

## POLÍTICA DE TRATAMENTO DE CLIENTES

### 1. Introdução

A GOLDEN-SGF, Sociedade Gestora de Fundos de Pensões, S.A. (de ora em diante também indistintamente designada por «SGF» ou «Sociedade Gestora») adota a presente Política de Tratamento de Clientes (ou a «Política»), a qual foi estabelecida no cumprimento da legislação e regulamentação nacional que se passa a discriminar:

- 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 fundos de pensões (doravante, «RJFP»);
- Norma Regulamentar n.º 7/2022-R, de 7 de junho, relativa à conduta de mercado e tratamento de reclamações pela Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões (ASF); e
- Circular da ASF n.º 1/2009, de 22 de janeiro, sobre a 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.

Sem prejuízo do acima exposto, o respeito desta legislação\regulamentação não dispensa nem impede o cumprimento de outras normas e regulamentos emitidos por Autoridades, Instituições ou Entidades do setor ou ligadas à atividade, no âmbito dos respetivos poderes e áreas de intervenção.

Esta Política destina-se a estabelecer as regras e princípios aplicáveis ao tratamento dos associados, contribuintes, participantes e beneficiários dos Fundos de Pensões geridos pela SGF, bem como à gestão das reclamações por estes apresentadas junto da Sociedade Gestora.

O seu conteúdo será revisto sempre que necessário, designadamente quando se verifique qualquer alteração das fontes legislativas e regulamentares aplicáveis.

Os procedimentos decorrentes da presente Política devem ser parte integrante dos manuais e regulamentos internos da SGF.

## 2. Definições

Os conceitos de associado, contribuinte, participante e beneficiário, doravante também designados indistintamente por «Clientes», são os que se encontram previstos no artigo 4.º da Lei n.º 27/2020, de 23 de julho e na alínea a) do número 1 do artigo 3º da Norma Regulamentar nº 7/2022, de 7 de junho.

Reclamações correspondem a manifestações de discordância, de insatisfação ou alegações de eventuais incumprimentos apresentadas pelos Clientes diretamente à SGF, ao Provedor dos participantes e beneficiários de adesões individuais a Fundos de Pensões Abertos da SGF ou à ASF, conforme previsto nas alíneas d) e e) do número 1 do artigo 3º da Norma Regulamentar nº7/2022, de 7 de junho.

## 3. Âmbito de aplicação

A presente Política estabelece os princípios e as regras aplicáveis pela SGF ao tratamento dos seus «Clientes», no âmbito das atividades desenvolvidas para assegurar a gestão dos respetivos Fundos de Pensões, designadamente no que respeita ao cumprimento dos seus deveres legais de informação e de esclarecimento.

Esta Política é de cumprimento obrigatório pelos membros dos Órgãos de Gestão e de Fiscalização da SGF, assim como pelos seus colaboradores, bem como por quaisquer pessoas, coletivas ou singulares, contratadas para a execução de atividades de responsabilidade da SGF.

## 4. Princípios

Na execução da sua atividade, a SGF dá particular atenção ao respeito pelos seguintes princípios:

- a sua atuação será pautada pelo critério de um gestor diligente e prudente e pela colocação em primeiro lugar dos interesses dos Clientes face aos seus próprios interesses;
- agirá com elevação, transparência, integridade e lealdade na relação com os seus Clientes, garantido um tratamento justo e equitativo;
- desenvolverá os melhores esforços para facultar aos Clientes informação precisa, detalhada e relevante sobre todos os aspetos da gestão dos

respetivos Fundos de Pensões;

- relativamente às necessidades de informação e de esclarecimentos dos Clientes, selecionará e implementará, dentro das regras previstas nos normativos e documentos contratuais em vigor, as soluções mais adequadas à natureza e complexidade da situação, e ao perfil dos beneficiários, participantes, contribuintes e associados, tendo presente o fim último de reforço da proteção social da população abrangida pelos Fundos de Pensões sob sua gestão;
- assegurará o cumprimento da legislação em vigor em matéria de proteção e tratamento de dados pessoais, conforme detalhado no ponto 9. infra.

Os princípios acima descritos devem ser considerados na organização dos processos internos da Sociedade Gestora.

## 5. Tratamento

A satisfação dos Clientes, através de uma gestão sã e prudente dos Fundos de Pensões, é o principal objetivo da SGF.

Os Clientes são tratados de forma equitativa, diligente e transparente.

Os serviços da SGF prestam o apoio que em cada momento se venha a revelar necessário, em face das respetivas circunstâncias, designadamente atendendo ao perfil do Cliente, bem como à natureza e complexidade da situação.

Todos os seus colaboradores que contactam diretamente com os Clientes devem dispor de qualificação adequada para assegurar a qualidade do atendimento, presencial e não-presencial.

O processo de distribuição de fundos deverá respeitar as disposições legais e regulamentares em vigor, designadamente ao nível da prestação das informações pré-contratuais para a sua adequada perceção, garantindo alinhamento entre o fundo e o perfil do Cliente e tendo por objetivo a satisfação das necessidades deste.

A celebração de qualquer contrato de adesão individual é precedida pela definição do perfil de risco do Participante (exceto os realizados no âmbito das transferências previstas nos n.os 2 e 4 do artigo 45.º do RJFP), o qual deverá ser

informado do(s) fundo(s) - e das suas principais características - de entre os comercializados pela SGF, que melhor se adapta(m) ao respetivo perfil.

A celebração de qualquer contrato de adesão coletiva ou de um contrato constitutivo de um Fundo de Pensões Fechado é precedida de pelo menos uma reunião entre o Associado e a entidade comercializadora do Fundo, com vista ao apuramento do perfil de risco do(s) Associado(s) e definição do(s) plano(s) de pensões mais adequado à satisfação das necessidades de Associados, Participantes e Beneficiários.

A SGF disponibiliza sessões de esclarecimento regulares aos Participantes dos Planos de Pensões, mediante acordo prévio com os respetivos Associados.

Quaisquer novos fundos que venham a ser constituídos pela SGF devem respeitar os princípios acima enunciados.

A SGF disponibiliza às entidades comercializadoras todos os documentos e informações, incluindo, se necessário, formação, por forma a assegurar que as entidades comercializadoras dispõem por meios necessários para garantir que a distribuição dos fundos é feita de acordo com as melhores práticas de mercado.

## 6. Cumprimento dos deveres de informação

A SGF cumprirá com os seus deveres de prestação de informação aos seus Clientes, com respeito pelos prazos fixados no normativo legal ou regulamentar aplicável.

No cumprimento desses deveres ou na prestação de esclarecimentos subsequentes, a SGF procurará fornecer informação:

- a) rigorosa e atualizada;
- b) redigida em língua portuguesa, de forma clara, sucinta e compreensível;
- c) prestada de modo a não induzir o destinatário em erro;
- d) de forma gratuita, sem prejuízo de não serem assumidos quaisquer custos em que o reclamante venha a incorrer na elaboração e envio da correspondente

reclamação;

e) em papel ou noutro suporte duradouro, preferencialmente digital.

## 7. Prevenção e gestão de conflitos de interesse

A SGF, no exercício das suas funções, age de modo independente e no exclusivo interesse dos seus Clientes.

Considera-se conflito de interesse qualquer situação em que a SGF, os membros dos seus órgãos de gestão ou de fiscalização, os seus colaboradores e quaisquer entidades ou pessoas a quem a Sociedade possa confiar a execução das suas atividades, tenham um interesse pessoal ou privado que possa influenciar o desempenho das respetivas funções.

Compete à SGF fazer todas as diligências, em cada momento consideradas adequadas, para evitar ou gerir quaisquer situações que possam configurar um conflito de interesse, designadamente quando estejam em causa os seus próprios interesses, os de empresas com as quais se encontre em relação de domínio ou de grupo e, ainda, os interesses de titulares dos seus órgãos sociais.

Os colaboradores devem informar a SGF sempre que possam estar em causa situações de conflitos de interesse, de terceiros ou deles próprios, abstendo-se, neste último caso, de intervir em tais situações.

A prevenção e gestão de conflitos de interesse no âmbito do tratamento de reclamações merecem uma atenção especial, nos termos das regras constantes da presente Política e demais normativos internos da SGF.

## 8. Qualificação dos colaboradores

A SGF procura assegurar a adequada qualificação de todos aqueles que de alguma forma participam na gestão dos Fundos de Pensões, englobando não só os colaboradores da Sociedade, como todos aqueles que a esta prestam serviços, em especial os que possam contactar com os Clientes, de forma a garantir qualidade e igualdade no atendimento prestado.

## 9. Proteção e tratamento de Dados Pessoais

No âmbito da atividade desenvolvida, a SGF assegura o respeito pela privacidade na recolha e tratamento dos dados pessoais dos Clientes ou potenciais clientes, aplicando-se os requisitos legais em vigor em matéria de proteção e tratamento de dados pessoais. Os dados pessoais recolhidos pela SGF são os considerados estritamente necessários ao desenvolvimento das suas atividades, para garantia, não só, de uma gestão sã e prudente dos Fundos de Pensões cuja gestão se lhe encontra confiada, mas sobretudo para alinhamento do produto ao perfil de risco e necessidades de cada um dos seus Clientes.

No âmbito das relações contratuais estabelecidas com a SGF é obrigatória a recolha e tratamento de dados pessoais do Cliente para efeitos de cumprimento de obrigações contratuais, diligências pré-contratuais, legais ou regulamentares. Assim, a recusa de fornecimento destes dados impedirá a celebração de contrato com a SGF ou, ainda, a cessação do mesmo, mediante a sua resolução.

A recolha dos dados pessoais do Cliente poderá ser feita de forma direta ou indireta, através de entidades parceiras ou terceiros.

Enquanto titulares dos dados pessoais, é garantido aos Clientes, a qualquer momento, o direito de acesso, retificação, atualização, limitação, e apagamento dos seus dados pessoais (salvo se estes forem classificados como indispensáveis à prestação dos serviços pela SGF ou ao cumprimento de obrigações legais a que o responsável pelo tratamento se encontre sujeito), o direito de oposição à utilização dos mesmos para fins que não sejam indispensáveis à atividade da SGF e ainda, à portabilidade dos seus dados pessoais.

O titular dos dados pessoais poderá exercer estes direitos, diretamente ou mediante pedido por escrito, em suporte duradouro, preferencialmente digital, dirigido ao respetivo Responsável pelo Tratamento ou Encarregado de Proteção de Dados.

A Política de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais da SGF encontra-se disponível para consulta no seu sítio da internet na seguinte hiperligação:

<https://www.sgf.pt/politica-de-privacidade-e-protecao-de-dados/>

## 10. Contactos

Quaisquer informações ou pedidos de esclarecimento poderão ser remetidos à SGF pelos meios abaixo indicados (ordem preferencial):

- Envio de email para: [queropoupar@sgf.pt](mailto:queropoupar@sgf.pt);
- Preenchimento do formulário de contacto disponível no sítio da internet da SGF em: <https://www.sgf.pt/contactos/>;
- Por carta ou presencialmente na seguinte morada: Avenida da Liberdade, 190 – 6º A, 1250-147 Lisboa;
- Por telefone, através dos seguintes contactos:
  - 213 240 640 (chamada para rede fixa nacional)
  - 808 202 702 (chamada local)
  - 213 460 185 (Fax)

O horário de atendimento é o seguinte: 09h00 às 13h00 e 14h00 às 17h30.

No atendimento presencial ou direto, sempre que possível, será dada resposta imediata ao pedido de esclarecimento. Para as restantes situações, a SGF deverá dar resposta num prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis.

Caso seja impossível assegurar a resposta ao cliente no prazo previsto no parágrafo anterior, especialmente quando estejam em causa situações de maior complexidade, aquele deverá ser informado do sucedido assim como da data previsto de envio da resposta.

## 11. Monitorização

A monitorização regular da implementação e do cumprimento do disposto na presente Política caberá à direção de Atuariado, Risco e Compliance, sem prejuízo da autonomia da Área de Auditoria Interna para a realização das ações tendentes à verificação do integral cumprimento dos princípios e regras fixadas.

## 12. Divulgação

Esta Política encontra-se disponível no sítio da internet da SGF, podendo, sempre

que solicitado, ser facultada em papel.

A presente Política será amplamente divulgada pelos colaboradores, sendo disponibilizada para consulta na rede interna da SGF.

### **13. Revisão e atualização**

Esta Política será revista ou atualizada pelo Conselho de Administração da SGF sempre que necessário, de forma a garantir não só a sua adequação à legislação e regulamentação em vigor, como também o acréscimo do nível de satisfação dos seus Clientes.

**Atualizada em 18 de maio de 2023**