

**31 JANEIRO 2022**

**SERVIÇO DE PROVIDORIA**

---

**RECOMENDAÇÕES DO PROVIDOR**  
**ZURICH INSURANCE PLC. – SUCURSAL EM PORTUGAL**  
**RELATÓRIO – 2021**

---

---

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

Morada: Rua Castilho, 50, 1250-071 Lisboa

Email: miguel.pina.provedor@cmsportugal.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 2021 pela presente Provedoria.

## **2. RECOMENDAÇÕES**

- 2.1 A presente Provedoria formulou, no ano civil de 2021, uma única recomendação, proferida no âmbito de reclamações feitas ao abrigo do contrato de seguro automóvel.
- 2.2 Note-se que as 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 24 (vinte e quatro) 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, em 19 (dezanove) processos a Seguradora aceitou a Recomendação da Provedoria. Em 3 (três) processos a Seguradora limitou-se a aceitar a apreciação, sem se pronunciar sobre o acolhimento ou não acolhimento da Recomendação. Num processo afirmou não acolher a Recomendação da Provedoria, e noutro afirmou não acolher “para já” a “posição” do Provedor, não tendo a Provedoria recebido informações posteriores em sentido contrário.

Lisboa, 31 de janeiro de 2022.

O Serviço de Provedoria