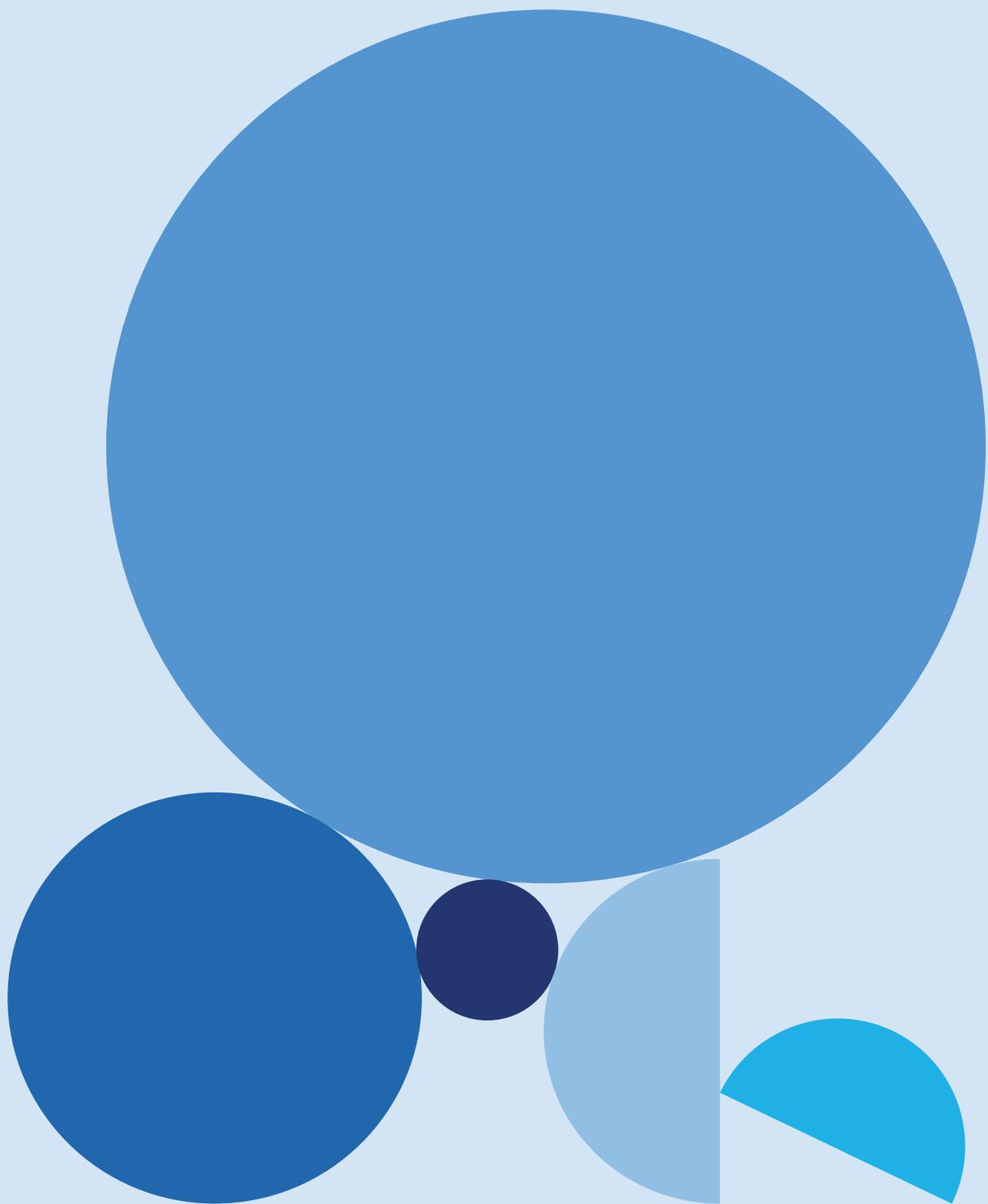


Recomendações do Provedor do Cliente



1. Recomendações do Provedor do Cliente

Durante o ano de 2024, no momento da apreciação das reclamações, o Provedor de Cliente fez 6 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 (6)

Neste sentido, por forma a facilitar a verificação da veracidade dos factos invocados pelas partes, 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, por forma a mitigar a existência de reclamações relativas a danos alegadamente provocados pelas empresas de reboque e transporte nos veículos, e alegados furtos de objetos que se encontram no interior dos veículos e que ocorrerem aquando da intervenção daquelas empresas.

2) Assinatura, por parte do reclamante, do documento “Estado Descritivo de levantamento” que atesta o estado descritivo do veículo segurado aquando da recolha por parte das empresas de reboque e transporte (2 das 6)

Neste sentido, e em face das reclamações em que se alega a falta de assinatura por parte do reclamante do documento que atesta a conformidade das condições do veículo aquando da intervenção das empresas de reboque e transporte, recomenda a Provedoria que a Zurich Insurance Europe AG, Sucursal em Portugal proceda a uma investigação interna junto dos serviços de reboque e transporte por forma a aferir da veracidade destes factos.