

## Recomendações do Provedor do Cliente

O Provedor do Cliente recomendou a melhoria da comunicação, nomeadamente na clarificação dos motivos que conduziram à recusa de responsabilidade nos sinistros. Em situações relacionadas com a demora na regularização do sinistro, sugeriu que alguns procedimentos fossem agilizados para que os processos pudessem ser concluídos com mais brevidade.

Estas recomendações dizem, sobretudo, respeito a reclamações que foram dirigidas ao Provedor sem que tivessem sido previamente submetidas à apreciação da Gestão de Reclamações da Liberty Seguros tendo sido encaminhadas pelo Provedor para este serviço que deu o devido seguimento e resposta.

As recomendações do Provedor foram aceites. Analisadas as situações em causa, concluiu-se que se tratou de ocorrências de exceção. Não obstante, foi dado conhecimento aos responsáveis dos respetivos departamentos de todas as reclamações, bem como das recomendações do Provedor.

28 de fevereiro de 2023