



Reclamações de responsabilidade civil profissional para consultores de recursos humanos

Exemplo de reclamações e possíveis cenários de reclamações que ilustram como o nosso seguro de responsabilidade civil profissional para consultores de recursos humanos na área do recrutamento o pode proteger a si e à sua empresa.

Reclamações de responsabilidade civil profissional para consultores de recursos humanos

Seguramos riscos há 110 anos. Quando se trata de segurar a atividade do nosso cliente a nossa cobertura não é standard. O nosso conhecimento especializado permite desenhar apólices flexíveis e adequadas aos riscos específicos da sua atividade e negócio. Este conhecimento é fruto das nossas equipas especializadas em cada segmento profissional, que asseguram que os nossos clientes tenham o melhor serviço possível e um elevado nível de especialização. No caso de sinistro procuramos resolver a sua reclamação com rapidez, minimizando os danos, protegendo a sua reputação e salvaguardando o seu negócio.

Abaixo encontra alguns exemplos de reclamações e possíveis cenários que ilustram como o nosso seguro de responsabilidade civil profissional pode ajudar a proteger o seu negócio.

Exemplos reais de reclamações

Violação do dever de cuidado e zelo

O segurado, uma empresa de headhunting, estava a recrutar um Gestor Sénior para uma empresa cliente na área das TI's. O candidato selecionado estava atualmente empregue numa empresa concorrente. Ao saber que tinha sido selecionado e estava garantida a nova função, o Gestor demitiu-se e iniciou um período sabático de seis meses de não concorrência. Nesse período, a empresa contratante mudou de administração e decidiu que não tinha necessidade dessa função, extinguindo o posto de trabalho. O Gestor alegou violação do dever de cuidado por parte do segurado, por não ter garantido os seus direitos junto do novo empregador durante o período da sua licença sabática. A Hiscox ajudou o segurado nas negociações, que resultou numa rápida solução.

Representação errónea ou negligente de serviços

O nosso segurado colocou um assistente de contabilidade num cliente. Entretanto o segurado recebeu uma informação que denunciava eventuais problemas com o comportamento passado desse candidato. O segurado optou por não informar o cliente a esse respeito, por considerar que eram rumores uma vez que, após uma investigação diligente, não encontraram qualquer prova. O segurado também realizou mais verificações de referências que o habitual, não tendo recebido quaisquer comentários negativos. Mais tarde o cliente viria a despedir esse candidato por este agir de forma fraudulenta e acusou o segurado de prestação de falsas declarações ao, deliberadamente, não ter informado sobre os indícios passados. A Hiscox analisou toda a documentação e, na defesa do segurado, informou o reclamante que o segurado não poderia ter feito mais, especialmente considerando que tinha também para com o candidato o dever de cuidado (para não transmitir rumores infundados). O cliente aceitou esse argumento e o caso resolveu-se através da devolução dos honorários pagos, o que significou que a relação comercial entre as partes permaneceu intacta.

Quebra de confiança

O nosso segurado estava a recrutar um candidato para uma posição sénior na organização de um cliente. Como já havia alguém nessa função, o processo de recrutamento tinha que ser feito numa base estritamente confidencial. O segurado anunciou a vaga no seu site e, pese embora o anúncio não mencionasse explicitamente o nome da empresa, os colegas do atual funcionário alertaram-no. O cliente acusou o nosso segurado de quebra de sigilo. A Hiscox assistiu o segurado nas negociações, resultando num acordo

Difamação

Um funcionário do nosso segurado estava a selecionar um candidato. O ex-empregador (o reclamante) do candidato afirmou que teve de despedir esse trabalhador devido a reestruturações. O funcionário do nosso segurado informou erroneamente ao seu cliente que a saída desse candidato se deveu a dificuldades financeiras da empresa onde estava anteriormente. Este comentário chegou ao reclamante que processou o nosso segurado por difamação. O reclamante foi bem-sucedido. O nosso segurado teve de emitir um pedido de desculpas público e a Hiscox suportou os custos legais, incluindo do reclamante.

Possíveis cenários de sinistros

Violação dos direitos de propriedade intelectual*

Neste cenário, uma agência de recrutamento é acusada por um concorrente de copiar um guia para elaborar CV's, que estaria originalmente associado ao seu site, sem obtida a permissão. O concorrente alegou violação dos direitos de propriedade intelectual. A agência não tinha conhecimento disso, inclusive esse guia tinha sido elaborado por um seu ex-colaborador que, à época, afirmou ser fruto do seu trabalho. Nestas circunstâncias, a Hiscox teria, logo numa fase inicial, ajudado nas negociações para resolver esta situação, poupando tempo e custos.

Uma equipa de gestores de sinistros premiada

A equipa de gestores de sinistros da Hiscox é capaz de alcançar níveis superiores de serviço ao cliente ao:

- empregar gestores de reclamações com experiência legal;
- assegurar que um gestor dedicado com conhecimento especializado do produto assuma a responsabilidade da resolução da reclamação;
- adoção de uma abordagem pró-ativa, estratégica e comercial para a resolução de reclamações;
- garantir que o processo de gestão de reclamações é claro e focado no cliente;
- sempre que necessário, envolver a sua extensa rede de advogados, peritos e demais especialistas para auxiliar na resolução de sinistros.

* possível cenário de reclamações para ilustrar a apólice de responsabilidade civil profissional.