No âmbito dos Prémios 'Escolha do Consumidor 2026' e 'Cinco Estrelas 2026'

Consumidores portugueses distinguem Grupo Fidelidade

Fidelidade, Multicare e ok! seguros destacaram-se como as melhores marcas na categoria de seguros Auto e Pet, sistemas de saúde e seguros diretos respetivamente.

Lisboa, 12 de janeiro de 2026 – Três empresas do Grupo Fidelidade voltaram a ser reconhecidas pelos consumidores portugueses. A Fidelidade, a Multicare e a ok! seguros destacaram-se como as melhores marcas nas suas respetivas categorias nos Prémios 'Escolha do Consumir', reforçando o compromisso do grupo em oferecer serviços de excelência e responder às necessidades dos seus clientes. A ok! seguros foi ainda galardoada com o Prémio 'Cinco Estrelas 2026'.

A Fidelidade foi eleita como 'Escolha dos Consumidor 2026" na categoria de Seguros Auto, alcançando uma pontuação global de 90,2%. Os consumidores valorizaram atributos como a Cobertura abrangente, Assistência 24h em caso de acidentes ou furto, Reembolso das despesas médicas em caso de acidente. Na categoria de Seguro Pet obteve um nível de satisfação de 90,8%, destacando-se em atributos como a cobertura, qualidade das clínicas e veterinários que fazem parte da rede e Facilidade em encontrar clínicas com acordo.

A Multicare foi distinguida na categoria de sistemas de saúde, obtendo uma pontuação de 70%, destacando-se pela eficácia da sua comunicação, pela experiência de compra e pela fidelização. Ao reforçar a inovação e a qualidade percebida do serviço, tem potencial para consolidar uma liderança ainda mais completa e sustentável no setor da saúde.

A ok! seguros foi premiada na categoria de seguros diretos, alcançando uma pontuação de 78,2%, e foi eleita como a marca mais recomendada pelo setor. O serviço de apoio ao cliente eficiente, a transparência da informação e a agilidade nos sinistros foram os atributos mais valorizados pelos consumidores.

A seguradora da Fidelidade vocacionada na comercialização de seguros através dos canais diretos foi ainda galardoada com o prémio 'Cinco Estrelas 2026' alcançando um nível de satisfação Global de 78%, resultado de uma avaliação baseada em cinco critérios-chave da decisão de compra: Satisfação pela experimentação, Relação Qualidade/Preço, Intenção de Compra ou Recomendação, Confiança e Inovação.

Com a atribuição destes prémios, a Fidelidade reforça o seu posicionamento enquanto grupo segurador mais premiado de Portugal, vendo ser reconhecido o trabalho que desenvolve continuamente, centrado no acompanhamento e proteção dos clientes e das suas necessidades, bem como a qualidade dos serviços que disponibiliza de forma abrangente e inovadora.

A Escolha do Consumidor é promovida pelo ConsumerChoice e dá voz ao consumidor português, que avalia e distingue anualmente as melhores marcas em Portugal, selecionadas pelo grau de satisfação e recomendação que proporcionam aos consumidores.

O Prémio Cinco Estrelas é um sistema de avaliação que mede o grau de satisfação que os produtos, os serviços e as marcas conferem aos seus utilizadores, dentro da respetiva categoria de consumo, tendo como critérios de avaliação as principais variáveis que influenciam a decisão de compra dos consumidores.

Para mais informações:
André Vaz Canário | andre.vaz.canario@fidelidade.pt | 919 230 961
Pedro Choi Martins | pedro.silva.martins@fidelidade.pt | 916 528 356
Inês dos Santos | ines.dossantos@h-advisors.global | 93 973 31 02
Liliana Silva | Liliana.silva@h-advisors.global | 93 974 31 11

Sobre a Fidelidade

Fundada em 1808, a Fidelidade é a seguradora líder de mercado em Portugal, nos ramos vida e não vida, com uma quota de mercado de 30,2% em 2024. A Fidelidade está presente em 14 países, em 4 continentes, e apresentou em 2024 um crescimento global dos prémios de 18,5%, para 6.1 mil milhões de euros.

A agência de notação Standard & Poor's (S&P) classifica a Fidelidade com a avaliação ('rating') "A (ICR)" e "A (FSR)" com outlook estável, fundamentando a atribuição da classificação com a diversificação geográfica do grupo, capitalização sólida, qualidade e equilíbrio do portefólio de negócios e o desempenho financeiro consistente. A agência de notação Fitch classifica a Fidelidade com a avaliação ('rating') "A+ (IFS)" e "A (IDR)" com outlook estável, uma das notações mais elevadas no panorama empresarial nacional, destacando de forma positiva o perfil muito sólido da empresa, a robustez da sua capitalização, o forte desempenho financeiro, a rentabilidade, bem como o menor risco do portfólio de investimentos da Fidelidade.

Com 2,4 milhões de clientes em Portugal e mais de 9,8 milhões em todo o mundo, a Fidelidade conduz a sua atividade através de uma abordagem "Customer Centric", recorrendo a uma rede de distribuição e canais de elevada dimensão e capilaridade, que garante aos consumidores uma experiência integrada e personalizada, independentemente do canal utilizado.

A Fidelidade é guiada por valores que a definem desde sempre: experiência, inovação, superação e proximidade e, já este ano, foi reeleita Escolha do Consumidor na categoria de "Seguradoras", "Marca de Confiança" e Seguradora mais Reputada em Portugal.

Com a sustentabilidade no core do seu negócio e a visão de preparar o futuro, a Fidelidade assume o compromisso em ser um promotor de mudança de comportamentos na sociedade, consciencializando para o papel e impacto de todas as pessoas na adoção de comportamentos mais sustentáveis. Esta atuação materializa-se também numa política de Responsabilidade Social, consubstanciada no Programa Fidelidade Comunidade, através do qual o Grupo Fidelidade contribui para o fortalecimento do setor social, focado nas áreas do envelhecimento, prevenção em saúde e inclusão de pessoas com deficiência ou incapacidade.

www.fidelidade.pt

Sobre a Multicare

Com mais de 1,2 milhão de clientes, a Multicare, seguradora de saúde do Grupo Fidelidade, é líder de mercado com uma quota de mercado de 36% em 2024.

A Multicare diferencia-se pelo seu pioneirismo e aposta contínua na inovação, de que são exemplo os Rastreios regulares sem custos adicionais que desde 2009 integrou na sua oferta, o primeiro seguro com uma cobertura específica de Oncologia,

no valor de um milhão de euros, lançado em 2015 e a primeira plataforma de telemedicina, a Medicina Online, disponibilizada a todos os seus clientes, desde 2016, e que conta atualmente com um alargado número de especialidades médicas e serviços de promoção de vida saudável. Em 2020, a Multicare foi mais uma vez inovadora, lançando o programa Multicare Vitality, que promove e recompensa a adoção de estilos de vida saudáveis e, em 2021, lançando a pioneira e inovadora cobertura de Saúde Mental que, entre outros cuidados, inclui internamento psiquiátrico e reembolsa Apps no âmbito da prevenção, clinicamente validadas pela Ordem dos Psicólogos Portugueses.

A Multicare orgulha-se de ter sido este ano reeleita como a Seguradora do Ramo Saúde mais reputada em Portugal, como Marca de Confiança, como Superbrand e como Escolha de Consumidor.

Desde 2011 que a Multicare é a única seguradora de saúde com a certificação do Sistema de Gestão de Qualidade ISO 9001, tendo em 2021 sido distinguida com o reconhecimento "Committed to Excellence", pela Associação Portuguesa para a Qualidade (APQ).

Sobre a ok! seguros

Com mais de 25 anos de história, a ok! seguros fez da inovação, da tecnologia e da simplificação do processo de venda de seguros a sua imagem de marca.

Para responder às principais necessidades dos seus clientes, a seguradora apresenta uma oferta abrangente organizada em três pilares essenciais do quotidiano - Mobilidade, Casa e Família - e assente nos valores de simplicidade, proximidade e liberdade de escolha.

A ok! traz consigo o poder de uma das expressões mais utilizadas e positivas do mundo, para transmitir como quer estar sempre ao lado de quem se quer sentir seguro.