

## 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 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:

As reclamações podem ser dirigidas através de:

- Carta para a GamaLife – Companhia de Seguros de Vida, S.A. - Atendimento e Gestão de Reclamações  
Morada: Rua Barata Salgueiro, nº 28 - 5º andar  
1250-044 Lisboa
- E-mail: [satisfacao@novobanco.pt](mailto:satisfacao@novobanco.pt)
- Telefone Fixo: (+351) 213 167 500
- Fax: (+351) 213 199 398

Tem também disponível o Livro de Reclamações Eletrónico em [www.livroreclamacoes.pt](http://www.livroreclamacoes.pt).

Sem prejuízo do acima exposto, admite-se ainda que as reclamações referentes a assuntos da GamaLife – Companhia de Seguros de Vida, S.A., devidamente formalizadas por escrito ou por qualquer outro meio do qual fique registado 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](http://www.gamalife.pt) ou telefonar através do número:

- Nacional: (+351) 707 247 365
- Estrangeiro: (+351) 218 557 753

2 – Requisitos mínimos da reclamação:

- a. Apresentação por escrito ou por qualquer outro meio do qual fique registado escrito ou gravado;
- b. Nome completo do reclamante e, caso aplicável, da pessoa que o represente;
- c. Qualidade do reclamante, designadamente de tomador do seguro, segurado, beneficiário ou terceiro lesado ou de pessoa que o represente;
- d. Dados de contacto do reclamante e, se aplicável, da pessoa que o represente;
- e. Número de documento de identificação do reclamante;
- f. Número de identificação fiscal;
- g. Número da apólice;
- 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, designadamente quando não se concretize o motivo da reclamação, o Segurador dará conhecimento desse facto ao reclamante, para que esse possa suprir a omissão em causa.

3 - A reclamação obterá resposta escrita no prazo máximo de 20 dias, contados a partir da receção da reclamação obedecendo aos requisitos mínimos indicados no ponto anterior. O referido prazo poderá ser alargado para 30 dias, 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 (o prazo a considerar é de 30 dias nos casos que revistam especial complexidade), ou que tendo-o sido, o reclamante discorde do sentido da mesma.

1. Provedor: Luís Miguel Serradas de Sousa Tavares  
Morada: Av. 5 de Outubro, 122. 1º Esqº  
1050-061 Lisboa
2. Contactos:  
Correio eletrónico (e-mail): [serradas.tavares@cadvogados.pt](mailto:serradas.tavares@cadvogados.pt)  
Tel: (+351) 217 931 557  
Mais informações em: [www.gamalife.pt](http://www.gamalife.pt)
3. Requisitos mínimos: os mesmos previstos no nº 2 da parte I.
4. A reclamação obterá resposta escrita no prazo máximo de 30 dias (o prazo máximo de resposta é de 45 dias 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. 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;
- iii. A reclamação não tiver sido apresentada de boa fé ou o respetivo conteúdo for qualificado como vexatório;
- iv. 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 tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, disponível no site do canal de distribuição e do Segurador 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](http://www.gamalife.pt).

## PRODUTO FINANCEIRO SUSTENTÁVEL

Os investimentos subjacentes aos produtos financeiros ainda não levam em consideração a avaliação de fatores de sustentabilidade adversos de acordo com os critérios aplicáveis pela UE.

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

<b>1) Identidade e endereço do Mediador</b>	O NOVO BANCO, S.A. ("NOVO BANCO"), com sede na Av. da Liberdade, 195 - 1250-142 Lisboa.
<b>2) Número e data de inscrição junto da ASF</b>	O NOVO 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>
<b>3) Participações qualificadas detidas em Empresas de Seguros e em Sociedades Gestoras de Fundos de Pensões</b>	O NOVO BANCO detém as seguintes participações diretas e indiretas no capital de Empresas de Seguros: GNB – Companhia de Seguros, S.A.: 25%  O NOVO 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 NOVO BANCO.
<b>5) Empresas de Seguros e Sociedades Gestoras de Fundos de Pensões com as quais o NOVO BANCO está autorizado a trabalhar</b>	<b>Ramo Vida:</b> · GamaLife – Companhia de Seguros de Vida, S.A. · Seguradoras Unidas, S.A. · GNB – Sociedade Gestora de Fundos de Pensões, S.A.  <b>Ramo Não Vida:</b> · GNB – Companhia de Seguros, S.A. · Seguradoras Unidas, S.A. · Europ Assistance, Companhia Portuguesa de Seguros de Assistência, S.A. · Coface, S.A.
<b>6) Autorização para receber prémios para serem entregues à Seguradora</b>	O NOVO 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 NOVO 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>	- Seguros Financeiros do Ramo Vida Em virtude da sua intervenção como mediador, o NOVO BANCO será remunerado com parte do prémio de seguro a título de comissão. Enquanto Agente de Seguros, o NOVO 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. - Fundos de Pensões Em virtude da sua intervenção como mediador, o NOVO 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 NOVO 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 NOVO 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.
<b>9) Direito à informação sobre a Remuneração</b>	O Cliente tem direito a solicitar informação sobre a remuneração que o NOVO BANCO irá receber pela prestação do serviço de distribuição de seguros.

<b>10) Reclamações e Resolução Alternativa de Litígios</b>	<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, 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: 707 24 7 365;</li> <li>• Pelo seu sítio na Internet: <a href="http://www.novobanco.pt">www.novobanco.pt</a>;</li> <li>• Presencialmente, em qualquer Balcão do NOVO BANCO;</li> <li>• Por recurso ao Livro de Reclamações, em qualquer Balcão do NOVO 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 NOVO 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 NOVO BANCO, disponível no Site do Banco, em <i>Sugestões e Reclamações</i>.</p>
<b>11) Contrato proposto – Empresas de Seguros e/ou Mediadores</b>	<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 NOVO BANCO está autorizado a trabalhar.</p>
<b>12) Atuação do Mediador</b>	<p>Na distribuição do contrato de seguro o NOVO 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>
<b>13) Aconselhamento</b>	<p>O NOVO 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>