

RELATÓRIO DE ATIVIDADES DO PROVEDOR DO CLIENTE
LUSITANIA VIDA, COMPANHIA DE SEGUROS, SA
2024

§ 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:

«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 16.º, n.º 1, da Norma Regulamentar n.º 7/2022-R, de 7 de junho, reza:

«Artigo 16.º

Deveres de comunicação e divulgação

1 – As recomendações do provedor são divulgadas no sítio da empresa de seguros ou entidade gestora na Internet, nos termos da subalínea iii) da alínea e) do n.º 2 do artigo 32.º

2 – A empresa de seguros ou entidade gestora comunica à ASF, através do Portal ASF residente em www.asf.com.pt, a hiperligação para o sítio na Internet no qual são divulgadas as recomendações, a fim de a mesma ser inserida no sítio da ASF na Internet.

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 28.º da mesma norma regulamentar enuncia o seguinte:

«1 – Até ao final do mês de janeiro de cada ano, o provedor remete à ASF e à empresa de seguros ou entidade gestora em causa a informação a divulgar relativamente a cada recomendação apresentada durante o ano anterior, a qual deve conter, de forma clara e sucinta, os seguintes elementos:

- a) Designação da empresa de seguros ou entidade gestora;
- b) Objeto da reclamação;
- c) Recomendação;
- d) Menção do acolhimento ou não da recomendação pelos respetivos destinatários, designadamente pela empresa de seguros ou entidade gestora, e respetiva fundamentação.

2 – Caso o provedor não haja emitido qualquer recomendação durante o ano, deve prestar essa informação à ASF até à data indicada no número anterior.

3 – As comunicações previstas nos números anteriores são realizadas através do Portal ASF residente em www.asf.com.pt.»

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 2024 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 2024 houve lugar a três apreciações.

No processo 1/2024/PRVLV apurou-se a conformidade do movimento a crédito a favor do Reclamante num PPR/E, movimento esse que continha, porém, certo encargo de gestão mensal cobrado pela Lusitania Vida.

No processo 2/2024/PRVLV esteve em causa o lançamento, a crédito, de certa taxa de juro mínima anual, tendo-se constatado que da referida operação decorria, apesar de tudo, um valor superior aos encargos de gestão cobrados pela Lusitania Vida. Constatou-se ainda que a promessa de garantia (*rectius*, capital garantido) não parece conter o sentido de inviabilizar a cobrança de uma taxa de comissão de gestão.

No processo 3/2024/PRVLV contactou-se que contrariamente ao pretendido, não existiram, em certo mês, duas “transferências” em benefício de um PPR. Concluiu-se pela conformidade da “anulação” de recibo em duplicado¹.

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 2024, não existiram, no referido ano, observações dignas de nota.

Lisboa, 21 de janeiro de 2025

O Provedor do Cliente

A handwritten signature in blue ink, reading "José Alves de Brito". The signature is written in a cursive style with a large initial 'J'.

(José Alves de Brito)

ANEXO

LUSITANIA VIDA, SA
ANO DE 2024

| Apreciação das Reclamações | Improcedentes | Parcialmente procedentes | Procedentes |
|-----------------------------------|----------------------|---------------------------------|--------------------|
| 3 | 3 | 0 | 0 |