

RELATÓRIO DE ATIVIDADE DO PROVEDOR DO CLIENTE
N SEGUROS, SA

2019

§ 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 2019, a atividade do Provedor traduziu-se, nos seus traços essenciais, no acompanhamento e receção das reclamações que lhe foram endereçadas.

A atividade de acompanhamento é valiosa; 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 2019, diversos “ramos” dos seguros, e, muito particularmente, os seguintes: (i) responsabilidade civil automóvel e (ii) assistência em viagem.

Assim, constata-se que os temas apreciados não são novos, tratando-se ora da aplicação da presunção do art. 506.º do Código Civil (colisão de veículos), ou da prontidão e cumprimento de prazos de regularização de sinistros automóveis, ou, ainda, de casos relativos ao cumprimento defeituoso da prestação de serviços de assistência automóvel.

Seja como for, no ano de 2019, não existiram Apreciações convergentes com as pretensões formuladas pelos reclamantes.

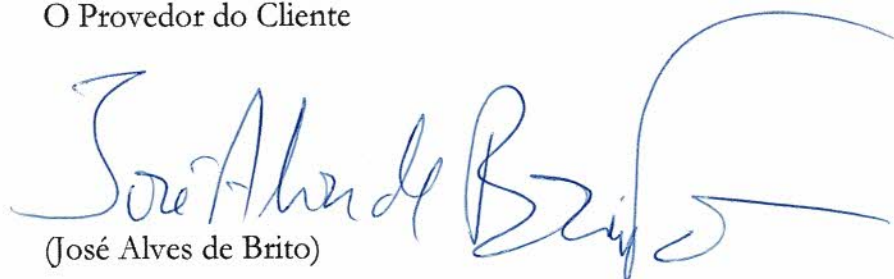
§ 3

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

No que tange às meras observações formuladas pelo Provedor no ano de 2019, não houve, neste ano, lugar a tais observações.

Lisboa, 23 de janeiro de 2020

O Provedor do Cliente



(José Alves de Brito)



ANEXO

Ano de 2019

Apreciação das Reclamações	Improcedentes	Parcialmente procedentes	Procedentes
14	14	0	0