

## **Regulamento de funcionamento da gestão de reclamações**

O Regulamento de funcionamento da gestão de reclamações apresenta diretrizes internas que devem orientar a MetLife no tratamento das reclamações. Estas têm origem nos próprios (tomadores de seguros, segurados, beneficiários e terceiros lesados) ou via Entidades Regulatórias, Defesa do Consumidor e ainda Representantes Legais.

Este documento vai definir todos os procedimentos que os serviços deverão implementar de forma a responder ao reclamante com objectividade, idoneidade, transparência e celeridade.

É da responsabilidade do Departamento de Reclamações a gestão do processo de reclamações, desde a sua recepção, até à resposta final, pelo que é fundamental a colaboração de toda a organização.

O Departamento de Gestão de Reclamações possui autonomia técnica e imparcialidade, assegurando desta forma a isenção da gestão do processo de decisão.

### **1º**

Considera-se reclamação qualquer manifestação de discordância em relação a posição assumida por Empresa de Seguros ou de insatisfação em relação aos serviços prestados por esta, bem como qualquer alegação de eventual incumprimento, apresentada pelos tomadores de seguro, segurados, beneficiários ou terceiros lesados.

### **2º**

Os processos relativos às reclamações apresentadas à MetLife devem ser geridos de forma célere e eficiente, o qual deve ser assegurado através da instituição de uma função autónoma responsável pela respectiva gestão.

### **3º**

A gestão dos processos de reclamações não implica quaisquer custos ou encargos para o reclamante, bem como quaisquer ónus que não sejam efectivamente indispensáveis para o cumprimento dessa função.

#### 4º

A MetLife tem o dever de assegurar a idoneidade e a qualificação adequada dos seus colaboradores, nomeadamente dos colaboradores que intervenham na gestão dos processos relativos às reclamações

#### 5º

O processo de gestão de reclamações não prejudica o direito de se recorrer aos tribunais ou a outros mecanismos de resolução extrajudicial de litígios.

#### 6º

As reclamações dos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados devem ser apresentadas por escrito ou por qualquer meio de comunicação, desde que exista um registo.

#### 7º

O ponto de recepção e resposta das reclamações é o Departamento de Reclamações da MetLife, sito na Av. da Liberdade número. 36- 2º Andar, 1269-047, em Lisboa.

#### 8º

As reclamações por escrito devem, ser preferencialmente remetidas através do endereço [reclamacoes@metlife.pt](mailto:reclamacoes@metlife.pt), sem prejuízo da existência do Livro de Reclamações, de acordo com as normas legais vigentes e da designação do Provedor do Cliente MetLife o qual se regerá por Regulamento de Funcionamento próprio disponível para consulta no sítio da internet da MetLife em [www.metlife.pt](http://www.metlife.pt).

#### 9º

As reclamações verbais podem ser apresentadas para o Call Center da MetLife através da linha telefónica de serviço de Apoio Ao Cliente, sendo estas registadas através da gravação das chamadas, desde que previamente autorizado pelo Cliente ou o seu Representante Legal.

#### 10º

A MetLife procede ao registo das reclamações, mantendo um sistema adequado de registo da informação relativa à gestão de reclamações e de arquivo de documentação.

### 11º

As reclamações efectuadas pelos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, obedecem aos seguintes requisitos mínimos:

- a) Apresentação por escrito ou por qualquer outro meio do qual fique registo escrito ou gravado;
- b) Nome completo do reclamante e, caso aplicável, da pessoa que o represente;
- c) Qualidade do reclamante, designadamente de tomador de seguro, segurado, beneficiário ou terceiro lesado ou de pessoa que o represente;
- d) Dados de contacto do reclamante e, se aplicável, da pessoa que o represente;
- e) Número de documento de identificação do reclamante;
- f) Descrição dos factos que motivaram a reclamação, com identificação dos intervenientes e da data em que os factos ocorreram, excepto se for manifestamente impossível;
- g) Data e local da reclamação;

### 12º

Sempre que a reclamação apresentada não inclua os requisitos mínimos previstos no número anterior, necessários para a sua gestão, designadamente quando não se concretize o motivo da reclamação, a MetLife deve dar conhecimento desse facto ao reclamante, por escrito ou por outro meio de comunicação de que fique registo escrito convidando-o a suprir essa omissão.

### 13º

A MetLife reserva-se o direito de não registar a reclamação sempre que:

- a) Sejam omissos dados essenciais que inviabilizem a respectiva gestão e que não tenham sido devidamente corrigidos;

- b) Estas reiterem reclamações que sejam apresentadas pelo mesmo reclamante em relação à mesma matéria e que já tenham sido objecto de resposta pela entidade a quem são dirigidas;
- c) Sempre que a MetLife tenha conhecimento de que a matéria objecto de uma reclamação se encontra pendente de decisão de meio alternativo de resolução de litígios pode abster-se de dar continuidade ao processo de gestão de reclamação;

#### **14º**

Sem prejuízo de prazos especiais e/ou legais inferiores, as reclamações apresentadas obterão, por regra, resposta escrita no prazo máximo de 20 dias, contando-se o mesmo a partir da recepção da reclamação com os requisitos mínimos preenchidos.

#### **15º**

Nos casos que revistam especial complexidade, o prazo máximo de resposta é de 30 dias.

#### **16º**

Entende-se, designadamente por prazos especiais, regulatórios e/ou legais inferiores, as reclamações endereçadas à MetLife por intermédio da Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundo de Pensões (ASF), Associação Portuguesa de Seguradores e DÉCO, bem como as efectuadas nos respectivos Livros de Reclamações.

#### **17º**

A MetLife deve responder ao reclamante de forma completa e fundamentada, por via de uma linguagem que seja clara e perceptível.

### **18º**

Sempre que o solicitarem à MetLife, os reclamantes podem aceder à informação relativa à gestão das reclamações e respectiva documentação associada. Para os devidos efeitos deverão fazê-lo para o email [reclamacoes@metlife.pt](mailto:reclamacoes@metlife.pt)

### **19º**

A MetLife dispõe de uma aplicação informática para a gestão de todas as reclamações que lhe são endereçadas. Tal aplicação dispõe de um sistema adequados de manutenção e de registo da informação relativa à gestão de reclamações e de arquivo de documentação.

### **20º**

Só podem ser dirigidas ao Provedor as reclamações que já tenham sido objecto de apreciação pelo Departamento de Reclamações da MetLife.

### **21º**

Consideram-se elegíveis para apresentação ao Provedor as reclamações previamente apresentadas à MetLife às quais não tenha sido dada resposta no prazo máximo de 20 dias (o prazo a considerar é de 30 dias nos casos que revistam especial complexidade), ou que tendo-o sido, o reclamante não concorde com o teor da mesma.

### **22º**

O Provedor do Cliente da MetLife é um órgão independente cujo objectivo é analisar as reclamações dos Clientes e avaliar a situação, através da emissão de parecer e resposta, procedendo a recomendações caso assim considere oportuno, de forma imparcial.

### **23º**

As reclamações a apreciar pelo Provedor devem ser apresentadas ao Provedor do Cliente por escrito através dos seguintes meios:



1) Por carta dirigida ao Provedor do Cliente da MetLife - A/C Belén Granados enviada para o escritório da MetLife sito na Av. da Liberdade nº 36, 2º andar em Lisboa;

2) Por e-mail para o endereço do Provedor do Cliente:

[provedordocliente@metlife.com.pt](mailto:provedordocliente@metlife.com.pt)

## 24º

O presente guia de procedimento de Gestão das Reclamações entra em vigor desde a data da sua publicação, sendo o Departamento de Gestão de Reclamações o responsável pela sua actualização.

## 25º

A presente política de tratamento foi aprovada pelo Representante Legal da MetLife Europe Limited e da MetLife Insurance Limited- Sucursais em Portugal e será disponibilizado aos colaboradores da MetLife na Intranet deste Segurador, bem como no website da MetLife em [ww.metlife.pt](http://ww.metlife.pt) podendo não obstante ser disponibilizado em formato papel sempre que os reclamantes o solicitem.