

1

RELATÓRIO DE ATIVIDADE DO PROVEDOR DO CLIENTE
LUSITANIA, COMPANHIA DE 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:

«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 dá cumprimento às regras legais acima citadas.

§ 2

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

As apreciações do Provedor compreenderam, *grosso modo*, diversos “ramos” dos seguros, e, em particular, os seguintes: (i) responsabilidade civil automóvel; (ii) multirriscos; (iii) acidentes de trabalho; (iv) incêndio; (v) assistência em viagem e (vi) acidentes pessoais.

Mais concretamente, 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 de um acidente de viação.

A Reclamada, a Lusitania, Companhia de Seguros, SA, havia recusado a indemnização ao lesado fundando-se na não colocação do cinto de segurança da cadeira de rodas da Reclamada transportada em ambulância (transporte de doentes).

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

O Provedor pronunciou-se no sentido da procedência parcial da reclamação, e, fundando-se no artigo 570.º do Código Civil (culpa do lesado) propôs; ao invés, a repartição das “responsabilidades” em metade.

O entendimento do Provedor encontrou acolhimento da Lusitania, Companhia de Seguros, SA.

§ 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 destacam-se:

Processo n.º 83/2018/PRVL (transitado do ano anterior): sugeriu-se a verificação quanto ao pagamento atempado das prestações por ITA (Incapacidade Temporária Absoluta), arredando-se, tanto quanto possível, os modos de pagamento excessivamente onerosos para os sinistrados.

A Lusitania, Companhia de Seguros, SA, deu nota que a possibilidade do pagamento por crédito em conta das indemnizações por incapacidade temporária está prevista internamente, embora ainda não tenha sido concretizada.

Processo n.º 16/2019/PRVL: propôs-se a concretização e densificação do conceito de “privação temporária do uso do local arrendado ou ocupado”, referenciado na Condições Gerais do seguro multirrisco habitação Casa Ideal.

A Lusitania, Companhia de Seguros, SA, deu conta que irá manter a redação existente, tendo em vista o que entende ser o seu limite reduzido.

Processo n.º 27/2019/PRVL: terão sido prestadas informações erróneas em resultado de, após a cessação do contrato de seguro por falta de pagamento, o sistema informático da Reclamada “acusar” a vigência do mesmo durante um período de 30 dias (o período de prestação de contas dos distribuidores de seguros). O Provedor identificou a necessidade de prevenir a ocorrência de situação análogas.

A Lusitania, Companhia de Seguros, SA, fez saber ter a intenção de reduzir esse prazo e alterar a informação que aparece na “plataforma”, a fim de vincular e alertar que a data limite de pagamento é a data devida e que a partir desse momento o tomador está em incumprimento.

Processo n.º 33/2019/PRVL: o Provedor fez notar a necessidade de fundamentar de forma mais transparente as «alterações transversais a toda a carteira de Seguros», expressão frequente na correspondência trocada com os Reclamantes.

A Lusitania, Companhia de Seguros, SA, procedeu a uma avaliação interna e esclareceu que irá fundamentar caso a caso.

Processo n.º 47/2019/PRVL: relativo aos seguintes pontos: (i) entrega das condições Gerais em suporte duradouro e (ii) aviso ao tomador da alteração das condições gerais efetuado em aviso de cobrança (necessidade de sinalizar a existência de alterações às condições gerais em caracteres destacados e de maior dimensão e, preferencialmente, em campo bem legível e autónomo das restantes informações).

A Lusitania, Companhia de Seguros, SA, revelou ao Provedor estarem em curso alterações no sentido da recomendação efetuada, tendo relatado que a comunicação das alterações de Condições Contratuais será objeto de melhorias numa ação concertada entre as várias direções desse segurador. Deu ainda notícia ao Provedor do lançamento para breve do Portal do Cliente, que fornecerá ao tomador uma área de acesso exclusivo. Entre as diversas funcionalidades, o portal disponibilizará documentação contratual relativa às apólices do tomador aderente.

Processo n.º 52/2019/PRVL: o Provedor enfatizou a relevância de o segurador esclarecer, detalhadamente, o sentido das coberturas contratuais (o sinistro respeitava à cobertura «Loiças sanitárias, espelhos e Vidros», tendo ficado segurado apenas o conteúdo e não o edifício).

A Lusitania, Companhia de Seguros, SA, deu conta que se trata de uma cobertura única («Loiças Sanitárias, Espelhos e Vidros»), que pode funcionar tanto em caso de seguro de edifício como de conteúdos, desde que o bem seja objeto seguro. No caso das Loiças Sanitárias, é uma “garantia” que funcionará desde que contratado o *edifício*. No entanto, outra situação da mesma “garantia” poderão ser enquadradas no conteúdo, tal como *Quebra de Vidros e Espelhos*.

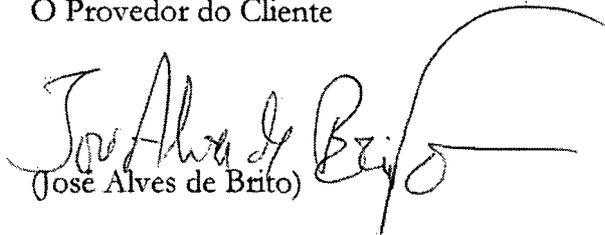
Processo n.º 55/2019/PRVL: o Provedor destacou a relevância de uma explicação aos Reclamantes quanto os critérios e ponderações de desvalorização dos bens sinistrados.

Contudo, com efeito, as Condições Gerais, apresentam uma tabela referente a tal desvalorização. Acresce, segundo a Lusitania, Companhia de Seguros, SA, o seguinte: a tabela de desvalorização constante das novas Condições Gerais e Especiais do produto Casa Ideal, aplicável à cobertura de Riscos Elétricos, foi criada com base no princípio de que não pode existir enriquecimento sem causa. Um objeto com alguns anos e praticamente sem qualquer valor não pode ser indemnizado como se fosse um bem novo. As indemnizações têm de ser calculadas com base no valor do bem no seu estado anterior ao sinistro. A tabela torna mais transparente para o segurado a forma de cálculo utilizada para liquidação do bem, assim como os objetos que o segurador aceita “garantir”. Trata-se de uma cobertura em que não há necessidade de mencionar os bens a “garantir”, ficando seguros todos aqueles que constam na tabela e com o critério nela estabelecida. A tabela foi realizada com base nos valores de mercado para os bens tipificados e anos de utilização.

São estes, em resumo, alguns dos pontos essenciais da atividade do Provedor da Lusitania, Companhia de Seguros, SA, no ano de 2019.

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
64	63	1	0