novoba

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

1) Identidade e endereço do Mediador	O NOVO BANCO, S.A. (o «Banco»), com sede na Av. da Liberdade, 195 - 1250-142 Lisboa.
2) Número e data de inscrição junto da ASF	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 **categoria de Agente de Seguros** 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 www.asf.com.pt
3) Participações qualificadas detidas em Empresas de Seguros e em Sociedades Gestoras de Fundos de Pensões	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) Participações qualificadas detidas no Mediador por Empresas de Seguros ou por Empresas-mãe de Empresas de Seguros	Nenhuma Empresa de Seguros ou Empresa-mãe de uma Empresa de Seguros detém qualquer participação qualificada no capital social do Banco.
5) Empresas de Seguros e Sociedades Gestoras de Fundos de Pensões com as quais o Banco está autorizado a trabalhar	**Ramo Vida**: · GamaLife – Companhia de Seguros de Vida, S.A. · Generali Seguros, S.A. · GNB – Sociedade Gestora de Fundos de Pensões, S.A. **Ramo Não Vida**: · Mudum – Companhia de Seguros, S.A. · Generali Seguros, S.A. · Europ Assistance, Companhia Portuguesa de Seguros de Assistência, S.A. · Coface, S.A.
6) Autorização para receber prémios para serem entregues à Seguradora	O Banco não está autorizado a receber prémios de seguro para serem entregues à Seguradora.
7) Intervenção do Mediador nos Contratos de Seguro e adesões individuais a Fundos de Pensões	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) Natureza da Remuneração recebida em relação ao contrato de seguro	- Seguros Financeiros do Ramo Vida 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. - Fundos de Pensões 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. - Seguros de Risco do Ramo Vida 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. - Seguros do Ramo Não Vida 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.
9) Direito à informação sobre a Remuneração	O Cliente tem direito a solicitar informação sobre a remuneração que o Banco irá receber pela prestação do serviço de distribuição de seguros.

NOVO BANCO, S.A., com sede na Av. da Liberdade, nº 195, 1250-142 Lisboa, com o número único 513 204 016 de pessoa coletiva e de registo na Conservatória do Registo Comercial de Lisboa, com o capital social de € 6.567.843.862,91

Feito em: 13-11-2023 (bdei01 23.1)

10) Reclamações e Resolução Alternativa de Litígios	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: • 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; • Por correio eletrónico: satisfacao@novobanco.pt ou formulário eletrónico; • Por via telefónica: **21 883 77 00** (chamada para a rede fixa nacional - custo contratado entre o cliente e a operadora de telecomunicações) ou **707 24 7 365** (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; • Pelo seu sítio na Internet: www.novobanco.pt; • Presencialmente, em qualquer Balcão do Banco; • Por recurso ao Livro de Reclamações, em qualquer Balcão do Banco, no horário de atendimento; • Por recurso ao Livro de Reclamações Eletrónico: (www.livroreclamacoes.pt/inicio); • 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. 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 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 *Sugestões e Reclamações*.
11) Contrato proposto – Empresas de Seguros e/ou Mediadores	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) Atuação do Mediador	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) Aconselhamento	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) Tratamento de Dados Pessoais	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 www.novobanco.pt.