

GESTORES DA SUA CONFIANÇA

# Informações relevantes para o cliente

BBVA Fundos – SGFP, S.A.

## Índice

1. Meios para apresentação de uma reclamação junto da Entidade Gestora .....	3
2. Função autónoma responsável pela gestão de reclamações .....	3
3. Livro de Reclamações .....	3
4. Meios para apresentar uma reclamação junto do provedor e requisitos de elegibilidade .	3
5. Provedor dos participantes e beneficiários .....	4
6. Apresentação de uma reclamação e requisitos de elegibilidade junto da ASF .....	5
7. Direito de recurso aos tribunais e mecanismos de resolução extrajudicial de litígios, incluindo os relativos a litígios transfronteiriços .....	6
8. Política de tratamento dos clientes .....	6
9. Código de conduta .....	7
10. Outras informações .....	7

Nos termos do Artigo 32.º da Norma Regulamentar n.º 7/2022-R de 7 de junho de 2022, a BBVA Fundos – Sociedades Gestora de Fundos de Pensões S.A. (“**BBVA Fundos**” ou “**Entidade Gestora**”) facilita a informação relevante no âmbito das Informações relevantes para o cliente em matéria de conduta de mercado.

## 1. Meios para apresentação de uma reclamação junto da Entidade Gestora

A apresentação de uma reclamação pelos associados, contribuintes, participantes ou beneficiários dirigida à Entidade Gestora em relação a Fundos de Pensões por si geridos, poderá ser dirigida ao Serviço de Atenção ao Cliente, pessoalmente ou através de representação, em papel, por correio eletrónico ou outros meios eletrónicos, desde que estes permitam a leitura, impressão e conservação dos documentos apresentados.

## 2. Função autónoma responsável pela gestão de reclamações

### ■ Contactos:

Serviço de Atenção ao Cliente

Morada: Av. da Liberdade, 222,

1250-148 Lisboa

E-mail: [cpqualidade@bbva.com](mailto:cpqualidade@bbva.com)

Telefone: +351 21 311 73 26

### ■ Regulamento de funcionamento aplicável à gestão de reclamações

As reclamações relativas a adesões individuais e a adesões coletivas poderão ser apresentadas junto da Entidade Gestora.

Para aceder ao [Regulamento de Funcionamento de Gestão das Reclamações](#):

> [Clique aqui](#).

## 3. Livro de Reclamações

As reclamações podem ser apresentadas através do Livro de Reclamações eletrónico, disponível através de site da Entidade Gestora: <https://www.livroreclamacoes.pt/Inicio/>

## 4. Meios para apresentar uma reclamação junto do provedor e requisitos de elegibilidade

Os clientes podem apresentar reclamações junto do provedor dos participantes e beneficiários designado pelas entidades aderentes associadas da APFIPP – Associação Portuguesa de Fundos de Investimento, Pensões e Patrimónios.

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.

## 5. Provedor dos participantes e beneficiários

### ■ Contactos:

Dr. Francisco de Medeiros Cordeiro,  
Calçada Nova de S. Francisco, 10 – 1º  
1200 - 300 Lisboa  
Tel.: 213 431 045  
Fax: 213 420 305  
E-mail: [provedor@apfipp.pt](mailto:provedor@apfipp.pt)

### ■ Regulamento de funcionamento aplicável ao provedor

As reclamações relativas a adesões individuais poderão ser apresentadas junto do provedor dos participantes e beneficiários para as adesões individuais.

Compete ao provedor apreciar as reclamações que lhe sejam apresentadas pelos participantes e beneficiários, de acordo com os critérios e procedimentos fixados no respetivo [Regulamento de procedimentos do provedor dos participantes e beneficiários de adesões individuais aos fundos de pensões abertos](#). Para aceder ao regulamento, [clique aqui](#):

Este regulamento está colocado à disposição dos interessados no sítio da APFIPP - Associação Portuguesa de Fundos de Investimento, Pensões e Patrimónios ou a pedido dos mesmos.

**A admissibilidade das reclamações está sujeita a requisitos formais e materiais, sendo os requisitos de admissibilidade formal, os seguintes:**

- a) As reclamações devem ser apresentadas por escrito:
  - Através de carta simples ou outros meios de comunicação, designadamente, informáticos ou telemáticos, que em cada momento o provedor tenha disponíveis, desde que os mesmos permitam a leitura, impressão, cópia e conservação dos documentos.
  - Compete ao reclamante demonstrar a receção da reclamação pelos serviços do provedor.
- b) A identificação da Entidade Gestora visada e do fundo de pensões objeto da reclamação;
- c) A menção da qualidade de participantes ou beneficiários do reclamante ou do seu representado;
- d) A junção de cópia do documento em que sejam atribuídos os poderes de representação em que se baseie a apresentação da reclamação, quando aplicável.

Constituem requisitos de admissibilidade material da reclamação, tal como ela é configurada pelo reclamante:

- a) Referir-se a um participante ou beneficiário de uma adesão individual e;
- b) Referir-se a um fundo de pensões aberto e;
- c) Ter por destinatária uma Entidade Gestora aderentes ao serviço do provedor e;
- d) Quando seja o caso, conter qualquer elemento novo, que justifique uma nova apreciação da mesma questão já anteriormente apresentada numa reclamação relativa ao mesmo participante ou beneficiário e à mesma Entidade Gestora.

#### ■ **Recomendações emitidas e menção do respetivo acolhimento, ou não, pela Entidade Gestora, e respetiva fundamentação**

O provedor publica, anualmente, as recomendações feitas, bem como a menção da sua adoção pela Entidade Gestora, no site da APFIPP, na área de Fundos de Pensões/Provedor de fundos de pensões.

Durante o exercício de 2021, não foram proferidas quaisquer recomendações em processos de reclamação, por parte do Provedor dos Participantes e Beneficiários para as Adesões Individuais aos Fundos de Pensões Abertos geridos pela Entidade Gestora.

Para aceder à informação sobre [Recomendações do provedor](#):

>[Clique aqui](#)

## 6. Apresentação de uma reclamação e requisitos de elegibilidade junto da ASF

Nos termos do n.º 2 do artigo 35.º; Norma Regulamentar n.º 7/2022-R, de 7 de junho, 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 que reúnam as condições acima previstas são apresentadas, preferencialmente, mediante o preenchimento de formulário disponível no Portal do Consumidor, prestando as informações e juntando os documentos ali requeridos, nomeadamente:

- Nome completo e dados de contacto do reclamante e, caso aplicável, da pessoa que o representa;
- Número do documento de identificação do reclamante;
- Procuração outorgada pelo reclamante a favor da pessoa que o representa, caso aplicável;
- Identificação da entidade reclamada;
- Descrição dos factos;

- Cópia da reclamação apresentada junto da entidade reclamada e comprovativo da data de apresentação da mesma;
- Resposta da entidade reclamada, caso exista.
- Podem ainda ser indicados o número de contrato e o número do processo de reclamação atribuído pela entidade reclamada.

## 7. Direito de recurso aos tribunais e mecanismos de resolução extrajudicial de litígios, incluindo os relativos a litígios transfronteiriços

O foro competente para dirimir qualquer litígio associado aos Regulamentos de Gestão será o tribunal resultante dos termos legalmente previstos e em vigor à data da propositura da ação legal.

### Centro de Arbitragem da Faculdade de Direito da Universidade Católica (CAUCP)

Site: <http://www.fd.lisboa.ucp.pt>

E-mail: [arbitragem@fd.lisboa.ucp.pt](mailto:arbitragem@fd.lisboa.ucp.pt)

Endereço postal: Centro de Arbitragem da UCP, Palma de Cima, 1649 – 023 Lisboa

Outros contactos:

Tel: +351 217 214 178

Informação suplementar: Responsável pelo procedimento de resolução alternativa de litígios: Prof.<sup>a</sup> Doutora Rita Lynce de Faria.

### Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa (CACCL)

Site: <http://www.centroarbitragemlisboa.pt>

E-mail: [juridico@centroarbitragemlisboa.pt](mailto:juridico@centroarbitragemlisboa.pt)

Endereço postal: Rua dos Douradores, nº 116 – 2º, 1100-207 Lisboa

Outros Contactos:

Telefone: +351 218 807 030

Fax: +351 218 807 038

### Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto (CICAP)

Site: <http://www.cicap.pt>

E-mail: [cicap@cicap.pt](mailto:cicap@cicap.pt)

Endereço postal: Rua Damião de Góis, nº 31 – LJ 6, 4050-225 Porto

Outros Contactos:

Telefone: +351 225 50 8349 / +351 225 02 9791

Fax: +351 225 02 6109

## 8. Política de tratamento dos clientes

Os valores e prioridades estratégicas do Grupo BBVA, bem como os princípios gerais que inspiram as normas internacionais em matéria de proteção do cliente, pelo que, a Política Geral de Conduta com o Cliente e Governo de Produto abrange os princípios e disposições que o Grupo BBVA terá em conta para

satisfazer adequadamente os interesses dos clientes durante a oferta, o fornecimento e, quando apropriado, na recomendação de produtos e serviços, bem como na gestão de fundos de pensões.

A Política Geral de Conduta com o Cliente e Governo de Produto, aplica-se à BBVA Fundos.

Para consultar a [Política Geral de Conduta com o Cliente e Governo de Produto](#):

> [Clique aqui](#).

## 9. Código de conduta

O Grupo BBVA coloca os clientes no centro da sua atividade, com o objetivo de estabelecer relações duradouras, fundadas na confiança mútua e na criação de valor, de acordo com o previsto no Código de Conduta do Grupo BBVA. O cliente é o primeiro.

O Código de Conduta do Grupo BBVA, aplica-se à BBVA Fundos.

Para consultar o [Código de Conduta do Grupo BBVA](#):

> [Clique aqui](#)

## 10. Outras informações

A BBVA Fundos está ainda vinculada ao Código de Deontologia da APFIPP – Associação Portuguesa de Fundos de Investimento, Pensões e Patrimónios.

Para consultar o [Código de Deontologia da APFIPP – Associação Portuguesa de Fundos de Investimento, Pensões e Patrimónios](#):

> [Clique aqui](#)