

Real Vida Pensões – Sociedade Gestora de Fundos de Pensões, S.A.
BPI Vida e Pensões – Companhia de Seguros, S.A.
Futuro – Sociedade Gestora de Fundos de Pensões, S.A.
Ocidental – Sociedade Gestora de Fundos de Pensões, S.A

BBVA Fundos – Sociedade Gestora de Fundos de Pensões, S.A.
CGD Pensões – Sociedade Gestora de Fundos de Pensões, S.A.
GNB – Sociedade Gestora de Fundos de Pensões, S.A.
SGF - Sociedade Gestora de Fundos de Pensões, S.A..

N.º de Processo: 11.2017

Entidade Reclamada

Identificação: Ocidental - Sociedade Gestora de Fundos de Pensões, S.A

Morada: Av. Dr. Mário Soares (Tagus Park), Edf. 0, piso , 2744-002 Porto salvo

Fundo de Pensões Aberto: Fundo de Pensões Aberto Horizonte Segurança

Objeto da Reclamação:

Constitui objeto da presente reclamação o facto do Reclamante não se conformar com ter deixado de receber os extratos da conta do Fundo de Pensões do qual é participante, devido a um alegado problema informático no sistema da entidade gestora.

Recomendação:

1. Em julho de 2016, o Reclamante deixou de receber o extrato digital que lhe era periodicamente enviado pela Entidade Gestora, razão pela qual, interpelou a Entidade Gestora, tendo a mesma informado o Reclamante de que ocorrera um problema informático, mas que o extrato seria remetido com brevidade, o que acabou por não se verificar e determinou o recurso ao provedor;
2. Notificada para os termos da Reclamação, a Entidade Gestora veio reconhecer que *“durante o ultimo ano realizamos uma mudança do aplicativo onde é efetuada a Gestão dos Fundos de Pensões, e ainda não nos foi possível retomar o envio massivo de extratos para os participantes, mas conseguimos dar resposta aos pedidos pontuais que nos chegam”*.
3. A atividade de gestão de fundos de pensões rege-se por padrões de elevada exigência e profissionalismo, impendendo sobre as entidades gestoras um dever especial de diligência e rigor na gestão e administração dos fundos de pensões e das contas dos Clientes;



Real Vida Pensões – Sociedade Gestora de Fundos de Pensões, S.A.
BPI Vida e Pensões – Companhia de Seguros, S.A.
Futuro – Sociedade Gestora de Fundos de Pensões, S.A.
Ocidental – Sociedade Gestora de Fundos de Pensões, S.A.

BBVA Fundos – Sociedade Gestora de Fundos de Pensões, S.A.
CGD Pensões – Sociedade Gestora de Fundos de Pensões, S.A.
GNB – Sociedade Gestora de Fundos de Pensões, S.A.
SGF - Sociedade Gestora de Fundos de Pensões, S.A..

4. O quadro de proteção dos clientes de serviços financeiros e, em concreto, de participantes e beneficiários de adesões individuais a fundos de pensões abertos, tem registado nos últimos anos um desenvolvimento significativo no ordenamento jurídico interno, seja por iniciativa do legislador nacional, seja na sequência da transposição de diplomas comunitários;
5. Sucessivos diplomas têm reafirmado o princípio de que *“A entidade gestora deve exercer as funções que lhe competem segundo critérios de elevada diligência e competência profissional...”*, bem como, deve atuar *“...de forma célere e eficaz na colaboração com as demais estruturas de governação dos fundos de pensões e na prestação da informação exigida nos termos da lei”* (art. 34º n.º 2 do Decreto-lei n.º 12/2006, de 20 de janeiro);
6. Assim como exigem que *“A entidade gestora deve apresentar uma estrutura organizacional bem definida, ..., no sentido de assegurar que a gestão dos fundos de pensões seja efetuada de forma diligente, sã e prudente”* e ainda que *“A estrutura organizacional da entidade gestora deve ser adequada ... à atividade de gestão de fundos de pensões desenvolvida”* (art. 3º n.º 1 e 2 da Norma Regulamentar n.º 8/2009, de 04 de junho, da atual ASF);
7. Nomeadamente, *“A estrutura organizacional da entidade gestora deve contemplar a existência de sistemas de informação apropriados à atividade desenvolvida e de canais de comunicação eficientes”* (art. 5º n.º 1);
8. A Ocidental Pensões deve procurar encontrar uma solução para ultrapassar a dificuldade detetada no cumprimento do dever de informação a que está adstrita. Aparentemente, o anterior *“aplicativo”* informático não deveria ter sido desativado, sem a garantia de que o novo estava em condições de funcionar regularmente;
9. A Ocidental Pensões deve informar o Reclamante (e o provedor) do momento a partir do qual os defeitos informáticos se encontram solucionados, por forma a que o Reclamante saiba a partir de que data pode contar com o envio regular da informação em causa;

Real Vida Pensões – Sociedade Gestora de Fundos de Pensões, S.A.
BPI Vida e Pensões – Companhia de Seguros, S.A.
Futuro – Sociedade Gestora de Fundos de Pensões, S.A.
Ocidental – Sociedade Gestora de Fundos de Pensões, S.A

BBVA Fundos – Sociedade Gestora de Fundos de Pensões, S.A.
CGD Pensões – Sociedade Gestora de Fundos de Pensões, S.A.
GNB – Sociedade Gestora de Fundos de Pensões, S.A.
SGF - Sociedade Gestora de Fundos de Pensões, S.A..

Posição da Entidade Gestora:

A Ocidental – Sociedade Gestora de Fundos de Pensões, S.A. veio informar que *“acata a recomendação do provedor e efetuou a implementação de procedimentos para assegurar o cumprimento dos deveres de informação previstos nos Regulamentos de Gestão”*.

