

RELATÓRIO DE ATIVIDADE DO PROVEDOR DO CLIENTE

Empresa de Seguros: **CHUBB European Group SE - Sucursal em Portugal**

O presente relatório foi elaborado em cumprimento do disposto no artigo 158º, nº6 do Regime Jurídico de Acesso e Exercício da Atividade Seguradora e Resseguradora, aprovado pela Lei nº147/2015, de 2 de setembro, competindo ao Provedor do Cliente elaborar um relatório anual para divulgação das recomendações feitas à CHUBB (anteriormente ACE) e menção da sua adoção ou não pela mesma.

1. As reclamações objeto do presente relatório foram recebidas pelo Provedor do Cliente durante o ano de **2019**.
2. Treze reclamações preenchem os requisitos para serem analisadas pelo Provedor.

3. Causas de reclamação

Das 13 reclamações apresentadas e analisadas pelo Provedor do Cliente:

- 12 diziam respeito a sinistros;
- 1 dizia respeito à venda de seguros à distância, contestando o reclamante a celebração do contrato e o pagamento dos respetivos prémios.

4. As respostas enviadas pelo Provedor aos reclamantes foram todas comunicadas à CHUBB.

5. Recomendações:

- 51 Em duas das reclamações, recomendou-se ao Segurador proceder com mais rigor na fundamentação da recusa de um sinistro, com especial foco na distinção entre o âmbito de cobertura da apólice e a aplicação de eventuais exclusões, de forma a evitar reclamações decorrentes da mera incompreensão pelo segurado das razões da recusa. Nos casos reportados, não se tratou de alterar o sentido da resposta, mas sim de melhorar a qualidade da comunicação com os segurados.

Em reclamações ulteriores, verifiquei que esta recomendação tinha sido posta em prática.

5.2 Ocorreu um atraso significativo no reembolso de prémios que a Chubb tinha decidido devolver ao tomador do seguro. Recomendou-se a alteração dos procedimentos seguidos. Não surgiu mais nenhum caso no decorrer do ano.

10 de fevereiro de 2020

Françoise Le Quer