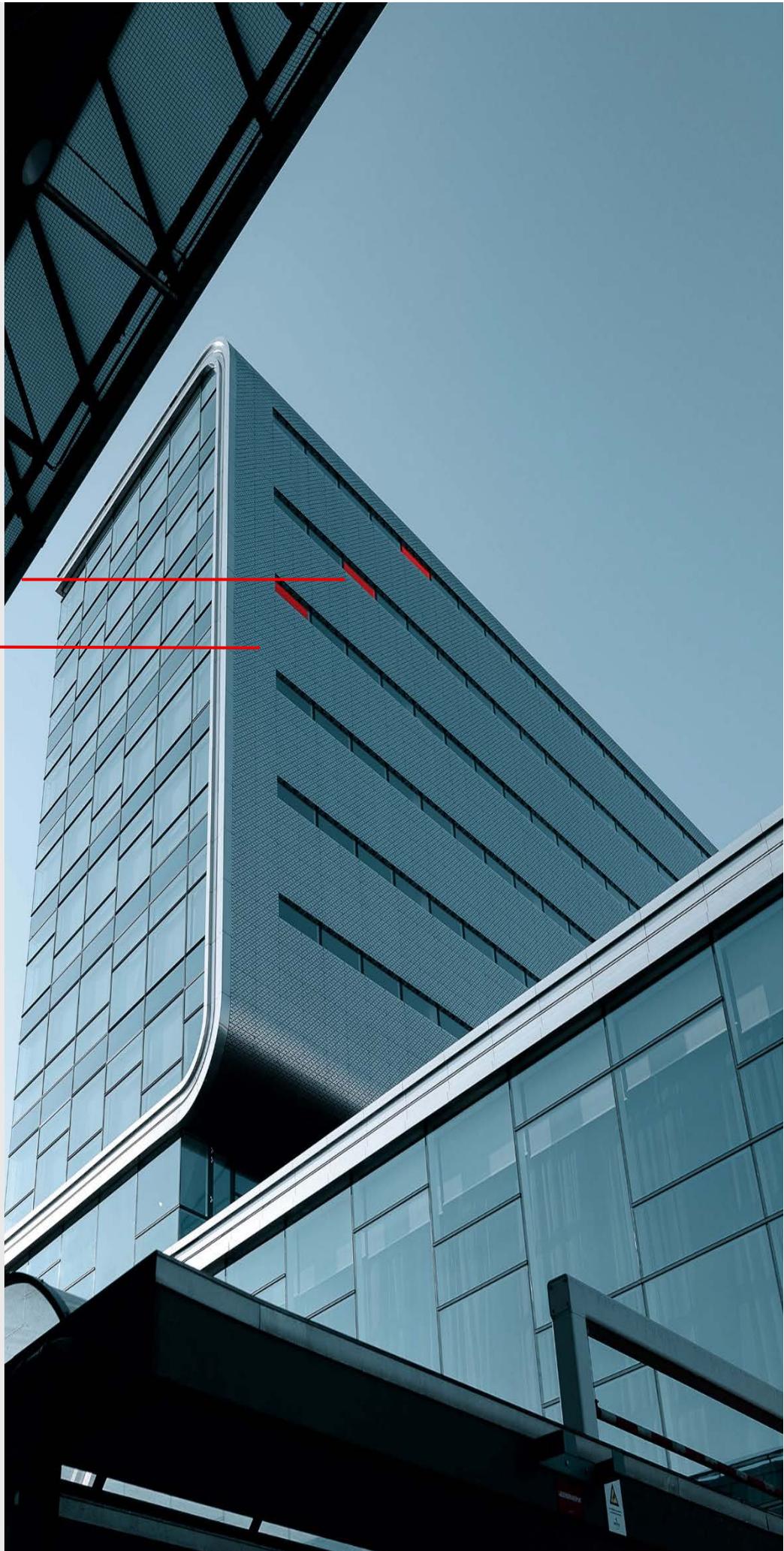


# Política de Tratamento de *Cientes*

Dezembro 2024



Índice

<b>1.Introdução</b>	<b>3</b>
<b>2.Âmbito objetivo e subjetivo</b>	<b>3</b>
<b>3.Princípios gerais</b>	<b>4</b>
<b>4. Tratamento de <i>Cientes</i> e cumprimento dos deveres de informação</b>	<b>5</b>
<b>5. <i>Governance</i> e seguimento</b>	<b>5</b>
<b>6. Divulgação</b>	<b>6</b>
<b>7. Aprovação, Entrada em Vigor e Atualizações</b>	<b>7</b>
<b>8.Calendário de Alterações</b>	<b>7</b>

## 1. Introdução

A “**SANTANDER PENSÕES - SOCIEDADE GESTORA DE FUNDOS DE PENSÕES, S.A.**”, (adiante designada por SANTANDER PENSÕES ou “Sociedade”), é uma instituição, cujo objeto social consiste na gestão, administração e representação de um ou mais fundos de pensões.

A SANTANDER PENSÕES gere atualmente dois Fundos de Pensões: O Fundo Aberto Reforma Empresa e o Fundo de Pensões do Banco Santander Totta (fechado).

A SANTANDER PENSÕES respeita e cumpre com o normativo aplicável, designadamente o previsto na Lei n.º 27/2020 de 23 de julho (adiante “RJFP”), na Norma Regulamentar ASF N.º 7/2022-R, de 7 de junho e na Norma regulamentar da ASF N.º 5/2023-R, de 17 de agosto, bem como da demais legislação regulamentar relacionada.

De acordo com o artigo 147º do RJFP, as entidades gestoras devem definir uma política de tratamento dos associados, contribuintes, participantes e beneficiários, assegurando que a mesma é difundida na entidade gestora e divulgada ao público no sítio da entidade gestora na Internet, devendo ser implementada e monitorizado o respetivo cumprimento.

A SANTANDER PENSÕES está, assim, obrigada a implementar medidas a nível organizativo ou administrativo, reduzidas a escrito, adequadas à sua organização e à natureza, dimensão e complexidade das suas atividades, com vista a definir e assegurar, a gestão eficaz e tratamento rápido das reclamações das recebidas *de clientes ou potenciais clientes* - associados, contribuintes, participantes e beneficiários dos Fundos de Pensões sob gestão. A SOCIEDADE dispõe e implementa de uma Política própria de gestão de *Reclamações*.

Cumpra ainda à SANTANDER PENSÕES afzer aprovar e implementar uma *Política de Tratamento de Clientes* que defina as regras e princípios específicos aplicáveis ao seu relacionamento com os Associados, Participantes, Contribuintes/Beneficiários dos Fundos sob gestão, e portanto, os seus Clientes, designadamente quanto ao bom cumprimento dos deveres de informação e prestação de esclarecimentos, assegurando que a gestão dos Fundos de Pensões é exercida no seu melhor interesse e de forma adequada ao perfil.

## 2. Âmbito subjetivo e objetivo

No exercício da sua atividade, a SANTANDER PENSÕES: (i) não comercializa diretamente produtos/serviços, não gerindo fundos de pensões abertos de adesão individual, e; (ii) por outro lado, em matéria de *product governance*, não sendo criados ou sequer estando projetada a criação de novos planos/ fundos abertos de adesão individual, não lhe é aplicável diretamente a avaliação de políticas de conceção e aprovação deste tipo de produtos.

O Fundo de Pensões Aberto Reforma Empresa tem como Associados empresas integrantes do Grupo Santander, sendo dedicados aos seus colaboradores ou ex. colaboradores.

O Fundo de Pensões Banco Santander Totta é um fundo fechado, tendo um Associado único – o Banco Santander Totta, S.A. - que assegura as dotações necessárias, sendo um Fundo especificamente dedicado aos respetivos seus colaboradores ou ex. colaboradores.

Em nenhum dos casos são permitidas adesões individuais do público em geral.

Os princípios, regras e procedimentos enunciados nesta política devem ser respeitados e cumpridos por todos os colaboradores/empregados ou representantes da sociedade, incluindo os seus órgãos de administração e fiscalização, no desempenho das suas funções.

O Grupo Santander dispõe de um conjunto de normativos internos cujo conteúdo a SANTANDER PENSÕES, através do presente documento, segue por remissão genérica e referência coordenada, sem prejuízo da incorporação de dispositivos novos ou complementares considerados necessários, adiante designados por Documentos Próprios.

Os *Documentos Próprios* de referência de referência para este documento, que contém, com diferentes âmbitos, uma regulação de Conflitos de Interesses, são os seguintes:

- Código Geral de Conduta;
- Código de Conduta nos Mercados de Valores;
- Política de Conflito de interesses;
- Política de Reclamações;

e quando se justifique, podem, a seguir, ser genericamente referenciados.

### 3.Princípios gerais

A qualidade e o rigor na prestação de serviços são para a SANTANDER PENSÕES um referencial e posicionamento por excelência da sua atuação e conduta no mercado.

A presente Política define os princípios e diretrizes de atuação pelos quais a SANTANDER PENSÕES se rege no exercício da sua atividade e na sua relação com os Clientes, sempre no propósito de assegurar:

- (i) Uma atuação adequada aos princípios definidos no Código Geral de Conduta e no Código de Conduta no Mercado de Valores.
- (ii) A integridade e lealdade na prestação dos serviços e no relacionamento com os seus Clientes, através de um tratamento equitativo, diligente, justo e transparente, com respeito pelos direitos dos Clientes.
- (iii) A prestação de informação atempada, clara, atual, transparente e detalhada, não suscetível de induzir em erro e os esclarecimentos adequados sobre todos os aspectos da gestão dos Fundos de Pensões, atendendo ao respetivo perfil e à natureza e complexidade da situação.
- (iv) A gestão célere e eficiente dos processos gestão de reclamações, através de um processo em que as atuações, comportamentos, incentivos, níveis de serviço, entre outros, estejam alinhados numa lógica de identificação central das causas de insatisfação dos Clientes.
- (v) A prevenção e gestão de situações de conflitos de interesses,
- (vi) A confidencialidade dos dados, a garantia de mecanismos de segurança da informação adequados e a implementação de medidas de proteção e tratamento de dados pessoais, em conformidade com os princípios relativos ao tratamento de dados pessoais e demais

obrigações aplicáveis, decorrentes do Regulamento (UE) n.º 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho de 27 de abril de 2016 (Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados), e da Lei n.º 58/2019, de 8 de agosto.

- (vii) A implementação e cumprimento das exigências previstas nas Políticas de Gestão e Controlo de Fraude e de Prevenção do Suborno e da Corrupção.
- (viii) A efetiva promoção da utilização de um canal aberto denúncias para deteção e reação sobre aqueles comportamentos que envolvem uma violação do Código Geral de Conduta, favorecendo um ambiente em que os colaboradores do Grupo Santander e demais Participantes/Beneficiários dos Fundos de Pensões possam falar claramente e serem verdadeiramente ouvidos.
- (ix) A instituição de mecanismos de reporte interno e de monitorização de cumprimento que permitam avaliar a adequação e o cumprimento da presente política, bem como contribuir para assegurar o bom cumprimento dos deveres de informação que impedem sob a SOCIEDADE.

#### **4. Tratamento de Clientes e cumprimento dos deveres de informação**

A SANTANDER PENSÕES dispõe de mecanismos internos que lhe permitem, através dos canais diretos ou indiretos, adotar as medidas ao seu alcance para a resolução imediata e descentralizada de reclamações ou de pedidos de esclarecimentos apresentados com vista à satisfação global dos Clientes no âmbito da relação que mantêm com a SOCIEDADE.

Todos os *Clientes* merecem tratamento equitativo, diligente, transparente e informado. Estão instituídas políticas e procedimentos que asseguram controlos e monitorização contínuos para assegurar que os Clientes são tratados de forma justa.

A SANTANDER PENSÕES fomenta e mantém uma relação estreita e regular com os Associados dos Fundos de Pensões.

Sem prejuízo da possível assunção da responsabilidade por parte dos Associados do cumprimento dos deveres de prestação da informação aos Participantes e Beneficiários, tal como previstos nos artigos 153º a 171º do RFJFP ou outros que vierem a ser regulamentados pela ASF (com exceção das informações previstas no artigo 160º do RJFP), cumpre à SANTANDER PENSÕES o controlo do efetivo cumprimento desses deveres, devendo, em caso de incumprimento por parte dos Associados, assegurar a prestação atempada de informação em substituição destes.

A SANTANDER PENSÕES cumpre com os seus deveres de prestação de informação aos seus Clientes, respeitando os prazos e o conteúdo detalhado do normativo legal e regulamentar aplicável.

#### **5. Governance e seguimento**

O Conselho de Administração é o responsável último da monitorização da implementação da Política de Tratamento.

A SANTANDER PENSÕES instituiu e designou a função autónoma pela Gestão das Reclamações, que atua como ponto centralizado de receção e resposta, conforme previsto na Política de Reclamações, com reporte hierárquico ao Conselho de Administração.

A SANTANDER PENSÕES instituiu e designou a função autónoma responsável pela Conduta de Mercado, à qual compete:

- (i) Apoiar o Conselho de Administração na definição e atualização das políticas, procedimentos, controlos e tomada de decisões em matérias relacionadas com a conduta de mercado;
- (ii) Acompanhar, em permanência, a adequação, a suficiência e a atualidade das políticas e dos procedimentos e controlos em matérias relacionadas com a conduta de mercado, propondo as necessárias atualizações;
- (iii) Participar na definição, acompanhamento e avaliação da política de formação interna da SOCIEDADE em matérias relacionadas com a conduta de mercado;
- (iv) Assegurar a centralização de toda a informação relevante em matéria de conduta de mercado;

A SANTANDER PENSÕES, através do seu modelo de gestão do riscos e controlo interno, assegura os mecanismos de reporte e monitorização do cumprimento da Política de Tratamento

Anualmente, a SANTANDER PENSÕES procede da análise e avaliação da atividade no âmbito da gestão de reclamações nos distintos planos em que se tiver manifestado, destacando os aspetos mais sensíveis e, sendo o caso, identificando áreas de atuação a desenvolver pela SOCIEDADE.

Com periodicidade mínima anual, a SANTANDER PENSÕES procede à análise e avaliação da atividade conduzida no âmbito da conduta de mercado nos distintos planos em que se tiver manifestado, destacando os aspetos mais sensíveis e, sendo o caso, identificando áreas de atuação a desenvolver pela SOCIEDADE.

## 6. Divulgação

Após aprovação, o Departamento de Riscos & Compliance procede à divulgação interna da presente Política, fazendo-a circular pela estrutura orgânica da SANTANDER PENSÕES envolvida no processo de gestão de reclamações,

A divulgação da Política ao público será feita por recurso a publicação dos princípios base nas páginas da Internet da SANTANDER PENSÕES: [www.santanderassetmanagement.pt](http://www.santanderassetmanagement.pt).

A SANTANDER PENSÕES dispõe ainda um sítio autónomo na página da internet, redigido em língua portuguesa, que inclui um separador específico dedicado à matéria da conduta de mercado, denominado “Informações relevantes para o cliente”, no qual é ser incluída toda a informação relevante em matéria de reclamações.

## 7. Aprovação, Entrada em Vigor e Atualizações

A presente Política foi aprovada em reunião de Conselho de Administração da SAM, entrando em vigor na data da respetiva aprovação, podendo ser alterada por deliberação deste órgão.

A presente Política será revista, no mínimo, anualmente.

## 8. Calendário de Alterações

O calendário seguinte detalha todas as alterações feitas à presente *Política* desde a sua elaboração.

Versão	Comentários	Alterado Por/Autor (revisor)	Data
V1.0	Criação do documento	Departamento de R&C	17 de Dezembro de 2024

INFORMAÇÕES AOS DESTINATÁRIOS: As informações contidas no documento podem ser confidenciais, legalmente privilegiadas, ou ter de outra forma protegida a sua divulgação, sendo exclusivamente para o uso do(s) seu(s) destinatário(s).

Este documento foi preparado pela Santander Pensões, Sociedade Gestora de Fundos de Pensões, com sede na Rua da Mesquita, n.º 6 – 1070-238 Lisboa; Capital Social: € 1.000.000,00 – NUIPC: 502 330 597.

A Santander Pensões não assegura que toda a informação esteja correta ou completa e não deve ser tomada como tal.

Todas as remissões e referências legais constituem enquadramento válido na presente data e estão sujeitas a alterações. A descrição do regime legal contida no documento, não dispensa a consulta da legislação em vigor sobre a matéria, nem constitui garantia de que tal informação se mantenha inalterada.

A Santander Pensões. pode alterar o documento a qualquer momento.

Este documento não pode ser reproduzido, distribuído ou publicado por qualquer destinatário para qualquer fim.

A Santander Pensões encontra-se registada na ASF e está autorizada a exercer a atividade de gestão e Fundos de Pensões.

Informações disponíveis no site: <https://www.santanderassetmanagement.pt/>

© Santander Pensões, Sociedade Gestora de Fundos de Pensões, S.A. - Todos os direitos reservados.