

PROVEDOR DO CLIENTE DA LIBERTY SEGUROS



Relatório de Atividade

Ano de 2018

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

I Introdução

Em 2018 foram registadas e respondidas pelo Provedor do Cliente da Liberty Seguros, S.A. (adiante abreviadamente designado por "Provedor do Cliente") 29 reclamações, provenientes de tomadores de seguros, segurado e terceiros lesados.

Para além destas 29 reclamações, foram ainda recebidas diversas 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 devida análise e resposta.

Refira-se ainda que, à semelhança dos anos anteriores, também ao longo do ano de 2018, 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 e-mail, denotando-se um significativo acréscimo dos contactos telefónicos recebidos.

A confiança depositada na figura do Provedor do Cliente tem vindo igualmente a ser notória; 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.

II Reclamação por Ramos

Analisando as reclamações por ramos, verifica-se que o ramo dominante foi o de Multiriscos - Lar, com 13 reclamações, seguido do Automóvel, com 12.

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 Apólice, bem como na legislação em vigor.

O insuficiente 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 notar também que, em algumas situações, os processos objeto de reclamação se encontravam pendentes de determinadas diligências por parte da Liberty Seguros, ou de resposta em determinado momento que, segundo os Reclamantes, a Liberty Seguros terá assumido que iria dar, não se vindo tal a verificar, pelo que alguma morosidade em determinadas situações sentida 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 assumir os compromissos que assume perante os reclamantes, no sentido de que, se se comprometer a tomar uma posição ou enviar uma resposta até determinada data, deverá efetivamente fazê-lo, não só para dar cumprimento ao que possa eventualmente ter assumido perante os reclamantes, como também, e deste modo, evitando o descontentamento de quem aguarda por uma tomada de posição ou resposta. Ainda neste contexto, deverá ainda a Liberty Seguros continuar a envidar todos os esforços com vista ao cabal esclarecimento, quer das Condições Gerais das Apólices, quer da legislação casuisticamente aplicável, evitando deste modo interpretações dúbias por parte dos tomadores, segurados e terceiros lesados

Verificamos também com alguma frequência que os reclamantes, para fazerem valer as respetivas pretensões, apresentam 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 ou arbitral que venha a ser proferida, e que vincule quer a Liberty Seguros, quer o reclamante, na qualidade de Autor.

PROCESSOS PROVIDOR DO CLIENTE DA LIBERTY SEGUROS

2018

RAMO	S/PROVIMENTO	C/PROVIMENTO	PENDENTE	TOTAL
AUTOMÓVEL	11	1	0	12
LAR	13	0	0	13
VIDA RISCO	3	0	0	3
ACIDENTE TRABALHO	1	0	0	1
TOTAL	28	1	0	29

i. Automóvel

Tendo em conta o universo de processos de sinistro e apólices do ramo automóvel existentes na Liberty Seguros, não é significativa a percentagem de reclamações apresentadas junto do Provedor do Cliente em 2018 para este ramo, tendo-se mesmo revelado inferior ao do ano anterior.

Discordância da posição tomada no sinistro ou do valor de indemnização foram os temas que mais originaram reclamação neste âmbito, existindo também algumas reclamações que versara sobre a reparação do veículo.

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.

Grosso modo, essas recusas encontram-se devidamente fundamentadas e alicerçadas nas Condições Gerais e Especiais da Apólice, sendo notório a falta de elementos probatórios por parte dos reclamantes por forma a comprovarem a versão dos factos e a respetiva pretensão.



Com efeito, genericamente constata-se 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 dispõem de elementos probatórios que permitam tomar posição diferente.

Em alguns casos, verificou-se também discordância relativamente aos valores indemnizatórios apurados.

iii. Outros Ramos

As reclamações apresentadas no âmbito de outros ramos, nomeadamente, Vida e Acidentes de Trabalho apresentam fraca expressão numérica comparativamente com os ramos de Automóvel e Lar.

III Posição do Provedor do Cliente nas reclamações apresentadas

Durante o ano de 2018, 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.

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.

Realce para a recetividade 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 sinistros dispunha de elementos probatórios que se encontravam pendentes de análise, em 2018 o Provedor do Cliente emitiu as seguintes recomendações:

1. Condições Gerais, Especiais e Particulares da Apólice.

O abandono definitivo do seu envio em CD, a exemplo do que já aconteceu em 2017, considerando que a sua utilização como meio de armazenamento de informação está cada vez mais em desuso.

Atualmente, a evolução dos próprios equipamentos informáticos em comercialização no mercado, já não dispõem de meios que permitam ao utilizador efetuar a leitura do CD.

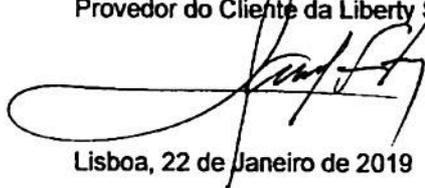
2. Reforço da eficácia no contacto com os intervenientes dos processos de sinistro

Durante o ano de 2018 e comparativamente aos anos anteriores, verificou-se uma acentuada descida das reclamações dirigidas ao Provedor do Cliente, quer em número quer em ramos envolvidos.

Para este resultado terá certamente contribuído uma melhor perceção e entendimento das partes envolvidas – Liberty Seguros, tomadores, segurados e terceiros lesados – das Condições Gerais e Especiais da Apólice, e os próprios canais de comunicação da Liberty Seguros.

Estamos em crer que, com o reforço da eficácia na comunicação, o nível e número de reclamações tenderá a continuar numa tendência de descida.

Manuel Ferreira Fernandes
Provedor do Cliente da Liberty Seguros, S.A.



Lisboa, 22 de Janeiro de 2019