

Gestão de Reclamações - Regulamento de Funcionamento

1. Modelo Organizacional e procedimentos de gestão de Reclamações

Modelo organizacional

O departamento de Reclamações é a unidade organizacional que, dentro da Chubb European Group SE - Sucursal em Portugal, possui a responsabilidade pela gestão centralizada de Reclamações.

Qualquer questão que seja colocada, por mediadores ou departamentos administrativos da Empresa ou seus prestadores de serviços que possuam contacto direto com clientes, que seja identificada como uma reclamação ou uma potencial reclamação, será prontamente comunicada ao departamento de Reclamações.

O departamento de Reclamações, após receção da reclamação ou potencial reclamação, assume propriedade pela gestão da mesma, de acordo com os procedimentos especificados abaixo e utilizando uma aplicação informática especificamente concebida para o efeito.

Procedimentos de gestão de Reclamações

Um cliente que pretenda submeter uma reclamação, deverá sempre que possível incluir todos os requisitos mínimos especificados na secção seguinte. Todavia, caso por algum motivo não o faça, a Chubb European Group SE - Sucursal em Portugal fará tudo o que estiver ao seu alcance para contactar o cliente, convidando-o a suprir a omissão.

Uma reclamação poderá ser apresentada **por escrito**: entregue por mão própria (nas instalações do Segurador ou através de um mediador autorizado), entregue por mão própria solicitando o Livro de Reclamações (nas instalações do Segurador) ou através do Livro de Reclamações electrónico (<https://www.livrodereclamacoes.pt/inicio>), por correio, por e-mail, através do site de internet da Chubb European Group SE - Sucursal em Portugal (secção “conformidade e ética”):

Ainda poderá ser dirigida à Autoridade de Seguros e Fundos de Pensões (www.asf.com.pt, e-mail consumidor@asf.com.pt) uma reclamação relativa a atos ou omissões de uma entidade supervisionada, desde que tal reclamação tenha sido previamente apresentada à entidade reclamada e não tenha sido por esta resolvida (ie, não tenha sido dada resposta pela entidade reclamada no prazo máximo de 20 dias úteis contados a partir da data da respetiva receção ou quando, tendo sido dada uma resposta, o reclamante discorde do sentido da mesma). Tal procedimento implica o preenchimento de formulário disponível no Portal do Consumidor da ASF, prestando as informações e juntando os documentos ali requeridos,

A reclamação não poderá ser apresentada **verbalmente**. Apenas esclarecimentos sobre os procedimentos de reclamação e informações sobre o estado de reclamações já apresentadas poderão ser prestados de forma oral, designadamente por meio de contacto telefónico.

Receção de reclamação:

A reclamação poderá ser rececionada por qualquer departamento da empresa, desde que a questão apresentada seja percebida como se tratando de uma reclamação. Todavia, um cliente que deseje apresentar reclamação poderá solicitar especificamente os dados de contacto da unidade de Reclamações, ou poderá ainda enviar-lhe diretamente a sua reclamação através de carta, fax ou e-mail (preferencialmente por meio digital). Caso o atendimento por parte desta unidade não possa ser imediato, poderá ser solicitado ao cliente que indique o seu número de contacto telefónico, de modo a que o possamos contactar mais tarde para o ajudar com a sua reclamação.

2. Requisitos mínimos e forma de apresentação das reclamações pelos clientes

Requisitos mínimos da Reclamação:

As reclamações dos clientes devem ser apresentadas por escrito, em suporte duradouro, preferencialmente digital.

Na reclamação a apresentar pelo cliente, deverá constar:

- a) Nome completo do reclamante e, caso aplicável, do seu representante;
- b) Dados de contacto do reclamante e, caso aplicável, do seu representante;
- c) Referência à qualidade do representante (designadamente de tomador do seguro, segurado, beneficiário ou terceiro lesado);
- d) Número de documento de identificação do reclamante;

- e) Data e local da reclamação;
- f) Descrição dos factos que motivaram a reclamação, com identificação dos intervenientes e data em que ocorreram, exceto se tal for manifestamente impossível.

A Chubb European Group SE - Sucursal em Portugal não recusa, em princípio, a aceitação de uma reclamação: Todavia não a poderá considerar completamente válida (não se lhe aplicando os prazos respetivos) quando:

- a) Os dados essenciais estejam omissos e impossibilitem a respetiva gestão e que não tenham sido corrigidos no prazo de 20 dias úteis a contar da comunicação da Chubb European Group SE - Sucursal em Portugal ao reclamante convidando-o a suprir tal omissão;
- b) A reclamação apresentada seja matéria da competência de órgãos arbitrais ou judiciais ou quando a matéria já tenha sido resolvida por aquelas instâncias;
- c) A reclamação já tenha sido apresentada pelo mesmo reclamante relativa à mesma matéria e a mesma já tenha sido respondida pela Chubb European Group SE - Sucursal em Portugal;
- d) A reclamação não tenha sido apresentada de boa-fé ou o seu conteúdo seja vexatório;

Se a Chubb European Group SE - Sucursal em Portugal tiver conhecimento que a matéria da reclamação apresentada se encontre pendente de resolução de litígio por parte de órgãos arbitrais ou judiciais, esta poderá abster-se de prosseguir a gestão da reclamação.

Sempre que a Chubb European Group SE - Sucursal em Portugal não admita a apresentação duma reclamação pelos motivos acima enumerados, dará conhecimento desse facto ao reclamante, de forma fundamentada e por escrito.

Sempre que a reclamação apresentada não inclua os elementos necessários para efeitos da respetiva gestão, designadamente quando não se concretize o motivo da reclamação, a Chubb European Group SE - Sucursal em Portugal deve dar conhecimento desse facto ao reclamante, convidando-o a suprir a omissão, o que deve ser feito dentro do prazo máximo de 20 dias úteis.

3. Contactos da Chubb European Group SE - Sucursal em Portugal para efeitos de Reclamação:

- Telefone (geral): 800855752 – número verde gratuito (só para pedidos de esclarecimento ou de acompanhamento do processo relativo à reclamação apresentada, nunca para reclamar)
- Fax: 800 834 239
- E-mail: reclamacoes.pt@chubb.com
- Website/formulário de reclamação: <https://www2.chubb.com/pt-pt/conformidade-etica/formulario-reclamacao.aspx>
- Carta/correio postal – para o seguinte endereço:
 - [Chubb European Group SE – Sucursal em Portugal](#)
 - [Att. Departamento de Reclamações](#)
 - [Avenida da Liberdade, N. 249, 3º Piso](#)
 - [1250-143 Lisboa](#)

4. D. Prazos de resposta

A Chubb European Group SE – Sucursal em Portugal compromete-se a fazer tudo ao seu alcance para tratar, gerir e responder a uma reclamação no prazo máximo de 20 dias úteis a contar da receção da reclamação ou dos elementos essenciais que possam ser solicitados ao reclamante, transmitindo o resultado da apreciação da reclamação. Se este prazo não puder ser cumprido, a Chubb European Group SE - Sucursal em Portugal informará o reclamante, fundamentando tal impossibilidade e fornecendo nova estimativa relativamente ao prazo de resposta.

A Chubb European Group SE - Sucursal em Portugal deverá acusar a receção da reclamação ao reclamante, devendo informá-lo forma fundamentada, quando tal seja previsível, sobre a impossibilidade objetiva de observar os prazos internos eventualmente definidos para a gestão de reclamações, indicando a data estimada para a conclusão da análise dos respetivos processos, bem como o manterá informado sobre as diligências em curso e a adotar para efeitos de resposta à reclamação apresentada, no prazo de 3 dias (e até um máximo de cinco dias úteis).

A Chubb European Group SE - Sucursal em Portugal procurará sempre responder ao reclamante de forma completa e fundamentada, incluindo a especificação das disposições legais e contratuais aplicáveis, transmitindo o resultado da apreciação da Reclamação, através de uma linguagem clara e perceptível.

Caso a resposta não satisfaça integralmente os termos da reclamação apresentada, indicaremos na resposta ao reclamante as opções de que dispõe para prosseguir com o tratamento da sua pretensão.

5. Sistema de registo de informação

A Chubb European Group SE - Sucursal em Portugal possui um sistema organizado de registo de informação relacionada com Reclamações, assim como um arquivo da documentação adequado, seguro e confidencial.

Após a respetiva receção, as reclamações são numeradas sequencialmente e classificadas de acordo com a estrutura fixada pela ASF nos respetivos mapas de reporte, devendo, nos casos aplicáveis, ser indicado o código de produto que caiba ao caso.

6. Acesso à informação relacionada com Reclamações

Um cliente que tenha apresentado uma reclamação poderá solicitar informações específicas relativamente ao processo em questão, desde que o faça de forma fundamentada e por escrito, e em respeito pela legislação vigente, nomeadamente aquela respeitante à confidencialidade de dados pessoais.

7. Colaboração com o Provedor do Cliente

A Chubb European Group SE - Sucursal em Portugal cumpre o dever de colaboração com o Provedor do Cliente por si designado, assim como com os mecanismos de resolução extrajudicial de litígios a que tenha eventualmente aderido.

São consideradas elegíveis para efeitos de apresentação ao provedor do cliente as reclamações dos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados às quais não tenha sido dada resposta pela empresa de seguros no prazo máximo de 20 dias úteis contados a partir da data da respetiva receção ou quando, tendo sido dada resposta nesse prazo, o reclamante discorde do sentido da mesma, prorrogando-se o prazo máximo para 30 dias úteis nos casos que revistam especial complexidade.

A apresentação de reclamações pelos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados junto do provedor do cliente não acarreta quaisquer custos ou encargos para o reclamante bem como quaisquer ónus que não sejam efetivamente indispensáveis para o cumprimento dessa função, e não prejudica o direito de recurso aos tribunais ou a mecanismos de resolução extrajudicial de litígios, incluindo os relativos a litígios transfronteiriços.

Identificação do Provedor do cliente

Dra. Françoise Le Quer

Morada: Rua Francisco Manuel de Melo, 21-1070-085 Lisboa

E-mail: francoise.lequer@srslegal.pt

Telefone (só para obtenção de esclarecimentos, não para recorrer ao Provedor): +351 213. 132. 000

O Provedor do Cliente comunica ao reclamante, no prazo máximo de 30 (trinta) dias úteis, por escrito, ou por outro meio de comunicação de que fique registo em suporte duradouro, preferencialmente digital, os resultados da apreciação da reclamação e respetiva fundamentação incluindo a especificação das disposições legais e contratuais aplicáveis, e transmitindo, se for o caso, as recomendações que decida efetuar, podendo aquele prazo ser alargado para 45 (quarenta e cinco) dias úteis, nos casos que revistam excecional complexidade. A resposta ao reclamante deve conter linguagem clara e perceptível, adequando-se ao perfil específico do reclamante.

O Provedor comunica à empresa de seguros as reclamações recebidas e os resultados da respetiva apreciação e fundamentação, incluindo, se for o caso, as recomendações que decida efetuar.

A Chubb European Group SE - Sucursal em Portugal informará o Provedor quanto ao acolhimento ou não das recomendações por ele efetuadas, incluindo a respetiva fundamentação, no prazo máximo de 20 dias úteis contados a partir da data de receção das mesmas. O Provedor informará o reclamante em causa, em suporte duradouro acessível ao último, preferencialmente digital, do não acolhimento pela Chubb European Group SE - Sucursal em Portugal de recomendação que lhe tenha efetuado, bem como da fundamentação por esta apresentada.

8. Entidades de Resolução Alternativa de Litígios (em conformidade com o artigo 20º da Diretiva 2013/11/EU)

Esta lista integra o primeiro conjunto de entidades RAL que já foram comunicadas à Comissão Europeia, nos termos do n.2 do Artigo 17º da Lei n.º144/2015 de 8 de setembro:

CNIACC - Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo

<https://www.cniacc.pt/pt/>

CACCL - Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa

<http://www.centroarbitragemlisboa.pt/>

CAUAL - Centro de Arbitragem da Universidade Autónoma de Lisboa

<https://arbitragem.autonoma.pt/>

CACC RAM - Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Região Autónoma da Madeira

<https://www.madeira.gov.pt/cacc/>

TRIAVE - Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Vale do Ave/Tribunal Arbitral

<http://www.triave.pt/>

CIAB – Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Consumo (Tribunal Arbitral de Consumo)

<http://www.ciab.pt/pt/>

CACRC - Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Distrito de Coimbra

<http://www.centrodearbitragemdecoimbra.com>

CIMAAL - Centro de Informação, Mediação e Arbitragem do Algarve

<https://www.consumidoronline.pt/pt/>

CICAP - Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto

<http://www.cicap.pt>

CIMPAS - Centro de Informação Mediação e Provedoria de Seguros

<http://www.cimpas.pt>

Esta lista poderá sofrer alterações. A lista atualizada das Entidades de Resolução Alternativa de Litígios poderá ser consultada em:

<https://www.consumidor.gov.pt/parceiros/sistema-de-defesa-do-consumidor/entidades-de-resolucao-alternativa-de-litigios-de-consumo/ral-mapa-e-lista-de-entidades.aspx>

Caso pretenda apresentar uma reclamação sobre uma apólice de seguro contratada online, pode registá-la através da plataforma de resolução de litígios em linha da Comissão Europeia, <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>