

RELATÓRIO DE ATIVIDADES DO PROVEDOR DO CLIENTE

LUSITANIA, COMPANHIA DE SEGUROS, SA

MARCAS LUSITANIA E N SEGUROS

2024

§ 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 16.º, n.º 1, da Norma Regulamentar n.º 7/2022-R, de 7 de junho, reza:

«Artigo 16.º

Deveres de comunicação e divulgação

1 – As recomendações do provedor são divulgadas no sítio da empresa de seguros ou entidade gestora na Internet, nos termos da subalínea iii) da alínea e) do n.º 2 do artigo 32.º

2 – A empresa de seguros ou entidade gestora comunica à ASF, através do Portal ASF residente em www.asf.com.pt, a hiperligação para o sítio na Internet no qual são divulgadas as recomendações, a fim de a mesma ser inserida no sítio da ASF na Internet.

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 28.º da mesma norma regulamentar enuncia o seguinte:

«1 – Até ao final do mês de janeiro de cada ano, o provedor remete à ASF e à empresa de seguros ou entidade gestora em causa a informação a divulgar relativamente a cada recomendação apresentada durante o ano anterior, a qual deve conter, de forma clara e sucinta, os seguintes elementos:

- a) Designação da empresa de seguros ou entidade gestora;
- b) Objeto da reclamação;
- c) Recomendação;
- d) Menção do acolhimento ou não da recomendação pelos respetivos destinatários, designadamente pela empresa de seguros ou entidade gestora, e respetiva fundamentação.

2 – Caso o provedor não haja emitido qualquer recomendação durante o ano, deve prestar essa informação à ASF até à data indicada no número anterior.

3 — As comunicações previstas nos números anteriores são realizadas através do Portal ASF residente em www.asf.com.pt.»

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 multirriscos; (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 54/2024/PRVL, referente à (re)apreciação de certa reparação de veículo automóvel em oficina que, aparentemente, teria sido escolhida pelo Reclamante.

Reanalizando a questão, a Lusitania, Companhia de Seguros, SA, entendeu dar acolhimento ao parecer do Provedor no sentido de uma procedência parcial do pedido: conforme é destacado no Acórdão da Relação de 6 de dezembro de 2012 (proc. 132/04.6TBRMR.L1-6, in www.dgsi.pt) «a circunstância de se apurar que o orçamento inicial era adequado a uma correta reparação, bem como a escolha pela autora da oficina reparadora e a sua declaração de que a reparação teria sido bem efetuada, não podem precluir o direito da mesma autora a uma correta e eficiente reparação, nem podem excluir ou limitar a responsabilidade do segurador no cumprimento dessa obrigação.» Todavia, o Provedor também constatou que o veículo deveria ser reparado tomando em

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

conta os danos preexistentes, de forma a que Reclamante não retire um benefício do sinistro.

§ 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 2024, não existiram observações dignas, aqui e agora, de particular menção.

— 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 2024, a atividade do Provedor traduziu-se, em termos gerais, na receção das reclamações que lhe foram endereçadas.

Em 2024 manteve-se a atividade de acompanhamento do Provedor. Em síntese: procurou-se aproximar os pontos de vista desavindos, contribuindo para uma solução satisfatória para o litígio.

As apreciações do Provedor compreenderam, em 2024, diversos “ramos” dos seguros, nomeadamente os seguintes: (i) responsabilidade civil automóvel ou (ii) assistência em viagem.

Contudo, em 2024, no âmbito das Apreciações contrárias à posição adoptada pela N Seguros, o Provedor acompanhou a bondade das decisões tomadas por aquele segurador.

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

Não houve lugar a observações/sugestões dignas de particular menção.

São estes, pois, no ano de 2024, alguns dos pontos essenciais da atividade do Provedor da Lusitania, Companhia de Seguros, SA, a qual abrange as marcas Lusitania e N Seguros.

Lisboa, 21 de janeiro de 2025

O Provedor do Cliente



(José Alves de Brito)

ANEXOS

PRIMEIRA PARTE
MARCA LUSITANIA

ANO DE 2024

Apreciação das Reclamações	Improcedentes	Parcialmente procedentes	Procedentes
75	74	1	0

SEGUNDA PARTE
MARCA N SEGUROS

ANO DE 2024

Apreciação das Reclamações	Improcedentes	Parcialmente procedentes	Procedentes
22	22	0	0