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 2018

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 2018 estes serviços de Provedoria apreciaram um total de 15 (quinze) reclamações.

As reclamações apresentadas podem dividir-se da seguinte forma:

A) 7 reclamações oriundas de clientes da *Cardif Assurance Vie*, sendo que uma foi considerada justificativa de recomendação que foi emitida por parte do Provedor do Cliente e 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.

B) 8 reclamações apresentadas por clientes da *Cardif Assurance Risques Divers*, tendo 1 (uma) suscitado a emissão de uma 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 clínicos 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 clínico que justificasse tal alteração, pelo que a recomendação não teve acolhimento.

Lisboa, 24 de Janeiro de 2019

Salomé Luís

Provedor do Cliente