

RELATÓRIO DE ATIVIDADE DO PROVEDOR DO CLIENTE

2024

CHUBB European Group SE

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 2024.

2. Dez reclamações preenchem os requisitos para serem analisadas pela Provedora.

3. Fundamentos das reclamações

Das dez reclamações analisadas,

i) seis reclamações diziam respeito a sinistros:

- quatro deles participados no âmbito de um seguro associado à compra de um telemóvel, cobrindo riscos de roubo e danos por acidentes. Os segurados solicitam a cobertura em caso de furto simples, quando o contrato de seguro apenas cobre o roubo ou o furto por arrombamento, ou contestam a aplicação das exclusões contratuais;

- após o roubo de um telemóvel, a CHUBB entregou ao segurado um telemóvel equivalente e recondicionado, como previsto na apólice. O cliente reclamou devido ao mau funcionamento do equipamento recondicionado;

- um dos sinistros foi participado no âmbito de um seguro de viagem;

ii) três reclamações diziam respeito à celebração do contrato de seguro: os tomadores contestavam ter dado o seu acordo à celebração do contrato;

iii) uma reclamação dizia respeito a um pedido de cancelamento do seguro de duração anual após o prazo de livre resolução.

4. Respostas e recomendações

As respostas enviadas pela Provedora aos reclamantes foram comunicadas à CHUBB. Nos poucos casos em que a Provedora sugeriu uma revisão da decisão

inicial, a CHUBB sempre manifestou toda a disponibilidade e abertura para reavaliar a situação concreta.

Não foram dirigidas à CHUBB quaisquer recomendações formais.

Lisboa, 11 de fevereiro de 2025

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'Françoise Le Quer', written in a cursive style.

A Provedora do Cliente

Françoise Le Quer