

REGULAMENTO DO PROVEDOR DO CLIENTE E PROVEDOR DOS PARTICIPANTES E BENEFICIÁRIOS



 **Vida Directo +351 211 111 800**

Custo de chamada para rede fixa nacional.
Atendimento das 8h30 às 17h30 - dias úteis.

Grupo Crédito Agrícola

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

Rua Castilho, 233 - 7º - 1099-004 Lisboa · T +351 211 111 800 · E vida@cavida.pt

Capital Social: 35.000.000 Euros · Pessoa Colectiva: 504 405 489 · Registada na C.R.C. Lisboa

 **CAVida**
Seguros para a vida

ÍNDICE

ARTIGO 1º - OBJECTO
ARTIGO 2º - DEFINIÇÕES
ARTIGO 3º - FUNÇÕES
ARTIGO 4º - AUTONOMIA ORGANIZATIVA
ARTIGO 5º - DIREITO DE APRESENTAR RECLAMAÇÕES
ARTIGO 6º - PRINCÍPIO DA GRATUIDADE
ARTIGO 7º - DESIGNAÇÃO
ARTIGO 8º - DURAÇÃO DO MANDATO
ARTIGO 9º - CESSAÇÃO DE FUNÇÕES
ARTIGO 10º - INDEPENDÊNCIA
ARTIGO 11º - INCOMPATIBILIDADES E IMPEDIMENTOS
ARTIGO 12º - DEVER DE SIGILO
ARTIGO 13º - COMPETÊNCIAS

p2

ARTIGO 14º - DEVER DE COOPERAÇÃO
ARTIGO 15º - FORMA DE APRESENTAÇÃO DE RECLAMAÇÕES
ARTIGO 16º - CONTACTOS PROVEDOR
ARTIGO 17º - CONTEÚDO DAS RECLAMAÇÕES
ARTIGO 18º - APRECIÇÃO PRELIMINAR DAS RECLAMAÇÕES
ARTIGO 19º - INSTRUÇÃO DO PROCESSO
ARTIGO 20º - DECISÕES
ARTIGO 21º - ACATAMENTO DAS RECOMENDAÇÕES

p3

ARTIGO 22º - ARQUIVAMENTO DOS PROCESSOS
ARTIGO 23º - RECORRIBILIDADE DOS ACTOS DO PROVEDOR
ARTIGO 24º - 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 do cliente e provedor dos participantes e beneficiários (adiante designado por provedor) dos produtos de seguros comercializados pela Crédito Agrícola Vida (adiante designada por CA VIDA ou Companhia).

ARTIGO 2º - DEFINIÇÕES

Para efeitos do presente Regulamento considera-se:

- «Clientes», os tomadores de seguros, segurados e beneficiários, no âmbito da actividade seguradora, bem como os participantes e beneficiários no âmbito da actividade de gestão de fundos de pensões;
- «Reclamação», a manifestação de discordância em relação à posição assumida pela CA Vida ou de insatisfação em relação aos serviços prestados, bem como qualquer alegação de eventual incumprimento apresentada por Clientes.

ARTIGO 3º - FUNÇÕES

- O provedor tem como função a defesa dos direitos e interesses dos Clientes.
- O provedor tem como âmbito de actuação os produtos de seguros e adesões individuais a fundos de pensões abertos geridos pela CA VIDA.

ARTIGO 4º - AUTONOMIA ORGANIZATIVA

O provedor desempenha as suas funções com inteira autonomia relativamente aos serviços da CA Vida, os quais não integra, com a finalidade de garantir que as decisões no âmbito da sua actividade são efetuadas de forma independente e, além disso, evite, no desempenho das suas funções, quaisquer conflitos de interesses.

ARTIGO 5º - DIREITO DE APRESENTAR RECLAMAÇÕES

Os Clientes gozam do direito de apresentar ao provedor reclamações por acções ou omissões da Companhia devendo, em todo o caso, procurar resolver preferencialmente as suas divergências directamente junto desta entidade.

ARTIGO 6º - 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 7º - DESIGNAÇÃO

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

ARTIGO 8º - DURAÇÃO DO MANDATO

- 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.
- A designação do provedor deve efetuar-se nos 30 dias anteriores ao termo de qualquer mandato.

ARTIGO 9º - CESSAÇÃO DE FUNÇÕES

- As funções de provedor cessam antes do termo do mandato nas seguintes situações:
 - Morte ou impossibilidade física permanente;
 - Perda dos requisitos para o exercício do cargo;
 - Por violação grave dos seus deveres;
 - Incompatibilidade superveniente;
 - Renúncia;
 - Com a cessação, por qualquer causa, da vigência do presente regulamento.
- 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 10º - INDEPENDÊNCIA

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 11º - INCOMPATIBILIDADE E IMPEDIMENTOS

- A função de provedor não pode ser exercida por pessoa singular que se encontre em qualquer situação de conflito de interesses, suscetível de afetar a sua isenção de análise ou decisão, designadamente:
 - Detenção directa ou indirecta, pelo próprio, respectivo cônjuge, pessoa a si unida em união de facto, ou parente em linha recta ou no segundo grau da linha colateral, de participação de, pelo menos, 1% do capital social ou de direito de voto da CA Vida ou entidade que com esta se encontre em relação estreita ou de controlo;
 - Exercício pelo próprio, respectivo cônjuge, pessoa a si unida em união de facto, ou parente em linha recta ou no segundo grau da linha colateral, de funções de membro de órgão de administração, gestão ou direcção da CA Vida ou entidade que com esta se encontre em relação estreita ou de controlo;
 - Prestação de serviços distintos do exercício de funções enquanto provedor do cliente ou existência de um contrato de trabalho ou equiparado com a CA Vida;
 - Exercício, pelo próprio, de actividade profissional em sociedade de profissionais, quando esta sociedade de profissionais, os respectivos 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.
- 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 12º - DEVER DE SIGILO

- 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.
- 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 Clientes de que tome conhecimento no exercício das suas funções.
- O dever de sigilo aqui regulado mantém-se após a cessação das funções de provedor.

ARTIGO 13º - COMPETÊNCIAS

Ao provedor compete:

- Receber e apreciar as reclamações apresentadas nos termos da lei e do respectivo regulamento de procedimentos;
- Estabelecer o diálogo entre o reclamante e a Companhia sempre que isso seja considerado vantajoso para a resolução do motivo da reclamação;

- c) Formular recomendações à Companhia, 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 14º - DEVER DE COOPERAÇÃO

A Companhia 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 15º - 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.
3. São elegíveis para efeitos de apresentação ao provedor as reclamações às quais não tenha sido dada resposta pela Companhia no prazo máximo de 20 dias úteis contados a partir da data da respectiva recepção 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.
4. A apreciação de reclamações pelo provedor não prejudica o direito de recurso aos tribunais ou a mecanismos de resolução extrajudicial de litígios incluindo os relativos a litígios transfronteiriços.

ARTIGO 16º - CONTACTOS PROVEDOR

Os contactos do provedor do cliente para o efeito são:

- a. Email: pcliente@cavida.pt;
- b. Carta: Dr. Nuno Cordeiro, Provedor do Cliente e Provedor dos Participantes e Beneficiários, Rua Castilho, 233, 1099-004 Lisboa.

Os contactos do provedor dos participantes e beneficiários para o efeito são:

- a. Email: provedor@cavida.pt
- b. Carta: Dr. Nuno Cordeiro, Provedor do Cliente e Provedor dos Participantes e Beneficiários, Rua Castilho, 233, 1099-004 Lisboa.

ARTIGO 17º - CONTEÚDOS 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 Cliente.
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 Companhia 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 18º - APRECIÇÃO PRELIMINAR DAS RECLAMAÇÕES

1. Qualquer reclamação é objecto de uma apreciação preliminar, destinando-se a analisar o conteúdo das reclamações.

2. Sempre que a reclamação apresentada não inclua os elementos necessários para efeitos da respectiva gestão, designadamente quando não se concretize o motivo da reclamação, o provedor dá conhecimento desse facto ao reclamante, e convida-o a suprir a omissão. 3. Não são admitidas reclamações por parte do provedor quando:
 - a) Sejam omitidos dados essenciais que inviabilizem a respectiva gestão e que não tenham sido corrigidos no prazo de 20 dias úteis a contar da comunicação referida no número anterior;
 - b) Se pretenda apresentar uma reclamação relativamente a matéria que seja da competência exclusiva de órgãos arbitrais ou judiciais ou quando a matéria objecto da reclamação se encontre pendente ou já tenha sido decidida por aquelas instâncias;
 - c) Estas reiterem reclamações que sejam apresentadas pelo mesmo reclamante em relação à mesma questão e que já tenham sido objecto de resposta pela Companhia;
 - d) A reclamação não tiver sido apresentada de boa-fé ou o respectivo conteúdo for qualificado como vexatório.
4. O indeferimento liminar deve ser comunicado ao reclamante por escrito e de forma fundamentada, incluindo as especificações das disposições legais e contratuais aplicáveis.

ARTIGO 19º - INSTRUÇÕES 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 Companhia 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 Companhia justificar e prestar os esclarecimentos ou explicações sobre os factos subjacentes à reclamação.
4. O provedor pode solicitar ao reclamante e ao representante da Companhia ou a qualquer outra pessoa mencionada na reclamação ou na resposta da Companhia, a prestação de depoimentos ou informações sempre que os julgar necessários para o apuramento dos factos.

ARTIGO 20º - 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 Companhia, 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 Companhia.
3. As decisões do provedor devem ser proferidas no prazo máximo de 30 dias úteis a contar da apresentação da reclamação, prorrogando-se o prazo máximo para 45 dias nos casos que revistam especial complexidade, e serão integralmente comunicadas por escrito ao reclamante e à Companhia.

ARTIGO 21º - ACATAMENTO DAS RECOMENDAÇÕES

1. A Companhia deve informar o provedor sobre a decisão tomada quanto ao acatamento ou não das recomendações por ele efectuadas, no prazo de 20 dias úteis 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, do não acolhimento pela Companhia da recomendação que tenha efectuado.

ARTIGO 22º - ARQUIVAMENTO DOS PROCESSOS

São arquivados os processos relativos às reclamações, nomeadamente, nas seguintes situações:

- 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 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 23º - RECORRIBILIDADE DOS ACTOS DO PROVEDOR

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 Companhia pode acatar as recomendações do provedor ou recorrer aos tribunais ou a instrumentos de resolução extrajudicial de litígio.

ARTIGO 24º - DIVULGAÇÃO

1. Até ao final do mês de janeiro de cada ano, o provedor remete à ASF e à Companhia a informação a divulgar relativamente a cada recomendação apresentada durante o ano anterior, a qual deve conter, de forma clara e sucinta, os seguintes elementos:
 - a) Designação da Companhia;
 - b) Objecto da reclamação;
 - c) Recomendação;
 - d) Menção do acolhimento ou não de cada recomendação pelos respectivos destinatários, designadamente pela Companhia e respectiva fundamentação.
2. Caso o provedor não haja emitido qualquer recomendação durante o ano, deve prestar essa informação à ASF até à data indicada no número anterior.

As recomendações do provedor são divulgadas no sítio da CA Vida na Internet.

CONTROLO DO DOCUMENTO

Data de elaboração: 13/01/2023

Data da última revisão: 13/01/2023