

RELATÓRIO DE ATIVIDADES DO PROVEDOR DO CLIENTE

LUSITANIA, COMPANHIA DE SEGUROS, SA MARCAS LUSITANIA E N SEGUROS 2023

§ 1

Regime jurídico do Provedor do Cliente

O n.º 3 do artigo 158.º do Regime Jurídico de Acesso e Exercício da Atividade Seguradora e Resseguradora, aprovado pela Lei n.º 147/2015, de 9 de setembro (alterada pela última vez pelo Decreto-Lei n.º 56/2021, de 30 de junho), estabelece o seguinte:

«Artigo 158.º

Provedor do cliente

3 - Compete ao Provedor apreciar as reclamações que lhe sejam apresentadas pelos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, de acordo com os critérios e procedimentos fixados no respetivo regulamento de funcionamento, elaborado pela empresa ou empresas de seguros que o designaram».

O artigo 159.º, por seu turno, dispõe:

«A ASF estabelece, por norma regulamentar, as regras gerais a respeitar pelas empresas de seguros no cumprimento dos deveres previstos nos artigos 153.º a 158.º».

O artigo 15.º, n.º 1 da Norma Regulamentar n.º 10/2009, de 25 de junho, alterada pela Norma Regulamentar n.º 2/2013-R, de 10 de janeiro, reza:

«Artigo 15.º

Deveres de comunicação e divulgação

1 – As empresas de seguros devem garantir que o Provedor do cliente divulga as suas recomendações através de um dos seguintes meios:

a) Sítio da Internet do Provedor do cliente, se existente;

b) Sítio da Internet das empresas de seguros ou, se estas não dispuserem de sítio autónomo, área expressamente reservada e devidamente assinalada em sítio institucional de grupo empresarial do qual façam parte;

c) Sítio da Internet da associação de empresas de seguros, caso o Provedor do cliente seja nomeado por esta;

d) Sítio da Internet do Instituto de Seguros de Portugal.

2 – Nos casos previstos nas alíneas *a)* a *c)* do número anterior, consta do sítio da Internet do Instituto de Seguros de Portugal a hiperligação para o sítio onde as recomendações são divulgadas, a qual lhe deve ser comunicada pelas respetivas empresas de seguros.

3 – As recomendações divulgadas nos termos dos números anteriores são conservadas no meio utilizado para a respetiva divulgação por um período mínimo de 3 anos».

Por sua vez, o artigo 22.º da mesma norma regulamentar, alterado pela Norma Regulamentar n.º 2/2013-R, de 10 de janeiro, adita o seguinte:

«1 – Até ao final do mês de janeiro de cada ano, o Provedor do cliente remete ao Instituto de Seguros de Portugal e às empresas de seguros em causa a informação a divulgar relativamente às recomendações apresentadas durante o ano anterior, a qual deve conter, de forma clara e sucinta, os seguintes elementos:

a) Designação da empresa de seguros;

b) Objeto da recomendação;

c) Recomendação;

d) Menção do acolhimento ou não da recomendação pelos respetivos destinatários, designadamente pela empresa de seguros.

2 – Caso o Provedor do cliente não haja emitido qualquer recomendação durante o ano, deve prestar essa informação ao Instituto de Seguros de Portugal até à data indicada no número anterior».

O presente relatório contém:

(i) Primeira Parte: Relatório de Atividades do Provedor da Lusitania, Companhia de Seguros, SA;

(ii) Segunda Parte: Relatório de Atividades do Provedor da marca N Seguros (que perdeu a qualidade de entidade jurídica autónoma).

— **PRIMEIRA PARTE** —
MARCA LUSITANIA

§ 2

Apreciação das reclamações apresentadas ao Provedor pelos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados
(Apreciações)

As apreciações do Provedor compreenderam, de modo geral, diversos “ramos” dos seguros, nomeadamente os seguintes: (i) responsabilidade civil automóvel; (ii) seguro multiriscos; (iii) acidentes de trabalho; (iv) incêndio e (v) assistência em viagem.

No tocante a Apreciações contrárias à posição anteriormente formulada pela Lusitania, Companhia de Seguros, SA, e tendentes a uma reformulação da decisão anteriormente adotada¹, encontramos:

— Reclamação 61/2023/PRVL, referente à (re)apreciação da ressarcibilidade de danos decorrentes de água.

¹ Quanto à atividade do Provedor *vide* ainda o quadro sintético em Anexo ao presente relatório, que dele faz parte integrante.

Reanalizando a questão, a Lusitania, Companhia de Seguros, SA, entendeu dar acolhimento ao parecer do Provedor no sentido de incrementar o valor a prestar ao tomador/Reclamante. Fundamentalmente estava em causa a “imputação” dos danos do segurado da Lusitania, SA, à cobertura de danos por água ou à cobertura de danos estéticos. Perante os dados do caso concreto, entendeu-se que certas “rúbricas” dos danos deveriam ser imputadas na totalidade à cobertura de danos por água (cobertura com um capital seguro superior à cobertura por danos estéticos). No âmbito da cobertura por pesquisa de avarias incluiu-se, ainda, uma “nova” verba.

§ 3

Propostas formuladas pelo Provedor a partir de casos concretos

(Observações/Sugestões)

No que tange às meras observações ou sugestões formuladas pelo Provedor no ano de 2023, destacam-se:

— Processo n.º 36/2023/PRVL: perante um caso envolvendo uma exclusão contratual específica (patologia ocular refractiva), o Provedor apontou a possibilidade de a “não cobertura” de lentes intraoculares poder ser objeto de um esclarecimento no texto contratual. A Reclamada apresentou uma justificação muito completa quanto ao enquadramento contratual desta despesa, em termos que dispensam a realização da citada sugestão apresentada. O ponto poderá ser retomado no ano de 2024, caso surjam novos litígios referentes a esta questão.

— Processo n.º 45/2023/PRVL: perante uma queda ocorrida em certo parque de campismo, sugeriu-se que o tomador do seguro fosse contactado no sentido de colocar um foco de luz em determinado local. A Lusitania, Companhia de Seguros, SA, informou ter dado sequência ao sugerido, dando nota ao tomador (o destinatário da sugestão foi, pois, o gestor do parque de campismo e não a Lusitania, SA).

Não houve lugar a outras observações/sugestões.

— SEGUNDA PARTE —
MARCA N SEGUROS

§ 4

Apreciação das reclamações apresentadas ao Provedor pelos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados
(Apreciações)

No ano de 2023, a atividade do Provedor traduziu-se, em termos gerais, na receção das reclamações que lhe foram endereçadas.

Em 2023 manteve-se a atividade de acompanhamento do Provedor. Em resumo: tentou-se a aproximação de pontos de vista desavindos, contribuindo para uma solução satisfatória para as partes em litígio.

As apreciações do Provedor compreenderam, em 2023, diversos “ramos” dos seguros, nomeadamente os seguintes: (i) responsabilidade civil automóvel ou (ii) assistência em viagem.

Contudo, em 2023, no âmbito das Apreciações contrárias à posição anteriormente formulada pela Lusitania, SA, cumpre apenas destacar o Processo 10/2023/PRVN, no qual o Provedor entendeu dar provimento parcial à reclamação apresentada (o litígio, relativo a um acidente de viação, seria subsumível nos casos duvidosos previstos no artigo 506.º/2 do Código Civil.) A Lusitania, SA, deu acolhimento ao entendimento do Provedor².

§ 5

Propostas formuladas pelo Provedor a partir de casos concretos
(Observações/Sugestões)

Não houve lugar a observações/sugestões.

² Quanto à atividade do Provedor *vide* ainda o quadro sintético em Anexo ao presente relatório, que dele faz parte integrante.

São estes, pois, no ano de 2023, alguns dos pontos essenciais da atividade do Provedor da Lusitania, Companhia de Seguros, SA, a qual abrange as marcas Lusitania e N Seguros.

Lisboa, 22 de janeiro de 2024

O Provedor do Cliente

A handwritten signature in blue ink, reading "José Alves de Brito". The signature is written in a cursive style with a horizontal line at the end.

(José Alves de Brito)

ANEXOS

PRIMEIRA PARTE
MARCA LUSITANIA

ANO DE 2023

Apreciação das Reclamações	Improcedentes	Parcialmente procedentes	Procedentes
52	51	1	0

SEGUNDA PARTE
MARCA N SEGUROS

ANO DE 2023

Apreciação das Reclamações	Improcedentes	Parcialmente procedentes	Procedentes
13	12	1	0