

**ESTATUTO E REGULAMENTO DE FUNCIONAMENTO
DO
PROVEDOR DO CLIENTE
E DO
PROVEDOR DOS PARTICIPANTES E BENEFICIÁRIOS DE ADESÕES
INDIVIDUAIS AOS FUNDOS DE PENSÕES ABERTOS
DA
SANTANDER TOTTA SEGUROS – COMPANHIA DE SEGUROS DE VIDA, S.A.**

Artigo 1.º

Objeto

1 - O presente Estatuto e Regulamento de Funcionamento destina-se a instituir as normas e procedimentos que, à luz das disposições legais aplicáveis, designadamente o RJASR (Regime Jurídico de Acesso e Exercício da Atividade Seguradora e Resseguradora) e a Norma Regulamentar n.º 7/2022-R, de 07 de junho, sobre Conduta de Mercado e Tratamento de Reclamações da Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões, devem ser observados no exercício da atividade desenvolvida pelo Provedor dos tomadores de seguros, segurados, beneficiários e terceiros lesados, no âmbito dos contratos de seguro celebrados com a Santander Totta Seguros – Companhia de Seguros de Vida, S.A (adiante designada por “Santander Totta Seguros” ou “Seguradora”), e pelo Provedor dos participantes e beneficiários de adesões individuais aos fundos de pensões abertos geridos por aquela (doravante designado por “provedor”).

2 – Para efeitos do presente Estatuto e Regulamento de Funcionamento, entende-se por **reclamação** a manifestação de discordância em relação a posição assumida pela Santander Totta Seguros ou de insatisfação em relação aos serviços por si prestados, bem como qualquer alegação de eventual incumprimento, apresentada por clientes. Não se incluem nos conceitos de reclamação as declarações que integram o processo de negociação contratual, as interpelações para cumprimento de deveres legais ou contratuais, as comunicações inerentes ao processo de regularização de sinistros ou ao pagamento de benefícios, bem como eventuais pedidos de informação ou esclarecimento.

Artigo 2.º

Funções e autonomia do provedor

1 - O provedor tem por missão receber e apreciar as reclamações apresentadas pelos tomadores de seguros, segurados, beneficiários e terceiros lesados, no âmbito dos contratos de seguro, e pelos participantes e beneficiários de adesões individuais aos fundos de pensões abertos, nos termos do previsto no presente Estatuto e Regulamento de Funcionamento e nas disposições legais e regulamentares aplicáveis.

2 – O provedor aprecia as reclamações apresentadas e formula recomendações à Santander Totta Seguros quando o considere necessário.

3 - 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.

Artigo 3.º

Direito de apresentação de reclamações ao provedor

- 1 – Os tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados nos contratos de seguro, e os participantes e beneficiários de adesões individuais aos fundos de pensões abertos gozam do direito de apresentar ao provedor reclamações por atos ou omissões, desde que as mesmas não tenham sido resolvidas no âmbito da gestão de reclamações, quer pela obtenção de respostas com os quais não concordem, quer por não terem sido obtidas dentro dos prazos estabelecidos.
- 2 - O provedor exerce as suas funções com base em reclamações apresentadas pelos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados nos contratos de seguro, e pelos participantes e beneficiários de adesões individuais aos fundos de pensões abertos, ou pelos respetivos representantes legais devidamente credenciados.
- 3 - 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.
- 4 - A atividade do provedor não tem custos ou encargos para os fundos de pensões.

Artigo 4.º

Designação e entrada em funções

- 1 - O provedor é designado pelo Conselho de Administração da Santander Totta Seguros, recaindo em pessoa singular, independente, de reconhecido prestígio e idoneidade, com experiência e conhecimentos sobre a atividade seguradora e de gestão de fundos de pensões, adequados ao desempenho das suas funções.
- 2 - O provedor inicia as suas funções após comunicação da sua designação pela Santander Totta Seguros 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 2 (dois) anos, findo o qual se renova automaticamente por períodos sucessivos coincidentes com a duração base do mandato inicial, salvo se tiver sido denunciado por qualquer das partes, mediante pré-aviso dirigido à outra Parte, por carta registada com aviso de receção, com a antecedência mínima de 90 (noventa) dias em relação à pretendida data de cessação.
- 2- A designação de novo provedor deve efetuar-se até 30 (trinta) dias antes do termo do mandato e ser comunicada à Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões nos 10 (dez) 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, sendo

responsável pelo tratamento de todas as reclamações que lhe sejam apresentadas até essa data, ainda que a apreciação das mesmas ocorra posteriormente.

4 - A Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões pode determinar a substituição do provedor, se verificar que este não preenche os requisitos fixados na legislação aplicável e no presente regulamento.

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 pelo Conselho de Administração da Santander Totta Seguros, 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 remunerados junto da Santander Totta Seguros, bem como de entidade que com esta se encontrem em relação de domínio ou de grupo.

2 - O provedor não pode, direta ou indiretamente, pelo próprio, respetivo cônjuge, pessoa a si unida em união de facto, ou parente em linha reta ou no segundo grau da linha colateral, ser titular de participações sociais iguais ou superiores a 1% do capital social ou de direito de voto da Santander Totta Seguros ou de outra entidade com que esta se encontre numa relação de domínio ou de grupo.

4- O provedor não pode, pelo próprio, exercer atividade profissional em sociedade de profissionais, quando esta sociedade de profissionais, os respetivos sócios, associados ou colaboradores, prestem serviços à empresa de seguros em causa ou a entidade que com esta se encontre numa relação estreita ou de controlo.

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 sobre os factos relativos à atividade da Santander Totta Seguros e dos que se refiram aos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados nos contratos de seguro, e aos e pelos participantes e beneficiários de adesões individuais aos fundos de pensões abertos de que tome conhecimento no exercício das suas funções de provedor.
- 2 - A obrigação de sigilo mantém-se após a cessação das funções de provedor.

Artigo 10.º

Apoio devido ao provedor

A Santander Totta Seguros 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 tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados nos contratos de seguro, e pelos participantes e beneficiários de adesões individuais aos fundos de pensões abertos, nos termos da lei e do respetivo regulamento;
- b) Promover o diálogo entre o reclamante e a Santander Totta Seguros sempre que o considere vantajoso para a adequada resolução da reclamação;
- c) Formular recomendações à Santander Totta Seguros, 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 Santander Totta Seguros 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 daquela possa acompanhar a diligência, a qual deverá ser programada e decorrer de forma a minimizar perturbações no normal funcionamento da Santander Totta Seguros;
- b) Solicitar à Santander Totta Seguros 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 Santander Totta Seguros, encontrar os procedimentos e as soluções mais apropriados à defesa dos interesses dos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados nos contratos de seguro, e dos participantes e beneficiários de adesões individuais aos fundos de pensões abertos 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 acima regulado.

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 Santander Totta Seguros, 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 Conselho de Administração da Santander Totta Seguros.

Artigo 14.º

Deveres de Divulgação

1 – A divulgação das recomendações do provedor à Santander Totta Seguros deve ser efetuada, no sítio da Internet da Santander Totta Seguros, 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 Santander Totta Seguros 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, nomeadamente os seguintes elementos:

- a) Designação da Santander Totta Seguros;
- b) Designação do contrato de seguro ou do fundo de pensões;
- c) Objeto da reclamação;
- d) Recomendação do provedor;
- e) Menção do acolhimento ou não da recomendação pela Santander Totta Seguros.

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.

Artigo 15.º

Iniciativa da apresentação de reclamações

1– Os tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados nos contratos de seguro, e os participantes e beneficiários de adesões individuais aos fundos de pensões abertos devem tentar resolver as suas divergências diretamente com a Santander Totta Seguros e podem exercer o direito de apresentar ao provedor reclamações relativas a atos ou omissões da Santander Totta Seguros às quais não tenha sido dada resposta à matéria no prazo máximo de 20 (vinte) 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 (trinta) dias úteis nos casos que revistam especial complexidade.

2 - As reclamações devem ser apresentadas por escrito, preferencialmente através de e-mail, ou por carta simples desde que os mesmos permitam a respetiva leitura e conservação duradoura, cabendo ao reclamante fazer prova da receção da reclamação pelos serviços do provedor.

3 - Os serviços de provedor são assegurados por:

Dr. António Barros Neves

Morada: **Travessa Cova da Moura, n.º 2, R/C Dto., 1350-118 Lisboa**

E-mail: provedorstst@gmail.com

Artigo 16.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 Santander Totta Seguros, 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 17.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 15.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 tomador de seguro, segurado, beneficiário, terceiro lesado, participante ou beneficiário de fundo de pensões aberto, ou de pessoa que o represente;
- 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 Santander Totta Seguros em sede da apresentação prévia da reclamação ou da descrição dos termos da resposta oral, ou de indicação da referência interna da Santander Totta Seguros.

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 pontos anteriores, e quando não revista o formalismo exigido, deverá este ser suprido pelo reclamante no prazo que para o efeito lhe for fixado pelo provedor, sob pena de indeferimento liminar.

2 - São indeferidas liminarmente as reclamações:

- a) Que não satisfaçam os requisitos de admissibilidade acima referidos;
- 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.
- 3 - O indeferimento liminar da reclamação deve ser comunicado e fundamentado por escrito ao reclamante.

Artigo 19.º

Instrução do processo

- 1 - Admitida a reclamação inicia-se a instrução que 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 Santander Totta Seguros os meios e prazos que em cada caso sejam fixados pelo provedor, evitando comportamento dilatatório.
- 3 - O provedor comunica à Santander Totta Seguros qualquer reclamação que reúna os requisitos previstos no artigo 17.º e que lhe tenha sido dirigida diretamente, no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis.
- 4 - A Santander Totta Seguros tem o dever de cooperar com o provedor, prestando-lhe 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.
- 5 - A decisão do provedor só deve ser tomada após audição da Santander Totta Seguros, por forma a permitir-lhe esclarecer e justificar os factos que lhe são atribuídos.

Artigo 20.º

Depoimentos

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

Artigo 21.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 Santander Totta Seguros.
- 2 - O provedor aprecia no prazo máximo no prazo máximo de 30 (trinta) dias úteis contados a partir da data da respetiva receção, prorrogando-se o prazo máximo para 45 (quarenta e cinco) dias úteis nos casos que revistam especial complexidade.

3- O provedor deve dar conhecimento à Santander Totta Seguros 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 22º

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

2 - A Santander Totta Seguros informará o provedor quanto ao acatamento ou não das recomendações por ele efetuadas, incluindo a respetiva fundamentação, no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis contados a partir da data de receção das mesmas.

3 – O provedor informa o reclamante em causa, em suporte duradouro acessível ao último, preferencialmente digital, do não acolhimento pela Santander Totta Seguros de recomendação que tenha efetuado, bem como da fundamentação por esta apresentada.

4- Considera-se que as recomendações foram efetivamente acatadas pela Santander Totta Seguros se o reclamante não se pronunciar nos dez dias úteis seguintes ao envio da comunicação referida no ponto anterior na qual seja informado do acatamento da recomendação.

Artigo 23.º

Meios de resolução de conflitos

1- O recurso ao provedor não inibe o reclamante ou a Santander Totta Seguros do recurso aos tribunais ou a outros meios de resolução extrajudicial de litígio, devendo ser dado conhecimento ao provedor pelo reclamante ou pela Santander Totta Seguros, do recurso à via judicial ou a outros meios de resolução de litígio, previamente à apresentação, ou na pendência de uma reclamação.

2- 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.

3- 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

É ordenado o arquivamento dos processos relativos a reclamações:

- a) Objeto de indeferimento liminar;
- 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;
- g) Quando os factos pelos quais o reclamante apresenta a reclamação ao provedor ocorreram há mais de um ano.

Artigo 25.º

Revisão e atualização

A revisão e atualização do presente Estatuto e Regulamento de Funcionamento será efetuada sempre que ocorra alguma alteração significativa, nomeadamente legislativa ou regulamentar, que o justifique.