



Reclamações de responsabilidade civil profissional

Exemplos de reclamações e de possíveis cenários que ilustram como a nossa apólice de responsabilidade civil profissional para profissões específicas o podem proteger a si e à sua empresa.

Reclamações de responsabilidade civil profissional

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 nosso segurado era uma empresa especializada na produção de efeitos especiais para cinema e televisão. Foi contratado por uma produtora para a execução de uma produção sujeita a um calendário muito apertado e rigoroso. O trabalho implicava fazer com que um autocarro desliza-se de lado com a ajuda de um sistema de canhões de ar. Infelizmente, a ação não correu como planeada, resultando num atraso significativo das filmagens. A produtora acusou o segurado de violação do dever de cuidado e de falta de zelo. A Hiscox mediou a celebração de um acordo entre as partes e suportou a indemnização.

Violação dos direitos de propriedade intelectual

O nosso segurado geria um site de licitação online que permitia aos seus membros anunciarem trabalhos para os quais necessitavam de prestadores, e a profissionais que licitavam para conseguirem esses mesmos trabalhos. Um concorrente já havia tentado adquirir o nosso segurado, mas a proposta havia sido rejeitada. Não desistindo, esse concorrente instaurou um processo judicial e cautelar contra o nosso segurado, alegando uso indevido de marca registada e violação de direitos de autor.

A Hiscox trabalhou em estreita colaboração com o segurado para defender e resolver a reclamação em condições que permitissem que o segurado continuasse a sua atividade sem qualquer receio de novas ações por parte desse concorrente.

Difamação

O negócio do nosso segurado envolvia a criação de relatórios corporativos para investidores institucionais. Uma das empresas destacadas num desses relatórios não ficou satisfeita com a forma como foram retratados e instruiu os seus advogados a interpor uma ação de difamação contra o segurado. A Hiscox investigou o assunto e concluiu que o segurado não tinha feito nada de errado e que a verdadeira questão tinha sido a forma como o relatório tinha sido comentado por jornalistas. A Hiscox apoiou a decisão do segurado em não efetuar qualquer pedido público de desculpas ou outro comentário sobre o relatório e trabalhou com o segurado para defender a alegação que, finalmente, foi abandonada sem qualquer custo para a Hiscox ou para o segurado.

Possíveis cenários de sinistros

Representação errónea ou negligente de serviços*

Uma consultora em reciclagem de resíduos apresentou uma proposta para um concurso público promovido por um município. Na sua apresentação afirmaram ter uma vasta experiência, dando exemplos de significativas reduções de despesas nas taxas de aterros que tinham alcançado com outros clientes. Foi-lhes adjudicado o contrato com base nessa apresentação. Mais tarde foi conhecido que afinal a empresa havia empolado a redução de taxas que tinha feito para outros clientes, não sendo os números apresentados precisos. Quando o município não viu serem atingidas as melhorias prometidas, processaram a consultora por representação negligente de serviços, pois a adjudicação do contrato tinha tido por base os números apresentados. Nestas circunstâncias, a Hiscox poderia ter ajudado na defesa da consultora e negociar um acordo com o município.

Quebra de confiança ou uso indevido de informações confidenciais*

Uma empresa de gestão de dívidas celebrou um contrato com uma autoridade municipal para recuperação de multas de estacionamento não regularizadas. Uma das condições desse contrato incluía imposições a respeito da confidencialidade de dados pessoais. A empresa de cobrança de dívidas subcontratou parte do trabalho de cobrança a um escritório local de agentes de execução e, subsequentemente, foram efetuadas queixas à autoridade municipal pelos devedores devido aos métodos pouco convencionais. Estas queixas alertaram a autoridade municipal para o facto que a empresa de gestão de dívidas tinha subcontratado o trabalho a terceiros, o que contrariava as disposições de confidencialidade previstas no contrato. A ação da autoridade municipal contra a empresa de gestão de dívidas incluía uma alegação de violação de confiança e uso indevido de informações confidenciais. Neste cenário, a Hiscox poderia ajudar o cliente a negociar com a autoridade municipal um acordo extrajudicial.

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.