

**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.

## LISTA DAS RECOMENDAÇÕES PROFERIDAS EM 2017<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Com indicação do processo de reclamação, identificação da entidade gestora, objeto da reclamação, recomendações e posição da entidade reclamada.



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..

**N.º de Processo: 05.2017**

**Entidade Reclamada**

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

**Morada: Av. de Berna nº 10, 2º, 1050-040 Lisboa**

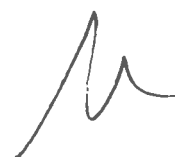
**Fundo de Pensões Aberto: Fundo de Pensões Aberto PPR 5 Estrelas e Fundo de Pensões Aberto PPR  
Platinum**

**Objeto da Reclamação:**

Constitui objeto da presente reclamação a excessiva demora (vários meses) no reembolso, por parte da Futuro, SA, do valor capitalizado em nome de Participante falecido.

**Recomendação:**

1. Constitui objeto da presente Reclamação a alegada excessiva demora (vários meses), por parte da Futuro, SA, no reembolso aos herdeiros, do valor capitalizado em nome dum Participante, em diversas adesões individuais a Planos Poupança (PPR's), constituídos sob a forma de fundos de pensões abertos;
2. A Reclamante pretende, assim, ser ressarcida com o *“valor em questão à cotação mais elevada atingida pelos respetivos fundos entre o início do mês de Novembro de 2016 e a data de hoje bem como de juros compensatórios desde a mesma data”*;
3. A Futuro esclareceu que *“...toda a situação relatada refere-se ao atendimento efetuado no Balcão do Laranjeiro da Caixa Económica Montepio Geral”*;
4. De acordo com a Futuro, *“... a Futuro recebeu os originais da documentação. O reembolso foi então processado nesse mesmo dia, com pedido de crédito à Conta da cliente enviado ao Montepio também nessa data”*;



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..

5. Depreende-se que a Futuro, considera nada mais ter a ver com o problema da Reclamante, quando refere que do seu lado *“...não se constatou a existência de qualquer lapso ou incorreção no processamento do reembolso”* e que a Procuradoria da CEMG *“... irá igualmente enviar a sua própria resposta à reclamante”*;
6. De acordo com Decreto-Lei n.º 158/2002, de 2 de julho, os fundos poupança podem ser constituídos sob a forma de um *“...fundo de investimento mobiliário, de um fundo de pensões ou, equiparadamente, de fundos autónomos de uma modalidade de seguro do ramo <Vida>...”* (art. 1º n. 3 do Decreto-lei n.º 158/2002, de 02 de julho);
7. *“Os fundos de pensões PPR/E, previstos no Decreto-Lei n.º 158/2002, de 2 de julho, ... são classificados como fundos de pensões abertos aos quais só é permitida a adesão individual”* (art. 13º n.º 5 do Decreto-Lei n.º 12/2006, de 20 de janeiro);
8. Razão pela qual, *“Aplica-se subsidiariamente aos planos e fundos de poupança a legislação dos fundos de investimento, fundos de pensões e atividade seguradora, consoante a sua natureza”* (art. 10º n.º 1 do Decreto-lei n.º 158/2002, de 02 de julho);
9. Para garantir que o conjunto de obrigações e deveres legais previsto na relação com os Clientes se aplica às entidades intervenientes no processo de comercialização, o perímetro de entidades que podem comercializar unidades de participação de fundos de pensões abertos, circunscreve-se à entidade gestora do fundo e a mediadores de seguros registados na ASF no âmbito do ramo “Vida”;
10. O mediador de seguros ligado é uma categoria de mediador em que a pessoa/entidade exerce a atividade de mediação de seguros, *“em nome e por conta de uma empresa de seguros ou, com autorização desta, de várias empresas de seguros, desde que os produtos que promova não sejam concorrentes, não recebendo prémios ou somas destinados aos tomadores de seguros, segurados ou beneficiários e atuando sob inteira responsabilidade dessa ou dessas empresas de seguros, no que se refere à mediação dos respetivos produtos à qual se encontre vinculado”*;

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..

11. Caso se verifique que o Montepio Geral Caixa Económica atuou na qualidade de mediador de seguros ligado, a Futuro deve assumir inteira responsabilidade pela sua intervenção, sem prejuízo, claro está, do que depois possa resultar no plano interno das relações entre as duas entidades;
12. A Futuro não pode alhear-se do processo de apuramento de eventual responsabilidade – se for o caso – da atuação da entidade comercializadora, aqui entendida a atividade de comercialização como incluindo a assistência na fase do reembolso;
13. A Futuro não pode deixar de ter um papel ativo/interventivo no apuramento dos factos ocorridos, tomando posição sobre os mesmos e assumindo uma eventual responsabilidade, se for o caso, ou prestando fundamentadamente à Reclamante os esclarecimentos que entenda serem-lhe devidos;
14. Para tal, deverá a Futuro, ao abrigo da sua relação de mediação (com o mediador de seguros ligado, se for o caso) solicitar à entidade comercializadora os esclarecimentos necessários sobre os factos relatados pela Reclamante, por forma a poder posteriormente, tomar posição sobre a sua pretensão;
15. Mas ainda que assista razão à Reclamante, não terá a mesma direito ao valor pretendido *“à cotação mais elevada atingida pelos respetivos fundos entre o início do mês de Novembro de 2016 e a data de hoje...”*;
16. Nem está em causa o lapso de tempo entre o mês de novembro de 2016 e a data de hoje, mas entre a data em que o pedido de reembolso se considerar apresentado e integralmente instruído e o termo do prazo que, de acordo com o Regulamento de Gestão, a Futuro dispunha para realizar o reembolso;
17. Nem deverá ser utilizada a cotação mais alta desse período, já que não se sabe a data concreta em que, nesse período, o reembolso seria realizado;



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..

18. Caso se conclua que a Reclamante recebeu um valor superior pelo facto de o reembolso ter sido processado fora do prazo previsto no Regulamento de Gestão do fundo, não tem a mesma direito a indemnização por esta via;
19. Poderá é assistir-lhe direito a juros pela mora no cumprimento da obrigação de reembolso, desde o termo do prazo em que se concluir que o reembolso deveria ter sido concretizado, até à data do efetivo reembolso.

### Posição da Entidade Gestora:

A FUTURO – Sociedade Gestora de Fundos de Pensões, S.A. veio informar o seguinte:

1. Na resposta que lhe foi facultada, a Futuro teve como objetivo transmitir o que se tinha passado na esfera restrita do pagamento do valor do reembolso à viúva do falecido participante, uma vez que o objeto da reclamação era precisamente o de exigir esse pagamento.
2. Não obstante, logo no momento em que a Futuro tomou conhecimento da situação de morosidade que nos foi relatada pela Reclamante, por telefone, houve contactos da Futuro com a Caixa Económica Montepio (CEMG), no sentido de não só desbloquear a situação, a fim de ser feito o processamento do reembolso, como de averiguar o motivo do atraso no envio dos documentos à Futuro.
3. No entanto se, em relação aos PPR, a CEMG atuou na qualidade de Mediador, atuou também na qualidade de prestador direto de serviço bancário à Reclamante, no que se refere aos procedimentos internos relacionadas com o óbito do titular da conta bancária que se encontrava constituída na sua esfera, sendo que o desempenho de ambas as funções foi coincidente no tempo. Foi atendendo a esta coincidência e simultaneidade de exercício de funções que a CEMG se prontificou a averiguar os procedimentos seguidos e a facultar uma resposta à reclamante. Ora, incluindo a resposta da CEMG informação sobre o processamento do reembolso, a Futuro não entendeu ser necessário formalizar igualmente uma resposta à



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..

Reclamante sobre a mesma matéria. Por outro lado, no momento em que a Futuro facultou a resposta ao Sr. Provedor, encontrava-se ainda a decorrer o processo de averiguações, pelo que a Futuro não dispunha sequer, àquela data, de informação que pudesse justificar o atraso ocorrido e, sem isso, pouca informação teria a transmitir.

4.O Contrato de Mediação entre a Futuro e a CEMG define as obrigações e responsabilidades de ambas as partes no que se refere à comercialização dos Fundos da Futuro e, não deixando a Futuro de assumir responsabilidade sobre a atuação daquela instituição enquanto Mediador, delega nela não só o desempenho como a responsabilidade pela execução de variadas funções no que se refere ao atendimento dos clientes. Ou seja, existe uma corresponsabilização do Mediador, enquanto prestador de um serviço à Futuro. Aliás, não poderia deixar de haver uma responsabilização das funções assumidas pelo Mediador, em especial estando perante uma instituição com funções de atividade bancária e com uma diversidade de pontos de comercialização, designadamente cerca de 350 balcões de atendimento ao público.

No Contrato de Mediação constam, por exemplo:

a. Disposição relativamente ao âmbito da atuação genérica da CEMG, onde se refere que esta entidade estabelece um elo entre a Sociedade Gestora e os participantes:

*“A CEMG exerce a atividade bancária sob forma universal, ao abrigo do disposto no art. 12º-A do Decreto-Lei n.º 136/79 de 19 de Maio, podendo, tal como os bancos, proceder à «comercialização de contratos de seguro», na qual se compreende a distribuição e colocação junto do público de contratos de adesão ou de gestão de fundos de pensões, agindo em nome e por conta da sociedade gestora de fundos de pensões e estabelecendo um elo entre esta e os participantes ou associados;”*

b. Disposição sobre o âmbito específico da atuação da CEMG, no que se refere a dar assistência aos clientes, inter alia, na receção de pedidos de reembolso:

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..

*“Consideram-se abrangidas no âmbito deste contrato de mediação o estabelecimento de contactos por parte da CEMG junto dos seus clientes, atuais e futuros, tendo em vista, designadamente a assistência aos contratos comercializados pela CEMG, no que se compreende a prestação das informações necessárias à celebração do Contrato de Adesão, receção de pedidos de reembolso e o recebimento de reclamações.”*

### **Em conclusão:**

Em primeiro lugar, a Futuro preocupou-se em assegurar que o reembolso era processado em tempo útil;

Em segundo lugar, e à margem da relação com a Reclamante, assegurou também, no âmbito do Contrato de Mediação estabelecido com a CEMG, que fossem empreendidas as diligências necessárias para averiguar as motivações que deram origem ao atraso no envio da documentação à Futuro, para efeitos de processamento do reembolso, de forma a que, conjuntamente, pudessem ser adotadas medidas tendentes a impedir a ocorrência de situações semelhantes no futuro; em terceiro lugar, a Futuro diligenciou igualmente no sentido de ser averiguado se, em resultado da atuação da CEMG, se justificaria ou não o pagamento de juros de mora.

O processo de averiguações foi moroso, devido à necessidade de consultar diversos intervenientes, no seio da CEMG. Em conclusão das averiguações, foi decidido a CEMG assumir a responsabilidade do pagamento de juros de mora. Assim sendo, foram creditados na conta da Reclamante € 190,87, correspondentes a juros moratórios sobre o total de € 6.581,59 (valor que deveria ter sido creditado na esfera patrimonial do cabeça de casal), à taxa de 3%, no período decorrido entre 03.11.2016 (data em que deveria ter ocorrido o reembolso) e 17.03.2017 (data em que efetivamente se verificou o reembolso).

Salienta-se que a reclamante recebeu € 6.705,20, em resultado do reembolso efetivamente efetuado em 17.03.2017, em vez dos € 6.581,59 que teria sido recebido na data em que deveria



**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..

ter ocorrido o reembolso: 03.11.2016, situação que lhe proporcionou um ganho financeiro efetivo.

Não queremos deixar de referir que estas situações constituem sempre uma oportunidade de revisão interna dos procedimentos existentes e, se necessário, da sua alteração e melhoria, seguindo, aliás, os princípios que norteiam a atividade da Futuro na qualidade de empresa com o seu sistema de gestão certificado pela APCER, em conformidade com a norma ISO 9001: 2008.





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..

**N.º de Processo: 11.2017**

**Entidade Reclamada**

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

**Morada: Av. Dr. Mário Soares (Tagus Park), Edf. 0, piso , 2744-002 Porto salvo**

**Fundo de Pensões Aberto: Fundo de Pensões Aberto Horizonte Segurança**

## **Objeto da Reclamação:**

Constitui objeto da presente reclamação o facto do Reclamante não se conformar com ter deixado de receber os extratos da conta do Fundo de Pensões do qual é participante, devido a um alegado problema informático no sistema da entidade gestora.

## **Recomendação:**

1. Em julho de 2016, o Reclamante deixou de receber o extrato digital que lhe era periodicamente enviado pela Entidade Gestora, razão pela qual, interpelou a Entidade Gestora, tendo a mesma informado o Reclamante de que ocorrera um problema informático, mas que o extrato seria remetido com brevidade, o que acabou por não se verificar e determinou o recurso ao provedor;
2. Notificada para os termos da Reclamação, a Entidade Gestora veio reconhecer que *“durante o ultimo ano realizamos uma mudança do aplicativo onde é efetuada a Gestão dos Fundos de Pensões, e ainda não nos foi possível retomar o envio massivo de extratos para os participantes, mas conseguimos dar resposta aos pedidos pontuais que nos chegam”*.
3. A atividade de gestão de fundos de pensões rege-se por padrões de elevada exigência e profissionalismo, impendendo sobre as entidades gestoras um dever especial de diligência e rigor na gestão e administração dos fundos de pensões e das contas dos Clientes;

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..

4. O quadro de proteção dos clientes de serviços financeiros e, em concreto, de participantes e beneficiários de adesões individuais a fundos de pensões abertos, tem registado nos últimos anos um desenvolvimento significativo no ordenamento jurídico interno, seja por iniciativa do legislador nacional, seja na sequência da transposição de diplomas comunitários;
5. Sucessivos diplomas têm reafirmado o princípio de que *“A entidade gestora deve exercer as funções que lhe competem segundo critérios de elevada diligência e competência profissional...”*, bem como, deve atuar *“...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”* (art. 34º n.º 2 do Decreto-lei n.º 12/2006, de 20 de janeiro);
6. Assim como exigem que *“A entidade gestora deve apresentar uma estrutura organizacional bem definida, ..., no sentido de assegurar que a gestão dos fundos de pensões seja efetuada de forma diligente, sã e prudente”* e ainda que *“A estrutura organizacional da entidade gestora deve ser adequada ... à atividade de gestão de fundos de pensões desenvolvida”* (art. 3º n.º 1 e 2 da Norma Regulamentar n.º 8/2009, de 04 de junho, da atual ASF);
7. Nomeadamente, *“A estrutura organizacional da entidade gestora deve contemplar a existência de sistemas de informação apropriados à atividade desenvolvida e de canais de comunicação eficientes”* (art. 5º n.º 1);
8. A Ocidental Pensões deve procurar encontrar uma solução para ultrapassar a dificuldade detetada no cumprimento do dever de informação a que está adstrita. Aparentemente, o anterior *“aplicativo”* informático não deveria ter sido desativado, sem a garantia de que o novo estava em condições de funcionar regularmente;
9. A Ocidental Pensões deve informar o Reclamante (e o provedor) do momento a partir do qual os defeitos informáticos se encontram solucionados, por forma a que o Reclamante saiba a partir de que data pode contar com o envio regular da informação em causa;



**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..

## Posição da Entidade Gestora:

A Ocidental – Sociedade Gestora de Fundos de Pensões, S.A. veio informar que *“acata a recomendação do provedor e efetuou a implementação de procedimentos para assegurar o cumprimento dos deveres de informação previstos nos Regulamentos de Gestão”*.

