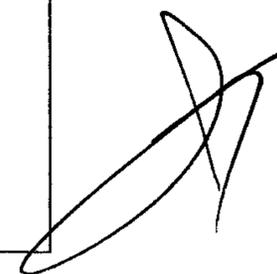


**PROVEDOR DO CLIENTE DA LIBERTY SEGUROS,
COMPANHIA DE SEGUROS Y REASEGUROS, S.A. –
SUCURSAL EM PORTUGAL**



Relatório de Atividade

Ano de 2020

(Em cumprimento do disposto no n.º. 6 do Artigo 158.º da Lei n.º 147/2015, de 9 de Setembro)

I Introdução

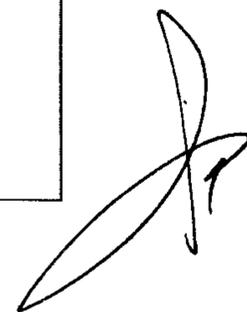
No ano de 2020 foram registadas e respondidas pelo Provedor do Cliente da Liberty Seguros, Companhia de Seguros y Reaseguros, S.A. – Sucursal em Portugal, (adiante abreviadamente designado por “Provedor do Cliente” 39 reclamações, oriundas de tomadores de seguros, segurados e terceiros lesados.

Para além destas 39 reclamações, foram ainda recebidas mais 86 reclamações dirigidas ao Provedor do Cliente, mas que ainda não tinham sido apreciadas e/ou resolvidas no âmbito da gestão das reclamações da Liberty Seguros, pelo que foram reencaminhadas para aquela gestão, para a competente análise e resposta.

À semelhança do acontecido em anos anteriores, também ao longo de 2020, o Provedor do Cliente prestou diversos esclarecimentos de carácter mais genérico ou meramente informativo, a clientes e lesados que se lhe dirigiram, quer telefonicamente quer via correio eletrónico, destacando-se o acréscimo dos contactos telefónicos recebidos.

A própria confiança depositada na figura do Provedor do Cliente tem vindo igualmente a ser reforçada; em situação alguma o Provedor do Cliente descurou as situações que lhe foram explanadas, procurando sempre dar uma resposta clara e isenta, às situações que se encontravam dentro do seu âmbito de atuação, encaminhando para os serviços respetivos quando tal não se verificava, ou até mesmo prestando as informações que lhe eram solicitadas.

**PROVEDOR DO CLIENTE DA LIBERTY SEGUROS,
COMPANHIA DE SEGUROS Y REASEGUROS, S.A. –
SUCURSAL EM PORTUGAL**



II Reclamação por Ramos

Analisando as reclamações por ramos, verifica-se continuar a haver um equilíbrio entre os ramos Automóvel e Multiriscos – Lar, tendo sido registadas 13 para o primeiro e 18 para o segundo.

Estes números estão na mesma sequência dos que já se haviam verificado no ano anterior, quer em número, quer ainda por ramos envolvidos.

Na larga maioria dos casos, as reclamações têm origem na discordância do reclamante quanto à posição de recusa tomada pela Liberty Seguros, ainda que, como constatamos, as recusas se encontrassem devidamente fundamentadas pela Liberty Seguros e alicerçadas nas Condições Gerais e Especiais das Apólices, bem como na legislação em vigor.

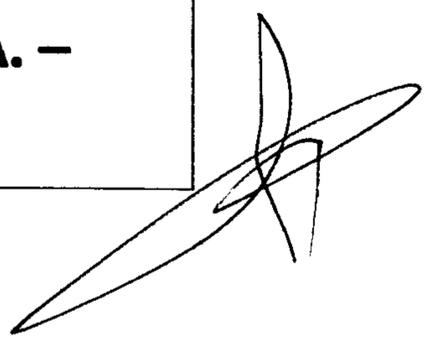
O reduzido conhecimento das Condições Gerais e Especiais das Apólices, sobretudo no que se refere a exclusões, o desconhecimento da legislação aplicável, por parte dos tomadores de seguros, segurados e terceiros lesados, e a ausência de elementos probatórios que corroborem as versões dos Reclamantes, estão na origem de grande número das reclamações apresentadas, quer no Ramo Automóvel, quer em Multiriscos Lar.

De facto, em grande parte dos casos, as reclamações formalizadas continuam apenas a ter como suporte o entendimento pessoal dos Reclamantes sobre o sinistro e o seu errado enquadramento nas Condições Gerais e Especiais das Apólices entretanto subscritas.

Deve ainda acrescentar-se que, nalguns casos, os processos objeto de reclamação se encontravam pendentes de determinadas diligências em curso providenciadas pela Liberty Seguros, ainda que dentro e em respeito pelos prazos legais respetivos.

Também verificamos com alguma frequência que os reclamantes, ao procurarem fazer valer as suas pretensões, apresentam reclamações simultaneamente junto de diversas entidades, designadamente ASF – Autoridade de Supervisão de Seguros e de Fundos de Pensões, DECO, ou Tribunais através da instauração de Ação Judicial competente.

**PROVEDOR DO CLIENTE DA LIBERTY SEGUROS,
COMPANHIA DE SEGUROS Y REASEGUROS, S.A. –
SUCURSAL EM PORTUGAL**



**PROCESSOS PROVEDOR DO CLIENTE DA LIBERTY SEGUROS, COMPANHIA
DE SEGUROS Y REASEGUROS, S.A. – SUCURSAL EM PORTUGAL**

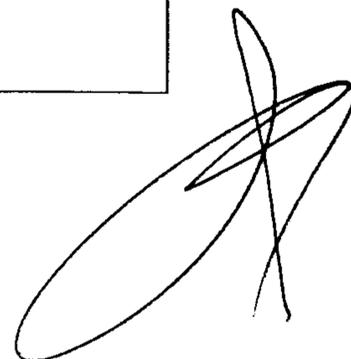
RAMOS	S/PROVIMENTO	C/PROVIMENTO	PENDENTE	TOTAL
ACID.PESSOAIS	1	0	0	1
AUTOMÓVEL	13	0	0	13
MULTIRISCOS:				
LAR	18	0	0	18
CONDOMINIO	2	0	0	2
COMERCIO	4	0	0	4
OFICINA	1	0	0	1
TOTAL	39	0	0	39

Destes números deve realçar-se a ausência de reclamações dirigidas ao Provedor do Cliente nos Ramos de Acidentes de Trabalho e Vida

i. Automóvel

Atendendo ao universo de processos de sinistro em gestão e apólices do ramo em carteira na Liberty Seguros, não é significativo o número de reclamações apresentadas ao Provedor do Cliente em 2020 para este ramo, mantendo-se na linha do já verificado em anos anteriores.

**PROVEDOR DO CLIENTE DA LIBERTY SEGUROS,
COMPANHIA DE SEGUROS Y REASEGUROS, S.A. –
SUCURSAL EM PORTUGAL**



ii. Multiriscos Lar

A principal causa motivadora de reclamações formalizadas neste ramo prende-se com a recusa de responsabilidade por parte da Liberty Seguros. Grosso modo, essas recusas encontram-se devidamente fundamentadas nas Condições Gerais e Especiais da Apólice, constatando-se uma notória falta de elementos probatórios por parte dos reclamantes por forma a comprovarem a versão dos factos e a correspondente pretensão.

iii. Outros Ramos

As reclamações apresentadas no âmbito de outros ramos, designadamente, Acidentes Pessoais e MR Comércio, Oficina e Condomínio, registam uma fraca expressão numérica quando comparados com os ramos auto e lar.

III Recomendações do Provedor do Cliente

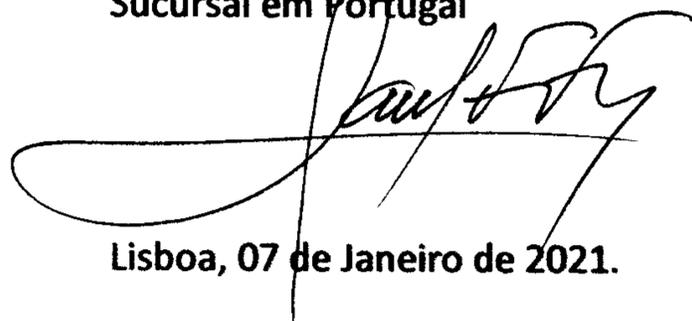
Para além de algumas situações em que se sugeriu, ou recomendou, uma reanálise dos processos por parte da Liberty Seguros, pelo facto de se ter constatado existirem diligências que podiam ser agilizadas, ou que a gestão dos processos de sinistros dispunha de elementos probatórios que se encontravam pendentes de análise, em 2020, o Provedor do Cliente foi recomendando, ao longo deste exercício, a melhoria da comunicação com os intervenientes nos processos de sinistros, designadamente no que se refere à fundamentação das recusas.

Estamos em crer que, com uma constante melhoria ao nível da informação e de eficácia na comunicação, o nível e número das reclamações irá continuar a registar baixos índices.

**PROVEDOR DO CLIENTE DA LIBERTY SEGUROS,
COMPANHIA DE SEGUROS Y REASEGUROS, S.A. –
SUCURSAL EM PORTUGAL**

Manuel Ferreira Fernandes

Provedor do Cliente da Liberty Seguros, Companhia de Seguros y Reaseguros, S.A. –
Sucursal em Portugal



Lisboa, 07 de Janeiro de 2021.