

**RELATÓRIO DE ATIVIDADE DO PROVEDOR DO CLIENTE**  
**LUSITANIA VIDA, COMPANHIA DE SEGUROS, SA**  
**2021**

§ 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 Lei n.º 127/2017, de 9 de outubro, e pela Lei n.º 7/2019, de 16 de janeiro, 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 2021 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.

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 2021 não houve lugar à emissão de qualquer Apreciação ou Recomendação/Observação.

Lisboa, 24 de janeiro de 2022

O Provedor do Cliente



(José Alves de Brito)