



INFORMAÇÃO GERAL RELATIVA À GESTÃO DE RECLAMAÇÕES

Considera-se reclamação qualquer manifestação de discordância em relação a posição assumida por Empresa de Seguros ou de insatisfação em relação aos serviços prestados por esta, bem como qualquer alegação de eventual incumprimento, apresentada pelos tomadores de seguro, segurados, beneficiários ou terceiros lesados.

Não se consideram reclamações as participações que integram o processo de negociação contratual, as comunicações inerentes ao processo de regularização de sinistros e eventuais pedidos de informação ou esclarecimento.

A. Reclamações dirigidas à MetLife¹

Ponto de recepção e resposta da reclamação	
Serviço a quem devem ser dirigidas:	Gestão de Reclamações
Morada:	Av. da Liberdade, 36 - 2º Piso 1269-047 Lisboa
Email:	reclamacoes@metlife.pt
Fax:	21 347 73 51
Telefone para esclarecimentos	21 347 50 31
Mais informações em www.metlife.pt	

❖ Requisitos mínimos da Reclamação

- Apresentação por escrito ou por qualquer outro meio do qual fique registo escrito ou gravado;
 - Nome completo do reclamante e, caso aplicável, da pessoa que o represente;
 - Qualidade do reclamante, designadamente de tomador de seguro, segurado, beneficiário ou terceiro lesado ou de pessoa que o represente;
 - Dados de contacto do reclamante e, se aplicável, da pessoa que o represente;
 - Número de documento de identificação do reclamante;
 - Descrição dos factos que motivaram a reclamação, com identificação dos intervenientes e da data em que os factos ocorreram, excepto se for manifestamente impossível;
 - Data e local da reclamação.
- ❖ A reclamação obterá resposta escrita no prazo máximo de 20 dias (o prazo conta-se a partir da recepção da reclamação com os requisitos mínimos preenchidos). Para os processos que revestem uma maior complexidade o prazo máximo é de 30 dias.



B. Reclamações dirigidas ao Provedor¹

Só poderão ser dirigidas ao Provedor as reclamações que já tenham sido objecto de apreciação pelo serviço de reclamações da Seguradora.

Consideram-se elegíveis para apresentação ao Provedor as reclamações previamente apresentadas à Seguradora às quais não tenha sido dada resposta no prazo máximo de 20 dias ou de 30 dias nos casos que revistam especial complexidade), ou que tendo-o sido, o reclamante discorde do sentido da mesma.

Ponto de recepção e resposta da reclamação	
Nome da Entidade:	CIMPAS – Centro de Informação, Mediação e Provedoria e Arbitragem de Seguros
Morada:	Av. Duque de Loulé, n.º 72 - 7º e 8º Pisos, 1050-091 Lisboa
Email:	provedoria@cimpas.pt
Fax:	21 382 77 08
Telefone para esclarecimentos	21 382 77 00
Mais informações em www.cimpas.pt	

❖ Requisitos mínimos da Reclamação

- a) Os mesmos previstos nas reclamações apresentadas à Companhia de Seguros
- ❖ A reclamação obterá resposta escrita no prazo máximo de 30 dias ou de 45 dias nos casos que revistam especial complexidade.

C. Outras entidades a quem podem ser dirigidas reclamações

Instituto de Seguros de Portugal – Avenida da República, 76 - 1600-205 Lisboa

¹A MetLife e o CIMPAS reservam-se o direito de não registar a reclamação sempre que:

- i. Sejam omitidos dados essenciais que inviabilizem a respectiva gestão e que não tenham sido devidamente corrigidos;
- ii. Se pretenda apresentar uma reclamação relativamente a matéria que seja da competência de órgãos arbitrais ou judiciais ou quando a matéria objecto da reclamação já tenha sido resolvida por aquelas instâncias;
- iii. Estas reiterem reclamações que sejam apresentadas pelo mesmo reclamante em relação à mesma matéria e que já tenham sido objecto de resposta pela entidade a quem são dirigidas;
- iv. A reclamação não tiver sido apresentada de boa fé ou o respectivo conteúdo for qualificado como vexatório.