

## APRESENTAR UMA RECLAMAÇÃO RELATIVAMENTE A UMA ENTIDADE GESTORA DE FUNDOS DE PENSÕES



A reclamação é uma manifestação de discordância em relação a posição assumida por uma entidade supervisionada pela ASF ou de insatisfação em relação aos serviços prestados pela mesma, bem como qualquer alegação de eventual incumprimento, apresentada por associados, contribuintes, participantes ou beneficiários de fundos de pensões.

Se pretende apresentar uma **reclamação relativamente a uma entidade gestora**, consulte a informação que preparámos para si sobre esta matéria.



### A quem devo apresentar a minha reclamação?

A sua reclamação deve, em primeiro lugar, ser apresentada junto do operador em causa. As entidades gestoras dispõem de uma área autónoma que é responsável pela gestão imparcial e gratuita das reclamações que lhes sejam apresentadas.



### Como devo apresentar a minha reclamação?

A reclamação deve ser apresentada por escrito, em suporte duradouro, preferencialmente digital e deve conter, pelo menos, os seguintes elementos:

- Nome completo do reclamante ou da pessoa que o representa;
- Referência à qualidade de reclamante, designadamente de associado, contribuinte, participante ou beneficiário;
- Dados de contacto do reclamante ou do seu representante;
- Número de documento de identificação do reclamante;
- Descrição dos factos que motivaram a reclamação, com identificação dos intervenientes e da data em que os factos ocorreram, exceto se for manifestamente impossível;
- Data e hora da reclamação.

A reclamação também pode ser apresentada através do preenchimento do Livro de Reclamações, em formato físico ou eletrónico.



### Qual o prazo de resposta da entidade gestora reclamada?

As entidades gestoras devem responder aos reclamantes de forma completa e fundamentada, indicando as disposições legais e contratuais

aplicáveis, no prazo máximo de 20 dias úteis a contar da data da receção da reclamação.

Nas situações em que a entidade gestora de fundos de pensões preveja uma impossibilidade objetiva de cumprir os prazos de resposta deverá, aquando da receção da reclamação, informar o reclamante desse facto, 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.



### O que posso fazer se a entidade gestora não responder ou se discordar da sua resposta?

Quando estejam em causa adesões individuais a fundos de pensões abertos, caso a entidade gestora não responda nos prazos devidos ou, tendo sido dada resposta, o reclamante discorde do sentido da mesma, o assunto pode ser apresentado ao provedor dos participantes e beneficiários para as adesões individuais aos fundos de pensões abertos, que tem o dever de fazer uma análise imparcial e gratuita do caso.

O provedor tem 30 dias úteis a contar da data da receção da reclamação para analisar a situação. Se a situação for considerada especialmente complexa este prazo aumenta, passando, neste caso, a ser de 45 dias úteis.



### Posso apresentar a minha reclamação à ASF?

Os associados, contribuintes, participantes ou beneficiários podem apresentar uma reclamação à ASF relativa a atos ou omissões de uma entidade gestora, desde que tal reclamação lhe tenha sido previamente apresentada, tal como previsto para o recurso ao provedor dos participantes e beneficiários para as adesões individuais aos fundos de pensões abertos.

## APRESENTAR UMA RECLAMAÇÃO RELATIVAMENTE A UMA ENTIDADE GESTORA DE FUNDOS DE PENSÕES



Apenas poderão ser apreciadas pela ASF as reclamações que:

- não estejam pendentes noutras instâncias;
- às quais não tenha sido dada resposta pela entidade gestora no prazo máximo previsto ou às quais, tendo sido dada resposta, a mesma não satisfaça o reclamante.

A apresentação da reclamação deverá ser efetuada, preferencialmente, através do preenchimento do formulário disponível no [Portal do Consumidor da ASF](#), devendo o reclamante juntar cópia da reclamação apresentada à entidade gestora de fundos de pensões e da respetiva resposta, caso exista.

A ASF analisará se na situação que deu origem à reclamação foram observadas as normas que regem a atividade de gestão de fundos de pensões e prestará ao reclamante os esclarecimentos que considere devidos.



### A ASF tem poder de decisão nas reclamações que lhe são apresentadas?

A ASF não é uma instância de recurso para resolução de conflitos, não lhe cabendo decidir sobre os casos concretos que lhe sejam reclamados, nem possui serviços de mediação ou arbitragem.

Assim, a intervenção da ASF não prejudica a aplicação das regras gerais relativas aos direitos que porventura assistam aos reclamantes, designadamente o recurso à via judicial, nem suspende o decurso de qualquer prazo ou evita as suas consequências.

Caso a apreciação da reclamação revele indícios da violação de normas legais ou regulamentares cuja observância está sujeita à sua supervisão, a ASF pode abrir um processo de supervisão ou de contraordenação.

## SABER+POUPANÇA!

### ENTIDADE GESTORA

Entidade que gere o fundo de pensões. Pode ser uma sociedade constituída exclusivamente para esse fim (sociedade gestora de fundos de pensões) ou um segurador do ramo Vida.

### SUORTE 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.

### ASSOCIADO

Entidade que atua como empregador e estabelece um plano de pensões ou de benefícios de saúde.

### CONTRIBUINTE

Pessoa que contribui para o fundo de pensões ou entidade que contribui em nome e a favor do participante.

### PARTICIPANTE

Pessoa cuja situação pessoal ou profissional dê ou possa vir a dar direito ao recebimento dos benefícios previstos nos planos de pensões ou de benefícios de saúde.

### BENEFICIÁRIO DE UM FUNDO DE PENSÕES

Pessoa com direito às prestações previstas no plano de pensões ou no plano de benefícios de saúde.

### LINKS ÚTEIS:

[Gestores de reclamações das entidades gestoras de fundos de pensões](#)

[Livro de Reclamações eletrónico](#)

[Provedor dos participantes e beneficiários das adesões individuais a fundos de pensões abertos](#)

[Meios de resolução alternativa de litígios](#)

[Reclamações ASF](#)