

# RELATÓRIO DE ATIVIDADES DO PROVEDOR DO CLIENTE

LUSITANIA, COMPANHIA DE SEGUROS, SA  
MARCA N SEGUROS

2020

## § 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:

«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 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 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 —

### RELATÓRIO DO PROVIDOR DA LUSITANIA, COMPANHIA DE SEGUROS, SA

#### § 2

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

As apreciações do Provedor compreenderam, a traço largo, diversos “ramos” dos seguros, nomeadamente os seguintes: (i) responsabilidade civil



automóvel; (ii) multiriscos; (iii) acidentes de trabalho; (iv) incêndio; (v) assistência em viagem e (vi) acidentes pessoais.

No tocante a Apreciações contrárias à posição anteriormente formulada pela Lusitania, Companhia de Seguros, SA, e tendentes a uma reformulação da decisão anteriormente adotada<sup>1</sup>, encontramos:

— Reclamação referente à (re)apreciação da ressarcibilidade de danos corporais resultantes da colisão de dois veículos automóveis (pesado de passageiros e ligeiro).

A reclamação apresentada teve como pano de fundo a queda de um passageiro num veículo de transporte coletivo de passageiros (artigos 503.º e 505.º do Código Civil).

Reanalizando a questão, a Lusitania, Companhia de Seguros, SA, entendeu não dar acolhimento ao parecer do Provedor, atribuindo a obrigação de indemnizar ao segurador do outro veículo, porquanto existia seguro válido para esse veículo, nesse segurador, à data do acidente.

### § 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 2020, destacam-se:

— Processo n.º 65/2019/PRVL (transitado do ano anterior): sugeriu-se que futuramente se efetue uma reflexão relativamente à imputação das despesas a cada

---

<sup>1</sup> Quanto à atividade do Provedor *vide* ainda o Anexo ao presente relatório, que dele faz parte integrante.



uma das coberturas de certo contrato de seguro (imputação à cobertura de danos por água ou à cobertura de Danos estéticos).

A Lusitania, Companhia de Seguros, SA deu uma explicação desenvolvida que, pelo seu interesse, se reproduz: «Relativamente ao que é considerado Dano Estético e Dano por Água/Pesquisa de Avarias, e sem prejuízo do texto da respetiva garantia, faz-se uma explicação simples: Num WC, há uma rotura; todo esse WC tem azulejo nas suas paredes, mas, para a pesquisa, apenas foram danificadas, por exemplo, 4 peças; esse azulejo é antigo e já não há igual; para se repor o azulejo efetivamente afetado pela rotura, seria necessário colocar as mesmas 4 peças sendo que, por não haver igual, iriam ficar distintas das demais; as substituições de todas as outras, sem quaisquer danos decorrentes do sinistro, são consideradas como danos estéticos». Refere ainda o segurador que o princípio de que o que está garantido é o dano direto.

— Processo n.º 70/2019/PRVI. (transitado do ano anterior): não tendo sendo possível verificar a informação de uma das chamadas telefónicas que o Reclamante efetuou para a AdvanceCare, sugeriu-se que esta instituição deve manter um registo fiável de todas as chamadas telefónicas.

A Lusitania, Companhia de Seguros, SA, deu nota que a situação em causa foi reportada ao fornecedor de serviços, de modo a não ocorrer de futuro. Neste momento, não existe registo de novas ocorrências, sobre esta situação.

— Processo n.º 79/2019/PRVL (transitado do ano anterior): um caso referente a um acidente de viação e simultaneamente de trabalho que tornou necessário o repatriamento do Reclamante de Sevilha para Portugal. A Apreciação do Provedor não deu provimento à reclamação efetuada mas, tendo em conta a situação de dúvida criada, e levando em conta a delicadeza do ponto ora em litígio (numa perspetiva humana e pessoal) instou-se a Reclamada a (re)conferir, no futuro,



nomeadamente com peritos e demais agentes, todas as ações adequadas do ponto de vista ético e humano.

A Lusitania, Companhia de Seguros, SA, deu conhecimento à área responsável e solicitou que em situações futuras seja tido em atenção esse ponto.

— Processo n.º 12/2020/PRVL: o Provedor deu conta da necessidade de a Direção de Sinistros da Reclamada esclarecer melhor as condições de cedência de viatura de substituição.

A Lusitania, Companhia de Seguros, SA, fez saber que solicitou à Direção de Sinistros que se pronunciasse quanto ao tema. No caso concreto, terá «existido alguma falta de clareza nos argumentos utilizados, quer perante o cliente/Reclamante, quer perante o Provedor quanto ao processo em análise. Analisada a questão, ter-se-á concluído que foram cumpridas, neste caso, todas as obrigações resultantes de responsabilidade civil extracontratual e contratual para a companhia. A situação em apreço, é particularmente complexa porque combina coberturas obrigatórias, facultativas e regularização CIDS, processos em que a tomada de decisão se torna por vezes demorada e difícil de explicar ao cliente.

No fundamental, cumpre destacar que tanto a observação do Provedor como o enquadramento do Direção de Sinistros terá sido divulgada pela equipa de Sinistros, para que estejam todos sintonizados em regularizações futuras deste tipo.»

— Processo n.º 21/2020/PRVL: o Provedor sugeriu o aperfeiçoamento da redação do conceito de “bagagem” na Proposta e nas Condições Contratuais aplicáveis, de forma a arredar dúvidas quanto à indemnizabilidade dos danos em certo telemóvel: «Considera-se Bagagem como o conjunto de malas e objetos de uso pessoal (*exclusivamente*, roupas, equipamento desportivo e artigos de higiene)». Idêntica menção deverá constar das Condições gerais da apólice.

A Lusitania, Companhia de Seguros, SA, fez saber que a Área Técnica entende que a delimitação do conceito de objetos de uso pessoal, efetuado com

recurso aos parênteses, é suficientemente esclarecedora nas restrições do alcance do mesmo, reduzindo-o a roupas, equipamento desportivo e artigos de higiene. Contudo, encontram-se disponíveis para avaliar as melhorias que possam ser efetuados neste produto, comercializado pelo Montepio Geral há vários anos. Quando o fizerem, a Gestão de Reclamações irá transmitir ao Provedor a eventual alteração.

— Processo n.º 24/2020/PRVL: o Provedor destacou a relevância de os avisos cobrança contendo a informação quanto à aplicabilidade de Condições Gerais devem ser destacados do texto restante e ser redigido em caracteres de maior dimensão. Só deste modo será possível inferir que o pagamento do prémio pressupõe a aceitação das novas Condições Gerais.

A Lusitania, Companhia de Seguros, SA, elaborou uma resposta desenvolvida que importa reproduzir: «Estão em curso alterações na Lusitania que vão no sentido desta recomendação. A comunicação das alterações de Condições Contratuais é um tema identificado e que será objeto de melhorias numa ação concertada entre as várias direções da Lusitania. Referimos, por outro lado, o lançamento para breve do Portal do Cliente, que fornece ao Tomador uma área de acesso exclusivo. Entre as diversas funcionalidades, o portal disponibilizará documentação contratual relativa às apólices do Tomador aderente, permitindo também a comunicação, em moldes adequados, das alterações contratuais bem como de outros assuntos do interesse do tomador. O projeto do Portal do Cliente continua em curso, contando-se que se regista algum atraso na sua conclusão, em razão das regras de confinamento. De qualquer forma, qualquer alteração de condições contratuais a ocorrer futuramente será objeto de divulgação adequada em linha com as recomendações para o tema.»

— Processo n.º 36/2020/PRVL: O Provedor alertou para a circunstância de as apólices continuarem em vigor no nosso sistema informático, por mais 38 dias

após a data de resolução automático ou de não prorrogação dos contratos, por motivo de falta de pagamento. Trata-se do período de prestação de contas com os Mediadores.

A resposta da Lusitania, Companhia de Seguros, SA, foi semelhante a que mais adiante se encontra a propósito do Processo 60/2020/PRVL (ver abaixo).

— Processo n.º 47/2020/PRVL: enfrentou-se uma questão complexa, referente à imputação de danos nas coberturas. O Provedor escreveu: «Não se percebe, nomeadamente, por que razão, certos danos são enquadrados na cobertura de danos por água e outros na cobertura de responsabilidade civil (seja "responsabilidade civil cruzada" seja de "responsabilidade civil do proprietário de imóvel")». O Provedor fez ainda anotar que a utilização da expressão «restante parcial», nas respostas da Reclamada ao Reclamante, não era totalmente clara.

Em resposta, a Lusitania, Companhia de Seguros, SA, propôs-se, mediante a área respetiva, clarificar o âmbito das 3 coberturas em causa e, no que tange às respostas aos Reclamantes, ser mais clara nas expressões utilizadas.

— Processo n.º 60/2020/PRVL: um caso relativo à emissão de um aviso-recibo referente a um prémio adicional emitido um dia após a resolução do contrato de seguro, fazendo supor, eventualmente, a manutenção do contrato.

A Lusitania, Companhia de Seguros, SA, forneceu uma explicação longa, que se aceita.

Assim: «Não obstante a data efeito do recibo de ata adicional ser a 14.09.2019, a alteração só reuniu todas as condições para ser processada a 15.12.2019, ou seja, após a data de processamento do recibo continuado n.º 180832. Como é do conhecimento geral (inclusive, dos agentes que têm atribuída capacidade de cobrança), os recibos de ata adicional são emitidos automaticamente e a sua data termo é igual à data termo do último recibo continuado emitido. Neste caso em particular, a data termo do recibo n.º 180832 é no dia 28.12.2020. Este procedimento



não sendo o mais amigável para o cliente, é estrutural no programa de gestão de apólices e recibos. atendendo à recomendação do Senhor Provedor, não há qualquer dúvida de que só foi possível emitir o recibo da ata adicional após a data de vencimento da apólice porque, apesar de decorrida a data limite de pagamento do recibo continuado, a apólice se mantém em vigor em sistema por um período de 38 dias.»

— Processo n.º 61/2020/PRVL: o Provedor sugeriu uma melhoria na fundamentação contratual em certa reclamação relativa à introdução de franquias contratuais em certo contrato de seguro.

A Lusitania, Companhia de Seguros, SA, deu nota que na sua resposta ao Reclamante, a invocação da cláusula 15.º das Condições Gerais surgiu para justificar a legitimidade da alteração efetuada na apólice (introdução de franquia). De todo o modo, a Lusitania, SA, deu ainda conta que tentará ser mais clara nas fundamentações invocadas nas respostas aos Reclamantes.

## — SEGUNDA PARTE —

### RELATÓRIO DO PROVIDOR DA MARCA N SEGUROS

#### § 4

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

No ano de 2020, a atividade do Provedor traduziu-se, a traço largo, no acompanhamento e receção das reclamações que lhe foram endereçadas.



A atividade de acompanhamento é relevante; ela constitui um aproximar de pontos de vista diversos, contribuindo para que a solução encontrada seja satisfatória para as partes em litígio.

As apreciações do Provedor compreenderam, em 2020, diversos “ramos” dos seguros, designadamente os seguintes: (i) responsabilidade civil automóvel e (ii) assistência em viagem.

Os temas apreciados não são novos, e, por regra, não houve lugar a Apreciações convergentes com as pretensões formuladas pelos reclamantes<sup>2</sup>.

Assim sucedeu também no ano de 2020, em que cumpre, todavia, destacar o seguinte caso:

— Reclamação referente ao dever de “indemnizar” da N Seguros, SA.

A Reclamada, a N Seguros, SA, entendeu, tendo em vista certa colisão de veículos, pela divisão “equitativa” de responsabilidades (entre segurado e Reclamante).

Analisados os elementos pertinentes, o Provedor, tendo particularmente em conta o bem fundado depoimento do Reclamante, e a dinâmica do sinistro, que a existência de versões divergentes quanto à dinâmica do sinistro não era suficiente para infirmar a versão do Reclamante.

Tendo em vista a Apreciação, a Reclamada reverteu a sua posição anterior e acolheu a posição sustentada pelo Provedor (responsabilidade integral do condutor que embatera o seu veículo contra o Reclamante).

---

<sup>2</sup> Quanto à atividade do Provedor *vide* ainda o Anexo ao presente relatório, que dele faz parte integrante.

## § 5

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

No que tange às meras observações/recomendações, foi sugerida, no Processo n.º 21/2019/PRVN (transitado do ano anterior), uma formulação mais clara para certa cláusula de assistência em viagem, designadamente esclarecendo que a cedência de veículo de substituição apenas respeita ao período efetivo de reparação por parte da oficina. A área responsável considerou a proposta do Provedor conveniente e irá, doravante, segui-la na redação da Cobertura 078 das Condições Especiais da Lusitania, Companhia de Seguros, SA, e na Cláusula 6.ª da Condição Especial 661 Assistência VIP, designadamente no ponto 15.

\*\*\*

São estes, em resumo, alguns dos pontos essenciais da atividade do Provedor da Lusitania, Companhia de Seguros, SA, e da Marca N Seguros no ano de 2020.

Lisboa, 21 de janeiro de 2021

O Provedor do Cliente

  
(José Alves de Brito)



## ANEXOS



**PRIMEIRA PARTE**  
**RELATÓRIO DO PROVEDOR DA LUSITANIA, COMPANHIA DE**  
**SEGUROS, SA**

**ANO DE 2020**

<b>Apreciação das Reclamações</b>	<b>Improcedentes</b>	<b>Parcialmente procedentes</b>	<b>Procedentes</b>
71	70	0	1



SEGUNDA PARTE  
RELATÓRIO DO PROVIDOR DA MARCA N SEGUROS

ANO DE 2020

<b>Apreciação das Reclamações</b>	<b>Improcedentes</b>	<b>Parcialmente procedentes</b>	<b>Procedentes</b>
13	12	0	1