

**VICTORIA – Seguros de Vida, S.A.**

**ESTATUTO E REGULAMENTO DE PROCEDIMENTOS  
DO PROVEDOR DOS PARTICIPANTES E BENEFICIÁRIOS  
DE ADESÕES INDIVIDUAIS AOS FUNDOS DE PENSÕES ABERTOS**

**12.03.2008**

**ESTATUTO E REGULAMENTO DE PROCEDIMENTOS  
DO PROVEDOR DOS PARTICIPANTES E BENEFICIÁRIOS  
DE ADESÕES INDIVIDUAIS AOS FUNDOS DE PENSÕES ABERTOS**

**CAPÍTULO I - ENQUADRAMENTO**

- Artigo 1.º - Objecto do presente documento
- Artigo 2.º - Direito de apresentação de reclamações ao provedor
- Artigo 3.º - Funções e autonomia do provedor

**CAPÍTULO II – ESTATUTO DO PROVEDOR**

- Artigo 4.º - Designação e entrada em funções
- Artigo 5.º - Duração do mandato
- Artigo 6.º - Cessação de funções antes do termo do mandato
- Artigo 7.º - Incompatibilidades para o exercício da função
- Artigo 8.º - Independência do provedor
- Artigo 9.º - Dever de sigilo
- Artigo 10.º - Apoio devido ao provedor
- Artigo 11.º - Competências do provedor
- Artigo 12.º - Poderes do provedor
- Artigo 13.º - Limites de intervenção
- Artigo 14.º - Recursos
- Artigo 15.º - Deveres de divulgação e colaboração

**CAPÍTULO III - REGULAMENTO DE PROCEDIMENTOS**

- Artigo 16.º - Iniciativa da apresentação de reclamações
- Artigo 17.º - Forma de apresentação de reclamações
- Artigo 18.º - Apresentação e conteúdo das reclamações
- Artigo 19.º - Condições de admissibilidade das reclamações
- Artigo 20.º - Apreciação prévia das reclamações
- Artigo 21.º - Instrução do processo
- Artigo 22.º - Depoimentos
- Artigo 23.º - Tratamento das reclamações
- Artigo 24.º - Acolhimento das recomendações
- Artigo 25.º - Formas paralelas de resolução de conflitos
- Artigo 26.º - Arquivamento dos processos
- Artigo 27.º - Divulgação e colaboração com o Instituto de Seguros de Portugal

## CAPÍTULO I - ENQUADRAMENTO

### Artigo 1.º - Objecto do presente documento

O presente documento tem por objecto caracterizar o estatuto do provedor dos participantes e beneficiários de adesões individuais aos fundos de pensões abertos (adiante designado por provedor) geridos pela **VICTORIA – Seguros de Vida, S.A.** (adiante designada por entidade gestora) e regulamentar um conjunto de normas e procedimentos que, no cumprimento das disposições legais aplicáveis, devem ser observados relativamente ao exercício da actividade a desenvolver pelo provedor.

### Artigo 2.º - Direito de apresentação de reclamações ao provedor

1. Os participantes e beneficiários de fundos de pensões abertos geridos pela entidade gestora, devendo, preferencialmente, procurar resolver as suas divergências directamente junto desta entidade, gozam do direito de apresentar ao provedor reclamações por actos ou omissões da entidade gestora, com os quais não concordem.
2. A actividade do provedor é gratuita para os reclamantes. Porém, cabe a estes o ónus pela apresentação e acompanhamento das reclamações que entendam formular.

### Artigo 3.º - Funções e autonomia do provedor

1. O provedor aprecia as reclamações apresentadas pelos participantes e beneficiários de adesões individuais a fundos de pensões abertos geridos pela entidade gestora, para salvaguarda e defesa dos seus legítimos direitos e interesses e formula recomendações à entidade gestora quando o considere necessário.
2. O provedor actua com autonomia na organização e desenvolvimento dos seus serviços, podendo dispor de estrutura organizativa própria provida de meios técnicos, dele exclusivamente dependentes, com vista ao cabal cumprimento das suas funções.

## CAPÍTULO II – ESTATUTO DO PROVEDOR

### Artigo 4.º - Designação e entrada em funções

1. O provedor é designado pela administração da entidade gestora.
2. A designação deve recair em entidade ou perito independente de reconhecido prestígio e idoneidade, com experiência e conhecimentos sobre a actividade de gestão de fundos de pensões, adequados ao desempenho das suas funções.
3. O provedor inicia as suas funções após a comunicação da sua designação pela entidade gestora ao Instituto de Seguros de Portugal.

### Artigo 5.º - Duração do mandato

1. O provedor é designado por um período inicial não inferior a dois anos, devendo o termo do mandato inicial coincidir com o final de um ano civil e podendo o mesmo vir a ser reconduzido, por períodos sucessivos de um ano.
2. A designação de novo provedor deve efectuar-se até 30 dias antes do termo do mandato e ser comunicada ao Instituto de Seguros de Portugal nos 30 dias subsequentes.

3. Para além do termo do período por que foi designado, o provedor manter-se-á em funções até à comunicação da designação do seu sucessor prevista no número anterior.

#### **Artigo 6.º - Cessação de funções antes do termo do mandato**

1. As funções de provedor cessam antes do termo do mandato nos seguintes casos:
  - a) Renúncia ao cargo;
  - b) Incompatibilidade superveniente;
  - c) Falta de objecto para a sua intervenção;
  - d) Morte ou impossibilidade física permanente;
  - e) Perda dos requisitos para o exercício do cargo;
  - f) Violação grave ou reiterada dos seus deveres;
2. As causas de cessação de funções são verificadas pela administração da entidade gestora, com respeito pelo princípio do contraditório no caso da alínea f) do nº anterior.

#### **Artigo 7.º - Incompatibilidades para o exercício de funções**

1. O provedor, no decurso do seu mandato, está impedido de exercer qualquer relação de trabalho ou equiparada, e de prestar, directa ou indirectamente, quaisquer outros serviços remunerados, junto da entidade gestora, bem como de entidades que com esta se encontrem em relação de domínio ou de grupo.
2. O Provedor não pode, directa ou indirectamente, ser titular de participações sociais ou celebrar quaisquer contratos de natureza comercial com a entidade gestora.

#### **Artigo 8.º – Independência do provedor**

1. O provedor actua com independência, não podendo ser responsabilizado civilmente pelas recomendações, opiniões e demais actos que pratique no exercício das suas funções, salvo se vier a ser demonstrada actuação dolosa por parte do provedor.
2. O provedor não se encontra sujeito à supervisão pelo Instituto de Seguros de Portugal, mas está vinculado pelo dever de colaboração com a entidade de supervisão.

#### **Artigo 9.º - Dever de sigilo**

Sem prejuízo do exercício das suas funções, o provedor é obrigado a guardar sigilo relativamente a factos relativos a actividade da entidade gestora e aos que se refiram aos participantes e beneficiários de adesões individuais a fundos de pensões abertos de que tome conhecimento no exercício das suas funções de provedor.

§ único – O dever de sigilo mantém-se após a cessação das funções de provedor.

#### **Artigo 10º - Apoio devido ao provedor**

A entidade gestora apoia e promove a actuação do provedor, por forma a facilitar o desempenho do exercício das suas funções, a criar as condições adequadas para o seu correcto desempenho, transmitindo-lhe as informações, ainda que não especificamente solicitadas, que sejam consideradas relevantes para o exercício das suas funções.

#### **Artigo 11.º - Competências do provedor**

Ao provedor compete:

- a) Receber e apreciar as reclamações apresentadas pelos participantes e beneficiários de fundos de pensões abertos geridos pela entidade gestora, nos termos da lei e do respectivo regulamento de procedimentos;
- b) Promover o diálogo entre o reclamante e a entidade gestora sempre que o considere vantajoso para a adequada resolução da reclamação;
- c) Formular recomendações à entidade gestora, por iniciativa própria ou sempre que tal se revele oportuno, em resultado da apreciação das reclamações que lhe sejam dirigidas. d) Desenvolver quaisquer outras competências no âmbito das suas funções.

#### **Artigo 12.º – Poderes do provedor**

- 1. No exercício das suas funções, o provedor tem poderes para:
  - a) Promover a recolha de documentação junto da entidade gestora e demais intervenientes no processo de comercialização, solicitando informações ou cópia de documentos que considere relevantes, devendo dar prévio conhecimento do dia, hora, local e objectivo de eventuais visitas, por forma a que um representante daquelas entidades possa acompanhar a diligência, a qual deverá ser programada e decorrer de forma a minimizar perturbações no normal funcionamento da entidade visitada;
  - b) Solicitar à entidade gestora a prestação de informações por escrito, ou o envio de cópia de documentos relativos às reclamações que lhe sejam dirigidas;
  - c) Procurar, em colaboração com a entidade gestora, encontrar os procedimentos e as soluções mais apropriados à defesa dos interesses dos participantes e beneficiários relativamente às reclamações que lhe forem submetidas.
- 2. Os poderes do provedor não são delegáveis, sem prejuízo da possibilidade de designação de auxiliares que o coadjuvem na prática de actos externos necessários ao cumprimento das suas funções.
- 3. Os auxiliares designados pelo provedor nos termos do número anterior deverão ser credenciados para a prática de actos externos especificados no termo de designação, ficando estes também abrangidos pelo dever de sigilo regulado no artigo 9.º.

#### **Artigo 13.º - Limites de intervenção**

- 1. O provedor aprecia as reclamações que lhe sejam submetidas sem poder decisório, pelo que, não tem competência para anular, revogar ou modificar os actos da entidade gestora, detendo poderes consultivos para emitir recomendações com vista à defesa dos direitos dos reclamantes e à reparação dos danos reclamados, quando o considere adequado.
- 2. As recomendações do provedor são dirigidas ao órgão de administração com poderes executivos da entidade gestora.

#### **Artigo 14.º - Recursos**

- 1. Os actos do provedor no âmbito dos processos de reclamação não são susceptíveis de recurso judicial e só podem ser objecto de reclamação para o próprio provedor.
- 2. A entidade gestora pode acatar as recomendações do provedor ou recorrer aos tribunais ou a instrumentos de resolução extrajudicial do litígio com o reclamante.

#### **Artigo 15.º - Divulgação e colaboração com o Instituto de Seguros de Portugal**

1. O provedor divulga anualmente, de acordo com os termos previstos na lei, e outros que considere, as recomendações por si produzidas na sequência das reclamações que lhe sejam apresentadas, referindo o seu grau de adopção pela entidade gestora.
2. O provedor envia ao Instituto de Seguros de Portugal e à entidade gestora, até final de Janeiro de cada ano, as informações objecto de divulgação nos termos do número 1, relativas às recomendações à entidade gestora efectuadas durante o ano civil anterior, os elementos previstos na legislação e normativo em vigor.

§ único – No caso de cessação do mandato, o prazo para envio ao Instituto de Seguros de Portugal destas informações objecto de divulgação, termina na data de cessação.

### **CAPÍTULO III - REGULAMENTO DE PROCEDIMENTOS**

#### **Artigo 16.º - Iniciativa da apresentação de reclamações**

1. Os participantes e beneficiários de adesões individuais aos fundos de pensões abertos devendo, preferencialmente, procurar resolver as suas divergências directamente com a entidade gestora podem exercer o direito de apresentar ao provedor reclamações relativas a actos ou omissões da entidade gestora, com os quais não concordem.
2. O provedor exerce as suas funções com base em reclamações apresentadas pelos participantes e beneficiários, ou seus representantes, devidamente credenciados.
3. As reclamações ao provedor não estão sujeitas a quaisquer prazos.

#### **Artigo 17.º - Forma de apresentação de reclamações**

As reclamações devem ser apresentadas por escrito, através dos meios usuais de comunicação, carta simples ou meios informáticos que o provedor disponibilize, desde que os mesmos permitam a leitura, impressão, cópia e conservação dos documentos, cabendo ao reclamante fazer prova da recepção da reclamação pelos serviços do provedor.

#### **Artigo 18.º - Apresentação e conteúdo das reclamações**

1. As reclamações devem ser apresentadas de forma clara e objectiva, devendo ser especificados o motivo da reclamação, as questões concretas sobre as quais solicita o parecer do provedor, o sentido em que entende que a questão apresentada deve ser resolvida e a quantificação de qualquer importância que julgue ser-lhe devida.
2. Na reclamação devem ainda ser identificadas a pessoa e/ou serviço da empresa, que praticou os actos objecto da reclamação.
3. Deverão ser anexados à reclamação todos os elementos de que o reclamante disponha e que considere meio de prova dos factos invocados na reclamação.
4. O provedor pode solicitar ao reclamante a junção de meios adicionais de prova ou esclarecimentos relativos à reclamação apresentada.

#### **Artigo 19.º - Condições de admissibilidade das reclamações**

Sob pena de indeferimento a reclamação deve cumprir os seguintes requisitos:

- a) Ser apresentada por escrito, nos termos do artigo 17.º;
- b) Referir-se a um participante ou beneficiário de uma adesão individual;
- c) Identificar claramente o reclamante e indicar a respectiva morada;
- d) Identificar a entidade gestora, do fundo de pensões aberto e do número ou outro código de identificação da adesão individual, objecto da reclamação;
- e) Ser assinada pelo reclamante ou seu representante;
- f) Ser acompanhada de cópia da correspondência trocada com a entidade gestora em sede da apresentação prévia da reclamação ou da descrição dos termos da resposta oral.

#### **Artigo 20.º - Apreciação prévia das reclamações**

1. Qualquer reclamação é objecto de uma apreciação preliminar destinada a verificar o cumprimento dos requisitos formais e materiais indicados nos artigos 17.º, 18.º e 19.º.
2. Quando as reclamações não revistam o formalismo exigido, deverá este ser suprido pelo reclamante no prazo que para o efeito lhe for fixado pelo provedor.
3. São indeferidas liminarmente as reclamações:
  - a) Que não satisfaçam os requisitos de admissibilidade referidos nos citados artigos.
  - b) Que manifestamente sejam apresentadas de má fé ou desprovidas de fundamento.
4. O indeferimento liminar da reclamação deve ser comunicado e fundamentado por escrito ao reclamante.

#### **Artigo 21.º - Instrução do processo**

1. A instrução consiste em reunir todos os elementos necessários através de pedidos de informação, inquirições, apresentação de documentos ou entrega de cópias ou qualquer outro procedimento adequado a uma correcta apreciação da reclamação.
2. A instrução deve decorrer com celeridade, por meios informais, devendo, contudo, serem respeitados pelas entidades gestoras os meios e prazos que em cada caso sejam fixados pelo provedor, evitando comportamento dilatório.
3. A entidade gestora tem o dever de cooperar com o provedor, prestando-lhe todos os esclarecimentos e informações por este solicitados e remetendo-lhe, se tal lhe for solicitado, cópia dos documentos e processos necessários à apreciação da reclamação.
4. A decisão do provedor só deve ser tomada após audição da entidade gestora por forma a permitir-lhe esclarecer e justificar os factos que lhe são atribuídos.

#### **Artigo 22.º - Depoimentos**

1. O provedor pode solicitar ao reclamante, ao representante da entidade gestora, ou a qualquer outra pessoa ou entidade mencionada na reclamação, a prestação de depoimentos ou outras informações, sempre que os julgue necessários para o apuramento dos factos.
2. O reclamante e a entidade gestora podem solicitar ao provedor a audição de pessoas cujo depoimento considerem relevante para uma melhor apreciação da reclamação.

3. As despesas que, a pedido do convocado para depoimento, forem autorizadas pelo provedor e pela entidade gestora, são integralmente suportadas por esta.
4. Os depoimentos terão lugar no local de funcionamento do provedor, em dia e hora por este designados, preferencialmente com o acordo das partes envolvidas.

#### **Artigo 23.º - Tratamento das reclamações**

1. O provedor aprecia a reclamação de acordo com critérios de legalidade e equidade, devendo a apreciação ser conclusiva e fundamentada, sob a forma escrita, incluindo, se for o caso, as recomendações que o provedor entenda dirigir à entidade gestora.
2. O provedor aprecia no prazo máximo de dois meses a contar da data do seu recebimento as reclamações que lhe sejam apresentadas pelos participantes e beneficiários do fundo de pensões aberto.
3. O provedor deve dar conhecimento à entidade gestora das reclamações recebidas e dos resultados da respectiva apreciação e respectiva fundamentação, incluindo, se for o caso, as recomendações que decida efectuar.
4. Nos casos de pouca gravidade, sem carácter continuado, o provedor pode limitar-se a uma comunicação à entidade gestora para que rectifique a situação, sem emitir qualquer recomendação sujeita a publicação.

#### **Artigo 24º - Acolhimento das recomendações**

1. A entidade gestora deve informar o provedor quanto ao acatamento ou não das recomendações por ele efectuadas, no prazo máximo de dois meses a contar do recebimento da recomendação, devendo sempre fundamentar o seu não acatamento.
2. Relativamente às reclamações recebidas, o provedor deve comunicar ao reclamante, por escrito, os resultados da apreciação e respectiva fundamentação, incluindo se for o caso, as recomendações que decida efectuar à entidade gestora e o acolhimento ou não destas recomendações pela entidade gestora.
3. Considera-se que as recomendações foram efectivamente acatadas pela entidade gestora se o reclamante não se pronunciar nos dez dias úteis seguintes ao envio da comunicação referida no número anterior na qual seja informado do acatamento da recomendação.

#### **Artigo 25.º - Formas paralelas de resolução de conflitos**

1. O recurso ao provedor não inibe o reclamante ou a entidade gestora do recurso aos tribunais ou a outros meios de resolução extrajudicial de litígio.
2. Deve ser dado conhecimento ao provedor pelo reclamante ou pela entidade gestora, do recurso à via judicial ou a outras formas de resolução de litígio, previamente à apresentação, ou na pendência da apreciação, de uma reclamação.
3. O provedor pode decidir não se pronunciar sobre reclamações relativas a matérias de exclusiva aplicação da lei que se encontrem submetidas a apreciação judicial ou outro meio de resolução extrajudicial.
4. Deve ser dado conhecimento ao provedor pelo reclamante de qualquer decisão que seja proferida nos processos referidos nos números anteriores.

#### **Artigo 26.º - Arquivamento dos processos**

São mandados arquivar os processos relativos a reclamações:



- a) Objecto de indeferimento liminar nas situações previstas no nº 3 do artigo 20º;
- b) Quando o provedor conclua que a queixa não tem fundamento ou que não existem elementos bastantes para ser adoptado qualquer procedimento;
- c) Quando o reclamante desista ou o provedor conclua pela manifesta falta de interesse do reclamante quanto a uma decisão da reclamação apresentada;
- d) Quando o provedor conclua pela superveniente inutilidade da reclamação;
- e) Quando a ilegalidade ou injustiça invocadas já tenham sido reparadas;
- f) Quando tenham sido cumpridas as comunicações que devem ser efectuadas na sequência da decisão pelo provedor da reclamação apresentada.

<b>Artigo 27.º - Deveres de divulgação</b>
--

- 1. A divulgação das recomendações do provedor à entidade gestora deve ser efectuada, nos termos previstos no normativo aplicável no sítio da Internet da entidade gestora.
- 2. Até final de Janeiro de cada ano o provedor deve remeter ao Instituto de Seguros de Portugal e à entidade gestora a informação a divulgar relativamente às recomendações efectuadas durante o exercício anterior, a qual deve conter, de forma clara e sucinta, os seguintes elementos:
  - a) Designação da entidade gestora;
  - b) Designação do fundo de pensões;
  - c) Objecto da reclamação;
  - d) Recomendação do provedor;
  - e) Menção do acolhimento ou não da recomendação pela entidade gestora.

**§ único** – No caso de cessação do mandato, o prazo para envio ao Instituto de Seguros de Portugal desta informação objecto de divulgação, termina na data de cessação.