

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

|   |  |
|---|--|
| <b>1) Identidade e endereço do Mediador</b>   | O NOVO BANCO, S.A. (o «Banco»), com sede na Av. da Liberdade, 195 - 1250-142 Lisboa.   |
| <b>2) 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.<br><br>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>  |
| <b>3) 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.<br><br>O Banco detém uma participação indireta de 100% na GNB – Sociedade Gestora de Fundos de Pensões, S.A..  |
| <b>4) 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.  |
| <b>5) Empresas de Seguros e Sociedades Gestoras de Fundos de Pensões com as quais o Banco está autorizado a trabalhar</b>   | <p><b>Ramo Vida:</b></p> <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> <p><b>Ramo Não Vida:</b></p> <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>   |
| <b>6) 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.   |
| <b>7) 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.  |
| <b>8) Natureza da Remuneração recebida em relação ao contrato de seguro</b>   | <p>- Seguros Financeiros do Ramo Vida</p> <p>Em virtude da sua intervenção como mediador, o Banco será remunerado com parte do prémio de seguro a título de comissão.</p> <p>Enquanto Agente de Seguros, o Banco recebe uma percentagem, paga pelos Clientes à Seguradora, relativa às comissões de subscrição, gestão e reembolso/resgate, quando as mesmas forem aplicadas, de acordo com as Condições Gerais e a respetiva informação pré-contratual.</p> <p>- Fundos de Pensões</p> <p>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>- Seguros de Risco do Ramo Vida</p> <p>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>- Seguros do Ramo Não Vida</p> <p>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> |
| <b>9) Direito à informação sobre a Remuneração</b>  | O Cliente tem direito a solicitar informação sobre a remuneração que o Banco irá receber pela prestação do serviço de distribuição de seguros.   |

|   |   |
|---|---|
| <p><b>10) 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: NOVO BANCO, S.A. Dep. Compliance – Área de Gestão e Tratamento de Reclamações – Avenida da Liberdade, 195 - 10º 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/inicio">www.livroreclamacoes.pt/inicio</a>);</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 <b>Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões (ASF)</b> -Av. da República, 76, 1600-205 Lisboa</p> <p>Telefone: (351) 21 790 31 00</p> <p>Fax: (351) 21 793 85 68</p> <p>E-mail: <a href="mailto:asf@asf.com.pt">asf@asf.com.pt</a></p> <p>Linha Informativa:</p> <p>808 787 787</p> <p>217 903 149</p> <p>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> |
| <p><b>11) Contrato proposto – Empresas de Seguros e/ou Mediadores</b></p> | <p>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.</p>   |
| <p><b>12) Atuação do Mediador</b></p>                                     | <p>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).</p>   |
| <p><b>13) Aconselhamento</b></p>  | <p>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.</p>   |
| <p><b>14) Tratamento de Dados Pessoais</b></p>                            | <p>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>.</p>   |