

POLÍTICA E PROCEDIMENTOS DE TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES

1. O presente documento define a Política e Procedimentos da GOLDEN WEALTH MANAGEMENT SGOIC S.A., (adiante Golden SGOIC) quanto ao tratamento de reclamações de Clientes, nomeadamente abrangendo a receção, encaminhamento e tratamento dessas reclamações.

2. Qualquer Cliente poderá reclamar, de forma gratuita, em caso de insatisfação pelos serviços prestados pela Golden SGOIC, devendo a reclamação ser apresentada directamente junto da Golden SGOIC, para um, ou ambos, dos seguintes endereços de contacto:

Por email: reclamacoes@goldensgoic.pt

Por correio: Golden SGOIC, Avenida da Boavista nº 2427/29, 4100-135 Porto, Portugal

3. As reclamações dos Clientes, após serem recebidas, são de imediato comunicadas ao Conselho de Administração para este acompanhar o seu tratamento, podendo esta competência ser delegada no Responsável pelo Compliance.

4. O tratamento das reclamações pelo órgão competente da Golden SGOIC deverá proceder ao apuramento dos factos ou situações reclamadas, podendo, se necessário, obter de qualquer área ou colaborador da empresa todas as informações que considere pertinentes, as quais deverão ser de imediato prestadas; além disso, poderão ser solicitadas informações adicionais ao cliente reclamante, caso tal se justifique.

5. O apuramento dos factos ou situações reclamadas, bem como a sua apreciação e decisão, não deverá exceder o prazo máximo de dez dias úteis após a data de receção da reclamação, devendo nesse prazo ser comunicada por escrito ao Cliente reclamante a decisão tomada pela Golden SGOIC, podendo esta comunicação ser por email ou por correio consoante o meio de comunicação registado para efeitos de comunicação contratual entre o Cliente a Golden SGOIC. O prazo máximo aplica-se à data de envio da comunicação pela Golden SGOIC. Em casos excepcionais devidamente fundamentados, nomeadamente pela complexidade no apuramento dos factos ou situações, o prazo máximo poderá ser prorrogado pela Golden SGOIC uma única vez por idêntico período.

6. A Golden SGOIC organizará e guardará os processos relativos às reclamações que houver recebido nos termos legalmente previstos, durante o prazo mínimo de 5 anos.

7. O tratamento de dados no âmbito da presente Política e Procedimentos obedece ao disposto na Política de Protecção de Dados da Golden SGOIC.

Versão: 1.1

Data de elaboração: 05/03/2026

Data da última atualização: 05/03/2026

Data de aprovação: 05/03/2026