

RELATÓRIO DE ATIVIDADES DO PROVEDOR DO CLIENTE
LUSITANIA VIDA, COMPANHIA DE SEGUROS, SA
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 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 2025 o Provedor acompanhou a atividade da Lusitania Vida, Companhia de Seguros, SA, mormente no que tange à troca de comunicações entre reclamantes e segurador.

Em 2025 houve lugar a seis apreciações.

No processo 4/2024/PRVLV (transitado do ano anterior) estava em causa o resgate de um PIR (Plano Individual de Reforma), tendo-se apurado, e confirmado, que o Reclamante não teria, efetivamente, a possibilidade de realizar o citado resgate.

No processo 1/2025/PRVLV esteve em causa um litígio em torno do valor do prémio outrora cobrado, tendo o Provedor apreciado que os procedimentos adotados pela Lusitania Vida, SA, não mereciam censura.

No processo 2/2025/PRVLV estava em causa o local do cumprimento relativo ao reembolso de certa importância, apurando-se que o mesmo se situava em certa agência do Porto da Lusitania Vida, SA.

No processo 3/2025/PRVLV apurou-se que a Lusitania Vida, Companhia de Seguros, SA, teria, com mérito, entendido que os pressupostos de “acionamento” de certa cobertura não se encontravam reunidos (invalidez absoluta e definitiva).

No processo 4/2025/PRVL, discutiu-se o pagamento de certos rendimentos e encargos gerados por certa apólice, entendendo-se que os mesmos obedeceram ao firmado no contrato.

No processo 5/2025/PRVL, esteve em causa um litígio em torno de certa apólice PPR, concluindo-se que inexistia valor em investimento.

§ 3

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

No que tange às observações ou sugestões formuladas pelo Provedor no ano de 2025, efetuou-se uma sugestão de melhoria do clausulado do Plano de Proteção ao Crédito Individual (PPCI), a qual foi acolhida pela Lusitania Vida. Não houve lugar a outras observações ou sugestões de relevo.

Lisboa, 24 de janeiro de 2026

O Provedor do Cliente



(José Alves de Brito)

ANEXO

LUSITANIA VIDA, SA
ANO DE 2025

Lusitania Vida			
Apreciações	Improcedentes	Parcialmente procedentes	Procedentes
6	6	0	0