

# **Relatório de Atividade da** **Provedoria do Cliente**

**Ano 2019**



## 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 .....	7
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.

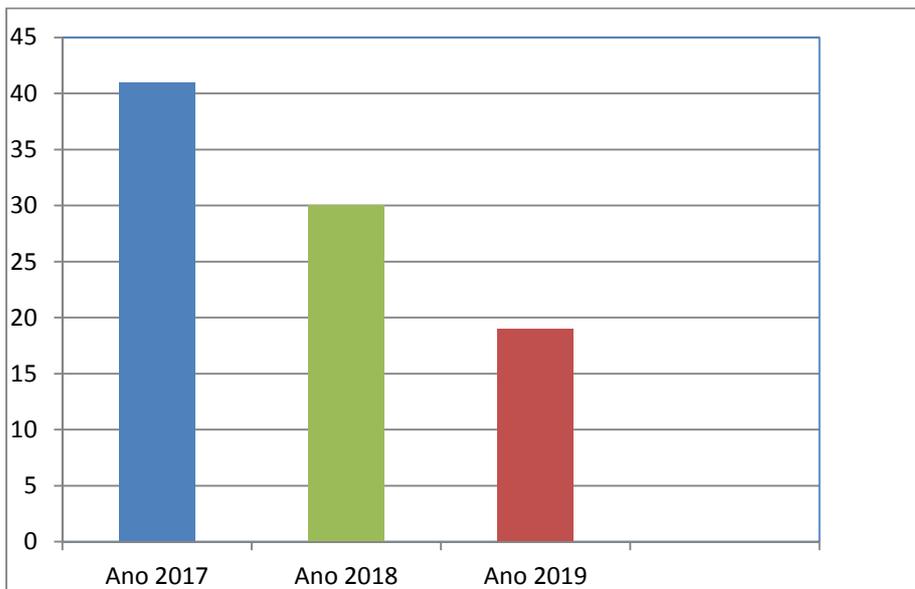
Por fim, no capítulo 5, procede-se à análise das recomendações efetuadas à Metlife durante o ano 2019. Nesse sentido, discriminam-se as recomendações efetuadas a cada companhia, assim como a adoção das mesmas por estas.

## 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 2019.

## 3. Número de reclamações e elegibilidade das mesmas

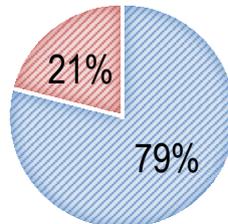
No ano 2019 a Provedora do Cliente recebeu um total de 19 reclamações. Observa-se uma notável diminuição no número de reclamações apresentadas, quer quando comparado com o número de reclamações do ano 2017 que totalizaram 41, quer em comparação com as 30 reclamações recebidas em 2018, registando-se respetivamente uma diminuição de 54% e 37% 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 21% das mesmas não foram consideradas elegíveis, ou seja, 4 reclamações num total de 19.

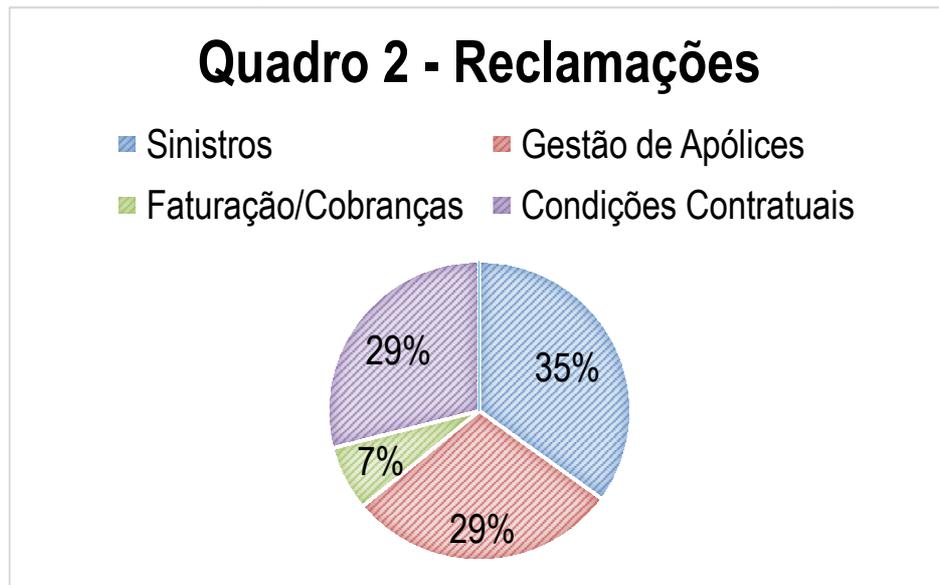
As reclamações consideradas como não elegíveis foram reencaminhadas para a Metlife, para que esta procedesse à análise das mesmas através da respetiva Área de Reclamações. Mesmo não tendo sido consideradas como elegíveis, todas as reclamações foram alvo de resposta por parte da Provedora do Cliente,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

### 4. Reclamações

#### 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.



Analisando qualitativamente as 14 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 5 reclamações relacionadas com pedidos de i) reanálise da resposta da seguradora a processos de sinistro; ii) demora na regularização dos sinistros e ii) aceleração do processo de ativação inicial de sinistros.

Quanto à Gestão de Apólices, integram esta área 4 reclamações motivadas por i) falta de esclarecimentos; ii) solicitação de informações; iii) demora na conclusão do pedido de cancelamento de apólices; e iv) atualização do valor dos prémios de seguro.

Na área das Condições Contratuais, as 4 reclamações apresentadas estão relacionadas diretamente com i) o clausulado das condições particulares ou das condições gerais; e ii) a falta de consentimento expresso do cliente para contratar o seguro.

Por fim, a área de Faturação/Cobranças compreende apenas uma reclamação, que se prende com o pagamento do resgate do contrato.

#### 4.1.2. Processos conclusos e pendentes

De todas as reclamações apresentadas à seguradora Metlife Europe d.a.c. – Sucursal em Portugal, apenas um dos processos se encontra pendente aguardando-se informações para a sua resolução, nomeadamente a averiguação mediante junta médica das condições que legitimam a ativação do seguro, com data prevista para o ano de 2020.

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

#### 4.2.1. Causas de reclamação

Foi unicamente apresentada uma reclamação à seguradora. Esta reclamação foi considerada como elegível dentro da área de Sinistros. Após a sua análise confirmou-se a exclusão do sinistro de situação de desemprego por se entender que a rescisão do contrato foi por mútuo acordo.

#### 4.2.2. Processos conclusos e pendentes

A reclamação apresentada à seguradora Metlife Europe Insurance d.a.c. – Sucursal em Portugal, ficou resolvida e não se encontra pendente.

## **5. Recomendações**

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

É com satisfação que verificamos que a suprarreferida descida do número de reclamações dirigidas à Provedoria do Cliente é o resultado de uma maior eficácia na comunicação com os consumidores. Apenas foram emitidas as seguintes recomendações à Seguradora:

- Oferecer as informações e esclarecimentos necessários à correta compreensão por parte dos segurados/clientes, no sentido de estes ficarem plenamente informados de que estão i) a celebrar um contrato e ii) a manifestar o seu consentimento expreso 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 os prazos na regularização dos sinistros e atuar com a diligência necessária na resolução dos mesmos.
- Maior celeridade no tempo de análise e de resposta às reclamações apresentadas, promovendo uma melhoria na gestão dos processos e na comunicação entre os departamentos internos, incluindo a revisão dos processos de receção de documentos enviados pelos clientes.
- 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.

Nesse sentido, somos da opinião que, com o reforço da eficácia na comunicação, o número de reclamações tenderá a continuar a descer, como se tem verificado até o momento.

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

A única reclamação apresentada deveu-se ao desconhecimento das Condições Gerais das apólices por parte do tomador do seguro no que se refere a exclusões do sinistro de situação de desemprego, pelo que neste caso a Provedora do Cliente considerou que a seguradora atuou em conformidade. A reclamação ficou resolvida e encerrada, não tendo a mesma sido objeto de qualquer recomendação pela parte da Provedora.

Lisboa, 31 de Janeiro de 2020

A Provedora do Cliente

***Belén Granados***