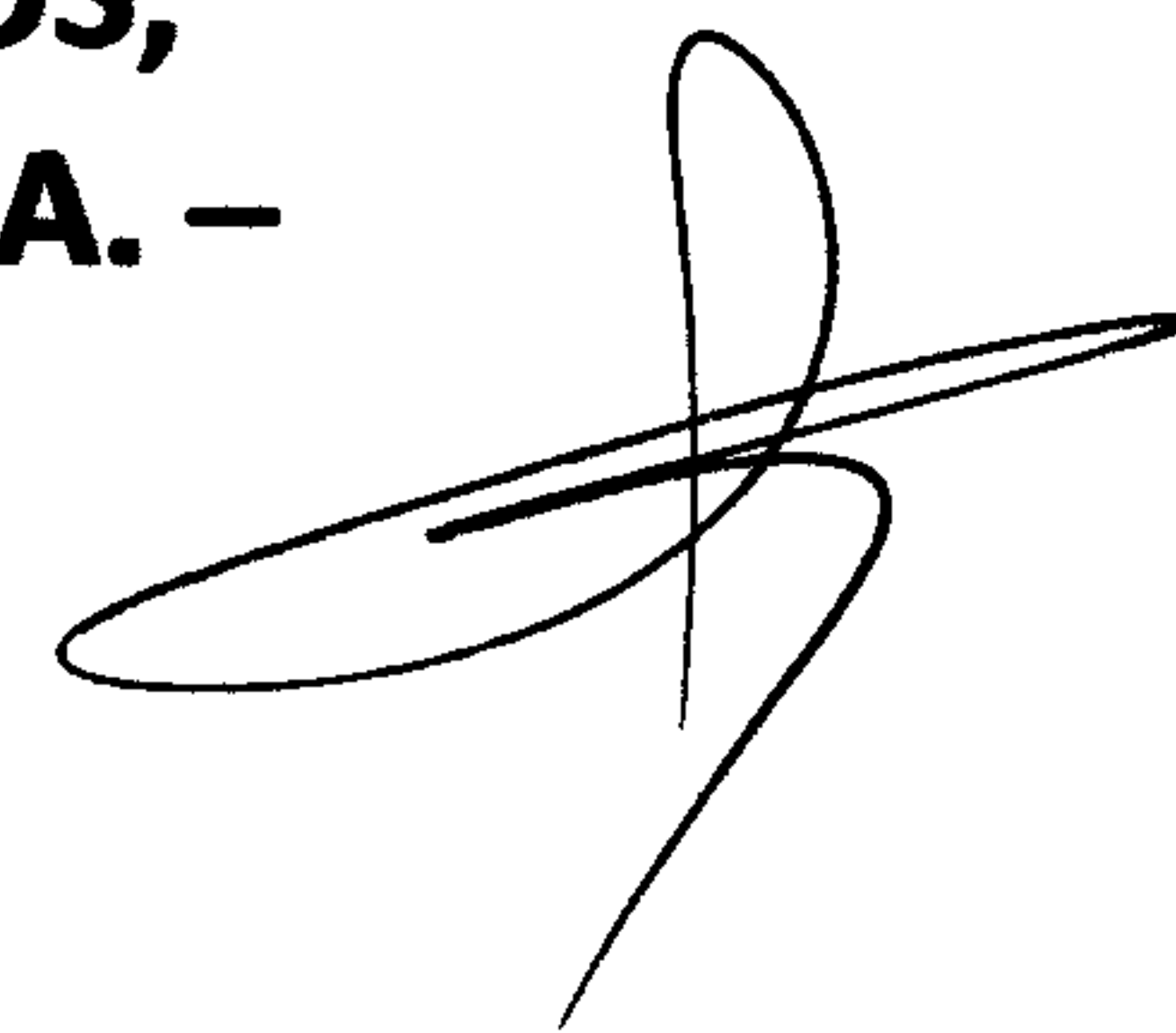


**PROVEDOR DO CLIENTE DA LIBERTY SEGUROS,  
COMPANHIA DE SEGUROS Y REASEGUROS, S.A. –  
SUCURSAL EM PORTUGAL**



**Relatório de Atividade**

**Ano de 2021**

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

**I Introdução**

No ano de 2021 foram registadas e respondidas pelo Provedor do Cliente da Liberty Seguros, Companhia de Seguros Y Reaseguros, S.A. – Sucursal em Portugal, (adiante abreviadamente por “Provedor do Cliente, 18 reclamações, oriundas de tomadores de seguros, segurados e terceiros lesados.

Para além destas, foram ainda recebidas mais 84 reclamações dirigidas ao Provedor do Cliente, mas que ainda não tinham sido apreciadas e/ou resolvidas no âmbito da gestão de reclamações da Liberty Seguros, pelo que foram para ali reencaminhadas, para a competente análise e resposta.

À semelhança do já registado em anos anteriores, também ao longo de 2021, 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, com especial destaque para o significativo número de chamadas recebidas.

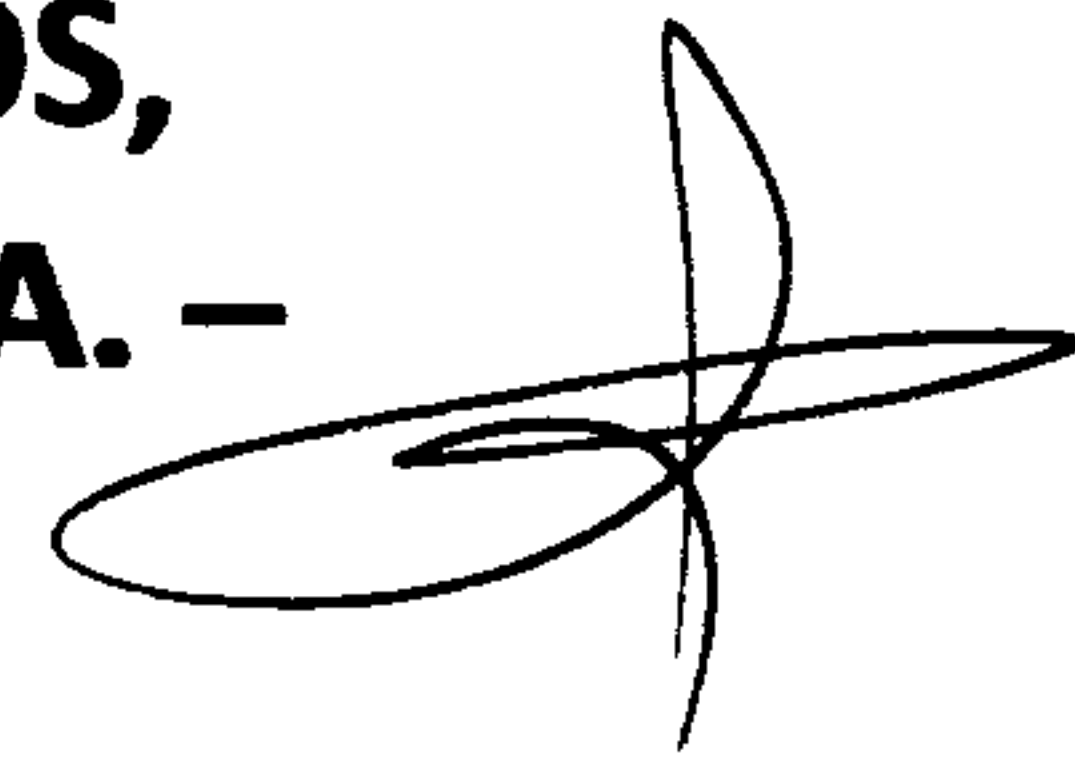
**Manuel Ferreira Fernandes – E-mail: [Provedor.Cliente@libertyseguros.pt](mailto:Provedor.Cliente@libertyseguros.pt)**

**Telefone 935986525**

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



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



A notoriedade e confiança depositada na figura do Provedor do Cliente têm vindo a ser reforçadas, registando-se, com agrado, as várias manifestações de satisfação recebidas pela celeridade e tratamento dados às reclamações recebidas.

Como nota de registo, deve aqui ser referido que o prazo médio de apreciação e resposta para as reclamações recebidas pelo Provedor do Cliente, foi inferior a 7 dias.

Em situação alguma o Provedor do Cliente descurou as situações que lhe foram colocadas, procurando dar sempre uma resposta clara e isenta, às que se encontravam dentro do seu âmbito de atuação, encaminhando para os serviços respetivos quando tal não se verificava, ou até mesmo prestando informações que lhe foram solicitadas.

## **II Reclamação por Ramos**

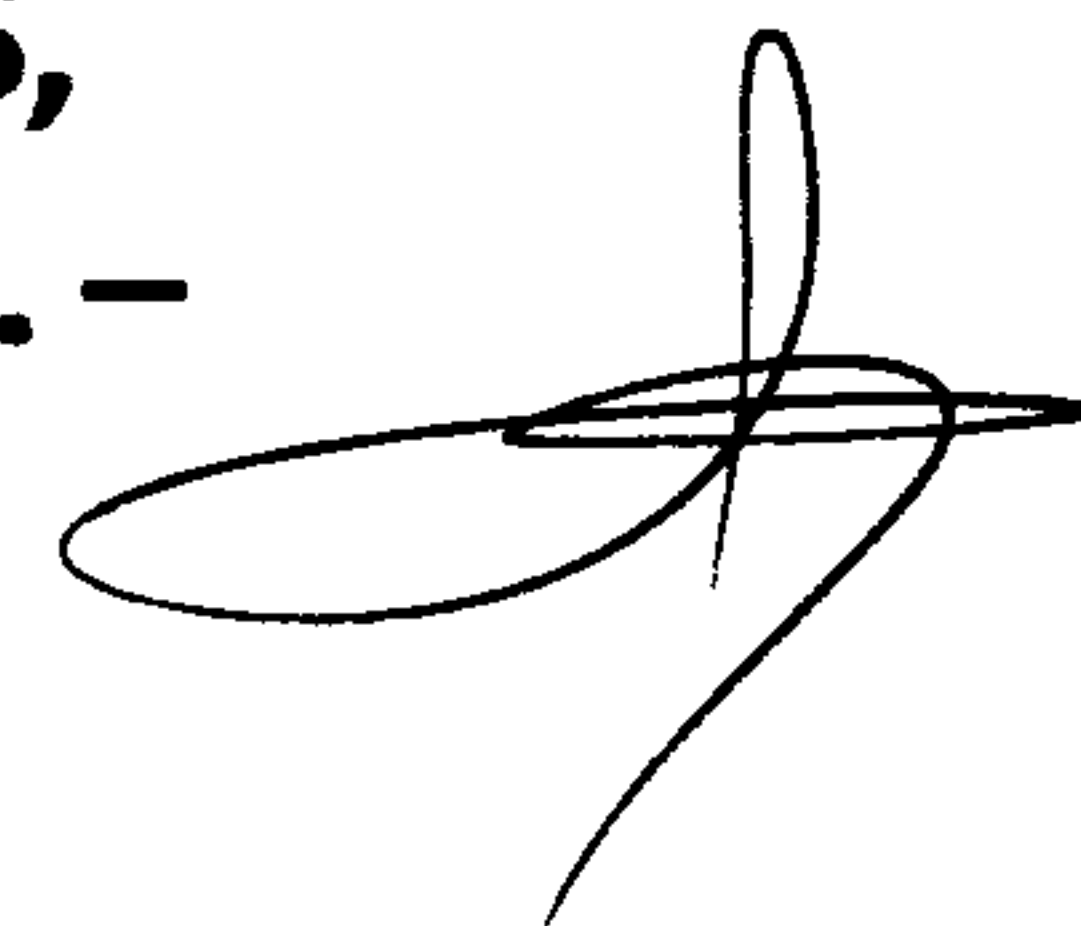
Analisadas as reclamações por ramos, verifica-se que as mesmas incidiram apenas em dois ramos – Auto e Multirriscos –, com 9 reclamações cada, números manifestamente reduzidos em relação a anos anteriores e que demonstram uma clara tendência de descida no número de reclamações.

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

**Manuel Ferreira Fernandes – E-mail: [Provedor.Cliente@libertyseguros.pt](mailto:Provedor.Cliente@libertyseguros.pt)  
Telefone 935986525  
Provedor do Cliente da Liberty Seguros, Companhia de Seguros Y Reaseguros,  
S.A. – Sucursal em Portugal**



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



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 da maioria das reclamações apresentadas.

De facto, 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.

Também verificamos continuar a ser frequente os Reclamantes, ao procurarem fazer valer as suas pretensões, apresentarem reclamações simultaneamente junto de diversas entidades, designadamente ASF – Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões, DECO, ou Tribunais através da instauração de Ação Judicial Competente.

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

<b>RAMOS</b>	<b>S/PROVIMENTO</b>	<b>C/PROVIMENTO</b>	<b>PENDENTE</b>	<b>TOTAL</b>
<b>AUTO</b>	<b>9</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>9</b>
<b>MULTIRRISCOS</b>	<b>9</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>9</b>
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>18</b>

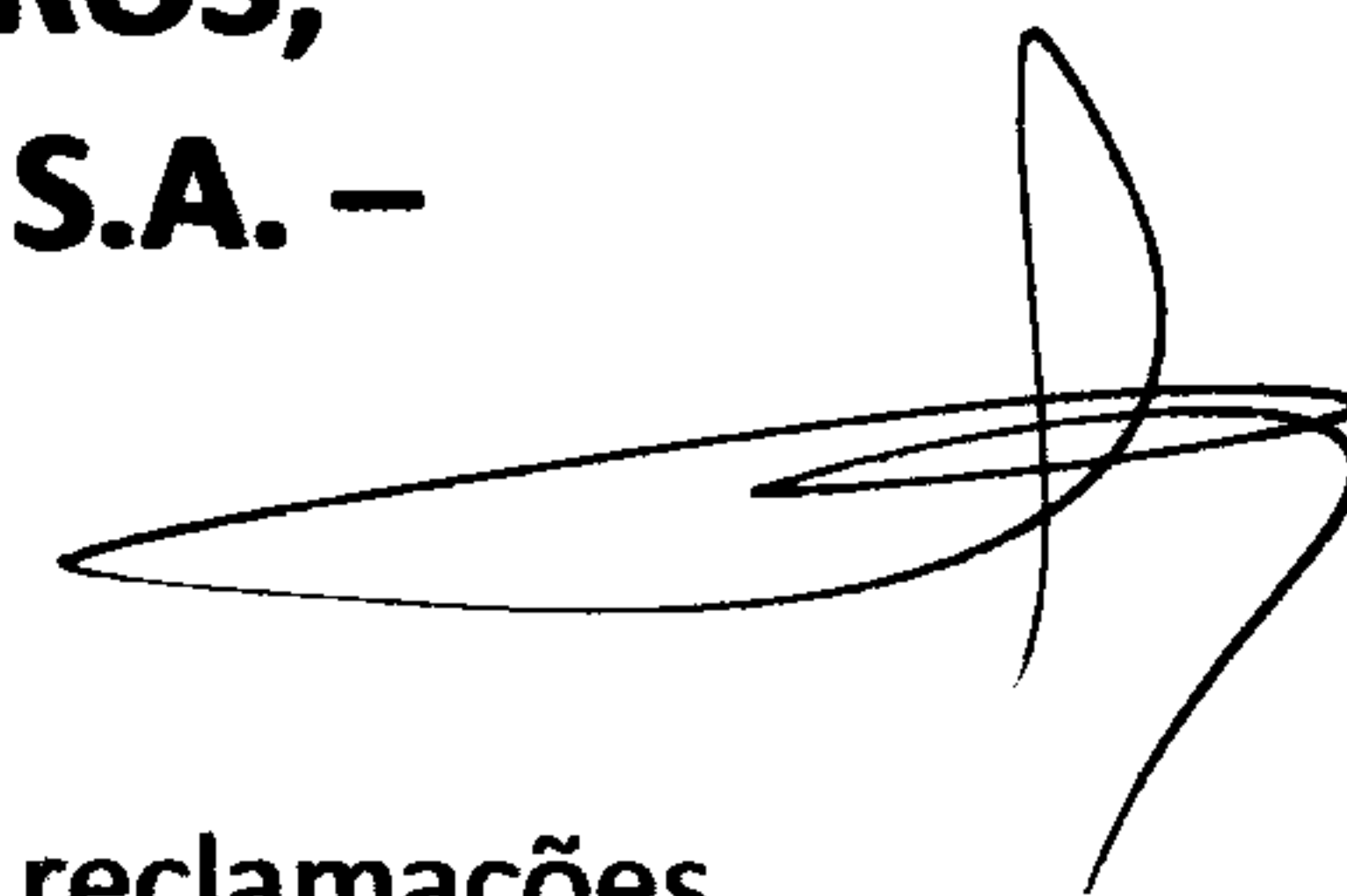
**Manuel Ferreira Fernandes – E-mail: [Provedor.Cliente@libertyseguros.pt](mailto:Provedor.Cliente@libertyseguros.pt)**

**Telefone 935986525**

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



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



Da análise a estes números deve realçar-se a ausência de reclamações dirigidas ao Provedor do Cliente nos restantes ramos.

## **1 Automóvel**

Face 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 2021 para este ramo.

## **2 – Multirriscos**

Também neste ramo se regista a mesma tendência face ao reduzido número de reclamações registadas. A recusa de responsabilidades por parte da Liberty Seguros, continua a ser a principal causa motivadora de reclamações. 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.

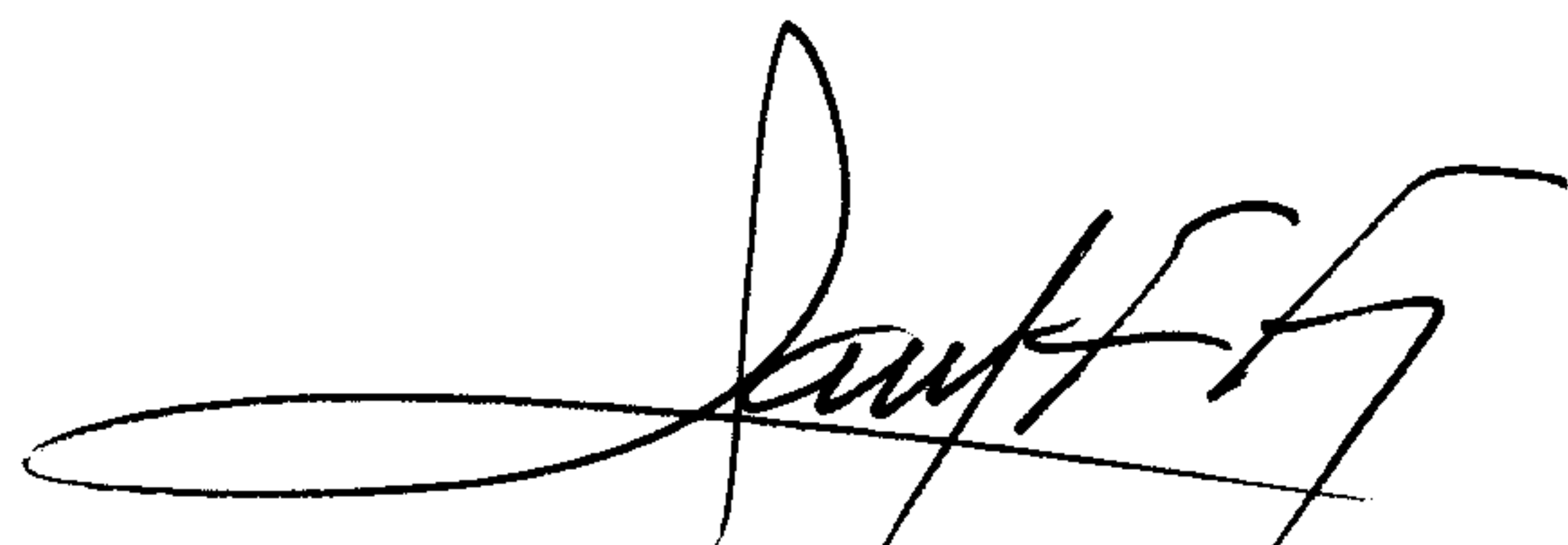
**Manuel Ferreira Fernandes – E-mail: [Provedor.Cliente@libertyseguros.pt](mailto:Provedor.Cliente@libertyseguros.pt)  
Telefone 935986525  
Provedor do Cliente da Liberty Seguros, Companhia de Seguros Y Reaseguros,  
S.A. – Sucursal em Portugal**

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

**3 – Recomendações do Provedor do Cliente**

Ao longo deste exercício, o Provedor do Cliente foi recomendando a melhoria da comunicação com os diversos intervenientes nos processos, nomeadamente no que se refere à fundamentação para as recusas.

Também também em algumas situações foi sugerida, ou recomendada, uma reanálise dos processos por parte da Liberty Seguros, por se ter constatado existirem diligências que podiam ser agilizadas, ou porque os processos de sinistro dispunha de elementos probatórios que se encontravam pendentes de análise.



**Manuel Ferreira Fernandes**

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

**Lisboa, 17 de Janeiro de 2021**

**Manuel Ferreira Fernandes – E-mail: [Provedor.Cliente@libertyseguros.pt](mailto:Provedor.Cliente@libertyseguros.pt)  
Telefone 935986525  
Provedor do Cliente da Liberty Seguros, Companhia de Seguros Y Reaseguros,  
S.A. – Sucursal em Portugal**