

PROVEDOR DOS PARTICIPANTES E BENEFICIÁRIOS DE ADESÕES INDIVIDUAIS DOS FUNDOS DE PENSÕES ABERTOS

Capítulo I - Enquadramento

Artigo 1º - Objeto do presente documento

Artigo 2º - Direito de apresentação de reclamações ao provedor

Artigo 3º - Funções e autonomia do provedor

Capítulo II – Estatuto do provedor

Artigo 4º - Designação e entrada em funções

Artigo 5º - Duração do mandato

Artigo 6º - Cessação de funções antes do termo do mandato

Artigo 7º - Incompatibilidades para o exercício da função

Artigo 8º - Independência do provedor

Artigo 9º - Obrigação de sigilo

Artigo 10º – Apoio devido ao provedor

Artigo 11º – Competências do provedor

Artigo 12º - Poderes do provedor

Artigo 13º - Limites de intervenção

Artigo 14º – Deveres de divulgação

Capítulo III - Regulamento de Funcionamento

Artigo 15º – Iniciativa da apresentação de reclamações

Artigo 16º - Forma de apresentação de reclamações

Artigo 17º – Apresentação e conteúdo das reclamações

Artigo 18º – Condições de admissibilidade das reclamações

Artigo 19º - Apreciação prévia das reclamações

Artigo 20º – Instrução do processo

Artigo 21º - Depoimentos

Artigo 22º - Tratamento das reclamações

Artigo 23º - Acolhimento das recomendações

Artigo 24º - Meios de resolução de conflitos

Artigo 25º - Arquivamento dos processos

Capítulo I – Enquadramento

Artigo 1.º - Objeto do presente documento

O presente documento tem por objeto caracterizar o estatuto e regulamento de funcionamento do provedor dos participantes e beneficiários de adesões individuais dos fundos de pensões abertos geridos pela Santander Totta Seguros – Companhia de Seguros de Vida, S.A. (adiante designada por entidade gestora) e regulamentar o 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 associados, participantes, contribuintes ou beneficiários de adesões individuais de fundos de pensões abertos geridos pela entidade gestora que tenham reclamado junto da entidade gestora quanto a atos ou omissões desta, gozam do direito de apresentar ao provedor reclamações por atos ou omissões da entidade gestora, desde que as não tenha sido dada resposta pela entidade gestora quanto à matéria no prazo máximo de 20 dias úteis contados a partir da data da respetiva receção ou quando, tendo sido dada uma resposta, o reclamante discordar do sentido da mesma, prorrogando-se o prazo máximo para 30 dias úteis nos casos que revistam especial complexidade.

2 - A atividade do provedor não tem custos ou encargos para os reclamantes, cabendo a estes o ónus de apresentação e acompanhamento das reclamações que entendam formular, nos termos do capítulo III deste documento.

3 - A atividade do provedor não tem custos ou encargos para os fundos de pensões.

Artigo 3.º - Funções e autonomia do provedor

1- O provedor aprecia as reclamações apresentadas pelos associados, participantes, contribuintes ou beneficiários de adesões individuais a fundos de pensões abertos geridos pela entidade gestora para salvaguarda e defesa dos legítimos direitos e interesses daqueles e formula recomendações à entidade gestora quando o considere necessário.

2- O provedor atua com autonomia na organização e desenvolvimento dos seus serviços, dispondo de estrutura organizativa própria por via 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 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 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 10 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 - Cessaçã 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 cessaçã de funções são verificadas pela administração da entidade gestora, com respeito pelo princípio do contraditório no caso da alínea f) do número anterior.

Artigo 7.º - Incompatibilidades para o exercício da função

- 1 - O provedor, no decurso do seu mandato, está impedido de exercer qualquer outra relação de trabalho ou equiparada, e de prestar, direta ou indiretamente, quaisquer outros serviços

SANTANDER TOTTA SEGUROS - COMPANHIA DE SEGUROS DE VIDA, S.A.

remunerados junto da entidade gestora, bem como de entidade 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 iguais ou superiores a 1% do capital social ou dos direitos de voto da entidade gestora ou de outra entidade com que esta se encontre numa relação de domínio ou de grupo.

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 encontra-se sujeito à supervisão pela Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões.

Artigo 9.º - Obrigação de sigilo

Sem prejuízo do exercício das suas funções, o provedor é obrigado a guardar sigilo sobre os factos relativos à atividade da entidade gestora e aos que se refiram aos associados, participantes, contribuintes ou beneficiários de adesões individuais a fundos de pensões abertos geridos pela entidade gestora de que tome conhecimento no exercício das suas funções de provedor.

§ único – A obrigação 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, criando 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.

Artigo 11.º - Competências do provedor

Ao provedor compete:

a) Receber e apreciar as reclamações apresentadas pelos associados, participantes, contribuintes ou beneficiários de adesões individuais de fundos de pensões abertos geridos pela entidade gestora, nos termos da lei e dos respetivos regulamentos;

SANTANDER TOTTA SEGUROS - COMPANHIA DE SEGUROS DE VIDA, S.A.

- 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, da hora, do local e do objetivo de eventuais visitas, para que um representante daquelas entidades gestoras possa acompanhar a diligência, a qual deverá ser programada e decorrer de forma a minimizar perturbações no normal funcionamento da entidade gestora 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 dos beneficiários de adesões individuais de fundos de pensões abertos geridos pela entidade gestora 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 pela obrigação de sigilo regulado no artigo 9º.

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, dispondo apenas de poderes consultivos para emitir recomendações com vista à defesa dos direitos dos reclamantes e à reparação dos danos reclamados, na medida em que o considere adequado.

2- As recomendações do provedor são dirigidas ao órgão de administração da entidade gestora.

SANTANDER TOTTA SEGUROS - COMPANHIA DE SEGUROS DE VIDA, S.A.

Artigo 14.º - Deveres de Divulgação

1 – A divulgação das recomendações do provedor à entidade gestora deve ser efetuada, no sítio da Internet da entidade gestora, nos termos previstos no normativo aplicável.

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 elementos previstos nas normas regulamentares aplicáveis.

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 da respetiva cessação.

Capítulo III - Regulamento de Funcionamento

Artigo 15.º - Iniciativa da apresentação de reclamações

1 – Os associados, participantes, contribuintes ou beneficiários de adesões individuais de fundos de pensões abertos geridos pela entidade gestora devem tentar resolver as suas divergências diretamente com a entidade gestora e podem exercer o direito de apresentar ao provedor reclamações relativas a atos ou omissões da entidade gestora às quais não tenha sido dada resposta pela entidade gestora quanto à matéria no prazo máximo de 20 dias úteis contados a partir da data da respetiva receção ou quando, tendo sido dada uma resposta, o reclamante discorde do sentido da mesma, prorrogando-se o prazo máximo para 30 dias úteis nos casos que revistam especial complexidade.

2 - O provedor exerce as suas funções com base em reclamações apresentadas pelos participantes e pelos beneficiários de adesões individuais de fundos de pensões abertos geridos pela entidade gestora - ou pelos respetivos representantes legais - devidamente credenciados.

Artigo 16.º - Forma de apresentação de reclamações

As reclamações devem ser apresentadas por escrito, preferencialmente através dos meios informáticos de comunicação, ou por carta desde que os mesmos permitam a leitura e conservação duradoura dos suportes, cabendo ao reclamante fazer prova da receção da reclamação pelos serviços do provedor.

SANTANDER TOTTA SEGUROS - COMPANHIA DE SEGUROS DE VIDA, S.A.

Artigo 17.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.
- 2- Na reclamação devem ainda ser identificadas a pessoa e/ou serviço da entidade gestora, 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 18.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 16.º;
- b) Indicar o nome completo do reclamante e, caso aplicável, da pessoa que o represente;
- c) Fazer referência à qualidade do reclamante, designadamente de associado, contribuinte, participante ou beneficiário, ou de pessoa que represente o reclamante;
- d) Indicar os dados de contacto do reclamante e, caso aplicável, da pessoa que o represente;
- e) Indicar o número do documento de identificação do reclamante;
- f) Descrever os factos que motivaram a reclamação, com identificação dos intervenientes e da data em que os factos ocorreram, exceto se for manifestamente impossível;
- g) Indicar a data e local da reclamação;
- h) Ser assinada e datada pelo reclamante ou seu representante;
- i) 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, ou de indicação da referência interna da entidade gestora.

Artigo 19.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.
- 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;

SANTANDER TOTTA SEGUROS - COMPANHIA DE SEGUROS DE VIDA, S.A.

b) Que manifestamente sejam apresentadas de má-fé, o seu conteúdo seja vexatório ou sejam totalmente desprovidas de fundamento;

c) Que se encontrem pendentes de resolução de litígio por parte de órgãos arbitrais ou judiciais.

4 - O indeferimento liminar da reclamação deve ser comunicado e fundamentado por escrito ao reclamante.

Artigo 20.º - Instrução do processo

1 - A instrução consiste no conjunto de diligências destinadas a 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 entidade gestora 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, no prazo máximo de 5 dias, todos os esclarecimentos e informações por este requeridos 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 21.º - Depoimentos

Sempre que julgue necessários para o apuramento dos factos, o provedor pode solicitar ao reclamante, ao representante da entidade gestora, a qualquer outra pessoa ou entidade mencionada na reclamação, a prestação de depoimentos ou outras informações.

Artigo 22.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 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, as reclamações que lhe sejam apresentadas pelos associados, participantes, contribuintes ou beneficiários de adesões individuais de fundos de pensões abertos geridos pela entidade gestora.

SANTANDER TOTTA SEGUROS - COMPANHIA DE SEGUROS DE VIDA, S.A.

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 dar por encerrado o assunto com as explicações fornecidas, sem emitir qualquer recomendação sujeita a publicação.

Artigo 23º - Acolhimento das recomendações

1- O provedor comunica por escrito ao reclamante, em suporte duradouro acessível ao último, preferencialmente digital, os resultados da apreciação da reclamação e respetiva fundamentação, incluindo a especificação das disposições legais e contratuais aplicáveis, e transmitindo, se for o caso, as recomendações que decida efetuar.

2- A resposta ao reclamante deve conter linguagem clara e perceptível, adequando-se ao perfil específico do reclamante.

3- O provedor comunica à empresa de seguros ou entidade gestora as reclamações recebidas e os resultados da respetiva apreciação e fundamentação, incluindo, se for o caso, as recomendações que decida efetuar.

4 - A empresa de seguros ou entidade gestora informa o provedor quanto ao acolhimento ou não das recomendações por ele efetuadas, incluindo a respetiva fundamentação, no prazo máximo de 20 dias úteis contados a partir da data de receção das mesmas.

5- O provedor informa o reclamante em causa, em suporte duradouro acessível ao último, preferencialmente digital, do não acolhimento pela empresa de seguros ou entidade gestora de recomendação que tenha efetuado, bem como da fundamentação por esta apresentada.

Artigo 24.º - Meios 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 outros meios de resolução de litígio, previamente à apresentação, ou na pendência 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 25.º - Arquivamento dos processos

São mandados arquivar os processos relativos a reclamações:

- a) Objeto de indeferimento liminar nas situações previstas no n.º 3 do artigo 19.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 tenham sido cumpridas as comunicações que devem ser efetuadas na sequência da decisão pelo provedor da reclamação apresentada.