

## Recomendações do Provedor do Cliente

Da análise das reclamações que foram submetidas à sua apreciação no ano de 2023, o Provedor do Cliente conclui que estas foram maioritariamente dos ramos Automóvel e Multiriscos e tiveram como principal causa a decisão relativa à responsabilidade em sinistros. Apesar de considerar que tais decisões se encontravam devidamente fundamentadas não lhe tendo os Reclamantes apresentado elementos probatórios que as contrariassem, o Provedor do Cliente recomendou a melhoria da comunicação, designadamente no que se refere à fundamentação das recusas dos sinistros e a agilização dos procedimentos para conclusão dos processos.

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 reclamações em causa, concluiu-se que se referiam a situações pontuais e de exceção das quais foi dado conhecimento aos responsáveis dos respetivos departamentos a quem foram igualmente transmitidas as recomendações do Provedor.

27 de fevereiro de 2024