

RELATÓRIO DE ATIVIDADES DO PROVEDOR DO CLIENTE
LUSITANIA VIDA, COMPANHIA DE SEGUROS, SA
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 nos termos que seguem:

«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».

Na sequência, 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 dá cumprimento às regras legais acima citadas.

§ 2

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

No ano de 2023 o Provedor acompanhou a atividade da Lusitania Vida, Companhia de Seguros, SA, nomeadamente no que tange à troca de comunicações entre reclamantes e o referido segurador.

Em 2023 houve lugar a três apreciações.

No processo 1/2023/PRVLV apurou-se a conformidade do juro pago em virtude de certo produto de investimento com as condições pré-contratuais e a informação previamente transmitida ao Reclamante.

No processo 2/2023/PRVLV esteve em causa a equiparação da transferência de um PPR aos designados resgates, atento certo protocolo celebrado pela Lusitania Vida, Companhia de Seguros, SA (tal protocolo previa condições mais favoráveis para estes últimos). Apurou-se a regularidade da atuação da Reclamada pois a operação de transferência não estaria sujeita ao regime mais favorável constante do referido protocolo. Neste âmbito, o Provedor apresentou, porém, uma sugestão (*vide* adiante).

No processo 3/2023/PRVLV apurou-se a que a Lusitania Vida, Companhia de Seguros, SA, liquidou o pedido de resgate em conformidade com as condições pré-contratuais de certo produto financeiro/de investimento¹.

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 que tange às meras observações ou sugestões formuladas pelo Provedor no ano de 2023, na sequência do aludido Processo 2/2023/PRVLV, o Provedor sugeriu que os termos do referido Protocolo fossem clarificados. A Lusitania Vida, Companhia de Seguros, SA deu a conhecer ter acolhido a citada sugestão.

Não houve lugar a outras observações/sugestões.

Lisboa, 22 de janeiro de 2024

O Provedor do Cliente



(José Alves de Brito)

ANEXO

LUSITANIA VIDA, SA
ANO DE 2023

Apreciação das Reclamações	Improcedentes	Parcialmente procedentes	Procedentes
3	3	0	0