

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

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

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

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

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

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

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

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

N.º de Processo: 10.2011

Entidade Reclamada:

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

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

Fundo de Pensões Aberto: Fundo de Pensões Aberto BBVA Protecção 2015

Objecto da Reclamação:

Constitui objecto da presente reclamação a alegada recusa da BBVA Fundos em reembolsar parcialmente o valor aplicado pelo Reclamante numa adesão individual a um fundo de pensões.

O Reclamante solicitou o reembolso com a convicção de que o fundo era um PPR e, por isso, o reembolso podia ser exigido a todo o tempo.

A BBVA Fundos informou o Reclamante que, em virtude de o fundo de pensões não ser um PPR, não era possível obter o reembolso fora das condições previstas na lei, mas não se prontificou a esclarecer o Reclamante sobre quais são essas condições, nem procurou averiguar com ele se efectivamente ele já reunia alguma dessas condições.

Recomendação:

1. O Reclamante é participante de um fundo de pensões aberto não PPR, tendo-se dirigido ao balcão da entidade comercializadora para requerer o reembolso do valor capitalizado em seu nome e foi-lhe informado de que isso não era possível fora das condições previstas na lei, o que determinou a presente reclamação;
2. No âmbito do processo de reclamação a BBVA Fundos veio justificar a actuação da entidade comercializadora invocando, entre outros, que *“no momento em que se dirigiu à agência BBVA não foram prestadas pelo cliente quaisquer informações quanto a despesas médicas incorridas por si recentemente ou referido qualquer aspecto ou circunstância pessoal que pudesse permitir à Agência BBVA, por si própria ou em coordenação com a*

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

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

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

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

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

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

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

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

- Sociedade gestora e com o cliente, analisar o seu possível enquadramento numa situação prevista na lei para o reembolso antecipado do fundo em causa. Também a Sociedade gestora não foi contactada, por qualquer via, pelo próprio cliente com vista a um prévio esclarecimento das possibilidades de reembolso”;*
3. Mais refere a BBVA Fundos que, *“Não foi ... explorada pelo cliente qualquer possibilidade de proceder ao reembolso nestas situações excepcionais nem feita qualquer tentativa de esclarecimento prévio do seu significado e abrangência prática, nem mesmo disponibilizada qualquer informação clínica ou outra para análise e enquadramento, pelo que não tiveram, quer a sociedade gestora, quer a entidade comercializadora, oportunidade de exercer os seus deveres de informação e esclarecimento”.*
 4. Sucede que, a entidade gestora está obrigada a facultar *“...aos participantes de adesões individuais a fundos de pensões abertos, a seu pedido, todas as informações adequadas à efectiva compreensão do contrato de adesão individual ao fundo de pensões, bem como do respectivo regulamento de gestão”* (art. 63º n.º 2 do Decreto-Lei n.º 12/2006).
 5. Este princípio abrange as entidades comercializadoras, ainda que não sejam a própria entidade gestora, na medida em 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 da Norma do ISP n.º 7/2007, de 17 de Maio e art. 13 n.º 2 do Regulamento CMVM n.º 8/2007, de 15 de Novembro).
 6. *“No caso de a 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 ...”* de disponibilização de todos os elementos informativos (art. 31º n.º 2 da Norma do ISP n.º 7/2007, de 17 de Maio e art. 13 n.º 2 do Regulamento CMVM n.º 8/2007, de 15 de Novembro).
 7. Por outro lado, *“A entidade gestora do fundo de pensões aberto deve prestar, por sua iniciativa e por escrito, ao beneficiário do contrato de adesão individual, no seu*

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

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

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

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

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

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

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

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

vencimento, todas as informações e esclarecimentos relacionados com a forma e o tempo de pagamento dos benefícios, designadamente esclarecendo ao beneficiário as opções de recebimento possíveis e a eventual adequação de alguma delas ao respectivo perfil” (art. 21º do Regulamento CMVM n.º 8/2007, de 15 de Novembro).

8. As disposições mencionadas pressupõem a obrigação elementar de a entidade comercializadora, perante o conhecimento da vontade do participante de obter o reembolso, tomar a iniciativa de o esclarecer sobre as situações em que é possível obter esse reembolso e se prontificar para analisar com ele se o mesmo preenche alguma das referidas condições;
9. É para o bom cumprimento destes objectivos que o regulador prevê que *“As entidades comercializadoras de unidades de participação de fundos de pensões abertos devem dispor de meios materiais, técnicos e humanos adequados à respectiva comercialização, por forma a prestarem a informação necessária a que os clientes tomem decisões de investimento esclarecidas”* (art. 29º Norma do ISP n.º 7/2007, de 17 de Maio).
10. Assim, é irrelevante não ter sido *“...explorada pelo cliente qualquer possibilidade de proceder ao reembolso nestas situações excepcionais nem feita qualquer tentativa de esclarecimento prévio do seu significado e abrangência pratica ...”*.
11. Bem como é falacioso o facto de que *“... a Sociedade gestora não foi contactada, por qualquer via, pelo próprio cliente com vista a um prévio esclarecimento das possibilidades de reembolso”*;
12. Considera-se que, quando o Reclamante se dirigiu ao balcão da entidade comercializadora e lhe transmitiu a sua vontade de reembolsar o plano, esta não deveria ter-se limitado a esclarece-lo de que não era possível obter esse reembolso fora das condições previstas na lei, porque o plano não era um PPR;
13. Salvo melhor opinião, a entidade comercializadora teria a obrigação de esclarecer o Reclamante de forma expressa sobre as condições em que é possível obter o acesso aos

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

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

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

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

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

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

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

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

benefícios e prontificar-se para, em conjunto, analisar em que medida ele poderia preencher alguma daquelas condições;

14. A BBVA Fundos, directamente ou através da entidade comercializadora deverá contactar o Reclamante e disponibilizar-se para analisar com ele a eventualidade de o mesmo satisfazer alguma das condições previstas na lei para obter o reembolso do valor do plano.

Posição da Entidade Gestora:

A BBVA Fundos veio comunicar que “...decidiu acatar a recomendação, sendo que o BBVA, através do Balcão de Leiria, tem mantido diversos contactos com o ...(Reclamante)..., tendo a BBVA Fundos sido informada que o cliente está neste momento esclarecido no que respeita ao funcionamento do produto, tendo inclusivamente optado por continuar o investimento no Fundo, já com reforços concretizados em data posterior à Decisão/Recomendação.

É um cliente que mantém proximidade com o Balcão de Leiria, a diversos níveis, com contactos regulares e normais, o que reforça a nossa convicção de que o problema que originou o processo de reclamação foi ultrapassado, tendo sido prestada a informação exigida, no sentido da recomendação proferida”.