



## Regulamento de funcionamento aplicável à gestão de 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) no âmbito da política interna da gestão de reclamações.

### 1. Canais de receção

As eventuais reclamações podem ser apresentadas através dos seguintes canais:

#### **CGD Pensões, Direção de Suporte – Gestão de Reclamações**

- Por correio eletrónico, enviadas para o seguinte e-mail:  
[infoclientes.cgdpensoes@cgd.pt](mailto:infoclientes.cgdpensoes@cgd.pt)  
Através deste canal poderá, de igual forma, ser solicitado o acompanhamento das reclamações apresentadas.
- Por correio postal, enviadas por carta registada com aviso de receção para o seguinte contacto:  
CGD Pensões – Sociedade Gestora de Fundos de Pensões, S.A.  
Direção de Suporte – Gestão de Reclamações  
Morada: Av. João XXI, 63, 1000-300 Lisboa

#### **CGD Pensões, através do Livro de Reclamações em formato físico ou eletrónico**

- O Livro de Reclamações em formato físico encontra-se disponível na sede da CGD Pensões, sita na Av. João XXI, 63 - 1000-300 Lisboa.
- O Livro de Reclamações em formato eletrónico encontra-se disponível em [www.livroreclamacoes.pt](http://www.livroreclamacoes.pt).

#### **Provedor dos Participantes e Beneficiários, relativamente a Adesões Individuais a Fundos de Pensões Abertos**

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.

#### **Contactos do Provedor:**

Associação Portuguesa de Fundos de Investimento, Pensões e Patrimónios (APFIPP)  
Provedor dos Participantes e Beneficiários de Adesões Individuais a Fundos de Pensões Abertos



Morada: Calçada Nova de S. Francisco n.º 10 - 1º, 1200 - 300 Lisboa  
Telf.: 213 431 045 (Custo de uma chamada fixa nacional)  
Fax.: 213 420 305  
E-mail: [provedor@apfipp.pt](mailto:provedor@apfipp.pt)

## **Regulador - Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões (ASF)**

A ASF 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 apresentar a sua reclamação junto da ASF aceda, preferencialmente, ao Portal do consumidor em:

> [Apresentar uma Reclamação - ASF](#)

Av. da República, 76  
Tel. 21 790 31 00  
[asf@asf.com.pt](mailto:asf@asf.com.pt)  
[consumidor@asf.com.pt](mailto:consumidor@asf.com.pt)  
Site institucional: [www.asf.com.pt](http://www.asf.com.pt)

## **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, e, caso aplicável, da pessoa que o represente;
- b) Número do documento de identificação do reclamante
- c) Referência à qualidade do reclamante, designadamente, se é Associado, Participante, Beneficiário ou Contribuinte, ou de pessoa que represente o reclamante;
- d) Referência ao Fundo objeto da reclamação, se aplicável;
- e) Dados de contacto do reclamante e, caso aplicável, da pessoa que o represente;
- 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. Modelo Organizacional

A Direção de Suporte da CGD Pensões é o órgão responsável pela gestão de reclamações, cabendo à Função Compliance a validação final das respostas a remeter, tanto aos Clientes, como ao Provedor ou à ASF, no âmbito das reclamações, mas também de esclarecimentos solicitados por estas entidades.

### 4. Prazo de resposta

A resposta à reclamação apresentada diretamente à CGD Pensões deverá ser realizada até 20 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.

- 4.1.** A CGD Pensões reserva-se o direito de não apreciar a reclamação sempre que:
- a) sejam omitidos dados essenciais que inviabilizem a respetiva gestão e que não tenham sido corrigidos no prazo de 20 (vinte) dias úteis a contar da comunicação que convide o reclamante a suprir essa omissão;
  - b) seja relativa a matérias da competência exclusiva de órgãos arbitrais ou judiciais;
  - c) seja relativa a matérias que se encontrem pendentes ou já tenham sido resolvidas por órgãos arbitrais ou judiciais;
  - d) a reclamação não tenha sido apresentada de boa-fé ou o respetivo conteúdo for qualificado como vexatório;
  - e) a reclamação seja apresentada pelo mesmo reclamante em relação à mesma matéria e que já tenha sido objeto de resposta pela CGD Pensões;
  - f) outros motivos devidamente fundamentados pela CGD Pensões.
- 4.2.** A CGD Pensões acusará a receção das reclamações de Clientes, devendo fazê-lo no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis:
- a) Com a devida fundamentação, quando seja previsível a impossibilidade objetiva de observar os prazos internos eventualmente definidos para a gestão de reclamações;
  - b) Quando não admita a reclamação por inobservância dos requisitos referidos no ponto 2;
  - c) Se a reclamação apresentada não incluir os elementos necessários para efeitos da respetiva gestão, nomeadamente quando não concretizar o motivo.

A comunicação de não admissão deverá ser efetuada em suporte duradouro, acessível ao reclamante, preferencialmente digital.



## 5. Registo de informações

Os processos de reclamação, os resultados da apreciação, bem como todos os elementos identificativos da mesma, serão conservados por um prazo mínimo de cinco anos.

A cópia da reclamação e da respetiva resposta, bem como os dados resultantes das averiguações e da recolha da informação, serão arquivados pela CGD Pensões em ficheiro especificamente dedicado às reclamações, que conterà todas as informações relativas aos processos de tratamento de reclamações.

## 6. Condições de acesso à informação relativa à gestão de reclamações e documentação associada

É garantido aos reclamantes, mediante pedido à CGD Pensões através do email [infoclientes.cgdpensoes@cgd.pt](mailto:infoclientes.cgdpensoes@cgd.pt), o acesso à informação relativa à gestão das respetivas reclamações e documentação de suporte associada ao processo de reclamação.

## 7. 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: 28 de fevereiro de 2025