

POLÍTICA DE TRATAMENTO DOS CLIENTES DA METLIFE

1.º

Objecto

1. A presente Política define os princípios adoptados no relacionamento com os Clientes, pelas Seguradoras:
 - a) MetLife Europe d.a.c. - Sucursal em Portugal, NIPC 980479436 e com escritório na Av. da Liberdade, n.º 36 - 4.º andar, 1269-047 Lisboa, que se dedica à actividade seguradora do Ramo Vida;
 - b) MetLife Europe Insurance d.a.c. - Sucursal em Portugal, NIPC 980479428 e com escritório na Av. da Liberdade, n.º 36 - 4.º andar, 1269-047 Lisboa, que se dedica à actividade seguradora do Ramo Não Vida;Doravante designadas em conjunto por “MetLife”.
2. Os princípios adoptados na presente Política são aplicáveis a toda a actividade e a todos os canais de distribuição da MetLife.
3. A presente Política é elaborada nos termos e para os efeitos da Norma Regulamentar ASF n.º 7/2022-R, art. 4.º, n.º 1, devendo proceder-se à sua revisão sempre que esta norma for alterada ou revogada.
4. Para efeitos da presente Política consideram-se “Clientes” os tomadores de seguros, pessoas seguras / segurados, beneficiários e terceiros lesados que, de qualquer forma, se relacionem com a MetLife.

2.º

Cliente

1. A Metropolitan Life Insurance Company Inc., Grupo Financeiro ao qual a MetLife Portugal pertence, tem por princípio fundamental da sua actividade “*treating customers fairly*” / tratar os Clientes de forma justa.
2. Os Clientes são colocados no centro de toda a actividade da MetLife.
3. As Políticas Internas da MetLife específicas da área de distribuição de seguros definem como principal foco:
 - a) Apresentar aos Clientes os produtos adequados às suas necessidades;
 - b) Garantir a solução correcta para o cliente concreto;
 - c) Criar valor aos Clientes para toda a vida.

3.º

Equidade, Diligência e Transparência

1. A MetLife garante, através de procedimentos internos, que os seus colaboradores tratam os Clientes com equidade, diligência e transparência.
2. Não é permitida nem tolerada qualquer resposta a Clientes de carácter injusto, displicente ou que tente omitir os seus legítimos direitos e interesses.

4.º

Informação e esclarecimentos dos Clientes

1. A MetLife garante que presta aos Clientes, atempadamente e de forma clara, toda a informação que esteja obrigada a prestar nos termos da legislação e regulamentação aplicável.
2. É igualmente garantido que os pedidos dos Clientes, tanto na subscrição como na vigência dos contratos, serão sempre respondidos de forma esclarecedora, verdadeira e recorrendo à melhor informação disponível, independentemente dessa informação revelar-se desvantajosa para a MetLife.
3. A informação facultada e os esclarecimentos prestados têm em consideração o perfil de cada Cliente e a natureza e complexidade da situação.

5.º

Mercado-alvo dos produtos

1. A cada produto criado pela MetLife corresponde, nos termos da legislação aplicável, um mercado-alvo, definido de acordo com as respectivas características.
2. Os mediadores da MetLife têm a formação adequada para conhecerem e compreenderem o mercado-alvo de cada produto, de modo a que possam apresentá-los aos potenciais tomadores de forma adequada.
3. A MetLife tem implementados controlos periódicos para verificar se os subscritores dos seus produtos de seguro têm o perfil e a necessidade correspondente ao mercado-alvo definido para esses produtos.

6.º

Protecção dos dados pessoais

1. Os dados pessoais dos Clientes são tratados, com ou sem meios automatizados, respeitando a legislação e regulamentação aplicável, bem como respeitando as regras de segurança, de carácter técnico e organizativo, adequadas ao risco que o tratamento de cada dado pessoal apresenta.
2. A Política de Privacidade da MetLife, relativa à protecção dos dados pessoais inclui informação sobre o exercício dos direitos dos titulares dos dados e encontra-se disponível no sítio de internet da MetLife.

7.º

Conflitos de interesses

1. A MetLife tem implementada uma Política específica relativa aos conflitos de interesses dos seus colaboradores, os quais estão obrigados a reportar qualquer situação de conflito de interesses que detectem.
2. Os colaboradores que declarem conflitos de interesses na gestão de reclamações de Clientes específicos ficam impedidos de tratar qualquer pedido destes Clientes.

8.º

Gestão de pedidos célere e eficiente

A MetLife tem definidos limites de tempo de resposta a pedidos de sinistros e de reclamações de Clientes muito inferiores aos legalmente estipulados, aplicando processos internos de gestão destes pedidos com respostas céleres e eficientes aos Clientes.

9.º

Qualificação adequada

A MetLife garante a qualificação adequada dos seus colaboradores, em especial daqueles que contactam diretamente com os Clientes, no sentido de assegurar a qualidade do atendimento, tanto presencial como não presencial.

10.º

Reporte interno e monitorização da Política de Tratamento dos Clientes

1. A MetLife, enquanto Sucursal integrada num Grupo Financeiro, tem implementados reportes internos verticais, incluindo reporte de dados relativos à conduta de mercado (tratamento de reclamações, sinistros e qualidade das vendas).
2. A presente Política é monitorizada pela função local de *Compliance*.