

REGULAMENTO DO PROVEDOR DO CLIENTE METLIFE

Nos termos e para os efeitos previstos no artigo 158.º do Regime Jurídico de Acesso e Exercício da Actividade Seguradora e Resseguradora (“RJASR”), aprovado pela Lei n.º 147/2015, de 9 de Setembro e nas normas regulamentares aplicáveis:

Artigo 1.º (Objecto)

1.1. O presente documento tem por objecto definir o estatuto do Provedor do Cliente dos seguintes Seguradores:

MetLife Europe Limited - Sucursal em Portugal, com escritório na Av. da Liberdade, n.º 36, 4.º andar, em Lisboa, matriculada na Conservatória do Registo Comercial de Lisboa, com o número único de matrícula e de pessoa colectiva 980479436, e com sede social em 20 *On Hatch Street Dublin 2*, 415123 Irlanda; que se dedica ao exercício da actividade de seguro do Ramo Vida, autorizada pela Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões (“ASF”) com o número 1188;

e

MetLife Europe Insurance Limited - Sucursal em Portugal, com escritório na Av. da Liberdade, n.º 36, 4.º andar, em Lisboa, matriculada na Conservatória do Registo Comercial de Lisboa, com o número único de matrícula e de pessoa colectiva 980479428, e com sede social em 20 *On Hatch Street Dublin 2*, 415123 Irlanda; que se dedica ao exercício da actividade de seguro do Ramo Não Vida, autorizada pela Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões (“ASF”) com o número 1189; (de ora em diante designadas indistintamente “MetLife”, sem que isso restrinja ou altere o respectivo âmbito da actividade).

1.2. O presente Regulamento visa ainda o estabelecimento das normas e procedimentos que, no cumprimento das disposições legais aplicáveis, devem ser observadas pelo Provedor do Cliente no exercício das suas funções.

1.3. Compete ao Director-geral/representante legal da MetLife a designação de um Provedor do Cliente que:

- (i) Assegure o cumprimento dos requisitos de reconhecido prestígio, qualificação, idoneidade e independência para o exercício da função;
- (ii) Não poderá exercer essa função para outros seguradores além dos referidos em 1.1. supra, assegurando, assim, o regime de exclusividade, estabelecido nos termos do art. 158.º do RJASR;
- (iii) Que não se encontre em situação de conflito de interesses susceptível de afectar a sua isenção na apreciação das reclamações, designadamente nas situações que sejam elencadas pela ASF em cada momento;
- (iv) Exerça a função em idioma português.

Artigo 2.º (Funções e competências do Provedor do Cliente)

2.1. O Provedor do Cliente da MetLife tem por missão efectuar uma apreciação independente sobre as reclamações apresentadas pelos tomadores de seguros,