

## POLÍTICA DE TRATAMENTO NO QUADRO DO RELACIONAMENTO COM OS TOMADORES DE SEGURO, SEGURADOS, BENEFICIÁRIOS OU TERCEIROS LESADOS

### ARTIGO 1.º

#### ÂMBITO

1. A presente Política de Tratamento consagra os princípios adotados pela GamaLife – Companhia de Seguros de Vida, S.A., no quadro do seu relacionamento com os tomadores de seguro, segurados, beneficiários ou terceiros lesados.
2. Os princípios constantes do presente Regulamento refletem a visão e os valores da GamaLife – Companhia de Seguros de Vida, S.A., traduzindo o comportamento esperado de todos os seus colaboradores, incluindo os colaboradores dos canais de distribuição utilizados e os de todos aqueles que, em nome da Empresa de Seguros, prestem serviços aos tomadores de seguro, segurados, beneficiários ou terceiros lesados.
3. GamaLife – Companhia de Seguros de Vida, S.A., divulgará o presente Regulamento internamente e junto dos seus canais de distribuição, com vista ao respeito pelos princípios nele consagrados.

### ARTIGO 2.º

#### EQUIDADE, DILIGÊNCIA E TRANSPARÊNCIA

Os colaboradores devem contribuir para que seja assegurado a todos os tomadores de seguro, segurados, beneficiários ou terceiros lesados um tratamento equitativo, diligente e transparente, em respeito pelos seus direitos.

### ARTIGO 3.º

#### INFORMAÇÃO E ESCLARECIMENTO

1. Os colaboradores devem, no exercício das suas funções, assegurar aos tomadores de seguro, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, atendendo ao respetivo perfil e à natureza e complexidade da situação, a prestação das informações legalmente previstas e o esclarecimento adequado à tomada de uma decisão fundamentada.
2. As comunicações com os tomadores de seguro, segurados, beneficiários e terceiros lesados, qualquer que seja o respetivo suporte, devem ser redigidas de forma clara e facilmente inteligível, reduzindo ao mínimo as dúvidas de interpretação. Este princípio é extensível a toda a documentação contratual, promocional e publicitária.
3. A GamaLife – Companhia de Seguros de Vida, S.A., adota os mecanismos necessários a assegurar que não são comercializados produtos com características desajustadas face ao perfil dos respetivos tomadores de seguro ou segurados, em cumprimento com o previsto na lei e na regulamentação em vigor.

### ARTIGO 4.º

#### GESTÃO DE RECLAMAÇÕES

1. Os tomadores de seguro, segurados, beneficiários ou terceiros lesados podem apresentar reclamações à GamaLife – Companhia de Seguros de Vida, S.A., nos termos e através dos meios previstos no Regulamento de Funcionamento de Gestão de Reclamações, objeto de publicação em normativo autónomo.
2. A gestão do processo de reclamação não acarreta qualquer custo ou encargo para o reclamante.

## ARTIGO 5.º

### DADOS PESSOAIS

O tratamento, efetuado com ou sem meios automatizados, dos dados pessoais dos tomadores de seguro, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, deve ser feito em estrita observância das normas legais aplicáveis e das regras de segurança, de carácter técnico e organizativo, adequadas ao risco que o tratamento dos dados apresenta, em conformidade com o Regulamento Geral de Proteção de Dados.

## ARTIGO 6.º

### PREVENÇÃO E GESTÃO DE CONFLITOS DE INTERESSE

1. Os colaboradores da GamaLife – Companhia de Seguros de Vida, S.A., devem revelar à Companhia todas as situações que possam gerar conflitos de interesses, abstendo-se de intervir em tais situações.
2. Considera-se existir conflitos de interesse sempre que os colaboradores sejam direta ou indiretamente interessados na situação ou no processo em curso, ou o sejam os seus cônjuges, parentes ou afins em 1º grau, ou ainda sociedades ou outros entes coletivos em que direta ou indiretamente participem (incluindo os seus colaboradores).

## ARTIGO 7.º

### CELERIDADE E EFICIÊNCIA

Os colaboradores devem desempenhar as funções ou tarefas que lhes caibam, com rigor e qualidade, com vista a uma gestão célere e eficiente dos processos relativos a tomadores de seguro, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, designadamente em matéria de sinistros e de reclamações.

## ARTIGO 8.º

### QUALIFICAÇÃO ADEQUADA

A GamaLife – Companhia de Seguros de Vida, S.A., assegura a qualificação adequada dos seus colaboradores, nomeadamente dos colaboradores que contactam diretamente com os tomadores de seguro, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, no sentido de garantir a qualidade do atendimento, presencial e não presencial.

## ARTIGO 9.º

### POLÍTICA ANTI-FRAUDE

1. A GamaLife – Companhia de Seguros de Vida, S.A., tem implementada uma política de prevenção, deteção e reporte de práticas de fraude contra os seguros, e prestará aos tomadores de seguro, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, quando solicitado, a informação genérica que sobre a mesma considerar relevante.
2. A GamaLife – Companhia de Seguros de Vida, S.A., pode adotar mecanismos de cooperação com outras Empresas de Seguros, com a Associação Portuguesa de Seguradores, e outras entidades, com vista à prevenção, deteção ou reporte de suspeitas de fraude.

## ARTIGO 10.º

### REPORTE INTERNO DA POLÍTICA DE TRATAMENTO

A GamaLife – Companhia de Seguros de Vida, S.A., através do sistema de gestão do risco, compliance e controlo interno, assegura os mecanismos de reporte e monitorização do cumprimento da política de tratamento.

## ARTIGO 11.º

### CUMPRIMENTO DA POLÍTICA DE TRATAMENTO

A GamaLife – Companhia de Seguros de Vida, S.A., assegura a necessária divulgação e explicitação das regras contidas no presente Regulamento, de modo a garantir o seu cumprimento.

## Anexo I

### INFORMAÇÃO GERAL RELATIVA À GESTÃO DE RECLAMAÇÕES PELO SEGURADOR

Entende-se por «Reclamação» a manifestação de discordância em relação a posição assumida por empresa de seguros ou de insatisfação em relação aos serviços prestados por esta, bem como qualquer alegação de eventual incumprimento, apresentada por tomadores de seguros, 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 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 remetidas por:

- Correio  
GamaLife – Companhia de Seguros de Vida, S.A.  
Atendimento e Gestão de Reclamações  
Morada: Rua Castilho nº 26, 4º andar - 1250-069 Lisboa
- Correio Eletrónico : [satisfacao@novobanco.pt](mailto:satisfacao@novobanco.pt) ou  
[satisfacao@novobancodosacores.pt](mailto:satisfacao@novobancodosacores.pt)
- Livro de Reclamações Eletrónico, disponível em:  
[www.livroreclamacoes.pt](http://www.livroreclamacoes.pt)

O Livro de Reclamações Eletrónico está disponível no site do segurador, em [www.gamalife.pt](http://www.gamalife.pt), Outras Informações » Legal » 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 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 Companhia trabalha.

## 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/ou da pessoa que o represente;
- c) 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;
- 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 vida, 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 referidos no n.º 2 supra, a GamaLife – Companhia de Seguros de Vida, S.A dará conhecimento desse facto ao reclamante, convidando-o a suprir a omissão.

3- A GamaLife – Companhia de Seguros de Vida, 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.

4- Sem prejuízo do disposto no número anterior, a GamaLife – Companhia de Seguros de Vida, 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, a Companhia 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 legíveis 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 de Cliente da GamaLife – Companhia de Seguros de Vida S.A.

Dr. Luis Miguel Serradas de Sousa Tavares

2- Pelos meios e contactos a seguir indicados:

Por correio:

Av. Miguel Bombarda, nº 1- 6º dto  
1000–207 Lisboa

Por correio eletrónico:

Serradas.tavares@mvn.pt

Por telefone:

+351 213 570 163



3- Requisitos Mínimos da reclamação (os mesmos da reclamação rececionada no segurador)

- a) Apresentação por escrito ou por qualquer outro meio do qual fique registo escrito ou gravado;
- b) Nome completo do reclamante e/ou da pessoa que o represente;
- c) 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;
- 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 vida, 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.

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- OUTRAS ENTIDADES A QUEM PODEM SER DIRIGIDAS RECLAMAÇÕES

Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões - Av. da República, 76 -1600-205 Lisboa.