

Relatório de Atividade da Provedoria do Cliente

Ano 2020



Índice

1. Esquema e conteúdo	3
2. Espaço temporal	4
3. Número de reclamações e elegibilidade das mesmas	4
4. Reclamações	5
4.1. Metlife Europe d.a.c. – Sucursal em Portugal	5
4.1.1. Causas de reclamação	5
4.1.2. Processos conclusos e pendentes.....	6
4.2. Metlife Europe Insurance d.a.c. – Sucursal em Portugal	7
4.2.1. Causas de reclamação	7
4.2.2. Processos conclusos e pendentes.....	7
5. Recomendações	7
5.1. Metlife Europe d.a.c. – Sucursal em Portugal	7
5.1.1. Adoção das recomendações.....	8
5.2. Metlife Europe Insurance d.a.c. – Sucursal em Portugal	8

Relatório de Atividade da Provedoria do Cliente

1. Esquema e conteúdo

Companhias de Seguros:

- Metlife Europe d.a.c. – Sucursal em Portugal
- Metlife Europe Insurance d.a.c. – Sucursal em Portugal

Por imposição do Regulamento do Provedor do Cliente MetLife e da Lei (cláusula 2.3 alínea e) e artigo 158.º n.º 6 do Regime Jurídico de Acesso e Exercício da Atividade Seguradora e Resseguradora (aprovado pela Lei n.º 147/2015, de 9 de setembro, respetivamente), compete à Provedora do Cliente elaborar relatórios anuais indicando as recomendações efetuadas à MetLife e a sua situação de adoção ou não pela mesma.

O Regulamento do Provedor do Cliente MetLife determina que a Provedora do Cliente presta funções à Metlife Europe d.a.c. – Sucursal em Portugal e à Metlife Europe Insurance d.a.c. – Sucursal em Portugal (doravante designadas conjuntamente como “MetLife”).

Em cumprimento das disposições legais acima referidas, a MetLife procedeu à criação de um endereço de correio eletrónico da provedora do cliente, o qual é comum para ambas as companhias de seguros.

No capítulo 3 (“Número de reclamações e elegibilidade das mesmas”) não é feita qualquer distinção entre as duas seguradoras que fazem parte da MetLife, porquanto as reclamações não elegíveis, apesar de não estarem incluídas no âmbito de competência da Provedora do Cliente, foram sempre acompanhadas por esta junto dos departamentos competentes da MetLife.

Já no capítulo 4 (“Reclamações”) foi feito um tratamento diferenciado das reclamações efetuadas à Provedora do Cliente relativamente a cada uma das companhias. Este capítulo compreende dois subcapítulos que foram analisados de forma autónoma, uma vez que cada um deles se refere a diferentes atividades desenvolvidas no âmbito da Provedoria do Cliente.

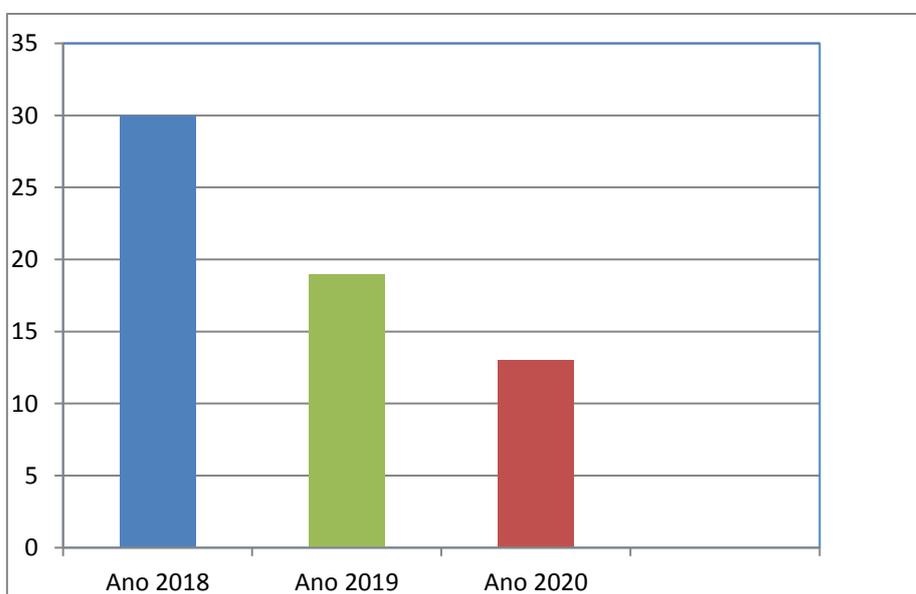
Por fim, no capítulo 5, procede-se à análise das recomendações efetuadas à MetLife durante o ano 2020. Nesse sentido, discriminam-se as recomendações efetuadas a cada companhia, assim como a adoção das mesmas por estas.

2. Espaço temporal

Nos termos da legislação e regulamentação aplicável, a Provedora do Cliente da MetLife elabora o presente relatório que abrange as reclamações apresentadas durante o ano 2020.

3. Número de reclamações e elegibilidade das mesmas

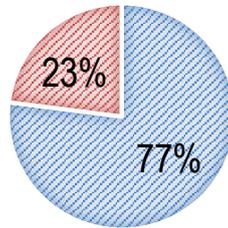
No ano 2020 a Provedora do Cliente recebeu um total de 13 reclamações. Observa-se uma notável diminuição no número de reclamações apresentadas, quer quando comparado com o número de reclamações do ano 2018 que totalizaram 30, quer em comparação com as 19 reclamações recebidas em 2019, registando-se respetivamente uma diminuição de 57% e 32% em cada ano.



Apesar de os consumidores já terem conhecimento da existência da Provedora do Cliente, algumas das reclamações apresentadas não cumprem com os requisitos formais, nomeadamente por falta de indicação dos dados dos reclamantes. Em cumprimento do disposto no Regulamento do Provedor do Cliente MetLife, os reclamantes nessa situação foram convidados a suprir as falhas de forma a permitir que as respetivas reclamações pudessem ser analisadas pela Provedoria do Cliente.

Quadro 1 - Reclamações

■ Elegíveis ■ Não elegíveis



Analisando qualitativamente as reclamações apresentadas (Quadro 1 - Reclamações) constata-se que 23% das mesmas não foram consideradas elegíveis, ou seja, 3 reclamações num total de 13.

As reclamações consideradas como não elegíveis foram reencaminhadas para a MetLife, para que esta procedesse à análise das mesmas através da respetiva Área de Reclamações. Mesmo não tendo sido consideradas como elegíveis, todas as reclamações foram alvo de resposta por parte da Provedora do Cliente, que acompanhou estes processos até à sua resolução.

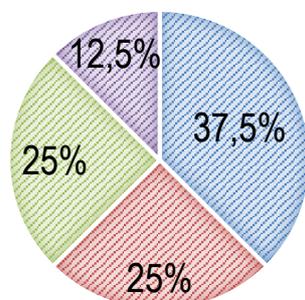
4.1. Metlife Europe d.a.c. – Sucursal em Portugal

4.1.1. Causas de reclamação

As reclamações consideradas como elegíveis analisadas pela Provedora do Cliente podem ser divididas em quatro áreas, a saber: Sinistros; Gestão de apólices; Condições Contratuais; e Faturação/Cobranças.

Quadro 2 - Reclamações

- Sinistros
- Gestão de Apólices
- Faturação/Cobranças
- Condições Contratuais



Analisando qualitativamente as 8 reclamações apresentadas à seguradora (Quadro 2 – Reclamações) pode constatar-se que, predominantemente, os fundamentos para reclamar junto da Provedora do Cliente se relacionam com a área de sinistros.

Em seguida, passamos à análise concreta do tipo de reclamações que integra cada área *supra* mencionada.

A área dos Sinistros engloba 3 reclamações relacionadas com pedidos de i) cobrança na sequência do sinistro; ii) demora na regularização dos sinistros e iii) informações e esclarecimentos sobre o desenvolvimento do processo de sinistros.

Quanto à Gestão de Apólices, integram esta área 2 reclamações motivadas por i) falta de esclarecimentos; e ii) solicitação de informações.

Na área de Faturação/Cobranças, as 2 reclamações apresentadas estão relacionadas diretamente com i) o pagamento do resgate do contrato; e ii) problemas na cobrança através do débito direto.

Por fim, a área das Condições Contratuais compreende apenas uma reclamação, que se prende com a falta de consentimento expresso do cliente para contratar o seguro.

4.1.2. Processos conclusos e pendentes

Todas as reclamações elegíveis apresentadas à seguradora Metlife Europe d.a.c. – Sucursal em Portugal durante o ano 2020 ficaram resolvidas, sem nada resultar pendente ao respeito.

4.2. Metlife Europe Insurance d.a.c. – Sucursal em Portugal

4.2.1. Causas de reclamação

Foram apresentadas 2 reclamações à seguradora. Estas reclamações foram consideradas como elegíveis dentro da área de Sinistros.

Estas reclamações, relacionadas com a situação de desemprego, foram motivadas pela i) exclusão do processo sinistro por se entender que a rescisão do contrato foi por mútuo acordo; e ii) falta de resposta da seguradora na regularização do sinistro.

4.2.2. Processos conclusos e pendentes

As 2 reclamações apresentadas à seguradora Metlife Europe Insurance d.a.c. – Sucursal em Portugal, ficaram resolvidas durante o passado ano 2020.

4. Recomendações

5.1. Metlife Europe d.a.c. – Sucursal em Portugal

É notável a descida do número de reclamações apresentadas nos últimos dois anos, e com mais força no ano 2020. Neste sentido, temos satisfação em afirmar que se trata do resultado de uma maior eficácia na comunicação com os consumidores e agilização no tratamento interno dos processos.

Apenas foram emitidas as seguintes recomendações à Seguradora:

- Encurtar os prazos na regularização dos sinistros e atuar com a diligência necessária na resolução dos mesmos;
- Oferecer as informações e esclarecimentos necessários à correta compreensão por parte dos segurados, no sentido de estes ficarem plenamente informados de que estão i) a celebrar um contrato; e ii) a manifestar o seu consentimento expresso para que a MetLife recolha os seus dados pessoais com a finalidade de subscrever a apólice que lhe está a ser apresentada naquele momento;
- Encurtar o prazo de devolução e reembolso de valores aos reclamantes, quando tal for devido;

- Melhor comunicação com os mediadores e tomadores de seguro com os quais existem apólices de grupo, de modo a que seja possível diminuir o tempo de resposta a cada segurado.

5.1.1. Adoção das recomendações

Todas as recomendações foram comunicadas à seguradora, tendo sido adotadas por esta. De notar também o espírito de colaboração que a Área de Reclamações da seguradora tem demonstrado, tanto em termos de eficácia na comunicação das repostas como no cuidado com que analisa as opiniões e recomendações feitas pela Provedora.

5.2. Metlife Europe Insurance d.a.c. – Sucursal em Portugal

Tendo em consideração o diminuto número de reclamações que foram efetuadas relativamente a esta seguradora, a Provedor do Cliente não tem quaisquer recomendações a apresentar, dado que considerou que a asseguradora atuou em conformidade.

Lisboa, 29 de janeiro de 2021

A Provedora do Cliente

Belén Granados