

Relatório de Atividade

Ano de 2016

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

I. Introdução

Em 2016 foram registadas e respondidas pelo Provedor do Cliente da Liberty Seguros, S.A. (adiante abreviadamente designado por "Provedor do Cliente") 36 reclamações, provenientes de tomadores de seguros, segurados e terceiros lesados.

Para além destas 36 reclamações, o Provedor do Cliente recebeu ainda diversas reclamações que lhe foram dirigidas, 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 devida resposta.

Ademais, refira-se ainda, ao longo do ano de 2016, o Provedor do Cliente prestou diversos esclarecimentos de carácter mais genérico ou meramente informativo, a clientes e lesados que se lhe dirigiram, na maioria das vezes, telefonicamente ou também via e-mail.

Denota-se uma evidente confiança na figura do Provedor do Cliente, que, refira-se, em situação alguma descurou as situações que lhe foram explanadas, procurando sempre dar resposta, de forma clara e isenta, às situações que se encontravam dentro do seu âmbito de atuação, ou encaminhando para os serviços respetivos quando tal não se verificava, ou até mesmo prestando as informações que lhe eram solicitadas.

II. Reclamações por Ramos

Analisando as reclamações por ramos, verifica-se que o ramo dominante é o de Multiriscos - Lar, com 18 reclamações, seguido do Ramo Automóvel, com 10.

Na larga maioria dos casos, as reclamações têm origem na discordância do reclamante relativamente à posição de recusa tomada pela Liberty Seguros, ainda que, como constatámos, 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 conhecimento insuficiente das Condições Gerais e Especiais das Apólices, sobretudo no que se refere às exclusões, bem como o desconhecimento da legislação aplicável, por parte dos tomadores de seguros, segurados e terceiros lesados, estão na origem de grande número das reclamações apresentadas, essencialmente no que se refere ao Ramo de Multiriscos Lar.

De notar também que, em algumas situações, os processos objeto de reclamação encontravam-se pendentes de determinadas diligências por parte da Liberty Seguros, pelo que, alguma morosidade na tomada de decisões, ainda que em respeito pelos prazos legais respetivos, originam por vezes descontentamento por parte dos reclamantes.

Para obviar a este tipo de situações, é expectável que, futuramente, a Liberty Seguros possa rever e/ou adaptar as Condições Gerais e Especiais do Produto de Multiriscos Lar, por forma a torná-las cada vez mais claras e perceptíveis. Não obstante, e enquanto tal não se verifique, sempre deverá a Liberty Seguros continuar a envidar todos os esforços com vista ao cabal esclarecimento de cada cláusula ou alínea, em cada caso em concreto, evitando deste modo interpretações dúbias por parte dos tomadores, segurados e terceiros lesados.

De notar ainda que, em alguns casos, os reclamantes, para fazerem valer as respetivas pretensões, apresentaram reclamações simultaneamente junto de diversas entidades (não só junto do Provedor do Cliente, como também na ASF – Autoridade de Supervisão de Seguros e de Fundos de Pensões - ou mesmo junto da DECO), como também junto dos Tribunais, através da instauração da Ação Judicial competente, ficando, naturalmente, estas últimas situações dependentes de decisão judicial que venha a ser proferida, e que vincule quer a Liberty Seguros, quer o reclamante, na qualidade de Autor.

PROCESSOS PROVEDOR DO CLIENTE DA LIBERTY SEGUROS

2016

Ramo	Sem provimento	Com provimento	Pendente	Inutilidade superveniente	TOTAL
Automóvel	8		2		10
Lar	14		3	1	18
Condomínio	1				1
Comércio	2			1	3
Casco Marítimo	1				1
Oficina	1				1
Vida	1			1	2
TOTAL	28		5	3	36

i. Automóvel

Tendo em conta o universo de processos de sinistro e apólices do ramo automóvel existentes na Liberty Seguros, não é muito significativa a percentagem de reclamações apresentadas junto do Provedor do Cliente em 2016 para este ramo.

Perda total e paralisação foram os temas que mais originaram reclamação neste âmbito, essencialmente por discordância dos valores propostos, existindo também algumas reclamações que versaram sobre a garantia da assistência em viagem.

ii. Multiriscos - Lar

Da análise efetuada, constata-se que a principal causa que motivou a apresentação de reclamações no âmbito de processos do ramo Lar é a recusa de responsabilidade por parte da Liberty Seguros.

Não obstante essas recusas se encontrarem, *grosso modo*, devidamente fundamentadas de acordo com as Condições Gerais e Especiais da Apólice, é notório o conhecimento insuficiente dessas Condições por parte dos tomadores.

Genericamente constata-se, igualmente, que os tomadores de seguros, segurados e terceiros lesados raras vezes apresentam prova do direito que pretendem fazer valer, prejudicando a tomada de assunção por parte da Liberty Seguros que, ainda que efetue diligências com vista a apurar a causa do sinistro ou a quantificar os danos, nem sempre dispõe de elementos probatórios que permitam tomar posição diferente.

iii. Outros ramos

As reclamações apresentadas no âmbito de outros ramos, nomeadamente, Condomínio, Comércio, Casco Marítimo, Oficina e Vida apresentam fraca expressão numérica comparativamente com os ramos Automóvel e Lar.

De um modo geral, estas reclamações prendem-se com recusas de responsabilidade por parte da Liberty Seguros, ainda que alicerçadas nas Condições Gerais e Especiais das respetivas Apólices.

III. Posição do Provedor do Cliente nas reclamações apresentadas

Durante o ano de 2016, o Provedor do Cliente procedeu à apreciação de diversas reclamações que não lograram obter provimento, porquanto, em face dos elementos probatórios carreados para os processos, do teor das Condições Gerais, Especiais e Particulares das Apólices contratadas, ou mesmo até do desconhecimento por parte dos tomadores, segurados ou terceiros lesados da legislação aplicável, não assistia razão aos reclamantes.

Em algumas situações os processos encontram-se pendentes, a aguardar o envio de elementos solicitados pela Liberty Seguros ao reclamante, com prejuízo para a tomada de posição, na ausência de apresentação dos mesmos.

Por último, refira-se ainda que, em determinados processos de reclamação, o Provedor do Cliente conseguiu obter o consenso entre a Liberty Seguros e os reclamantes, através da promoção do diálogo entre ambas as partes e da agilização de procedimentos, que por vezes obstruíam quer à tomada de posição, quer à aceitação por parte do reclamante da regularização que lhe estava a ser proposta.

Não obstante, sempre será de enaltecer a reatividade e disponibilidade da Liberty Seguros, com vista à resolução amigável dos processos, sempre e quando tal se justificou.

IV. 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 constatar que existiam diligências que podiam ser agilizadas, ou que a gestão dos processos de sinistro dispunha de elementos probatórios que se encontravam pendentes de análise, em 2016 o Provedor do Cliente emitiu as seguintes recomendações:

- 1. Revisão / adaptação das Condições Gerais e Especiais da Apólice do ramo Multirriscos Lar**, por se entender que poderão ser tornadas mais claras e percetivas para tomadores e segurados, porquanto muitas das vezes as reclamações versam sobre recusas de responsabilidade devidamente alicerçadas naquelas Condições, mas sem que os tomadores ou segurados consigam alcançar o significado da recusa ou do teor das cláusulas invocadas;
- 2. Agilização de diligências que se encontrem pendentes de impulso nos processos de sinistro**, que possam motivar a apresentação de reclamações, porquanto por diversas vezes se verificou que os reclamantes não apresentaram diversa documentação que seria necessária para tomada de posição, uma vez que a Liberty Seguros não a solicitou. Ainda que, por via de regra, caiba ao reclamante fazer prova do direito que alega, sempre a Liberty Seguros deverá agilizar procedimentos

por forma a que toda a documentação necessária à resolução dos processos seja pedida aos reclamantes, contribuindo deste modo para uma gestão mais célere e para um decréscimo do número de reclamações.

Manuel Ferreira Fernandes

Provedor do Cliente da Liberty Seguros, S.A.

Lisboa, 23 de fevereiro de 2017