

Polityka obsługi Klienta

MetLife Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie i Reasekuracji S.A.

1. Wprowadzenie

MetLife Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie i Reasekuracji S.A. (zwane dalej Towarzystwem lub MetLife) jako instytucja zaufania publicznego prowadzi swoją działalność z zachowaniem najwyższej staranności. W ramach przyjętej przez Zarząd Towarzystwa strategii stawiającej Klienta w centrum uwagi, celem Towarzystwa jest troska o Klientów, budowanie dobrych i trwałych relacji z Klientami poprzez uważne słuchanie i analizowanie oczekiwań Klientów. Niniejszy dokument ma na celu przedstawienie zasad obsługi Klientów, którymi kieruje się Towarzystwo.

MetLife jako instytucja zaufania publicznego kieruje się w swojej działalności przepisami prawa, rekomendacjami nadzorczymi wydanymi przez Komisję Nadzoru Finansowego (KNF) oraz Dobrymi Praktykami wydanymi przez Polską Izbę Ubezpieczeń (PIU) oraz powszechnie akceptowanymi normami etycznymi i zwyczajowymi, z uwzględnieniem zasad profesjonalizmu, rzetelności, staranności, najlepszej wiedzy, neutralności politycznej i odpowiedzialności społecznej.

Towarzystwo przestrzega wszelkich zobowiązań i deklaracji wobec organów nadzorczych oraz uwzględnia i realizuje indywidualne zalecenia wydane przez te organy.

MetLife prowadzi swoją działalność zachowując zasady bezpieczeństwa oraz stosując odpowiednie mechanizmy kontroli, których celem jest:

1. zapewnienie zgodności swojej działalności z przepisami prawa, wewnętrznymi aktami prawnymi oraz standardami, stanowiskami i rekomendacjami organów nadzoru;
2. przeciwdziałanie praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu,
3. unikanie sytuacji mogących prowadzić do nadużyć gospodarczych, w tym przestępstw gospodarczych,
4. przeciwdziałanie korupcji,
5. unikanie sytuacji, mogących powodować powstanie konfliktu interesów w relacjach z Klientami,
6. podejmowanie działań zapewniających bezpieczne funkcjonowanie systemów informatycznych Towarzystwa.

2. Definicje

1. Klient – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, w szczególności Ubezpieczający, Ubezpieczony, Uposażony lub Uprawniony z umowy ubezpieczenia, a także pełnomocnik tych osób.
2. Polityka Rozpatrywania Reklamacji – wprowadzone i stosowane przez Towarzystwo standardy obsługi reklamacji dostępne na:

https://www.metlife.pl/content/dam/metlifecom/pl/pdf/lad_korporacyjny_metlife/prsir-metlife-tunzir.pdf

3. Portal eKlient – serwis internetowy zawierający informacje o indywidualnych umowach ubezpieczenia na życie i grupowych pracowniczych z funduszem inwestycyjnym, umożliwiającą Klientom samodzielną realizację transakcji w zakresie udostępnionych funkcjonalności i na zasadach zgodnych z warunkami korzystania z serwisu.

Portal jest dostępny pod adresem internetowym:

www.eklientmetlife.pl

4. Portal eRoszczenie – serwis internetowy umożliwiający Klientom zgłoszenie roszczenia poprzez zarejestrowanie wniosku o wypłatę świadczenia w zakresie udostępnionych funkcjonalności i na zasadach zgodnych z warunkami korzystania z serwisu.

Portal jest dostępny na:

www.eroszczeniemetlife.pl

3. Formy kontaktu Klienta z Towarzystwem

- 3.1. pisemnie na adres siedziby Towarzystwa:

MetLife TUnŻiR S.A., ulica Przemysłowa 26, 00-450 Warszawa;

- 3.2. elektronicznie

- na adres email: lifeinfo@metlife.pl;
- elektroniczne zgłoszenie roszczenia na adres email: roszczenia@metlife.pl;
- elektroniczne zgłoszenie sprawy związanej z polisą grupową na adres email: grupowe@metlife.pl w temacie wiadomości wpisując numer polisy,
- formularz internetowy dostępny poprzez portal eKlient.

- 3.3. telefonicznie pod numerem +48 22 523 50 70 lub inny numer wskazany w umowie ubezpieczenia.

3.4. osobiście w Agencji MetLife. Lista Agencji MetLife dostępna na stronie (www.metlife.pl)

3.5. w przypadku zgłoszenia roszczenia - jak wyżej oraz poprzez Portal eRoszczenie.

W przypadku kontaktu Klienta z Towarzystwem przez pełnomocnika Towarzystwo wymaga przesłania dokumentu pełnomocnictwa.

4. Relacje z Klientami

4.1. Towarzystwo w stosunkach z Klientami postępuje z uwzględnieniem szczególnego zaufania jakim jest darzone oraz wysokich wymagań w zakresie rzetelności, solidności i wiarygodności, traktując jednocześnie wszystkich Klientów z należytą starannością.

4.2. Oferta Towarzystwa jest zróżnicowana i dostosowana do różnych grup obsługiwanych Klientów. Wraz ze zróżnicowaniem oferty produktowej zróżnicowane są również kanały komunikacji z Klientami.

4.3. Nadrzędnym celem Towarzystwa w zakresie budowania relacji z Klientami jest zagwarantowanie wysokich standardów komunikacji oraz współpracy z poszanowaniem zasad powszechnie obowiązującego prawa i etyki pracowników zaangażowanych w proces obsługi Klientów.

4.4. Komunikacja z Klientami dotyczy:

- a) informowania Klientów w terminach zgodnych z przepisami o zmianach wzorców umownych i funkcjonalnościach posiadanych produktów,
- b) jednoznacznego, rzetelnego i niewprowadzającego w błąd informowania Klientów o ofercie produktowej Towarzystwa, właściwej ze względu na interes i potrzeby Klienta,
- c) udostępniania Klientom wymaganych druków i formularzy niezbędnych do zgłaszania dyspozycji lub wniosków wynikających z warunków umowy,
- d) przekazywania Klientom informacji o warunkach bezpiecznego korzystania z usług Towarzystwa,
- e) przekazywania informacji o posiadanych produktach i usługach oraz realizowanych dyspozycjach, wnioskach,
- f) udzielania odpowiedzi, wyjaśnień, komentarzy na zgłoszenia Klientów składane w formie pytań, wniosków i reklamacji.

4.5. Komunikacja Towarzystwa z Klientami odbywa się:

- a) w formie elektronicznej z wykorzystaniem Portalu e-Klient,
- b) z wykorzystaniem mediów społecznościowych (np. Facebook, Youtube),
- c) z wykorzystaniem poczty elektronicznej,
- d) poprzez smsy,
- e) z wykorzystaniem korespondencji listowej,
- f) w rozmowie z pracownikami Towarzystwa prowadzonej telefonicznie.

4.6. Komunikacja z Klientem odbywa się za pośrednictwem kanału preferowanego przez Klienta, chyba, że obowiązujące przepisy prawa, postanowienia umów zawartych z Klientem przewidują obowiązek komunikacji w określonej formie.

4.7. Celem prowadzenia komunikacji z Klientami przez Towarzystwo jest w szczególności:

- a) realizacja zapytań i wniosków Klientów,
- b) budowanie wartości i pozytywnego wizerunku Towarzystwa,
- c) wypełnianie w sposób rzetelny obowiązków informacyjnych nałożonych na Towarzystwo przez przepisy powszechnie obowiązującego prawa oraz umów zawartych z Klientami,
- d) informowanie o aktualnej ofercie produktowej Towarzystwa.

4.8. Budowa wartości Towarzystwa poprzez prowadzenie przejrzystej polityki informacyjnej ma na celu:

- a) umacnianie pozycji Towarzystwa na rynku usług finansowych,
- b) umacnianie pozycji Towarzystwa jako instytucji zaufania publicznego,
- c) zwiększenie zainteresowania ofertą Towarzystwa,
- d) zwiększenie satysfakcji Klientów z usług Towarzystwa,
- e) pozyskiwanie i wykorzystywanie opinii Klientów w celu doskonalenia oferty produktowej Towarzystwa i dostosowywanie jej do potrzeb Klientów,
- f) wzmacnianie konkurencyjności Towarzystwa na rynku.

4.9. W relacjach z Klientami Towarzystwo:

- a) kieruje się uczciwością, odpowiedzialnością, profesjonalizmem oraz innowacyjnością,
- b) przy wykonywaniu czynności na rzecz Klientów działa zgodnie z zawartymi umowami, z uwzględnieniem interesów Klientów i w granicach dobrze pojętego interesu własnego,
- c) nie wykorzystuje swego profesjonalizmu w sposób naruszający interesy Klientów,
- d) jako podmiot oferujący usługi lub produkty innych instytucji finansowych np. fundusze inwestycyjne czy usługi assistance, zapewnia swoim Klientom rzetelną i pełną informację o tych usługach i produktach oraz o oferujących je instytucjach finansowych lub medycznych,
- e) w sposób precyzyjny, zrozumiały i przejrzysty formułuje zasady działania Towarzystwa; informacje o świadczonych usługach, umowy, dokumenty i pisma kierowane do Klientów,
- f) informując Klientów o rodzajach i warunkach świadczonych usług stara się wyjaśnić różnice pomiędzy poszczególnymi oferowanymi usługami lub produktami, wskazując korzyści, jakie wiążą się z daną usługą lub produktem, jak i związane z nimi ryzyka w celu umożliwienia Klientowi dokonania świadomego wyboru,

- g) przeciwdziała konfliktom interesów, a w przypadku ich wystąpienia, podejmuje możliwe działania w celu zarządzenia nimi w taki sposób, aby nie doszło do naruszenia interesów Klientów,
- h) przekazuje Klientom informacje o istniejących konfliktach interesów związanych ze świadczeniem usług, o ile organizacja oraz regulacje wewnętrzne Towarzystwa nie zapewniają, że nie dojdzie do naruszenia interesu Klienta; przekazywane informacje zawierają dane pozwalające Klientowi na świadome podjęcie decyzji co do zawarcia umowy lub dalszego korzystania z usługi wynikającej z zawartej umowy,
- i) ogranicza przepływ informacji objętych ochroną, w tym informacji poufnych, informacji dotyczących Klientów Towarzystwa oraz zawieranych przez nich transakcji.

5. Zasady rozpatrywania zapytań i wniosków Klientów

5.1. Towarzystwo dokłada wszelkich starań, aby proces rozpatrywania zapytań i wniosków Klientów był przeprowadzony w sposób rzetelny, wnikliwy, obiektywny, z dbałością o interes Klienta z poszanowaniem powszechnie obowiązujących przepisów prawa, zawartych umów ubezpieczenia i dobrych obyczajów.

5.2. Towarzystwo procesuje zapytania i wnioski Klientów zgodnie z terminami określonymi przepisami prawa i zawartymi umowami ubezpieczenia.

5.2.1 Towarzystwo jest zobowiązane do spełniania świadczenia w terminie 30 dni, licząc od daty otrzymania zawiadomienia o zdarzeniu objętym umową ubezpieczenia. Jeśli jednak w ww. terminie nie będzie możliwe wyjaśnienie okoliczności, dzięki którym możliwe będzie ustalenie odpowiedzialności Towarzystwa albo wysokości świadczenia, świadczenie powinno być spełnione w ciągu 14 dni od dnia, w którym przy zachowaniu należytej staranności wyjaśnienie tych okoliczności było możliwe.

MetLife jest zobowiązane do wypłacenia bezspornej części świadczenia w terminie 30 dni od dnia otrzymania zawiadomienia o zdarzeniu objętym umową ubezpieczenia.

5.3. Towarzystwo zatrudnia wykwalifikowany personel do rozpatrywania zapytań i wniosków Klientów.

5.4. Towarzystwo informuje o zasadach rozpatrywania wniosków o wypłatę świadczeń poprzez informacje dostępne dla Klientów na stronie:

https://www.metlife.pl/obsługa_klienta/roszczenia/

5.5. Towarzystwo prowadzi rejestry zgłaszanych wniosków Klientów w celu ich monitorowania oraz prowadzenia sprawozdawczości wewnętrznej i zewnętrznej.

5.6. Osobą odpowiedzialną z ramienia Towarzystwa za realizację i monitorowanie zmian w niniejszej Polityce jest Dyrektor Pionu Operacyjnego będący jednocześnie Członkiem Zarządu.

6. Zasady przetwarzania danych osobowych

Towarzystwo przetwarza dane osobowe Klientów z poszanowaniem przepisów obowiązującego prawa, w dobrej wierze oraz z zachowaniem następujących zasad:

- 6.1. Towarzystwo dokłada należytej staranności w informowaniu o celu przetwarzania danych osobowych;
- 6.2. Przy przetwarzaniu danych osobowych Towarzystwo kieruje się zasadami legalności, celowości, merytorycznej poprawności, adekwatności oraz ograniczenia czasowego;
- 6.3. Towarzystwo zapewnia Klientom, których dane osobowe przetwarza, wgląd do treści tych danych, z możliwością ich sprostowania lub uzupełnienia;
- 6.4. Towarzystwo przetwarza dane osobowe nie dłużej niż jest to konieczne dla celu, w którym zostały zebrane lub wynikającego z oświadczenia Klienta lub czynności prawnej, bądź nie dłużej niż to wynika z przepisów prawa;
- 6.5. Towarzystwo odpowiada wobec Klientów za działania naruszające przepisy prawa o ochronie danych osobowych;
- 6.6. Towarzystwo chroni dane osobowe, w szczególności nie udostępnia ich osobom nieuprawnionym i zapobiega ich wykorzystywaniu niezgodnie z przeznaczeniem;
- 6.7. Towarzystwo dokłada szczególnej staranności w zakresie ochrony danych sensytywnych Klienta zarówno w procesie zbierania, przetwarzania, przechowywania oraz udostępniania tych danych;
- 6.8. Towarzystwo zapewnia Klientom dostęp do informacji o sposobach postępowania w razie utraty przez nich dokumentów tożsamości, zwłaszcza w kontekście wykorzystania ich danych osobowych przez osoby nieuprawnione;
- 6.9. Towarzystwo dba o zachowanie bezpieczeństwa i poufności w korespondencji z Klientami;
- 6.10. Towarzystwo dokonuje weryfikacji prawdziwości podawanych przez Klientów danych osobowych w trosce o bezpieczeństwo obrotu;
- 6.11. Towarzystwo dokłada należytej staranności w celu wyjaśniania wszelkich kwestii budzących wątpliwości w zakresie przetwarzania danych osobowych;
- 6.12. Towarzystwo dba również o zachowanie bezpieczeństwa i poufności danych w procesie utylizacji dokumentacji ubezpieczeniowej po jej okresie ważności.

7. Rozpatrywanie sporów

- 7.1. Towarzystwo dąży do polubownego wyjaśniania sporów z Klientami.

7.2. Klient ma możliwość złożenia reklamacji do Towarzystwa. Polityka rozpatrywania reklamacji jest dostępna na stronie internetowej Towarzystwa:

https://www.metlife.pl/content/dam/metlifecom/pl/pdf/lad_korporacyjny_metlife/prsir-metlife-tunzir.pdf

7.3. Klient ma możliwość skorzystania z pozasądowego postępowania w sprawie rozwiązywania sporów zwracając się z wnioskiem do Rzecznika Finansowego lub Sądu Polubownego przy Komisji Nadzoru Finansowego. Złożenie wniosku wiąże się z obowiązkiem uiszczenia opłaty na rachunek jednego z wyżej wymienionych podmiotów zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.

Adresy obu podmiotów:

Biuro Rzecznika Finansowego

Al. Jerozolimskie 87

02-001 Warszawa

<https://rf.gov.pl/>

Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego

ul. Piękna 20

00-549 Warszawa

https://www.knf.gov.pl/dla_konsumenta/sad_polubowny

W celu pozasądowego rozstrzygnięcia sporu dotyczącego zobowiązań umownych wynikających z umowy ubezpieczenia zawartej z Towarzystwem za pośrednictwem internetu, pod adresem:

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=PL>

dostępna jest platforma internetowego systemu rozstrzygania sporów pomiędzy konsumentami i przedsiębiorcami (platforma ODR).

7.4. Klient ma możliwość zwrócenia się o pomoc do Miejskich i Powiatowych Rzeczników Konsumenta.

7.5. Towarzystwo podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego. Klient ma prawo złożenia reklamacji na działalność Towarzystwa do wskazanego powyżej organu nadzoru.

7.6. Klient ma prawo wystąpienia z powództwem do sądu powszechnego, jeżeli polubowne wyjaśnienia nie usatysfakcjonowały Klienta.