

**RELATÓRIO DE ATIVIDADE DO PROVEDOR DO CLIENTE**  
**LUSITANIA VIDA, COMPANHIA DE SEGUROS, SA**  
**2017**

**§ 1**

**REGIME JURÍDICO DO PROVEDOR DO CLIENTE**

O n.º 3 do artigo 158.º do novo regime jurídico de acesso e exercício da atividade seguradora e resseguradora, aprovado pela Lei n.º 147/2015, de 9 de setembro, 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

### **Apreciações tendentes à emissão de uma tomada de posição pela Lusitania Vida, Companhia de Seguros, SA (*Recomendações*)**

No ano de 2017 o Provedor acompanhou genericamente a atividade da Lusitania Vida.

Contudo, dando cumprimento ao n.º 2 do artigo 22.º da aludida Norma Regulamentar, n.º 10/2009 de 25 de Junho (na redação dada pela Norma Regulamentar n.º 2/2013-R, de 10 de janeiro) informa-se que no ano de 2017 não houve lugar à emissão de qualquer recomendação.

Lisboa, 27 de janeiro de 2018

O Provedor do Cliente



(José Alves de Brito)