
- CIDADÃ RESPONSÁVEL
-
- O FUTURO
-
- ABORDAGEM AO RELATÓRIO
-
- TABELA DE CORRESPONDÊNCIAS
-
- INDICADORES
-

158 Cabazes de Natal, no valor de 8.700 euros, entregues a famílias carenciadas

Lançámos, em dezembro de 2022, um desafio de voluntariado aos nossos colaboradores com o objetivo de recolher alimentos e artigos de higiene pessoal para oferecermos 158 cabazes de Natal, com um valor total estimado de 8 700 euros, a famílias carenciadas apoiadas pela Associação Aldeias de Crianças SOS e pela Kairós Açores.

A resposta foi imediata e generosa, num verdadeiro movimento de pessoas a ajudar pessoas. Em menos de duas semanas, a quantidade de bens angariados pelas equipas de todo o país excedeu o objetivo.

Várias equipas de voluntários garantiram também a composição dos cabazes e a entrega antes do Natal, nos quatro Centros de Apoio Familiar e Aconselhamento Parental (CAFAP) das Aldeias de Crianças SOS, em Oeiras, Rio Maior, Guarda e Vila Nova de Gaia, e à Kairós, nos Açores, para oferta a famílias da freguesia de Rabo de Peixe, em S. Miguel.

Os nossos colaboradores deram um Natal mais feliz a 158 famílias e receberam a alegria e satisfação de fazer parte do The Human Safety Net, o principal programa de responsabilidade social do Grupo Generali, do qual a Generali Seguros faz parte.



VOLUNTARIADO
271 HORAS
EM 2022



MENSAGEM
DO CEO

SOBRE NÓS

FOCO NA
SUSTENTABILIDADE

NEGÓCIO ÉTICO
E SUSTENTÁVEL

SEGURADORA
RESPONSÁVEL

INVESTIDORA
RESPONSÁVEL

EMPREGADORA
RESPONSÁVEL

CIDADÃ
RESPONSÁVEL

O FUTURO

ABORDAGEM
AO RELATÓRIO

TABELA DE
CORRESPONDÊNCIAS

INDICADORES



- MENSAGEM DO CEO
- SOBRE NÓS
- FOCO NA SUSTENTABILIDADE
- NEGÓCIO ÉTICO E SUSTENTÁVEL
- SEGURADORA RESPONSÁVEL
- INVESTIDORA RESPONSÁVEL
- EMPREGADORA RESPONSÁVEL
- CIDADÃ RESPONSÁVEL
- O FUTURO
- ABORDAGEM AO RELATÓRIO
- TABELA DE CORRESPONDÊNCIAS
- INDICADORES

CIDADÃ RESPONSÁVEL

Como Cidadã Responsável, queremos impulsionar as atividades do The Human Safety Net (THSN), o principal programa de responsabilidade social do Grupo Generali, ao qual nos juntámos em 2022, trabalhando com as nossas pessoas e promovendo atividades de voluntariado.

O THSN é um movimento global de pessoas a ajudar pessoas e que ser um centro de inovação social dedicado a capacitar comunidades desfavorecidas e pessoas em situação de vulnerabilidade para que possam desbloquear todo o seu potencial.

A Responsabilidade Social faz parte da estratégia da Companhia e temos o desafio permanente de adequar a nossa capacidade de contribuição com a evolução das necessidades da comunidade à qual pertencemos, sem perder de vista as áreas que definimos como prioritárias.

Temos também uma política de Patrocínios e Donativos que define as áreas prioritárias de investimento bem como os processos internos que devem ser seguidos na sua atribuição, com o objetivo de garantir total transparência.

INCLUSÃO E SOLIDARIEDADE SOCIAL

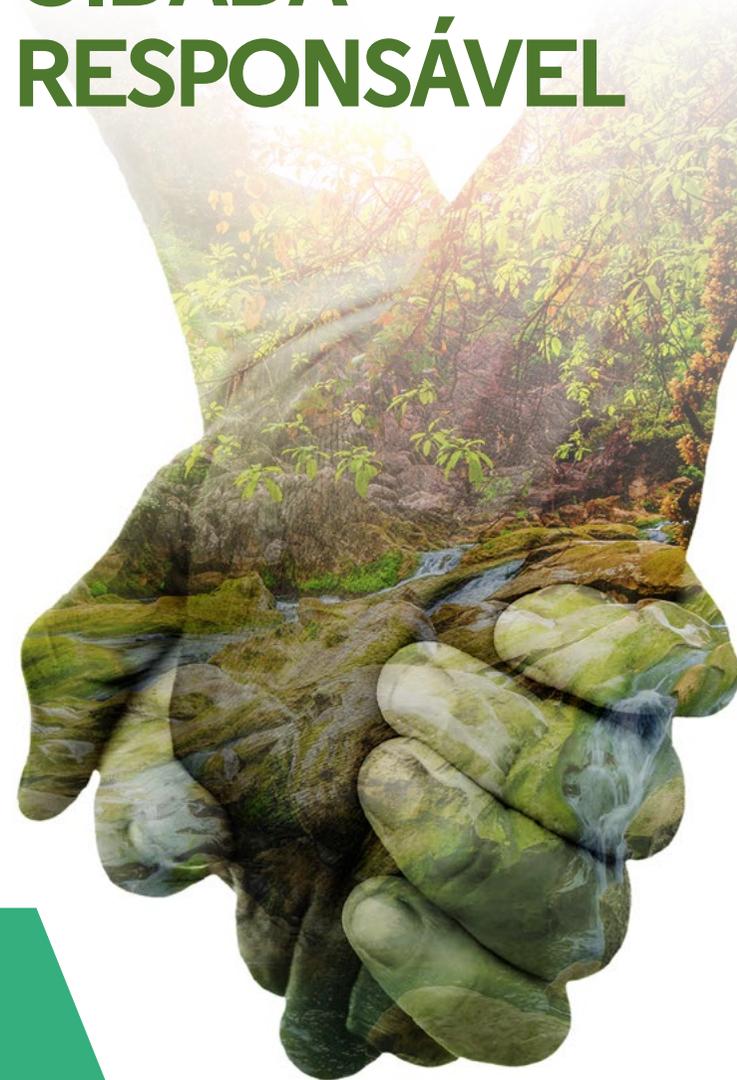
The Human Safety Net
CULTURA E EDUCAÇÃO
PREVENÇÃO E SAÚDE



APOIO A PROJETOS SOCIAIS
E CULTURAS

114 000 EUROS
em 2022

CIDADÃ RESPONSÁVEL



- MENSAGEM DO CEO
- SOBRE NÓS
- FOCO NA SUSTENTABILIDADE
- NEGÓCIO ÉTICO E SUSTENTÁVEL
- SEGURADORA RESPONSÁVEL
- INVESTIDORA RESPONSÁVEL
- EMPREGADORA RESPONSÁVEL
- CIDADÃ RESPONSÁVEL
- O FUTURO
- ABORDAGEM AO RELATÓRIO
- TABELA DE CORRESPONDÊNCIAS
- INDICADORES

UM MOVIMENTO DE PESSOAS A AJUDAR PESSOAS

O The Human Safety Net (THSN) representa a expansão da nossa atuação enquanto marca seguradora, em termos de proteção, prevenção e assistência, aos mais vulneráveis da nossa sociedade.

Portugal é o 24º país a fazer parte desta rede solidária, que já está presente em outras 23 geografias onde o Grupo Generali opera, não apenas na Europa, mas também na Ásia e América do Sul. O THSN intervém em duas grandes áreas: Famílias com crianças 0-6 anos, sempre numa perspetiva de capacitação e suporte parental, e Refugiados, com foco na integração e apoio ao emprego.

A Generali Seguros escolheu o Programa “THSN Famílias” e a Associação Aldeias de Crianças SOS para ser o seu primeiro parceiro social nesta jornada que começa agora, mas que se pretende fazer crescer e alargar o impacto, sempre com uma visão de longo prazo.



CIDADÃ RESPONSÁVEL

THE HUMAN SAFETY NET



A Companhia está a apoiar o Programa de Fortalecimento Familiar das Aldeias de Crianças SOS, com o foco em famílias com crianças de 0 a 6 anos em situação de vulnerabilidade, acreditando na urgência de investimento na prevenção e fortalecimento de equipas especializadas que intervenham na preservação de vínculos familiares saudáveis, evitando a institucionalização das crianças. Através de uma intervenção integrada e colaborativa, são promovidas competências de cuidado parental e potenciadas dinâmicas de proteção que permitem o fortalecimento das famílias de origem na missão de garantir o bem-estar das suas crianças.

Este Programa desenvolve-se no âmbito dos Centros de Apoio à Família e Aconselhamento Parental (CAFAP) da Associação Aldeias de Crianças SOS, localizados em Oeiras, Guarda, Rio Maior e Vila Nova de Gaia. A Companhia financia um dos Centros e promove ações de voluntariado em todos eles. O objetivo é contribuir para um impacto positivo nas famílias e agir como parceiro da Associação, por perto para ajudar.



-
- MENSAGEM DO CEO ▶
-
- SOBRE NÓS ▶
-
- FOCO NA SUSTENTABILIDADE ▶
-
- NEGÓCIO ÉTICO E SUSTENTÁVEL ▶
-
- SEGURADORA RESPONSÁVEL ▶
-
- INVESTIDORA RESPONSÁVEL ▶
-
- EMPREGADORA RESPONSÁVEL ▶
-
- CIDADÃ RESPONSÁVEL ▶
-
- O FUTURO ▶
-
- ABORDAGEM AO RELATÓRIO ▶
-
- TABELA DE CORRESPONDÊNCIAS ▶
-
- INDICADORES ▶
-

PROJETO CAIXA DE BRINCAR KAIRÓS AÇORES

A Açoreana, a nossa marca nos Açores, associou-se ao projeto Caixa de Brincar, da Kairós, o qual proporciona experiências pedagógicas e lúdicas de elevada qualidade nos primeiros anos de vida, contribuindo para atenuar o impacto de situações de maior vulnerabilidade e desvantagem social. Brincar é, provavelmente, o comportamento que mais ajuda a estruturar as competências humanas essenciais e pode funcionar como instrumento de mudança e preparação dos novos cidadãos, as crianças, para a sociedade do futuro.

A Companhia, sensível a este projeto com impacto relevante na área da infância, possibilitou que mais Caixas de Brincar chegassem a mais famílias. Adicionalmente, em plena época natalícia, a Açoreana ofereceu 14 cabazes com bens essenciais e alimentos típicos da consoada, às famílias de Rabo de Peixe abrangidas pelo projeto. Os produtos foram oferecidos pelos nossos colaboradores dos Açores e da Madeira e alguns voluntários prepararam os cabazes no nosso escritório de S. Miguel.



CIDADÃ RESPONSÁVEL

OUTRAS INICIATIVAS PARA A COMUNIDADE



CONCERTO SOLIDÁRIO CELEBRA 130 ANOS DA MARCA AÇOREANA

Como forma de celebração do seu 130º aniversário, a Açoreana apoiou a realização do Tour “Açores no Coração” de Cuca Roseta, que entre maio e junho passou pelas 9 ilhas do arquipélago. A fadista convidou um artista de cada ilha para participar nos concertos, juntando assim o seu fado à cultura e tradições locais.

Neste projeto especial, com uma missão de descentralização cultural e uma forte vertente social associada, a receita de bilheteira de cada concerto foi oferecida a uma instituição de solidariedade local.

-
- MENSAGEM DO CEO
-
- SOBRE NÓS
-
- FOCO NA SUSTENTABILIDADE
-
- NEGÓCIO ÉTICO E SUSTENTÁVEL
-
- SEGURADORA RESPONSÁVEL
-
- INVESTIDORA RESPONSÁVEL
-
- EMPREGADORA RESPONSÁVEL
-
- CIDADÃ RESPONSÁVEL
-
- O FUTURO
-
- ABORDAGEM AO RELATÓRIO
-
- TABELA DE CORRESPONDÊNCIAS
-
- INDICADORES
-

TÉCNICO SOLAR BOAT | IST

Apoio à inovação

Em 2022, voltámos a apoiar o Técnico Solar Boat, um projeto universitário, de estudantes de engenharia do Instituto Superior Técnico (IST) que desenha e constrói de raiz embarcações tripuladas, movidas a energia solar e hidrogénio. O principal objetivo deste projeto é a promoção e sensibilização para as energias renováveis e mobilidade sustentável.

O desenvolvimento dos protótipos culminou com a participação em competições internacionais em 2022, nomeadamente no Monaco Energy Boat Challenge, no NJORD Autonomous Ship Challenge e no Madeira Solar Race sendo a única equipa da Península Ibérica em competição e alcançando resultados muito positivos com ambos os protótipos (solar e a hidrogénio).



ORQUESTRA SINFÓNICA JUVENIL

Promover a formação musical

A Tranquilidade contribuiu para a realização do Concerto de Fim de Ano da Orquestra Sinfónica Juvenil (OSJ), que se realizou dia 3 de dezembro, na Aula Magna, em Lisboa.

Alinhado com a estratégia do Grupo Generali, a Educação e a Cultura são áreas relevantes no planeamento das ações de responsabilidade social. A OSJ, enquanto orquestra-escola, tem como missão a formação de centenas de jovens músicos, numa perspetiva de aperfeiçoamento e profissionalização.



MENSAGEM
DO CEO

SOBRE NÓS

FOCO NA
SUSTENTABILIDADE

NEGÓCIO ÉTICO
E SUSTENTÁVEL

SEGURADORA
RESPONSÁVEL

INVESTIDORA
RESPONSÁVEL

EMPREGADORA
RESPONSÁVEL

CIDADÃ
RESPONSÁVEL

O FUTURO

ABORDAGEM
AO RELATÓRIO

TABELA DE
CORRESPONDÊNCIAS

INDICADORES

PORTUGAL CHAMA

A Companhia voltou em 2022 a apoiar a campanha “Portugal Chama”, ajudando a divulgar mensagens de prevenção e combate aos incêndios rurais.

Muito mais que uma campanha, é um apelo à ação para que cada cidadão, cada empresa, contribua para um país protegido de fogos rurais graves.



PREVENÇÃO RODOVIÁRIA COM TRANQUILIDADE

A Companhia associou-se à campanha de prevenção rodoviária de Natal e Ano Novo “O melhor presente é estar presente” da Autoridade Nacional de Segurança Rodoviária (ANSR), que decorreu entre 19 de dezembro e 2 de janeiro.

O objetivo da campanha era apelar a todos os portugueses que na quadra festiva, onde as deslocações de automóvel são mais frequentes e longas, adotassem comportamentos seguros na estrada viajando sem pressa, sem álcool e sem telemóvel.



TELECONSULTAS GRATUITAS PARA A COMUNIDADE UCRÂNIANA EM PORTUGAL

A Tranquilidade, a AdvanceCare e a Europ Assistance, em colaboração com a Knok, estabeleceram no final de março de 2022 uma parceria para disponibilizar gratuitamente, durante três meses, um serviço de teleconsultas dirigido à comunidade ucraniana em Portugal, incluindo todos aqueles que na altura chegavam ao País.

Esta iniciativa de solidariedade com a comunidade ucraniana, face à grave situação humanitária existente, tinha como objetivo garantir que os cidadãos ucranianos a residir em Portugal conseguissem aceder a cuidados de saúde de forma simples, não só para situações de doença súbita como para casos de doenças crónicas já identificadas e que necessitam de acompanhamento permanente.



- ☰
- MENSAGEM DO CEO
- SOBRE NÓS
- FOCO NA SUSTENTABILIDADE
- NEGÓCIO ÉTICO E SUSTENTÁVEL
- SEGURADORA RESPONSÁVEL
- INVESTIDORA RESPONSÁVEL
- EMPREGADORA RESPONSÁVEL
- CIDADÃ RESPONSÁVEL
- O FUTURO
- ABORDAGEM AO RELATÓRIO
- TABELA DE CORRESPONDÊNCIAS
- INDICADORES



MENSAGEM
DO CEO

SOBRE NÓS

FOCO NA
SUSTENTABILIDADE

NEGÓCIO ÉTICO
E SUSTENTÁVEL

SEGURADORA
RESPONSÁVEL

INVESTIDORA
RESPONSÁVEL

EMPREGADORA
RESPONSÁVEL

CIDADÃ
RESPONSÁVEL

O FUTURO

ABORDAGEM
AO RELATÓRIO

TABELA DE
CORRESPONDÊNCIAS

INDICADORES

O FUTURO

Os desafios previsíveis para 2023 são de grande dimensão para as empresas e as famílias, designadamente a inflação e a subida das taxas de juro, as alterações climáticas e os fenómenos naturais extremos, o envelhecimento da população, os acessos e a prestação de cuidados de saúde.

Especificamente para o setor segurador crescem os desafios regulatórios, que vão influenciar o modelo de gestão e também o reporte da sustentabilidade, entre outros.

Se de um lado os desafios são consideráveis, do outro lado este é também um tempo de oportunidades, ao qual temos que responder de forma responsável.

Neste contexto, continuam a ser extremamente relevantes os processos de transformação e de diferenciação da proposta de valor através de produtos inovadores e com serviços personalizados, a simplificação e otimização de processos que assegurem níveis de serviço de excelência e a redução dos custos operacionais e do impacto ambiental com base em ferramentas digitais.

O presente e o futuro passam por:

- \ Incorporar a sustentabilidade nas decisões de negócio.
- \ Reduzir as emissões decorrentes das nossas operações e prosseguir na descarbonização das nossas carteiras de seguros e investimentos.

O FUTURO

- \ Aumentar a oferta de produtos e serviços “verde & social”.
- \ Lançar produtos financeiros sustentáveis.
- \ Reforçar a estratégia de Pessoas com foco na cultura, diversidade, requalificação e novas formas de trabalho.
- \ Promover a sensibilização de colaboradores, agentes e clientes para os temas de sustentabilidade.
- \ Fazer crescer o impacto do Programa The Human Safety Net em Portugal.
- \ Dar resposta às novas regulamentações: EU Taxonomy, SFDR (Sustainability Finance Disclosure Regulation), Solvência II, CSDR (Corporate Sustainability Reporting Directive).

Em Portugal, a Generali Seguros continua a trabalhar no sentido de se afirmar como a primeira escolha para clientes, parceiros e colaboradores, reforçando o propósito de ser um parceiro para a vida, contribuindo para a concretização dos seus projetos de vida e ajudando-os a construir um futuro seguro e protegido.



MENSAGEM DO CEO ▶

SOBRE NÓS ▶

FOCO NA SUSTENTABILIDADE ▶

NEGÓCIO ÉTICO E SUSTENTÁVEL ▶

SEGURADORA RESPONSÁVEL ▶

INVESTIDORA RESPONSÁVEL ▶

EMPREGADORA RESPONSÁVEL ▶

CIDADÃ RESPONSÁVEL ▶

O FUTURO ▶

ABORDAGEM AO RELATÓRIO ▶

TABELA DE CORRESPONDÊNCIAS ▶

INDICADORES ▶



MENSAGEM
DO CEO

SOBRE NÓS

FOCO NA
SUSTENTABILIDADE

NEGÓCIO ÉTICO
E SUSTENTÁVEL

SEGURADORA
RESPONSÁVEL

INVESTIDORA
RESPONSÁVEL

EMPREGADORA
RESPONSÁVEL

CIDADÃ
RESPONSÁVEL

O FUTURO

ABORDAGEM
AO RELATÓRIO

TABELA DE
CORRESPONDÊNCIAS

INDICADORES

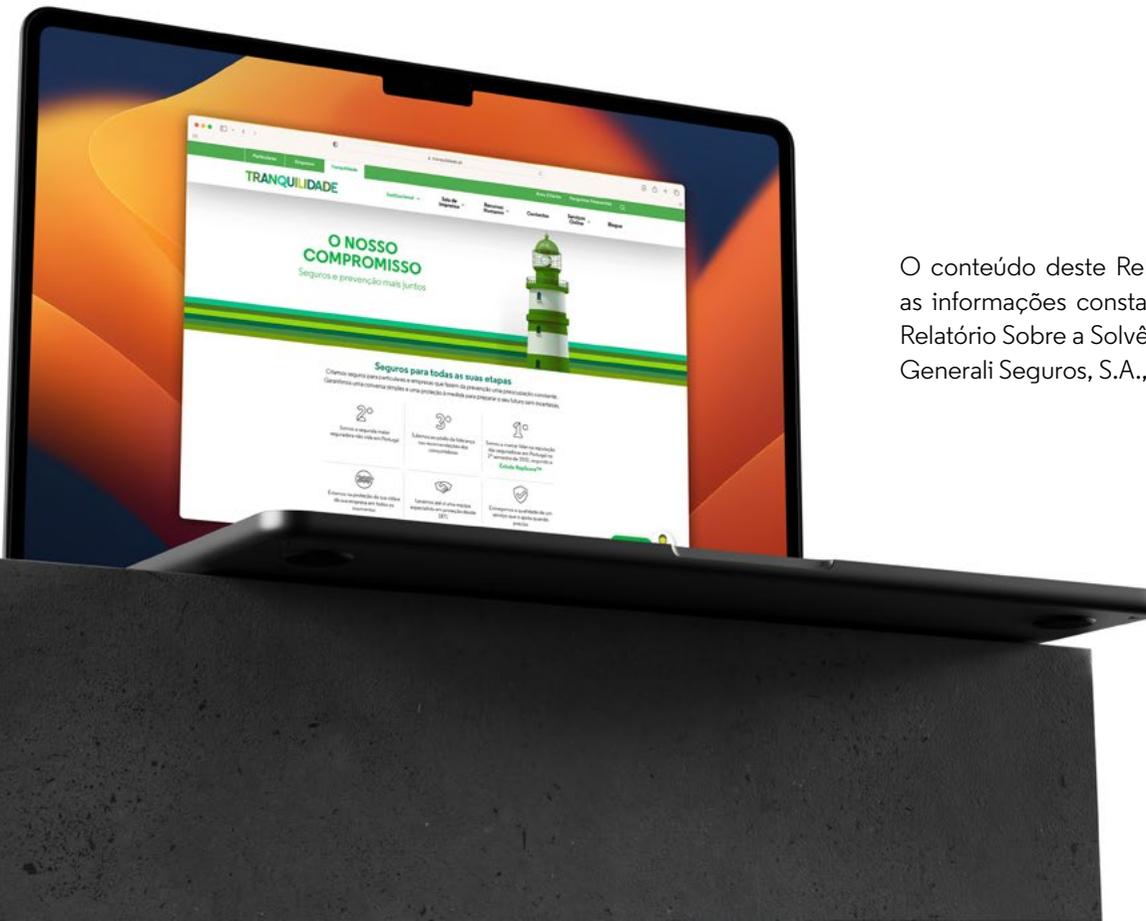
ABORDAGEM AO RELATÓRIO

A Generali Seguros está fortemente empenhada em dar uma contribuição sustentável para o futuro, desenvolvendo a sua atividade de forma responsável. O nosso compromisso é assegurar um equilíbrio entre as preocupações económicas, ambientais e sociais, com criação de valor e dando resposta às expectativas não apenas dos nossos principais stakeholders, mas também de todo o ecossistema de partes interessadas.

Este Relatório divulga a visão e a estratégia de sustentabilidade da Generali Seguros e as iniciativas desenvolvidas no ano de 2022. A materialidade dos temas integrados neste documento foi definida em função das áreas estratégicas da Companhia e dá cumprimento ao disposto no artigo 66º B do Código das Sociedades Comerciais e abrange a divulgação de informação não financeira.

ABORDAGEM AO RELATÓRIO

O conteúdo deste Relatório pode ser complementado com as informações constantes no Relatório e Contas 2022 e no Relatório Sobre a Solvência e a Informação Financeira 2022 da Generali Seguros, S.A., publicados em [tranquilidade.pt](https://www.tranquilidade.pt).



-
- MENSAGEM DO CEO
-
- SOBRE NÓS
-
- FOCO NA SUSTENTABILIDADE
-
- NEGÓCIO ÉTICO E SUSTENTÁVEL
-
- SEGURADORA RESPONSÁVEL
-
- INVESTIDORA RESPONSÁVEL
-
- EMPREGADORA RESPONSÁVEL
-
- CIDADÃ RESPONSÁVEL
-
- O FUTURO
-
- ABORDAGEM AO RELATÓRIO
-
- TABELA DE CORRESPONDÊNCIAS
-
- INDICADORES
-



MENSAGEM
DO CEO

SOBRE NÓS

FOCO NA
SUSTENTABILIDADE

NEGÓCIO ÉTICO
E SUSTENTÁVEL

SEGURADORA
RESPONSÁVEL

INVESTIDORA
RESPONSÁVEL

EMPREGADORA
RESPONSÁVEL

CIDADÃ
RESPONSÁVEL

O FUTURO

ABORDAGEM
AO RELATÓRIO

TABELA DE
CORRESPONDÊNCIAS

INDICADORES

TABELA DE CORRESPONDÊNCIAS



- MENSAGEM DO CEO
- SOBRE NÓS
- FOCO NA SUSTENTABILIDADE
- NEGÓCIO ÉTICO E SUSTENTÁVEL
- SEGURADORA RESPONSÁVEL
- INVESTIDORA RESPONSÁVEL
- EMPREGADORA RESPONSÁVEL
- CIDADÃ RESPONSÁVEL
- O FUTURO
- ABORDAGEM AO RELATÓRIO
- TABELA DE CORRESPONDÊNCIAS
- INDICADORES

TEMAS	MEGATENDÊNCIAS MATERIAIS	INDICADORES DE PERFORMANCE	PÁGINAS DO RELATÓRIO	OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL
AMBIENTAIS	<ul style="list-style-type: none"> \ Alterações Climáticas \ Escassez de recursos e economia circular \ Degradação da biodiversidade \ Transparência e negócios com propósito 	<ul style="list-style-type: none"> \ Emissões \ Energia renovável \ Consumo de papel \ Produtos verdes 	<ul style="list-style-type: none"> Pág. 46 Pág. 9 Pág. 46 Pág. 52 	   
SOCIAIS	<ul style="list-style-type: none"> \ Pandemias e eventos extremos \ Transformação digital e cibersegurança \ Transparência e negócios com propósito \ Envelhecimento e evolução da segurança social \ Mudanças na saúde \ Polarização dos estilos de vida \ Aumento das desigualdades 	<ul style="list-style-type: none"> \ Os nossos clientes \ Os nossos agentes \ Comunidade \ Satisfação - NPS \ Produtos sociais \ Fornecedores 	<ul style="list-style-type: none"> Pág. 51 Pág. 61 Pág. 85 Pág. 57 e 64 Pág. 52 Pág. 42 	    
RELACIONADOS COM COLABORADORES	<ul style="list-style-type: none"> \ Transparência e negócios com propósito \ Mudança nas formas de trabalho \ Empoderamento das mulheres e inclusão de minorias 	<ul style="list-style-type: none"> \ As Nossas Pessoas \ Formação \ Reskilling \ Liderança \ Voluntariado \ Pulse Survey 	<ul style="list-style-type: none"> Pág. 9, 73,74,75 e 76 Pág. 73 e 81 Pág. 81 Pág. 81 Pág. 83 Pág. 80 	   
GOVERNAÇÃO	<ul style="list-style-type: none"> \ Transparência e negócios com propósito \ Complexidade regulatória 	<ul style="list-style-type: none"> \ Formação Código Conduta \ Investimentos Sustentáveis 	<ul style="list-style-type: none"> Pág.33 Pág. 68 	  



MENSAGEM ▶
DO CEO

SOBRE NÓS ▶

FOCO NA ▶
SUSTENTABILIDADE

NEGÓCIO ÉTICO ▶
E SUSTENTÁVEL

SEGURADORA ▶
RESPONSÁVEL

INVESTIDORA ▶
RESPONSÁVEL

EMPREGADORA ▶
RESPONSÁVEL

CIDADÃ ▶
RESPONSÁVEL

O FUTURO ▶

ABORDAGEM ▶
AO RELATÓRIO

TABELA DE ▶
CORRESPONDÊNCIAS

INDICADORES ▶

INDICADORES

ÁREAS ESTRATÉGICAS
DE SUSTENTABILIDADEOS NOSSOS
CLIENTES

INDICADOR	UNIDADE	DEZ-22	DEZ-21	DEZ-20	COMENTÁRIOS
Total de Clientes	Nº	1 971 000	1 925 000	1 900 000	recebem toda a documentação por e-mail
Clientes Verdes	Nº	1 419 000	1 113 000	860 000	
Clientes Desmaterializados LOGO	Nº	163 000	145 000	160 000	
R-NPS (Relational Net Promotor System)	Escala -100 a 100	0	9	-5	
Reclamações recebidas	Nº	1 439	1 986	3 658	
Venda de seguros com valor ambiental	Milhares de euros	38 524	34 309	30 015	
Venda de seguros com valor social	Milhares de euros	79 585	70 595	54 698	

AS NOSSAS
PESSOAS

Total de Colaboradores	Nº	1065	1081	1114
Distribuição por região				
Norte	Nº	187	187	189
Centro	Nº	820	818	856
Sul	Nº	20	30	23
Ilhas	Nº	38	46	46
Estrangeiro	Nº	0	0	0
Mobilidade				
Definitiva	Nº	77	80	164
Interna	Nº	33	31	38
Diversidade				
Mulheres Executive Committee + GLG	%	0%	0%	0%
Homens Executive Committee + GLG	%	100%	100%	100%
Mulheres Manager	%	64%	42%	35%
Homens Manager	%	36%	58%	65%
Mulheres Middle Manager	%	24%	26%	26%
Homens Middle Manager	%	76%	74%	74%
Mulheres Coordinator	%	31%	38%	46%
Homens Coordinator	%	69%	62%	54%
Mulheres Team Leader	%	50%	32%	40%
Homens Team Leader	%	50%	68%	60%
Mulheres Professional	%	50%	50%	50%
Homens Professional	%	50%	50%	50%
Habilitações literárias				
Graduado	%	62%	61%	59%
Não Graduado	%	38%	39%	41%



MENSAGEM
DO CEO

SOBRE NÓS

FOCO NA
SUSTENTABILIDADE

NEGÓCIO ÉTICO
E SUSTENTÁVEL

SEGURADORA
RESPONSÁVEL

INVESTIDORA
RESPONSÁVEL

EMPREGADORA
RESPONSÁVEL

CIDADÃ
RESPONSÁVEL

O FUTURO

ABORDAGEM
AO RELATÓRIO

TABELA DE
CORRESPONDÊNCIAS

INDICADORES

ÁREAS ESTRATÉGICAS DE SUSTENTABILIDADE

AS NOSSAS PESSOAS

INDICADOR	UNIDADE	DEZ-22	DEZ-21	DEZ-20	COMENTÁRIOS
Faixa etária					
Idade <=24	%	1%	1%	1%	
Idade 25 - 34	%	9%	9%	9%	
Idade 35 - 44	%	23%	26%	30%	
Idade 45 - 54	%	48%	49%	47%	
Idade 55 - 64	%	19%	15%	13%	
Idade >= 65	%	0%	0%	0%	
Tipo de vínculo contratual					
Contrato a termo certo/incerto	%	2%	3%	4%	
Contrato efetivo a tempo incerto	%	98%	97%	96%	
Antiguidade					
Antiguidade <=2	%	10%	9%	10%	
Antiguidade 2 - 5	%	11%	11%	10%	
Antiguidade 5 - 10	%	7%	10%	11%	
Antiguidade 10 - 20	%	32%	33%	36%	
Antiguidade > 20	%	40%	37%	32%	
Formação					
Horas de formação	Nº	46 315	53 362	31 697	
Custos de formação	Milhares de euros	420	300	504	
Média de horas de formação por género*					
Homens	Horas	45	51	40	
Mulheres	Horas	41	47	37	
Segurança e Saúde no Trabalho					
Taxa de absentismo acidente trabalho/doença profissional	%	0,006	0,01	0,09	
Dias perdidos acidente trabalho/doença profissional	Nº	17	26	242	
Investimento em segurança e saúde no trabalho	Milhares de euros	190	164	171	
Casos de discriminação e medidas corretivas tomadas					
	Nº/texto	N/A	N/A	N/A	
Custos com Colaboradores					
	Milhares de euros	69 152	71 966	75 696	

Em 2020 são os valores agregados da Seguradoras Unidas, SA, da Generali Companhia de Seguros, SA e da Generali Vida Companhia de Seguros S.A.



MENSAGEM DO CEO

SOBRE NÓS

FOCO NA SUSTENTABILIDADE

NEGÓCIO ÉTICO E SUSTENTÁVEL

SEGURADORA RESPONSÁVEL

INVESTIDORA RESPONSÁVEL

EMPREGADORA RESPONSÁVEL

CIDADÃ RESPONSÁVEL

O FUTURO

ABORDAGEM AO RELATÓRIO

TABELA DE CORRESPONDÊNCIAS

INDICADORES

ÁREAS ESTRATÉGICAS
DE SUSTENTABILIDADEOS NOSSOS
AGENTES

INDICADOR

UNIDADE

DEZ-22

DEZ-21

DEZ-20

COMENTÁRIOS

Total de Agentes

Nº

2 339**2 418****2 489**

Lojas de Agentes

Nº

675

650

576

Formação de Agentes - participantes

Nº

1 796

1 840

1 718

Formação de Agentes - horas

Horas

34 405

47 878

56 749

Comissões a Agentes

Milhares de euros

138 070

130 662

119 092

Em 2020 são os valores agregados da Seguradora Unidas, SA, da Generali Companhia de Seguros, SA e da Generali Vida Companhia de Seguros S.A.

OS NOSSOS
FORNECE-
DORES**Total de Fornecedores**

Nº

733**733****757**

Fornecedores Nacionais

%

91

92

93

Custos com Fornecedores

Milhares de euros

59 100

52 177

56 155

Em 2020 são os valores agregados da Seguradoras Unidas, SA, da Generali Companhia de Seguros, SA e da Generali Vida Companhia de Seguros S.A.

A NOSSA
COMUNIDADE**Apoio a projetos sociais
e culturais**

Milhares de euros

114**118****170**

Voluntariado

Horas

271

315

525

Bens alimentares/higiene oferecidos
por colaboradores

Kg

1 896

500

-

MENSAGEM
DO CEO

SOBRE NÓS

FOCO NA
SUSTENTABILIDADENEGÓCIO ÉTICO
E SUSTENTÁVELSEGURADORA
RESPONSÁVELINVESTIDORA
RESPONSÁVELEMPREGADORA
RESPONSÁVELCIDADÃ
RESPONSÁVEL

O FUTURO

ABORDAGEM
AO RELATÓRIOTABELA DE
CORRESPONDÊNCIAS

INDICADORES



MENSAGEM ▶

DO CEO

SOBRE NÓS ▶

FOCO NA
SUSTENTABILIDADENEGÓCIO ÉTICO
E SUSTENTÁVELSEGURADORA
RESPONSÁVELINVESTIDORA
RESPONSÁVELEMPREGADORA
RESPONSÁVELCIDADÃ
RESPONSÁVEL

O FUTURO ▶

ABORDAGEM
AO RELATÓRIOTABELA DE
CORRESPONDÊNCIAS

INDICADORES ▶

ÁREAS ESTRATÉGICAS
DE SUSTENTABILIDADEO NOSSO
IMPACTO
AMBIENTAL

INDICADOR	UNIDADE	DEZ-22	DEZ-21	DEZ-20	COMENTÁRIOS
Consumo indirecto de energia, discriminado por fonte de energia primária.					
Consumo total (EDP+EDA+EDM)	Kwh	1 361 629,00	1 565 685,00	1 789 160,00	
Custo total	Milhares de euros	166	251	289	
Consumo total (EDP+EDA+EDM)	GJ	4 901,86	5 636,47	6 440,98	
Consumo directo de energia, discriminado por fonte de energia primária.					
	Lt	419 710,29	333 411,97	359 250,58	
Consumo de gasóleo	Lt	401 564,88	324 150,26	352 217,18	
Consumo de gasolina	Lt	18 145,41	9 261,71	7 033,40	
Custo total	Milhares de euros	752	475	445	
Consumo de gasóleo	GJ	16 476,46	13 300,09	14 451,70	
Consumo de gasolina	GJ	653,35	316,75	253,25	
Compra de energia renovável	%	94,3	90,1	33,3	
Consumo de água	Lt	3 732 000	2 828 000	3 813 000	
Consumo de papel	Ton	30	46	43	
Apólices digitais	%	84,5	86,3	84,6	

Embora tenha havido uma redução significativa de consumo de papel, a variação positiva em 2021 resulta da conclusão do processo de integração operacional decorrente da fusão por incorporação da Generali - Companhia de Seguros, S.A. e da Generali Vida - Companhia de Seguros, S.A. na Generali Seguros, S.A. (anteriormente designada Seguradoras Unidas, S.A.)

Emissões

		DEZ-22	DEZ-19	
Emissões (Âmbito 1 e 2)	tCO2e	2 424	3 522	

A partir de 2022 a Generali Seguros integrou o Environmental Management System (EMS) do Grupo Generali com reporte sobre o ano de referência 2019

O NOSSO
IMPACTO
ECONÓMICO

		DEZ-22	DEZ-21	DEZ-20	
Valor económico direto gerado	Milhares de euros	1 183 750	1 134 788	1 078 884	
Valor económico direto distribuído	Milhares de euros	276 106	262 331	258 577	
Valor económico acumulado	Milhares de euros	907 644	872 457	820 307	
Custos com sinistros	Milhares de euros	861 726	825 085	789 792	

Em 2020 são os valores agregados da Seguradora Unidas, SA, da Generali Companhia de Seguros, SA e da Generali Vida Companhia de Seguros, SA

NEGÓCIO
RESPONSÁVEL

		DEZ-22	DEZ-21	DEZ-20	
/ Código de conduta "The Generali Group Code of Conduct"/ Modalidade de e-learning	Nº	38	98	823	
/ Existência de Canais de reporte confidenciais (whistleblowing)		SIM	SIM	SIM	
/ Investimentos verdes e sustentáveis	Milhares de euros	57 310	32 275	24 241	

Em 2021 e 2022 corresponde às entradas / onboarding, uma vez que a grande maioria realizou o curso em 2020

Valores acumulados

FICHA TÉCNICA

Título: Relatório de Sustentabilidade 2022 – Generali Seguros

Propriedade: Generali Seguros, S.A.

Desenvolvimento e Coordenação: Área de Sustentabilidade | Direção de Marketing

Data de edição: Junho 2023

TRAN
QUILI
DADE AÇOREANA LOGO

grupo  GENERALI