

Estatuto e Regulamento de Procedimentos do Provedor dos Participantes e Beneficiários de Adesões Individuais aos Fundos de Pensões Abertos

Capítulo I Princípios Gerais

ARTIGO 1º

Objeto

O presente Estatuto e Regulamento destina-se a instituir as normas e procedimentos que, à luz das disposições legais aplicáveis, devem ser observados no exercício da atividade desenvolvida pelo provedor dos participantes e beneficiários de adesões individuais aos fundos de pensões abertos (adiante designado por provedor) geridos pela SGF – Sociedade Gestora de Fundos de Pensões, doravante designada apenas por SGF.

ARTIGO 2º

Funções e âmbito de atuação

O provedor tem como função a defesa dos direitos e interesses dos participantes e beneficiários de adesões individuais a fundos de pensões abertos geridos pela SGF.

ARTIGO 3º

Autonomia organizativa

O provedor goza de autonomia na organização e estruturação dos seus serviços, podendo ser auxiliado por uma estrutura própria de meios humanos, materiais, organizacionais, técnicos e funcionais, adequada ao cumprimento das suas funções e que dele depende em exclusivo.

ARTIGO 4º

Direito de apresentar reclamações

Os participantes e beneficiários de fundos de pensões abertos geridos pela SGF gozam do direito de apresentar reclamações por ações ou omissões da SGF ao provedor por esta designado.

ARTIGO 5º

Princípio da gratuidade

A atividade 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.

Capítulo II

Estatuto

ARTIGO 6º

Designação

1 - O provedor é designado pela SGF.

2 - A designação deve recair em entidade ou perito independente de reconhecido prestígio e idoneidade, com conhecimentos e experiência comprovados sobre a atividade de gestão de fundos de pensões, adequados ao desempenho das suas funções.

ARTIGO 7º

Duração do mandato

1 - O provedor é designado por um período inicial não inferior a dois anos, podendo ser reconduzido, por períodos sucessivos de um ano, coincidindo o seu termo no final de um ano civil.

2 - Após o termo do período por que foi designado, o provedor mantém-se em exercício de funções até que seja designado o seu sucessor.

3 - A designação do provedor deve efetuar-se nos 60 dias anteriores ao termo de qualquer mandato.

ARTIGO 8º

Cessação de funções antes do termo do mandato

1 - As funções de provedor cessam antes do termo do mandato nos seguintes casos:

- 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) Por falta de objeto para a sua intervenção;
- g) Com a cessação, por qualquer causa, da vigência do presente Estatuto e Regulamento.

2 - Os motivos de cessação de funções são verificados pelo órgão de administração com poderes executivos da SGF, com respeito pelo princípio do contraditório no caso da alínea c) do número anterior.

ARTIGO 9º

Independência

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

2 - O provedor não se encontra sujeito à supervisão pela Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões, mas está vinculado por um dever de colaboração com a entidade de supervisão.

ARTIGO 10º

Incompatibilidades

1 - O provedor, no decurso do seu mandato, está impedido de aceitar qualquer relação de trabalho ou equiparada, e de prestar, direta ou indiretamente, quaisquer outros serviços remunerados, junto da SGF, bem como de entidades em relação de domínio ou de grupo com estas últimas, sem prejuízo do eventual exercício de funções de provedor nos termos da legislação sobre condições de acesso e exercício da atividade seguradora, por pressuporem o mesmo nível de independência e isenção.

2 - O provedor, no decurso do seu mandato, não poderá ainda exercer, com caráter subordinado ou independente, quaisquer funções junto de entidades de supervisão do setor financeiro.

3 - Sem prejuízo do disposto no número anterior, o exercício das funções de provedor não exige exclusividade, sendo, compatível com o desenvolvimento de outras atividades profissionais.

4 - O Provedor não pode, direta ou indiretamente, ser titular de participações sociais ou estabelecer quaisquer contratos de natureza comercial com a SGF.

5 - 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 reclamações, mesmo relativamente a outras entidades gestoras.

ARTIGO 11º

Deveres de sigilo

1 - O provedor é obrigado a guardar sigilo relativamente aos factos relativos à atividade da SGF e que por ela lhe sejam revelados no exercício das suas funções, se tal dever se impuser em virtude da natureza dos mesmos factos e salvo se estes já forem do conhecimento público.

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.

3 - O dever de sigilo aqui regulado mantém-se após a cessação das funções de provedor.

ARTIGO 12º

Auxílio

A SGF auxilia e promove a atuação do provedor, agindo sempre por forma a facilitar-lhe o exercício das suas funções e a criar as condições adequadas para o seu correto desempenho, obrigando-se a transmitir-lhe, independentemente de solicitação, as informações que sejam consideradas relevantes para o exercício das suas funções.

ARTIGO 13º

Competências

Ao provedor compete:

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

ARTIGO 14º

Poderes

No exercício das suas funções, o provedor tem poderes para:

- a) Efetuar ou promover visitas à SGF no âmbito da sua atuação e respetivas entidades comercializadoras, solicitando informações ou a exibição e cópia de documentos que considere relevantes, devendo dar prévio conhecimento à SGF, do dia, hora, local e objetivo

da visita, por forma a que um representante daquela possa acompanhar a diligência. A diligência deverá decorrer de forma a não perturbar o normal funcionamento da entidade visitada;

b) Solicitar à SGF a prestação por escrito de informações ou o envio de cópia de documentos relativos às reclamações que lhe sejam dirigidas;

c) Procurar, em colaboração com a SGF, as soluções mais adequadas à tutela dos interesses dos participantes e beneficiários que lhe sejam submetidas.

ARTIGO 15°

Delegação de poderes

1 - Os poderes do provedor não são delegáveis, sem prejuízo da possibilidade de designação de auxiliares para o apoiar na prática de atos externos necessários ao cumprimento das suas funções.

2 - Os auxiliares que o provedor venha a designar nos termos do número anterior deverão ser por ele credenciados para a prática de atos externos especificados no instrumento de designação, ficando também abrangidos pelo dever de sigilo regulado no artigo 11°.

ARTIGO 16°

Limites de intervenção

1 - O provedor aprecia as reclamações que lhe sejam submetidas sem poder decisório, pelo que, em consequência, não tem competência para anular, revogar ou modificar os atos da SGF, competindo-lhe, sempre que considere conveniente, dirigir-lhe as recomendações necessárias para prevenir e reparar eventuais injustiças ou violações de direitos.

2 - As recomendações do provedor são dirigidas ao órgão de administração com poderes executivos da SGF.

ARTIGO 17°

Relatório e colaboração com a Autoridade e Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões

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 adoção pelos destinatários visados.

2 - O provedor envia à Autoridade e Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões e à SGF, até ao final de janeiro de cada ano, a informação objeto de divulgação nos termos do número anterior e relativas às recomendações efetuadas durante o ano civil anterior.

3 - A informação referida no número anterior deve conter, de forma clara e sucinta, os elementos previstos na legislação e normativo em vigor.

Capítulo III

Regulamento de procedimento

ARTIGO 18º

Iniciativa

- 1 - O provedor exerce as suas funções com base em reclamações apresentadas pelos participantes e beneficiários, ou seus representantes.
- 2 - O provedor exerce ainda as suas funções, por iniciativa própria, relativamente a factos que por qualquer outro modo cheguem ao seu conhecimento.
- 3 - As reclamações ao provedor não dependem de quaisquer prazos.

ARTIGO 19º

Forma de apresentação e reclamações

- 1 - As reclamações devem ser apresentadas por escrito, por papel ou outro suporte duradouro, através de carta simples ou outros meios de comunicação, designadamente, informáticos ou telemáticos, 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 receção da reclamação pelos serviços do provedor.

ARTIGO 20º

Conteúdo das reclamações

- 1 - As reclamações devem ser apresentadas de forma concisa e objetiva, indicando o reclamante o motivo da reclamação, especificando as questões concretas sobre as quais solicita que o provedor se pronuncie e o sentido em que considera que a questão apresentada deve ser resolvida, bem como, quando seja o caso, a quantificação de qualquer importância que entenda que lhe deve ser entregue.
- 2 - Na reclamação devem ainda ser identificadas as pessoas e/ou serviços, departamentos ou secções da SGF, que praticaram os atos objeto da reclamação.
- 3 - Com a reclamação devem ser juntos os elementos de que o reclamante disponha e considere suficientes para prova dos factos por si invocados.
- 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 21º

Requisitos de admissibilidade

- 1 - A admissibilidade das reclamações está sujeita a requisitos formais e materiais.
- 2 - Constituem requisitos de admissibilidade formal, os seguintes:
 - a) a apresentação da reclamação por escrito, nos termos do artigo 19º;
 - b) a identificação do fundo de pensões objeto da reclamação;
 - c) a menção da qualidade de participantes ou beneficiários do reclamante ou do seu representado;
 - d) a indicação do número ou outro código de identificação da adesão individual em causa e a identidade e morada do reclamante e, quando seja o caso, do seu representado;
 - e) a junção de cópia da correspondência trocada com a SGF em sede da apresentação prévia da reclamação ou a indicação dos termos da resposta, quando a mesma tenha sido prestada oralmente, ou que nenhuma resposta lhe foi prestada em tempo razoável;
 - f) a assinatura do documento de reclamação pelo reclamante ou do seu representante, sempre que possível;
 - g) a junção de cópia do documento em que sejam atribuídos os poderes de representação em que se baseie a apresentação da reclamação, quando aplicável.
- 3 - Constituem requisitos de admissibilidade material da reclamação, tal como ela é configurada pelo reclamante:
 - a) referir-se a um participante ou beneficiário de uma adesão individual e;
 - b) referir-se a um fundo de pensões aberto e;
 - c) ter por destinatária à SGF e;
 - d) quando seja o caso, conter qualquer elemento novo, que justifique uma nova apreciação da mesma questão já anteriormente apresentada numa reclamação relativa ao mesmo participante ou beneficiário.

ARTIGO 22º

Apreciação preliminar das reclamações

- 1 - Qualquer reclamação é objeto de uma apreciação preliminar.
- 2 - Essa apreciação preliminar destina-se a verificar o cumprimento dos requisitos formais e materiais de admissibilidade da reclamação.
- 3 - Quando as reclamações não contenham os elementos de admissibilidade formais exigidos, devem os mesmos ser supridos pelo reclamante, no prazo que lhe for fixado pelo provedor, sob pena de indeferimento liminar.

4 - As reclamações que não satisfaçam os requisitos de admissibilidade materiais são objeto de indeferimento liminar.

5 - São ainda indeferidas liminarmente as reclamações manifestamente apresentadas de má fé ou desprovidas de fundamento.

6 - O indeferimento liminar deve ser comunicado ao reclamante por escrito e de forma fundamentada.

ARTIGO 23º

Instrução

1 - A instrução consiste em pedidos de informação, inspeções, exames, inquirições, apresentação de documentos ou entrega de cópias ou qualquer outro procedimento razoável.

2 - A instrução deve processar-se de acordo com princípios de informalidade, celeridade, de cooperação e do contraditório.

ARTIGO 24º

Princípio da informalidade

A instrução é efetuada através de meios informais, devendo, contudo, serem respeitados pela SGF os meios que em cada momento forem determinados pelo provedor nas suas solicitações.

ARTIGO 25º

Princípio da celeridade

1 - A instrução deve decorrer com celeridade, evitando-se atos inúteis ou expedientes dilatatórios e formalidades que não sejam consideradas essenciais.

2 - O provedor pode fixar por escrito um prazo razoável para satisfação de pedidos de esclarecimento ou informações que formule e o reclamante e a SGF devem cumprir com esse prazo.

3 - O provedor pode fixar por escrito prazo não inferior a 05 dias úteis para satisfação de pedido que formule com nota de urgência.

ARTIGO 26º

Dever de cooperação

1 - A SGF tem o dever de cooperar com o provedor, prestando-lhe, de forma objetiva, clara e completa, todos os esclarecimentos e informações por este solicitados, efetuando inspeções através dos seus serviços internos e facultando-lhe documentos e processos para exame, remetendo-lhe cópia, se tal lhes for pedido.

2 - O dever de sigilo, que não decorra da lei, cede perante o dever de cooperação com o provedor no âmbito da competência deste.

3 - Entende-se excecionada do dever de sigilo, pelo participante ou beneficiário em causa, toda a informação que seja considerada necessária para a apreciação da sua reclamação.

ARTIGO 27º

Princípio do contraditório

O provedor não deve decidir sem ouvir a SGF, por forma a permitir-lhe justificar e prestar esclarecimentos ou explicações relevantes sobre os factos que lhe são atribuídos.

ARTIGO 28º

Depoimentos

1 - O provedor pode solicitar ao reclamante, ao participante ou beneficiário e ao representante da SGF, ou a qualquer outra pessoa mencionada na reclamação ou na resposta da SGF, com conhecimento dos factos subjacentes à reclamação, incluindo funcionários daquelas, a prestação de depoimentos, ou de informações sempre que os julgar necessários para apuramento de factos.

2 - A SGF pode solicitar ao provedor a audição de pessoas cujo depoimento considerem que pode contribuir para uma melhor decisão da reclamação.

3 - As despesas de deslocação e outras que, a pedido do convocado, forem autorizadas pelo provedor, são pagas pela SGF, desde que previamente autorizadas por esta.

4 - Os depoimentos terão lugar no local, dia e hora designados em função do interesse da instrução do processo, preferencialmente no local de funcionamento do provedor. Quando o depoimento deva ser prestado por funcionário da SGF, o dia e hora deverão ser estabelecidos por forma a não prejudicar o normal funcionamento desta.

ARTIGO 29º

Decisões

1 - O provedor efetua a sua apreciação de acordo com critérios de legalidade. Sempre que a reclamação não coloque em causa aspetos legais, mas questões que resultem de atos ou omissões do domínio da ação discricionária da SGF, 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 respetiva fundamentação, bem como, quando seja o caso, incluir a formulação das recomendações que o provedor decida efetuar à SGF.

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 SGF nos cinco dias seguintes.

4 - Sempre que julgue necessário para uma correta apreciação da reclamação o provedor pode concluir pela necessidade de realização de diligências adicionais, proferindo, em todo o caso, uma decisão intercalar, dentro do prazo previsto no número anterior.

5 - O prazo previsto no n.º 3 suspende-se quando sejam solicitados ao reclamante informações ou esclarecimentos adicionais, ou a junção de documentos e o período de tempo que estiver em falta começa novamente a contar-se após a sua satisfação.

ARTIGO 29º

Casos de pouca gravidade

Nos casos de pouca gravidade, sem carácter continuado, o provedor pode limitar-se a uma comunicação à SGF para que retifique a situação ou dar por encerrado o assunto com as explicações fornecidas, sem necessidade de emitir qualquer recomendação sujeita a publicação.

ARTIGO 31º

Acatamento das recomendações

1 - A SGF deve informar o provedor sobre a decisão tomada quanto ao acatamento das recomendações por ele efetuadas, 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 SGF 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 SGF pelo provedor para a adoção de um comportamento, presume-se que as recomendações foram efetivamente acatadas e satisfeitos os interesses a proteger.

ARTIGO 32º

Arquivamento dos processos

1 - São mandados arquivar os processos relativos às 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 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 efetuadas na sequência da decisão pelo provedor da reclamação apresentada.

ARTIGO 33º

Outras formas de resolução de conflitos

- 1 - O recurso ao provedor não preclude o participante ou beneficiário, ou a SGF, de recorrerem aos tribunais ou a outros meios de resolução extrajudicial de litígio.
- 2 - Deve ser dado conhecimento ao provedor pelo reclamante 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 - Deve ser dado conhecimento ao provedor pelo reclamante de qualquer decisão que seja proferida nos processos referidos nos números anteriores.
- 4 - O provedor pode decidir não se pronunciar sobre reclamações relativas a matérias que se encontrem submetidas a apreciação judicial ou outro meio de resolução extrajudicial, sempre que esteja em causa exclusivamente a aplicação da lei.

ARTIGO 34º

Recorribilidade dos atos do provedor

Os atos do provedor praticados no decurso dos processos de reclamação não são suscetíveis de recurso judicial e só podem ser objeto de reclamação para o próprio provedor.

ARTIGO 35º

Divulgação

As recomendações do provedor estão sujeitas a divulgação nos termos previstos no presente documento e na lei.

Aprovado em 3 de maio de 2021