

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

ANO DE 2019

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 2019 estes serviços de Provedoria apreciaram um total de 11 (onze) reclamações elegíveis, em condições de serem analisadas e respondidas.

As reclamações apresentadas podem dividir-se da seguinte forma:

**A)** 5 reclamações oriundas de clientes da Cardif Assurance Vie, sendo que duas foram consideradas justificativas de recomendações que foram emitidas por parte do Provedor do Cliente, das quais uma foi acolhida pela Seguradora.

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.

A recomendação não acolhida foi no sentido de ser revista e alterada a decisão inicial, com fundamento no enquadramento contratual efetuado e baseado em relatório clínico junto que sustentava a reanálise e emissão de recomendação. No entanto, o enquadramento não foi aceite nem a recomendação proferida.

**B)** 6 reclamações apresentadas por clientes da Cardif Assurance Risques Divers, tendo 1 (uma) suscitado a emissão de recomendação feita pelo Provedor do Cliente, mas não acolhida pela Seguradora.

A recomendação foi no sentido de ser revista a análise efetuada, com base em documentos juntos ao processo, e que estes serviços de Provedor do Cliente consideraram suficientes para alterar a decisão inicialmente proferida, ao contrário da Seguradora que entendeu não haver suporte documental, nem informação objetiva que justificasse tal alteração, pelo que a recomendação não teve acolhimento.

Lisboa, 12 de Fevereiro de 2019

*Salomé Luís*

*Provedor do Cliente*