

REGULAMENTO DE FUNCIONAMENTO DO
PROVEDOR DO CLIENTE DA METLIFE

Artigo 1.º

Objecto

1. O presente Regulamento tem por objecto regular o exercício da função de Provedor do Cliente das seguintes Empresas de Seguros:
 - 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. O presente Regulamento é elaborado nos termos e para os efeitos da Norma Regulamentar ASF n.º 7/2022-R, art. 14.º, devendo proceder-se à sua revisão sempre que esta norma for alterada ou revogada.
3. Para efeitos do presente Regulamento consideram-se “Clientes” os tomadores de seguros, pessoas seguras / segurados, beneficiários e terceiros lesados que, de qualquer forma, se relacionem com a MetLife.

Artigo 2.º

Nomeação

1. Compete ao Representante legal das Sucursais MetLife em Portugal a nomeação do Provedor do Cliente, nos termos do Regime Jurídico de Acesso e Exercício da Actividade Seguradora (Lei n.º 147/2015), art. 158.º.
2. O Provedor do Cliente nomeado será uma pessoa singular de reconhecido prestígio, qualificação, idoneidade e independência para o exercício da função.
3. Ao Provedor do Cliente nomeado serão atribuídos poderes consultivos, podendo apresentar recomendações à MetLife em resultado da apreciação das reclamações.
4. A nomeação do Provedor do Cliente será em regime de exclusividade, estando-lhe vedado o exercício da função de Provedor do Cliente de qualquer outra empresa de seguros.

Artigo 3.º

Funções do Provedor do Cliente

1. O Provedor do Cliente tem por função apreciar, em segunda instância, as reclamações apresentadas pelos tomadores de seguros, pessoas seguras / segurados, beneficiários ou terceiros lesados relativas a actos ou omissões da MetLife.
2. O Provedor do Cliente apenas apreciará reclamações anteriormente apresentadas junto da MetLife e relativamente às quais o reclamante não tenha recebido resposta no prazo estabelecido, ou, recebendo-a, esteja em desacordo com o seu teor.
3. O Provedor do Cliente exerce a sua função com total autonomia e independência face à MetLife, cabendo-lhe poderes meramente consultivos.
4. Compete, em especial, ao Provedor do Cliente:
 - a) Receber as reclamações apresentadas pelos clientes, através da consulta regular da caixa de correio electrónico provedordocliente@metlife.com.pt, no mínimo uma vez por semana;
 - b) Analisar as reclamações recebidas, tanto na vertente factual, como jurídica;
 - c) Verificar o cumprimento dos requisitos mínimos das reclamações recebidas;
 - d) Solicitar à MetLife as informações e documentos que considerar necessários;
 - e) Procurar, em conjunto com a MetLife, uma solução adequada à defesa dos interesses legítimos dos reclamantes, quando entender que tal se justifique;
 - f) Comunicar ao reclamante, por escrito, nos prazos legalmente estipulados, o resultado da apreciação da reclamação e respetiva fundamentação, incluindo a especificação das disposições legais e contratuais aplicáveis;
 - g) Formular, quando assim o entenda, recomendações à MetLife, comunicando-as a esta e ao reclamante;
 - a) Elaborar e remeter à ASF, cumprindo os respectivos prazos, os relatórios periódicos estipulados na legislação e regulamentação aplicáveis.
5. A MetLife nomeará um interlocutor com o Provedor do Cliente, para facilitar o exercício das funções deste.
6. O Provedor do Cliente apreciará as reclamações recebidas com a celeridade que lhe for possível, procurando encontrar soluções consensuais justas e equitativas.
7. O Provedor do Cliente poderá consultar elementos constantes dos processos e documentação existente na MetLife, directamente relacionados com as reclamações apresentadas, bem como qualquer outra documentação relevante para a apreciação das mesmas, com respeito pelos princípios da protecção de dados pessoais e sempre em estreita articulação com a MetLife.
8. O Provedor do Cliente pode solicitar a colaboração de trabalhadores específicos da MetLife e desenvolver diligências que considere adequadas, com vista ao melhor conhecimento dos casos.

9. Sempre que por razões técnicas ou de segurança da informação, determinada documentação não deva ser remetida para fora dos escritórios da MetLife, esta compromete-se a disponibilizar ao Provedor do Cliente um espaço privado nas suas instalações, onde este poderá deslocar-se e executar as suas funções.

10. O Provedor do Cliente não tem poderes para revogar, reformar ou de qualquer modo alterar as decisões da MetLife, competindo-lhe, no âmbito das suas funções formular apreciações e recomendações, sem carácter vinculativo.

11. A função e competências do Provedor não são delegáveis, nem podem ser objecto de cessão ou transmissão.

12. O Provedor do Cliente, e os profissionais que com ele colaborem, são obrigados a guardar sigilo relativamente aos dados pessoais e factos que tomem conhecimento no exercício das suas funções, comprometendo-se a:

- a) Cumprir a legislação aplicável à protecção dos dados pessoais;
- b) Cumprir rigorosamente as instruções da MetLife no que diz respeito ao acesso, registo, transmissão ou qualquer outra operação de tratamento de dados pessoais que se revele necessária;
- c) Tratar os dados pessoais que tenha acesso no âmbito das suas funções de forma lícita e com respeito pelo princípio da boa fé, para a finalidade específica prevista no presente Regulamento;
- d) Implementar as medidas técnicas e organizativas consideradas necessárias para proteger os dados pessoais que tenha acesso contra a destruição, acidental ou ilícita, a perda, a alteração, a difusão ou o acesso não autorizado, bem como qualquer outra forma de tratamento ilícito;
- e) Não copiar ou reproduzir qualquer dado pessoal a que tenha acesso no âmbito do presente Contrato.

Artigo 4.º

Conflitos de interesses

As funções de Provedor do Cliente não podem ser exercidas por pessoa singular que se encontre em qualquer situação de conflito de interesses susceptível de afetar a sua isenção de análise ou decisão, designadamente:

- a) Detenção direta ou indireta, pelo próprio, respetivo cônjuge, pessoa a si unida em união de facto, ou parente em linha reta ou no segundo grau da linha colateral, de participação de, pelo menos, 1% do capital social ou de direito de voto em empresa de seguros ou entidade que com esta se encontre numa relação estreita ou de controlo ou em mediador de seguros;

- b) Exercício pelo próprio, respetivo cônjuge, pessoa a si unida em união de facto, ou parente em linha reta ou no segundo grau da linha colateral, de funções de membro de órgão de administração, gestão, direção ou gerência de empresa de seguros ou entidade que com esta se encontre numa relação estreita ou de controlo ou em mediador de seguros;
- c) Prestação de serviços distintos do exercício de funções enquanto provedor do cliente ou existência de um contrato de trabalho ou equiparado com empresa de seguros ou com mediador de seguros;
- d) Exercício, pelo próprio, de atividade profissional em sociedade de profissionais, quando esta sociedade de profissionais, os respetivos sócios, associados ou colaboradores, prestem serviços à empresa de seguros em causa ou a entidade que com esta se encontre numa relação estreita ou de controlo.

Artigo 5.º

Impedimentos

O Provedor do Cliente não pode apreciar reclamações relativamente às quais:

- a) Tenha, directa ou indirectamente, um interesse na decisão da reclamação;
- b) Aja em representação de cliente, no âmbito de actividade profissional, remunerada ou não remunerada;
- c) Tenha anteriormente intervindo na situação objecto da reclamação em qualquer outra qualidade;
- d) O reclamante seja o próprio Provedor do Cliente, o seu cônjuge ou algum seu parente ou afim, em linha recta ou no segundo grau da linha colateral, ou quando alguma destas pessoas tenha um interesse, directo ou indirecto, na decisão da reclamação.

Artigo 6.º

Mandato

O mandato do Provedor do Cliente tem duração de um ano, sendo renovado automaticamente por igual período se não for denunciado por escrito pelo Provedor do Cliente ou pela MetLife com antecedência mínima de 60 dias, conforme convencionado no respectivo Contrato de Prestação de Serviços.

Artigo 7.º

Cessação das funções

1. O Provedor do Cliente cessará as suas funções no seguintes casos:

- a) Verificando-se a ocorrência superveniente de uma situação de conflito de interesses ou incompatibilidade;
 - b) Em caso de não renovação do mandato, nos termos do Artigo 6.º *supra*;
 - c) Por determinação de substituição do Provedor do Cliente pela ASF, nos termos legalmente previstos;
 - d) Verificando-se qualquer circunstância que impossibilite o Provedor do Cliente cumprir com as suas funções e deveres, nos termos previstos no presente Regulamento, bem como na legislação aplicável.
2. O Provedor do Cliente cessante será responsável por concluir a apreciação das reclamações que lhe hajam sido dirigidas durante o período do seu mandato, excepto quando a apreciação colida a causa de cessação do mandato.

Artigo 8.º

Dados de contacto

1. As reclamações devem ser apresentadas ao Provedor do Cliente, por escrito, através dos seguintes contactos:
- a) Correio postal
Provedor do Cliente
Av. da Liberdade, n.º 36 - 4.º andar
1269-047 Lisboa
 - b) Por correio electrónico
provedordocliente@metlife.com.pt

Artigo 9.º

Reclamações elegíveis

1. É considerada reclamação, para efeitos do presente Regulamento, a manifestação escrita de discordância em relação a posição assumida pela MetLife ou de insatisfação em relação aos serviços prestados por esta, bem como qualquer alegação de eventual incumprimento, apresentada por Clientes.
2. Não são consideradas reclamações as declarações que integram o processo de negociação contratual, as interpelações para cumprimento de deveres legais ou contratuais, as comunicações inerentes ao processo de regularização de sinistros ou ao pagamento de benefícios, bem como eventuais pedidos de informação ou esclarecimento.
3. São consideradas elegíveis as reclamações apresentadas ao Provedor do Cliente por tomadores de seguros, pessoas seguras / segurados, beneficiários ou terceiros lesados, incluindo os respectivos representantes legais com procuração, às quais não tenha sido dada resposta pela MetLife no prazo máximo de 20 dias úteis contados a partir da data da

respectiva recepção ou quando, tendo sido dada resposta nesse prazo, o reclamante discorde do seu teor, prorrogando-se o prazo máximo para 30 dias nos casos que revistam especial complexidade.

4. Sempre que a reclamação apresentada não concretize os respectivos motivos, o Provedor do Cliente deve dar conhecimento desse facto ao reclamante, convidando-o a suprir a omissão.

5. A não admissão de reclamações por parte do Provedor do Cliente apenas pode ocorrer quando:

- a) Sejam omitidos dados essenciais que inviabilizem a respetiva gestão e que não tenham sido corrigidos no prazo de 20 dias úteis a contar da comunicação referida no número anterior do presente Artigo.
- b) Se pretenda apresentar uma reclamação relativamente a matéria que seja da competência exclusiva de órgãos arbitrais ou judiciais ou quando a matéria objeto da reclamação se encontre pendente ou já tenha sido decidida por aquelas instâncias.
- c) Estas reiterem reclamações que sejam apresentadas pelo mesmo reclamante em relação à mesma questão e que já tenham sido objeto de resposta pela empresa de seguros.
- d) A reclamação não tiver sido apresentada de boa fé ou o respetivo conteúdo for qualificado como vexatório.

6. A apresentação de reclamações pelos Clientes junto do Provedor do Cliente não acarreta quaisquer custos ou encargos para o reclamante, bem como quaisquer ónus que não sejam indispensáveis para o cumprimento dessa função.

7. A apreciação de reclamações pelo Provedor do Cliente não prejudica o direito de recurso aos tribunais ou a mecanismos de resolução extrajudicial de litígios, nem suspende a contagem de quaisquer prazos.

Artigo 10.º

Requisitos das reclamações

1. As reclamações apresentadas ao Provedor do Cliente devem ser reduzidas a escrito e conter as informações relevantes para a respetiva gestão, incluindo, pelo menos, os seguintes elementos:

- a) Nome completo do reclamante e, caso aplicável, da pessoa que o represente;
- b) Referência à qualidade do reclamante, designadamente de tomador do seguro, pessoa segura / segurado, beneficiário ou terceiro lesado;
- c) Dados de contacto do reclamante e, caso aplicável, da pessoa que o represente;
- d) Número do documento de identificação do reclamante;

- e) Descrição dos factos que motivaram a reclamação, com identificação dos intervenientes e da data em que os factos ocorreram, exceto se for manifestamente impossível;
- f) Data e local da reclamação.

Artigo 11.º

Recusa de Admissão, Suprimento de Omissões e Arquivamento

1. Sempre que a reclamação apresentada não inclua os elementos necessários para efeitos da respectiva gestão, o Provedor do Cliente dará conhecimento desse facto ao reclamante, convidando-o a suprir a omissão num prazo de 5 dias úteis.
2. O Provedor do Cliente comunicará ao Reclamante caso não admita uma reclamação apresentada, fundamentando a não admissão.
3. O Provedor deverá determinar o arquivamento liminar de uma reclamação quando:
 - a) Não seja da competência do Provedor do Cliente, nomeadamente por incidir sobre factos estranhos à MetLife;
 - b) Passada a fase da apreciação preliminar, o Provedor conclua que não existem elementos bastantes para ser adoptado qualquer procedimento;
 - c) Se verifiquem os pressupostos da não admissão, previstos neste Regulamento.

Artigo 12.º

Processo

1. O processo de apreciação de reclamações dirigidas ao Provedor do Cliente inicia-se com a recepção de exposição de cliente por correio electrónico ou postal.
2. Após recepção de reclamação, o Provedor do Cliente notifica a MetLife da reclamação recebida, questionando se o assunto reclamado foi já tratado por esta.
3. Se o assunto reclamado não tiver sido apresentado primeiramente à MetLife, o Provedor do Cliente informa o reclamante de que não pode apreciar a reclamação em primeira instância e que a reencaminhará à MetLife para tratamento.
4. Se o assunto reclamado já tiver sido apresentado anteriormente à MetLife, o Provedor do Cliente solicitará à MetLife a informação necessária para responder à reclamação.
5. Em simultâneo, o Provedor do Cliente informará o reclamante, no prazo de 5 dias úteis, de que irá apreciar a reclamação e responderá no prazo de prazo máximo de 30 dias úteis contados a partir da data da respetiva receção, podendo prorrogar-se para 45 dias úteis nos casos que revistam especial complexidade.
6. Concluída a apreciação da reclamação, o Provedor do Cliente comunica, por escrito, ao reclamante o seu resultados e respetiva fundamentação, incluindo a especificação das

disposições legais e contratuais aplicáveis, e transmitindo, se for o caso, as recomendações que decida efetuar.

7. Em simultâneo, o Provedor do Cliente comunica à MetLife os resultados da apreciação da reclamação.

8. O Provedor do Cliente informa o reclamante do não acolhimento pela MetLife de recomendação que tenha efetuado, bem como da fundamentação por esta apresentada.

9. A articulação entre o Provedor do Cliente e a MetLife será realizada através de correio electrónico e de reuniões mensais com o Departamento de Reclamações da MetLife para discussão e ponto de situação das reclamações recebidas no período.

10. A apreciação efectuada pelo Provedor nos casos concretos não poderá ser invocada em juízo, salvo acordo prévio das partes.

Artigo 13.º

Recomendações

1. No âmbito da apreciação de reclamações específicas, o Provedor do Cliente poderá emitir recomendações à MetLife.

2. Para efeitos do presente Regulamento, Recomendação é uma a orientação emitida pelo Provedor do Cliente que resulte de uma análise dos procedimentos e decisões da MetLife e que, conseqüentemente, preveja alguma medida correctiva ou que vise ajustar um ou mais dos procedimentos implementados pela aquela.

3. A MetLife informa o Provedor do Cliente quanto ao acolhimento ou não das recomendações por ele efetuadas, incluindo a respetiva fundamentação, no prazo máximo de 20 dias úteis contados a partir da data de receção das mesmas.

4. As recomendações emitidas são divulgadas no sítio da MetLife, mantendo-se a divulgação pelo prazo mínimo de 3 anos.

Artigo 14.º

Relatório anual

1. O Provedor do Cliente elaborará, nos termos da regulamentação aplicável em cada ano, um relatório anual com as recomendações apresentadas durante o ano anterior, o qual deve conter os seguintes elementos:

- a) Designação da MetLife;
- b) Objeto da reclamação;
- c) Recomendação;
- d) Menção do acolhimento ou não de cada recomendação pela MetLife e respetiva fundamentação.

2. Este relatório anual será enviado à MetLife e à ASF.