

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 adotada¹, 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

¹ 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 reclamantes².

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).

² 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

Apreciação das Reclamações	Improcedentes	Parcialmente procedentes	Procedentes
71	70	0	1



SEGUNDA PARTE
RELATÓRIO DO PROVIDOR DA MARCA N SEGUROS

ANO DE 2020

Apreciação das Reclamações	Improcedentes	Parcialmente procedentes	Procedentes
13	12	0	1