



POLÍTICA DE TRATAMENTO

Artigo 1º

ÂMBITO

1. O presente Regulamento consagra os princípios adoptados pela MetLife no quadro do seu relacionamento com os tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados.
2. Os princípios constantes do presente Regulamento reflectem a visão e os valores da MetLife, traduzindo o comportamento esperado de todos os seus colaboradores, incluindo os colaboradores dos canais de distribuição utilizados e os de todos aqueles que, em nome da MetLife, prestem serviços aos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados.

Artigo 2º

Equidade, Diligência e Transparência

Os colaboradores devem contribuir para que seja assegurado a todos os tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados um tratamento equitativo, diligente e transparente, em respeito pelos seus direitos.

Artigo 3º

Informação e Esclarecimento

Os colaboradores devem, no exercício das suas funções, assegurar aos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, atendendo ao respectivo perfil e à natureza e complexidade da situação, a prestação das informações e o esclarecimento adequados à tomada de uma decisão fundamentada.

Artigo 4º

Gestão de Reclamações

1. Os tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados podem apresentar reclamações à MetLife ou ao respectivo Provedor, nos termos e através dos meios previstos na Política de Reclamações da MetLife, a qual poderá ser consultada através do site www.metlife.pt ou solicitada e entregue em suporte de papel.
2. A gestão do processo de reclamação não acarreta qualquer custo ou encargo para o reclamante.



Artigo 5º

Dados Pessoais

O tratamento, efectuado com ou sem meios automatizados, dos dados pessoais dos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, deve ser feito em estrita observância das normas legais aplicáveis e das regras de segurança, de carácter técnico e organizativo, adequadas ao risco que o tratamento dos dados apresenta.

Artigo 6º

Prevenção e Gestão de Conflitos de Interesse

1. Os colaboradores devem revelar à Companhia todas as situações que possam gerar conflitos de interesses, abstendo-se de intervir em tais situações.
2. Considera-se existir conflitos de interesse sempre que os colaboradores sejam directa ou indirectamente interessados na situação ou no processo em curso, ou o sejam os seus cônjuges, parentes ou afins em 1º grau, ou ainda sociedades ou outros entes colectivos em que directa ou indirectamente participem.

Artigo 7º

Celeridade e Eficiência

Os colaboradores devem desempenhar as funções ou tarefas que lhes caibam, com rigor e qualidade, com vista a uma gestão célere e eficiente dos processos relativos a tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, designadamente em matéria de sinistros e de reclamações e cumprimento dos prazos estabelecidos na norma de gestão de reclamações

Artigo 8º

Qualificação Adequada

A MetLife assegura a qualificação adequada dos seus colaboradores, nomeadamente dos colaboradores que contactam directamente com os tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, no sentido de garantir a qualidade do atendimento, presencial e não presencial.



Artigo 9º

Política Anti-Fraude

1. A MetLife tem implementada uma política de prevenção, detecção e reporte de práticas de fraude, e prestará aos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, quando solicitado, a informação genérica que sobre a mesma considerar relevante.
2. A MetLife pode adoptar mecanismos de cooperação com outras Empresas de Seguros, nomeadamente no seio da Associação Portuguesa de Seguradores, com vista à prevenção, detecção ou reporte de suspeitas de fraude.

Artigo 10º

Reporte Interno da Política de Tratamento

A MetLife, através do sistema de gestão do risco e controlo interno, assegura os mecanismos de reporte e monitorização do cumprimento da política de tratamento.

Artigo 11º

Cumprimento da Política de Tratamento

A MetLife assegura a necessária divulgação e explicitação das regras contidas no presente Regulamento, de modo a garantir o seu cumprimento.