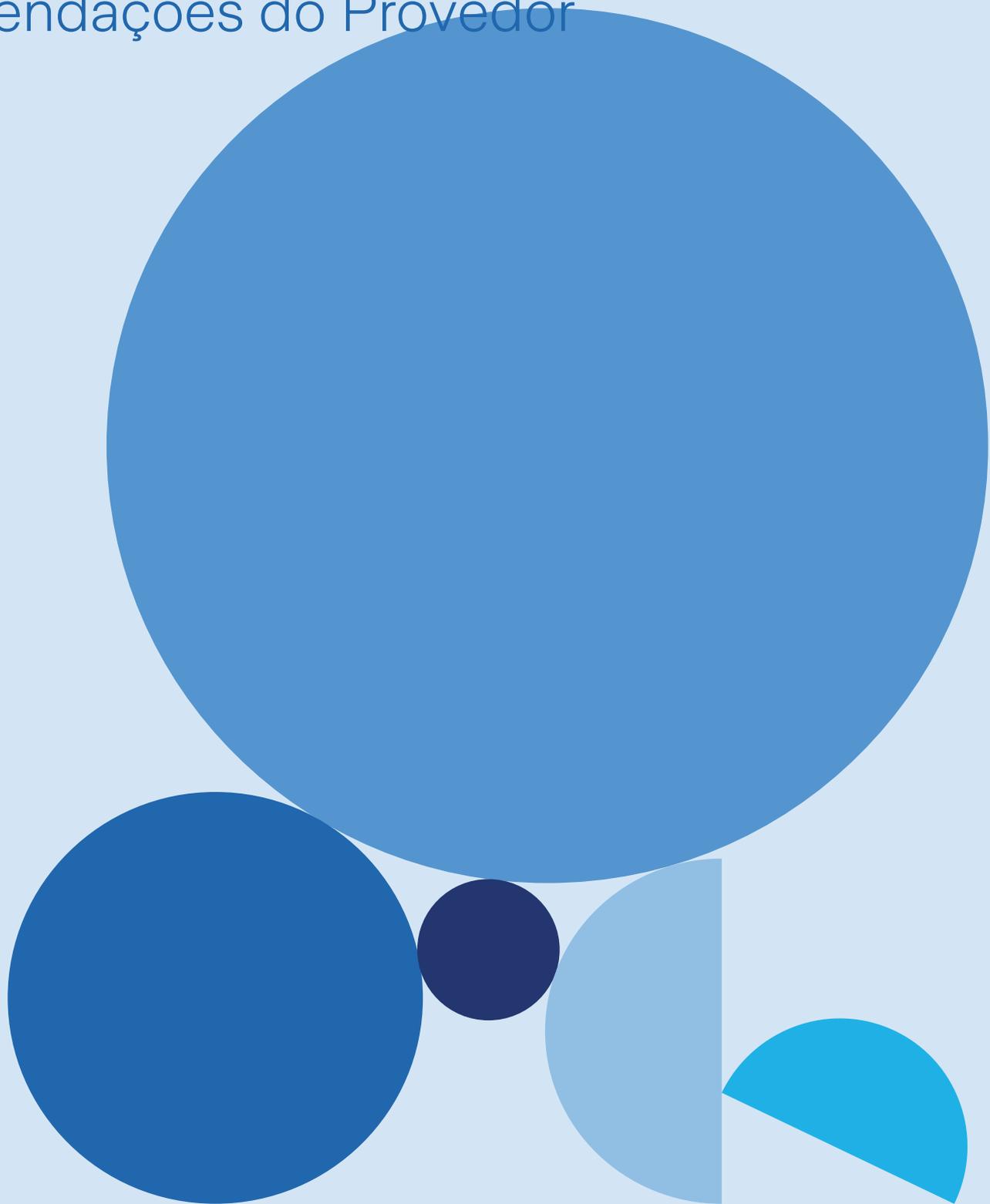


# Acolhimento da Zurich Insurance Europe AG, Sucursal em Portugal das recomendações do Provedor



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

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.

Observar a recomendação do Provedor significaria, com os atuais recursos tecnológicos, proporcionar um serviço mais burocrático e menos célere a todos os Clientes, motivo pelo qual não acolhemos a recomendação. A Zurich continuará a procurar uma solução que vise a recomendação do Provedor e ao mesmo tempo ofereça aos seus Clientes um processo mais simples e intuitivo.