

# Relatório de Atividade da Provedoria do Cliente

Ano 2018

**MetLife<sup>®</sup>**

## Índice

	Página
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	
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	
4.2.1. Causas de reclamação .....	7
4.2.2. Processos conclusos e pendentes .....	7
5. Recomendações	
5.1. Metlife Europe d.a.c. – Sucursal em Portugal .....	7
5.1.1. Adoção das recomendações .....	9
5.2. 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 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 acima 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 seguros.

No capítulo 3 (“Número de reclamações e elegibilidade das mesmas”) não foi 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 do Provedor do Cliente, foram sempre acompanhadas por este junto dos departamentos competentes da Metlife.

Já no capítulo “4 (Reclamações)”, foi feito um tratamento diferenciado das reclamações efetuadas ao Provedor do Cliente relativamente a cada uma das companhias. Este capítulo compreende dois subcapítulos que foram 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, procede-se à análise das recomendações efetuadas durante o ano 2018 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 2018.

## **3. Número de reclamações e elegibilidade das mesmas**

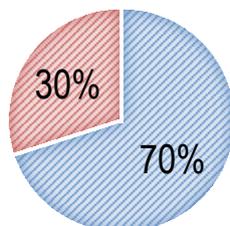
No ano 2018 o Provedor do Cliente rececionou um total de 30 (trinta) reclamações. Observa-se uma notável diminuição de reclamações apresentadas, especialmente quando comparado com o número de reclamações do ano 2017 que totalizaram 41, registando-se, assim, uma diminuição de 27%.

À semelhança dos anos anteriores, continua a verificar-se que, apesar de os consumidores terem conhecimento da existência do Provedor, os mesmos desconhecem a forma como este atua, bem como 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 pelos serviços de gestão de reclamações da Metlife. Em cumprimento com o disposto no Regulamento do Provedor do Cliente Metlife, 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 30% das mesmas não foram consideradas elegíveis, ou seja, 9 reclamações num total de 30.

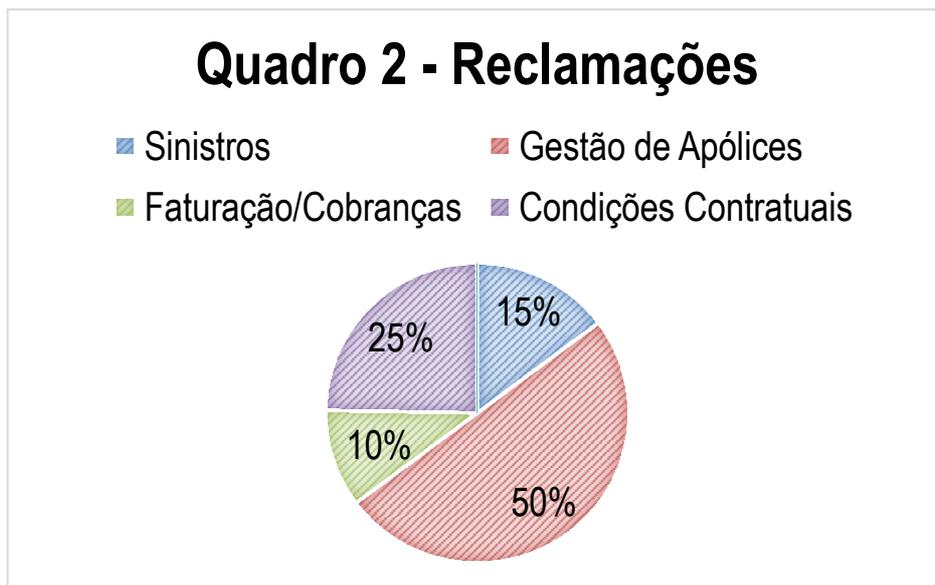
As reclamações consideradas como não elegíveis foram reencaminhadas para a Metlife, para que esta procedesse à análise das mesmas através da respetiva Área de Reclamações. Mesmo não tendo sido consideradas como elegíveis, o Provedor do Cliente acompanhou estes processos até à sua resolução.

### 4. Reclamações

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

##### 4.1.1. Causas de reclamação

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



Analisando qualitativamente as 20 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) desconformidade com o grau de desvalorização das coberturas de invalidez total e permanente.

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

Por fim, na 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 (o que motiva a solicitação de cancelamento das apólices dos seguros); 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*).

#### 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 o cancelamento da apólice do seguro.

### 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.

#### 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

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

- Garantir resposta, sem exceção, a todas as comunicações recebidas por parte dos segurados/clientes;

- 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.

Dado o elevado número de reclamações apresentadas em consequência desta falta de celeridade na análises das reclamações apresentadas, salienta-se ser esta recomendação de extrema importância e devendo haver um esforço por parte da seguradora para adoção da mesma.

- Maior celeridade no tempo de análise e de resposta aos pedidos de informações e esclarecimentos solicitados pelos mesmos.
- 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 existem 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*;
- Reestruturar o método de *Direct Marketing*, ou seja, assegurar uma melhoria na forma de transmissão das 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 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.

#### 5.1.1. 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.

Da mesma maneira, constatou-se uma diminuição no ano 2018 das reclamações originadas pelo método de *Direct Marketing*, o que foi objeto de recomendação de adoção feita no ano anterior.

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

Tendo em consideração a reclamação apresentada e dadas as semelhanças com as recomendações feitas à Metlife Europe d.a.c. – Sucursal em Portugal no capítulo 5.1., o Provedor do Cliente remete para tais recomendações, apenas destacando o enfoque na recomendação relativa à celeridade na resposta de pedidos de esclarecimentos por parte dos clientes.

**Belén Granados**

Provedora do Cliente

Lisboa, 31 de Janeiro de 2019