

# Provedor



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 2009<sup>1</sup>

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

Provedor dos Participantes e Beneficiários para as Adesões Individuais aos Fundos de Pensões Abertos  
Calçada Nova de S. Francisco N.º 10, 1.º. 1200-300 Lisboa – Portugal  
Tel: (351) 213 431 045 . Fax: (351) 213 420 305. e-mail: [provedor@apfipp.pt](mailto:provedor@apfipp.pt) . website: [www.apfipp.pt](http://www.apfipp.pt)

# Provedor



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: 18/2008 e 19/2008

## 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 PPR/E BBVA

## Objecto da Reclamação:

Constitui objecto da presente reclamação a alegada “*violação de informação exigida ao abrigo da Directiva dos Mercados de Instrumentos Financeiros (DMIF)...*”, baseada nos factos invocados pela(o) reclamante de que “*no momento da subscrição, em nenhuma altura me foi dito que a Adesão a um PPR/E BBVA representava um risco de Capital*” e ainda de “*em nenhum momento, em particular na subscrição ou no pedido de transferência, me foi informado que existia uma comissão de Transferência do meu PPR/E do BBVA para outra Instituição Bancária...*”. A(O) reclamante pretende “*...a restituição da menos valia de €...*” correspondente à diferença entre o valor transferido em 2006 de outro plano poupança para o fundo de pensões PPR/E BBVA.

## Recomendação:

1. No momento em que a transferência ocorreu encontrava-se em vigor a Norma Regulamentar n.º 7/2007, de 17 de Maio, pela qual se exige que “*as entidades comercializadoras de unidades de participação de fundos de pensões abertos devem procurar obter do cliente a informação apropriada à identificação do seu perfil de risco, por forma a orientá-lo para que a sua decisão de investimento seja tomada de forma consciente e se adequa a esse perfil*” (art. 30º), bem como, que “*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*” (art. 31º n.º 1);
2. O Regulamento n.º 8/2007, de 15 de Novembro, da Comissão do Mercado de Valores Mobiliários só viria a ser publicado posteriormente à transferência agora em causa;
3. A reclamante parte do princípio de que, da violação dos deveres de informação da entidade gestora resulta directamente o direito a uma indemnização pela diferença entre os valores aplicados no PPR/E em causa e o valor agora transferido em 2008;

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

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

CQD 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. De acordo com o art. 486º do Código Civil, *“as simples omissões dão lugar à obrigação de reparar os danos, quando, independentemente dos outros requisitos legais, havia, por força da lei ou de negócio jurídico, o dever de praticar o acto omitido”*;
5. No entanto, *“para que haja lugar a indemnização... é necessário também, nos termos do artigo 563º (do Código Civil) que haja entre a omissão e o dano um nexo de causalidade: deve tratar-se de um dano que provavelmente se não teria verificado se não fosse a omissão”* (Código Civil Anotado, art. 486º, Pires de Lima e Antunes Varela);
6. No caso concreto agora em análise, a verificação daquele nexo de causalidade exige que se pudesse concluir que a reclamante não teria efectuado a aplicação se a entidade reclamada tivesse procurado obter dela a informação apropriada à identificação do seu perfil de risco e ao orientá-la, esta não viesse a realizar a transferência com base no facto de que esta comportava risco de capital;
7. A reclamante não refere quaisquer factos dos quais seja possível concluir que não teria efectuado a transferência se lhe tivesse sido referido, no cumprimento dos deveres acima referidos, que o produto incorria em risco de capital;
8. Não parece possível concluir-se, sem outros factos que a reclamante não integra na reclamação, que do incumprimento pela entidade gestora da obrigação agora em causa, resulta um dever de indemnização nos termos por ela solicitados;
9. Só por lapso, se aceita que a reclamante venha invocar que *“Em nenhum momento, em particular na subscrição ou no pedido de transferência, me foi informado que existia uma comissão de Transferência...”*. É que existe uma indicação expressa dessa comissão no “Boletim de Transferência” que a reclamante assinou em 2006, quando aderiu ao PPR/E BBVA;
10. Conclui-se que não assiste razão à reclamante nos termos e pelos fundamentos por ela invocados, mas reconhece-se que a entidade reclamada incumpriu com as suas obrigações;
11. Mais se reconhece que em face do incumprimento dos deveres pela entidade gestora, existe alguma probabilidade de a pretensão da reclamante não ficar encerrada com a apreciação da presente reclamação;
12. Pelo que, se recomenda à entidade reclamada que procure com a reclamante encontrar uma solução razoável que, tenha em linha de conta o incumprimento de deveres legais e possa de alguma forma dar resposta à insatisfação da reclamante.



# Provedor



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.

## Posição da Entidade Gestora:

*“Quanto à questão do cumprimento das obrigações de informação, reconhece a BBVA Fundos a importância das recomendações efectuadas, num quadro normativo mais exigente ao nível da contratação, prestação de informação e adequação dos clientes aos diferentes tipos de produtos, que obriga a um processo contínuo de actualização e adaptação à legislação em vigor e para o qual têm contribuído de forma relevante as recomendações proferidas por V/Exa.*

*Desta forma, com o objectivo de uma prestação de informação mais eficaz aos Participantes, tem-se vindo a proceder à revisão de procedimentos e de toda a documentação relacionada com a contratação dos fundos, processo que se encontra em fase de implementação.*

*No que respeita à pretensão apresentada por parte da reclamante, relativamente ao alegado direito a uma indemnização pela diferença entre os valores aplicados no PPR e o valor transferido, conclui esta Sociedade Gestora que não assiste razão à Sra. ...., pelos motivos já expostos na nossa resposta à notificação inicial, não existindo, neste momento, qualquer relação comercial entre a ..... e a BBVA Fundos ou com o BBVA Portugal”.*

# Provedor



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.  
ESA F – Espírito Santo Fundos de Pensões, S.A.  
PensõesGere – Sociedade Gestora de Fundos de Pensões, S.A.

N.º de Processo: 2/2009

## Entidade Reclamada:

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

Morada: Av.ª General Firmínio Miguel, n.º 5, 9º B, 1600-100 Lisboa

Fundo de Pensões Aberto: Fundo de Pensões PPR Garantia de Futuro

## Objecto da Reclamação:

Constitui objecto da presente reclamação a questão de saber se a entidade reclamada agiu correctamente ao cobrar ao Reclamante uma comissão de 2% na sequência de uma instrução para transferência do valor capitalizado em seu nome no Fundo de Pensões Aberto PPR Garantia de Futuro para um plano de pensões gerido por outra entidade.

Constitui ainda objecto da presente reclamação a informação prestada pela Futuro sobre os valores relevantes para a confirmação pelo participante da sua instrução de transferência.

## Recomendação:

1. O Regulamento de Gestão constitui o documento que contém as regras pelas quais se rege a gestão e o funcionamento de um fundo de pensões aberto. Essas regras vinculam a entidade gestora e os associados, participantes e beneficiários do fundo. A relação individual da entidade gestora com cada um daqueles “*stakeholders*” é materializada no respectivo contrato de adesão;
2. “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...” entre outras, as “condições de transferência das unidades de participação de um participante para outro fundo de pensões, especificando eventuais penalizações que lhe sejam aplicáveis”, bem como, a “quantificação das remunerações e comissões que serão cobradas” (art. 26 n.º 1 e 3 alínea c) e d) do DI. n.º 12/2006);
3. Já era assim ao abrigo do art. 15º n.º 4 alínea c) e d) do Decreto-Lei n.º 475/99, de 09 de Novembro, diploma que se encontrava em vigor em 2002, quando se procedeu à transferência do valor capitalizado em nome do Reclamante do fundo PPR 5 Estrelas, para o fundo PPR/E Garantia de Futuro, ambos geridos pela 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.  
PensõesGera – Sociedade Gestora de Fundos de Pensões, S.A.

4. Nos casos em que a transferência constitui a subscrição inicial de unidades de participação num fundo de pensões aberto, deve ser celebrado um contrato de adesão individual ao fundo de destino. A emissão de um “*certificado de adesão*” no quadro da transferência deixa perceber que o Reclamante não era ainda participante do novo fundo de pensões, pelo que aquele certificado de adesão funcionou nesse caso como verdadeiro e próprio contrato de adesão ao novo fundo de pensões;
5. A designação de “*Certificado de Adesão*” para o documento em que se concretiza a adesão ao fundo é susceptível de gerar confusão, pelo que a Futuro deveria adoptar para esse documento a designação de “*Contrato de Adesão Individual*”;
6. O regime das comissões individualizáveis – subscrição, reembolso e transferência – pelo qual a entidade gestora e o participantes se regem é o que consta do contrato de adesão, independentemente do que, em cada momento, se encontrè previsto no Regulamento de Gestão, desde que, compatível com este;
7. O contrato de adesão individual (*Certificado de Adesão*) celebrado com o Reclamante no momento da adesão deste ao fundo PPR/E Garantia de Futuro (2002), é totalmente omissivo sobre as condições de transferência das unidades de participação do participante para outro fundo de pensões, não especificando eventuais penalizações que lhe sejam aplicáveis, nem a aplicação de quaisquer comissões.
8. Apenas existe no Regulamento de Gestão a indicação de que “*sobre o valor a transferir incidirá a mesma taxa que seria cobrada em caso de reembolso, se outra não estiver indicada no certificado de adesão*”;
9. A falta de suporte para a cobrança da comissão agora em causa resulta da falta da sua consagração expressa no contrato de adesão individual. Esse contrato deveria conter a indicação dessa comissão e não a contém. A possibilidade da sua aplicação encontra-se prevista no regulamento de gestão, mas não foi convencionada/ concretizada no contrato de adesão;
10. Assim, a Futuro deverá anular e transferir para o fundo de destino a comissão de transferência entretanto cobrada;
11. Por outro lado, a Futuro enviou ao Reclamante uma comunicação na qual informava “*...que o valor a transferir será o que resultar da multiplicação do N° Total de Unidades pela cotação do dia em que for processada a transferência...*”. Mais informava sobre o número de UP’s detidas pelo Reclamante e sobre o respectivo valor acumulado naquela data;



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

BFI 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.

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

12. A comunicação em causa ignorou a garantia de rendimento que assistia ao Reclamante, do que resultou ter-lhe sido prestada informação incorrecta sobre o valor que seria transferido;
13. Como se verifica da comunicação posterior que a Futuro enviou ao Participante já após a reclamação deste, aquele valor não estava correcto, na medida em que, ao abrigo da garantia de rendimento assumida pela Futuro, o Participante tinha direito a que fossem transferidos mais "...€ 449,93, relativo ao valor em falta para dar cumprimento à garantia de 3%";
14. Sempre que a Futuro pretenda fornecer aos Participantes uma simulação do valor que seria transferido numa determinada data, pressupondo que a transferência é executada nessa data, a informação não deve basear-se no valor que resulta do produto do numero de unidades de participação detidas pelo valor da unidade de participação nessa data, mas deve ainda reflectir o impacto de uma eventual garantia de rendimento.

### Posição da Entidade Gestora:

Em 09 de Abril de 2009, a entidade gestora transmitiu a seguinte decisão sobre a recomendação formulada:

#### A. Da cobrança da Comissão de 2% sobre o valor da transferência:

.....  
Entende o Senhor Provedor que o contrato de adesão individual (*certificado de Adesão*), celebrado com o cliente que apresentou a reclamação, é totalmente omissivo sobre as condições de transferência das unidades de participação do participante para outro fundo de pensões, não especificando eventuais penalizações que lhe sejam aplicáveis, nem aplicação de quaisquer comissões.

Refere ainda o Senhor Provedor que pelo facto do contrato de adesão prever uma comissão de reembolso de 2% e o regulamento de gestão consagrar que "*sobre o valor da transferência incidirá a mesma comissão que seria cobrada em caso de reembolso, se outra não estiver indicada no certificado de adesão*" não significa que esteja consagrado no contrato de adesão individual uma comissão de transferência.

Com todo o respeito que nos merece a posição assumida pelo Senhor Provedor, não podemos seguir o mesmo entendimento. Desde logo, porque o Regulamento de Gestão do Fundo PPR/E GARANTIA DE FUTURO é, por si só, um elemento essencial do contrato de Adesão Individual, pois a Lei impõe (alínea i) do n.º 3 do artigo 26.º do D.L. n.º 12/2006, de 20 de Janeiro) que no momento da assinatura do contrato individual de adesão, esteja anexa, ao documento que é assinado, uma cópia do regulamento

# Provedor



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.

de gestão. Por outro lado, qualquer anexo contratual é parte integrante do documento onde as partes manifestaram as suas vontades, sendo indiscutível, que para interpretar a vontade negocial das partes será necessário recorrer tanto ao contrato de adesão individual como ao regulamento de gestão do fundo. Em suma, a comissão de transferência consta do regulamento de gestão e este documento integra o próprio contrato individual de adesão.

Ainda que assim não fosse entendido – o que não se concede - somos de opinião que o facto de a comissão de transferência ser determinada por remissão do regulamento de gestão para comissão de reembolso, em nada prejudica a sua validade, tanto mais que o valor da comissão é exactamente idêntico em termos percentuais e aquilo que o legislador procurou acautelar, nomeadamente a transparência, informação e clareza na comercialização deste tipo de produtos, não sai minimamente beliscado.

Face ao atrás exposto é nosso entendimento que a comissão de transferência é legal e tem cabimento contratual, não devendo portanto ser devolvida ao cliente, pelo que não irá a FUTURO acatar a recomendação de V. Exa. neste ponto.

Aliás, tendo passado a ser obrigatória a disponibilização de Prospectos Simplificados para os Fundos de Pensões Abertos, a partir de final de 2007, foi elaborado este documento para o Fundo PPR GARANTIA DE FUTURO.

Pretendendo o Prospecto Simplificado uniformizar a informação, a fim de facilitar a compreensão das condições definidas para o produto, o mesmo contém uma alínea em que é explicitamente referida uma comissão “de transferência” de 2%, conforme se pode constatar do prospecto simplificado daquele Fundo, que se anexa.

## **B. Sobre a utilização do termo “Certificado de Adesão”**

A FUTURO encontra-se na presente data a diligenciar pela alteração da designação acima indicada para “Contrato de Adesão”, para todos os fundos em comercialização.

Faz-se contudo notar que a adopção daquela designação teve origem no facto de ser essa a terminologia utilizada para Organismos de Investimento Colectivo, relativamente aos quais se procurou aproveitar a experiência existente no mercado nacional, à data de constituição dos primeiros PPR, em 1989. Por analogia com o primeiro fundo PPR criado pela FUTURO naquele ano, os fundos criados posteriormente adoptaram a mesma redacção, indicando no artigo relativo às Unidades de Participação (v. Art. 4º do actual Regulamento de Gestão do Fundo PPR GARANTIA DE FUTURO) que “Com a



# Provedor



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.

primeira aquisição de Unidades de Participação, será emitido um certificado de adesão representativo das Unidades de Participação subscritas por ou a favor do Participante (...)

Em associação a esta disposição dos respectivos regulamentos de gestão, foi adoptada a designação “Certificado de Adesão” em vez de “Contrato de Adesão”, muito embora o efeito prático seja o mesmo.

## C. Da informação prestada aos participantes com estimativa dos valores a Transferir

Aquando da apresentação da reclamação pelo cliente, directamente à FUTURO, tratámos de corrigir imediatamente o formato de informação enviada aos clientes em idênticas situações. Assim, na carta que se destina a fazer a confirmação de recepção do pedido de transferência, passou a constar informação mais aproximada do valor a transferir, tendo-se passado a incluir no cálculo o valor estimado da garantia contratual estabelecida (garantia de rendibilidade ou garantia do capital investido).

Em todo o caso, a inclusão desta informação adicional não permitirá nunca indicar a um cliente o valor exacto de um reembolso ou transferência, uma vez que o mesmo é concretizado com um valor da Unidade de Participação que só é conhecido no dia da concretização do movimento.

Gostaríamos ainda de salientar que, relativamente ao caso em apreço, o facto da informação inicial facultada pela FUTURO não incluir o valor da rendibilidade garantida não pretendia, de modo algum, induzir o cliente em erro e, naturalmente, não foi a existência de uma reclamação que determinou a concretização efectiva da garantia. Estando há 21 anos no mercado, a FUTURO tem sempre feito questão de honrar os seus compromissos, de acordo com a lei e as normas em vigor.

Aliás, a informação facultada inicialmente ao cliente não é uma informação obrigatória nem tão pouco é vinculativo fazer reflectir nela quaisquer valores. Não obstante, a FUTURO faz questão de manter essa prática, tanto mais que, em muitas situações, o tempo que decorre até que haja uma aceitação formal da transferência por parte da entidade de destino é muito extenso.

Cumpre-nos ainda referir que quando na comunicação posterior ao cliente (de 2 de Fevereiro), foi utilizada a expressão “exclusivamente”, foi no contexto de a reclamação apresentada pelo cliente se centrar apenas na comissão cobrada.

Assumimos que se empregou ali o termo de forma desadequada, porquanto a carta tem obviamente o intuito de confirmar a recepção do pedido pela FUTURO, solicitar alguma documentação que se encontre em falta e também confirmar as condições contratuais em que a operação se efectua, daí ser referida a comissão aplicável.

# Provedor



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

Com efeito, tratando-se de aplicações de longo prazo, é muito comum os clientes não terem presente todas as condições contratuais estabelecidas, entendendo a FUTURO haver toda a conveniência em referi-las.

Para terminar, registre-se que não obstante a discordância da FUTURO no que se refere ao ponto A, é nosso entendimento de que quer a reclamação do cliente, quer a intervenção do Sr. Provedor constituiu uma oportunidade de reflexão e melhoria dos procedimentos em uso.

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: 4/2009**

**Entidade Reclamada:**

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

Morada: Av.ª 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 o reembolso do valor capitalizado em nome da reclamante numa adesão individual ao fundo de pensões aberto “Caixa Reforma Activa”.

Com a presente reclamação pretende a reclamante que lhe seja entregue a quantia de € 791,20, correspondente à diferença do valor do seu investimento, entre o dia 25 de Junho de 2008, em que solicitou pela primeira vez o reembolso do plano e a data de 19 de Janeiro de 2009, em que o reembolso foi efectivamente processado.

**Recomendação:**

1. *“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” (Decreto-lei n.º 12/2006, de 20 de Janeiro);*
2. Este princípio de elevada exigência no acompanhamento do cliente justifica a responsabilização da entidade gestora pela actuação da entidade comercializadora;
3. *“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” 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 1 e 2 do art. 31.º da Norma Regulamentar do ISP n.º 7/2007, de 17 de Maio, com correspondência nos n.º 1 e 2 do art. 13.º do Regulamento n.º 8/2007 da CMVM, de 15 de Novembro);*
4. O regulamento da CMVM fixa um prazo de cinco anos, contados a partir do resgate das unidades de participação detidas pelo participante, durante o qual a entidade comercializadora



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.

- está obrigada a conservar os documentos relativos a contratos de adesão individual a fundos de pensões abertos, o que abrange os que se referem ao reembolso (art. 18º);
5. Ainda nos termos desse regulamento *“Nos casos em que, por motivos de ordem técnica, não seja possível a uma entidade comercializadora assegurar o regular processamento de ordens de subscrição, de reembolso ou transferência de unidades de participação de fundos de pensões, aquela efectua todas as diligências conducentes ao processamento das mesmas, designadamente, canalizando as intenções de investimento para a entidade gestora ou para outras entidades comercializadoras”* (art. 19º);
  6. Em resultado dos preceitos mencionados impende sobre a entidade gestora um dever de especial diligência e rigor na gestão e administração do fundo de pensões e das contas dos participantes;
  7. Não é compatível com um padrão elevado de exigência no exercício da actividade de comercialização de unidades de participação de fundos de pensões abertos, que tenha sido comprovadamente entregue na entidade comercializadora, em Junho de 2008, um pedido de reembolso que nunca chegou aos serviços da CGD Pensões;
  8. A entidade gestora não demonstra que agiu com diligência, mesmo depois de lhe ter sido formulado um segundo pedido de reembolso, embora haja espaço para se poder concluir que poderá também ter-se verificado concurso de negligência da reclamante, na entrega do documento necessário à conclusão do processo de reembolso;
  9. Não cumpre com a diligência a que está obrigada, a entidade gestora que - por si ou pela entidade comercializadora - não comunica ao participante/beneficiário, no prazo de 08 (oito) dias após a apresentação do pedido de reembolso, que se encontra em falta qualquer documento ou informação necessários à sua conclusão;
  10. Nos termos do Regulamento de Gestão do fundo de pensões Caixa Reforma Activa, *“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 originam o direito ao acesso aos benefícios previstos no Plano de Pensões”* (art. 14º n.º 3);
  11. Esses 60 dias correspondem exactamente ao lapso de tempo consumido desde o extravio do primeiro pedido de reembolso e a apresentação do segundo pedido de reembolso pela reclamante;



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.

12. Assim, decorridos os 60 dias a contar da data do primeiro pedido de reembolso, mais oito dias para a comunicação da falta de um documento, mais todo o tempo decorrido entre essa comunicação e o dia em que o documento foi efectivamente entregue pela reclamante, é que se pode começar a contar o período pelo qual pode ser imputada à entidade gestora uma responsabilidade pela demora no processamento do reembolso;
13. Em todo o caso, nesse eventual prejuízo nunca se poderá incluir o valor de € 342,84 que a reclamante pretende lhe seja entregue, por se tratar do imposto sobre o rendimento (IRS), que a entidade gestora está obrigada a reter na fonte e entregar ao Estado;
14. Por fim, a partir do momento em que o participante solicita o reembolso das suas unidades de participação, não se justifica que a entidade gestora continue a insistir na necessidade de assinatura do contrato de adesão e, menos se justifica, que faça depender o reembolso do valor capitalizado dessa assinatura. É que isso corresponde a pretender regularizar um contrato relativamente ao qual o participante já manifestou a vontade de o fazer cessar

#### Posição da Entidade Gestora:

A CGD Pensões comunicou que na sequência da reclamação apresentada e da recomendação do provedor aceitou considerar para efeitos de reembolso o valor da unidade de participação em 25 de Agosto de 2008 (60 dias contados da data em que o reembolso foi solicitado pela primeira vez - 25 de Junho de 2008), pelo que creditou na conta à ordem do reclamante a quantia de € 165,50, correspondente à diferença entre o valor que o reclamante teria recebido nessa data e o valor que entretanto já lhe havia sido pago em 19 de Janeiro de 2009 (data em que o reembolso foi efectivamente processado, na sequência do segundo pedido de reembolso, apresentado após extravio do primeiro).



# Provedor



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

N.º de Processo: 6/2009

Entidade Reclamada:

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

Morada: Av.º General Firmino Miguel, n.º 5, 9º B, 1600-100 Lisboa

Fundo de Pensões Aberto: Fundo de Pensões Aberto PPA Accção Futuro

**Objecto da Reclamação:**

Constitui objecto da presente reclamação a pretensão do reclamante de ser ressarcido pelo valor que considera corresponder à “retenção de património”, em virtude de o PPA por si efectuado junto da Futuro ter sido prorrogado automaticamente no seu vencimento, sem o seu consentimento expresso.

**Recomendação:**

1. O regime legal dos Planos Poupança Acções foi estabelecido por via do Decreto-lei n.º 204/95, de 5 de Agosto;
2. De acordo com a redacção inicial daquele diploma, “Cada PPA tem uma duração mínima de seis anos, prorrogável por uma vez, a pedido do subscritor, por um período que não poderá exceder três anos” (art. 6º n.º 2 do mencionado diploma);
3. Aquele preceito legal foi posteriormente alterado pela Lei n.º 85/2001, de 4 de Agosto, passando a estabelecer-se que “Cada PPA tem uma duração mínima de seis anos, prorrogável, a pedido do subscritor, por períodos sucessivos de três anos”.
4. A legislação em causa previa ainda a possibilidade, após o período inicial, de reembolso a qualquer momento, por simples instrução transmitida pelo participante à entidade gestora;
5. O legislador tem vindo a prestar crescente atenção, tanto à estrutura, como aos mecanismos de *governance* dos fundos de pensões, com especial ênfase na prevenção dos conflitos de interesse e do risco de agência;
6. O Decreto-lei n.º 12/2006, de 20 de Janeiro, consagrou o princípio de que “A entidade gestora, no exercício das suas funções, age de modo independente e no exclusivo interesse dos associados, participantes e beneficiários”, pelo que “...deve exercer as funções que lhe competem segundo critérios de elevada diligência e

# Provedor



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.

*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” (art. 34º);*

7. Ao estabelecer que a prorrogação do PPA se efectua “a pedido do subscritor”, o legislador exige que o Participante, manifeste a sua vontade de forma clara, inequívoca e em momento próximo à data em que a prorrogação tem lugar;
8. A fundamentação de uma manifestação de vontade de prorrogação, com base na omissão de preenchimento pelos Participantes, do espaço destinado à data de vencimento do plano, no momento da assinatura do contrato de adesão individual, não é hoje compatível com o nível de exigência comportamental que recai sobre as entidades gestoras;
9. A Futuro deve alterar este procedimento, não prescindindo, daqui em diante, de uma manifestação de vontade expressa do Participante no sentido da prorrogação, formulada próximo do termo do prazo contratual em curso;
10. No caso agora em análise, a prorrogação ocorrida em Dezembro de 2006 não se deveria ter verificado sem instruções expressas do Reclamante, instruções que se verifica que este nunca deu;
11. O Reclamante teria recebido, então, o valor líquido da sua aplicação, calculado com base nos € 4.681,02 que o extracto apresentava nessa data;
12. No entanto, após a data em que o plano deveria ter sido encerrado, o Reclamante foi recebendo extractos emitidos pela Futuro;
13. A partir do momento em que o Reclamante recebeu o primeiro extracto posterior à data em que a prorrogação se verificou, passou a conhecer que o plano não fora reembolsado e que se encontrava em vigor, logo, só podia ter sido prorrogado;
14. Qualquer participante que, sabendo que o período inicial estava ultrapassado e que o plano era reembolsável a qualquer momento, teria solicitado expressa e imediatamente esse reembolso, se efectivamente não estivesse conformado com a prorrogação;
15. O Reclamante conviveu bem com a prorrogação, já que ao longo de todo este tempo não solicitou o reembolso do valor capitalizado e apenas se motivou para agir quando se apercebeu da desvalorização do plano;

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

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

GGD 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.

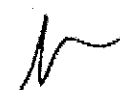
PensõesGero – Sociedade Gestora de Fundos de Pensões, S.A.

16. O Código Civil consagra, no art. 340º, que *“o acto lesivo dos direitos de outrem é lícito, desde que este tenha consentido na lesão”* (n.º 1), salvo *“...quando este for contrário a uma proibição legal ou aos bons costumes”* (n.º 2);
17. De acordo com o n.º 3 do artigo referido, *“Tem-se por consentida a lesão, quando esta se den no interesse do lesado e de acordo com a sua vontade presumível”*;
18. Só pode concluir-se que o Reclamante consentiu na prorrogação do plano, excluindo, assim, a ilicitude da omissão da gestora;
19. Por outro lado, durante todo este período, a entidade gestora foi cobrando comissões de gestão sobre o património do fundo, que o Reclamante indirectamente suportou;
20. A cobrança dessas comissões, na parte proporcional às unidades de participação do Reclamante, configura uma situação de enriquecimento sem causa, tendo em conta que, a entidade gestora nunca auferiria delas, caso tivesse cumprido oportuna e pontualmente com a obrigação de reembolso do plano;
21. A Futuro deverá, assim, entregar ao Reclamante o valor das comissões de gestão cobradas, relativamente ao período entre a data em que o reembolso deveria ter sido concretizado e a data em que veio efectivamente a verificar-se por solicitação do Reclamante, na proporção das unidades de participação por este detidas.

## Posição da Entidade Gestora:

A Entidade Gestora comunicou em 14 de Maio de 2009 o seguinte:

1. A FUTURO já abandonou, desde há vários anos, a prática de deixar ao critério do Participante indicar uma data para vencimento do Plano PPA. E fê-lo precisamente porque, a partir da data do 6º aniversário, o cliente tem sempre a possibilidade de prorrogar o plano e, fazendo-o, também tem a possibilidade de levantar a todo o momento. Ou seja, passou-se a assumir como data de vencimento, para todos os novos planos PPA constituídos a partir de então, a data do 6º aniversário. Tem-se mantido a prática de cerca de 1 mês antes do vencimento avisar os clientes de que o plano se vai vencer e que, se nada disserem em contrário, o reembolso será processado na data de vencimento.
2. Vai a FUTURO igualmente acatar a recomendação quanto à devolução das comissões de gestão cobradas ao cliente, enviando-lhe directamente um cheque pelo montante correspondente.





# Provedor



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

N.º de Processo: 8/2009

## Entidade Reclamada:

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

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

Fundo de Pensões Aberto: Caixa Reforma Valor

## Objecto da Reclamação:

A presente reclamação havia sido iniciada com fundamento em alegada disparidade entre a informação prestada ao Reclamante no momento da comercialização do fundo de pensões Caixa Reforma Valor e a posterior recusa da entidade gestora em satisfazer o pedido de reembolso por ele entretanto apresentado.

Alegou inicialmente o Reclamante que, no momento em que o contrato de adesão lhe foi proposto, a entidade comercializadora (CGD) o informou de que não teria restrições à mobilização do valor investido, sendo, contudo, desaconselhável que o fizesse nos primeiros dois anos, tendo em conta as penalizações previstas nessa situação.

Já na pendência do processo de reclamação, a CGD Pensões decidiu devolver ao Reclamante o valor do capital por ele inicialmente investido, tendo-lhe creditado em conta o valor de € 5.002,78.

O Reclamante não se conformou com esta solução e afirmou que “... não estou satisfeito com o desfecho da solução que foi encontrada...”, por “... receber só o que foi investido 5.002,78 Euros, sem a sua rentabilidade...”.

O Reclamante pretendia que lhe fosse reconhecido o direito ao “... resgate do produto...”, “... isto é, valor investido mais rentabilidade à data de 08-01-2008-total de 5.333,50 Euros...”.

A CGD Pensões invocou que “a reclamação deste cliente foi aceite pela sociedade gestora tendo subjacente o facto de já terem decorrido alguns anos sobre a celebração do contrato de adesão individual e ser, praticamente impossível, reconstituir o que se passou. Assim a CGD e a CGD Pensões decidiram devolver ao cliente o valor do investimento inicial considerando-se o contrato anulado”.

## Recomendação:

1. A anulação do contrato de adesão não pode deixar de ter um fundamento num vício que justifique a destruição dos seus efeitos, sob pena de traduzir o resultado de uma conjugação

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.

- livre de vontades da entidade gestora e do participante posterior à celebração do contrato e que a lei não permite;
2. Quando a reclamação, tem por fundamento a recusa da entidade gestora em proceder ao resgate do valor capitalizado em nome do Reclamante e este alega a prestação de informação deficiente ou incorrecta, no momento da comercialização, sobre as condições em que é possível obter o reembolso do valor capitalizado, a entidade gestora não pode presumir que a vontade do Reclamante é ver anulado o contrato sem direito a qualquer compensação;
  3. Se a Entidade Gestora aceita anular o contrato e não existe qualquer outro fundamento aparente senão o vício invocado pelo Reclamante, tem que considerar-se que a anulação é determinada pelo reconhecimento desse vício, ainda que a entidade gestora considere *“terem decorrido alguns anos sobre a celebração do contrato de adesão individual e ser, praticamente impossível reconstituir o que se passou”* no momento da comercialização;
  4. Em função do fundamento da anulação haverá, então, que concluir qual é a parte que lhe deu causa, a respectiva responsabilidade e o eventual dever de indemnizar a outra parte pelos prejuízos causados;
  5. Se a entidade gestora não pretende assumir qualquer responsabilidade relacionada com a causa de anulação do contrato, não pode proceder unilateralmente a essa anulação, impondo ao Reclamante a devolução em singelo do valor por ele inicialmente investido;
  6. Para isso, terá que apurar primeiro se essa solução também corresponde à efectiva vontade do Reclamante e se este aceita a anulação do contrato sem apuramento de responsabilidades e eventuais consequências indemnizatórias;
  7. Sobretudo, quando o valor investido pelo Reclamante é inferior ao valor actual das unidades de participação por ele detidas;
  8. Já que a anulação do contrato, nas condições em que a entidade gestora está disposta a reconhecê-la, embora permita ao Reclamante recuperar a liquidez perdida com o investimento, se traduz numa situação patrimonial mais desfavorável, por ir receber um valor inferior ao valor actual das unidades de participação detidas;
  9. A entidade gestora deverá confirmar primeiro junto do Reclamante se este prefere manter a aplicação e considerar sanado o eventual vício inicial ou se pretende a anulação do contrato nos termos em que a entidade gestora está disposta a reconhecê-la;



# Provedor



Benif 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.

10. Se o Reclamante não expressar interesse em nenhuma daquelas soluções e não abdicar do direito a uma eventual indemnização, terá que apurar-se a efectiva verificação do fundamento de anulação e a verificação dos demais pressupostos da eventual responsabilidade indemnizatória.

## Posição da Entidade Gestora:

A CGD Pensões informou o provedor quanto à sua decisão sobre a presente recomendação de *“que, por um lado, o cliente não estava em condições de ter acesso ao resgate e, por outro, o desfasamento temporal existente motivou que aceitássemos, favoravelmente, a reclamação a única via que encontrámos foi a da anulação do contrato”*.

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: 9/2009

Entidade Reclamada:

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

Morada: Av.ª General Firmino Miguel, n.º 5, 9.º B, 1600-100 Lisboa

Fundo de Pensões Aberto: Fundo de Pensões Aberto VIVA

**Objecto da Reclamação:**

Constitui objecto da presente reclamação o facto de o reclamante ter dado ordem de resgate no dia 13 de Janeiro de 2009 e o resgate ter sido creditado no dia 23 de Janeiro seguinte (ou seja, 10 dias decorridos da data em que a ordem de resgate foi apresentada) e ter sido efectuado com base na cotação da unidade de participação do dia do crédito e não do dia em que o resgate foi solicitado.

O reclamante pretendia que lhe fosse entregue a quantia de € 73,614, ou valor superior caso se viesse a concluir ser-lhe devido, tendo em conta a comparação com uma situação equivalente e a evolução do valor da unidade de participação entre o dia em que o resgate foi ordenado e aquele em que foi efectuado.

**Recomendação:**

1. Em 13 de Janeiro de 2009, o Reclamante subscreveu e entregou na entidade comercializadora (Montepio Geral), um pedido de reembolso de 1.056,159 unidades de participação, correspondentes à totalidade das unidades de participação por si deitadas no Fundo de Pensões Aberto PPR 5 Estrelas;
2. O pedido de reembolso consta de um impresso, emitido por aquela entidade comercializadora, mas só foi recebido na Futuro dois dias depois (15 de Janeiro);
3. O valor do reembolso foi creditado em conta em 23 de Janeiro de 2009, ou seja oito dias úteis a contar da entrega do pedido na entidade comercializadora (e seis dias úteis a contar do seu recebimento na Futuro) e foi considerado para efeitos de reembolso o valor da unidade de participação que se encontrava em vigor nesse dia;
4. O art. 13.º n.º 11 do Regulamento de Gestão do fundo consagra que *“O reembolso deve ser solicitado mediante pré-aviso de 7 dias úteis, obrigando-se a FUTURO a efectuar o seu pagamento durante aquele*



# Provedor



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.

B&VA 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.

- período. O prazo de 7 dias úteis conta-se desde a data da recepção, na FUTURO, do pedido de reembolso e de todos os documentos necessários”;*
5. Nos termos do n.º 1 do art. 52º do Decreto-Lei n.º 12/2006, de 20 de Janeiro, *“As unidades de participação dos fundos de pensões abertos apenas podem ser comercializadas pelas respectivas entidades gestoras e por mediadores de seguros registados no Instituto de Seguros de Portugal no âmbito do ramo «Vidas”;*
  6. O Decreto-lei n.º 12/2006, de 20 de Janeiro, consagrou 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”*
  7. A comercialização de unidades de participação sob a forma de adesão individual a fundos de pensões abertos encontra-se regulada pela Comissão do Mercado de Valores Mobiliários, através do Regulamento n.º 8/2007, de 15 de Novembro, que estabelece que *“Nos casos em que, por motivos de ordem técnica, não seja possível a uma entidade comercializadora assegurar o regular processamento de ordens de subscrição, de reembolso ou transferência de unidades de participação de fundos de pensões, aquela efectua todas as diligências conducentes ao processamento das mesmas, designadamente, canalizando as intenções de investimento para a entidade gestora ou para outras entidades comercializadoras”.*
  8. O regular processamento de ordens de reembolso pressupõe a transmissão imediata à entidade gestora, isto é, no próprio dia, da instrução recebida por uma entidade comercializadora, afigurando-se desajustado qualquer outro entendimento perante a sistematização e informatização actual de procedimentos;
  9. Os sete dias úteis de que a Futuro dispõe para efectuar um reembolso contam-se por referência ao dia da entrega do pedido de reembolso, sendo o primeiro dia do prazo o dia útil seguinte ao dessa entrega. Qualquer eventual atraso na transmissão pela entidade comercializadora do pedido de reembolso, tem que ser recuperado pela Futuro, para que o prazo de sete dias úteis seja cumprido;
  10. A disposição do Regulamento de Gestão do fundo agora em causa que estabelece que o prazo de reembolso se conta do recebimento na Futuro do correspondente pedido deve ser interpretada de forma restritiva, cobrindo apenas situações de envio ou entrega de pedidos de reembolso que a entidade gestora não controla, nem tem capacidade para controlar, como são os casos de envio por via postal;

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.

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

11. A Futuro disponibilizou-se para ressarcir o Reclamante no valor de € 68,58, correspondente ao desfasamento de um dia ocorrido entre o seu reembolso e o reembolso que foi efectuado no plano poupança da sua mulher;
12. Embora o fundamento invocado pela Futuro seja o de que isso se deve a uma compensação pelo desfasamento dos reembolsos dos planos do Reclamante e da sua mulher, o mesmo deve ser havido como compensação a que o Reclamante tem direito pela aplicação das regras de reembolso que resultam do Regulamento do Fundo em causa;
13. Por outro lado, a Futuro reconhece que os casos do Reclamante e da mulher se contam entre os casos mais simples de apreciar, por se tratarem de reembolsos na condição de ter mais de 60 anos de idade. A ser assim, nenhuma razão assiste para que o reembolso agora em causa não pudesse ter sido efectuado com maior celeridade;
14. O princípio da igualdade impõe tratamento igual àquilo que é igual e tratamento distinto às situações que são distintas. E ao nível dos pedidos de reembolso verificam-se situações muito distintas. Não fazer reflectir essa distinção na forma de processar os reembolsos corre o risco de ser considerada uma prática incipiente e rudimentar. E, o resultado está à vista: um reembolso que pode muito bem ser processado em termos quase instantâneos acaba por demorar o prazo limite de sete dias;
15. O prazo de sete dias é um prazo limite e não pode converter-se em prazo regra;
16. A Futuro deve organizar os seus 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:

Na sequência da Recomendação proferida, a Futuro veio comunicar, em 29 de Julho de 2009, a seguinte posição:

“No seguimento da Recomendação emitida relativamente ao processo em epígrafe, vimos pela presente apresentar a nossa resposta, começando por tecer algumas considerações prévias:

Em primeiro lugar, cumpre referir que, embora não sendo prática corrente nem regra, há situações em que os reembolsos são efectivamente pagos ao 7º dia útil, quer porque a complexidade dos processos, quer porque o elevado volume de pedidos implica que os mesmos sejam processados junto ao final do

# Provedor



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.

prazo. Por conseguinte, pelos motivos abaixo expostos, discordamos em absoluto quando V.Exa. afirma que “nenhuma razão assiste à Futuro para que o reembolso agora em causa não pudesse ter sido efectuado com maior celeridade.”.

Conforme já havíamos referido na resposta dada ao cliente em 27 de Maio, e que encaminhámos ao Sr. Provedor, o momento em que ocorreu o reembolso do Participante em análise coincidiu com um pico de actividade – habitual no mês de Janeiro –, que foi agudizado pela situação de grande volatilidade dos mercados financeiros e procura de refúgio em aplicações não dependentes das cotações dos activos. A título exemplificativo, na semana de 19 a 23 de Janeiro, o número total de reembolsos em processamento mais do que duplicou em relação ao período equivalente de 2008.

Acrescenté-se que, atendendo ao elevado número de Participantes dos Fundos da FUTURO e à longevidade dos seus Fundos PPR (o Fundo PPR 5 ESTRELAS foi constituído em 1989 e é ainda actualmente o maior Fundo de Pensões PPR, em volume de activos), a ordem de grandeza das solicitações de reembolso situa-se na casa das centenas, em cada semana, em épocas de maior afluência. Por outro lado, relativamente ao prazo de reembolso, pudemos constatar, por consulta aos prospectos simplificados disponibilizados no site da CMVM, que há casos muito diversos, sendo que apenas num caso está definido um prazo inferior ao definido pela FUTURO, de 5 dias úteis. Dos documentos relativos a 12 Entidades Gestoras de PPR, em 4 casos tal informação não consta nos Prospectos e não conseguimos averiguá-la a nível dos respectivos Regulamentos de Gestão, por não se encontrarem estes em local de fácil acesso na Internet. Relativamente aos restantes casos (7 Entidades Gestoras), constatam-se práticas bastante diferenciadas, que variam entre um prazo de 10 dias (4 casos), 15 dias (1 caso), 30 dias (1 caso) e 60 dias (1 caso). Há uma entidade que define qual a cotação a utilizar mas não define o prazo de pagamento (Ex.º: 5º dia útil anterior à data de pagamento).

Tal diversidade deve-se ao facto de não estar definido legalmente um prazo específico para pagamento dos reembolsos dos PPR. Aliás, relativamente aos Fundos de Pensões, não está definido sequer que tenha de ser estipulado um prazo no regulamento de gestão.

Com efeito, relativamente aos PPR sob a forma de Fundo de Pensões, quando vem referido no n.º 3 do Art.º 1º da Norma Regulamentar do ISP n.º 6/2003-R, de 12 de Fevereiro, que “... o regulamento de gestão do fundo de pensões deve explicitar detalhadamente as condições legais em que (...) o reembolso do valor do plano de poupança pode ser efectuado”, tal refere-se à necessidade de explicitar as condições de reembolso constantes do Decreto-Lei 158/2002 de 2 de Julho, que constitui o diploma

# Provedor



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.

SGP – 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.

de base que regulamenta a constituição e funcionamento dos Planos de Poupança Reforma. Por outro lado, a Lei 12/2006 de 20 de Janeiro, especifica na alínea b) do nº 3 do Artº 26º, que devem constar do contrato de adesão individual as “Condições em que são devidos os benefícios.”, não se referindo a prazo ou cotação da UP a utilizar.

O primeiro e único diploma oficial que, até à data, se refere à Unidade de Participação, para efeitos de reembolso, é o Regulamento da CMVM Nº 8/2007, publicado em Diário da República em 20/12/2007, que vem especificar na alínea s) do artº 4º que o Prospecto Simplificado deve conter informação quanto ao “Modo de determinação do valor da unidade de participação para efeitos de subscrição, reembolso (...)”, não se referindo a prazos.

Assim, apesar de não ser obrigatório, a FUTURO tem desde sempre incluído, no Regulamento de Gestão dos seus Fundos, informação quanto ao prazo de pagamento dos reembolsos. Inicialmente, o prazo definido era de 10 dias úteis (prazo em vigor aquando da adesão do cliente em questão ao fundo), tendo a FUTURO procedido a uma redução para 7 dias úteis, com o intuito de melhorar o serviço prestado aos seus clientes.

Considera-se, por isso, que não seria de omitir na apreciação do Exmo. Sr. Provedor, uma referência ao acto voluntário de a FUTURO ter reduzido o prazo de processamento dos reembolsos, sem que nunca tenha existido nenhuma recomendação, orientação nem norma que o sugerisse ou obrigasse. Muito antes pelo contrário, critica-se o facto da FUTURO ter utilizado, no caso em análise, o prazo total de 7 dias úteis – direito que lhe assiste –, não obstante esta prática estar entre as melhores do mercado, já que a generalidade do mercado tem definido um prazo de reembolso bem mais dilatado.

Relativamente aos documentos comprovativos específicos para cada situação de reembolso, a respectiva análise tem de ser efectuada com base em documentos originais, não sendo fisicamente possível fazê-los chegar à FUTURO no próprio dia em que são entregues na entidade comercializadora. A propósito do valor da UP a considerar no reembolso, faz o Sr. Provedor referência à prática dos Fundos de Investimento Móvel (FIM). Compreendemos que o intuito seja o de procurar aproveitar a experiência de instrumentos financeiros com um historial de actividade em Portugal mais longo do que o dos Fundos de Pensões PPR. No entanto, há que ter em consideração que as condições de funcionamento dos FIM não PPR se encontram muito distanciadas dos Fundos PPR, qualquer que seja a forma que assumam, a começar pelo facto de os últimos conferirem um benefício fiscal exclusivo à



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.

entrada, condição que, por si só, desde logo limita as circunstâncias em que cada reembolso pode ocorrer.

Mesmo que existisse uma regra única quanto ao valor da UP para os FIM, as diferenças face aos FIM não PPR determinaríamos que os PPR ficassem impossibilitados de a utilizar. De facto se, por exemplo, se impusesse como valor da UP a usar no reembolso o valor do dia do respectivo pedido – o que implicaria um registo contabilístico do reembolso nesse mesmo dia –, o que aconteceria em caso de se vir a concluir, após a análise processual, que o reembolso não deveria ter lugar (porque havia perdas fiscais ou qualquer outra circunstância, o que é muito frequente acontecer)? Num FIM não PPR, uma situação deste tipo é facilmente reversível, com uma nova subscrição de UP. Mas num PPR, um reembolso implica perda de antiguidade e uma subscrição implica um período mínimo de permanência de 5 anos, a fim de não haver perdas fiscais. Assim sendo, uma solução como a que poderia ser adoptada num FIM não PPR, para reverter a situação exemplificada, não serviria para um PPR.

Acresce ainda que, não obstante as alterações introduzidas em 2002, os fundamentos para proceder ao reembolso de um PPR não deixaram de salvaguardar o carácter de longo-prazo deste tipo de aplicação, já que se pretende “orientar” os participantes para manterem o seu investimento até ao momento da reforma – tendo em consideração que o objectivo último do produto é precisamente o de complementar a pensão de reforma a receber do Estado, sendo que as outras circunstâncias de levantamento (para além da reforma) são acessórias, estando directamente associadas a eventualidades que também o Sistema Previdencial Público pretende cobrir, como sejam os casos de doença grave, invalidez ou desemprego de longa-duração. Também estas características justificam que o grau de liquidez de um PPR não seja comparável ao de um FIM não PPR e que, por consequência, os prazos de reembolso de uns e outros sejam distintos.

Embora o caso do cliente em questão não se enquadre numa situação especial de reembolso, estamos aqui a efectuar uma análise genérica daquilo que é a nossa prática e portanto consideramos essencial deixar claro que todos os factores acima mencionados têm peso nas decisões tomadas pela FUTURO na definição e aplicação dos prazos de processamento de reembolsos.

Ainda em relação ao caso específico do Participante em análise, cumpre também informar que em momento anterior, no ano 2007, chegou a ser processado um reembolso, que acabaria por ser estornado, a pedido do cliente. Por consulta ao processo, o pedido de reembolso foi apresentado no Balcão do Montepio em 11 de Outubro, tendo sido processado a 16 de Outubro – ou seja, ao fim de 3



# Provedor



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.

dias úteis, o que permite demonstrar que efectivamente a FUTURO tem um prazo máximo, que é utilizado não por regra, mas quando picos de actividade ou outras situações especiais o exijam.

Entrando directamente na resposta às Recomendações proferidas por V. Exa., e que resumimos a duas, passamos a informar:

**1ª Recomendação – Pontos 8 e Pontos 11 a 16 – Melhorar o prazo de processamento dos reembolsos com fundamento na idade do Participante.**

Efectivamente, a FUTURO recebe as instruções de reembolso por ficheiro electrónico, ao final de cada dia. No entanto, para efeitos de reembolso, é necessária a recepção dos documentos originais, para análise, conforme acima referido.

Também ficou já demonstrado que o prazo de 7 dias úteis não é utilizado sistematicamente como prazo regra e procurámos igualmente demonstrar as razões que nos assistem e que conduzem a que a totalidade do prazo tenha de ser utilizada, em determinadas circunstâncias.

Por outro lado, importa acrescentar que a FUTURO já faz uma triagem de reembolsos, no dia da recepção física dos pedidos, no sentido de averiguar a regularidade de todo o processo, quer no tocante à documentação, quer no tocante ao cumprimento dos requisitos fiscais, por forma a alertar os Participantes, quando haja alguma irregularidade, ou quando aqueles estejam a incorrer no risco de penalização fiscal, com perda de benefícios e devolução de valores ao Estado.

A prática, até ao momento, tem sido a de impedir que algum reembolso seja tratado fora do prazo estipulado de 7 dias úteis, independentemente de se tratar de reembolsos mais simples ou mais complexos. Com efeito, compreendendo-se que um reembolso simples não deva ser prejudicado, em termos de celeridade, pelo processamento de reembolsos mais complexos, entende a FUTURO que o inverso também não deve suceder e, em situações de pico de actividade, os serviços são reforçados no sentido de dar vazão a todos os processos, cumprindo o que se encontra definido no regulamento de gestão.

Não obstante, iremos seguir a recomendação do Sr. Provedor no sentido de operar uma reorganização dos procedimentos em vigor, procurando efectivamente incluir na triagem inicial – que já é feita – uma separação dos reembolsos motivados pela situação de 60 anos e que não incluam perdas fiscais. Esta separação não significa, contudo, que nalgumas circunstâncias a FUTURO não se veja forçada a utilizar todo o prazo de que dispõe, o que aliás não será mais do que o exercício de um direito.

# Provedor



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.

SGP – 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.

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

**2ª Recomendação – Pontos 9 e 10 – Adotar uma interpretação restritiva quanto ao prazo de 7 dias úteis, relativamente a pedidos de reembolso recebidos através da entidade comercializadora.**

Até à presente data a FUTURO não tem feito a interpretação restritiva quanto ao prazo de 7 dias úteis. Seguindo a recomendação do Sr. Provedor, a FUTURO irá alterar os seus procedimentos internos e outros relacionados com a entidade comercializadora, a fim de poder adotá-la. Uma vez que desta recomendação resulta o encurtamento do prazo de pagamento dos reembolsos recepcionados através do Montepio, é necessário rever certas práticas, a fim de evitar quaisquer atrasos que impliquem o seu não cumprimento. Assim, estimamos um prazo entre 3 a 6 meses para implementação definitiva e extensível a todo o território nacional”.

# Provedor



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 da Vida, S.A.

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

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

N.º de Processo: 15/2009

Entidade Reclamada:

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

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

Fundo de Pensões Aberto: Caixa Garantia 2022

Objecto da Reclamação:

Constitui objecto da presente reclamação um alegado erro na informação prestada no momento da adesão individual a um fundo de pensões aberto, designadamente, no que se refere às situações em que é possível obter o reembolso do valor aplicado, bem como, relativamente à não aceitação do exercício do direito de renúncia aos efeitos do contrato, nos 30 dias seguintes à sua celebração.

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)<sup>2</sup>;
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

<sup>2</sup> 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.  
PensõesGero – Sociedade Gestora de Fundos de Pensões, S.A.

- clientes, prestar todos os esclarecimentos relativos ao contrato durante a sua execução e durante a pendência dos conflitos dela derivados (art. 31<sup>a</sup> alínea e));
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 o padrão de exigência e responsabilidade na comercialização e assistência, a situação de um participante que, antes de decorridos 30 dias sobre a data da celebração do contrato, vai junto da entidade comercializadora para desfazer o contrato e esta o informa de que *“Agora já não posso fazer nada”*;
  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 renuncia aos efeitos do contrato”* (art. 27<sup>o</sup> n.º 1 do Decreto-Lei n.º 12/2006, de 20 de Janeiro,) e deveria ainda tê-lo auxiliado na preparação da referida comunicação;
  7. A falta de assistência é tão mais grave quanto, *“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. 27<sup>o</sup> n.º 2 do Decreto-Lei n.º 21/2006);
  8. Apenas que, no caso presente, a falta de comunicação formal resulta de deficiente cumprimento do dever de assistência e informação que impendia sobre a entidade comercializadora;
  9. Pelo que se considera que a entidade gestora deve resolver a situação presente através de uma das seguintes alternativas:
    - a. reconhecer o direito de renúncia do participante e desencadear a resolução do contrato, nos termos e com os efeitos previstos no art. 28<sup>o</sup> do citado diploma, ou;
    - b. incorrer na responsabilidade de ressarcir o reclamante pelos prejuízos decorrentes da omissão do dever legal de assistência e informação a que a entidade comercializadora estava vinculada.

## Posição da Entidade Gestora:

A CGD Pensões comunicou que na sequência da reclamação apresentada e da recomendação do provedor decidiu não acatar a recomendação proferida, com fundamento em que considera *“... que o*



# Provedor



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.

*Cliente foi devidamente esclarecido acerca do produto subscrito, tendo assinado os documentos respeitantes à celebração do Contrato de Adesão individual, e nos quais afirma ter recebido e aceites as condições do produto ...”.*

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

N.º de Processo: 18/2009

Entidade Reclamada:

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

Morada: Tagus Park, Edifício 10, piso 1, 2744-002 PORTO SALVO

Fundo de Pensões Aberto: Fundo de Pensões Aberto PPR

Objecto da Reclamação:

Constitui objecto da presente reclamação a demora/recusa da Pensõesgere na realização da transferência do valor capitalizado num PPR em nome do Reclamante.

Decorridos três meses sobre a data em que foi apresentado o pedido de transferência a Pensõesgere transmitiu ao Reclamante ter recebido da entidade de destino a indicação de que “*não dispunha de informação sobre o produto para o qual o cliente pretendia efectuar a transferência*” e informa que “*Na presente data continuamos a aguardar a aceitação*”.

Recomendação:

1. O processo de transferência do valor de um plano de poupança exige a apresentação pelo participante de um pedido expresso à entidade gestora do fundo de origem e a apresentação de uma proposta por escrito a solicitar à entidade gestora de destino que aceite receber a transferência (art. 6º n.º 2 e 3 do Decreto-Lei n.º 158/2002, de 02 de Julho);
2. O processo pode revelar-se mais complexo se o requerente da transferência não for já participante do plano de destino, caso em que deverá ser-lhe prestada pela entidade gestora desse plano toda a informação inicial prevista em termos legais e regulamentares para que a subscrição da apólice ou a adesão ao fundo se faça de forma esclarecida e consciente;
3. Não age com elevada diligência e competência profissional, nem de forma célere e eficaz, a entidade gestora que recebe um pedido de transferência, confirma ao requerente que não é necessário mais nada para lá do pedido que endereçou assinado e se propõe obter formalmente a aceitação da transferência pela outra parte e depois, decorridos quase três meses de ter veiculado aquele pedido de aceitação à entidade de destino, continua passivamente a aguardar que essa entidade lhe confirme se aceita receber a transferência;



# Provedor



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.  
Fuluro – 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. Não age com elevada diligência e competência profissional, nem de forma célere e eficaz, a entidade gestora que só volta a contactar a entidade de destino, na sequência da apresentação de reclamação ao provedor pela demora na concretização da transferência;
5. Não age com elevada diligência e competência profissional, nem de forma célere e eficaz, a entidade gestora que transmite ao Reclamante que a entidade de destino lhe comunicou que *“não dispunha de informação sobre o produto para o qual o cliente pretendia efectuar a transferência”* e não cuida de *esmiuçar* o que é que aquela afirmação pretende significar, sobretudo quando, como é o caso presente, o que está em causa é que o plano pura e simplesmente não existe, porque o Reclamante confundiu o nome do plano com o nome da respectiva entidade gestora;
6. Não age com elevada diligência e competência profissional, nem de forma célere e eficaz, a entidade gestora que perante a informação recebida da entidade de destino acima referida, confirma que *“Na presente data confirmamos a aguardar a aceitação”*;
7. Se ainda subsiste alguma dúvida à Pensõesgere sobre se o plano indicado pelo Reclamante para a transferência existe, então, a Pensõesgere deve contactar a entidade de destino e esclarecer esse aspecto, desde logo porque se prontificou perante o Reclamante a *“formalmente obter a respectiva aceitação de outra entidade gestora”*;
8. Confirmando-se que o *produto* não existe, deve a Pensõesgere informar de imediato o Reclamante dessa conclusão, alertando-o de que deverá confirmar a designação efectiva do Plano de Poupança Reforma para o qual pretende seja efectuada a transferência e rectificar o seu pedido de transferência;
9. Mais deve a Pensõesgere informar o Reclamante de que, se ainda não é subscritor do seguro ou participante no veículo de destino, deve contactar a entidade seguradora ou gestora desse veículo para subscrever o seguro ou aderir ao fundo, obtendo e analisando a informação prévia que essa entidade lhe deve fornecer.

## Posição da Entidade Gestora:

Em 11 de Dezembro de 2009, a Pensõesgere comunicou que ...acatamos a recomendação. Não podemos, no entanto, deixar de referir que é nosso procedimento actuar de forma diligente nos processos de transferência efectuados pela Pensõesgere para outras Entidades, mas este caso, coincidiu com a transferência para outra Entidade Gestora de uma grande empresa com várias centenas



# Provedor



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.  
ESAP – Espírito Santo Fundos de Pensões, S.A.  
PensõesGere – Sociedade Gestora de Fundos de Pensões, S.A.

de Participantes a solicitarem transferências, o que perturbou o normal funcionamento da área, dado o período de férias que atravessávamos.

Relativamente ao caso em concreto, o cliente optou por reembolsar o PPR na PensõesGere, e citando o próprio "*... Após tantas dificuldades impostas pelo meu Banco, idas ao balcão, assinaturas de documentos etc. resolvi alterar o meu pedido inicial e reembolsar o PPR.*", este reembolso foi efectuado em 09-11-2009.