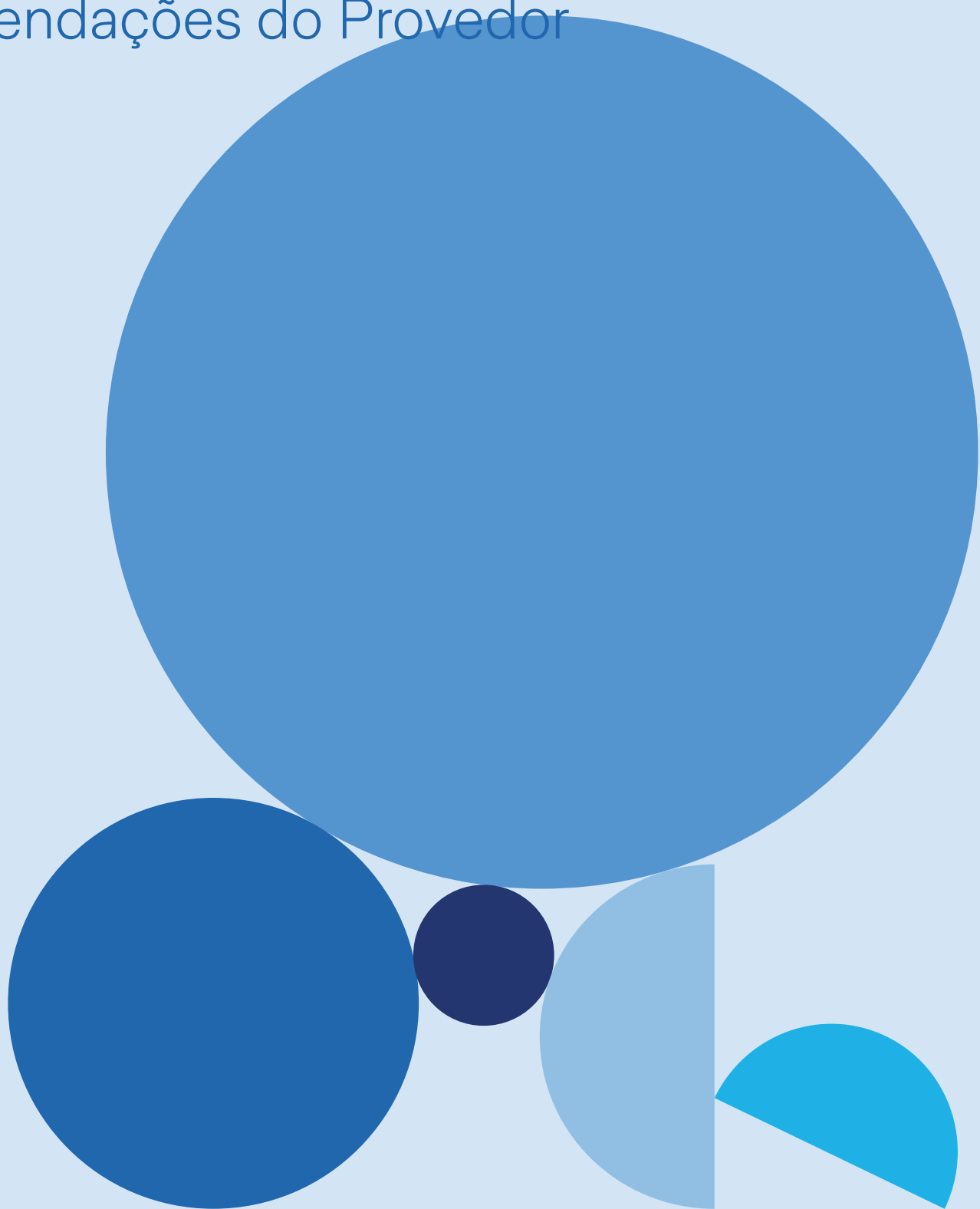


Acolhimento da Zurich Insurance Europe AG, Sucursal em Portugal das recomendações do Provedor



1. Acolhimento da Zurich Insurance Europe AG, Sucursal em Portugal das recomendações do Provedor

Das 15 recomendações efetuadas pelo Provedor do Cliente à Zurich Insurance Europe AG, Sucursal em Portugal, não foram acolhidas 5 por parte desta Companhia, pois entende que:

1) Preenchimento dos estados descritivos por parte das empresas de reboque e transporte (3)

A Zurich não acolheu a recomendação do Provedor, pois entende que:

- O processo atual de atribuição de reboque exige ao Prestador do serviço e ao Cliente lesado o preenchimento correto do estado descritivo do veículo seguro à data do transporte do veículo.
- É da responsabilidade do Prestador remeter à Zurich o estado descritivo, preenchido e assinado pelo Cliente.
- O Cliente, por sua vez, deve manter uma cópia do estado descritivo.
- De momento a Zurich não possui uma base tecnológica que lhe permita implementar outros sistemas de controlo e verificação deste processo.
- Outros mecanismos de controlo e verificação humanos/manuais, teriam impacto na complexidade e morosidade do processo e na prestação do serviço.

2) Preenchimento de todos os critérios previstos no Boletim de Avaliação de Incapacidade em Direito Civil (1)

No caso concreto, não foram apresentados quaisquer elementos clínicos que contrariassem a posição da Companhia. Caso tivessem sido, a Companhia teria reapreciado a proposta em face dos mesmos. Foi solicitado à nossa rede medica se os relatórios apresentados eram justificados e a resposta foi negativa tendo por esse motivo a Companhia considerado que a sua posição estaria sustentada e fundamentada.

3) Informar os clientes de que, perante uma situação de furto dos pneus, deverão adquirir pneus exclusivamente para o transporte da viatura até à oficina reparadora (1)

Neste caso concreto, a Companhia considerou que:

- se por um lado, é verdade que poderia ter consultado o seu prestador de reboque que iria efetuar o serviço de reboque da viatura segura para assegurar que poderia disponibilizar pneus, para de forma provisória conseguir ser efetuado o reboque até á oficina mais próxima,
- por outro lado, e após auditadas as chamadas iniciais deste processo, as operadoras não referiram ao Reclamante para comprar pneus novos, mas para sim para arranjar pneus que pudessem provisoriamente servir o propósito de rebocar a viatura.