

# REGULAMENTO DO PROVEDOR DO CLIENTE



 **Vida Direto +351 211 111 800**

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

E [vida@cavida.pt](mailto:vida@cavida.pt) **W** [www.cavida.pt](http://www.cavida.pt)

**cavida.pt | App MyVida**

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

Rua Castilho, 233 – 7º | 1099-004 Lisboa | Capital Social: 35.000.000 Euros

NIPC e Matrícula 504 405 489, na C.R.C Lisboa | Registo ASF 1148

 **CAVida**  
Seguros para a vida

# ÍNDICE

ARTIGO 1.º - OBJETO .....	2
ARTIGO 2.º - DEFINIÇÕES.....	2
ARTIGO 3.º - FUNÇÕES .....	2
ARTIGO 4.º - AUTONOMIA ORGANIZATIVA.....	2
ARTIGO 5.º - DIREITO DE APRESENTAR RECLAMAÇÕES.....	2
ARTIGO 6.º - PRINCÍPIO DA GRATUIDADE .....	2
ARTIGO 7.º - DESIGNAÇÃO.....	2
ARTIGO 8.º - DURAÇÃO DO MANDATO .....	2
ARTIGO 9.º - CESSAÇÃO DE FUNÇÕES .....	2
ARTIGO 10.º - INDEPENDÊNCIA.....	3
ARTIGO 11.º - INCOMPATIBILIDADE E IMPEDIMENTOS.....	3
ARTIGO 12.º - DEVER DE SIGILO .....	3
ARTIGO 13.º - COMPETÊNCIAS.....	3
ARTIGO 14.º - DEVER DE COOPERAÇÃO .....	4
ARTIGO 15.º - FORMA DE APRESENTAÇÃO DE RECLAMAÇÕES.....	4
ARTIGO 16.º - CONTACTOS DO PROVEDOR .....	4
ARTIGO 17.º - CONTEÚDO DAS RECLAMAÇÕES .....	4
ARTIGO 18.º - APRECIÇÃO PRELIMINAR DAS RECLAMAÇÕES .....	4
ARTIGO 19.º - INSTRUÇÃO DO PROCESSO .....	5
ARTIGO 20.º - DECISÕES .....	5
ARTIGO 21.º - ACATAMENTO DAS RECOMENDAÇÕES .....	5
ARTIGO 22.º - ARQUIVAMENTO DOS PROCESSOS.....	5
ARTIGO 23.º - RECORRIBILIDADE DOS ATOS DO PROVEDOR.....	6
ARTIGO 24.º - DIVULGAÇÃO.....	6
ARTIGO 25.º - CONTROLO DO DOCUMENTO .....	6



### ARTIGO 1.º - OBJETO

O presente Regulamento destina-se a instituir as normas e procedimentos que, à luz das disposições legais e regulamentares aplicáveis, devem ser observados no exercício da atividade desenvolvida pelo Provedor do Cliente de Seguros e Fundos de Pensões (adiante designado por Provedor) dos produtos comercializados pela Crédito Agrícola Vida (adiante designada por CA VIDA ou Companhia).

### ARTIGO 2.º - DEFINIÇÕES

Para efeitos do presente Regulamento considera-se:

- a) «**Clientes**», os tomadores de seguros, segurados e beneficiários, no âmbito da atividade seguradora, bem como os participantes e beneficiários no âmbito da atividade de gestão de fundos de pensões;
- b) «**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 3.º - FUNÇÕES

1. O Provedor tem como função a defesa dos direitos e interesses dos Clientes.
2. O Provedor tem como âmbito de atuação os produtos de seguros e adesões individuais a fundos de pensões abertos geridos pela CA VIDA.

### ARTIGO 4.º - AUTONOMIA ORGANIZATIVA

O Provedor desempenha as suas funções com inteira autonomia e independência relativamente aos serviços da CA Vida, os quais não integra. Esta autonomia visa garantir que as suas decisões são tomadas de forma isenta e a prevenir quaisquer conflitos de interesse no desempenho das suas funções.

### ARTIGO 5.º - DIREITO DE APRESENTAR RECLAMAÇÕES

Os Clientes gozam do direito de apresentar ao Provedor reclamações por ações ou omissões da Companhia. Devem, contudo, procurar resolver as

suas divergências preferencialmente, e em primeira instância, junto dos serviços desta entidade.

### ARTIGO 6.º - 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.

### ARTIGO 7.º - 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 8.º - DURAÇÃO DO MANDATO

1. O Provedor é designado pelo período inicial de 1 (um) ano, renovável automaticamente se nenhuma das partes o denunciar com a antecedência mínima de 30 (trinta) dias relativamente à data da sua renovação, coincidindo o seu termo no final de um ano civil.
2. Na falta de renovação do mandato, caberá à CA Vida designar o novo Provedor dos Clientes, reportando tal facto à Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões (ASF), no prazo legalmente fixado para o efeito.
3. Sem prejuízo do disposto nos números anteriores, o Provedor cessante manter-se-á em funções para além do período pelo qual foi designado, até à designação do seu sucessor, sendo responsável pelo tratamento de todas as reclamações que lhe sejam apresentadas até essa data, ainda que a apreciação das mesmas ocorra posteriormente.
- 4.

### ARTIGO 9.º - CESSAÇÃO DE FUNÇÕES

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 10.º - INDEPENDÊNCIA

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.

### ARTIGO 11.º - INCOMPATIBILIDADE E IMPEDIMENTOS

1. 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:
- a) Detenção direta ou indireta, pelo próprio, respetivo cônjuge, pessoa a si unida em união de facto, ou parente em linha reta 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;
  - b) Exercício pelo próprio, respetivo cônjuge, pessoa a si unida em união de facto, ou parente em linha reta ou no segundo grau da linha colateral, de funções de membro de órgão de administração, gestão ou direção da CA Vida ou entidade que com esta se encontre em relação estreita ou de controlo;
  - c) 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;

- d) Exercício, pelo próprio, de 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.

2. 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 12.º - DEVER DE SIGILO

1. O Provedor é obrigado a guardar sigilo relativamente aos factos relativos à atividade 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 Clientes 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 13.º - 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 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 14.º - DEVER DE COOPERAÇÃO

A Companhia tem o dever de cooperar com o Provedor, prestando-lhe, de forma objetiva, clara e completa, todos os esclarecimentos e informações por este solicitados, facultando-lhe documentos e processos para exame, remetendo-lhe cópia, se tal lhe for pedido.

#### ARTIGO 15.º - 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 receção da reclamação pelos serviços do Provedor.
3. São elegíveis para efeitos de apresentação ao Provedor as reclamações que já tenham sido apresentadas à Companhia e:
  - a) Não tenham sido objeto de resposta no prazo máximo de 20 dias úteis contados a partir da data da respetiva receção; ou
  - b) O reclamante discorde do sentido da resposta recebida.

O prazo máximo referido na alínea a) prorroga-se para 30 dias úteis nos casos que revistam especial complexidade, devendo a Companhia informar o reclamante desta prorrogação.

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 16.º - CONTACTOS DO PROVEDOR

Os contactos do Provedor para o efeito são:

- c) Email: [provedor@cavida.pt](mailto:provedor@cavida.pt);
- d) Carta: Dr. Nuno Cordeiro, Provedor do Cliente, Rua de Campolide, 372, 2.º Esq., 1070-040 Lisboa, Portugal.

#### ARTIGO 17.º - 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, 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 18.º - APRECIÇÃO PRELIMINAR DAS RECLAMAÇÕES

1. Qualquer reclamação é objeto 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 respetiva 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 respetiva 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 objeto da



reclamação se encontre pendente ou já tenha sido decidida por aquelas instâncias;

- c) Estas reiterem reclamações que sejam apresentadas pelo mesmo reclamante, sem a apresentação de novos factos ou fundamentos que justifiquem a sua reanálise, sem a apresentação de novos factos ou fundamentos que justifiquem a sua reanálise, e que já tenham sido objeto de resposta pela Companhia;
  - d) A reclamação não tiver sido apresentada de boa-fé ou o respetivo 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 19.º - INSTRUÇÃO DO PROCESSO

1. A instrução do processo por parte do Provedor consiste em pedidos de informação, inspeções, 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.

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 20.º - 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 sim questões que resultem de atos ou omissões do domínio da ação discricionária da Companhia, o Provedor apreciará de acordo com critérios de oportunidade e 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 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 21.º - ACATAMENTO DAS RECOMENDAÇÕES

1. A Companhia deve informar o Provedor sobre a decisão tomada quanto ao acatamento ou não das recomendações por ele efetuadas, 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 efetuado.

#### ARTIGO 22.º - ARQUIVAMENTO DOS PROCESSOS

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

- 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 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 25.º - CONTROLO DO DOCUMENTO

Data da última revisão: 03/10/2025

#### ARTIGO 23.º - RECORRIBILIDADE DOS ATOS DO PROVEDOR

1. 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.
2. A Companhia pode acatar as recomendações do Provedor ou recorrer aos tribunais ou a instrumentos de resolução extrajudicial de litígio.

#### ARTIGO 24.º - 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) Objeto da reclamação;
  - c) Recomendação;
  - d) Menção do acolhimento ou não de cada recomendação pelos respetivos destinatários, designadamente pela Companhia e respetiva 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.

