

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 **2018**.
2. Sete reclamações preenchiam os requisitos para serem analisadas pelo Provedor.
3. Causas de reclamação

Das 7 reclamações analisadas pelo Provedor do Cliente:

- 6 diziam respeito à análise de um sinistro;
- 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 copiadas para a Seguradora.

De salientar que, em resposta a uma das reclamações no âmbito de um sinistro, o Segurador decidiu, de forma fundamentada, proceder ao cancelamento da apólice e ao reembolso parcial do prémio de seguro já pago. Verificou-se um atraso considerável no reembolso do prémio, na sequência de uma sucessão de falhas operacionais, que determinou a apresentação pelo Provedor de uma recomendação visando a tomada de medidas necessárias para evitar a reincidência deste tipo de situações no futuro.

19 de fevereiro de 2019

Françoise Le Quer

