

Real Vida Pensões – Sociedade Gestora de Fundos de Pensões, S.A.

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

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

Ocidental – 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.

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

SGF - Sociedade Gestora de Fundos de Pensões, S.A..

Ex. Sr. Dr. José Veiga Sarmento

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, 22 de janeiro de 2018

Ref. – Atividade 2017

Ex. Sr. Presidente,



Venho informar que, durante o exercício de 2017, foi proferida recomendação em dois processos de Reclamação, pelo que existe necessidade de ser divulgada essa informação, nos termos e para os efeitos do disposto no n.º 6 do artigo 54º do Decreto-lei n.º 12/2006, de 20 de janeiro, no artigo 38º n.º 1 da Norma Regulamentar n.º 7/2007, de 17 de Maio, da Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões (ASF) e dos artigos 18º e 36º do Estatuto e Regulamento de Procedimentos do provedor.

Com a entrada em vigor da Lei n.º 147/2015, de 09 de Setembro, o art. 19º n.º 1 do Decreto-Lei n.º 12/2006, de 20 de janeiro, que regula a constituição e o funcionamento dos fundos de pensões e das entidades gestoras de fundos de pensões, passou a prever que “*Salvo disposição legal em contrário, os atos previstos no presente diploma sujeitos a publicação obrigatória são publicados no sítio na Internet da ASF*”. Este regime não parece abranger a



Real Vida Pensões – Sociedade Gestora de Fundos de Pensões, S.A.

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

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

Ocidental – 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.

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

SGF - Sociedade Gestora de Fundos de Pensões, S.A.

matéria agora em causa, tendo em consideração que ali se tratam de atos sujeitos a publicação e as recomendações do provedor são objeto de publicitação.

O n.º 6 do artigo 54º do Decreto-lei n.º 12/2006, de 20 de janeiro, manteve, aliás, a redação de que “O provedor deve publicitar, anualmente, em meio de divulgação adequado, as recomendações feitas...”

Assim e tal como no ano anterior, deixo ao critério da APFIPP a decisão sobre a conveniência em ser feita menção da recomendação proferida em 2017, no sítio da Internet dessa Associação ou no sítio institucional das entidades gestoras de fundos de pensões suas associadas ou, finalmente, em dar conhecimento desse facto à Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões (ASF) para divulgação no sítio da Internet daquela entidade.

Aproveito ainda, para fazer um balanço da atividade desenvolvida ao longo do ano findo.

A atividade desenvolvida pelo provedor em 2017 desdobrou-se nos seus dois vetores principais de atuação:

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

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.

Foram mantidos contactos com a Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões (ASF), para análise da atividade desenvolvida.

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).

Real Vida Pensões – Sociedade Gestora de Fundos de Pensões, S.A.
BPI Vida e Pensões – Companhia de Seguros, S.A.
Futuro – Sociedade Gestora de Fundos de Pensões, S.A.
Ocidental – 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.
GNB – Sociedade Gestora de Fundos de Pensões, S.A.
SGF - Sociedade Gestora de Fundos de Pensões, S.A..

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 dependente da iniciativa e do impulso processual dos participantes e beneficiários de adesões individuais a fundos de pensões abertos.

Assim sendo, foram iniciados 13 (treze) novos processos, sendo que, no final do ano, todos esses processos tinham sido apreciados e decididos. Foi sentida a necessidade de proferir Recomendação em dois dos processos.

Este facto não permite concluir que em todas as restantes situações submetidas ao provedor assistiu sempre razão às entidades gestoras, porquanto, sempre que a pretensão do Reclamante é satisfeita na pendência da reclamação, não é proferida qualquer recomendação, havendo antes lugar à extinção do processo por inutilidade superveniente. Isso verificou-se em alguns processos de Reclamação, em que a pretensão do Reclamante foi satisfeita, após a notificação da entidade gestora para os termos da Reclamação e antes de ser proferida a decisão do processo.

Algumas reclamações apresentaram um grau de complexidade elevado e, com frequência, foi sentida a necessidade de ser desenvolvida uma fundamentação robusta, sobretudo no sentido de possibilitar ao Reclamante um melhor enquadramento da questão por ele apresentada.

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.

- número e natureza de reclamações recebidas

- Ausência prolongada de resposta, por parte da entidade gestora, a um pedido de esclarecimento apresentado pelo Reclamante;



Provedor



Real Vida Pensões – Sociedade Gestora de Fundos de Pensões, S.A.
BPI Vida e Pensões – Companhia de Seguros, S.A.
Futuro – Sociedade Gestora de Fundos de Pensões, S.A.
Occidental – 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.
GNB – Sociedade Gestora de Fundos de Pensões, S.A.
SGF - Sociedade Gestora de Fundos de Pensões, S.A.

- Ausência prolongada de resposta, por parte da entidade gestora, a requerimento apresentado pelo Reclamante solicitando o reembolso das unidades de participação de que é titular.

- Recusa pela entidade gestora em proceder ao reembolso do valor capitalizado a favor da Reclamante no fundo de pensões aberto , com fundamento na situação de desemprego há mais de 24 meses, embora não inscrita no Centro de Emprego;

- Recusa pela entidade gestora em proceder ao reembolso do valor capitalizado a favor do Reclamante no fundo de pensões aberto sem invocação/demonstração de qualquer das situações em que é legalmente permitido o reembolso do valor capitalizado.

- Descontentamento do Reclamante por ter que suportar custos com a transferência do valor capitalizado para outro fundo de pensões, para evitar passar a pagar uma comissão de manutenção relativa à conta bancária à ordem, que não consegue encerrar se não transferir o valor do fundo para um fundo de pensões gerido por outra entidade gestora;

- Descontentamento do Reclamante por não conseguir manter a aplicação no fundo de pensões se cancelar a conta bancária à ordem, a que está associada a conta de valores mobiliários em que as unidades de participação se encontram registadas;

- Descontentamento do Reclamante por não conseguir manter a aplicação no fundo de pensões se cancelar a conta bancária à ordem, a que está associada a conta de valores mobiliários em que as unidades de participação se encontram registadas.

Real Vida Pensões – Sociedade Gestora de Fundos de Pensões, S.A.
BPI Vida e Pensões – Companhia de Seguros, S.A.
Futuro – Sociedade Gestora de Fundos de Pensões, S.A.
Ocidental – 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.
GNB – Sociedade Gestora de Fundos de Pensões, S.A.
SGF - Sociedade Gestora de Fundos de Pensões, S.A.

- Recusa da em proceder ao reembolso do valor capitalizado em nome do Reclamante, numa adesão individual a um fundo de pensões aberto não PPR, para pagamento de prestações do seu crédito à habitação;

- Recusa da entidade gestora em proceder ao pedido de reembolso de unidades de participação registadas em nome do Reclamante, com o fundamento em que a idade mínima de acesso aos benefícios, por passagem à reserva militar ou pré-reforma, é de 55 anos de idade.

- Responsabilidade da entidade gestora pela excessiva demora (vários meses) da entidade comercializadora (mediador de seguros ligado) no processamento do reembolso, em diversas adesões individuais a Planos Poupança (PPR's), constituídos sob a forma de fundos de pensões abertos.

- Recusa, por parte da entidade gestora, em aceitar outros documentos, que não a declaração emitida pelo Centro de Emprego, para efetuar o reembolso do valor capitalizado a favor da Reclamante em adesão individual a um plano poupança (PPR), constituído sob a forma de fundo de pensões aberto, com fundamento na situação de desemprego de longa duração;

- Recusa da entidade gestora em proceder ao reembolso do valor capitalizado a favor do Reclamante numa adesão individual a um fundo de pensões aberto, que não é um plano de poupança, para pagamento de despesas de educação em ensino superior (doutoramento).

- Falta de envio de extratos da conta do Participante em Fundo de Pensões Aberto de adesão individual, motivada por problema informático no sistema da entidade gestora.

- **cumprimento de prazos pelos diversos intervenientes**

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

- **conclusão/encerramento dos processos**

Real Vida Pensões – Sociedade Gestora de Fundos de Pensões, S.A.

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

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

Ocidental – 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.

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

SGF - Sociedade Gestora de Fundos de Pensões, S.A.

Foram proferidas decisões em 14 (catorze) processos de reclamação, 1 (um) dos quais havia transitado de 2016. As decisões foram proferidas em intervalos de tempo díspares, variando entre a decisão imediata após a receção da reclamação, até aos casos em que foi utilizado todo o prazo legal. Em média, contudo, o prazo de decisão utilizado foi de aproximadamente 30 (trinta) dias a contar da data da apresentação da reclamação. Quando isso não sucedeu, ficou a dever-se à necessidade de diligências adicionais ou necessidade de mais tempo para a entidade gestora organizar e apresentar a sua posição sobre os factos que lhe eram atribuídos. 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)