



POLÍTICA DE TRATAMENTO DE CLIENTES

ÍNDICE

INTRODUÇÃO.....	2
ÂMBITO.....	2
1. Princípios.....	3
2. Publicidade.....	3
3. Governação de Produto.....	4
4. Dever de Adequação.....	4
5. Deveres de Informação decorrentes da adesão a Fundos de Pensões.....	4
6. Qualificação dos Colaboradores.....	6
7. Prevenção e Gestão de Conflitos de Interesses.....	6
8. Reclamações.....	6
9. Esclarecimentos.....	7
10. Monitorização e Reporte Interno.....	8
11. Tratamento de Dados Pessoais.....	8



INTRODUÇÃO

A Política de Tratamento de Clientes, que se aplica a Associados, Contribuintes, Participantes e/ou Beneficiários, foi elaborada de acordo com o Regime Jurídico da Constituição e do Funcionamento dos Fundos de Pensões e das Entidades Gestoras de Fundos de Pensões (RJFP, aprovado em anexo à Lei nº 27/2020, de 23 de julho), e pretende garantir que são adequadamente cumpridos os deveres de informação e de esclarecimento que recaem sobre a CGD Pensões - Sociedade Gestora de Fundos de Pensões, S.A. (CGD Pensões), bem como definir os mecanismos necessários a assegurar que a gestão dos fundos de pensões e a comercialização de Adesões Individuais a Fundos de Pensões Abertos são adequadas, consoante aplicável, ao perfil dos Associados, Contribuintes, Participantes e Beneficiários.

ÂMBITO

A presente política aplica-se à relação entre a CGD Pensões e os Associados, Contribuintes, Participantes e/ou Beneficiários, no decurso da Adesão a um Fundo de Pensões.

Definições

- a) Os Fundos de Pensões podem revestir as seguintes formas:
- Fundo de Pensões fechado - quando disser respeito apenas a um Associado ou, existindo vários Associados, quando existir um vínculo de natureza empresarial, associativa, profissional ou social entre os mesmos;
 - Fundo de Pensões aberto - quando não for exigida a existência de qualquer vínculo entre os diferentes contribuintes ao Fundo de Pensões, dependendo a adesão ao Fundo unicamente de aceitação pela CGD Pensões.
- b) Consoante o tipo de garantias estabelecidas, os planos de pensões podem classificar-se em:
- Planos de benefício definido - quando os benefícios se encontram previamente definidos, sendo as contribuições calculadas de forma a garantir o pagamento daqueles benefícios e variáveis em função dos riscos biométricos e financeiros existentes;
 - Planos de contribuição definida - quando as contribuições são previamente definidas e os benefícios são os determinados em função do montante das contribuições entregues e dos respetivos rendimentos acumulados;
 - Planos mistos - quando se conjugam as características dos planos de benefício definido e de contribuição definida.
 - Os planos de pensões financiados através de fundos de pensões fechados ou de adesões coletivas a fundos de pensões abertos podem ser de benefício definido, de contribuição definida ou mistos.
 - Os planos de pensões financiados através de adesões individuais a fundos de pensões abertos só podem ser de contribuição definida.
- c) Com base na forma de financiamento, os planos de pensões podem classificar-se em:
- Plano contributivo - quando existem contribuições dos Participantes;
 - Plano não contributivo - quando o plano é financiado exclusivamente pelo Associado.
- d) Outras definições:
- Plano de Pensões - conjunto de regras, contrato ou, em caso de atividade transfronteiras, acordo ou contrato fiduciário, consoante aplicável, que definem os benefícios de reforma concedidos e as respetivas condições de concessão, de acordo com as disposições do presente regime;
 - Fundo de Pensões - o património autónomo exclusivamente afeto à realização de um ou mais Planos de Pensões e ou Planos de Benefícios de Saúde, podendo ainda simultaneamente estar afeto ao financiamento de um mecanismo equivalente, sendo assegurada a total separação jurídica entre o mesmo e o Associado, bem como entre o Fundo de Pensões e a respetiva entidade gestora;
 - Benefícios de reforma - os benefícios pagos em caso de reforma ou, quando complementares e acessórios, os benefícios pagos em caso de morte, invalidez ou cessação de emprego, ou, em



caso de atividade transfronteiras, de pagamentos ou serviços a título de assistência em caso de doença, indigência ou morte;

- Associado - a empresa ou organismo, independentemente de incluir ou de ser composto por uma ou várias pessoas singulares ou coletivas, que atue como empregador e que estabeleça um Plano de Pensões ou de Benefícios de Saúde ou um mecanismo equivalente, ou, em caso de atividade transfronteiras, que atue como empregador, como trabalhador independente, ou como uma combinação de ambos, e que estabeleça um Plano de Pensões ou contribua para uma instituição de realização de Planos de Pensões Profissionais (IRPPP);
- Participante potencial - a pessoa elegível para ser abrangida por um Plano de Pensões profissional;
- Participante - a pessoa, que não seja um Beneficiário nem um Participante potencial, cujas circunstâncias pessoais ou atividades profissionais passadas ou presentes deem ou possam vir a dar direito a receber benefícios de acordo com um plano de pensões ou um Plano de Benefícios de Saúde ou um mecanismo equivalente, independentemente de contribuir ou não para o seu financiamento;
- Contribuinte potencial - a pessoa singular ou coletiva que pretende celebrar um contrato de Adesão Individual;
- Contribuinte - a pessoa singular ou coletiva que contribui para o Fundo de Pensões;
- Beneficiário - a pessoa com direito aos benefícios estabelecidos no Plano de Pensões ou no Plano de Benefícios de Saúde ou no mecanismo equivalente, tenha ou não sido Participante;
- Contribuições próprias - as contribuições efetuadas pelos Participantes ou em seu nome;
- Suporte duradouro - um instrumento que permita armazenar informações que sejam dirigidas pessoalmente ao destinatário, de tal forma que possam ser consultadas posterior e livremente durante um período adequado aos fins a que se destinam, e que permita uma reprodução exata das informações armazenadas;
- Mercado Alvo - grupo ou grupos de clientes finais para os quais o produto foi concebido, conforme definido pelo Criador;
- Criador - entidade que emite, concebe, cria ou desenvolve instrumentos financeiros;
- Dados Pessoais - a informação relativa a uma pessoa singular identificada ou identificável, nos termos da legislação aplicável;
- Tratamento - uma operação ou um conjunto de operações efetuadas sobre Dados Pessoais ou sobre conjuntos de Dados Pessoais, por meios automatizados ou não automatizados, nos termos da legislação aplicável.

1. Princípios

A CGD Pensões e os seus Colaboradores desenvolvem a sua atividade e funções no respeito por elevados princípios éticos e deontológicos, orientando a sua prática por valores de rigor, transparência, responsabilidade e integridade, e procedem, nas relações com os Clientes, com diligência, neutralidade, lealdade, discrição e respeito consciencioso dos interesses que lhe estão confiados.

Os Colaboradores desempenham as suas funções, qualquer que seja o tipo, cumprindo as disposições legais e regulamentares aplicáveis, bem como o normativo interno, designadamente o Código de Conduta.

A gestão da atividade é feita de forma exemplar e disciplinada, com um controlo eficiente e eficaz das diferentes áreas de negócio, sendo assegurados, para o efeito, adequados sistemas internos de validação e de verificação do cumprimento de obrigações legais, regulamentares e de conduta.

2. Publicidade

A CGD Pensões disponibiliza informação sobre os seus produtos, serviços e respetivos custos, incluindo os de natureza fiscal, redigida de forma clara, correta, segura e acessível, de modo a que o Cliente possa fazer uma escolha livre e ponderada.



As ações de publicidade e de marketing, levadas a cabo pela CGD Pensões, que incidam sobre as suas atividades, produtos e/ou serviços, são implementadas no respeito por todas as regras legais e regulamentares em vigor, bem como pelos princípios da veracidade, transparência, equilíbrio e clareza.

3. Governação de Produto

A CGD Pensões dispõe de uma Política de Governação, Aprovação e Monitorização de Produto (PGAMP) que estabelece os princípios de atuação que norteiam o processo de aprovação interna de produtos em observância das orientações de governação e monitorização, estabelecendo, nomeadamente, as etapas, funções e responsabilidades que devem ser observadas no processo de aprovação de produtos.

A PGAMP tem o objetivo de assegurar que:

- O produto se destina a satisfazer as necessidades do mercado-alvo identificado;
- A estratégia de distribuição do produto é adequada ao mercado-alvo identificado;
- O produto é distribuído junto de Clientes pertencentes ao mercado-alvo identificado, adotando medidas adequadas para tal;
- Existe um processo de aprovação de produto envolvendo as áreas jurídicas e de compliance a quem compete analisar e avaliar o produto;
- Os produtos são sujeitos a uma monitorização regular de forma a garantir que permanecem compatíveis com a sua política de investimento e o mercado alvo identificado.

4. Dever de Adequação

a) Fundos de Pensões Abertos

A CGD Pensões identifica, para cada Fundo, o seu mercado-alvo potencial, nomeadamente, tipo de investidor a que se destina, se o produto apresenta ou não capital e/ ou rendimento garantido bem como se pode ou não implicar a perda de capital, indicando qual o nível mínimo de tolerância ao risco que os Participantes/Beneficiários deverão possuir.

A CGD Pensões comercializa estes Fundos através da rede de agências da Caixa Geral de Depósitos, S.A. (CGD) a quem é prestada toda a informação relativa ao mercado alvo identificado para cada um dos Fundos disponibilizados e a quem compete assegurar que os seus colaboradores possuem formação específica para o efeito da comercialização, garantindo, nomeadamente que os seus Clientes se enquadram dentro do mercado alvo a que se destinam os Fundos e que a sua decisão de investimento se adequa às suas características pessoais.

As informações detalhadas sobre os Fundos de Pensões Abertos, nomeadamente o Mercado Alvo a que cada Fundo de Pensões se dirige, poderão ser consultadas nos respetivos Documentos Informativos, disponíveis em www.cgdpensoes.pt.

b) Fundos de Pensões Fechados e Adesões Coletivas a Fundos de Pensões Abertos

No caso dos Fundos de Pensões Fechados, a CGD Pensões desenha um Plano que se adequa à estratégia de gestão, aos objetivos e características específicas do Associado.

Neste caso, serão levadas em conta características genéricas dos Participantes e Participantes potenciais a que o Plano se destina, tais como idade média e conhecimentos, neste caso baseados fundamentalmente nas características do Associado e não no efetivo conhecimento de cada um dos Participantes que vão integrar o Plano.

Poderá ainda ser desenhado um Plano que permita que cada Participante aloque parte ou a totalidade do valor da sua conta a Fundos com diferentes níveis de tolerância ao risco, podendo adicionalmente ser permitida a sua realocação periódica.

5. Deveres de informação decorrentes da adesão a Fundos de Pensões

a) Adesões Individuais a Fundos de Pensões Abertos

A CGD Pensões disponibiliza ao comercializador todas as informações sobre o produto, nomeadamente a documentação pré-contratual e contratual legalmente exigida. Todos os procedimentos a serem cumpridos pela rede CGD encontram-se definidos em Manual.



A CGD Pensões fornece aos contribuintes potenciais e mantém a todo o tempo disponível para consulta em www.cgdpensoes.pt, o documento informativo de todos os Fundos de Pensões Abertos que gere, documento esse que será disponibilizado pela rede da CGD, previamente à celebração de qualquer contrato de adesão individual a um Fundo de Pensões Aberto.

A CGD Pensões disponibiliza aos Participantes, anualmente, até final do primeiro semestre do ano subsequente a que se reporta, informação sobre:

- A situação atual da conta individual do Participante, com indicação das contribuições efetuadas e dos custos eventualmente deduzidos, pelo menos durante os últimos doze meses;
- A taxa de rendibilidade anual do Fundo;
- Se aplicável, informações relativas às garantias totais ou parciais estabelecidas e, se relevante, onde podem ser encontradas informações adicionais;
- A forma e local onde o relatório e contas anuais referentes ao Fundo de Pensões se encontram disponíveis;
- As alterações relevantes ao quadro legal aplicável e ao regulamento de gestão, bem como as alterações relativas à identificação e contactos do provedor.

Com periodicidade mínima trimestral, é disponibilizado aos Participantes um extrato com a seguinte informação:

- Número de unidades de participação (UP) detidas;
- Valor unitário e o valor total das UP;
- Movimentos efetuados e respetivas datas.

Com uma antecedência mínima de 30 dias em relação à data de verificação da contingência que confere direito ao recebimento dos benefícios a CGD Pensões informa os Participantes sobre:

- A forma e periodicidade de pagamento destes benefícios;
- As opções de recebimento possíveis; e
- A eventual adequação das opções ao respetivo nível de tolerância ao risco do Participante.

Esta informação, bem como todos os demais esclarecimentos, serão também prestados aos Participantes sempre que solicitado.

A pedido dos Participantes e Beneficiários serão ainda disponibilizadas todas as informações adequadas à efetiva compreensão do contrato de adesão individual ao Fundo de pensões, do respetivo regulamento de gestão ou dos benefícios a que têm direito, designadamente:

- O relatório e as contas anuais referentes ao Fundo de Pensões;
- A política de investimentos;
- Informação geral sobre as condições de transferência para outro Fundo de Pensões.

Esta informação deverá ser disponibilizada no prazo de 30 dias.

b) Fundos de Pensões Fechados e Adesões Coletivas a Fundos de Pensões Abertos

A CGD Pensões disponibiliza aos Participantes, anualmente, até final do primeiro semestre do ano subsequente a que se reporta, a Declaração sobre os Benefícios de Reforma de onde constará, nomeadamente, a seguinte informação:

- Projeções dos Benefícios;
- Montante da Conta Individual do Participante;
- Descrição das contribuições efetuadas;
- Discriminação dos custos deduzidos;
- Valor dos direitos adquiridos e condições que regem o seu tratamento, bem como a respetiva portabilidade;
- A situação financeira do Fundo, rendibilidade obtida e eventuais situações de subfinanciamento;
- A forma e local onde o Relatório e Contas anual do Fundo se encontra disponível;
- A forma e local onde a Política de Investimento do Fundo se encontra disponível.

Em caso de cessação do vínculo com o Associado, a CGD Pensões disponibiliza aos Participantes o valor dos seus direitos adquiridos, as condições que regem o tratamento destes direitos e as respetivas condições de portabilidade.

Esta informação é prestada:

- No prazo de 30 dias a contar do conhecimento da cessação;



- Anualmente aos Participantes que, tendo direitos adquiridos, mantiveram o valor no Fundo; ou
- A pedido dos Participantes, no prazo de 30 dias.

A CGD Pensões apresenta aos Participantes, com antecedência mínima de 30 dias em relação à idade de reforma por velhice em vigor à data, ou a pedido dos mesmos, informações sobre as opções relativas ao pagamento dos benefícios de reforma.

A CGD Pensões informa os Participantes das seguintes alterações no prazo máximo de 45 dias a contar das mesmas, nomeadamente:

- Alterações às comissões cobradas;
- Alterações substanciais à Política de Investimento do Fundo;
- Modificação da garantia de capital ou rendimento, se aplicável;
- Alteração ao Plano de Pensões.

Em caso de transferência da gestão do Fundo ou da Adesão Coletiva para outra entidade gestora, deverá esta também ser comunicada no prazo máximo de 45 dias.

A CGD Pensões notifica individualmente os Beneficiários e Participantes, num prazo máximo de 15 dias a contar da formalização do contrato de extinção ou da resolução unilateral do Fundo ou da Adesão Coletiva, prorrogável mediante decisão da ASF - Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões (ASF), sobre os montantes a que têm direito para efeitos de transferência para outro Fundo de Pensões.

A CGD Pensões disponibiliza, mediante pedido de um Participante, de um Beneficiário ou dos seus representantes a seguinte informação:

- Informações necessária à efetiva compreensão do Plano de Pensões;
- Cópia do Plano de Pensões;
- A Política de Investimentos do Fundo;
- O Regulamento de Gestão do Fundo;
- O Relatório e Contas anual do respetivo Fundo.

6. Qualificação dos Colaboradores

A CGD Pensões promove a valorização profissional dos seus Colaboradores, disponibilizando diferentes possibilidades de formação pessoal e profissional, tendo em vista o desenvolvimento e reforço de competências a fim de estes terem a necessária preparação e qualificação profissional para garantir a qualidade do atendimento.

7. Prevenção e Gestão de Conflito de Interesses

Os Colaboradores da CGD Pensões evitam situações suscetíveis de originar conflitos de interesses, estando adstritos ao dever de respeitar a independência entre:

- a) Os interesses da CGD Pensões e os dos Clientes;
- b) Os interesses da CGD Pensões e os do acionista;
- c) Os interesses da CGD Pensões e os das partes relacionadas;
- d) Os seus interesses pessoais e os dos Clientes;
- e) Os interesses dos Clientes entre si;
- f) Os interesses de dois ou mais Clientes aos quais a CGD Pensões presta o mesmo serviço;
- g) Os seus interesses pessoais e os dos fornecedores e parceiros comerciais;
- h) Os seus interesses pessoais e os da CGD Pensões.

A prevenção e gestão de conflitos de interesses deverá respeitar, escrupulosamente, as disposições legais, regulamentares e contratuais aplicáveis, bem como as políticas internas da CGD Pensões e designadamente na gestão de reclamações.

8. Reclamações

A CGD Pensões considera que as reclamações e sugestões de Clientes constituem um meio privilegiado para melhorar a qualidade do serviço prestado, na medida em que permitem, num primeiro momento, resolver ou esclarecer uma situação, mas, e ainda mais importante, identificar e adotar procedimentos mais adequados para o futuro.



As reclamações dos Participantes, ou Beneficiários podem ser remetidos à CGD Pensões, Direção de Suporte – Gestão de Reclamações:

- Por correio eletrónico para o seguinte endereço:
infoclientes.cgdpensoes@cgd.pt
- Através de carta registada com aviso de receção para a morada da sede da sociedade gestora:
CGD Pensões – Sociedade Gestora de Fundos de Pensões, S.A.
Direção de Suporte – Gestão de Reclamações
Morada: Av. João XXI, 63, 1000-300 Lisboa
- Através do Livro de Reclamações Eletrónico disponível em:
<https://registo.livroreclamacoes.pt/>
- Através do Livro de Reclamações físico, disponível na sede da sociedade gestora, acima indicada.

A CGD Pensões dispõe de um prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis, ou outro que seja fixado na notificação, para responder à reclamação.

A CGD Pensões gere os processos relativos às reclamações apresentadas, de forma célere e eficiente, estando instituída a função autónoma responsável pela respetiva gestão de reclamações e que atua como ponto centralizado de receção e resposta assegurando aos reclamantes total acessibilidade, através do endereço de e-mail infoclientes.cgdpensoes@cgd.pt ou através de carta para a sede da Sociedade Gestora:

CGD Pensões – Sociedade Gestora de Fundos de Pensões, S.A.
Direção de Suporte – Gestão de Reclamações
Morada: Av. João XXI, 63, 1000-300 Lisboa

Os Participantes e Beneficiários de adesões individuais a fundos de pensões abertos dispõem do direito de reclamar junto do Provedor, sendo consideradas elegíveis as reclamações às quais não tenha sido dada resposta pela entidade gestora no prazo máximo de 20 (vinte) 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 (trinta) dias úteis nos casos que revistam especial complexidade.

O Provedor dos Participantes e Beneficiários designado pela CGD Pensões é atualmente o Dr. Francisco de Medeiros Cordeiro, cujos contactos são atualmente os seguintes:

Francisco de Medeiros Cordeiro
Associação Portuguesa de Fundos de Investimento, Pensões e Patrimónios (APFIPP)
Provedor dos Participantes e Beneficiários de Adesões Individuais a Fundos de Pensões Abertos
Cç. Nova de S. Francisco n.º 10 - 1º 1200 - 300 Lisboa
Telf. - 213 431 045
Fax. - 213 420 305
e-mail: provedor@apfipp.pt

As reclamações podem também ser apresentadas junto do regulador ASF - Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões, que apenas aprecia as reclamações que não estejam pendentes noutras instâncias e às quais não tenha sido dada resposta pela entidade reclamada no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis contados a partir da data da respetiva receção ou quando, tendo sido dada uma resposta, o reclamante discorde do sentido da mesma.

Para apresentação de uma reclamação junto da ASF deverá aceder ao Portal do Consumidor no Site da ASF, www.asf.com.pt/isp/PortalConsumidor/Reclamacoes

As informações detalhadas sobre o tratamento de reclamações estão disponíveis em www.cgdpensoes.pt, no separador Informações relevantes para o Cliente > Reclamações

9. Esclarecimentos

Quaisquer informações ou pedidos de esclarecimento poderão ser remetidos à CGD Pensões através do email infoclientes.cgdpensoes@cgd.pt ou para a morada sita na Av. João XXI, 63 – 1000-300 Lisboa. A resposta a estes pedidos será dada pela CGD Pensões num prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis.



10. Monitorização e Reporte Interno

A CGD Pensões assegura o tratamento e a análise, numa base contínua, dos dados relativos à gestão de reclamações, de modo a detetar e corrigir problemas recorrentes ou sistémicos e a acautelar eventuais riscos legais ou operacionais.

A CGD Pensões dispõe de um circuito de monitorização, onde são introduzidas melhorias contínuas decorrentes de eventuais problemas que sejam identificados no decorrer dos processos.

Para efeitos de monitorização interna, são efetuados relatórios de controlo interno. A Direção de Supervisão e Compliance efetua também relatórios relativos à gestão de reclamações e sobre questões que incidam sobre a política de tratamento de Clientes.

11. Tratamento de Dados Pessoais

A CGD Pensões, enquanto responsável pelo Tratamento de Dados Pessoais dos contribuintes, Participantes e Beneficiários, assegura o cumprimento das obrigações legais relativas à proteção de Dados Pessoais, nomeadamente os previstos no Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados - Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de Abril de 2016 (“RGPD”), e na Lei n.º 58/2019 de 8 de agosto que aprovou a Nova Lei de Proteção de Dados Pessoais, bem como nas demais leis vigentes em Portugal que protegem a privacidade e os Dados Pessoais das pessoas singulares, em todas as atividades de Tratamento de Dados Pessoais que sejam realizadas.

A CGD Pensões é responsável por cumprir o dever de informação nos termos dos artigos 13º e 14º do RGPD perante os titulares dos dados a cujo Tratamento proceda, e bem assim por recolher os consentimentos necessários sempre que o Tratamento tenha como base esse fundamento.

A CGD Pensões implementou as medidas técnicas e organizativas necessárias ao cumprimento das leis aplicáveis, garantindo que o Tratamento de Dados Pessoais é lícito, leal, transparente e limitado às finalidades autorizadas.

A CGD Pensões nomeou um Data Protection Officer (DPO), que pode ser contactado por comunicação endereçada para a sede social da CGD Pensões, sita na Avenida João XXI, n.º 63, 1000-300 Lisboa, ou através do e-mail dpo.cxa@cgd.pt.

DATA DA ÚLTIMA ATUALIZAÇÃO: 30.03.2023