

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

ANO DE 2021

Em cumprimento do previsto no artigo 158º/6, da Lei nº 147/2015, de 9 de Setembro, vem o Provedor do Cliente da Cardif (Assurance Vie E Assurance Risques Divers) informar que no ano de 2021 estes serviços de Provedoria apreciaram um total de 22 (vinte e duas) reclamações elegíveis, em condições de serem analisadas e respondidas.

As reclamações apresentadas podem dividir-se da seguinte forma:

A) 16 reclamações oriundas de clientes da Cardif Assurance Vie, sendo que 3 (três) foram consideradas para emissão de recomendação, das quais 1 (uma) foi acolhida.

Assim, foi proferida uma recomendação no sentido de ser revista e alterada a decisão dada pelo serviço de reclamações, já que a documentação (clínica) junta ao processo se revelava suficiente para essa reanálise e alteração. 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.

As recomendações não acolhidas foram emitidas igualmente no sentido de serem revistas e alteradas as decisões iniciais, com fundamento nos documentos clínicos juntos que sustentavam a reanálise e novo enquadramento contratual. No entanto, o reenquadramento não foi aceite nem as recomendações proferidas foram acolhidas pela Seguradora.

B) 06 reclamações apresentadas por clientes da Cardif Assurance Risques Divers, tendo 2 (duas) suscitado a emissão de recomendação feita pelo Provedor do Cliente, as quais foram acolhidas pela Seguradora.

As recomendações foram no sentido de serem revistas as análises efetuadas, nomeadamente com base em documentos (clínicos e contratuais) juntos ao processo, e que estes serviços de Provedor do Cliente consideraram suficientes para alterar a análise e a decisão inicialmente proferida. As recomendações feitas pelo Provedor do Cliente tiveram acolhimento pela Cardif Assurance Risques Divers, pelo que as decisões inicialmente proferidas foram alteradas no sentido favorável aos Segurado(a)s reclamantes.

Lisboa, 04 de Fevereiro de 2022

Salomé Luís

Provedor do Cliente