

que podiam ser agilizadas, ou que a gestão dos processos de sinistro dispunha de elementos probatórios que se encontravam pendentes de análise, em 2017 o Provedor do Cliente emitiu as seguintes recomendações:

1. **Eficácia no contacto com os intervenientes dos processos de sinistro**, na medida em que, com alguma frequência, se verificou que os intervenientes aguardavam uma resposta por parte da Liberty Seguros que, alegadamente, se comprometia a contactar em determinada data, sem que tal se viesse a concretizar. A expectativa de um contacto que não se venha a realizar (quer na data expectada, quer, no limite, em data alguma) pode influenciar negativamente o processo de sinistro como um todo e até mesmo a imagem da Liberty Seguros enquanto Seguradora.

O que se recomenda, sobretudo à Gestão de Sinistros, é o cumprimento rigoroso do que se assume: se a Gestão assume perante um lesado que o irá contactar em determinada data, deve fazê-lo, que mais não seja para informar que ainda se encontra a analisar a questão em apreço; de outra forma, deverá abster-se de se comprometer com datas específicas para fornecer uma resposta ao lesado, evitando assim que se criem falsas expectativas. Deste modo se contribuirá para uma melhoria da satisfação dos clientes e terceiros, bem como para uma visão mais positiva do mercado Segurador.

2. **Privilegiar o envio das Condições Gerais, Especiais e Particulares da Apólice via e-mail**, ao invés do envio em CD, porquanto este é já considerado um meio de armazenamento em desuso. A atualização das bases de dados da Liberty Seguros, com vista à obtenção dos endereços de e-mail, certamente contribuirá para que o envio das Condições Gerais, Especiais e Particulares da Apólice possa passar a ser efetuado preferencialmente por e-mail, que se afigura como o meio atualmente mais eficaz de contacto, e do qual é igualmente possível guardar prova de envio, o que se recomenda.

**Manuel Ferreira Fernandes**

Provedor do Cliente da Liberty Seguros, S.A.

Lisboa, 29 de janeiro de 2018