

## FIDELIDADE SOBRE SITUAÇÃO OCORRIDA NO FESTIVAL ANDANÇAS

Considerando a gravidade da situação ocorrida no Festival Andanças, a Fidelidade empenhou-se em apoiar e esclarecer rapidamente todos os seus clientes.

Neste sentido, no dia do incêndio, foi enviado de imediato um perito para o local do acidente, para que se pudesse avaliar localmente as situações ocorridas, contactando directamente com todos os clientes Fidelidade, tratando no momento das seguintes situações:

1. **Abertura imediata dos processos de apólices com danos próprios e com cobertura de incêndio** - estando nesta fase a maioria dos processos fechados e as indemnizações atribuídas, e os restantes em fase final de regularização e indemnização aos clientes.
2. **Assistência em viagem** – para todos os clientes, independentemente do âmbito da protecção do seguro, por forma a ter transporte a partir do recinto;
3. **Protecção jurídica** – para todos os clientes Fidelidade que têm apenas responsabilidade civil, por forma a prestar todo o apoio necessário na recuperação do valor do automóvel, de acordo com o apuramento das responsabilidades ainda em averiguação pelas autoridades.

A Fidelidade tem, em muitas circunstâncias ido muito além das suas obrigações legais, como é o exemplo das inundações da Madeira em 2010, uma intempérie da natureza de larga escala (na sua dimensão, significativamente superior ao Festival Andanças), onde inúmeros clientes foram afectados, tendo a Fidelidade suportado 50% do valor dos veículos que apenas tinham connosco Responsabilidade Civil.

No entanto, a Fidelidade entende que numa ocorrência onde existem responsáveis, a única forma de impedir que estas situações se repitam no futuro, passa pela afirmação de uma cultura de prevenção (como o fizeram os clientes que subscreveram o risco de incêndio e de danos próprios) e pelo apuramento das responsabilidades, incluindo todos os agentes envolvidos no evento.

Esta é a única forma de garantir, a todos aqueles que se preocuparam em garantir a sua segurança, das suas pessoas e dos seus bens, de que esta preocupação é válida e assegurando que o seu esforço e preocupação são devidos. De referir que o custo de um upgrade do seguro automóvel para o Plano Alarme, que inclui a protecção de danos da natureza, roubo e incêndio tem um acréscimo médio no custo do seguro de aproximadamente 20€/ ano.

A Fidelidade assumirá sempre os seus compromissos, como sempre o tem feito em todas as situações, actuando da melhor forma em defesa dos seus clientes. Mas também por defesa dos mesmos, a Fidelidade considera que a justiça dos processos deve ser feita, pagando de imediato a quem de direito, trabalhando com o melhor nível de serviço que nos é humanamente possível, e salvaguardando os interesses daqueles que confiam em nós. A Fidelidade neste acidente já indemnizou um valor global de cerca de 320.000€.

São estes os princípios de sempre da nossa actuação, de transparência e honestidade, e que nos esforçamos por manter, em todas as circunstâncias.

Reforçamos que este processo continua em averiguação e, assim que forem apuradas as responsabilidades, o apoio jurídico será facultado a todos os clientes que tenham apenas apólice com cobertura de responsabilidade civil, por forma a garantir um acompanhamento da situação em defesa dos seus interesses. Acreditamos que assim estaremos a defender os interesses atuais e futuros dos nossos clientes, assegurando uma dimensão proactiva de segurança e protecção individual e da sociedade como um todo.