



**REGULAMENTO DE GESTÃO DE RECLAMAÇÕES**  
**da**  
**Futuro – Soc. Gestora de Fundos de Pensões, S.A.**  
31 de agosto de 2022



## INDICE

<b>1. INTRODUÇÃO .....</b>	<b>3</b>
<b>2. ÂMBITO .....</b>	<b>3</b>
<b>3. FUNÇÃO AUTÓNOMA RESPONSÁVEL PELA GESTÃO DE RECLAMAÇÕES .....</b>	<b>3</b>
<b>4. PONTOS DE CONTACTO (RECEPÇÃO E RESPOSTA) .....</b>	<b>3</b>
<b>5. REQUISITOS MÍNIMOS E FORMA DE APRESENTAÇÃO DA RECLAMAÇÃO.....</b>	<b>4</b>
<b>6. MODELO ORGANIZACIONAL NA GESTÃO DAS RECLAMAÇÕES .....</b>	<b>5</b>
<b>7. PROCEDIMENTOS E PRAZOS .....</b>	<b>6</b>
<b>8. POLÍTICA DE PROTEÇÃO DE DADOS .....</b>	<b>6</b>

## 1. Introdução

Nos termos e para os efeitos do disposto no artigo 148º do Regime Jurídico da constituição e do funcionamento dos fundos de pensões e das entidades gestoras de fundos de pensões (aprovado pela Lei nº 27/2020, de 23 de julho), bem como no artigo 8º da Norma Regulamentar 7/2022-R, de 30 de junho e 2022, o presente Regulamento estabelece o modelo organizacional adotado para a gestão das reclamações apresentadas pelos clientes, requisitos e forma de apresentação e o processo de tratamento das reclamações, por parte da Futuro - Sociedade Gestora de Fundos de Pensões, S.A. (de ora em diante designada por «Futuro»).

## 2. Âmbito

Considera-se Reclamação a manifestação formal de insatisfação, por parte de um Cliente, dirigida à Futuro, relativamente à prestação de determinados serviços, comercialização de produtos, qualidade de atendimento, entre outros. Consideram-se, igualmente, as reclamações apresentadas a pedido de terceiros, desde que o representante do reclamante esteja mandatado para o efeito.

Qualquer Participante/Beneficiário, no âmbito das relações emergentes de um Contrato de Adesão a um Fundo de Pensões, pode apresentar Reclamação.

## 3. Função autónoma responsável pela gestão de reclamações

A gestão de reclamações é assegurada através de uma função autónoma específica formalizada na Área de Gestão de Risco e Compliance. A função será desempenhada de forma imparcial, isenta e idónea na análise e tratamento da reclamação, garantindo a prevenção de ocorrência de potenciais conflitos de interesses.

Para auxílio da gestão de reclamações, estas serão objeto de registo numa aplicação informática, “Base de dados de reclamações”, ferramenta que é utilizada pelo responsável do tratamento da reclamação em causa.

## 4. Pontos de Contacto (receção e resposta)

Os Reclamantes podem apresentar as reclamações através de:

- Correio para a seguinte endereço postal: Rua do Carmo, 42, 6º - 1200-094 LISBOA;
- E-mail: [apoioclientes@futuro-sa.pt](mailto:apoioclientes@futuro-sa.pt);
- Site da Futuro, através de um formulário:  
[www.futuro-sa.pt/contactos/reclamacoes](http://www.futuro-sa.pt/contactos/reclamacoes);
- Livro de Reclamações (formato físico), disponível nas nossas instalações;
- Livro de Reclamações, em formato eletrónico, na plataforma digital cujo acesso se efetua através do sítio da internet [www.livroreclamacoes.pt](http://www.livroreclamacoes.pt);

Nos termos da Lei, o Participante tem ainda o direito de apresentar reclamações ao Provedor dos Participantes e Beneficiários, relativamente a Adesões Individuais a Fundos de Pensões Abertos.

São consideradas elegíveis para efeitos de apresentação ao provedor, as reclamações às quais não tenha sido dada resposta pela entidade gestora no prazo máximo de 20 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 dias úteis nos casos que revistam especial complexidade.

- Neste caso, as reclamações deverão ser-lhe apresentadas por escrito, através de carta, telefax ou e-mail. A identificação e os contactos do Provedor são os seguintes:

Dr. Francisco Medeiros Cordeiro

Morada: Calçada Nova de S. Francisco, 10 1º - 1200-300 Lisboa

Telefone: 213 431 045 | Telefax: 213 420 305

E-mail: [provedor@apfipp.pt](mailto:provedor@apfipp.pt);

Pode ainda apresentar reclamações, relativas à atuação da Futuro, à 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 dias úteis contados a partir da data da respetiva receção ou quando, tendo sido dada uma resposta, o reclamante discorde do sentido da mesma. As reclamações devem ser apresentadas através dos seguintes contactos:

- Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões através dos seguintes contactos:

Sítio de internet: [www.asf.com.pt/isp/PortalConsumidor/Reclamacoes](http://www.asf.com.pt/isp/PortalConsumidor/Reclamacoes)

Endereço postal: Avenida da República, 76, 1600-205 Lisboa

## 5. Requisitos mínimos e forma de apresentação da Reclamação

As reclamações devem ser apresentadas por escrito, através dos meios de contacto definidos anteriormente.

As reclamações devem conter as informações relevantes para a respetiva gestão, incluindo, pelo menos, os seguintes elementos:

- Nome completo do reclamante e, caso aplicável, da pessoa que o represente;
- Referência à qualidade do reclamante, designadamente de associado, contribuinte (ou potencial contribuinte), participante (ou potencial participante) e beneficiário;
- Dados de contacto do reclamante e, caso aplicável, da pessoa que o represente;

- 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 local da reclamação;

Sempre que a reclamação apresentada não inclua os elementos necessários para efeitos de apreciação, a Futuro dará conhecimento do facto ao reclamante, indicando os elementos em falta e convidando-o a disponibilizar a informação necessária.

A Futuro poderá recusar apreciar uma reclamação quando:

- Esta não contenha dados essenciais à apreciação da reclamação e o reclamante não tenha corrigido, no prazo de vinte dias úteis, após ter sido informado quanto à falta;
- A questão a que respeita a reclamação se encontre em apreciação junto de instâncias arbitrais ou judiciais;
- A apreciação da matéria caiba a instâncias arbitrais ou judiciais;
- A matéria objecto a que respeita a reclamação já tenha sido resolvida por instâncias arbitrais ou judiciais;
- Seja reiterada reclamação que já tenha sido apresentada pelo mesmo reclamante respondida no passado;
- A reclamação não tiver sido apresentada de boa-fé ou o respetivo conteúdo por qualificado como vexatório.

## 6. Modelo Organizacional na gestão das reclamações

- a) A Futuro acusa a receção da reclamação no prazo mais curto atendível, e nunca superior a dez dias úteis após a receção;
- b) Recebida a reclamação é analisado e identificado o setor responsável pelo seu tratamento;
- c) Encaminhamento para o setor responsável pelo seu tratamento, com o conhecimento da Área de Gestão de Risco e Compliance, de forma a acompanhar e monitorizar a reclamação;
- d) Inserção da reclamação na base de dados de reclamações pelo setor responsável, com o preenchimento dos dados relevantes sobre o teor da reclamação e identificação do cliente, assim como da descrição do tratamento que a reclamação sugere;

- e) Análise da reclamação e elaboração do texto da carta ou email que evidencie as correções a aplicar, se necessário, tendo em conta a gravidade do assunto e/ou a morosidade de resolução do mesmo e anexar juntamente com eventual documentação que evidencie as correções. Caso a resposta não vá ao encontro das pretensões do cliente, fundamentar a resposta de forma clara e perceptível, esclarecendo as opções de que dispõe para prosseguir com o tratamento da sua reclamação;
- f) Apreciação da resposta final por parte do responsável do departamento que trata a reclamação;
- g) Encaminhar a resposta final para a Área de Gestão de Risco e Compliance, por forma a que seja analisada e que se obtenha a sua concordância. Caso se entenda, a Área de Gestão de Risco e Compliance pode solicitar esclarecimentos/alterações à resposta a ser enviada;
- h) Envio de resposta ao cliente, verificação do registo de todos os campos na base de dados de reclamações, impressão e arquivo em papel em pasta específica sobre esta matéria, no Departamento Comercial e Marketing.
- i) No âmbito da função autónoma de gestão de reclamações dos associados, contribuintes, participantes e beneficiários, a Área de Gestão de Risco e Compliance procederá ao arquivo digital das reclamações.

## 7. Procedimentos e Prazos

- a) A Futuro deve, quando acusa a receção da reclamação, informar, de forma fundamentada, o reclamante, quando tal seja previsível, sobre a impossibilidade de observar os prazos internos definidos para a gestão da reclamação, indicando a data estimada para a conclusão da análise do processo;
- b) As reclamações rececionadas cujo tratamento seja direcionado para outro departamento, deverão ser-lhe encaminhadas no prazo de 1 (um) dia útil, dando conhecimento também à Área de Gestão de Risco e Compliance;
- c) A Futuro deve responder por escrito ao Reclamante no prazo máximo de 20 dias uteis a contar da receção da reclamação, transmitindo o resultado da apreciação da reclamação.
- d) Para efeitos da contagem de prazos, uma reclamação apenas se considera recebida se corretamente instruída nos termos do ponto 5) deste Regulamento.

## 8. Política de Proteção de Dados

O tratamento dos dados pessoais dos Clientes é feito em estrita observância das normas legais aplicáveis e das regras de segurança e de carácter técnico e organizativo adequados, nos termos da Política aprovada pela Futuro nesse âmbito e procedimentos internos que a complementam. Poderá consultar a Política em [www.futuro-sa.pt/futuro/politica-privacidade](http://www.futuro-sa.pt/futuro/politica-privacidade)

A informação relativa ao processo de reclamação poderá ser partilhada com o Provedor dos Participantes e Beneficiários das Adesões Individuais dos Fundos de Pensões Abertos e com a ASF, mediante pedido fundamentado dos mesmos.



**FUTURO – SOCIEDADE GESTORA DE FUNDOS DE PENSÕES, S.A.**

Rua do Carmo, 42, 6º | 1200-094 LISBOA

Tel.: +(351) 210 416 005 | Fax.: +(351) 210 416 001

Internet: [www.futuro-sa.pt](http://www.futuro-sa.pt) | e-mail: [geral@futuro-sa.pt](mailto:geral@futuro-sa.pt)

Capital Social € 2.566.800 | Registada na C.R.C. de Lisboa

Nº Único de Matrícula e de Pessoa Coletiva 501 965 963

Entidade autorizada, supervisionada e registada na ASF-Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões sob o n.º 3805