



# **Política de Tratamento de Associados, Contribuintes, Participantes e Beneficiários**

30 de novembro de 2022



# INTRODUÇÃO

Foi aprovado, pela Lei n.º 27/2020, de 23 de Julho, o novo Regime Jurídico da constituição e do funcionamento dos fundos de pensões e das entidades gestoras de fundo de pensões (doravante, «RJFP»), que transpôs para a ordem jurídica nacional a Diretiva (UE) 2016/2341 do Parlamento e do Conselho, de 14 de Dezembro de 2016, relativa às atividades e à supervisão das instituições de realização de planos de pensões profissionais.

Neste âmbito, e no cumprimento da legislação e regulamentação nacional, a Futuro adota a presente Política referente ao tratamento de associados, contribuintes, participantes e beneficiários e à gestão das suas reclamações.

- Norma Regulamentar 7/2022-R, de 30 de Junho, relativa à Conduta de mercado e tratamento de reclamações pela Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões;
- Lei n.º 27/2020, de 23 de Julho, que aprova o Regime Jurídico da constituição e do funcionamento dos fundos de pensões e das entidades gestoras de fundo de pensões;
- Lei n.º 7/2019, de 16 de janeiro, que aprova o Regime Jurídico de Distribuição de Seguros; e
- Circular da ASF n.º 1/2009, de 22 de Janeiro, relativa à obrigatoriedade de existência e disponibilização do Livro de Reclamações nos estabelecimentos das empresas de seguros, mediadores de seguros e sociedades gestoras de fundos de pensões, alterada pela Circular n.º 4/2010, de 4 de Março.

A presente Política será objeto de atualização sempre que se verifique alguma alteração quanto às fontes legislativas e regulamentares aplicáveis.

A presente Política visa garantir que são adequadamente cumpridos os deveres de informação e de esclarecimento que impendem sobre a Futuro e que são instituídos os mecanismos necessários para assegurar que a gestão dos fundos de pensões e a distribuição de adesões individuais a fundos abertos são adequadas ao perfil dos associados, contribuintes, participantes e beneficiários e que a observância dos mesmos é devidamente monitorizada.

A presente Política será devidamente refletida nos regulamentos, procedimentos e manuais internos da Futuro.

## DEFINIÇÕES

Para efeitos da aplicação desta política, entende-se por:

- «Associado»: a empresa ou organismo, independentemente de incluir ou de ser composto por uma ou várias pessoas singulares ou coletivas, que atue como empregador e que estabeleça um plano de pensões ou de benefícios de saúde ou um mecanismo equivalente, ou, em caso de atividade transfronteiras, que atue como empregador, como trabalhador independente, ou como uma combinação de ambos, e que estabeleça um plano de pensões ou contribua para uma instituição de realização de planos de pensões profissionais (IRPPP);
- «Contribuinte»: a pessoa singular ou coletiva que contribui para o fundo de pensões;

- «Contribuinte Potencial»: a pessoa singular ou coletiva que pretende celebrar um contrato de adesão individual;
- «Participante»: a pessoa, que não seja um beneficiário nem um participante potencial, cujas circunstâncias pessoais ou atividades profissionais passadas ou presentes deem ou possam vir a dar direito a receber benefícios de acordo com um plano de pensões ou um plano de benefícios de saúde ou um mecanismo equivalente, independentemente de contribuir ou não para o seu financiamento;
- «Participante Potencial»: a pessoa elegível para ser abrangida por um plano de pensões profissional;
- «Beneficiário»: a pessoa com direito aos benefícios estabelecidos no plano de pensões ou no plano de benefícios de saúde ou no mecanismo equivalente, tenha ou não sido participante;
- «Reclamações»: manifestação de discordância em relação a posição assumida por parte da Futuro ou de insatisfação em relação aos serviços prestados por esta, bem como qualquer alegação de eventual incumprimento, apresentada por associados, contribuintes (ou potenciais contribuintes), participantes (ou potenciais participantes) e beneficiários. Estando excluídas do conceito as declarações que integram o processo de negociação contratual, as interpelações para cumprimento de deveres legais ou contratuais, as comunicações inerentes aos processos de resgate ou transferência dos fundos de pensões e eventuais pedidos de informação ou esclarecimento

## ÂMBITO DE APLICAÇÃO

Nos termos do artigo 147.º do RJFP, as sociedades gestoras de fundos de pensões devem definir uma política que consagre os princípios pelos quais se pauta o tratamento dos associados, contribuintes, participantes e beneficiários, assegurando o cumprimento dos deveres de informação e de esclarecimento que impendem sobre a entidade gestora e a instituição dos mecanismos necessários a assegurar que a gestão dos fundos de pensões e a distribuição de adesões individuais ou coletivas a fundos de pensões abertos ou a constituição de fundos de pensões fechados são adequadas, consoante aplicável, ao perfil dos associados, contribuintes, participantes e beneficiários, sem prejuízo do adicionalmente definido em procedimentos internos.

Encontram-se sujeitos ao cumprimento dos deveres estabelecidos na presente Política todos os colaboradores da Futuro no exercício das suas funções, bem como as pessoas singulares e pessoas coletivas e respetivos colaboradores que possam ser considerados mediadores de seguros ou pessoas diretamente envolvidas na distribuição de seguros e que, no desempenho das suas funções, realizem tarefas suscetíveis de envolver o relacionamento com associados, contribuintes (ou potenciais contribuintes), participantes (ou potenciais participantes) e beneficiários (doravante «Clientes»), cabendo à Futuro, nesses casos, assegurar a vinculação dos parceiros/prestadores de serviços aos princípios aqui constantes.

Estão ainda sujeitos ao dever de cumprimento das regras estabelecidas na presente Política, nomeadamente em matéria de definição, aprovação, atualização, aplicação e monitorização da implementação da mesma, os membros do Conselho de Administração da Futuro.

## VALORES

A filosofia de ação da Futuro assenta em valores fundamentais, nos quais reside a sua força e identidade e que ajudam à implementação adequada da estratégia da Empresa. Entre esses valores fundamentais, norteiam o tratamento dos Clientes os seguintes:

- Inovação - Antecipamos as necessidades e expectativas dos nossos Clientes, através do desenvolvimento de novos produtos e de novas metodologias de trabalho, adaptando-nos continuamente à evolução dos mercados financeiros, do enquadramento legislativo e das novas tecnologias.
- Orientação para o cliente - Os nossos Clientes merecem o nosso melhor esforço, razão pela qual mantemos uma atitude sempre virada para o Cliente, procurando proporcionar-lhe, de modo eficaz e diligente, todos os serviços que tenham enquadramento legal dentro da nossa área de atividade.
- Segurança e credibilidade - Atuamos de forma consistente, com integridade e profissionalismo, e sempre regendo-nos por princípios éticos, dando primazia à segurança e credibilidade da nossa atuação no mercado.
- Rigor na informação – Asseguramos o fornecimento aos clientes de informação precisa, detalhada e relevante sobre todos os aspetos da gestão dos Fundos.

## TRATAMENTO EQUITATIVO, DILIGENTE, TRANSPARENTE E ESCLARECIDO

Sendo o posicionamento da Futuro a satisfação permanente dos seus clientes, a Futuro aposta continuamente na introdução de fatores de inovação que permitam fazer evoluir o seu serviço, respondendo eficazmente ao crescente grau de exigência dos seus clientes.

Assim, os Clientes são tratados de forma equitativa, diligente e transparente, tendo em vista a satisfação das suas solicitações e necessidades.

Os produtos colocados à disposição dos Clientes são elaborados em plena conformidade com as disposições legais e regulamentares em vigor, de forma a garantir a satisfação das suas necessidades e a criação de valor para o Cliente.

A distribuição dos produtos é feita nos termos legais e pressupõe a prestação de todas as informações pré-contratuais necessárias ao entendimento do produto.

Os Clientes são informados e esclarecidos conforme as necessidades ditadas pelas circunstâncias em que se encontrem, tendo em conta, designadamente, o respetivo perfil, idade e a existência de eventuais situações específicas de vulnerabilidade, bem como a natureza e complexidade da situação.

Antes da celebração de qualquer contrato, será prestada ao Cliente a informação legalmente obrigatória e os esclarecimentos solicitados, por forma a que o Cliente possa eleger o produto que melhor se adapta às suas necessidades, de entre os que se encontrem, à data, a ser comercializados pela Futuro, atendendo às suas circunstâncias concretas, incluindo o seu perfil.

O Cliente será, ainda, informado de todas as características do produto proposto.

No cumprimento destas obrigações a Futuro encetará todos os esforços para que sejam respondidos todos os pedidos de esclarecimento efetuados pelos Clientes, devendo, ainda, o trabalhador procurar inteirar-se do nível de compreensão do Cliente em relação ao contrato que está para celebrar, de forma a assegurar que o mesmo entende o âmbito e as características do mesmo.

A Futuro assegura-se que todos os colaboradores que contactam diretamente com os Clientes dispõem da qualificação adequada e necessária a assegurar a qualidade do atendimento presencial e não-presencial.

Às entidades comercializadoras é disponibilizada toda a formação e informação necessárias para que possam proceder à distribuição dos produtos e à respetiva gestão, de forma correta e de maneira a esclarecer devidamente os Clientes.

A Futuro diligencia na definição de perfis padronizados para os quais determinado produto, fundo ou adesão seja, em geral, considerado desadequado.

## **QUALIFICAÇÃO DOS COLABORADORES**

O Conselho de Administração e a direção de topo procuram promover a qualificação adequada dos colaboradores, internos ou externos, em especial os que contactam diretamente com os Clientes, no sentido de assegurar a qualidade do atendimento, presencial e não presencial.

Serão especialmente desenvolvidos planos de formação vocacionados para promover uma cultura de cumprimento das regras aplicáveis ao tratamento de Clientes.

### **I – PREVENÇÃO E GESTÃO DE CONFLITOS DE INTERESSES**

A Futuro, no exercício das suas funções, age de modo independente e no exclusivo interesse dos beneficiários, participantes e associados.

Cabe à Futuro tomar todas as medidas adequadas para identificar e para evitar ou gerir quaisquer situações de conflito de interesses com os fundos de pensões por si geridos, devendo dar prevalência aos interesses dos fundos de pensões em relação, seja aos seus próprios interesses ou de empresas com as quais se encontre em relação de domínio ou de grupo e aos interesses dos titulares dos seus órgãos sociais, seja aos interesses dos associados, e assegurar a transparência dos processos em que exista conflito de interesses.

São especialmente acauteladas situações de prevenção e gestão de conflitos de interesses no âmbito do tratamento de reclamações, conforme regras constantes da presente política e demais normativos internos da Futuro.

O gestor de reclamações, abster-se-á de participar no tratamento de reclamações em que seja identificado um conflito de interesses, real ou potencial, nomeadamente no caso em que conhece ou tem algum tipo de relacionamento com o reclamante, ou, sempre que os seus interesses privados, dos seus familiares ou outras pessoas próximas, possam de alguma forma ser influenciados pela decisão do processo em questão. Nestes casos a gestão do processo de reclamação deverá ser entregue a outro colaborador da mesma área ou departamento em que seja confiada a idoneidade necessária para avaliar a reclamação.

O gestor de reclamações não incentiva e não aceita qualquer recebimento ou oferta, independentemente da sua natureza, por parte do reclamante, de modo a não interferir na apreciação da reclamação em questão.

## II – TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS

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. Para mais informações relativas ao modo como a Futuro trata os seus dados pessoais, os seus direitos enquanto titular dos dados, meios pelos quais poderá exercê-los por favor consulte a nossa Política de Privacidade em <https://www.futuro-sa.pt/futuro/politica-privacidade>.

## III - EM ESPECIAL: TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES DE CLIENTES

### Gestão de Reclamações

O tratamento de reclamações assume um papel fundamental na relação com os Clientes, constituindo um elemento determinante na deteção de situações que justifiquem correções, com vista a garantir maior transparência e rigor nas práticas e procedimentos.

Todas as pessoas abrangidas pela Política de Tratamento deverão assegurar uma gestão imparcial, célere e eficiente das reclamações dos Clientes de forma a que a situação respetiva seja apreciada e resolvida adequadamente.

Os colaboradores da Futuro têm acesso á presente Política, assim como as restantes, numa área de rede interna, integrada no Sistema Integrado de Gestão. As alterações efetuadas às Políticas são comunicadas aos colaboradores, independentemente das que são obrigatoriamente de ser divulgadas no site da Futuro.

Os princípios e regras a seguir no relacionamento com os associados, contribuintes, participantes e beneficiários estão descritos no Manual Operacional de Fundos.

A monitorização da implementação e do cumprimento do disposto na presente Política é realizada pela Área de Gestão de Risco e Compliance, que deverá elaborar anualmente um relatório relativo à gestão de reclamações com referência ao ano anterior. Os Colaboradores da Futuro são incentivados para informar internamente (Área de Gestão de Risco e *Compliance*) em caso de deteção de qualquer facto impeditivo da aplicação ou não conforme com as regras da presente Política, bem como, para propor aperfeiçoamentos e princípios complementares que contribuam para melhor a relação com os Associados, Contribuintes, Participantes e Beneficiários dos fundos de pensões geridos pela Futuro.

- Prevenção de conflitos de interesses:

Todos os colaboradores envolvidos na gestão de reclamações procederão de modo a prevenir a ocorrência de potenciais conflitos de interesses e de modo a garantir a imparcialidade na gestão de reclamações. Isto é, sempre que os colaboradores sejam direta ou indiretamente interessados na situação ou no processo em curso, será efetuado o reporte imediato da situação de potencial conflito de interesses ao responsável da área a que o referido trabalhador ou colaborador esteja adstrito.

- Tramitação e formalidades:

A Futuro acusa a receção da reclamação no prazo mais curto atendível, e nunca superior a dez dias úteis após a receção.

Após identificação do tema é reencaminhada a reclamação para o departamento responsável.

A resposta final é remetida para a Área de Gestão de Risco e Compliance, por forma a que seja analisada e que se obtenha a sua concordância.

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.

Os procedimentos específicos de gestão de reclamações encontram-se estabelecidos no procedimento "Reclamações, Não Conformidades e Ações" e no Manual de Descrição de Funções no que respeita à função autónoma de gestão de reclamações.

A Futuro assegura ainda, através do seu Sistema Integrado de Gestão, os mecanismos necessários de reporte e monitorização do cumprimento desta Política de Tratamento, incluindo procedimentos internos de identificação, registo, análise e correção das causas detetadas como originárias de reclamações.

Todas as pessoas envolvidas na gestão de reclamações deverão igualmente diligenciar pela organização de arquivos de documentação por forma a garantir a sua identificação de forma ágil, de acordo com os procedimentos internos da Futuro, e conforme às necessidades das funções de auditoria, interna ou externa, e à observância das disposições legais e regulamentares em vigor.

- Requisitos das reclamações

As reclamações devem ser apresentadas por escrito, através dos meios de contacto definidos na presente Política.

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 em falta.

A Futuro poderá recusar apreciar uma reclamação quando:

- Esta não contenha dados essenciais à apreciação da reclamação e o reclamante não disponibilize, no prazo de vinte dias úteis, os dados em falta após ter sido informado quanto à falta;
- Quando a questão a que respeita a reclamação se encontre em apreciação junto de instâncias arbitrais ou judiciais;

- Quando a apreciação da matéria caiba a instâncias arbitrais ou judiciais;
- Quando a matéria objeto a que respeita a reclamação já tenha sido resolvida por instâncias arbitrais ou judiciais;
- Quando seja reiterada reclamação que já tenha sido apresentada pelo mesmo reclamante e respondida no passado; ou
- A reclamação não tiver sido apresentada de boa-fé ou o respetivo conteúdo for qualificado como vexatório.

## PONTOS DE CONTACTO

As reclamações deverão ser dirigidas a Área de Gestão de Risco e Compliance, representado por Carlos Cunha.

Podendo ser entregues através dos seguintes meios:

- Endereço de correio eletrónico (contacto preferencial): [apoioclientes@futuro-sa.pt](mailto:apoioclientes@futuro-sa.pt)
- Formulário eletrónico: <https://www.futuro-sa.pt/contactos/reclamacoes>
- Endereço postal: Rua do Carmo, n.º 42, 6.º, 1200-094, Lisboa.

Nos termos constantes da Lei, caso o Participante não tenha obtido resposta no prazo máximo de 20 dias úteis ou quando discorde da resposta obtida, tem ainda o direito de apresentar reclamações ao Provedor dos Participantes e Beneficiários, relativamente a Adesões Individuais a Fundos de Pensões Abertos, através do seguinte contacto:

- Endereço de correio eletrónico: [provedor@apfipp.pt](mailto:provedor@apfipp.pt)
- Endereço postal: Calçada Nova de S. Francisco, nº 10, 1º, 1200-300 Lisboa.

Pode ainda apresentar reclamações relativas à atuação da Futuro à Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões através dos seguintes contactos:

- Sítio de internet: <https://www.asf.com.pt/isp/PortalConsumidor/Reclamacoes>
- Endereço postal: Avenida da República, 76, 1600-205 Lisboa

Por fim, nos termos da Circular da ASF n.º 1/2009, de 22 de janeiro, alterada pela Circular da ASF n.º 4/2010, de 4 de março, poderá ainda apresentar utilizar o Livro de Reclamações Eletrónico, em <https://www.livroreclamacoes.pt/inicio/reclamacao>.



## **REVISÃO DA POLÍTICA**

A presente política será revista periodicamente, com apoio da função de verificação do cumprimento, considerando a sua adequação às exigências legais e regulamentares e à eficácia das medidas implementadas.

A presente política deverá ser adaptada sempre que se verifique uma alteração significativa nas normas legais e regulamentares aplicáveis com impacto na mesma.

Quaisquer alterações à mesma estão dependentes de aprovação prévia do Conselho de Administração da Futuro.

## **ARTICULAÇÃO COM OUTRAS POLÍTICAS INTERNAS**

A Política de Tratamento deve ser articulada com o disposto em outros normativos internos, designadamente no Código de Conduta e na descrição de função de gestão de reclamações.

Todas as versões da presente política serão mantidas em arquivo.

Lisboa, 30 de novembro de 2022



**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