

Banif 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: 15.2016

Entidade Reclamada:

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

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

Fundo de Pensões Aberto: Fundo de Pensões Aberto Caixa Reforma Prudente

Objeto da Reclamação:

Constitui objeto da presente reclamação o facto de, decorridos mais de 60 dias, a Entidade Gestora do Fundo de Pensões ainda não ter efetuado o reembolso solicitado pelo Reclamante, do valor capitalizado em seu nome ao abrigo de contrato de adesão individual a fundo de pensões aberto.

Recomendação:

1. O Reclamante solicitou, no dia 30 de agosto de 2016, o reembolso parcial do valor do plano constituído em seu nome, em adesão individual ao Fundo de Pensões Aberto Caixa Reforma Prudente;
2. Este era o segundo reembolso parcial requerido pelo Reclamante, depois de um primeiro, obtido em janeiro do mesmo ano;
3. Por se tratar de um segundo reembolso, com base na mesma situação de reforma por velhice, era de prever que o mesmo decorresse com celeridade, já que não era necessário voltar a comprovar a situação do Participante;
4. Nos termos do n.º 3 do art. 14º do Regulamento de Gestão do fundo em causa, prevê-se que *"A CGD Pensões procederá ao pagamento do valor do reembolso, num prazo máximo de 30 dias a contar da data em que se reúnam todas as condições para a efetivação da*



Banif 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..

transferência, nomeadamente a receção dos documentos necessários à prova das situações que originem o direito ao acesso aos benefícios previstos no Plano de Pensões”;

5. O regime do prazo de reembolso adotado no Regulamento de Gestão deste fundo é compatível com o regime legal em vigor, porquanto não existe nenhuma disposição legal a estabelecer prazos, datas e valores para o processo de reembolso das unidades de participação, limitando-se a lei a exigir que o regulamento de gestão contenha as obrigações da entidade gestora sobre essas matérias;
6. Em todo o caso, a GCD Pensões deve ponderar sobre a oportunidade em alterar o Regulamento de Gestão do fundo em causa por forma a estabelecer um prazo de reembolso mais curto, em linhas com as melhores práticas do mercado;
7. Mas se o prazo de 30 dias já podia ser considerado excessivo, o que dizer quando a operação de reembolso excedeu largamente aquele prazo e demorou mais de 80 (oitenta) dias?!
8. O reembolso solicitado pelo Reclamante apenas veio a ser efetuado, em 21 de novembro de 2016;
9. De acordo com a entidade gestora *“...aquando do processo da autorização deste reembolso, esta Sociedade Gestora deparou-se com um problema informático na aplicação de suporte, que na altura, inexplicavelmente, não permitia efetuar o dito reembolso”;*
10. A Entidade Gestora reconhece *“...que as unidades de participação associadas a entregas próprias não apareciam no sistema informático como disponíveis para reembolso”* e que *“...a aplicação informática não teve o comportamento expetável...”;*
11. E invoca que *“...o sistema informático, por motivos aos quais a CGD Pensões é alheia, erradamente, considerou inativa a adenda ao contrato à qual estavam associadas as remanescentes unidades de participação, resultantes de entregas próprias, (e que) deveriam permanecer ativas”;*



Banif 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..

12. Importa recordar que 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;
13. 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;
14. 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);
15. 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);
16. 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);
17. Tudo isto, sem prejuízo de, *"nos casos em que, por motivos de ordem técnica, não seja possível a uma entidade comercializadora assegurar o regular processamento dos pedidos*



Banif 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..

de subscrição, transferência, resgate ou reembolso de unidades de participação de fundos de pensões abertos de adesão individual, esta efetua as diligências conducentes ao processamento dos mesmos, designadamente, canalizando-os para outras entidades comercializadoras” (art. 61º do Regulamento da CMVM n.º 2/2015, de 12 de junho);

18. A CGD Pensões não respeitou o prazo de reembolso previsto no Regulamento de Gestão do Fundo de Pensões agora em causa, violando, assim, o direito do Reclamante;
19. A CGD Pensões transmitiu que “... o valor líquido que foi efetivamente reembolsado ao Cliente foi superior àquele a que o mesmo teria direito se o processamento do reembolso tivesse sido efetuado no último dos 30 dias do prazo previsto no Regulamento”, pelo que não se coloca qualquer questão indemnizatória, até porque o Reclamante também não invoca ter suportado prejuízos;
20. No entanto, todo o quadro circunstancial descrito justifica se recomende à CGD Pensões que revise e teste, para um maior número de situações possíveis, os seus sistemas de organização e funcionamento internos, nomeadamente, ao nível informático, por forma a que seja assegurada uma gestão dos pedidos de reembolso mais eficiente, evitando o incumprimento dos prazos de reembolsos estabelecidos.

Posição da Entidade Gestora:

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

1. Aceitação de alterar o Regulamento de Gestão do fundo por forma a consagrar um prazo de reembolso mais reduzido

A legislação em vigor não estabelece qualquer prazo para o efetivo processamento e pagamento de reembolsos no âmbito de adesões individuais a fundos de pensões abertos. Não obstante, a CGD Pensões incluiu, por sua iniciativa, nos Regulamentos de Gestão dos fundos sob sua gestão,



Banif 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.
S&G – Sociedade Gestora de Fundos de Pensões, S.A..

um prazo concreto para o efeito, prazo esse que é atualmente de 30 dias, contados a partir do momento em que nos seja disponibilizada pelo beneficiário toda a informação e documentação necessária para confirmarmos a existência do motivo de reembolso invocado e podermos processar o reembolso.

Não obstante a grande maioria dos processos de reembolso serem efetivados num período significativamente inferior e da CGD Pensões encetar os seus melhores esforços para que os reembolsos pedidos sejam efetivados com a maior celeridade possível, o referido prazo de 30 dias foi adotado no sentido de no mesmo serem acomodáveis as situações de maior complexidade com que nos poderemos deparar, face à dimensão e grande heterogeneidade da nossa carteira de clientes e das diversas situações originárias dos contratos de adesão individual aos nossos fundos. Neste contexto, reiterando uma vez mais o nosso compromisso de agir com a máxima diligência para que os pedidos de reembolso recebidos sejam processados e efetivados com a máxima celeridade possível, consideramos o atual prazo de 30 dias adequado às características do produto e aos objetivos de poupança para reforma que lhes estão subjacentes.

2. *Confirmação da implementação de medidas e procedimentos internos concretos com o objetivo de assegurar uma gestão dos pedidos de reembolso que não permitam sejam excedidos os prazos previstos nos Regulamentos de Gestão dos fundos*

A CGD Pensões procura continuamente melhorar o seu nível de serviço e tomar as medidas que se revelem necessárias para mitigar o risco operacional da sua atividade. Nesse sentido, sempre que é detetada alguma fragilidade nos nossos sistemas e procedimentos, equacionamos formas de ultrapassar ou mitigar tais situações, que procuramos implementar com a máxima celeridade possível. A situação que esteve na origem da reclamação aqui em causa teve natureza informática, pelo que após a deteção das suas causas, a equipa técnica de apoio ao nosso sistema de gestão de ativos financeiros tomou as diligências necessárias para a respetiva regularização”.

