

RELATÓRIO DE ATIVIDADE DO PROVEDOR DO CLIENTE

2020

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 e menção da sua adoção ou não pela mesma.

1. As reclamações objeto do presente relatório foram recebidas pela Provedora do Cliente durante o ano de **2020**.

2. Nove reclamações preenchiam os requisitos para serem analisadas pelo Provedor. Duas reclamações foram reencaminhadas para a CHUBB por não preencher os requisitos de análise pela Provedora do Cliente.

3. Fundamentos das reclamações
Das 9 reclamações analisadas,
 - 4 diziam respeito a sinistros no âmbito de seguros de roubo e danos por acidentes associados à aquisição de telemóveis;
 - 4 diziam respeito ao pagamento dos prémios de seguro, sendo uma relacionada com o direito de livre resolução;
 - 1 estava relacionada com a duração do contrato de seguro, invocando uma falta de informação no momento da contratação do seguro.

4. Respostas e recomendações

As respostas enviadas pela Provedora aos reclamantes foram comunicadas à CHUBB que concordou com as mesmas e, sendo o caso, seguiu as orientações propostas para a resolução das reclamações.

A Provedora do Cliente não dirigiu à CHUBB recomendações formais.

Lisboa, 01 de fevereiro de 2021

A Provedora do Cliente

Françoise Le Quer