

**23 FEVEREIRO 2017**

**SERVIÇO DE PROVEDORIA  
ZURICH – INSURANCE PLC. SUCURSAL EM PORTUGAL**

---

**RECOMENDAÇÕES DO PROVEDOR  
RELATÓRIO – 2016  
ANEXO I**

---

---

**Dr. Rui Pena**

Morada: Rua Sousa Martins, 10, 1050-218 Lisboa

Email: [rui.pena.provedor@cms-rpa.com](mailto:rui.pena.provedor@cms-rpa.com)

## **1. INTRODUÇÃO**

- 1.1 O presente Anexo visa, em cumprimento do disposto no Art. 22.º da Norma Regulamentar n.º 10/2009-R, de 25 de Junho, alterada pela Norma Regulamentar n.º 2/2013-R, de 10 de Janeiro, complementar o Relatório Anual do Serviço de Provedoria e dar a conhecer ao Instituto de Seguros de Portugal o conteúdo das recomendações efetuadas no respetivo ano e já identificadas no Relatório Anual.

## **2. RECOMENDAÇÕES**

- 2.1 A presente Provedoria formulou, no ano civil de 2016, duas recomendações. Essas mesmas recomendações foram proferidas no âmbito de duas reclamações feitas ao abrigo de contrato de seguro automóvel.
- 2.2 Note-se que as reclamações em apreço se referiam à falta de assunção de responsabilidade por parte da Zurich – Insurance Plc. Sucursal em Portugal pelos danos provocados em veículos, após a sua entrega junto dos prestadores de serviços de reboque e transporte.

- 2.3 Neste sentido, a presente Provedoria emitiu, por duas vezes, a seguinte Recomendação:

*“Com efeito, recomenda ainda a presente Provedoria que a Reclamada tome todas as providências adequadas para evitar que situações como esta voltem a repetir-se, em particular, a ausência ou negligência no preenchimento dos estados descritivos por parte das empresas de reboque e transporte.*

*Mais, chama-se a atenção para a necessidade de implementação de novos mecanismos de controlo e prova do estado dos veículos segurados aquando da prestação do serviço de transporte e reboque, uma vez que a presente Provedoria tem recebido inúmeras reclamações semelhantes à presente, não sendo possível aferir da veracidade dos factos por falta de prova de ambas as partes.”*

- 2.4 Após comunicação da presente Recomendação à Seguradora já identificada, a presente Provedoria nunca recebeu qualquer informação acerca do seu acolhimento ou não acolhimento, faltando, portanto, uma tomada de posição por parte da Seguradora.

Lisboa, 23 de Fevereiro de 2017.

O Serviço de Provedoria