

BPI Vida e Pensões – Companhia de Seguros, S.A.
GNB – Sociedade Gestora de Fundos de Pensões, S.A.
AGEAS – Sociedade Gestora de Fundos de Pensões, S.A.

BBVA Fundos – Sociedade Gestora de Fundos de Pensões, S.A.
CGD Pensões – Sociedade Gestora de Fundos de Pensões, S.A.
FUTURO – Sociedade Gestora de Fundos de Pensões, S.A.

Ex. Sr. Dr. João Pratas

M. I. Presidente da Direção da
Associação Portuguesa de Fundos de Investimentos,
Pensões e Patrimónios
Rua Castilho, n.º 44, 2º andar
1250-071 Lisboa

Lisboa, 19 de janeiro de 2026

Ref. – Provedor dos Participantes e Beneficiários de Adesões Individuais a Fundos de Pensões Abertos - Atividade 2025

Ex. Sr. Presidente,

Nos termos do art. 142º do Regime Jurídico da Constituição e do Funcionamento dos Fundos de Pensões e das Entidades Gestoras de Fundos de Pensões (RJFP), aprovado pela Lei n.º 27/2020, de 23 de julho, “*competê ao provedor apreciar as reclamações que lhe sejam apresentadas pelos participantes e beneficiários do fundo ou fundos de pensões....*” dispondo, para isso, de poderes consultivos e podendo “*...apresentar recomendações às entidades gestoras em resultado da apreciação feita às reclamações...*” (n.ºs 1 e 2).

Nesse contexto, a atividade desenvolvida pelo provedor em 2025 manteve os seus dois vetores principais de atuação:

- ✓ prestação de informações diversas sobre temas relacionados com adesões individuais a fundos de pensões abertos, e;
- ✓ apreciação das reclamações submetidas por participantes ou beneficiários.

Provedor



BPI Vida e Pensões – Companhia de Seguros, S.A.

GNB – Sociedade Gestora de Fundos de Pensões, S.A.

AGEAS – Sociedade Gestora de Fundos de Pensões, S.A.

BBVA Fundos – Sociedade Gestora de Fundos de Pensões, S.A.

CGD Pensões – Sociedade Gestora de Fundos de Pensões, S.A.

FUTURO – Sociedade Gestora de Fundos de Pensões, S.A.

Foram atendidas diversas solicitações para prestação de esclarecimentos, tanto por via telefónica, como por mensagem de correio electrónico. Tal como vem sendo frequente, em alguns desses casos foram esclarecidas dúvidas que evitaram a posterior apresentação formal de reclamações.

Houve lugar à participação na Comissão de Certificação da APFIPP que aprecia os requerimentos para atribuição ou renovação dos Certificados de Responsabilidade para a Reforma (CERR).

O provedor participou ainda, como representante designado pela APFIPP, nas reuniões da Comissão Técnica de Avaliação dos Cursos para a Qualificação de Mediadores de Seguros, criada ao abrigo do n.º 4 do artigo 13.º, da Lei n.º 7/2019, de 16 de janeiro e do artigo 19.º, da Norma Regulamentar n.º 6/2019-R, de 3 de setembro¹, da Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões.

Verificou-se, ainda, o recurso ao provedor por algumas entidades gestoras (e por balcões de entidades comercializadoras dos fundos destas), com o objetivo de obterem o esclarecimento de dúvidas e assim procurarem preventivamente evitar reclamações.

A atividade *core* do provedor encontra-se, em todo o caso, dependente da iniciativa e do impulso processual dos participantes e beneficiários de adesões individuais a fundos de pensões abertos.

Assim sendo, em 2025, foram iniciados 2 (dois) novos processos e, no final do ano, encontrava-se um processo pendente de decisão a aguardar a tomada de posição da entidade gestora. Não foi sentida a necessidade de proferir qualquer Recomendação nos processos apreciados.

Não foi exercida a faculdade prevista no Estatuto e Regulamento de Procedimentos de, em casos de pouca gravidade, o provedor se limitar a uma comunicação à entidade gestora visada para que corrija ou retifique a situação.

Num dos processos a pretensão do Reclamante foi logo satisfeita, após a notificação da entidade gestora para os termos da Reclamação e antes de ser proferida Avaliação.

¹ Alterada e Republicada pela Norma Regulamentar n.º 12/2022-R, de 29 de novembro.

BPI Vida e Pensões – Companhia de Seguros, S.A.
GNB – Sociedade Gestora de Fundos de Pensões, S.A.
AGEAS – Sociedade Gestora de Fundos de Pensões, S.A.

BBVA Fundos – Sociedade Gestora de Fundos de Pensões, S.A.
CGD Pensões – Sociedade Gestora de Fundos de Pensões, S.A.
FUTURO – Sociedade Gestora de Fundos de Pensões, S.A.

- número e natureza de reclamações recebidas

Por norma, os processos de Reclamação apenas são abertos e registados, após verificação do cumprimento das condições de admissibilidade, nomeadamente, quanto a referirem-se a uma adesão individual a um fundo de pensões aberto.

Por razões diversas, é recebido um número muito significativo de reclamações que não se prende com a entidade gestora aderente, mas com outras instituições do grupo em que está integrada, ou, então, com planos de pensões profissionais (adesões coletivas a fundos de pensões abertos ou fundos de pensões fechados). Nesses casos, são prestados os devidos esclarecimentos sobre as atribuições do provedor e encaminhados os Reclamantes para as instituições visadas.

Há um número considerável de Reclamações cujo processo não chega a ser aberto, por não ter sido apresentada Reclamação prévia junto do departamento interno de gestão de Reclamações da entidade gestora. Nesses casos, é indicada ao Reclamante a necessidade dessa reclamação prévia, o que, quase sempre, permite a resolução do diferendo a esse nível, pelo que, o Reclamante, não regressa, mais tarde, para reativar a Reclamação junto do provedor.

Todas as situações acima referidas não são espelhadas no número de reclamações recebidas, que apenas se refere a processos abertos para emissão de Apreciação.

0

0

0

0

0

2

BPI Vida e Pensões – Companhia de Seguros, S.A.

GNB – Sociedade Gestora de Fundos de Pensões, S.A.

AGEAS – Sociedade Gestora de Fundos de Pensões, S.A.

BBVA Fundos – Sociedade Gestora de Fundos de Pensões, S.A.

CGD Pensões – Sociedade Gestora de Fundos de Pensões, S.A.

FUTURO – Sociedade Gestora de Fundos de Pensões, S.A.

- Insatisfação do Reclamante com a falta de resposta ao pedido de reembolso apresentado, bem como, com a aparente inexistência de seguimento do seu pedido pela Entidade Gestora.

- Insatisfação da Reclamante com a falta de resposta ao pedido de reembolso apresentado, bem como, com a aparente inexistência de seguimento do seu pedido pela Entidade Gestora.

- cumprimento de prazos pelos diversos intervenientes

Os prazos estabelecidos foram globalmente cumpridos nos processos iniciados neste ano.

- conclusão/encerramento dos processos

Foi proferida Apreciação num dos processos de Reclamação iniciado no período.

- Recomendações/Reporte Regular à ASF

De acordo com o RJFP, *“o provedor deve publicitar, anualmente, em meio de divulgação adequado, as recomendações feitas, bem como a menção da sua adoção pelos destinatários”* (art 142º n.º 4).

Com a entrada em vigor da Norma Regulamentar n.º 7/2022-R, de 7 de junho, sobre Conduta de Mercado e tendo em vista a referida divulgação, *“até ao final do mês de janeiro de cada ano, o provedor remete à ASF e ... à entidade gestora em causa ... a informação a divulgar relativamente a cada recomendação apresentada durante o ano anterior”* ou, *“... caso o provedor não haja emitido qualquer recomendação durante o ano, deve prestar [até à mesma data] essa informação à ASF”* (art. 28º n.º 1 e 2).

“As recomendações do provedor são divulgadas no sítio da entidade gestora ... na Internet” (art. 16º n.º 1), sendo que, para o efeito, as entidades gestoras devem *“... dispor de um sítio autónomo na Internet, redigido em língua portuguesa, que inclua um separador específico dedicado à matéria da conduta de mercado, denominado “Informações relevantes para o cliente”, no qual deve ser incluída toda a informação relevante nesse âmbito”* (art. 32º n.º 1), incluindo, *inter alia*, as *“Recomendações emitidas [pelo provedor] e menção do respetivo acolhimento, ou não, pela entidade gestora..., e respetiva fundamentação”* (subalínea iii) da alínea e) do n.º 2 do artigo 32.º). Aquelas *“recomendações ... são conservadas no meio utilizado para a respetiva divulgação por um período mínimo de três anos”* (art. 16º n.º 3).

Provedor



BPI Vida e Pensões – Companhia de Seguros, S.A.

GNB – Sociedade Gestora de Fundos de Pensões, S.A.

AGEAS – Sociedade Gestora de Fundos de Pensões, S.A.

BBVA Fundos – Sociedade Gestora de Fundos de Pensões, S.A.

CGD Pensões – Sociedade Gestora de Fundos de Pensões, S.A.

FUTURO – Sociedade Gestora de Fundos de Pensões, S.A.

Tal como já acima referido, em 2025, não foi proferida qualquer Recomendação. Desse facto dei já oportuno conhecimento à ASF.

Na expectativa de ter contribuído para uma apresentação sumária da atividade do provedor, fico ao dispor para qualquer esclarecimento adicional que seja considerado útil ou necessário.

Com os melhores cumprimentos.

O Provedor,
(F. J. de Medeiros Cordeiro)

Assinado por: **Francisco José Correia de Matos de Medeiros Cordeiro**

Num. de Identificação: 06026324

Data: 2026.01.19 16:35:42+00'00'

