GamaLife

INFORMAÇÃO SOBRE GESTÃO DE RECLAMAÇÕES E POLÍTICA DE TRATAMENTO DE CLIENTES

Reclamação - Considera-se reclamação qualquer manifestação de discordância em relação a posição assumida pela Empresa de Seguros ou de insatisfação em relação aos serviços prestados por esta, bem como qualquer alegação de eventual incumprimento, apresentada pelos Clientes. Os Clientes são os tomadores do seguro, segurados, beneficiários ou terceiros lesados. Não se inserem no conceito de reclamação as declarações que integram o processo de negociação contratual, as interpelações para cumprimento de deveres legais ou contratuais, as comunicações inerentes ao processo de regularização de sinistros e eventuais pedidos de informação ou esclarecimento.

I – RECLAMAÇÕES DIRIGIDAS À GamaLife – Companhia de Seguros de Vida, S.A.

1 – Ponto de contacto:

Reclamações endereçadas ao Distribuidor:
Via postal: novobanco, Gabinete de Experiência e Satisfação de Cliente - Gestão de Reclamações - Campus do novobanco, Av. Dr. Mário Soares, Taguspark, Edf.1, 2740-119 Porto Salvo
Email: satisfacao@novobanco.pt
Telefone Fixo: (+351)218 837 700 (Chamada para a rede fixa nacional - custo contratado entre o cliente e a operadora de telecomunicações).

Reclamações endereçadas ao Segurador:
Via postal: GamaLife – Companhia de Seguros de Vida, S.A. - Gabinete de Atendimento e Gestão de Reclamações. Morada: Avenida Columbano Bordalo Pinheiro 75 – 11º andar, 1070-061 Lisboa
E-mail: satisfacao@gamalife.pt
Telefone Fixo: (+351) 213 167 500 (Chamada para a rede fixa nacional - custo contratado entre o cliente e a operadora de telecomunicações).

Tem também disponível o Livro de Reclamações Eletrónico no site do segurador, em www.gamalife.pt, "Informações Relevantes para o Cliente" >> Informações Gerais sobre Reclamações.
Sem prejuízo do acima exposto, admite-se ainda que as reclamações referentes a assuntos da GamaLife – Companhia de Seguros de Vida, S.A., devidamente apresentadas por escrito, em suporte duradouro, preferencialmente digital, ou por qualquer outro meio do qual fique registo escrito ou gravado, sejam efetuadas pelos reclamantes junto dos canais de distribuição com que a Empresa de Seguros trabalha.

Para mais esclarecimentos poderá consultar o link www.gamalife.pt >> Informações relevantes para o Cliente, ou telefonar através do número: - Nacional: (+351) 707 247 365
- Estrangeiro: (+351) 218 557 753
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.

2 – Requisitos mínimos da reclamação:

a. Apresentação por escrito em suporte duradouro, preferencialmente digital, ou por qualquer outro meio do qual fique registo escrito ou gravado;
b. Referência à qualidade do reclamante, designadamente de tomador de seguro, segurado, beneficiário ou terceiro lesado e/ou de pessoa que o represente;
c. Dados de contacto do reclamante e, caso aplicável, da pessoa que o represente;
d. Número de documento de identificação do reclamante (Bilhete de Identidade/Cartão de Cidadão/Passaporte)
e. Número de identificação fiscal;
f. Identificação do contrato (número de apólice/número de processo de sinistro);
g. Ramo, tipo ou modalidade de seguro (e.g. ramo automóvel saúde, acidentes pessoais, etc.);
h. Descrição dos factos que motivaram a reclamação, com identificação dos intervenientes e da data em que os factos ocorreram, exceto se for manifestamente impossível;
i. Data e local da reclamação.

Sempre que a reclamação apresentada não inclua os elementos necessários para efeitos da respetiva gestão, o Segurador dará conhecimento desse facto ao reclamante, para que esse possa suprir a omissão em causa.

3 – O segurador compromete-se a acusar a receção da reclamação no prazo de 5 dias úteis a contar da sua receção informando, quando tal seja previsível, sobre a impossibilidade de observar os prazos definidos para a gestão da reclamação, indicando a data estimada para a conclusão da análise do respetivo processo

4 - A reclamação obterá resposta escrita no prazo máximo de 20 dias úteis, contados a partir da receção da reclamação obedecendo aos requisitos mínimos indicados no ponto anterior. O referido prazo poderá ser alargado para 30 dias úteis, nos casos que revistam especial complexidade.

II – RECLAMAÇÕES DIRIGIDAS AO PROVEDOR

Só poderão ser dirigidas ao Provedor as reclamações que já tenham sido objeto de apreciação pelo serviço de reclamações do Segurador.

Consideram-se elegíveis para apresentação ao Provedor as reclamações previamente apresentadas ao Segurador às quais não tenha sido dada resposta no prazo máximo de 20 dias úteis (o prazo a considerar é de 30 dias úteis nos casos que revistam especial complexidade), ou que o tendo sido, o reclamante discorde do sentido da mesma.

1. Provedor: Luís Miguel Serradas de Sousa Tavares
   Morada: Apartado 24048-Loja CTT Campo de Ourique (Lisboa) - 1251-997 Lisboa.
2. Correio eletrónico (e-mail): serradas.tavares-9102l@adv.oa.pt
   Mais informações em: www.gamalife.pt
3. Requisitos mínimos:
   a. Identificação completa do reclamante (nome completo e número do documento de identificação) e, quando aplicável, do seu representante;
   b. Referência à qualidade do reclamante, designadamente de tomador de seguro, segurado, beneficiário ou terceiro lesado e/ou de pessoa que o represente;
   c. Dados de contacto do reclamante e, quando aplicável, da pessoa que o representa;
   d. Descrição dos factos que motivaram a reclamação, com identificação dos intervenientes e da data em que os factos ocorreram, quando tal for possível;
   e. Indicação das circunstâncias que originaram a apresentação da reclamação ao Provedor.
4. A reclamação obterá resposta escrita no prazo máximo de 30 dias úteis (o prazo máximo de resposta é de 45 dias úteis nos casos que revistam especial complexidade).

III – DIREITO DE NÃO ADMISSÃO DA RECLAMAÇÃO

A GamaLife – Companhia de Seguros de Vida, S.A. e o Provedor reservam-se o direito de não admissão da reclamação, nos termos regulamentares em vigor, sempre que:

i. Sejam omitidos dados essenciais que inviabilizem a respetiva gestão e que não tenham sido devidamente corrigidos;
ii. Se pretenda apresentar uma reclamação relativamente a matéria que seja da competência de órgãos arbitrais ou judiciais ou quando a matéria objeto da reclamação já tenha sido resolvida por aquelas instâncias;
iii. Estas reiterem reclamações que sejam apresentadas pelo mesmo reclamante em relação à mesma matéria e que já tenham sido objeto de resposta pela entidade a quem são dirigidas;
iv. A reclamação não tiver sido apresentada de boa-fé ou o respetivo conteúdo for qualificado como vexatório;
v. Sempre que tenha conhecimento de que a matéria objeto de uma reclamação se encontra pendente de resolução de litígio por parte de órgãos arbitrais ou judiciais, pode abster-se de dar continuidade ao processo de gestão da reclamação.

IV – OUTRAS ENTIDADES A QUEM PODEM SER DIRIGIDAS AS RECLAMAÇÕES

Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões (ASF) – Avenida da República, 76, 1600-205 Lisboa**.**

Dispõe ainda da possibilidade do recurso à arbitragem ou aos tribunais, de acordo com as disposições legais em vigor.

REGULAMENTO DA POLÍTICA DE TRATAMENTO DE CLIENTES

Informa-se que o Segurador possui uma política de tratamento dos Clientes, disponível no site do canal de distribuição e do Segurador em www.gamalife.pt >> Informações relevantes para o Cliente, que pode ser solicitada sempre que o cliente pretender e entregue em suporte papel se assim o desejar.

RELATÓRIO SOBRE A SOLVÊNCIA E A SITUAÇÃO FINANCEIRA DO SEGURADOR

De acordo com a legislação em vigor, poderá a partir de 2017 consultar o relatório sobre a solvência e a situação financeira do Segurador, reportado ao fecho do ano imediatamente anterior.
O Relatório encontra-se disponível para consulta em www.gamalife.pt.

outubro 2025 (bdei01 25.0)

GamaLife - Companhia de Seguros de Vida, S.A.
Sede: Av. Columbano Bordalo Pinheiro, 75 – 11º piso • 1070-061 Lisboa
Apartado 24048, Loja CTT Campo de Ourique (Lisboa) • 1251-977 Lisboa • Tel: (+351) 21 316 75 00
Capital Social: € 50.000.000 • Registada na Conservatória do Registo Comercial de Lisboa e NIPC: 503 024 856

novobanco

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 no campus do novobanco, Avenida Dr. Mário Soares, TagusPark, Edifício 1, 2740-119, Porto Salvo
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 no Campus do novobanco, Av. Dr. Mário Soares, Taguspark, Edifício 1, 2740-119 Porto Salvo, Nº único 513 204 016, de pessoa coletiva e de registo na C. R. C de Lisboa
Capital Social: 2.245.000.000,00€

outubro 2025 (bdei01 25.0)

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: novobanco, Gabinete de Experiência e Satisfação de Cliente – Gestão de Reclamações – Campus do novobanco, Avenida Doutor Mário Soares, Taguspark, Edifício 1, 2740-119 Porto Salvo. • 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: 808 787 787 217 983 983 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.

NOVO BANCO, S.A.,
com sede no Campus do novobanco, Av. Dr. Mário Soares, Taguspark, Edifício 1, 2740-119 Porto Salvo, Nº único 513 204 016, de pessoa coletiva e de registo na C. R. C de Lisboa
Capital Social: 2.245.000.000,00€

outubro 2025 (bdei01 25.0)

GamaLife

INVESTIMENTO SUSTENTÁVEL E RESPONSÁVEL.

A GamaLife atua com o objetivo de otimizar a relação entre risco e retorno e minimizar, na medida do possível, os fatores que podem representar um risco significativo para o meio ambiente ou para a sociedade. Desta forma, a GamaLife, integra critérios Ambientais, Sociais e de Governo das sociedades (ESG) nas suas decisões de investimento, com preferência por ativos com modelos de negócio sustentáveis de longo prazo.

Na sua Política de Investimentos e como parte da sua abordagem de investimento responsável, a GamaLife definiu uma política de exclusão para os investimentos realizados. Atualmente, é proibido o investimento em empresas que tenham como atividade principal: extração de carvão, produção e comércio de armas convencionais e controversas, entretenimento para adultos, jogos de azar e produção de tabaco. Além disso, o investimento em empresas e países com sanções internacionais relacionadas com a violação dos direitos humanos não é permitido. Na eventualidade de algum requisito não ser cumprido, a GamaLife tomará as ações necessárias junto das entidades gestoras para que a situação seja corrigida de uma forma compatível com a perspetiva económica de uma gestão razoável e sustentável.

A GamaLife considera que nos produtos atualmente existentes os riscos em matéria de sustentabilidade não são os mais relevantes, porquanto as decisões de investimento subjacentes aos mesmos não têm por objetivo promover características ambientais e/ou sociais nem tem como objetivo investimentos sustentáveis, para efeitos dos artigos 8º e 9º do Regulamento (UE) 2019/2088 do Parlamento Europeu e do Conselho de 27 de novembro de 2019.

A GamaLife disponibiliza no seu sítio web (www.gamalife.pt) as suas políticas e declarações referentes à sustentabilidade, que, em conjunto, oferecem o enquadramento do modelo de investimento socialmente responsável da Companhia.

GamaLife - Companhia de Seguros de Vida, S.A.
Sede: Av. Columbano Bordalo Pinheiro 75 – 11º andar • 1070-061 Lisboa
Apartado 24048, Loja CTT Campo de Ourique (Lisboa) • 1251-977 Lisboa Portugal • Tel: (+351) 21 316 75 00
Capital Social: € 50.000.000 • Registada na Conservatória do Registo Comercial de Lisboa e NIPC: 503 024 856

outubro 2025 (bdei01 25.0)