

## DEVERES ESPECIAIS DE INFORMAÇÃO DO MEDIADOR - NOVO BANCO, S.A.

1.	<b>Identidade e endereço do Mediador</b>	O NOVO BANCO, S.A. ("o «Banco»"), com sede na Av. da Liberdade, 195 - 1250-142 Lisboa.
2.	<b>Número e data de inscrição junto da ASF</b>	O Banco está devidamente autorizado pela Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões a comercializar seguros no ramo Vida e Não Vida, estando registado na <b>categoria de Agente de Seguros</b> com o n.º 419506141 desde 21.01.2019. Esta informação está disponível para consulta no sítio da Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões em <a href="http://www.asf.com.pt">www.asf.com.pt</a> .
3.	<b>Participações qualificadas detidas em Empresas de Seguros e em Sociedades Gestoras de Fundos de Pensões</b>	O Banco não detém qualquer participação direta ou indireta no capital de Empresas de Seguros.  O Banco detém uma participação indireta de 100% na GNB – Sociedade Gestora de Fundos de Pensões, S.A..
4.	<b>Participações qualificadas detidas no Mediador por Empresas de Seguros ou por Empresas-mãe de Empresas de Seguros</b>	Nenhuma Empresa de Seguros ou Empresa-mãe de uma Empresa de Seguros detém qualquer participação qualificada no capital social do Banco.
5.	<b>Empresas de Seguros e Sociedades Gestoras de Fundos de Pensões com as quais o Banco está autorizado a trabalhar</b>	<b>Ramo Vida:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• GamaLife - Companhia de Seguros de Vida, S.A.</li> <li>• Generali Seguros, S.A.</li> <li>• GNB – Sociedade Gestora de Fundos de Pensões, S.A.</li> </ul> <b>Ramo Não Vida:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mudum - Companhia de Seguros, S.A.</li> <li>• Generali Seguros, S.A.</li> <li>• Europ Assistance, Companhia Portuguesa de Seguros de Assistência, S.A.</li> <li>• Coface, S.A.</li> </ul>
6.	<b>Autorização para receber prémios para serem entregues à Seguradora</b>	O Banco não está autorizado a receber prémios de seguro para serem entregues à Seguradora.
7.	<b>Intervenção do Mediador nos Contratos de Seguro e adesões individuais a Fundos de Pensões</b>	A intervenção do Banco envolve a prestação de assistência ao longo da vida do contrato de seguro, ou da adesão individual a um fundo de pensões, nomeadamente na prestação de esclarecimentos e resolução de reclamações.

8.	<p><b>Natureza da Remuneração recebida em relação ao contrato de seguro</b></p>	<p><b>- Seguros Financeiros do Ramo Vida</b> Em virtude da sua intervenção como mediador, na categoria de Agente de Seguros, o Banco será remunerado com uma percentagem das comissões de subscrição, gestão e reembolso/resgate, cobradas pela Seguradora, quando as mesmas forem aplicadas, de acordo com as respetivas Condições Gerais e Especiais e a respetiva informação pré-contratual.</p> <p><b>- Fundos de Pensões</b> Em virtude da sua intervenção como mediador, o Banco recebe uma percentagem da comissão de gestão cobrada pela Sociedade Gestora ao Fundo de Pensões, nos termos do respetivo Regulamento de Gestão.</p> <p><b>- Seguros de Risco do Ramo Vida</b> Em virtude da sua intervenção como mediador, o Banco será remunerado com parte do prémio de seguro a título de comissão que poderá variar em função do volume de prémios, apólices e/ou resultados.</p> <p><b>- Seguros do Ramo Não Vida</b> Em virtude da sua intervenção como mediador, o Banco será remunerado com parte do prémio de seguro a título de comissão que poderá variar em função do volume de prémios, apólices e/ou resultados.</p>
9.	<p><b>Direito à informação sobre a Remuneração</b></p>	<p>O Cliente tem direito a solicitar informação sobre a remuneração que o Banco irá receber pela prestação do serviço de distribuição de seguros.</p>
10.	<p><b>Reclamações e Resolução Alternativa de Litígios</b></p>	<p>Caso o Cliente ou outra parte interessada pretenda exercer qualquer um dos direitos que lhe são legalmente reconhecidos relacionados com os seus dados pessoais ou apresentar uma reclamação, deverá contactar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Por via postal: <b>novobanco</b>, Gabinete de Experiência e Satisfação de Cliente – Gestão de Reclamações – Avenida da Liberdade, 195 - 11º PISO, 1250 – 142 Lisboa.</li> <li>• Por correio eletrónico: <a href="mailto:satisfacao@novobanco.pt">satisfacao@novobanco.pt</a> ou formulário eletrónico;</li> <li>• Por via telefónica: <b>21 883 77 00</b> (chamada para a rede fixa nacional - custo contratado entre o cliente e a operadora de telecomunicações) ou <b>707 24 7 365</b> (custo de 0.09€/min a partir da rede fixa e de 0.13€/min a partir da rede móvel, acrescido de IVA à taxa em vigor), com atendimento personalizado nos dias úteis das 8h00 às 22h00 e nos fins de semana e feriados das 9h00 às 18h00;</li> <li>• Pelo seu sítio na Internet: <a href="http://www.novobanco.pt">www.novobanco.pt</a>;</li> <li>• Presencialmente, em qualquer Balcão do Banco;</li> <li>• Por recurso ao Livro de Reclamações, em qualquer Balcão do Banco, no horário de atendimento;</li> <li>• Por recurso ao Livro de Reclamações Eletrónico: (<a href="http://www.livroreclamacoes.pt/">www.livroreclamacoes.pt/</a> inicio);</li> <li>• Por recurso aos meios de mediação de conflitos de consumo, indicados no Site do Banco, ponto 6. da Política de Tratamento de Reclamações do Banco.</li> </ul>

		<p>As suas reclamações poderão, do mesmo modo, ser endereçadas à Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões (ASF) -Av. da República, 76, 1600-205 Lisboa Telefone: (351) 21 790 31 00 Fax: (351) 21 793 85 68 E-mail: asf@asf.com.pt Linha Informativa: 808 787 787 217 903 149 Horário de atendimento: das 9h às 16h</p> <p>Sem prejuízo da possibilidade de recurso aos Tribunais Judiciais, em caso de litígio emergente da atividade de distribuição de seguros, os consumidores podem recorrer a entidades de resolução alternativa de litígios indicadas no ponto 6 da Política de Tratamento de Reclamações do Banco, disponível no Site do Banco, em <i>Sugestões e Reclamações</i>.</p>
11.	<b>Contrato proposto – Empresas de Seguros e/ou Mediadores</b>	O contrato de mediação de seguro será celebrado com uma das Empresas de Seguros e Sociedades Gestoras de Fundos de Pensões com as quais o Banco está autorizado a trabalhar.
12.	<b>Atuação do Mediador</b>	Na distribuição do contrato de seguro o Banco atua em nome e por conta das Empresas de Seguros e Sociedades Gestoras de Fundos de Pensões com as quais está autorizado a trabalhar (cfr. Ponto 5 supra).
13.	<b>Aconselhamento</b>	O Banco pode prestar aconselhamento de produtos de seguros do Ramo Vida Financeiro e de Fundos de Pensões, no âmbito da prestação do serviço de consultoria não independente numa base não imparcial e não pessoal respeitante a contratos de seguro e produtos de investimento com base em seguros.
14.	<b>Tratamento de Dados Pessoais</b>	Os dados pessoais são tratados pelo Banco de acordo com o Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados, demais legislação aplicável e nos termos das Informações sobre o Tratamento de Dados Pessoais que foram prestadas. Estas informações encontram-se disponíveis a todo o momento em <a href="http://www.novobanco.pt">www.novobanco.pt</a> .