
Banif Açor Pensões – Sociedade Gestora de Fundos de Pensões, S.A.
BPI Pensões – 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.
SGF - Sociedade Gestora de Fundos de Pensões, S.A..

BBVA Fundos – Sociedade Gestora de Fundos de Pensões, S.A.
BPI Vida – Companhia de Seguros de Vida, S.A.
ESAF – Espírito Santo Fundos de Pensões, S.A.
PensõesGere – Sociedade Gestora de Fundos de Pensões, S.A.

LISTA DAS RECOMENDAÇÕES PROFERIDAS EM 2010¹

¹ Com indicação do processo de reclamação, identificação da entidade gestora, objecto da reclamação, recomendações e posição da entidade reclamada.



Banif Açor Pensões – Sociedade Gestora de Fundos de Pensões, S.A.
BPI Pensões – 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.
SGF - Sociedade Gestora de Fundos de Pensões, S.A..

BBVA Fundos – Sociedade Gestora de Fundos de Pensões, S.A.
BPI Vida – Companhia de Seguros de Vida, S.A.
ESAF – Espírito Santo Fundos de Pensões, S.A.
PensõesGere – Sociedade Gestora de Fundos de Pensões, S.A.

N.º de Processo: 02/2010

Entidade Reclamada:

Identificação: BBVA Fundos - Sociedade Gestora de Fundos de Pensões, S.A.

Morada: Av^a. da Liberdade n.º 222 - 6.º 1250-148 Lisboa

Fundo de Pensões Aberto: Fundo de Pensões Aberto BBVA 2015

Objecto da Reclamação:

Constitui objecto da presente reclamação o pedido formulado pelo Reclamante à da BBVA Fundos de “... *devolução do valor do Fundo de Pensão do BBVA 2015 (contracto no. 090000489), na importância de 1.500€ (mil e quinhentos euros), ...*”, baseado no facto de ter enviado por e-mail um pedido de renúncia aos efeitos do contrato de adesão individual, nos 30 (dias) posteriores à sua celebração, conforme lhe foi informado pela entidade comercializadora e agora a BBVA Fundos se recusar a aceitar o pedido formulado, com fundamento em que “...*a anulação da subscrição será efectuada logo sejam cumpridos os requisitos definidos no contrato de adesão, nomeadamente, a notificação por carta registada para o endereço da sede social da BBVA Fundos – Sociedade Gestora de Fundos de Pensões, informação também constante do contrato de adesão*”.

Ora, o Reclamante havia sido informado por mensagem de e-mail enviada por um funcionário da entidade comercializadora, na qual é referido que “...*Relativamente ao contrato de Fundo de Pensões 2015, caso pretenda que a subscrição seja anulada, dispõe de um período de 30 dias (a contar da data de adesão) para exercer o direito de renúncia do mesmo. Para tal é suficiente que me dê conhecimento dessa sua intenção por esta mesma via*”.

A BBVA Fundos reconheceu que “...*parece-nos razoável concluir, confiando na boa-fé das partes envolvidas, que a solicitação por parte do reclamante da devolução do fundo resultou precisamente da*



Banif Açor Pensões – Sociedade Gestora de Fundos de Pensões, S.A.
BPI Pensões – 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.
SGF - Sociedade Gestora de Fundos de Pensões, S.A..

BBVA Fundos – Sociedade Gestora de Fundos de Pensões, S.A.
BPI Vida – Companhia de Seguros de Vida, S.A.
ESAF – Espírito Santo Fundos de Pensões, S.A.
PensõesGere – Sociedade Gestora de Fundos de Pensões, S.A.

informação que lhe foi transmitida no referido e-mail de dia 08-01-2010”, mas ainda assim continuava a exigir o envio de carta registada com a comunicação da renúncia aos efeitos do contrato, por ser essa a forma prevista na lei e no contrato de adesão.

Recomendação:

1. O Decreto-lei n.º 12/2006, de 20 de Janeiro, estabelece o princípio de que “*A entidade gestora deve exercer as funções que lhe competem segundo critérios de elevada diligência e competência profissional, bem como actuar de forma célere e eficaz na colaboração com as demais estruturas de governação dos fundos de pensões e na prestação da informação exigida nos termos da lei*”;
2. Nos termos do art. 31º da Norma Regulamentar do Instituto de Seguros de Portugal n.º 7/2007, de 17 de Maio, “*A entidade comercializadora de unidades de participação de fundos de pensões abertos deve disponibilizar todos os elementos informativos, e fazer prova da sua efectiva disponibilização ao cliente*” (n.º 1) e “*No caso da comercialização ser efectuada por entidade distinta da entidade gestora dos respectivos fundos, compete a esta última assegurar-se de que a entidade comercializadora cumpre o dever previsto no número anterior*” (n.º 2)²;
3. No que em concreto se refere à mediação/comercialização, o Decreto-Lei n.º 144/2006, de 31 de Julho, consagra como deveres gerais do mediador, assistir correcta e eficientemente os contratos em que intervenha (art. 29º alínea d)) e, como deveres do mediador para com os clientes, prestar todos os esclarecimentos relativos ao contrato durante a sua execução e durante a pendência dos conflitos dela derivados (art. 31ª alínea e));

² Disposições equivalentes encontram-se vertidas no art. 13º n.ºs 1 e 2 do Regulamento da Comissão do Mercado de Valores Mobiliários n.º 8/2007, de 15 de Novembro;

Banif Açor Pensões – Sociedade Gestora de Fundos de Pensões, S.A.

BPI Pensões – 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.

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

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

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

ESAF – Espírito Santo Fundos de Pensões, S.A.

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

4. Todos os referidos preceitos contribuem para fixar um nível de elevada exigência no acompanhamento do cliente pelas entidades comercializadoras e de responsabilização das entidades gestoras pela actuação daquelas;
5. Não é compatível com aquele padrão de exigência e responsabilidade na comercialização e assistência, fazer depender a renúncia aos efeitos do contrato de adesão individual de comunicação por carta registada dirigida para a sede da entidade gestora, depois de a entidade comercializadora ter informado o Reclamante por e-mail de que para exercer o direito correspondente era suficiente dar conhecimento dessa intenção pela mesma via;
6. O colaborador da entidade comercializadora que atendeu o Reclamante deveria tê-lo informado de que *“O contribuinte, desde que não seja pessoa colectiva, dispõe de um prazo de 30 dias a contar da data da adesão individual a um fundo de pensões aberto para expedir carta em que renuncie aos efeitos do contrato”* (art. 27º n.º1 do Decreto-Lei n.º 12/2006, de 20 de Janeiro,) e deveria ainda tê-lo auxiliado na preparação da referida comunicação;
7. A norma que consagra que, *“sob pena de ineficácia, a comunicação de renúncia deve ser notificada por carta registada enviada para o endereço da sede social da entidade gestora que celebrou o contrato de adesão individual ao fundo de pensões”* (art. 27º n.º 2 do Decreto-Lei n.º 21/2006) destina-se a proteger sobretudo os interesses da entidade gestora na demonstração da vontade efectiva do contribuinte;
8. A referida disposição não pode ser invocada pela entidade gestora para obstar à resolução do contrato, na medida em que se deve concluir que, ao ter transmitido ao Reclamante que seria suficiente uma comunicação por e-mail, a entidade gestora renunciou à protecção que a referida norma lhe confere;



Banif Açor Pensões – Sociedade Gestora de Fundos de Pensões, S.A.

BPI Pensões – 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.

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

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

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

ESAF – Espírito Santo Fundos de Pensões, S.A.

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

9. *In casu*, a falta de comunicação formal resulta de deficiente cumprimento do dever de assistência e informação que impedia sobre a entidade comercializadora, não podendo ser atribuída responsabilidade ao Reclamante na omissão daquele dever legal;
10. Tendo em conta que o Reclamante comunicou a sua vontade de ver o contrato resolvido, no prazo legal e pelo meio que lhe foi indicado pela entidade comercializadora, concluo que a entidade gestora se encontra vinculada a reconhecer o direito de renúncia do participante e a desencadear a resolução do contrato, nos termos e com os efeitos previstos no art. 28º do diploma acima mencionado.

Posição da Entidade Gestora:

A BBVA Fundos veio comunicar que “... o contrato de adesão 09/489 junto do Fundo de Pensões Aberto BBVA Protecção 2015 foi oportunamente resolvido e as quantias investidas integral e imediatamente devolvidas ao ... (Participante)... A decisão tomada pela entidade gestora de resolver o contrato com base nas instruções do participante teve em linha de conta a análise e decisão prévia própria nesse mesmo sentido, tendo-lhe porém sido acrescentadas a devida profundidade e extensão justificativa, com base nas fundamentações expressas na recomendação proferida”.

Banif Açor Pensões – Sociedade Gestora de Fundos de Pensões, S.A.
BPI Pensões – 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.
SGF - Sociedade Gestora de Fundos de Pensões, S.A..

BBVA Fundos – Sociedade Gestora de Fundos de Pensões, S.A.
BPI Vida – Companhia de Seguros de Vida, S.A.
ESAF – Espírito Santo Fundos de Pensões, S.A.
PensõesGere – Sociedade Gestora de Fundos de Pensões, S.A.

N.º de Processo: 4/2010

Entidade Reclamada:

Identificação: CGD Pensões - Sociedade Gestora de Fundos de Pensões, S.A.

Morada: Av. João XXI, n.º 63, 2.º 1000-300 Lisboa

Fundo de Pensões Aberto: Caixa Reforma Activa

Objecto da Reclamação:

Constitui objecto da presente reclamação a demora/recusa da CGD Pensões na realização do reembolso do valor capitalizado em nome do Reclamante num Fundo de Pensões Aberto não PPR.

Refere o Reclamante que “*Solicitei o resgate no dia 24 de Fevereiro do ano em curso, mas dada a morosidade é a razão porque peço a intervenção de V. Exa.*”. O Reclamante refere ainda que tem urgência no resgate para poder satisfazer compromissos entretanto assumidos.

A CGD Pensões veio juntar “*...cópia do recibo de reembolso das unidades de participação do Fundo de Pensões Aberto Caixa Reforma Activa solicitado pelo Sr.*” e informar que o reembolso “*...foi realizado de acordo com o previsto no regulamento de gestão do Fundo*”.

O Reclamante solicitou o resgate integral do valor do plano constituído em seu nome no Fundo de Pensões Caixa Reforma Activa no dia 24 de Fevereiro de 2010 e o reembolso foi efectuado em 17 de Março de 2010.

Recomendação:

1. O Reclamante solicitou, no dia 24 de Fevereiro de 2010, o resgate integral do valor do plano constituído em seu nome no Fundo de Pensões Caixa Reforma Activa;



Banif Açor Pensões – Sociedade Gestora de Fundos de Pensões, S.A.
BPI Pensões – 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.
SGF - Sociedade Gestora de Fundos de Pensões, S.A..

BBVA Fundos – Sociedade Gestora de Fundos de Pensões, S.A.
BPI Vida – Companhia de Seguros de Vida, S.A.
ESAF – Espírito Santo Fundos de Pensões, S.A.
PensõesGere – Sociedade Gestora de Fundos de Pensões, S.A.

2. O reembolso foi efectuado em 17 de Março de 2010, com fundamento no facto de o Reclamante se encontrar na situação de “*Reforma por Velhice*”;
3. Nos termos do n.º 3 do art. 14º do Regulamento de Gestão do fundo em causa, “*A CGD Pensões procederá ao pagamento do valor do reembolso, num prazo máximo de 60 dias a contar da data em que se reúnam todas as condições para a efectivação da transferência, nomeadamente a recepção dos documentos necessários à prova das situações que originem o direito ao acesso aos benefícios previstos no Plano de Pensões*”;
4. O regime do prazo de reembolso adoptado no Regulamento de Gestão daquele fundo é compatível com o regime legal em vigor, porquanto não existe nenhuma disposição legal a estabelecer prazos, datas e valores para o processo de reembolso das unidades de participação, limitando-se a lei a exigir que o regulamento de gestão contenha as obrigações da entidade gestora sobre essas matérias;
5. O Reclamante tinha obrigação de conhecer o Regulamento de Gestão do fundo, uma vez que “*No momento da aquisição das primeiras unidades de participação deve ser celebrado um contrato de adesão individual ao fundo de pensões, entre o contribuinte e a entidade gestora, do qual devem constar:... Em anexo, cópia do regulamento de gestão*” (art. 26º n.º 3 alínea i) do Decreto-Lei n.º 12/2006), pelo que não lhe assiste razão na presente reclamação;
6. Contudo, um prazo de 60 dias para proceder ao reembolso é um prazo excessivamente longo, designadamente, porque se conta a partir da entrega de todos os documentos necessários para a efectivação desse reembolso;
7. É um prazo excessivo em termos absolutos e é um prazo excessivo em termos relativos, na medida em que existem fundos abertos de adesão individual no



Banif Açor Pensões – Sociedade Gestora de Fundos de Pensões, S.A.

BPI Pensões – 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.

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

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

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

ESAF – Espírito Santo Fundos de Pensões, S.A.

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

mercado que consagram prazos de 5, 6 e 7 dias úteis para a concretização dos reembolsos;

8. Ora, a CGD Pensões é uma sociedade gestora que se caracteriza por estar na vanguarda da gestão de fundos de pensões e por acompanhar, quando não, mesmo liderar, as melhores práticas em termos de atendimento e satisfação dos participantes e beneficiários dos seus fundos;
9. A GCD Pensões deve, assim, ponderar sobre a oportunidade em alterar o Regulamento de Gestão do fundo em causa de forma a estabelecer um prazo que esteja em linhas com as melhores práticas do mercado;
10. Caso não pretenda alterar o Regulamento de Gestão, deve a CGD Pensões equacionar a oportunidade de organizar os seus procedimentos e recursos internos com o objectivo de assegurar uma gestão dos pedidos de reembolso mais eficiente, de forma a encontrar um melhor equilíbrio entre segurança e rapidez no seu processamento.

Posição da Entidade Gestora:

A CGD Pensões comunicou que vai “...alterar o prazo de reembolso que consta dos Regulamentos de Gestão no sentido de, logo que o processo de reembolso esteja concluído, este será concretizado no prazo máximo de 30 dias.

Na prática, os reembolsos dos fundos de pensões abertos geridos pela CGD Pensões – adesões individuais - são concretizados em prazos substancialmente inferiores aos 60 e até aos 30 dias.

...esta alteração será concretizada quando tivermos concluído a auditoria do ano 2010 e tivermos certificada a taxa global de custos”.

