

PROVEDOR DO CLIENTE

Diamantino Carvalho

diamantino.carvalho-45983L@adv.oo.pt

Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões

Departamento de Supervisão Comportamental

Lisboa, 29 de Fevereiro de 2020

Assunto: Provedoria do Cliente da MGEN – MUTUELLE GÉNÉRALE DE L'ÉDUCATION NATIONALE

Exmos. Senhores,

No cumprimento do disposto no n.º 6, do art.º 158.º, da Lei 147/2015, de 9 de Setembro, envio o Relatório da Actividade de Provedor do Cliente da Entidade supra indicada, referente ao ano de 2018.

I – DO ENQUADRAMENTO GLOBAL:

Durante o ano de 2020 foram apresentadas junto do Provedor oito reclamações, das quais apenas seis se enquadravam no âmbito das suas atribuições e competências.

Relativamente à referidas reclamações, o Provedor emitiu pareceres no sentido de serem atendidas as reclamações apresentadas pelos reclamantes, o que foi totalmente aceite em quatro das referidas situações.

As duas restantes não foram aceites pela Seguradora, com invocação de razões de ordem técnica.

Das restantes duas reclamações que lhe foram endereçadas, as mesmas relacionavam-se com pedidos de resolução contratual, pelo que foram reencaminhadas para os serviços respectivos.

II – RECOMENDAÇÕES

O Provedor dirigiu à MGEN – Mutuelle Générale de L'Éducation Nationale, recomendação no sentido de, em futura revisão de condições especiais vir a ser introduzida alteração, relativamente à clarificação da cobertura de próteses e ortóteses.

A referida recomendação foi acolhida pela MGEN.

Com os melhores cumprimentos,

O Provedor,

Diamantino Carvalho