

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

ANO DE 2020

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 2020 estes serviços de Provedoria apreciaram um total de 24 (vinte e quatro) reclamações elegíveis, em condições de serem analisadas e respondidas.

As reclamações apresentadas podem dividir-se da seguinte forma:

**A)** 14 reclamações oriundas de clientes da Cardif Assurance Vie, sendo que nenhuma foi considerada justificativa de recomendação.

**B)** 10 reclamações apresentadas por clientes da Cardif Assurance Risques Divers, tendo 1 (uma) suscitado a emissão de recomendação feita pelo Provedor do Cliente, a qual foi acolhida pela Seguradora.

A recomendação foi no sentido de ser revista a análise efetuada, com base em documentos juntos posteriormente ao processo, e que estes serviços de Provedor do Cliente consideraram suficientes para alterar a análise e a decisão inicialmente proferida. A recomendação feita pelo Provedor do Cliente teve acolhimento pela Cardif Assurance Risques Divers, pelo que a decisão inicialmente proferida foi alterada no sentido favorável ao Segurado reclamante.

Lisboa, 18 de Janeiro de 2020

*Salomé Luís*

*Provedor do Cliente*