

# Estatuto e Regulamento do Provedor

VICTORIA – Seguros de Vida, S.A.  
VICTORIA – Seguros, S.A.

Conselho Executivo  
19, agosto, 2022

# INDICE

---

<b>CAPÍTULO I – PRINCÍPIOS GERAIS .....</b>	<b>3</b>
Artigo 1.º - Objeto e âmbito .....	3
Artigo 2.º - Funções e Autonomia .....	3
Artigo 3.º - Elegibilidade .....	4
Artigo 4.º - Princípio da gratuidade.....	4
<b>CAPÍTULO II – ESTATUTO DO PROVIDOR.....</b>	<b>5</b>
Artigo 5.º - Designação e início de funções .....	5
Artigo 6.º - Duração do mandato .....	5
Artigo 7.º - Cessação de funções antes do termo do mandato.....	5
Artigo 8.º - Incompatibilidades para o exercício da função .....	6
Artigo 9.º - Independência do Provedor.....	6
Artigo 10.º - Dever de sigilo.....	7
Artigo 11.º - Apoio devido ao Provedor .....	7
Artigo 12.º - Competências do Provedor.....	7
Artigo 13.º - Poderes do Provedor .....	7
Artigo 14.º - Limites de intervenção.....	8
<b>CAPÍTULO III - PROCEDIMENTOS .....</b>	<b>8</b>
Artigo 15.º - Processo .....	8
Artigo 16.º - Forma de apresentação das reclamações e respetiva identificação .....	9
Artigo 17.º - Conteúdo das reclamações .....	10
Artigo 18.º - Apreciação prévia das reclamações.....	10
Artigo 19.º - Instrução do processo .....	11
Artigo 20.º - Princípio do contraditório .....	11
Artigo 21.º - Tratamento das reclamações e prazo de resposta .....	12
Artigo 22.º - Acolhimento das recomendações.....	12
Artigo 23.º - Formas paralelas de resolução de conflitos.....	13
Artigo 24.º - Arquivamento dos processos.....	13
Artigo 25.º - Irrecorribilidade dos atos do Provedor .....	14
Artigo 26.º - Deveres de comunicação e divulgação .....	14

# CAPÍTULO I – PRINCÍPIOS GERAIS

## Artigo 1.º - Objeto e âmbito

1. O presente Estatuto e Regulamento tem por objeto caracterizar as normas e procedimentos que, à luz das disposições legais e regulamentares aplicáveis, devem ser observados no exercício da atividade desenvolvida pelo Provedor.
2. As regras previstas no presente Estatuto e Regulamento aplicam-se, salvo especificação em contrário, ao Provedor do Cliente designado pela VICTORIA – Seguros, S.A. e pela VICTORIA – Seguros de Vida, S.A., nos termos do Regime Jurídico de Acesso e Exercício da Atividade Seguradora e Resseguradora (RJASR), e ao Provedor dos Participantes e Beneficiários designado pela VICTORIA – Seguros de Vida, S.A., nos termos do Regime Jurídico dos Fundos de Pensões (RJFP), adiante designados em conjunto por “Provedor”.
3. Para efeitos do presente Estatuto e Regulamento considera-se «*Recomendação*», a orientação emitida pelo Provedor que resulte de uma análise dos procedimentos e decisões da VICTORIA e que, conseqüentemente, preveja alguma medida corretiva ou que vise ajustar um ou mais dos procedimentos implementados pela mesma.

## Artigo 2.º - Funções e Autonomia

1. O Provedor tem como função a análise das reclamações relativas a atos e omissões da VICTORIA, apresentadas por tomadores de seguros, segurados, beneficiários e terceiros lesados, no âmbito da atividade seguradora, ou por participantes e beneficiários, no âmbito da atividade de gestão de fundos de pensões (adiante designados por Clientes), com o objetivo de encontrar, através de meios informais, as soluções mais adequadas e justas para os casos concretos.
2. A atuação do Provedor do Cliente estende-se a todos os ramos de seguro, abrangendo os conflitos de consumo relativos aos contratos de seguro celebrados com a VICTORIA, incumbindo-lhe especialmente apreciar as reclamações das decisões tomadas no âmbito

desses contratos. A atuação do Provedor dos Participantes e Beneficiários limita-se às adesões individuais aos fundos de pensões abertos geridos pela VICTORIA.

3. O Provedor atua com autonomia na organização e estruturação dos seus serviços, podendo dispor de estrutura própria provida de meios técnicos, dele exclusivamente dependentes, com vista ao cabal cumprimento das suas funções.

## Artigo 3.º - Elegibilidade

São consideradas elegíveis para efeitos de apresentação ao Provedor as reclamações dos Clientes às quais não tenha sido dada resposta pela VICTORIA, através da função autónoma de gestão de reclamações, no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis contados a partir da data da respetiva receção ou quando, tendo sido dada resposta nesse prazo, o reclamante discorde do sentido da mesma, prorrogando-se o prazo máximo para 30 (trinta) dias úteis nos casos que revistam especial complexidade.

## Artigo 4.º - Princípio da gratuidade

A apresentação de reclamações junto do Provedor não acarreta quaisquer custos ou encargos para o reclamante, bem como quaisquer ónus que não sejam efetivamente indispensáveis para o cumprimento dessa função, mas este último não é reembolsado de despesas em que venha a incorrer com a apresentação e acompanhamento das reclamações que decida apresentar.

## CAPÍTULO II – ESTATUTO DO PROVIDOR

### Artigo 5.º - Designação e início de funções

1. O Provedor é designado pelo Conselho Executivo da VICTORIA.
2. A designação deve recair em pessoa de reconhecido prestígio, qualificação, idoneidade e independência, com experiência e conhecimentos comprovados sobre a atividade seguradora ou de gestão de fundos de pensões, consoante aplicável, adequados ao desempenho das suas funções.
3. Após a sua designação, o Provedor inicia as suas funções na data indicada pela VICTORIA, devendo o início de funções ser comunicado pela VICTORIA à Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões (ASF), nos termos legais e regulamentares aplicáveis.
4. O Provedor encontra-se obrigado ao cumprimento das disposições do Código de Conduta da VICTORIA.

### Artigo 6.º - Duração do mandato

1. O Provedor é designado por um período inicial de um ano, podendo o mesmo vir a ser reconduzido, por períodos sucessivos de um ano.
2. A designação de novo Provedor deve efetuar-se até 30 dias antes do termo do mandato e ser comunicada à ASF nos 10 (dez) dias úteis subsequentes à data de início de atividade do Provedor.
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 7.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 objeto 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 pelo Conselho Executivo da VICTORIA, com respeito pelo princípio do contraditório no caso da alínea f) do número anterior.
3. A VICTORIA deve comunicar à ASF quaisquer alterações que se verifiquem quanto aos elementos anteriormente comunicados, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis após a data da respetiva ocorrência.

## Artigo 8.º - Incompatibilidades para o exercício da função

Para além de outras causas de incompatibilidade, em razão de situação de conflito de interesses suscetível de afetar a isenção de análise ou decisão do Provedor, que se encontrem legal e regulamentarmente previstas:

- a) O Provedor, no decurso do seu mandato, não pode exercer qualquer relação de trabalho ou equiparada, e de prestar, direta ou indiretamente, quaisquer outros serviços remunerados, junto da VICTORIA, bem como de entidades que com esta se encontrem em relação de domínio ou de grupo.
- b) O Provedor não pode, direta ou indiretamente, ser titular de participações sociais ou celebrar quaisquer contratos de natureza comercial com a VICTORIA.

## Artigo 9.º - Independência do Provedor

1. O Provedor atua com independência, não podendo ser responsabilizado civilmente pelas recomendações, opiniões e demais atos que pratique no exercício das suas funções, salvo se vier a ser demonstrada a sua atuação dolosa.

2. O Provedor não se encontra sujeito à supervisão pela ASF, mas está vinculado pelo dever de colaboração com a entidade de supervisão.

## Artigo 10.º - Dever de sigilo

1. Sem prejuízo do exercício das suas funções, o Provedor é obrigado a guardar sigilo relativamente a factos que digam respeito à atividade da VICTORIA e aos que se refiram aos Clientes de que tome conhecimento no exercício das suas funções de Provedor.
2. O dever de sigilo mantém-se mesmo após a cessação das funções de Provedor.

## Artigo 11.º - Apoio devido ao Provedor

Nos termos legais e regulamentares aplicáveis, a VICTORIA apoia e promove a atuação do Provedor, agindo sempre por forma a facilitar o exercício das suas funções e a criar as condições adequadas para o seu correto desempenho, transmitindo-lhe as informações e a documentação, ainda que não especificamente solicitadas, que sejam consideradas relevantes.

## Artigo 12.º - Competências do Provedor

1. O Provedor tem funções meramente consultivas e pode apresentar recomendações à VICTORIA em resultado da apreciação de reclamações.
2. A intervenção do Provedor não suspende o decurso de quaisquer prazos, nomeadamente os do recurso contencioso.
3. As recomendações e decisões do Provedor não poderão ser invocadas em juízo, salvo acordo das partes.

## Artigo 13.º - Poderes do Provedor

1. No exercício das suas funções, o Provedor tem poderes para:
  - a) Promover a recolha de documentação junto da VICTORIA e demais intervenientes no processo de comercialização, solicitando informações ou cópia de documentos que considere relevantes;

- b) Solicitar à VICTORIA 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 VICTORIA, encontrar os procedimentos e as soluções mais apropriadas à defesa dos interesses dos Clientes 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 atos 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 atos externos especificados no termo de designação, ficando estes também abrangidos pelo dever de sigilo regulado no artigo 10.º.

## Artigo 14.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 atos da VICTORIA, 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 VICTORIA.

# CAPÍTULO III - PROCEDIMENTOS

## Artigo 15.º - Processo

O Provedor exerce as suas funções com base em reclamações apresentadas pelos Clientes, nas condições previstas no Artigo 3.º.

## Artigo 16.º - Forma de apresentação das reclamações e respetiva identificação

1. As reclamações devem ser apresentadas por escrito, em suporte duradouro, 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 receção da reclamação pelos serviços do Provedor, utilizando para o efeito os seguintes contactos:

### **Provedor do Cliente (Seguros)**

António Amoroso Martins

Rua Marquês da Fronteira, 111 - R/C Esq., 1070-292 Lisboa

[provedor.cliente.victoria@gmail.com](mailto:provedor.cliente.victoria@gmail.com)

### **Provedor dos Participantes e Beneficiários (Fundos de Pensões)**

António Amoroso Martins

Rua Marquês da Fronteira, 111 - R/C Esq., 1070-292 Lisboa

[provedor.cliente.victoria@gmail.com](mailto:provedor.cliente.victoria@gmail.com)

2. As reclamações devem conter:
  - i) O nome completo do reclamante e, caso aplicável, da pessoa que o represente;
  - ii) O número do documento de identificação do reclamante;
  - iii) A qualidade em que efetua a reclamação ou da pessoa que representa o reclamante;
  - iv) Os dados do contrato de seguro ou do fundo de pensões em questão;
  - v) A sua morada e/ou endereço eletrónico e/ou contacto telefónico e, caso aplicável, da pessoa que o represente;
  - vi) A descrição dos factos que motivaram a reclamação, com identificação dos intervenientes e da data em que os factos ocorreram, exceto se for manifestamente impossível;
  - vii) Cópia da reclamação apresentada junto da VICTORIA e comprovativo da data de apresentação da mesma, bem como resposta da VICTORIA, caso exista;
  - viii) A data e local da reclamação.
3. As reclamações devem ser assinadas pelo reclamante ou seu representante.

## Artigo 17.º - Conteúdo das reclamações

1. As reclamações devem ser apresentadas de forma clara e objetiva, devendo ser especificados o motivo da reclamação, as questões concretas sobre as quais solicita a intervenção 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 deve ainda ser identificado o serviço da VICTORIA que praticou os atos objeto 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, nomeadamente de cópia da correspondência trocada com a VICTORIA no âmbito da reclamação já tratada pela sua função autónoma de gestão de reclamações.
4. O Provedor pode solicitar ao reclamante a junção de meios adicionais de prova ou esclarecimentos relativos à reclamação apresentada.

## Artigo 18.º - Apreciação prévia das reclamações

1. Qualquer reclamação é objeto de uma apreciação preliminar destinada a verificar o cumprimento dos requisitos formais e materiais indicados nos artigos 15.º, 16.º e 17.º.
2. Quando as reclamações não revistam o formalismo exigido, no prazo de 5 (cinco) dias úteis a contar da data de receção da reclamação, o Provedor dá conhecimento desse facto ao reclamante convidando-o a suprir a omissão, conferindo-lhe, para o efeito, um prazo de 20 (vinte) dias úteis a contar da comunicação do Provedor.
3. Podem ser indeferidas liminarmente as seguintes reclamações:
  - a) Que não satisfaçam os requisitos de admissibilidade referidos nos artigos citados no número 1 e não tenham sido corrigidos no prazo fixado no número 2;

- b) Quando a matéria seja da competência exclusiva de órgãos arbitrais ou judiciais ou quando a matéria objeto da reclamação se encontre pendente ou já tenha sido decidida por aquelas instâncias;
  - c) Que manifestamente sejam apresentadas de má-fé, o seu conteúdo seja considerado vexatório, ou desprovidas de fundamento;
  - d) Quando se constate que não cabem no âmbito das atribuições do Provedor;
  - e) Que respeitem a empresa de seguros ou entidade gestora que não seja a VICTORIA;
  - f) Nos demais casos que venham a ser previstos nas normas legais ou regulamentares aplicáveis.
4. Das reclamações liminarmente rejeitadas pelo Provedor ou que sejam encaminhadas para o serviço de gestão de reclamações da VICTORIA, será dado conhecimento aos reclamantes.

## Artigo 19.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 correta apreciação da reclamação.
2. A instrução deve decorrer com celeridade, por meios informais, devendo, contudo, serem respeitados pela VICTORIA os meios e prazos que em cada caso sejam fixados pelo Provedor, evitando comportamento dilatatório.
3. A VICTORIA 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.

## Artigo 20.º - Princípio do contraditório

O Provedor não deve decidir sem ouvir a VICTORIA, por forma a permitir-lhe justificar e prestar esclarecimentos ou explicações relevantes sobre os factos que lhe são atribuídos.

## Artigo 21.º - Tratamento das reclamações e prazo de resposta

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 entenda dirigir à VICTORIA.
2. As reclamações devem ser apreciadas pelo Provedor no prazo máximo de 30 dias úteis contados a partir da data da respetiva receção, prorrogando-se o prazo máximo para 45 dias úteis nos casos que revistam especial complexidade.
3. O Provedor comunica por escrito ao reclamante, em suporte duradouro, os resultados da apreciação da reclamação e respetiva fundamentação contratual e legal, transmitindo, se for o caso, as recomendações que decida efetuar, de forma clara e perceptível, nos prazos acima fixados.

## Artigo 22.º - Acolhimento das recomendações

1. O Provedor comunica à VICTORIA as reclamações recebidas e os resultados da respetiva apreciação e fundamentação, incluindo, se for o caso, as recomendações que decida efetuar, nos prazos fixados no artigo anterior.
2. A VICTORIA deve informar o Provedor quanto ao acolhimento ou não das recomendações por ele efetuadas, incluindo a respetiva fundamentação, no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis contados a partir da data da respetiva receção.
3. O Provedor informa o reclamante em causa, em suporte duradouro, do não acolhimento pela VICTORIA de recomendação que tenha efetuado, bem como da fundamentação por esta apresentada, no prazo de 10 (dez) dias úteis a contar do prazo acima fixado.
4. Nos casos de pouca gravidade, sem carácter continuado, o Provedor pode limitar-se a uma comunicação à VICTORIA para que retifique a situação, sem emitir qualquer recomendação sujeita a publicação.

## Artigo 23.º - Formas paralelas de resolução de conflitos

1. A intervenção do Provedor não prejudica o direito de recurso aos tribunais ou a mecanismos de resolução extrajudicial de litígios, incluindo os relativos a litígios transfronteiriços.
2. Deve ser dado conhecimento ao Provedor pelo reclamante ou pela VICTORIA, 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 abster-se de dar continuidade à apreciação de reclamações cuja matéria objeto das mesmas se encontre pendente de resolução de litígio por parte de órgãos arbitrais ou judiciais, informando o reclamante desse facto.
4. Deve ser dado conhecimento ao Provedor pelo reclamante de qualquer decisão que seja proferida nos processos referidos nos números anteriores.

## Artigo 24.º - Arquivamento dos processos

São mandados arquivar os processos relativos a reclamações:

- a) Objeto de indeferimento liminar nas situações previstas no número 3 do artigo 18.º;
- b) Quando o Provedor conclua que a reclamação não tem fundamento ou que não existem elementos bastantes para ser adotado 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 efetuadas na sequência da decisão pelo Provedor da reclamação apresentada.

## Artigo 25.º - Irrecorribilidade dos atos do Provedor

1. Os atos do Provedor praticados no decurso dos processos de reclamação não são suscetíveis de recurso judicial e só podem ser objeto de reclamação para o próprio Provedor.
2. A VICTORIA pode acatar as recomendações do Provedor ou recorrer aos tribunais ou a mecanismos de resolução extrajudicial de litígio.

## Artigo 26.º - Deveres de comunicação e divulgação

1. A divulgação das recomendações do Provedor, bem como a menção da sua adoção pelos destinatários, deve ser efetuada anualmente, nos termos previstos no normativo aplicável, nos sítios da Internet da VICTORIA e da ASF e conservadas por um período mínimo de três anos.
2. As recomendações divulgadas nos termos do número anterior são conservadas no meio utilizado para a respetiva divulgação por um período mínimo de 3 anos.