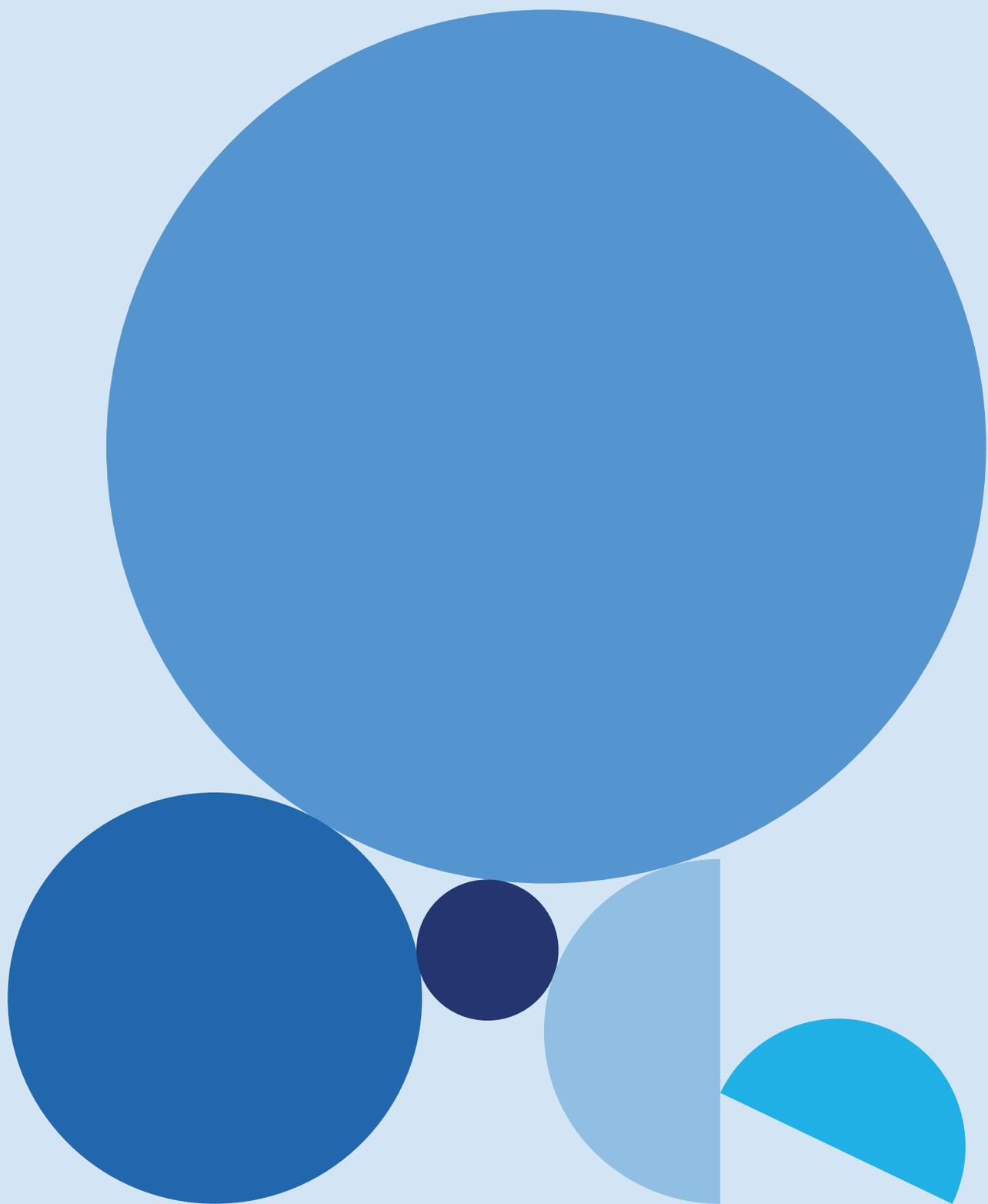


# Recomendações do Provedor do Cliente



# 1. Recomendações do Provedor do Cliente

Durante o ano de 2023, no momento da apreciação das reclamações, o Provedor de Cliente fez 15 recomendações à Zurich Insurance Europe AG, Sucursal em Portugal, não tendo sido emitidas recomendações à Zurich – Companhia de Seguros Vida, S.A.

As recomendações acima referidas traduziram-se no seguinte:

## 1) Preenchimento dos estados descritivos por parte das empresas de reboque e transporte (11)

Neste sentido, recomenda a Provedoria que a Zurich Insurance Europe AG, Sucursal em Portugal proceda à implementação de novos mecanismos de controlo e prova do estado dos veículos segurados aquando da prestação do serviço de transporte e reboque.

## 2) Maior celeridade no acionamento de serviço de transporte (2)

Independentemente de não existir qualquer direito à indemnização reclamada no caso concreto, considera a Provedoria que o serviço de transporte requisitado pelo Reclamante deveria ter sido acionado logo no primeiro contacto efetuado com o serviço de assistência da Reclamada, recomendando-se que, no futuro, esta adote uma postura mais diligente e célere em situações semelhantes.

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

Chama-se a atenção para a necessidade de justificação e discriminação dos valores que compõem o valor total da proposta razoável que, por lei, a reclamada é obrigada a apresentar.

## 4) 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)

Chama a atenção a Provedoria de que a forma de reboque/transporte é assegurada pela Reclamada e respetivas entidades subcontratadas, independentemente do estado do veículo, não devendo resultar em encargos adicionais para o Tomador do Seguro.