

Regulamento da Função Autónoma de Gestão de Reclamações

ARTIGO 1.º

Âmbito

Nos termos e para os efeitos previstos 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), o presente documento estabelece as regras e funcionamento da função autónoma de gestão de reclamações dos associados, contribuintes, participantes e beneficiários dos Fundos de Pensões geridos pela SGF - Sociedade Gestora de Fundos de Pensões, S.A. (de ora em diante designada por «SGF») relativas aos respetivos atos ou omissões.

ARTIGO 2.º

Princípios Gerais

1. A gestão de reclamações deverá obedecer a critérios de celeridade e eficiência, representando uma função autónoma no âmbito da SGF que atua enquanto ponto de receção e resposta, devidamente identificada, nos termos dos artigos seguintes.
2. A receção, tratamento e resposta de qualquer reclamação é realizada de forma gratuita pela SGF; contudo, não poderão ser imputados à SGF eventuais custos que o Reclamante tenha incorrido para apresentar a reclamação.
3. A função será efetuada de forma imparcial sendo assegurada a isenção na análise e tratamento da reclamação.

ARTIGO 3.º

Organização

1. A gestão de reclamações é assegurada através de uma função específica criada na direção de Atuariado, Risco e *Compliance*, denominada “Gestão de Reclamações”.
2. O responsável pela gestão de reclamações será o diretor da área Atuariado, Risco e *Compliance*.
3. Quando a imparcialidade e isenção não puder ser assegurada, será nomeado outro colaborador da SGF para exercer a função.

ARTIGO 4.º

Descrição

1. Compete à função autónoma de gestão de reclamações:
 - a) Receber as reclamações apresentadas e aferir da sua admissibilidade;
 - b) Reencaminhar a reclamação para a área abrangida pela mesma, para que esta possa recolher a informação necessária para responder à reclamação;
 - c) Responder à reclamação;
 - d) Monitorizar o processo da resposta à reclamação, controlando o cumprimento de prazos;
 - e) Garantir o arquivo do processo da reclamação;

- f) Colaborar com o Provedor dos Participantes e Beneficiários das Adesões Individuais dos Fundos de Pensões Abertos;
- g) Coadjuvar a Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões (ASF) no âmbito da sua atuação;
- h) Elaborar o relatório anual previsto no presente Regulamento.

ARTIGO 5.º

Procedimentos e Prazos

- 1. A reclamação deverá ser respondida ao Reclamante no prazo máximo de 20 (vinte) dias consecutivos após a sua receção pela SGF.
- 2. Caso seja impossível assegurar a resposta ao reclamante no prazo máximo inicial de 20 (vinte) dias, o Reclamante deverá ser informado do sucedido assim como da prorrogação do prazo de resposta por um prazo não superior a 10 (dez) dias consecutivos.
- 3. As reclamações que não sejam enviadas diretamente para a Gestão de Reclamações e tenham sido rececionadas por outras áreas da SGF, deverão ser-lhe encaminhadas no prazo de 1 (um) dia útil.
- 4. Recebida a reclamação, a “Gestão de Reclamações” avaliará a admissibilidade da mesma.
- 5. Caso a mesma seja admissível, a Gestão de Reclamações deverá encaminhar a reclamação recebida para a área da SGF, ou áreas, sobre a qual a mesma incida, no prazo de 2 (dois) dias úteis, incluindo o respetivo pedido de esclarecimentos e informações.
- 6. A(s) área(s) alvo da reclamação deverá responder aos pedidos da Gestão de Reclamações no prazo de 4 (quatro) dias úteis de forma clara, objetiva e completa, anexando toda a informação que considere pertinente para a análise da situação em causa.
- 7. Caso algumas das áreas envolvidas preveja a possibilidade de incumprimentos dos prazos estabelecidos nos números anteriores, deverá de imediato informar “Gestão de Reclamações”.
- 8. Caso o Reclamante seja Participante ou Beneficiário de uma Adesão Individual de Fundos de Pensões Abertos e a resposta seja em sentido contrário à sua pretensão, na mesma deverá constar a possibilidade de recurso ao Provedor.
- 9. Para efeitos da contagem de prazos, uma reclamação apenas se considera recebida se corretamente instruída nos termos do artigo 6.º deste Regulamento.

ARTIGO 6.º

Requisitos e forma de apresentação de reclamações

- 1. Apenas serão aceites reclamações apresentadas por escrito, de acordo com o estipulado no artigo 8.º.
- 2. As reclamações deverão conter as informações relevantes para a correta apreciação e gestão das mesmas, tendo de incluir, no mínimo, os seguintes elementos:
 - a) Nome completo do Reclamante e, se aplicável, da pessoa que o represente;
 - b) Dados de contacto do Reclamante (de preferência telefone e/ou email, morada), e, se aplicável, da pessoa que o represente;
 - c) Número de identificação fiscal do Reclamante;
 - d) Qualidade do Reclamante, identificando se apresenta a reclamação enquanto Associado, Contribuinte, Participante ou Beneficiário;
 - e) Identificação do(s) Fundo(s) de Pensões no qual assume a qualidade indicada em d);

- f) Descrição dos factos que motivaram a reclamação, com identificação dos intervenientes e da data em que os mesmos ocorreram, exceto quando tal for impossível.

ARTIGO 7.º

Requisitos e forma de apresentação de reclamações

1. Caso a reclamação apresentada não inclua os elementos necessários à sua avaliação, a SGF informará o Reclamante de que a mesma carece de mais informação para ser tratada.
2. A reclamação será recusada quando:
 - a) Sejam omitidos dados essenciais que inviabilizem a respetiva avaliação enquanto estes não forem corrigidos ou acrescentados ao processo;
 - b) A matéria alvo de reclamação não seja da competência da SGF, nomeadamente quando se trate de matéria sujeita a decisões de órgãos judiciais, arbitrais ou outras entidades públicas;
 - c) A mesma tenha já sido apresentada pelo Reclamante e respondida;
 - d) A mesma tenha um conteúdo ofensivo ou apresente evidência clara de má fé na forma ou conteúdo como foi apresentada.
3. Quando reclamação for recusada, a “Gestão de Reclamações” informará o Reclamante dessa decisão e da sua fundamentação.

ARTIGO 8.º

Meios

1. Os associados, contribuintes, participantes e beneficiários podem apresentar reclamações pelos seguintes meios:
 - a) Correio eletrónico: reclamacoes@sgf.pt;
 - b) Livro de Reclamações;
 - c) Livro de Reclamações Eletrónico;
 - d) Comunicação escrita dirigida à SGF.
2. Para efeitos de acompanhamento do processo de reclamação, o Reclamante deverá utilizar o endereço de email eletrónico reclamacoes@sgf.pt.
3. Caso se trate de reclamação relativa a Fundos de Pensões Abertos de Adesão Individual, além dos meios indicados no n.º 1, pode a mesma ser apresentada ao Provedor dos Participantes e Beneficiários das Adesões Individuais do respetivo Fundo de Pensões Aberto.

ARTIGO 9.º

Política de Proteção de Dados

1. O tratamento de dados no âmbito da resposta a reclamações segue a Política de Privacidade e Proteção de Dados da SGF, publicada em www.sgf.pt.
2. 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.

ARTIGO 10.º

Provedor dos Participantes e Beneficiários das Adesões Individuais dos Fundos de Pensões Abertos

1. O provedor tem como função a defesa dos direitos e interesses dos participantes e beneficiários de adesões individuais a fundos de pensões abertos.
2. Provedor: Dr. Francisco José da Cunha e Silva Reis Lima, com sede na Rua Pedro Homem de Melo, n.º 55, Edifício Aviz IV, 6.º andar, sala 605, 4150-599 Porto | Telefone: 226 105 544 Email: franciscoreislima@brlc.pt.
3. O provedor goza de autonomia na organização e estruturação dos seus serviços, podendo ser auxiliado por uma estrutura própria de meios humanos, materiais, organizacionais, técnicos e funcionais, adequada ao cumprimento das suas funções e que dele depende em exclusivo
4. A SGF colabora com o Provedor na avaliação e resposta às reclamações que lhe são apresentadas, fornecendo-lhe as informações por aquele solicitadas no âmbito do processo de reclamação.

ARTIGO 11.º

Relacionamento com a ASF

A SGF designa um interlocutor para efeitos do contacto com a ASF - Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões, no âmbito da gestão das reclamações e que será o responsável da função autónoma de gestão de reclamações.

ARTIGO 12.º

Relatório Anual

Anualmente, a função autónoma de gestão de reclamações elaborará um relatório, para apresentação à Administração, respeitante à gestão de reclamações, indicando o teor das reclamações e as respetivas conclusões.

ARTIGO 13.º

Alterações

O presente regulamento será revisto anualmente ou sempre que alterações legais ou regulamentares assim o exijam.

Em vigor desde março de 2021