

# REGULAMENTO DE PROCEDIMENTOS

## DO PROVEDOR DOS PARTICIPANTES E BENEFICIÁRIOS DE ADESÕES INDIVIDUAIS AOS FUNDOS DE PENSÕES ABERTOS

30 JUNHO DE 2009



Grupo Crédito Agrícola

**Crédito Agrícola Vida, Companhia de Seguros, S.A.**

Rua Castilho, 233 - 7.º - 1099-004 Lisboa · T +351 211 111 800

Capital Social: 35.000.000 Euros · Pessoa Colectiva: 504 405 489

 **CAVida**  
Seguros para a vida



# ÍNDICE

**ARTIGO 1<sup>a</sup>** - OBJECTO  
**ARTIGO 2<sup>a</sup>** - FUNÇÕES  
**ARTIGO 3<sup>a</sup>** - DIREITO DE APRESENTAR RECLAMAÇÕES  
**ARTIGO 4<sup>a</sup>** - PRINCÍPIO DA GRATUIDADE  
**ARTIGO 5<sup>a</sup>** - DESIGNAÇÃO  
**ARTIGO 6<sup>a</sup>** - DURAÇÃO DO MANDATO  
**ARTIGO 7<sup>a</sup>** - CESSAÇÃO DE FUNÇÕES ANTES DO TERMO DO MANDATO  
**ARTIGO 8<sup>a</sup>** - INDEPENDÊNCIA  
**ARTIGO 9<sup>a</sup>** - INCOMPATIBILIDADES  
**ARTIGO 10<sup>a</sup>** - DEVER DE SIGILO  
**ARTIGO 11<sup>a</sup>** - COMPETÊNCIAS  
**ARTIGO 12<sup>a</sup>** - DEVER DE COOPERAÇÃO

p2

**ARTIGO 13<sup>a</sup>** - FORMA DE APRESENTAÇÃO DE RECLAMAÇÕES  
**ARTIGO 14<sup>a</sup>** - CONTEÚDO DAS RECLAMAÇÕES  
**ARTIGO 15<sup>a</sup>** - APRECIACÃO PRELIMINAR DAS RECLAMAÇÕES  
**ARTIGO 16<sup>a</sup>** - INSTRUÇÃO DO PROCESSO  
**ARTIGO 17<sup>a</sup>** - DECISÕES  
**ARTIGO 18<sup>a</sup>** - ACATAMENTO DAS RECOMENDAÇÕES  
**ARTIGO 19<sup>a</sup>** - ARQUIVAMENTO DOS PROCESSOS  
**ARTIGO 20<sup>a</sup>** - RECORRIBILIDADE DOS ACTOS DO PROVEDOR

p3

**ARTIGO 21<sup>a</sup>** - DIVULGAÇÃO

p4

## ARTIGO 1º - OBJECTO

O presente Regulamento destina-se a instituir as normas e procedimentos que, à luz das disposições legais aplicáveis, devem ser observados no exercício da actividade desenvolvida pelo provedor dos participantes e beneficiários de adesões individuais aos fundos de pensões abertos (adiante designado por provedor) comercializados pela Crédito Agrícola Vida (adiante designada por CA VIDA ou Entidade Gestora).

## ARTIGO 2º - FUNÇÕES

1. O provedor tem como função a defesa dos direitos e interesses dos participantes e beneficiários de adesões individuais a fundos de pensões abertos.
2. O provedor tem como âmbito de actuação as adesões individuais a fundos de pensões abertos geridos pela CA VIDA.

## ARTIGO 3º - DIREITO DE APRESENTAR RECLAMAÇÕES

Os participantes e beneficiários de fundos de pensões abertos gozam do direito de apresentar ao provedor reclamações por acções ou omissões da Entidade Gestora devendo, em todo o caso, procurar resolver preferencialmente as suas divergências directamente junto daquela entidade.

## ARTIGO 4º - PRINCÍPIO DA GRATUIDADE

A actividade do provedor é gratuita para os reclamantes, mas estes não são reembolsados das despesas em que venham a incorrer com a apresentação e acompanhamento das reclamações que decidam apresentar.

## ARTIGO 5º - DESIGNAÇÃO

1. O provedor é designado pelo Conselho de Administração Executivo da CA VIDA.
2. A designação deve recair em entidade ou perito independente de reconhecido prestígio e idoneidade.

## ARTIGO 6º - DURAÇÃO DO MANDATO

1. O provedor é designado por um período inicial não inferior a um ano, podendo ser reconduzido, por períodos sucessivos de um ano, coincidindo o seu termo no final de um ano civil.
2. A designação do provedor deve efectuar-se nos 30 dias anteriores ao termo de qualquer mandato.

## ARTIGO 7º - CESSAÇÃO DE FUNÇÕES ANTES DO TERMO DO MANDATO

1. As funções de provedor cessam antes do termo do mandato nas seguintes situações:
  - a) Morte ou impossibilidade física permanente;
  - b) Perda dos requisitos para o exercício do cargo;
  - c) Por violação grave dos seus deveres;
  - d) Incompatibilidade superveniente;
  - e) Renúncia;

- f) Com a cessação, por qualquer causa, da vigência do presente regulamento;
2. Se o provedor cessar funções antes do termo do mandato, o seu sucessor deve ser designado no prazo de 30 dias após a verificação do facto.

## ARTIGO 8º - INDEPENDÊNCIA

1. O provedor é independente, não podendo ser responsabilizado civilmente pelas recomendações, opiniões e demais actos que pratique no exercício das suas funções, salvo se ficar demonstrada a existência de dolo.

## ARTIGO 9º - INCOMPATIBILIDADE

1. O provedor no decurso do seu mandato não poderá aceitar qualquer relação de trabalho remunerada junto da Entidade Gestora.
2. O exercício das funções de provedor não exige exclusividade, sendo compatível com o desenvolvimento de outras actividades profissionais.
3. O provedor não pode, directa ou indirectamente, ser titular de participações sociais da Entidade Gestora.
4. O provedor não pode exercer as suas funções relativamente a questões nas quais seja parte e está impedido de representar outras pessoas na apresentação de outras reclamações.

## ARTIGO 10º - DEVER DE SIGILO

1. O provedor é obrigado a guardar sigilo relativamente aos factos relativos à actividade da CA VIDA que por aquela lhe seja revelado no exercício das suas funções.
2. Para lá do que for adequado ao desempenho das suas funções, o provedor é ainda obrigado a guardar sigilo relativamente aos factos que se refiram aos participantes e beneficiários de adesões individuais a fundos de pensões abertos de que tome conhecimento no exercício das suas funções.
2. O dever de sigilo aqui regulado mantém-se após a cessação das funções de provedor.

## ARTIGO 11º - COMPETÊNCIAS

Ao provedor compete:

- a) Receber e apreciar as reclamações apresentadas nos termos da lei e do respectivo regulamento de procedimentos;
- b) Estabelecer o diálogo entre o reclamante e a entidade gestora sempre que isso seja considerado vantajoso para a resolução do motivo da reclamação;
- c) Formular recomendações à Entidade Gestora, sempre que isso se revele oportuno, em resultado da apreciação das reclamações que lhe sejam dirigidas;
- d) Desenvolver outras competências que se inscrevam no âmbito das suas funções.

## ARTIGO 12º - DEVER DE COOPERAÇÃO

A Entidade Gestora tem o dever de cooperar com o provedor, prestando-lhe, de forma objectiva, clara e completa, todos os esclarecimentos e informações por este solicitadas, facultando-lhe documentos e processos para exame, remetendo-lhe cópia, se tal lhe for pedido.

## ARTIGO 13º - FORMA DE APRESENTAÇÃO DE RECLAMAÇÕES

1. As reclamações devem ser apresentadas por escrito, através de carta ou outros meios de comunicação, designadamente informáticos, que em cada momento o provedor tenha disponíveis, desde que os mesmos permitam a leitura, impressão, cópia e conservação dos documentos.
2. Compete ao reclamante demonstrar a recepção da reclamação pelos serviços do provedor.

## ARTIGO 14º - CONTEÚDO DAS RECLAMAÇÕES

1. As reclamações devem ser apresentadas de forma concisa e objectiva, indicando o reclamante, o motivo da reclamação, especificando as questões concretas sobre as quais solicita que o provedor se pronuncie, bem como, quando seja o caso, a quantificação de qualquer importância que entenda que lhe deve ser entregue.
2. O reclamante deve fazer menção da qualidade de participante ou beneficiário.
3. Com a reclamação devem ser juntos os elementos de que o reclamante disponha e considere suficientes para prova dos factos por si invocados, designadamente cópia da correspondência trocada com a Entidade Gestora em sede de apresentação prévia da reclamação.
4. O provedor pode solicitar ao reclamante que complete ou clarifique a sua reclamação, ou que proceda à junção de qualquer meio de prova que considere conveniente.

## ARTIGO 15º - APRECIACÃO PRELIMINAR DAS RECLAMAÇÕES

1. Qualquer reclamação é objecto de uma apreciação preliminar, destinando-se a analisar o conteúdo das reclamações.
2. As reclamações manifestamente apresentadas de má fé ou desprovidas de fundamento são objecto de indeferimento liminar.
3. O indeferimento liminar deve ser comunicado ao reclamante por escrito e de forma fundamentada.

## ARTIGO 16º - INSTRUÇÃO DO PROCESSO

1. A instrução do processo por parte do provedor consiste em pedidos de informação, inspecções, exames, inquirições e apresentação de documentos respeitantes às reclamações.
2. A instrução deve decorrer com celeridade, podendo o provedor fixar por escrito um prazo razoável para a satisfação dos pedidos de esclarecimento ou de informação, devendo o reclamante e a Entidade Gestora cumprir com o referido prazo.
3. A instrução do processo deve ter em consideração o princípio do contraditório na justa medida em que o provedor deve permitir à Entidade Gestora justificar e prestar os esclarecimentos ou explicações sobre os factos subjacentes à reclamação.
4. O provedor pode solicitar ao reclamante e ao representante da Entidade Gestora ou a qualquer outra pessoa mencionada na reclamação ou na resposta da Entidade Gestora, a prestação de depoimentos ou informações sempre que os julgar necessários para o apuramento dos factos.

## ARTIGO 17º - DECISÕES

1. O provedor efectua a sua apreciação de acordo com critérios de legalidade. Sempre que a reclamação não coloque em causa aspectos legais, mas questões que resultem de actos ou omissões do domínio da acção discricionária da Entidade Gestora, o provedor aprecia de acordo com critérios de equidade.
2. A apreciação das reclamações deve ser conclusiva. As conclusões devem revestir a forma escrita e conter a respectiva fundamentação, bem como, quando seja o caso, incluir a formulação das recomendações que o provedor decida efectuar à Entidade Gestora.
3. As decisões do provedor devem ser proferidas no prazo máximo de dois meses a contar da apresentação da reclamação e serão integralmente comunicadas por escrito ao reclamante e à Entidade Gestora.

## ARTIGO 18º - ACATAMENTO DAS RECOMENDAÇÕES

1. A Entidade Gestora deve informar o provedor sobre a decisão tomada quanto ao acatamento das recomendações por ele efectuadas, no prazo de dois meses a contar do recebimento da comunicação da decisão deste.
2. O não acatamento da recomendação tem sempre de ser fundamentado.
3. O provedor deve informar o reclamante, por escrito, da decisão tomada pela Entidade Gestora quanto às suas recomendações.
4. Se o reclamante não se pronunciar nos quinze dias posteriores ao envio da comunicação prevista no número anterior, na qual seja informado do acatamento da recomendação ou quando seja o caso, do termo do prazo fixado à Entidade Gestora pelo provedor para a adopção de um comportamento, presume-se que as recomendações foram efectivamente acatadas e satisfeitos os interesses a proteger.

## ARTIGO 19º - ARQUIVAMENTO DOS PROCESSOS

São arquivados os processos relativos às reclamações:

- a) Objecto de indeferimento liminar;
- 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 falta de interesse superveniente do participante ou beneficiário numa decisão da reclamação apresentada;
- d) Quando o provedor conclua pela inutilidade superveniente 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;

## ARTIGO 20º - RECORRIBILIDADE DOS ACTOS DO PROVIDOR

1. Os actos do provedor praticados no decurso 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 de litígio.

**ARTIGO 21º - DIVULGAÇÃO**

1. O provedor elabora e publicita anualmente, em meio de divulgação adequado e de acordo com os demais termos previstos na lei, as recomendações feitas na sequência das reclamações que lhe sejam apresentadas, com uma menção sobre a sua adopção pela Entidade Gestora.
2. O provedor envia ao Instituto de Seguros de Portugal e à Entidade Gestora, até ao final de Janeiro de cada ano, a informação objecto de divulgação nos termos do número anterior e relativas às recomendações efectuadas durante o ano civil anterior.
2. A informação referida no número anterior deve conter, de forma clara e sucinta, os elementos previstos na legislação e normativo em vigor.

Lisboa, 30 de Junho de 2009