

## INFORMAÇÃO GERAL RELATIVA À GESTÃO DE RECLAMAÇÕES PELAS EMPRESAS DE SEGUROS

«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 consideram reclamações as participações que integram o processo de negociação contratual, as comunicações inerentes ao processo de regularização de sinistros e eventuais pedidos de informação ou esclarecimento.

### I – RECLAMAÇÕES DIRIGIDAS À GNB – Companhia de Seguros, S.A.

1 – Ponto de contacto:

As reclamações devem ser dirigidas a:

- GNB – Companhia de Seguros, S.A.  
Atendimento e Gestão de Reclamações  
Rua Castilho, nº 26 - 4º andar  
1250-069 Lisboa

E-mail: [satisfacao@novobanco.pt](mailto:satisfacao@novobanco.pt)

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 GNB – Companhia de Seguros, S.A., devidamente formalizadas por escrito 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.novobanco.pt](http://www.novobanco.pt)
- 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 registo 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, a GNB – Companhia de Seguros, S.A., dará conhecimento desse facto ao reclamante, para que esse possa suprir a omissão em causa.

3 – A GNB – Companhia de Seguros, S.A. compromete-se a acusar a receção da reclamação no prazo de 5 dias 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.

1167

4 – Sem prejuízo do disposto no número anterior, a GNB – Companhia de Seguros, S.A., compromete-se a que as reclamações que lhe são apresentadas terão uma resposta no prazo máximo de 20 dias após a respetiva receção.

5 – Quando, devido à complexidade da reclamação, não seja possível observar o prazo referido no número anterior, o segurador informará o reclamante sobre as diligências em curso e a adotar para efeitos de resposta à reclamação apresentada.

### 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: Dr. Estêvão Nascimento da Cunha**

2. **Morada:** Rua Tomás Ribeiro, 111  
1050– 228 Lisboa

3. **Contacto**  
Endereço Eletrónico (Email): [provedor.cliente@gnb-seguros.pt](mailto:provedor.cliente@gnb-seguros.pt)  
Mais informações em: [www.novobanco.pt](http://www.novobanco.pt)

4. Requisitos mínimos: os mesmos previstos no nº 2 da parte I.

5. 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 GNB – Companhia de Seguros, 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 – Avenida da República, 76, 1600-205 Lisboa.

### REGULAMENTO DA POLÍTICA DE TRATAMENTO DE CLIENTES

Informa-se que existe uma política de tratamento de clientes disponível no site do mediador e em [www.gnb-seguros.pt](http://www.gnb-seguros.pt)