

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 que possuam contacto direto com clientes, identificada como uma reclamação ou uma potencial reclamação, serão comunicadas 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**: por mão própria (nas instalações do Segurador ou através de um mediador autorizado), por mão própria solicitando acesso ao 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), ou ainda poderá ser dirigida à Autoridade de Seguros e Fundos de Pensões (www.asf.com.pt, e-mail consumidor@asf.com.pt).

A reclamação poderá também ser apresentada **verbalmente**: presencialmente (nas instalações do Segurador ou junto de um dos mediadores autorizados do Segurador), ou através de telefone.

Receção de reclamação através de contacto telefónico:

A reclamação poderá ser rececionada por qualquer departamento da empresa, desde que a questão seja percebida como se tratando de uma reclamação. Todavia, um cliente que deseje apresentar reclamação poderá solicitar especificamente a ligação à unidade de Reclamações, ou poderá ainda enviar a reclamação através de fax ou e-mail. 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.

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

Requisitos mínimos da Reclamação:

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;
- 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 habituais) quando:

- a) Os dados essenciais estejam omissos e impossibilitem a respetiva gestão e que não tenham sido corrigidos;
- 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;
- e) 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.
- f) 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.

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

- Telefone (geral): 800855752 (*Chamada para a rede fixa nacional*)
- Fax: 800 834 239 (*Chamada para a rede fixa nacional*)
- E-mail: reclamacoes.pt@chubb.com
- Website/formulário de reclamação: <https://www2.chubb.com/pt-pt/conformidade-etica/formulario-reclamacao.aspx>

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. 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, no prazo de 3 dias.

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

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.

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 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 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 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 para esclarecimentos: 213. 132. 000

O Provedor do Cliente comunica ao reclamante, no prazo máximo de 30 (trinta) dias, por escrito, ou por outro meio de comunicação de que fique registo em suporte duradouro, os resultados da apreciação da reclamação e respetiva fundamentação, podendo aquele prazo ser alargado para 45 (quarenta e cinco) dias, nos casos que revistam excecional complexidade.

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/>