

## 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:

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

Tem também disponível o Livro de Reclamações Eletrónico no site do segurador, em [www.gamalife.pt](http://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](http://www.gamalife.pt) >> Informações relevantes para o Cliente, ou telefonar através do número: - Nacional: (+351) 707 247 365  
- Estrangeiro: (+351) 218 557 753

2 – Requisitos mínimos da reclamação:

- Apresentação por escrito em suporte duradouro, preferencialmente digital, ou por qualquer outro meio do qual fique registo escrito ou gravado;
- Referência à qualidade do reclamante, designadamente de tomador de seguro, segurado, beneficiário ou terceiro lesado e/ou de pessoa que o represente;
- Dados de contacto do reclamante e, caso aplicável, da pessoa que o represente;
- Número de documento de identificação do reclamante (Bilhete de Identidade/Cartão de Cidadão/Passaporte)
- Número de identificação fiscal;
- Identificação do contrato (número de apólice/número de processo de sinistro);
- Ramo, tipo ou modalidade de seguro (e.g. ramo automóvel saúde, acidentes pessoais, etc.);
- Descrição dos factos que motivaram a reclamação, com identificação dos intervenientes e da data em que os factos ocorreram, exceto se for manifestamente impossível;
- 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 úteis 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 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: Av. Barbosa do Bocage, n.º 87- 4º  
1050-030 Lisboa
2. Correio eletrónico (e-mail): [serradas.tavares-91021@adv.ao.pt](mailto:serradas.tavares-91021@adv.ao.pt)  
Mais informações em: [www.gamalife.pt](http://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](http://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](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.