

GESTORES DA SUA CONFIANÇA

# Regulamento de funcionamento aplicável à gestão de reclamações

2024

## Índice

1. Introdução .....	2
2. Modelo organizacional .....	2
3. Identificação do ponto de receção e resposta.....	2
4. Forma de apresentação das reclamações pelos clientes.....	2
5. Dados de contacto para efeito de apresentação e de acompanhamento do processo das reclamações .....	3
6. Prazos a observar na gestão das reclamações .....	3
7. Reporte regular relativo à gestão de reclamações.....	5
8. Identificação do Provedor dos Participantes e Beneficiários .....	7
9. Mecanismos de resolução extrajudicial de litígios pela entidade gestora aderidos.....	8
10. Registo da informação relativa à gestão das reclamações .....	9
11. Publicação e divulgação da informação relativa à gestão das reclamações ..	9
12. Termos da aprovação, revisão e supervisão .....	9

## 1. Introdução

Com a entrada em vigor da Norma Regulamentar ASF n.º 7/2022-R, de 7 de junho, as entidades gestoras de fundos de pensões devem instituir uma função autónoma responsável pela gestão das reclamações no âmbito do seu relacionamento com os associados, participantes, contribuintes ou beneficiários, que lhes sejam por estes apresentadas, nos termos e para os efeitos do artigo 148.º do regime jurídico da constituição e do funcionamento dos fundos de pensões e das entidades gestoras de fundos de pensões (RJFP), aprovado pela Lei n.º 27/2020, de 23 de julho.

## 2. Modelo organizacional

O Grupo BBVA em Portugal dispõe de um órgão autónomo e especializado, designado “Serviço de Atenção ao Cliente” (SAC) dedicado à gestão da receção e resposta às queixas e/ou reclamações dirigidas a empresas do grupo que operam em Portugal, designadamente a BBVA S.A. Sucursal em Portugal, a BBVA Seguros, S.A., Compañía de Seguros y Reaseguros, Sucursal em Portugal, a BBVA Mediación, Operador de Banca-Seguros Vinculado, S.A., e a BBVA Fundos – Sociedade Gestora de Fundos e Pensões, S.A. (adiante BBVA Fundos ou entidade gestora). Os processos e procedimentos utilizados no âmbito da gestão de reclamações, nomeadamente sobre o grau de automatização e de dependência de ferramentas digitais, são adequados à consecução da atividade e encontram-se descritos na Norma de Tratamento de Queixas e Reclamações de Clientes no BBVA S.A. – Sucursal em Portugal.

## 3. Identificação do ponto de receção e resposta

O Serviço de Atenção ao Cliente será o ponto de receção e resposta para o tratamento e apreciação das reclamações que sejam dirigidas à BBVA Fundos, pelos associados, contribuintes, participantes ou beneficiários de Fundos de Pensões geridos por esta entidade gestora.

Os contactos entre o Provedor de Participantes e Beneficiários e a BBVA Fundos será direto, apesar da área de Serviço de Atenção ao Cliente ser informada sobre a reclamação em causa.

## 4. Forma de apresentação das reclamações pelos clientes

As reclamações dos associados, contribuintes, participantes ou beneficiários dirigidas à entidade gestora devem ser apresentadas por escrito, em suporte duradouro, preferencialmente digital, ou outros meios eletrónicos, desde que estes permitam a leitura, impressão e conservação dos documentos apresentados, devendo conter as informações relevantes para a respetiva gestão, incluindo, os seguintes elementos:

- Nome completo do reclamante e, caso aplicável, da pessoa que o represente, devidamente credenciada;

- Referência à qualidade do reclamante, designadamente de associado, contribuinte, participante ou beneficiário, no âmbito da atividade de gestão de fundos de pensões, ou da pessoa que represente o reclamante;
- Dados de contacto do reclamante e, caso aplicável, da pessoa que o represente;
- Número do documento de identificação do reclamante;
- Número de Identificação Fiscal do reclamante;
- No caso de uma Empresa, dados relativos ao registo público de pessoas coletivas.
- E-mail e contacto telefónico do reclamante ou da pessoa que o represente.
- Motivo e o valor económico reclamado, se aplicável;
- Descrição dos factos que motivaram a reclamação, com identificação dos intervenientes e da data em que os factos ocorreram, exceto se for manifestamente impossível;
- Local ou serviço onde tenham ocorrido os factos objeto da Reclamação e especificação da entidade a que são dirigidos.
- Apresentação de comprovativos, se aplicável.
- As provas documentais que suportam a Reclamação;
- Procuração na qual se baseia a Reclamação e, se aplicável, o documento que prova a sua representação.
- Data e local da reclamação.
- Assinatura do reclamante e, caso aplicável, da pessoa que o represente, no caso de utilizar o formato em papel.

## 5. Dados de contacto para efeito de apresentação e de acompanhamento do processo das reclamações

Os dados de contacto para efeitos de apresentação das reclamações e para efeitos de acompanhamento do processo relativo à reclamação apresentada são os seguintes:

Serviço de Atenção ao Cliente

Av. da Liberdade, 222, 1250-148 Lisboa

E-mail: [cpqualidade@bbva.com](mailto:cpqualidade@bbva.com)

Telefone: +351 21 311 73 26

## 6. Prazos a observar na gestão das reclamações

O Serviço de Atenção ao Cliente procurará informar sobre a acusação da receção das reclamações com a máxima celeridade, num prazo até 5 dias úteis a contar da data de receção da reclamação.

O Serviço de Atenção ao Cliente deve responder por escrito, em suporte duradouro acessível ao reclamante, preferencialmente digital, no prazo máximo de 20 dias úteis a contar da receção da reclamação (ou da receção de elementos posteriormente recebidos para suprimir a omissão de informação inicialmente recebida), transmitindo o resultado da apreciação da reclamação.

Sempre que a reclamação apresentada não inclua os elementos necessários para efeitos da respetiva gestão, designadamente quando não se concretize o motivo da reclamação, a entidade gestora dará conhecimento desse facto ao reclamante, convidando-o a suprir a omissão, num prazo até 5 dias úteis a contar da data de receção da reclamação.

A não admissão de reclamações por parte da entidade gestora apenas pode ocorrer quando:

- Sejam omitidos dados essenciais que inviabilizem a respetiva gestão e que não tenham sido corrigidos no prazo de 20 dias úteis a contar da comunicação referida na alínea anterior;
- Se pretenda apresentar uma reclamação relativamente a matéria que seja da competência exclusiva de órgãos arbitrais ou judiciais ou quando a matéria objeto da reclamação se encontre pendente ou já tenha sido decidida por aquelas instâncias;
- Estas reiterem reclamações que sejam apresentadas pelo mesmo reclamante em relação à mesma questão e que já tenham sido objeto de resposta pela entidade gestora;
- A reclamação não tiver sido apresentada de boa-fé ou o respetivo conteúdo for qualificado como vexatório.

Sempre que a entidade gestora não admitir reclamações apresentadas pelos associados, contribuintes, participantes ou beneficiários nos termos acima referidos invocando a inobservância dos requisitos de admissibilidade pré-definidos, deve dar conhecimento desse facto ao reclamante, fundamentando a não admissão.

Se a reclamação apresentada não se reportar à atividade da entidade gestora, esta deve dar conhecimento desse facto ao reclamante, direcionando, a reclamação para a entidade gestora à qual a reclamação se reporta.

A empresa entidade gestora deve, designadamente quando acusa a receção da reclamação, informar, de forma fundamentada, o reclamante, quando tal seja previsível, sobre a impossibilidade objetiva de observar os prazos internos eventualmente definidos para a gestão de reclamações, indicando a data estimada para a conclusão da análise dos respetivos processos, bem como mantê-lo informado sobre as diligências em curso e a adotar para efeitos de resposta à reclamação apresentada.

As comunicações pela entidade gestora nas situações acima referidas, devem ser efetuadas em suporte duradouro acessível ao destinatário, preferencialmente digital, num prazo que não exceda cinco dias

úteis a contar da data de receção da reclamação, ou, de 20 dias no caso em que tenham sido omitidos dados essenciais que inviabilizem a respetiva gestão.

A entidade gestora deve coligir e analisar toda a informação, designadamente a disponibilizada pelo reclamante, e reunir os meios de prova necessários a uma adequada e completa resposta às reclamações admitidas.

A entidade gestora deve responder por escrito, em suporte duradouro acessível ao reclamante, preferencialmente digital, no prazo máximo de 20 dias úteis a contar da receção da reclamação ou da receção dos elementos pedidos ao reclamante sempre que tenham sido enviados os elementos em falta, transmitindo o resultado da apreciação da reclamação.

A resposta ao reclamante deve ser completa e fundamentada, incluindo a especificação das disposições legais e contratuais aplicáveis, e conter linguagem clara e percetível, adequando-se ao perfil específico do reclamante.

Caso a resposta não satisfaça integralmente os termos da reclamação apresentada, a entidade gestora deve indicar ao reclamante as opções de que este dispõe para prosseguir com o tratamento da sua pretensão, de acordo com as competentes normas legais e regulamentares.

## 7. Reporte regular relativo à gestão de reclamações

Após a respetiva receção, as reclamações são numeradas sequencialmente e classificadas de acordo com a estrutura fixada pela ASF nos mapas de reporte relativos à atividade de gestão de fundos de pensões disponibilizados no site da ASF, previstos no n.º 3 do artigo 27.º da Norma Regulamentar n.º 7/2022.

1 — A entidade gestora elabora anualmente, até ao final do mês de fevereiro, para efeitos de supervisão comportamental, um relatório relativo à gestão de reclamações com referência ao ano anterior, que inclua, designadamente:

a) Elementos de índole estatística segmentados de acordo com as seguintes categorias:

i) Tipo de fundo de pensões e tipo de plano de pensões, no caso das entidades gestoras;

ii) Tipologia do objeto da reclamação;

iii) Prazo médio de resposta;

iv) Prazo máximo de resposta;

v) Sentido da resposta ao reclamante;

vi) Reclamações que foram objeto de apreciação pelo provedor;

vii) Reclamações relativas a situações em que se verificou intervenção de mediador de fundos de pensões;

viii) Reclamações relativas a situações em que se verificou intervenção de prestador de serviços externo;

b) Análise qualitativa do processo de gestão de reclamações, incluindo as conclusões extraídas e as medidas implementadas ou a implementar.

2 — Caso a entidade gestora opte por admitir uma reclamação que reitere reclamação apresentada pelo mesmo reclamante em relação à mesma questão e que já tenha sido objeto de resposta pela empresa de seguros ou entidade gestora, em termos estatísticos devem ser tratadas como uma única reclamação, sendo o prazo de resposta à primeira reclamação o relevante para esses efeitos.

3 — Os elementos de índole estatística são apresentados de acordo com os mapas de reporte relativos à atividade seguradora e à atividade de gestão de fundos de pensões disponibilizados no sítio da ASF na Internet.

4 — Os elementos de análise qualitativa do processo de gestão de reclamações incluindo as conclusões extraídas e as medidas implementadas ou a implementar devem constar de documento em formato PDF e incluir, designadamente:

a) A análise da evolução das reclamações e conclusões extraídas por:

i) Matérias objeto de reclamação;

ii) Tipo de fundo de pensões e tipo de plano de pensões, desagregados nos termos previstos nos mapas de reporte referidos no número anterior;

iii) Principais causas das reclamações por tipo de fundo de pensões e tipo de plano de pensões, desagregados nos termos previstos nos mapas de reporte referidos no número anterior;

iv) Qualidade dos reclamantes (associado, contribuinte, participante ou beneficiário), no âmbito da atividade de gestão de fundos de pensões;

v) Principais causas de reclamações em contratos em que se verificou intervenção de mediador de seguros ou de prestador de serviços externo;

vi) Tipo de decisão quanto à reclamação, incluindo a identificação dos tipos e fundos de pensões em que se registou um maior número de respostas favoráveis e um maior número de respostas desfavoráveis;

b) A indicação, se for o caso, de possíveis fatores justificativos das oscilações verificadas na evolução analisada em cada uma das subalíneas da alínea anterior;

c) As medidas implementadas e a implementar face à análise e conclusões extraídas relativamente ao ano a que se refere o relatório;

d) As medidas implementadas no ano a que se refere o relatório face à análise e conclusões extraídas relativamente ao ano anterior.

5 — O processo de disponibilização e envio do relatório relativo à gestão de reclamações é efetuado através da utilização do Portal ASF residente em [www.asf.com.pt](http://www.asf.com.pt).

6 — As entidades gestoras de fundos de pensões autorizadas em Portugal remetem à ASF o relatório relativo à gestão das reclamações com referência ao ano anterior, até ao final de fevereiro.

## 8. Identificação do Provedor dos Participantes e Beneficiários

Os clientes de adesões individuais a fundos de pensões abertos geridos pela BBVA Fundos podem apresentar reclamações junto do provedor dos participantes e beneficiários, designado pelas entidades aderentes associadas da APFIPP – Associação Portuguesa de Fundos de Investimento, Pensões e Patrimónios.

São consideradas elegíveis para efeitos de apresentação ao provedor as reclamações às quais não tenha sido dada resposta pela entidade gestora no prazo máximo de 20 dias úteis contados a partir da data da respetiva receção ou quando, tendo sido dada uma resposta, o reclamante discorde do sentido da mesma, prorrogando-se o prazo máximo para 30 dias úteis nos casos que revistam especial complexidade.

### Contactos do Provedor dos participantes e beneficiários:

Dr. Francisco de Medeiros Cordeiro,  
Calçada Nova de S. Francisco, 10 – 1º - 1200-300 Lisboa  
Tel.: +351 213 431 045  
Fax: +351 213 420 305  
E-mail: [provedor@apfipp.pt](mailto:provedor@apfipp.pt)

### Condições de elegibilidade:

A admissibilidade das reclamações relativas a adesões individuais que sejam apresentadas ao provedor pelos participantes e beneficiários está sujeita a requisitos formais e materiais de acordo com os critérios e procedimentos fixados no respetivo [Regulamento de Procedimentos do Provedor dos Participantes e Beneficiários de Adesões Individuais aos Fundos de Pensões Abertos](#).

Constituem requisitos de admissibilidade formal, os seguintes:

- As reclamações devem ser apresentadas por escrito, através de carta simples ou outros meios de comunicação, designadamente, informáticos ou telemáticos, que em cada momento o provedor tenha disponíveis, desde que os mesmos permitam a leitura, impressão, cópia e conservação dos documentos. Compete ao reclamante demonstrar a receção da reclamação pelos serviços do provedor.
- A identificação da entidade gestora visada e do fundo de pensões objeto da reclamação;
- A menção da qualidade de participantes ou beneficiários do reclamante ou do seu representado;
- A junção de cópia do documento em que sejam atribuídos os poderes de representação em que se baseie a apresentação da reclamação, quando aplicável.

Constituem requisitos de admissibilidade material da reclamação, tal como ela é configurada pelo reclamante:

- Referir-se a um participante ou beneficiário de uma adesão individual e;
- Referir-se a um fundo de pensões aberto e;
- Ter por destinatária uma entidade gestora aderentes ao serviço do provedor e;
- Quando seja o caso, conter qualquer elemento novo, que justifique uma nova apreciação da mesma questão já anteriormente apresentada numa reclamação relativa ao mesmo participante ou beneficiário e à mesma entidade gestora.

## 9. Mecanismos de resolução extrajudicial de litígios pela entidade gestora aderidos

Para além do Provedor dos Participantes e Beneficiários já referido, a entidade gestora aderiu aos seguintes mecanismos de resolução extrajudicial de litígios:

### Centro de Arbitragem da Faculdade de Direito da Universidade Católica (CAUCP)

Site: <http://www.fd.lisboa.ucp.pt>

E-mail: [arbitragem@fd.lisboa.ucp.pt](mailto:arbitragem@fd.lisboa.ucp.pt)

Endereço postal: Centro de Arbitragem da UCP, Palma de Cima, 1649 – 023 Lisboa

Outros contactos:

Tel: +351 217 214 178

Informação suplementar: Responsável pelo procedimento de resolução alternativa de litígios: Prof.<sup>a</sup> Doutora Rita Lynce de Faria.

### Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa (CACCL)

Site: <http://www.centroarbitragemlisboa.pt>

E-mail: [juridico@centroarbitragemlisboa.pt](mailto:juridico@centroarbitragemlisboa.pt)

Endereço postal: Rua dos Douradores, nº 116 – 2º, 1100-207 Lisboa

Outros Contactos:

Telefone: +351 218 807 030

Fax: +351 218 807 038

### Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto (CICAP)

Site: <http://www.cicap.pt>

E-mail: [ccap@ccap.pt](mailto:cicap@ccap.pt)

Endereço postal: Rua Damião de Góis, nº 31 – LJ 6, 4050-225 Porto

Outros Contactos:

Telefone: +351 225 50 8349 / +351 225 02 9791

Fax: +351 225 02 6109

## 10. Registo da informação relativa à gestão das reclamações

O Serviço de Atenção ao Cliente dispõe de um sistema eletrónico seguro, de registo da informação relativa à gestão das reclamações e de arquivo de documentação, os quais são mantidos durante o prazo mínimo de cinco anos;

Os clientes podem aceder àquela informação, bem como a documentação, sempre que solicitada pelos próprios, por estas vias:

- Carta dirigida ao Serviço de Atenção ao Cliente Av. da Liberdade, 222, 1250-148 Lisboa
- E-mail dirigido a [cpqualidade@bbva.com](mailto:cpqualidade@bbva.com)

A informação e documentação associada à qual os clientes podem aceder é a seguinte:

- Data de receção da reclamação;
- Data de conclusão da reclamação;
- Elementos recolhidos para a análise da reclamação;
- Carta resposta de conclusão da reclamação.

## 11. Publicação e divulgação da informação relativa à gestão das reclamações

A informação sobre os procedimentos aplicáveis à gestão das reclamações será prestada em suporte duradouro, preferencialmente digital será acessível através das Informações Relevantes ao Cliente, disponíveis no site da entidade gestora em [www.bbvaassetmanagement.pt/com](http://www.bbvaassetmanagement.pt/com), bem como sempre que solicitado.

## 12. Termos da aprovação, revisão e supervisão

O regulamento foi aprovado pelo Conselho de Administração da BBVA Fundos.

Este regulamento, assim como a suas futuras versões serão publicadas pela área de Risk & Compliance da BBVA Fundos em [www.bbvaassetmanagement.pt/com](http://www.bbvaassetmanagement.pt/com), na intranet corporativa, e será divulgado junto dos responsáveis das áreas envolvidas, para a sua distribuição pelas pessoas das suas equipas abrangidas.

Este regulamento será revisto sempre que sejam realizadas alterações relevantes.

## Controlo de alterações

	Data	Aprovado por	Descrição da Alteração
1	26/07/2023	Conselho de Administração da BBVA Fundos, SGFP, S.A.	Aprovação formal da 1ª versão do Regulamento de funcionamento aplicável à gestão de reclamações
2	16/04/2024	Conselho de Administração da BBVA Fundos, SGFP, S.A.	Introdução da informação no ponto 2. Modelo Organizacional, relacionada com os processos e procedimentos utilizados no âmbito da gestão de reclamações.