



## Reclamações

O presente documento indica como se processam as reclamações em relação à CGD Pensões – Sociedade Gestora de Fundos de Pensões, S.A. (CGD Pensões).

### 1. Canais de receção

As eventuais reclamações podem ser apresentadas através dos seguintes canais:

CGD Pensões	<ul style="list-style-type: none"><li>• Por carta registada com aviso de receção para a seguinte morada: CGD Pensões – Sociedade Gestora de Fundos de Pensões. S.A. Av. João XXI, 63 1000-300 Lisboa</li><li>• Por email: <a href="mailto:cgdpensoes@cgd.pt">cgdpensoes@cgd.pt</a></li></ul>
Livro de Reclamações	<ul style="list-style-type: none"><li>• O Livro de Reclamações em formato físico encontra-se disponível na sede da CGDP, sita na Av. João XXI, 63 1000-300 Lisboa.</li><li>• O Livro de Reclamações em formato eletrónico encontra-se disponível em <a href="http://www.livroreclamacoes.pt">www.livroreclamacoes.pt</a>.</li></ul>
Provedor dos Participantes e Beneficiários, relativamente a Adesões Individuais a Fundos de Pensões Abertos Associação Portuguesa de Fundos de Investimento, Pensões e Patrimónios (APFIPP)	Dr. Francisco de Medeiros Cordeiro Morada: Cç. Nova de S. Francisco n.º 10 - 1º 1200 - 300 Lisboa e-mail: <a href="mailto:provedor@apfipp.pt">provedor@apfipp.pt</a> Telefone: (+351) 213 431 045 Fax: (+351) 213 420 305
Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões (ASF)	Morada: Av. da República, 76 - 1600-205 Lisboa Site: <a href="https://www.asf.com.pt/isp/PortalConsumidor">https://www.asf.com.pt/isp/PortalConsumidor</a>



## **2. Requisitos mínimos**

Por forma a garantir uma gestão célere e eficiente, as eventuais reclamações dirigidas à CGD Pensões devem, no mínimo, conter a seguinte informação:

- a) Nome completo do reclamante;
- b) NIF do reclamante
- c) Referência à qualidade do reclamante, designadamente, se é Participante, Beneficiário ou Contribuinte;
- d) Referência ao Fundo objeto da reclamações, se aplicável;
- e) Dados de contacto do reclamante;
- f) Descrição dos factos que motivaram a reclamação, com identificação dos intervenientes e da data em que os factos ocorreram, exceto se for manifestamente impossível;
- g) Data e local da reclamação.

## **3. Prazo de resposta**

A resposta à reclamação apresentada diretamente à CGD Pensões deverá ser realizada até 15 dias úteis após a sua receção, salvo se a situação for complexa, caso em que se deverá informar o reclamante da complexidade do assunto e que a resposta à reclamação será enviada posteriormente.

A resposta à reclamação apresentada através dos outros canais indicados deverá ser realizada nos prazos estabelecidos para o efeito pelas respetivas entidades.

## **4. Resolução alternativa de litígios**

O reclamante tem a possibilidade de recurso aos meios extrajudiciais de reclamação e às entidades autorizadas a realizar arbitragens no âmbito da resolução alternativa de litígios, eventualmente existentes.

A CGD Pensões aderiu voluntariamente ao Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa (CACCL, [www.centroarbitragemlisboa.pt](http://www.centroarbitragemlisboa.pt)).

DATA DA ÚLTIMA ATUALIZAÇÃO: 19 de outubro 2021