

# Relatório de Atividade da Provedoria do Cliente

Ano 2021



## 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 .....	8
5.2. Metlife Europe Insurance d.a.c. – Sucursal em Portugal .....	9
5.3. Adoção das recomendações .....	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 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.

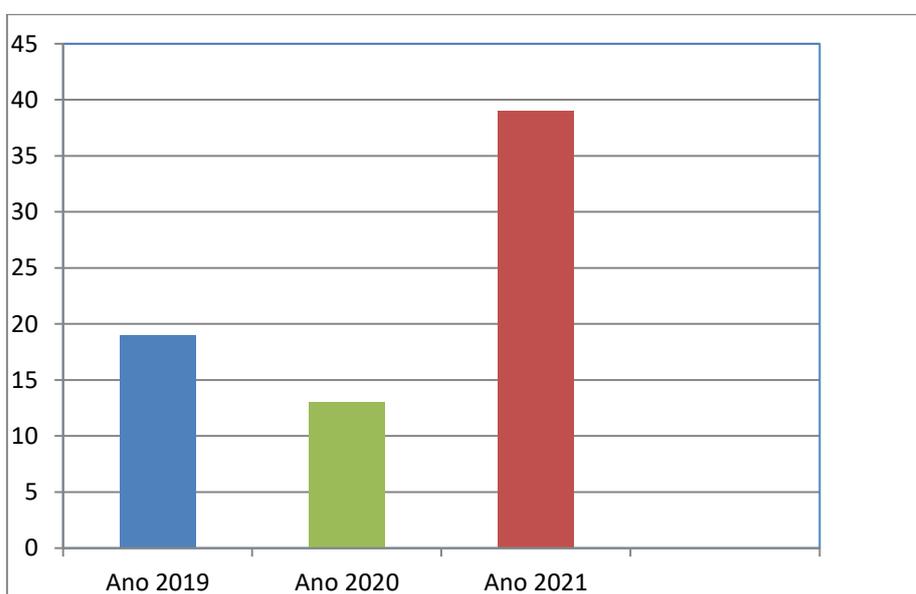
Por fim, no capítulo 5, procede-se à análise das recomendações efetuadas à MetLife durante o ano 2021. Nesse sentido, discriminam-se as recomendações efetuadas a cada companhia, assim como a adoção das mesmas por estas.

## 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 2021.

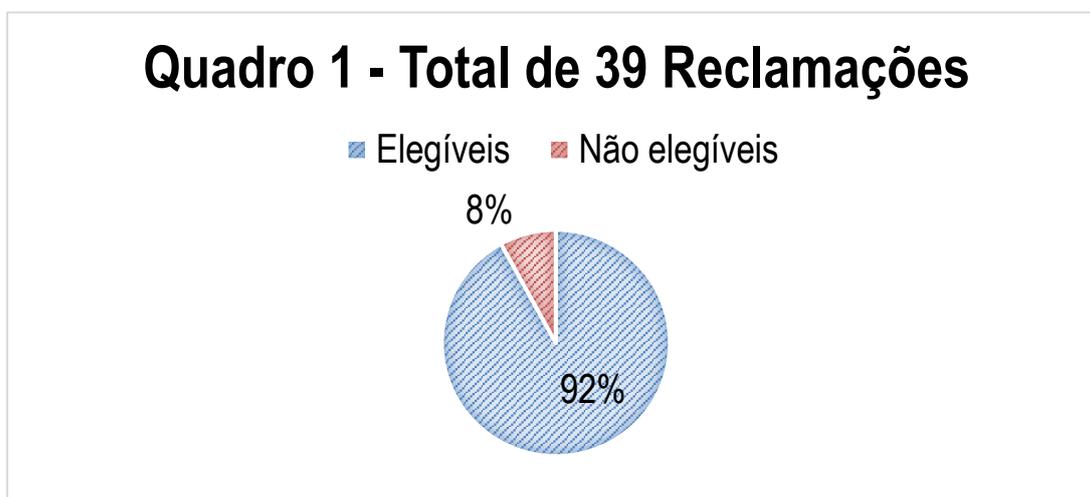
## 3. Número de reclamações e elegibilidade das mesmas

No ano 2021 a Provedora do Cliente recebeu um total de 39 reclamações. Observa-se um significado incremento de reclamações apresentadas, especialmente quando comparado com o número de reclamações de dois anos anteriores. Voltamos aos parâmetros das reclamações rececionadas nos anos 2017 e 2018, quando se atingiu o número mais elevado de reclamações recebidas com um total máximo de 41 no ano 2017.



Em resumo, o ano 2021 representa uma importante crescida de 200% relativamente ao ano de 2020. Ora bem, consideramos que este notável incremento do número de reclamações apresentadas é fruto do impacto que o surto pandémico de Covid-19 tem ocasionado na atividade seguradora. Parece-nos compreensível que assim tenha sido, atendendo às circunstâncias vividas. A diferença em relação ao ano de 2020, ano no qual teve lugar o início da pandemia, o número de reclamações foi muito inferior, inclusive no que diz respeito ao ano anterior 2019, o que pode estar motivado pela paralisação ocasionada a nível geral em todos os sectores. Porém, no ano 2021 emergiram as inúmeras consequências da continuidade da pandemia, que deram lugar a um incremento de reclamações principalmente nas áreas de sinistros e desemprego, sendo estas as áreas que receberam maior número de reclamações como vamos a analisar adiante.

Por outro lado, cabe mencionar que só 3 das 39 reclamações apresentadas não foram elegíveis, nos termos do art. 5º do Regulamento do Provedor do Cliente da MetLife.



Analisando qualitativamente as reclamações apresentadas (Quadro 1) constata-se que 8% das mesmas não foram consideradas elegíveis, ou seja, 3 reclamações num total de 39.

Das 3 reclamações não elegíveis, uma omitia dados essenciais que inviabilizaram a respetiva gestão, os quais não chegando a ser corrigidos pelos reclamantes após solicitação da n/ parte e, as restantes ultrapassavam a competência da Provedora do Cliente, uma vez que estavam em causa pedidos que não chegaram a ser feitos à Seguradora em primeiro lugar.

Apesar de não ter sido consideradas como elegíveis, todas as reclamações foram alvo de resposta por parte da Provedora do Cliente.

## **4. Reclamações**

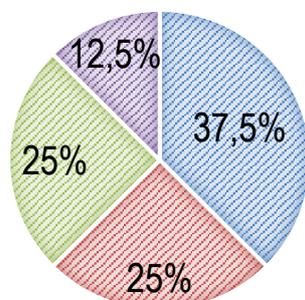
### **4.1. Metlife Europe d.a.c. – Sucursal em Portugal**

#### **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.

## Quadro 2 - Reclamações

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



Analisando qualitativamente as 36 reclamações elegíveis (Quadro 2 – Reclamações) constata-se, sem margens para dúvidas, que o maior número de reclamações apresentadas junto da Provedora do Cliente estão relacionadas com a área de sinistros.

No entanto, e conforme mencionamos acima no ponto 3., este número de reportes associados à área de sinistros poderá ser uma consequência indireta da pandemia do Covid-19.

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

A área dos Sinistros engloba 14 reclamações relacionadas com pedidos de i) cobrança de indemnizações na sequência do sinistro e demora no pagamento das mesmas; ii) demora na regularização dos sinistros após entrega de exames médicos; iii) discordância com a recusa do processo com base em cláusulas de exclusão; e iv) informações e esclarecimentos sobre o desenvolvimento do processo de sinistros.

Quanto à Gestão de Apólices, integram esta área 9 reclamações motivadas por i) falta de esclarecimentos quanto às condições das apólices e os valores de rentabilidade; ii) alteração do mediador do seguro sem prévio aviso pela parte da seguradora; e iii) solicitação de informações e declarações a serem enviadas pela seguradora.

Na área de Faturação/Cobranças, as 3 reclamações apresentadas estão relacionadas diretamente com i) o reembolso de despesas pendentes; ii) o pagamento do resgate do contrato; e iii) pedido

de eliminação de qualquer lista de devedores após cancelamento da apólice por falta de pagamento dos prémios.

Por fim, a área das Condições Contratuais compreende 6 reclamações, relacionadas diretamente com i) a falta de informação da alteração das condições particulares da apólice às entidades bancárias; ii) discordância com o aumento do valor prémio; iii) a falta de consentimento expresso do cliente para contratar o seguro; e iv) informações discordantes com as prestadas pelo mediador do seguro.

#### 4.1.2. Processos conclusos e pendentes

Praticamente todas as reclamações elegíveis apresentadas à seguradora Metlife Europe d.a.c. – Sucursal em Portugal durante o ano 2021 ficaram resolvidas, com exceção de duas reclamações da área de sinistros, as quais ainda não foram objeto de decisão por estarem pendentes do envio de exames médicos por parte dos segurados.

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

#### 4.2.1. Causas de reclamação

Foram apresentadas 5 reclamações à seguradora. Estas reclamações foram consideradas como elegíveis dentro da área de Sinistros.

Estas reclamações, relacionadas com a situação de desemprego, foram todas motivadas pela rescisão do contrato de trabalho por mútuo acordo, tendo o processo sinistro sido recusa devido à cláusula de exclusão constante nas próprias condições da apólice.

#### 4.2.2. Processos conclusos e pendentes

As 5 reclamações apresentadas à seguradora Metlife Europe Insurance d.a.c. – Sucursal em Portugal, ficaram resolvidas durante o passado ano 2021.

### **5. Recomendações**

Apesar das circunstâncias extraordinárias de este último ano 2021, a Provedora do Cliente tem interagido frequentemente com a MetLife, recolhendo elementos que sempre nos foram

disponibilizados e formulando sugestões quando foram analisadas cada uma das reclamações objeto de este relatório.

Muitas das sugestões e/ou recomendações foram efetuadas diretamente à MetLife em cada uma das nossas reuniões, e de forma específica e individualizadas às reclamações analisadas.

Seguidamente, enumeram-se as recomendações gerais dadas pela Provedora do Cliente à MetLife, aplicáveis de forma generalizada às várias reclamações.

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

Estas são as recomendações formalmente remetidas à Seguradora:

- Tendo em conta o número elevado de sinistros, a Provedora recomenda que nos casos em que já tenha decorrido um certo período de tempo desde data da participação inicial, a Seguradora passe, por sua iniciativa, a facilitar informações e desenvolvimentos sobre os referidos sinistros aos clientes, sendo importante que tais informações constem formalmente por escrito. Assim, se sugere que o mediador do seguro também incentive o diálogo para com os clientes, devendo, em todo o caso, fornecer atempadamente as informações que lhe são solicitadas.
- Ainda a esse respeito, e atendendo que algumas reclamações recebidas estiveram relacionadas com pedidos de informações sobre as respetivas apólices, é recomendável que a Seguradora responda de forma esclarecedora às questões suscitadas pelas pessoas seguras ou, em alternativa, indique um modo e a forma eficaz de como a pessoa segura deverá atuar para ver a sua dúvida esclarecida (por exemplo, se deverão expor qualquer questão ao Provedor do Cliente, ou por escrito através de carta registada enviada para a sede da MetLife, ou junto do respetivo mediador de seguro).
- Recomenda-se ainda que sempre que a Seguradora recuse um sinistro com base em parecer/exame medico este seja sempre fornecido ao Cliente, e em caso de divergência devidamente fundamentada por parte deste, possa também o mesmo apresentar um eventual parecer médico.
- Entende a Provedora que deverá ocorrer uma interação mais eficaz entre os diversos departamentos da Seguradora, para otimizar os tempos e a qualidade das respostas aos

Clientes / Reclamantes, principalmente entre o departamento de reclamações / sinistros, o departamento médico e o departamento de *compliance*.

- Apesar da descida nos últimos anos, continuam a ser apresentadas reclamações por entender os Reclamantes que não estavam a prestar o seu consentimento expresso para a recolha dos seus dados pessoais com a finalidade de subscrever a apólice, pelo que se recomenda à Seguradora dar as informações e esclarecimentos necessários à correta compreensão por parte dos potenciais clientes, no sentido que estão a celebrar um contrato.
- Recomenda-se, por fim, que a Seguradora empenhe os melhores esforços para, no mais curto espaço de tempo após a conclusão dos respetivos processos, efetuar o pagamento das indemnizações devidas e proceder à devolução ou reembolso de valores aos reclamantes, quando aplicável.

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

Esta é a recomendação formalmente remetida à Seguradora:

- A Provedora recomenda à Seguradora que proceda à revisão das condições gerais de contratação, de forma que fiquem mais esclarecidos para os clientes, os critérios de exclusão nos casos de sinistros por desemprego no que respeita à revogação dos contratos de trabalho por acordo. Acreditamos que a clareza das condições contractuais facilitará este aspeto, evitando um número elevado de reclamações por falta de compreensão da contratualização.

## 5.3. Adoção das recomendações

Todas as recomendações efetuadas foram objeto de acolhimento por parte das Seguradoras. 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 pelo Provedor.

Lisboa, 31 de janeiro de 2022

A Provedora do Cliente

**Belén Granados**