

Relatório de Atividade da **Provedoria do Cliente**

Ano 2017

MetLife®

Índice

	Página
1. Esquema e conteúdo	3
2. Espaço temporal	4
3. Número de reclamações e elegibilidade das mesmas	4
4. Reclamações	5
a) Metlife Europe d.a.c. – Sucursal em Portugal	
i. Causas de reclamação	5
ii. Processos conclusos e pendentes	6
b) Metlife Europe Insurance d.a.c. – Sucursal em Portugal	
i. Causas de reclamação	6
ii. Processos conclusos e pendentes	7
5. Recomendações	
a) Metlife Europe d.a.c. – Sucursal em Portugal	7
i. Adoção das recomendações	9
b) Metlife Europe Insurance d.a.c. – Sucursal em Portugal	9

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 ao Provedor 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 o Provedor 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 supra referidas, a MetLife procedeu à criação de um endereço de correio eletrónico do provedor do cliente, o qual é comum para ambas as companhias de seguro.

Assim, no capítulo “Número de reclamações e elegibilidade das mesmas” não será efetuada qualquer discriminação entre as duas seguradoras que fazem parte da Metlife, porquanto as reclamações não elegíveis, apesar de não estarem incluídas no âmbito de competência do Provedor do Cliente, foram sempre acompanhadas por este junto dos departamentos competentes da Metlife.

Já no capítulo 4, com o título “Reclamações”, existirá um tratamento diferenciado das reclamações efetuadas ao Provedor do Cliente relativamente a cada uma das companhias. Este capítulo compreende dois subcapítulos que serão analisados de forma autónoma, visto cada um deles se referir a diferentes atividades desenvolvidas no âmbito da Provedoria do Cliente.

Por fim, no capítulo 5 descrevem-se à análise das recomendações efetuadas durante o ano à Metlife. 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, o Provedor do Cliente da Metlife elabora o presente relatório que abrange as reclamações apresentadas durante o ano 2017.

3. Número de reclamações e elegibilidade das mesmas

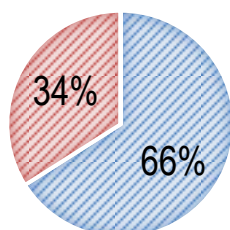
No ano 2017 o Provedor do Cliente rececionou um total de 41 (quarenta e uma) reclamações. Observa-se um incremento de reclamações apresentadas, especialmente quando comparado com o número de reclamações de anos anteriores.

À semelhança do ano anterior, continua a verificar-se que, apesar de os consumidores terem conhecimento da existência do Provedor, demonstra-se que os mesmos desconhecem a forma como este atua, os dados necessários para apresentar uma reclamação e as competências do mesmo.

Nesse sentido, encontramos ainda um número significativo de reclamações apresentadas que não cumpriram os requisitos formais, nomeadamente por falta de indicação de dados por parte dos reclamantes e/ou falta de apreciação e/ou resolução no âmbito de gestão de reclamações da Metlife. Em cumprimento com o disposto no regulamento, os reclamantes nessa situação foram convidados a suprir as falhas de forma a permitir uma análise por parte da Provedoria do Cliente.

Quadro 1 - Reclamações

■ Elegíveis ■ Não elegíveis



Analisando qualitativamente as reclamações apresentadas (Quadro 1 - Reclamações) constata-se que 33% das mesmas não foram consideradas elegíveis, ou seja, 14 reclamações num total de 41.

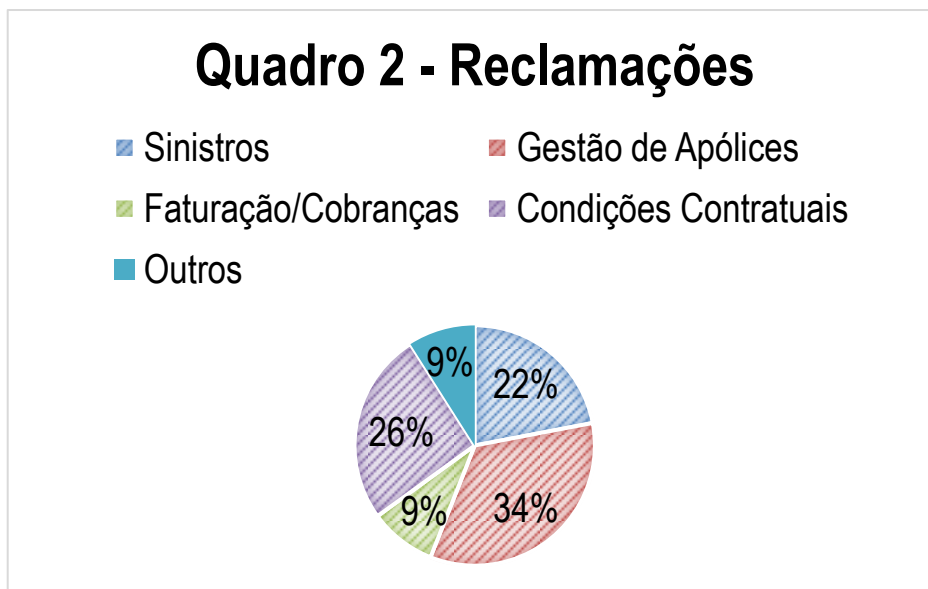
As reclamações consideradas como não elegíveis foram reencaminhadas para a Metlife, para que esta procedesse à análise das mesmas através da respetiva Área de Reclamações. Mesmo não tendo sido consideradas como elegíveis, o Provedor do Cliente acompanhou estes processos até à sua resolução.

4. Reclamações

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

i. Causas de reclamação

As reclamações consideradas como elegíveis e analisadas podem ser divididas em cinco áreas, a saber: Sinistros; Gestão de apólices; Condições Contratuais; Faturação/Cobranças; e Outros.



Analisando qualitativamente as 23 reclamações apresentadas à seguradora (Quadro 2 – Reclamações) pode constatar-se que, predominantemente, os fundamentos para reclamar junto do Provedor do Cliente se relacionam com a área de Gestão de Apólices.

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

A área dos Sinistros engloba as situações em que existem pedidos de i) reanálise da resposta da seguradora a processos de sinistro; e ii) aceleração do processo de ativação inicial de sinistros.

Quanto à Gestão de Apólices, verifica-se ser a área que compreende a maioria das reclamações apresentadas (oito), as quais foram 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.

A área de Faturação/Cobranças compreende duas reclamações apresentadas por débito de prémio após o cancelamento do contrato de seguro.

No que diz respeito à área das Condições Contratuais as reclamações apresentadas estão relacionadas diretamente com i) o clausulado das condições particulares ou das condições gerais; ii) o não envio da documentação pré-contratual e contratual do seguro para o cliente; iii) a falta de consentimento expresso do cliente para contratar o seguro; e iv) o método utilizado para a adesão às apólices de seguro (*i.e. Direct Marketing*).

Por fim, na área de Outros apenas foram apresentadas duas reclamações, ambas baseadas no pedido de exclusão dos dados dos reclamantes da base de dados da Metlife.

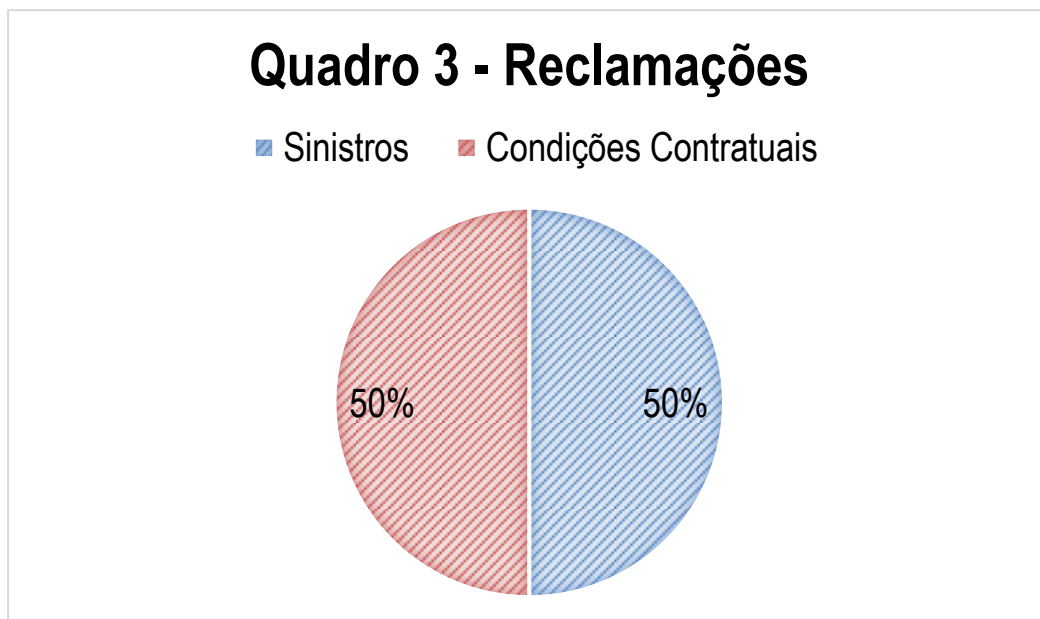
ii. Processos conclusos e pendentes

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.

b) Metlife Europe Insurance d.a.c. – Sucursal em Portugal

i. Causas de reclamação

As reclamações consideradas como elegíveis e analisadas podem ser divididas em duas áreas, a saber: Sinistros; e Condições Contratuais.



Seguidamente passamos à análise concreta do tipo de reclamações que integra cada área supra mencionada.

A área dos Sinistros engloba as situações em que existem pedidos de i) reanálise da resposta da seguradora a processos de sinistro; e ii) aceleração do processo de ativação inicial de sinistros.

Por fim, a área das Condições Contratuais compreende as reclamações apresentadas relacionadas diretamente com i) a falta de consentimento expresso do cliente para contratar o seguro; e ii) o método utilizado para a adesão às apólices de seguro (*i.e. Direct Marketing*).

ii. Processos concluídos e pendentes

De todas as reclamações apresentadas à seguradora b) Metlife Europe Insurance d.a.c. – Sucursal em Portugal, nenhum dos processos se encontra pendente.

5. Recomendações

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

Para além das situações em que foi recomendada uma reanálise dos processos, a Provedoria do Cliente apresentou ainda as seguintes recomendações à Seguradora:

- Maior celeridade no tempo de análise e de resposta às reclamações apresentadas, promovendo uma melhoria na gestão dos processos e comunicação entre os seus 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 é devido;
- Melhor comunicação com os mediadores e tomadores de seguro com os quais têm apólices de grupo, de modo a que seja possível diminuir o tempo de resposta a cada segurado;
- Todas as comunicações e envio de condições contratuais por via postal devem ser efetuadas através de correio registado com aviso de receção e não por correio simples, de forma a garantir a prova da entrega da documentação ao cliente/destinatário. Em alternativa, no caso de o envio da documentação contratual ser feito via correio eletrónico, deve assegurar-se a receção do correspondente recibo de leitura e/ou aviso de entrega do *email*;
- Garantir resposta, sem exceção, a todas as comunicações recebidas por parte dos segurados/clientes;
- Reestruturar o método de *Direct Marketing*, ou seja, assegurar uma melhoria na forma de transmitir as informações ao potencial cliente (com especial atenção nas “vendas *push*”), no sentido de este ficar plenamente informado de que está 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.

Dado o elevado número de reclamações apresentadas em consequência da contratação do seguro ter sido efetuada através de *Direct Marketing*, salienta-se que esta última recomendação é de extrema importância e deve haver um esforço por parte da seguradora para adotar a mesma.

i. Adoção das recomendações

Todas as recomendações foram comunicadas à seguradora, tendo sido parcialmente adotadas por esta. Nesse sentido, há que destacar que no que concerne à morosidade do tempo de análise e resposta das reclamações por parte da seguradora, se verificou uma melhoria, pelo que os tempos de resposta estão, neste momento, sensivelmente mais curtos.

b) Metlife Europe Insurance d.a.c. – Sucursal em Portugal

Tendo em consideração as reclamações apresentadas e dadas as semelhanças com as recomendações *supra* indicadas para a Metlife Europe d.a.c. – Sucursal em Portugal, o Provedor do Cliente remete para as mesmas, apenas destacando o enfoque na última recomendação relativa aos métodos de *Direct Marketing* utilizados pela Metlife.

Belén Granados

Provedora do Cliente

Lisboa, 31 de Janeiro de 2018