Provedor do Cliente da Cardif
Torre Ocidente – Rua Galileu Galilei, n.2 - 10.ºB, 1500-392 Lisboa
provedorcliente@cardif.com

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

ANO DE 2016

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 2016 estes serviços de Provedoria apreciaram um total de 13 (treze) reclamações.

As reclamações apresentadas podem dividir-se da seguinte forma:

A) 6 reclamações oriundas de clientes da Cardif Assurance Vie, das quais apenas 1 (uma) foi considerada justificativa de recomendação a emitir por parte do 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 à Cliente.

B) 7 reclamações apresentadas por clientes da Cardif Assurance Risques Divers, sendo que 1 (uma) suscitou a emissão de uma recomendação feita pelo Provedor do Cliente.

O Provedor do Cliente sugeriu a eventual reformulação do texto da cláusula referente às exclusões específicas, nas Condições Especiais da Apólice, uma vez que, apesar se poder considerar não haver nenhuma incorreção formal, o teor da mesma poderá ser mais explícito e prevenir equívocos na sua leitura e entendimento por parte dos Clientes. Como tal, sugeriu à Cardif a revisão da terminologia utilizada a propósito dessas exclusões, por forma a torná-la mais clara e precisa.

Lisboa, 26 de Janeiro de 2017

Salomé Luís

Provedor do Cliente