

**30 JANEIRO 2018**

**SERVIÇO DE PROVIDORIA**

---

**RECOMENDAÇÕES DO PROVIDOR**  
**ZURICH INSURANCE PLC. – SUCURSAL EM PORTUGAL**  
**RELATÓRIO – 2017**

---

---

**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 2017 pela presente Provedoria.

## 2. RECOMENDAÇÕES

- 2.1 A presente Provedoria formulou, no ano civil de 2017, três recomendações distintas entre si. Tais recomendações foram proferidas no âmbito de reclamações feitas ao abrigo do contrato de seguro automóvel.
- 2.2 Note-se que, todas as recomendações feitas surgiram na sequência de reclamações por falta de assunção de responsabilidade por parte da Zurich – Insurance Plc. Sucursal em Portugal pelos danos provocados em veículos.
- 2.3 Neste sentido, quanto aos danos reclamados e alegadamente produzidos por prestadores de serviços de reboque e transporte, a presente Provedoria emitiu, por 12 (doze) 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 Já quanto à imposição de aplicação aos Reclamantes da Convenção IDS, 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 imposição da Convenção IDS aos Reclamantes, pela qual não estão abrangidos.”*

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

*“Uma vez que a referida peritagem não incide sobre todos os danos reclamados, recomenda ainda a presente Provedoria que se faça uma nova peritagem referente às anomalias que constam da Reclamação.”*

2.6 Após comunicação das presentes Recomendações à Seguradora já identificada, a presente Provedoria recebeu, por uma vez – quanto à recomendação em 2.3. –, confirmação da sua aceitação pela Seguradora.

2.7 Todavia, quanto às restantes, o Provedor nunca recebeu qualquer informação acerca do seu acolhimento ou não acolhimento, faltando, portanto, uma tomada de posição por parte da Seguradora.

Lisboa, 30 de Janeiro de 2018.

O Serviço de Provedoria