



# Estatuto e Regulamento do Provedor dos Participantes e Beneficiários de Fundos de Pensões Abertos

VICTORIA – Seguros de Vida, S.A.

1, fevereiro, 2021

# INDICE

---

<b>CAPÍTULO I – ENQUADRAMENTO .....</b>	<b>3</b>
Artigo 1.º - Objeto do presente documento .....	3
Artigo 2.º - Direito de apresentação de reclamações ao provedor.....	3
Artigo 3.º - Funções e autonomia do provedor.....	3
<b>CAPÍTULO II – ESTATUTO DO PROVIDOR.....</b>	<b>4</b>
Artigo 4.º - Designação e entrada em funções.....	4
Artigo 5.º - Duração do mandato .....	4
Artigo 6.º - Cessação de funções antes do termo do mandato.....	5
Artigo 7.º - Incompatibilidades para o exercício de funções.....	5
Artigo 8.º - Independência do provedor.....	6
Artigo 9.º - Dever de sigilo.....	6
Artigo 10.º - Apoio devido ao provedor .....	6
Artigo 11.º - Competências do provedor.....	7
Artigo 12.º - Poderes do provedor .....	7
Artigo 13.º - Limites de intervenção.....	8
Artigo 14.º - Recursos.....	8
Artigo 15.º - Divulgação e colaboração com a Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões (ASF) .....	9
<b>CAPÍTULO III - REGULAMENTO DE PROCEDIMENTOS .....</b>	<b>10</b>
Artigo 16.º - Iniciativa da apresentação de reclamações .....	10
Artigo 17.º - Forma de apresentação de reclamações .....	10
Artigo 18.º - Apresentação e conteúdo das reclamações .....	10
Artigo 19.º - Condições de admissibilidade das reclamações .....	11
Artigo 20.º - Apreciação prévia das reclamações.....	11
Artigo 21.º - Instrução do processo.....	12
Artigo 22.º - Depoimentos.....	13
Artigo 23.º - Tratamento das reclamações.....	13
Artigo 24.º - Acolhimento das recomendações.....	14
Artigo 25.º - Formas paralelas de resolução de conflitos.....	14
Artigo 26.º - Arquivamento dos processos.....	15
Artigo 27.º - Deveres de divulgação .....	15

# CAPÍTULO I – ENQUADRAMENTO

## Artigo 1.º - Objeto do presente documento

O presente documento tem por objeto 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 atividade 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 diretamente junto desta entidade, gozam do direito de apresentar ao provedor reclamações por atos ou omissões da entidade gestora, com os quais não concordem.
2. A atividade 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 atua 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 PROVIDOR

### 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 atividade 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 à Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões.

### 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 efetuar-se até 30 dias antes do termo do mandato e ser comunicada à Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões 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.

## CAPÍTULO II – ESTATUTO DO PROVEDOR

### 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 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 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, direta ou indiretamente, 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, direta ou indiretamente, ser titular de participações sociais ou celebrar quaisquer contratos de natureza comercial com a entidade gestora.

## CAPÍTULO II – ESTATUTO DO PROVIDOR

### Artigo 8.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 atuação dolosa por parte do provedor.
2. O provedor não se encontra sujeito à supervisão pela Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões, mas está vinculado pelo dever de colaboração com a entidade de supervisão.

### Artigo 9.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 entidade gestora e aos participantes e beneficiários de adesões individuais a fundos de pensões abertos de que tome conhecimento no exercício das suas funções de provedor.
- 2 - O dever de sigilo mantém-se após a cessação das funções de provedor.

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

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

## CAPÍTULO II – ESTATUTO DO PROVEDOR

### 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 respetivo 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 objetivo 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.

## CAPÍTULO II – ESTATUTO DO PROVEDOR

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 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 atos 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 atos do provedor no âmbito dos processos de reclamação não são suscetíveis de recurso judicial e só podem ser objeto 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.

## CAPÍTULO II – ESTATUTO DO PROVIDOR

### Artigo 15.º - Divulgação e colaboração com a Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões (ASF)

- 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 adoção pela entidade gestora.
- 2.** O provedor envia à Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões e à entidade gestora, até final de janeiro de cada ano, as informações objeto de divulgação nos termos do número 1, relativas às recomendações à entidade gestora efetuadas durante o ano civil anterior, os elementos previstos na legislação e normativo em vigor.
- 3.** No caso de cessação do mandato, o prazo para envio à Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões destas informações objeto 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 diretamente com a entidade gestora podem exercer o direito de apresentar ao provedor, reclamações relativas a atos 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 receção da reclamação pelos serviços do provedor.

### Artigo 18.º - Apresentação e 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 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.

## CAPÍTULO III - REGULAMENTO DE PROCEDIMENTOS

2. Na reclamação devem ainda ser identificadas a pessoa e/ou serviço da empresa, 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.
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 respetiva morada;
- d) Identificar a entidade gestora, do fundo de pensões aberto e do número ou outro código de identificação da adesão individual, objeto 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 objeto de uma apreciação preliminar destinada a verificar o cumprimento dos requisitos formais e materiais indicados nos artigos 17.º, 18.º e 19.º.

## CAPÍTULO III - REGULAMENTO DE PROCEDIMENTOS

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 correta 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 dilatatório.
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.

## CAPÍTULO III - REGULAMENTO DE PROCEDIMENTOS

### 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 respetiva apreciação e respetiva fundamentação, incluindo, se for o caso, as recomendações que decida efetuar.
4. Nos casos de pouca gravidade, sem carácter continuado, o provedor pode limitar-se a uma comunicação à entidade gestora para que retifique a situação, sem emitir qualquer recomendação sujeita a publicação.

## CAPÍTULO III - REGULAMENTO DE PROCEDIMENTOS

### Artigo 24.º - Acolhimento das recomendações

1. A entidade gestora deve informar o provedor quanto ao acatamento ou não das recomendações por ele efetuadas, 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 respetiva fundamentação, incluindo se for o caso, as recomendações que decida efetuar à entidade gestora e o acolhimento ou não destas recomendações pela entidade gestora.

3. Considera-se que as recomendações foram efetivamente 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.

## CAPÍTULO III - REGULAMENTO DE PROCEDIMENTOS

### Artigo 26.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 20.º;
- b) Quando o provedor conclua que a queixa 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 27.º - Deveres de divulgação

1. A divulgação das recomendações do provedor à entidade gestora deve ser efetuada, 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 à Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões e à entidade gestora a informação a divulgar relativamente às recomendações efetuadas 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) Objeto da reclamação;
- d) Recomendação do provedor;
- e) Menção do acolhimento ou não da recomendação pela entidade gestora.

3. No caso de cessação do mandato, o prazo para envio à Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões desta informação objeto de divulgação, termina na data de cessação.