Relatório de Atividade da Provedoria do Cliente

Companhias de Seguros:

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

Ano: 2016

Esquema e conteúdo do relatório:

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 presente relatório é elaborado em cumprimento dessas obrigações, compreendendo os seguintes conteúdos:

Página

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

O Regulamento do Provedor do Cliente Metlife determina que o provedor do cliente presta funções para a Metlife Europe d.a.c. – Sucursal em Portugal e para a Metlife Europe Insurance d.a.c. – Sucursal em Portugal, doravante em conjunto denominadas como Metlife.

Em cumprimento das disposições da Lei, a seguradora procedeu à criação de um endereço de correio eletrónico único do provedor do cliente para ambas as companhias de seguro.

Como tal, no capítulo referente ao número e elegibilidade das reclamações não será efetuada qualquer discriminação entre as duas seguradoras, porquanto as reclamações não elegíveis não puderam ser analisadas pelo provedor do cliente por abarcarem assuntos fora da sua competência.

Já no capítulo 3, 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 4 procede-se à análise das recomendações efetuadas a cada companhia de seguros, novamente discriminando as recomendações por companhia e explanando ainda a adoção dessas recomendações ou não.

1. Espaço temporal

O Provedor do Cliente foi instituído em 2016 por imposição do Regime Jurídico de Acesso e Exercício da Atividade Seguradora e Resseguradora.

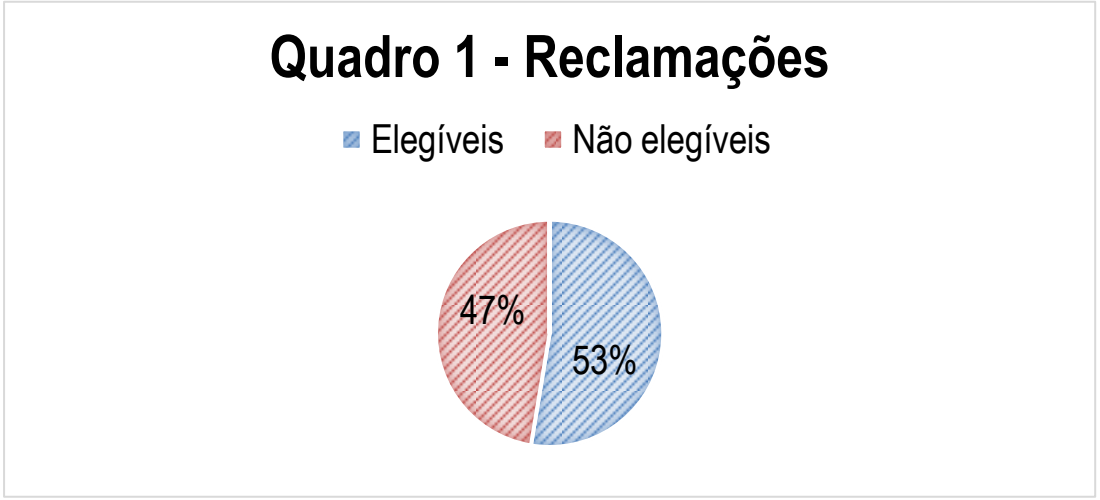
Como tal, e no seguimento do acima referido, as reclamações objeto deste relatório reportam-se exclusivamente ao ano de 2016.

2. Número de reclamações e elegibilidade das mesmas

No ano transato o provedor do cliente rececionou um número considerável de reclamações, especialmente quando comparado com o número de reclamações de anos anteriores.

Apesar de os consumidores terem conhecimento da existência do provedor, demonstra-se que os mesmos desconhecem a forma como o mesmo atua, os dados necessários para apresentar uma reclamação e as competências do provedor.

A maioria das reclamações apresentadas não cumpria os requisitos formais por falta de dados do reclamante. Em cumprimento com o disposto no regulamento, todos os reclamantes nessa situação foram convidados a suprir a falha para permitir uma análise pela parte da provedoria do cliente.



Analisando qualitativamente as reclamações apresentadas ao provedor (Quadro 1 - Reclamações) constata-se que 47% não foram consideradas elegíveis, ou seja, 9 reclamações num universo de 19.

Das reclamações consideradas não elegíveis, mais de metade foram reencaminhadas para a seguradora por falta de análise prévia pela Área de Reclamações da Metlife. Mesmo não tendo sido consideradas como elegíveis, o provedor do cliente acompanhou estes processos até à sua resolução.

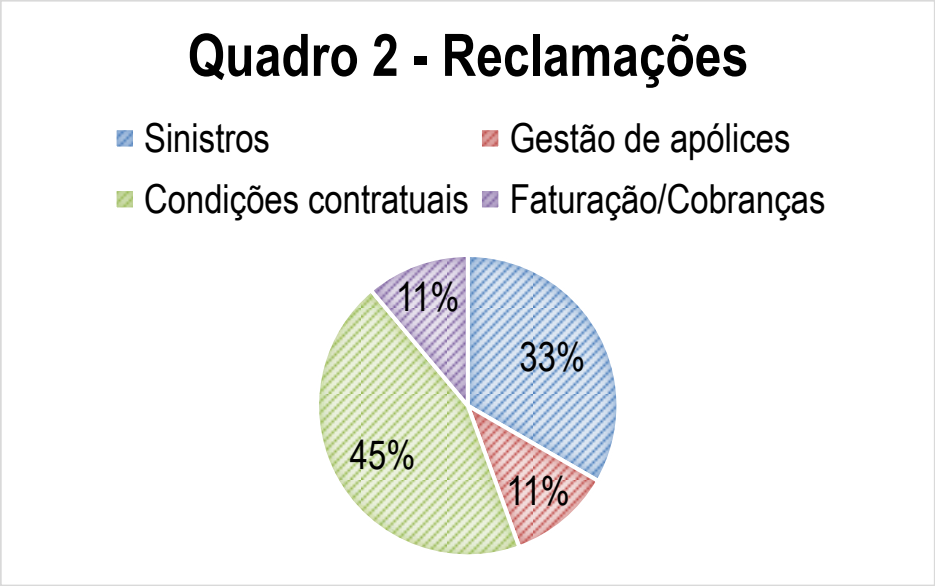
Nas restantes reclamações não elegíveis constata-se o recurso ao provedor do cliente por assuntos que não são da sua competência, tais como reclamações decorrentes de gestão de carteiras de mediadores e exercício do direito de oposição por particulares.

3. Reclamações

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

i. Causas de reclamação

Das reclamações consideradas elegíveis e como tal analisadas, podemos dividi-las em quatro grupos: Sinistros, Gestão de apólices, Condições contratuais e Faturação/Cobranças.



Analisando qualitativamente as 9 reclamações apresentadas à seguradora (Quadro 2 – Reclamações) pode constatar-se que o fundamento preponderante para a apresentação de uma reclamação ao Provedor do Cliente está relacionado com condições contratuais.

Passaremos em seguida a analisar o tipo de reclamações que integra cada grupo.

O grupo das condições contratuais compreende reclamações relacionadas diretamente com o clausulado das condições particulares ou das condições gerais. Como tal, este grupo abarca reclamações muito distintas.

No grupo dos sinistros estão inseridos os pedidos de reanálise da resposta da seguradora a processos de sinistro.

Quanto à gestão de apólices foi apresentada uma reclamação foi falta de envio de informação.

Por fim, o grupo de faturação/cobranças compreende uma reclamação apresentada por débito de prémio após o cancelamento do contrato de seguro.

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. Essa reclamação tem fundamento num processo de sinistro o qual carece de análise posterior devido a novos factos médicos que estão ainda a ser apresentados pelo reclamante.

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

i. Causas de reclamação

A Metlife Europe Insurance d.a.c. – Sucursal em Portugal apenas recebeu uma reclamação relativamente a um sinistro.

ii. Processos conclusos e pendentes

A reclamação apresentada no ano de 2016 já se encontra concluída.

4. 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:

- A seguradora deve procurar obter uma diminuição do tempo de análises de reclamações entre departamentos. Muitas das reclamações apresentadas ao Provedor do Cliente eram efetuadas com fundamento no tempo que a Metlife Europe d.a.c. – Sucursal em Portugal demorava a responder às mesmas.

- 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.

i. Adoção das recomendações

Todas as recomendações foram comunicadas à seguradora, tendo sido adotadas pela mesma. Devido à adoção das recomendações, em especial do ponto 1., os serviços de provedoria do cliente recebem atualmente um número menor de reclamações com fundamento na morosidade de resposta por parte da Metlife Europe d.a.c. – Sucursal em Portugal.

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

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

Belén Granados

Provedora do Cliente

Lisboa, 31 de Janeiro de 2017