

RELATÓRIO DE ATIVIDADES DO PROVEDOR DO CLIENTE

LUSITANIA, COMPANHIA DE SEGUROS, SA MARCAS LUSITANIA E N SEGUROS 2025

§ 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) assistência em viagem; (iii) acidentes de trabalho; (iv) incêndio e (v) seguro multirriscos.

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 82/2024/PRVL (transitada do ano anterior) referente à (re)apreciação de certa colisão de veículos automóveis. Reanalizando a questão, a Lusitania, Companhia de Seguros, SA, entendeu dar acolhimento ao parecer do Provedor no sentido de imputar a responsabilidade pela colisão de vários veículos ao segurado da Lusitania, SA, e não ao condutor do veículo terceiro reclamante no processo acima referido.

— Reclamação 83/2024/PRVL (transitada do ano anterior) onde se questionava se certo sinistro (danos por água na habitação) seria anterior à entrada em vigor do contrato de seguro. Reapreciando a questão, a Lusitania, SA, seguiu o entendimento do Provedor de que seria devido o pagamento de certa quantia por não ter sido possível comprovar a anterioridade do sinistro.

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

§ 3

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

No ano de 2025, no que tange às meras observações ou sugestões formuladas pelo Provedor, não existiram observações dignas 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 2025, a atividade do Provedor traduziu-se, em termos gerais, na receção das reclamações que lhe foram endereçadas.

Em síntese, em 2025, manteve-se a atividade de acompanhamento do Provedor. Procurou-se aproximar os pontos de vista desavindos, contribuindo para uma solução satisfatória para o litígio.

As apreciações do Provedor compreenderam, em 2025, diversos “ramos” dos seguros, nomeadamente os seguintes: (i) assistência em viagem e (ii) responsabilidade civil automóvel.

Em 2025, no âmbito das Apreciações contrárias à posição adotada 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 2025, alguns dos pontos essenciais da atividade do Provedor da Lusitania, Companhia de Seguros, SA, a qual abrange as marcas Lusitania e N Seguros.

Lisboa, 24 de janeiro de 2026

O Provedor do Cliente

A handwritten signature in blue ink, reading "José Alves de Brito". The signature is fluid and cursive, with the first name "José" being the most prominent.

(José Alves de Brito)

ANEXOS

PRIMEIRA PARTE
MARCA LUSITANIA

ANO DE 2025

Lusitania			
Apreciações	Improcedentes	Parcialmente procedentes	Procedentes
67	65	0	2

SEGUNDA PARTE
MARCA N SEGUROS

ANO DE 2025

Marca NSeguros			
Apreciações	Improcedentes	Parcialmente procedentes	Procedentes
25	25	0	0