

**28 JANEIRO 2020**

**SERVIÇO DE PROVIDORIA**

---

**RECOMENDAÇÕES DO PROVIDOR**  
**ZURICH INSURANCE PLC. – SUCURSAL EM PORTUGAL**  
**RELATÓRIO – 2019**

---

---

**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 2019 pela presente Provedoria.

## **2. RECOMENDAÇÕES**

- 2.1 A presente Provedoria formulou, no ano civil de 2019, duas recomendações distintas entre si. Ambas as recomendações foram proferidas no âmbito de reclamações feitas ao abrigo do contrato de seguro automóvel.
- 2.2 Note-se que, as 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.
- 2.3 Neste sentido, quanto aos danos reclamados e alegadamente produzidos por prestadores de serviços de reboque e transporte, a presente Provedoria emitiu, por 20 (vinte) 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 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.”*

- 2.5 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, 28 de Janeiro de 2020.

O Serviço de Provedoria