



**Recomendação do Povedor do Cliente da
MetLife Europe d.a.c. - Sucursal em Portugal - Dr.ª Cátia Marisa Gaspar**
31/01/2025

“Relativamente ao produto de ramo vida, nas apólices associadas a crédito habitação a Provedora tem identificado que pode existir, ainda, um problema na comunicação entre determinada entidade bancária e a METLIFE, nomeadamente quanto à informação atualizada do capital, pelo que recomendou que se preste essa informação aos tomadores. Nessas situações tem sido informado o tomador sobre a forma de atualização de capital e quais os procedimentos para uma atualização ad-hoc do valor do capital. Em situações em que a entidade bancária não comunicou à METLIFE o valor do capital atualizado, os tomadores consideram que a responsabilidade era desta, o que não corresponde à verdade, pois é uma situação a que a mesma era alheia, sendo que em tais situações de ausência de comunicação por parte da entidade bancária ou do próprio interessado a seguradora não pode proceder à atualização por ausência de elementos.”

A MetLife informa que acolheu a presente Recomendação da Exm.ª Senhora Provedora do Cliente, tendo-a reencaminhado aos Depts. competentes e diligenciado internamente a adequada aplicação.