

RELATÓRIO DE ATIVIDADE DA PROVEDORA DO CLIENTE

2025

CHUBB European Group SE

O presente relatório incide sobre os dez primeiros meses do Ano 2025. O mesmo 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 e respondidas pela Provedora do Cliente entre 1 de janeiro e 31 de outubro de 2025.
2. 7 reclamações preenchiam os requisitos para serem analisadas pela Provedora.
3. Fundamentos das reclamações:
 - 2 reclamações diziam respeito a sinistros participados no âmbito de seguros associados a telemóveis, cobrindo riscos de roubo e danos por acidentes;
 - 1 reclamação dizia respeito a um sinistro participado no âmbito de uma apólice cobrindo roubo/danos em compras, associada a um cartão de débito;
 - 2 reclamações diziam respeito a sinistros participados no âmbito de seguros de responsabilidade civil geral celebrados por entidades acolhendo o público (um supermercado e uma sala de espetáculos) e foram apresentadas por clientes daquelas entidades;
 - 2 reclamações diziam respeito à celebração à distância de seguros associados à compra de telemóveis.
4. Respostas e recomendações

As respostas enviadas pela Provedora aos reclamantes foram comunicadas à CHUBB.

Sempre que a Provedora sugeriu uma alteração da decisão inicial, uma nova análise pela Seguradora permitiu um desfecho satisfatório para os reclamantes, não tendo havido lugar à formulação de recomendações.

Lisboa, 13 de janeiro de 2026

A Provedora do Cliente

Françoise Le Quer



Relatório de atividade do Provedor do Cliente

Chubb European Group SE

- Novembro e Dezembro 2025 –

Em cumprimento do disposto no n.º 3 do artigo 158.º do Regime Jurídico de Acesso e Exercício da Atividade Seguradora e Resseguradora, aprovado pela Lei n.º 147/2015, de 9 de Setembro, compete ao Provedor do Cliente da Chubb European Group SE apreciar as reclamações que lhe sejam apresentadas por tomadores, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, de acordo com os critérios legais e regulamentares aplicáveis, bem como os procedimentos fixados no respetivo regulamento de funcionamento.

Pelo presente Relatório, vem o Provedor do Cliente da Chubb European Group SE proceder à divulgação anual da sua atividade.

Considerando que o atual Provedor do Cliente da Chubb European Group SE iniciou funções no dia 01/11/2025, o presente Relatório diz respeito apenas ao período compreendido entre a referida data e 31/12/2025.

1. Reclamações recebidas

Durante o ano de 2025, o Provedor do Cliente recebeu 3 contactos oriundos de clientes da Chubb European Group SE.

Dos mencionados contactos, apenas um preenchia os requisitos de elegibilidade para apreciação, pelo Provedor do Cliente, da reclamação apresentada.

A referida reclamação, apresentada no final do mês de Dezembro de 2025, dizia respeito a um sinistro participado no âmbito de uma apólice de responsabilidade civil, o qual foi declinado pela Chubb European Group SE. O reclamante alegou ter sofrido danos indemnizáveis ao abrigo da apólice, contudo, não habilitou a seguradora com os devidos elementos de prova. Nessa medida, considerou-se que a decisão da Chubb foi adequada.

2. Respostas aos reclamantes

A resposta enviada pelo Provedor do Cliente ao reclamante foi comunicada à Chubb European Group SE.

3. Recomendações proferidas

Durante o ano de 2025, o Provedor do Cliente não apresentou quaisquer recomendações à Chubb European Group SE.

A Chubb European Group SE manifestou sempre total disponibilidade para prestação das informações e esclarecimentos solicitados pelo Provedor do Cliente.

Lisboa, 24 de fevereiro de 2026,

Leonor Futscher de Deus
Provedor do Cliente

**Leonor
Futscher
de Deus**
Assinado de forma
digital por Leonor
Futscher de Deus
Dados: 2026.02.24
11:07:59 Z

Reporte anual relativo à apreciação de recomendações pelo Provedor do Cliente

Chubb European Group SE

- Novembro e Dezembro 2025 –

Em cumprimento do disposto no n.º 6 do artigo 158.º do Regime Jurídico de Acesso e Exercício da Atividade Seguradora e Resseguradora, aprovado pela Lei n.º 147/2015, de 9 de Setembro, compete ao Provedor do Cliente da Chubb European Group SE divulgar, anualmente, as recomendações efetuadas ao segurador, bem como a menção do respetivo acolhimento, ou não, pelo mesmo.

A referida informação deverá, nos termos do artigo 28.º da Norma Regulamentar n.º 7/2022-R, ser remetida à Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões (ASF) e ao segurador até ao final do mês de janeiro de cada ano.

Caso o Provedor do Cliente não haja emitido quaisquer recomendações durante o ano em questão, o Provedor do Cliente deverá prestar essa informação dentro do mesmo prazo.

Considerando que o atual Provedor do Cliente da Chubb European Group SE iniciou funções no dia 01/11/2025, o presente Reporte diz respeito apenas ao período compreendido entre a referida data e 31/12/2025.

Durante o mencionado período, o Provedor do Cliente não apresentou quaisquer recomendações à Chubb European Group SE.

A Chubb European Group SE manifestou sempre total disponibilidade para prestação das informações e esclarecimentos solicitados pelo Provedor do Cliente.

Lisboa, 24 de fevereiro de 2026,

Leonor Futscher de Deus
Provedor do Cliente

Leonor
Futscher
de Deus



Assinado de forma
digital por Leonor
Futscher de Deus
Dados: 2026.02.24
11:08:26 Z