

# PROVEDOR DO CLIENTE

**Diamantino Carvalho**

*diamantino.carvalho-459831@adv.aa.pt*

---

**Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões**

**Departamento de Supervisão Comportamental**

Lisboa, 31 de Janeiro de 2023

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

Exmos. Senhores,

No cumprimento do disposto no art.º 28.º, da Norma Regulamentar N.º 7/2022-R, de 7 de Junho, envio a Informação sobre a Recomendação apresentada à entidade supra indicada, referente ao ano de 2022.

- a) EMPRESA DE SEGUROS: MGEN – MUTUELLE GÉNÉRALE DE L'ÉDUCATION NATIONALE
- b) OBJECTO DA RECLAMAÇÃO: No Seguro de Saúde da MGEN, na cobertura de Assistência Ambulatória, as consultas via telefone e vídeo não se encontram sujeitas a quaisquer copagamentos.

Porém, os custos de comunicação que eventualmente a seguradora venha a suportar, serão da responsabilidade do tomador do seguro, pelo que os mesmos serão posteriormente deduzidos do plafond contratado na respetiva cobertura.

Todavia, tal situação não se encontra prevista nas condições nas condições especiais ou particulares da apólice, o que motivou a reclamação apresentada pela cliente.

- c) Assim, de acordo com a previsão do art.º 8.º do Regulamento do Provedor da MGEN, dirigi à Exma. Interlocutora Privilegiada a seguinte Recomendação, destinada a eventual inserção nas condições particulares da apólice:

....

Consultas por Telefone e Vídeo      0 € \*

CONDIÇÕES PARTICULARES

PLANO DE GARANTIAS POR PESSOA SEGURA:

“Na cobertura de Ambulatório, as consultas por Telefone e vídeo não estão sujeitas a quaisquer copagamento.

## PROVEDOR DO CLIENTE

**Diamantino Carvalho**

*diamantino.carvalho-459831@adv.aa.pt*

---

Porém, as despesas de comunicação serão da responsabilidade do tomador do seguro, pelo que os custos que a MGEN venha a suportar, serão posteriormente deduzidos do plafond contratado na respetiva cobertura.”

De acordo com a informação MGEN – MUTUELLE GÉNÉRALE DE L'ÉDUCATION NATIONALE, a referida recomendação foi acolhida e encaminhada para a equipa responsável pela revisão anual das Condições.

Com os melhores cumprimentos,

O Provedor,

Diamantino Carvalho