

**31 JANEIRO 2019**

**SERVIÇO DE PROVIDORIA**

---

**RECOMENDAÇÕES DO PROVIDOR**  
**ZURICH INSURANCE PLC. – SUCURSAL EM PORTUGAL**  
**RELATÓRIO – 2018**

---

---

**Provedoria do Cliente Zurich Insurance Plc – Sucursal em Portugal**

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

Email: joaquim.macedo.provedor@cms-rpa.com

## 1. INTRODUÇÃO

- 1.1 O presente Relatório 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, dar a conhecer à Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões o conteúdo das recomendações efetuadas no ano de 2018 pela presente Provedoria.

## 2. RECOMENDAÇÕES

- 2.1 A presente Provedoria formulou, no ano civil de 2018, três recomendações distintas entre si. Duas recomendações foram proferidas no âmbito de reclamações feitas ao abrigo do contrato de seguro automóvel, e uma outra recomendação foi proferida no âmbito de uma reclamação feita ao abrigo de um contrato de seguro de estomatologia.
- 2.2 Note-se que, duas das recomendações feitas surgiram na sequência de reclamações por falta de assunção de responsabilidade por parte da Zurich – Insurance Plc. Sucursal em Portugal (“Zurich”) pelos danos provocados em veículos, e uma recomendação surgiu no âmbito de uma reclamação onde se alega que a Zurich cobrou um valor superior àquele que foi comunicado no âmbito de um contrato de seguro de estomatologia.
- 2.3 Neste sentido, quanto aos danos reclamados e alegadamente produzidos por prestadores de serviços de reboque e transporte, a presente Provedoria emitiu, por 9 (nove) 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 – o que a presente provedoria já fez anteriormente – 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 Já quanto ao contrato de seguro de estomatologia, por uma vez, o Provedor emitiu a Recomendação que se segue:

*“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 de resposta às reclamações apresentadas e a não disponibilização das Condições Gerais e da Apólice contratadas pela Reclamante.*

*Mais, chama-se a atenção para o facto de, caso a presente Provedoria não tenha acesso à completa exposição dos motivos de ambas as partes – no caso, da Reclamada – ou à documentação necessária, como a Apólice do contrato de seguro em causa, existe uma maior probabilidade de as reclamações apreciadas serem julgadas procedentes, não sendo, contudo, possível aferir na íntegra da veracidade dos factos alegados, por falta de prova de uma das partes.”*

2.5 Finalmente, por uma vez, e a propósito das peritagens realizadas pela Seguradora, a presente Provedoria recomendou o seguinte:

*“No mais se refira que, no caso em apreço, deverá a Reclamada facultar ao Reclamante a documentação que tem em seu poder, nomeadamente, o resultado da peritagem decorrente do sinistro.”*

2.6 Após comunicação das presentes Recomendações 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, 31 de Janeiro de 2019.

O Serviço de Provedoria