

Regulamento 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) e na Norma Regulamentar nº 7/2022-R, de 7 de junho, emitida pela Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões (também apenas denominada por «ASF»), o presente documento estabelece as regras de funcionamento da gestão de reclamações dos associados, contribuintes, participantes e beneficiários dos Fundos de Pensões geridos pela GOLDEN-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 obedece 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 de Atuariado, Risco e Compliance.
3. Quando a imparcialidade e isenção não puderem ser asseguradas, será nomeado outro colaborador da SGF para exercer a função.

ARTIGO 4.º

Descrição

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) Monitorizar o processo da resposta à reclamação, controlando o cumprimento de prazos;
- d) Responder à reclamação;
- 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 ASF no âmbito da sua atuação;
- h) Elaborar o relatório anual previsto no presente Regulamento.

ARTIGO 5.º

Procedimentos e Prazos

1. A Gestão de Reclamações acusa o recebimento da reclamação no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis a contar da data de receção, indicado um prazo estimado para conclusão da respetiva análise.
2. A reclamação deverá ser respondida ao Reclamante no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis após a sua receção pela SGF.
3. Caso seja impossível assegurar a resposta ao reclamante no prazo previsto no número anterior, especialmente quando estejam em causa situações de maior complexidade, o Reclamante deverá ser informado do sucedido assim como da prorrogação do prazo de resposta por um período não superior a 10 (dez) dias úteis.
4. As comunicações previstas nos números anteriores serão apresentadas por escrito num suporte duradouro, preferencialmente digital, acessível ao destinatário.
5. 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.
6. Recebida a reclamação, a Gestão de Reclamações avaliará a sua admissibilidade.
7. Caso esta seja admissível, a Gestão de Reclamações deverá encaminhar a reclamação recebida para a área, ou áreas, da SGF sobre a qual a mesma incida, no prazo de 2 (dois) dias úteis, incluindo o respetivo pedido de esclarecimentos e informações.
8. A(s) área(s) alvo da reclamação deverá(ão) 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(m) pertinente para a análise da situação em causa.
9. Caso algumas das áreas envolvidas preveja a possibilidade de incumprimento dos prazos estabelecidos nos números anteriores, deverá de imediato informar a Gestão de Reclamações.

10. 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.

11. 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, em suporte duradouro, preferencialmente digital, pelos meios previstos no artigo 8.º deste Regulamento.

2. As reclamações deverão conter as informações relevantes para a correta apreciação e gestão das mesmas, incluindo, 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, email e 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, se aplicável, de pessoa que o represente;

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;

g) Data e local da reclamação.

ARTIGO 7.º

Requisitos e forma de apresentação de reclamações

1. A SGF deve, quando acusa a receção da reclamação, informar de forma fundamentada o Reclamante, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, quando tal seja previsível, sobre a impossibilidade objetiva de observar os prazos definidos para a gestão de reclamações, indicando a data estimada para a conclusão da análise dos respetivos processos.

2. Caso a reclamação apresentada não inclua os elementos necessários à sua avaliação, a SGF informará o Reclamante, num prazo de 5 (cinco) dias úteis a contar da data da respetiva receção, de que a mesma carece de mais informação para ser tratada. O prazo de resposta previsto no número 2 do artigo 5º passa então a contar-se a partir da data de receção de todos os elementos necessários.

3. A reclamação será recusada quando:

- a) Sejam omitidos dados essenciais que inviabilizem a respetiva avaliação e que não tenham sido corrigidos no prazo de 20 (vinte) dias úteis a contar da comunicação referida no número anterior;
 - b) A matéria alvo de reclamação não seja da competência da SGF, nomeadamente quando se trate de matéria que seja da competência exclusiva de órgãos judiciais ou arbitrais, ou quando esta se encontre pendente ou já tenha sido decidida por aquelas instâncias;
 - c) A mesma tenha já sido apresentada pelo Reclamante e respondida pela SGF;
 - d) Apresente um conteúdo ofensivo ou evidência clara de má fé na sua forma ou conteúdo.
4. Quando a reclamação for recusada, a Gestão de Reclamações informará o Reclamante dessa decisão e da sua fundamentação, num prazo que não exceda 5 (cinco) dias úteis a contar da data de receção da reclamação ou, no caso previsto na alínea a) do número anterior, a partir do final do respetivo prazo.

ARTIGO 8.º

Meios

1. Os associados, contribuintes, participantes e beneficiários devem apresentar as suas reclamações, por escrito, em suporte duradouro, preferencialmente digital, pelos seguintes meios (ordem preferencial):

- a) Correio eletrónico: reclamacoes@sgf.pt;
- b) Comunicação escrita dirigida à SGF: Avenida da Liberdade, 190 6º A, 1250-147 Lisboa;
- c) Livro de Reclamações Eletrónico;
- d) Livro de Reclamações em formato físico.

2. Para efeitos de acompanhamento do processo de reclamação, o Reclamante deverá utilizar o endereço de email: reclamacoes@sgf.pt.

3. Caso se trate de reclamação relativa a uma adesão individual a Fundos de Pensões Abertos, além dos meios indicados no n.º 1, poderá a mesma ser apresentada, a título de recorrência, ao Provedor dos Participantes e Beneficiários das Adesões Individuais dos Fundos de Pensões Abertos geridos pela SGF, sempre que o Reclamante discorde do sentido da resposta obtida da SGF ou a reclamação não tenha sido respondida nos prazos previstos.

4. Quando uma reclamação tenha sido previamente apresentada à SGF e não lhe tenha sido dado resposta no prazo previsto ou o reclamante discorde do sentido da mesma, este poderá efetuar reclamação junto da ASF desde que a mesma não se encontre pendente noutras instâncias, preenchendo, preferencialmente, o formulário que se encontra disponível no Portal de Consumidor ASF, na seguinte hiperligação:

<https://www.asf.com.pt/isp/PortalConsumidor/Reclamacoes>

ARTIGO 9.º

Sistema interno para tratamento e arquivo de reclamações

1. O registo interno de reclamações é efetuado pelo responsável da função autónoma de gestão de reclamações.
2. A documentação e processo associados a uma reclamação são mantidos em arquivo por um período mínimo de 5 (cinco) anos.
3. Um Reclamante poderá solicitar informações específicas relativas ao processo de reclamação, desde que o faça de forma fundamentada e por escrito, e em respeito pela legislação vigente, nomeadamente aquela respeitante à confidencialidade de dados pessoais, dirigindo-se à Gestão de Reclamações através do email: reclamacoes@sgf.pt.

ARTIGO 10.º

Política de Proteção de Dados

1. O tratamento de dados no âmbito da gestão de 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 11.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 | Email: provedordoclientesgf@gmail.com.
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 solicitadas no âmbito do processo de reclamação.

ARTIGO 12.º

Relacionamento com a ASF

O interlocutor para efeitos do contacto com a ASF, no âmbito da gestão das reclamações, é o responsável da função autónoma de Gestão de Reclamações.

ARTIGO 13.º

Reporte no âmbito da gestão de reclamações

Anualmente, até ao final do mês de fevereiro, a função autónoma de Gestão de Reclamações elaborará um relatório, com análise quantitativa e qualitativa dos processos de gestão de reclamações registados no exercício anterior, que deverá, depois de apresentado ao Conselho de Administração da SGF, ser remetido à Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões.

ARTIGO 14.º

Alterações

O presente Regulamento será revisto periodicamente, com uma frequência mínima trianual, e sempre que:

- as exigências legais e/ou regulamentares assim o exigirem;
- recomendações da Auditoria Interna ou do Revisor Oficial de Contas sejam acolhidas pela SGF, de modo a acautelar riscos legais ou operacionais.

Atualizado em 18 de maio de 2023