

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



Relatório de Atividade

Ano de 2019

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

I Introdução

No ano de 2019 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” 33 reclamações, oriundas de tomadores de seguros, segurado e terceiros lesados.

Para além destas 33 reclamações, foram ainda recebidas mais 81 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.

Refira-se ainda que, à semelhança dos anos anteriores, também ao longo de 2019, 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, detonando-se um acentuado acréscimo dos contactos telefónicos recebidos.

Também a 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.

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



RAMO	S/PROVIMENTO	C/PROVIMENTO	PENDENTE	TOTAL
AC PESSOAIS	1	0	0	1
AC TRABALHO	1	0	0	1
AUTOMÓVEL	14	0	0	14
MR – LAR	15	0	0	15
CONDOMÍNIO	1	0	0	1
COMÉRCIO	1	0	0	1
TOTAL	33	0	0	33

i. Automóvel

Considerando o universo de processos de sinistro e apólices do ramo existentes na Liberty Seguros, não é significativa a percentagem de reclamações apresentadas ao Provedor do Cliente em 2019 para este ramo, mantendo-se na linha do verificado em 2018.

ii. Multirriscos Lar

A principal causa motivadora de reclamações formalizadas 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.

II Reclamação por Ramos



Analisando as reclamações por ramos, verifica-se que houve um equilíbrio entre os ramos Automóvel e Multirriscos – Lar, tendo sido registadas 14 para o primeiro e 15 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.

Na larga maioria dos casos, as reclamações têm origem na discordância do reclamante 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 Multirriscos Lar.

De facto, em grande parte dos casos, as reclamações formalizadas apenas têm 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.

iii. Outros Ramos

As reclamações apresentadas no âmbito de outros ramos, designadamente, Acidentes Pessoais, Acidentes de Trabalho e MR Comércio 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 2019 o Provedor do Cliente emitiu a seguinte recomendação:

I Proposta de subscrição de Multirriscos Lar

De acordo com o disposto no n.º 6 da Cláusula 2.2 das Condições Gerais da Apólice, os muros de contenção de terras ou de delimitação e ou separação da propriedade e respetivos portões, bem como os caminhos e outras superfícies asfaltadas, ladrilhadas ou empedradas, estão considerados no conceito de edifício ali referido.

Porém, no ato de subscrição, a correspondente proposta não questiona o destino dos muros a segurar – contenção de terras, delimitação e ou separação da propriedade – nem as características da sua construção.

Esta referência ajudaria a tornar ainda mais claro o ato da subscrição e, simultaneamente, uma mas fácil perceção quando perante uma recusa de sinistro.

Estamos em crer que, com uma constante melhoria ao nível da informação e de eficácia na comunicação, o nível e número de reclamações irá continuar a manter uma tendência de descida.

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



Lisboa, 28 de Janeiro de 2020.