



Gestão e tratamento de Reclamação de clientes na CGD Pensões – Sociedade Gestora de Fundos de Pensões, S.A.

1. As reclamações dos clientes constituem um meio privilegiado para melhorar o nível de serviço da CGD Pensões – Sociedade Gestora de Fundos de Pensões, S.A. (a seguir, sociedade gestora), quer na resposta e resolução das situações apresentadas, quer na definição de procedimentos mais adequados em situações futuras.
2. O relacionamento com os clientes no âmbito de adesões individuais a Fundos de Pensões Abertos é na quase totalidade efetuado através das agências da CGD onde são solicitadas subscrições, transferências internas e externas, aceitação de transferências vindas de outras sociedades gestoras e resgates nos fundos de pensões abertos em comercialização.
3. O relacionamento com os clientes no âmbito de Fundos de Pensões Fechados e de adesões coletivas a Fundos de Pensões Abertos é efetuado diretamente com a sociedade gestora.
4. As reclamações, em matéria de adesões individuais a fundos de pensões abertos, podem ser feitas junto do Provedor dos Participantes e Beneficiários de Adesões Individuais a Fundos de Pensões Abertos, da Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões, da Comissão do Mercado de Valores Mobiliários, da rede comercial da CGD e diretamente à sociedade gestora.
5. As reclamações, em matéria de Fundos de pensões Fechados e de adesões coletivas a fundos de pensões abertos, podem ser feitas junto da Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões e diretamente à sociedade gestora.
6. As reclamações feitas junto do Provedor dos Participantes e Beneficiários de Adesões Individuais a Fundos de Pensões Abertos, da Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões e da Comissão do Mercado de Valores Mobiliários são remetidas à sociedade gestora, que lhes dará o tratamento previsto no ponto 8. infra.
7. As reclamações feitas na rede comercial da CGD são atendidas e resolvidas ao nível da Estrutura Central da CGD (conforme definido na “Gestão e Tratamento de Reclamações de Clientes” da CGD), mediante qualquer meio escrito ou no Livro de Reclamações. A sociedade gestora, através da DSC, intervém no processo sempre que lhe seja solicitado, pela CGD, algum esclarecimento.
8. Em todo o caso, sempre que as reclamações são diretamente dirigidas à sociedade gestora são adotados os seguintes procedimentos, por forma a garantir a sua pronta e justa apreciação:
 - a) A sociedade gestora, depois de consultar outras entidades para o esclarecimento de factos, obtenção de documentação relevante e enquadramento da situação, encaminha a proposta de resposta para a Direção de Supervisão e Controlo da Caixa Gestão de Activos, que, não lhe estando afeta a execução das operações objeto de reclamação, a apreciará imparcialmente e introduzirá na mesma os ajustamentos que considere necessários;
 - b) A resposta deverá ser dada até ao final do prazo estabelecido na respetiva notificação de reclamação, sendo que nos casos em que não seja expressamente estabelecido qualquer prazo de resposta por entidade para o efeito competente, a mesma será dada ao reclamante num prazo máximo de dez dias, sem prejuízo das situações em que se torne necessário um prazo mais alargado atenta a complexidade da situação ou a intervenção de entidades externas, situação em que o reclamante deverá ser objeto de informação preliminar no prazo máximo atrás referido.
 - c) Os processos de reclamação, os resultados da apreciação, bem como todos os elementos identificativos da mesma deverão ser conservados por um prazo mínimo de cinco anos.

Maio de 2016