GOLDEN
SGF

Estatuto e regulamento de procedimentos do provedor dos participantes e beneficiários de adesões individuais aos fundos de pensões abertos

GOLDEN
SGF

ÍNDICE

Capítulo I – Princípios Gerais **4**
Artigo 1.º - Objeto 4
Artigo 2.º - Função e âmbito de atuação 4
Artigo 3.º - Autonomia organizativa 4
Artigo 4.º - Direito de Apresentar Reclamações 4
Artigo 5.º - Princípio da Gratuitidade 4

Capítulo II – Estatuto **4**
Artigo 6.º - Designação 4
Artigo 7.º - Duração do Mandato 4
Artigo 8.º - Cessação de funções antes do termo do mandato 5
Artigo 9.º - Independência 5
Artigo 10.º - Impedimentos e incompatibilidades 5
Artigo 11.º - Deveres de Sigilo 6
Artigo 12.º - Auxílio e Articulação 6
Artigo 13.º - Competências 6
Artigo 14.º - Poderes 6
Artigo 15.º - Delegação de poderes 6
Artigo 16.º - Limites de intervenção 6
Artigo 17.º - Relatório e colaboração com a Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões 7

Capítulo III – Regulamento de procedimento **7**
Artigo 18.º - Iniciativa 7
Artigo 19.º - Formas de Aprsentação e Reclamações 7
Artigo 20.º - Conteúdo das reclamações 7
Artigo 21.º - Requisitos de admissibilidade 7
Artigo 22.º - Apreciação preliminar das reclamações 8
Artigo 23.º - Instrução 8
Artigo 24.º - Princípio da informalidade 8
Artigo 25.º - Princípio da celeridade 8
Artigo 26.º - Dever de cooperação 8
Artigo 27.º - Princípio do contraditório 9
Artigo 28.º - Depoimentos 9
Artigo 29.º - Decisões 9
Artigo 30.º - Casos de pouca gravidade 9
Artigo 31.º - Acatamento das recomendações 10
Artigo 32.º - Arquivamento dos processos 10
Artigo 33.º - Outras formas de resolução de conflitos 10
Artigo 34.º - Recorribilidade dos atos do Provedor 10
Artigo 35.º - Divulgação 10

Capítulo I – Princípios Gerais

Artigo 1.º - Objeto

O presente Estatuto e Regulamento destina-se a instituir as normas e procedimentos que, à luz das disposições legais aplicáveis, devem ser observados no exercício da atividade desenvolvida pelo Provedor dos participantes e beneficiários de adesões individuais aos Fundos de Pensões Abertos (adiante designado por Provedor) geridos pela GOLDEN-SGF, Sociedade Gestora de Fundos de Pensões, doravante designada apenas por GOLDEN SGF.

Artigo 2.º - Função e âmbito de atuação

O Provedor tem como função a defesa dos direitos e interesses dos participantes e beneficiários de adesões individuais aos Fundos de Pensões Abertos geridos pela GOLDEN SGF.

Artigo 3.º - Autonomia organizativa

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.

Artigo 4.º - Direito de Apresentar Reclamações

1. Os participantes e beneficiários dos fundos de pensões abertos geridos pela GOLDEN SGF gozam do direito de apresentar ao Provedor reclamações por ações ou omissões desta entidade gestora, desde que as mesmas não tenham sido resolvidas de forma satisfatória no âmbito dos serviços de gestão de reclamações da GOLDEN SGF, dentro dos prazos estabelecidos no Regulamento de Gestão de Reclamações, devendo aqueles, em qualquer caso, procurarem resolver preferencialmente as suas divergências diretamente junto da GOLDEN SGF.
2. O direito de apresentar reclamações não está sujeito a qualquer prazo de prescrição, mas depende do preenchimento das condições de admissibilidade previstas no artigo 21.º deste Estatuto e Regulamento.
3. Pode constituir objeto de reclamação para o Provedor, sem dependência de qualquer prazo, a não admissão de uma reclamação apresentada no âmbito da gestão interna de reclamações da GOLDEN SGF.

Artigo 5.º - Princípio da Gratuitidade

A atividade do Provedor é gratuita para os reclamantes, mas estes não são reembolsados das despesas em que venham a incorrer com a apresentação e acompanhamento das reclamações que decidam apresentar.

Capítulo II – Estatuto

Artigo 6.º - Designação

1. O Provedor é designado pela GOLDEN SGF.
2. A designação deve recair em entidade ou perito independente de reconhecido prestígio e idoneidade, com conhecimentos e experiência comprovados sobre a atividade de gestão de fundos de pensões, adequados ao desempenho das funções.
3. O Provedor inicia as suas funções após a comunicação da sua designação à Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões.

Artigo 7.º - Duração do Mandato

1. O Provedor é designado por um período inicial não inferior a dois anos, podendo ser reconduzido, por períodos sucessivos de um ano, coincidindo o seu termo com o final de um ano civil.
2. Após o termo do período por que foi designado, o Provedor mantém-se em exercício transitório de funções até que se verifique a comunicação do seu sucessor à ASF.
3. A designação do Provedor deve efetuar-se no prazo de 60 dias até ao termo de qualquer mandato e a respetiva comunicação à ASF deve efetuar-se nos 10 dias úteis subsequentes.

Artigo 8.º - Cessação de funções antes do termo do mandato

1. As funções de Provedor cessam antes do termo do mandato nos seguintes casos:

   a) Morte ou impossibilidade física permanente;

   b) Perda dos requisitos para o exercício do cargo;

   c) Por violação grave dos seus deveres;

   d) Incompatibilidade superveniente;

   e) Renúncia;

   f) Por falta de objeto para a sua intervenção;

   g) Com a cessação, por qualquer causa, da vigência do presente Estatuto e Regulamento.

2. Os motivos de cessação de funções são verificados pelo órgão de administração com poderes executivos da GOLDEN SGF, com respeito pelo princípio do contraditório no caso da alínea c) do número anterior.

Artigo 9.º - Independência

1. O Provedor é independente, não podendo ser responsabilizado civilmente pelas recomendações, opiniões e demais atos que pratique no exercício das suas funções, salvo se ficar demonstrada a existência de dolo.

2. O Provedor não se encontra sujeito à supervisão pela Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões, mas está vinculado por um dever de colaboração com esta entidade.

Artigo 10.º - Impedimentos e incompatibilidades

1. Em ordem a evitar situações de conflito de interesses suscetíveis de afetar a sua isenção de análise ou decisão, o Provedor não pode:

   a) deter, direta ou indiretamente, pelo próprio, respetivo cônjuge, pessoa a si unida em união de facto, ou parente em linha reta ou no segundo grau da linha colateral, participação de, pelo menos, 1% do capital social ou de direito de voto na GOLDEN SGF ou em entidade que com esta se encontre numa relação estreita ou de controlo ou em mediador de seguros;

   b) exercer, o próprio, respetivo cônjuge, pessoa a si unida em união de facto, ou parente em linha reta ou no segundo grau da linha colateral, funções de membro de órgão de administração, gestão, direção ou gerência da GOLDEN SGF ou entidade que com esta se encontre numa relação estreita ou de controlo ou em mediador de seguros;

   c) prestar serviços distintos do exercício de funções enquanto Provedor ou celebrar contrato de trabalho ou equiparado com entidades gestoras de fundos de pensões ou com mediador de seguros;

   d) exercer atividade profissional em sociedade de profissionais, quando esta sociedade de profissionais, os respetivos sócios, associados ou colaboradores, prestem serviços à GOLDEN SGF ou a entidade que com esta se encontre numa relação estreita ou de controlo.

2. O Provedor, no decurso do seu mandato, não poderá ainda exercer, com carácter subordinado ou independente, quaisquer funções junto de entidades de supervisão do setor financeiro.

3. Sem prejuízo do disposto no número anterior, o exercício das funções de Provedor não exige exclusividade, sendo, compatível com o desenvolvimento de outras atividades profissionais, nomeadamente, o exercício da função de Provedor do Cliente, para empresa de seguros, por pressupor o mesmo nível de independência e isenção.

4. O Provedor não pode exercer as suas funções relativamente a questões nas quais seja parte e está impedido de representar outras pessoas na apresentação de reclamações, mesmo relativamente a entidades gestoras para as quais não exerça as suas funções.

Artigo 11.º - Deveres de Sigilo

1. O Provedor é obrigado a guardar sigilo relativamente aos factos relativos à atividade da GOLDEN SGF e que por ela lhe sejam revelados no exercício das suas funções, se tal dever se impuser em virtude da natureza dos mesmos factos e salvo se estes já forem do conhecimento público.
2. Para lá do que for adequado ao desempenho das suas funções, o Provedor é ainda obrigado a guardar sigilo relativamente aos factos que se refiram aos participantes e beneficiários de adesões individuais a Fundos de Pensões Abertos de que tome conhecimento no exercício das suas funções.
3. O dever de sigilo aqui regulado mantém-se após a cessação das funções de Provedor.

Artigo 12.º - Auxílio e Articulação

1. A GOLDEN SGF auxilia e promove a atuação do Provedor, agindo sempre por forma a facilitar-lhe o exercício das suas funções e a criar as condições adequadas para o seu correto desempenho, obrigando-se a transmitir-lhe, independentemente de solicitação, as informações que sejam consideradas relevantes para o exercício das suas funções.
2. A GOLDEN SGF informa o Provedor da identidade e contactos do interlocutor privilegiado para os contactos estabelecidos no âmbito do presente Estatuto e Regulamento, ao qual serão enviadas pelo Provedor todas as comunicações e notificações relativas a processos de reclamação.

Artigo 13.º - Competências

Ao Provedor compete:

a) Receber e apreciar as reclamações apresentadas nos termos da lei e do respetivo regulamento de procedimentos;

b) Estabelecer o diálogo entre o reclamante e a GOLDEN SGF sempre que isso seja considerado vantajoso para a resolução do motivo da reclamação;

c) Formular recomendações à GOLDEN SGF, sempre que isso se revele oportuno, em resultado da apreciação das reclamações que lhe sejam dirigidas ou por iniciativa própria;

d) Desenvolver outras competências que se inscrevam no âmbito das suas funções.

Artigo 14.º - Poderes

No exercício das suas funções, o Provedor tem poderes para:

a) Efetuar ou promover visitas à GOLDEN SGF no âmbito da sua atuação e respetivas entidades comercializadoras, solicitando informações ou a exibição e cópia de documentos que considere relevantes, devendo dar prévio conhecimento à GOLDEN SGF, do dia, hora, local e objetivo da visita, por forma a que um representante daquela possa acompanhar a diligência. A diligência deverá decorrer de forma a não perturbar o normal funcionamento da entidade visitada;

b) Solicitar à GOLDEN SGF a prestação por escrito de informações ou o envio de cópia de documentos relativos às reclamações que lhe sejam dirigidas;

c) Procurar, em colaboração com a GOLDEN SGF, as soluções mais adequadas à tutela dos interesses dos participantes e beneficiários que lhe sejam submetidas.

Artigo 15.º - Delegação de poderes

1. Os poderes do Provedor não são delegáveis, sem prejuízo da possibilidade de designação de auxiliares para o apoiar na prática de atos externos necessários ao cumprimento das suas funções.
2. Os auxiliares que o Provedor venha a designar nos termos do número anterior deverão ser por ele credenciados para a prática de atos externos especificados no instrumento de designação, ficando também abrangidos pelo dever de sigilo regulado no artigo 11º.

Artigo 16.º - Limites de intervenção

1. O Provedor aprecia as reclamações que lhe sejam submetidas sem poder decisório, pelo que, em consequência, não tem competência para anular, revogar ou modificar os atos da GOLDEN SGF, competindo-lhe, sempre que considere conveniente, dirigir-lhe as recomendações necessárias para prevenir e reparar eventuais injustiças ou violações de direitos.
2. As recomendações do Provedor são dirigidas ao órgão de administração com poderes executivos da GOLDEN SGF.

Artigo 17.° - Relatório e colaboração com a Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões

1. O Provedor elabora e publicita anualmente, em meio de divulgação adequado e de acordo com os demais termos previstos na lei e regulamentação em vigor, as recomendações feitas na sequência das reclamações que lhe sejam apresentadas, com uma menção sobre a sua adoção pelos destinatários visados.
2. O Provedor envia à Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões e à GOLDEN SGF, até ao final de janeiro de cada ano, a informação objeto de divulgação nos termos do número anterior, relativa às recomendações efetuadas durante o ano civil anterior.
3. A informação referida no número anterior deve conter, de forma clara e sucinta, os elementos previstos na legislação e normativo em vigor.

Capítulo III – Regulamento de procedimento

Artigo 18.° - Iniciativa

1. O Provedor exerce as suas funções com base em reclamações apresentadas pelos participantes e beneficiários, ou seus representantes.
2. O Provedor exerce ainda as suas funções, por iniciativa própria, relativamente a factos que por qualquer outro modo cheguem ao seu conhecimento.

Artigo 19.° - Formas de Apresentação e Reclamações

1. 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.
2. Compete ao reclamante demonstrar a receção da reclamação pelos serviços do Provedor.
3. Provedor: Dr. António Tavares, com sede na Rua Eugénio de Castro, n° 248 – 1° andar, sala 150, 4100-225 Porto | Email: provedordocliente.goldensgf@gmail.com

Artigo 20.° - Conteúdo das reclamações

1. As reclamações devem ser apresentadas de forma concisa e objetiva, indicando o reclamante o motivo da reclamação, especificando as questões concretas sobre as quais solicita que o Provedor se pronuncie e o sentido em que considera que a questão apresentada deve ser resolvida, bem como, quando seja o caso, a quantificação de qualquer importância que entenda que lhe deve ser entregue.
2. Na reclamação devem ainda ser identificadas as pessoas e/ou serviços, departamentos ou secções da GOLDEN SGF, que praticaram os atos objeto da reclamação ou que os omitiram, tendo a obrigação de os praticar.
3. Com a reclamação devem ser juntos os elementos de que o reclamante disponha e considere suficientes para prova dos factos por si invocados.
4. O Provedor pode solicitar ao reclamante que complete ou clarifique a sua reclamação, ou que proceda à junção de qualquer meio de prova que considere conveniente.

Artigo 21.° - Requisitos de admissibilidade

1. São consideradas elegíveis para efeitos de apresentação ao Provedor as reclamações às quais não tenha sido dada resposta pela GOLDEN SGF nos prazos estabelecidos no Regulamento de Gestão de Reclamações ou quando, tendo sido dada uma resposta, o reclamante discorde do sentido da mesma.
2. A admissibilidade das reclamações está sujeita a requisitos formais e materiais.3 - Constituem requisitos de admissibilidade formal, os seguintes:

   a) a apresentação da reclamação por escrito, nos termos do artigo 19°;

   b) a identificação do fundo de pensões objeto da reclamação;

   c) a menção da qualidade de participante ou beneficiário do reclamante ou do seu representado;

   d) a indicação do número ou outro código de identificação da adesão individual em causa e a identidade e morada do reclamante e, quando seja o caso, do seu representado;

   e) a junção de cópia da correspondência trocada com a GOLDEN SGF em sede da apresentação prévia da reclamação ou que nenhuma resposta lhe foi prestada em tempo razoável;

f) a assinatura do documento de reclamação pelo reclamante ou pelo seu representante, sempre que possível;

g) a junção de cópia do documento em que sejam atribuídos os poderes de representação em que se baseie a apresentação da reclamação, quando aplicável.

3. 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 a GOLDEN SGF; 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.

Artigo 22.° - Apreciação preliminar das reclamações

1. Qualquer reclamação é objeto de uma apreciação preliminar.
2. Essa apreciação preliminar destina-se a verificar o cumprimento dos requisitos formais e materiais de admissibilidade da reclamação.
3. Quando as reclamações não contenham os elementos de admissibilidade formais exigidos, devem os mesmos ser supridos pelo reclamante, no prazo que lhe for fixado pelo Provedor, sob pena de indeferimento liminar.
4. As reclamações que não satisfaçam os requisitos de admissibilidade materiais são objeto de indeferimento liminar.
5. A não admissão de reclamações pode ainda ocorrer quando:
    a) a matéria objeto da reclamação seja da competência exclusiva de órgãos arbitrais ou judiciais ou se encontre pendente ou já tenha sido decidida por aquelas instâncias;
    b) a reclamação, sem apresentar elementos novos, reitere reclamação anterior apresentada pelo mesmo reclamante e que já tenham sido objeto de decisão pelo Provedor.
6. São ainda indeferidas liminarmente as reclamações manifestamente apresentadas de má-fé e cujo conteúdo seja qualificado como vexatório, ou desprovidas de fundamento.
7. O indeferimento liminar deve ser comunicado ao reclamante por escrito e de forma fundamentada.

Artigo 23.° - Instrução

1. A instrução consiste em pedidos de informação, inspeções, exames, inquirições, apresentação de documentos ou entrega de cópias ou qualquer outro procedimento razoável.
2. A instrução deve processar-se de acordo com princípios de informalidade, celeridade, de cooperação e do contraditório.

Artigo 24.° - Princípio da informalidade

A instrução é efetuada através de meios informais, devendo, contudo, serem respeitados pela GOLDEN SGF os meios que em cada momento forem determinados pelo Provedor nas suas solicitações.

Artigo 25.° - Princípio da celeridade

1. A instrução deve decorrer com celeridade, evitando-se atos inúteis ou expedientes dilatórios e formalidades que não sejam consideradas essenciais.
2. O Provedor pode fixar por escrito um prazo razoável para satisfação de pedidos de esclarecimento ou informações que formule e o reclamante e a GOLDEN SGF devem cumprir com esse prazo.
3. O Provedor pode fixar por escrito prazo não inferior a 5 dias úteis para satisfação de pedido que formule com nota de urgência.

Artigo 26.° - Dever de cooperação

1. A GOLDEN SGF tem o dever de cooperar com o Provedor, prestando-lhe, de forma objetiva, clara e completa, todos os esclarecimentos e informações por este solicitados, efetuando inspeções através dos seus serviços internos e facultando-lhe documentos e processos para exame, remetendo-lhe cópia, se tal lhe for pedido.

2. No prazo para se pronunciar sobre uma reclamação, a GOLDEN SGF remete ao Provedor cópia integral do processo organizado no âmbito da gestão interna de reclamações. A GOLDEN SGF pode limitar-se a remeter cópia desse processo, desde que do mesmo conste a sua posição, de forma clara e fundamentada.
3. O dever de sigilo, que não decorra da lei, cede perante o dever de cooperação com o Provedor no âmbito da competência deste.
4. Entende-se excecionada do dever de sigilo, pelo participante ou beneficiário em causa, toda a informação que seja considerada necessária para a apreciação da sua reclamação e, designadamente, todo o conteúdo do processo organizado pela GOLDEN SGF no âmbito da gestão interna de reclamações.

Artigo 27.º - Princípio do contraditório

O Provedor não deve decidir sem ouvir a GOLDEN SGF, por forma a permitir-lhe justificar e prestar esclarecimentos ou explicações relevantes sobre os factos que lhe são atribuídos.

Artigo 28.º - Depoimentos

1. O Provedor pode solicitar ao reclamante, participante ou beneficiário, e ao representante da GOLDEN SGF, ou a qualquer outra pessoa mencionada na reclamação ou na resposta da GOLDEN SGF, com conhecimento dos factos subjacentes à reclamação, incluindo colaboradores daquela, a prestação de depoimentos, ou de informações sempre que os julgar necessários para apuramento de factos.
2. A GOLDEN SGF pode solicitar ao Provedor a audição de pessoas cujo depoimento considere que pode contribuir para uma melhor decisão da reclamação.
3. As despesas de deslocação e outras que, a pedido do convocado, forem autorizadas pelo Provedor, são pagas pela GOLDEN SGF, desde que previamente autorizadas por esta.
4. Os depoimentos terão lugar no local, dia e hora designados em função do interesse da instrução do processo, preferencialmente no local de funcionamento do Provedor. Quando o depoimento deva ser prestado por colaborador da GOLDEN SGF, o dia e hora deverão ser estabelecidos por forma a não prejudicar o normal funcionamento desta.

Artigo 29.º - Decisões

1. O Provedor efetua a sua apreciação de acordo com critérios de legalidade. Sempre que a reclamação não coloque em causa aspetos legais, mas questões que resultem de atos ou omissões do domínio da ação discricionária da GOLDEN SGF, o Provedor aprecia de acordo com critérios de equidade.
2. A apreciação das reclamações deve ser conclusiva. As conclusões devem revestir a forma escrita e conter a respetiva fundamentação, bem como, quando seja o caso, incluir a formulação das recomendações que o Provedor decida efetuar à GOLDEN SGF.
3. As decisões do Provedor devem ser proferidas no prazo máximo de 30 (trinta) dias úteis a contar da data de receção da reclamação, prorrogando-se, esse prazo para 45 (quarenta e cinco) dias úteis, nos casos que revistam especial complexidade e serão integralmente comunicadas por escrito ao reclamante e à GOLDEN SGF nos cinco dias seguintes.
4. Sempre que julgue necessário para uma correta apreciação da reclamação, o Provedor pode concluir pela necessidade de realização de diligências adicionais, proferindo, em todo o caso, uma decisão intercalar, dentro do prazo previsto no número anterior.
5. O prazo previsto no número 3 suspende-se quando sejam solicitados ao reclamante informações ou esclarecimentos adicionais, ou a junção de documentos e o período de tempo que estiver em falta começa novamente a contar-se após a sua satisfação.
6. O Provedor comunica por escrito ao reclamante, em suporte duradouro acessível ao último, preferencialmente digital, os resultados da apreciação da reclamação e respetiva fundamentação, incluindo a especificação das disposições legais e contratuais aplicáveis, e transmitindo, se for o caso, as recomendações que decida efetuar.

Artigo 30.º - Casos de pouca gravidade

Nos casos de pouca gravidade, sem carácter continuado, o Provedor pode limitar-se a uma comunicação à

GOLDEN SGF para que retifique a situação ou dar por encerrado o assunto com as explicações fornecidas, sem necessidade de emitir qualquer recomendação sujeita a publicação.

Artigo 31.º - Acatamento das recomendações

1. A GOLDEN SGF deve informar o Provedor sobre a decisão tomada quanto ao acatamento das recomendações por ele efetuadas, no prazo de 20 (vinte) dias úteis a contar do recebimento da comunicação da decisão deste.
2. O não acatamento da recomendação tem sempre de ser fundamentado.
3. O Provedor informa o reclamante, por escrito, em suporte duradouro a este acessível, preferencialmente por via digital, sempre que a GOLDEN SGF lhe comunique a decisão de não acolher, total ou parcialmente, a recomendação, bem como a fundamentação por esta apresentada.
4. Se o reclamante não se pronunciar nos 15 (quinze) dias úteis posteriores ao envio da comunicação prevista no número 6 do artigo 30º, na qual seja informado do acatamento da recomendação ou quando seja o caso, do termo do prazo fixado à GOLDEN SGF pelo Provedor para a adoção de um comportamento, presume-se que as recomendações foram efetivamente acatadas e satisfeitos os interesses a proteger.

Artigo 32.º - Arquivamento dos processos

1. São mandados arquivar os processos relativos às reclamações:

   a) Objeto de indeferimento liminar;

   b) Quando o Provedor conclua que a queixa não tem fundamento ou que não existem elementos bastantes para ser adotado qualquer procedimento;

   c) Quando o reclamante desista ou o Provedor conclua pela falta de interesse superveniente do participante ou beneficiário numa decisão da reclamação apresentada;

   d) Quando o Provedor conclua pela inutilidade superveniente da reclamação;

   e) Quando a ilegalidade ou injustiça invocadas já tenham sido reparadas;

   f) Quando tenham sido cumpridas as comunicações que devem ser efetuadas na sequência da decisão pelo Provedor da reclamação apresentada.

Artigo 33.º - Outras formas de resolução de conflitos

1. O recurso ao Provedor não preclude o participante ou beneficiário, ou a GOLDEN SGF, de recorrerem aos tribunais ou a outros meios de resolução extrajudicial de litígio.
2. Deve ser dado conhecimento ao Provedor pelo reclamante do recurso à via judicial ou a outras formas de resolução de litígio, previamente à apresentação, ou na pendência da apreciação, de uma reclamação.
3. Deve ser dado conhecimento ao Provedor pelo reclamante de qualquer decisão que seja proferida nos processos referidos nos números anteriores.
4. O Provedor pode decidir não se pronunciar sobre reclamações relativas a matérias que se encontrem submetidas a apreciação judicial ou outro meio de resolução extrajudicial, sempre que esteja em causa exclusivamente a aplicação da lei, devendo notificar o reclamante da sua decisão.

Artigo 34.º - Recorribilidade dos atos do Provedor

Os atos do Provedor praticados no decurso dos processos de reclamação não são suscetíveis de recurso judicial e só podem ser objeto de reclamação para o próprio Provedor.

Artigo 35.º - Divulgação

As recomendações do Provedor estão sujeitas a divulgação nos termos previstos no presente documento e na lei e na regulamentação em vigor.

Atualizado em 11 de dezembro de 2023