

RELATÓRIO DO SERVIÇO DE PROVIDORIA DO CLIENTE DA CARDIF (ASSURANCE VIE E ASSURANCE RISQUES DIVERS)

ANO DE 2017

Em cumprimento do previsto no artigo 158º/6, da Lei nº 147/2015, de 9 de Setembro, vem o Provedor do Cliente da Cardif informar que no ano de 2017 estes serviços de Providoria apreciaram um total de 10 (dez) reclamações.

As reclamações apresentadas podem dividir-se da seguinte forma:

A) 6 reclamações oriundas de clientes da Cardif Assurance Vie, sendo que nenhuma foi considerada justificativa de recomendação a emitir por parte do Provedor do Cliente.

B) 4 reclamações apresentadas por clientes da Cardif Assurance Risques Divers, sendo que 1 (uma) suscitou a emissão de uma recomendação feita pelo Provedor do Cliente.

Assim, foi proferida uma recomendação no sentido de ser revista e alterada a decisão dada pelo serviço de reclamações, já que a documentação junta ao processo revelou ter havido um lapso na análise feita e inerente posição adotada.

A recomendação feita pelo Provedor do Cliente teve acolhimento pela Cardif, pelo que a decisão inicialmente proferida foi alterada no sentido favorável ao Segurado reclamante.

Lisboa, 06 de Fevereiro de 2018

Salomé Luís

Provedor do Cliente