

POLÍTICA DE TRATAMENTO NO QUADRO DO RELACIONAMENTO COM OS CLIENTES

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 Clientes. Consideram-se Clientes, 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 GamaLife – Companhia de Seguros de Vida, S.A., prestem serviços aos Clientes.
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.
4. A presente Política deverá estar permanentemente disponível e acessível em meio de divulgação interno.

ARTIGO 2.º

EQUIDADE, DILIGÊNCIA E TRANSPARÊNCIA

Os colaboradores devem contribuir para que seja assegurado a todos os Clientes 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 Clientes, 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 Clientes, 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 Clientes 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.
3. A gestão de reclamações pelo segurador não prejudica o direito ao recurso aos tribunais ou a mecanismos de resolução extrajudicial de litígios, incluindo os relativos a litígios transfronteiriços.

ARTIGO 5.º

DADOS PESSOAIS

1. O tratamento, efetuado com ou sem meios automatizados, dos dados pessoais dos Clientes, 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.
2. A Política de Privacidade da GamaLife – Companhia de Seguros de Vida, S.A sobre o tratamento dos dados pessoais encontra-se disponível para consulta em www.gamalife.pt.

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 aos Clientes, 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 Clientes, no sentido de garantir a qualidade do atendimento, presencial e não presencial.

ARTIGO 9.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 10.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 pelos Clientes. 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 Barata Salgueiro, nº 28 - 5º andar - 1250-044 Lisboa
- Correio Eletrónico :
Através do mediador de seguros : satisfacao@novobanco.pt ou
satisfacao@novobancodosacores.pt
Directamente : satisfacao@gamalife.pt
- Livro de Reclamações Eletrónico, disponível em:
www.livroreclamacoes.pt

O Livro de Reclamações Eletrónico está disponível 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 formalizadas 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 os quais a Companhia trabalha.

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) 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;
- d) Dados de contacto do reclamante e, caso aplicável, da pessoa que o represente;
- e) Número de documento de identificação do reclamante (Bilhete de Identidade/Cartão de Cidadão/Passaporte);
- f) Número de identificação fiscal;
- g) Identificação do contrato (número de apólice/número de processo de sinistro);
- h) Ramo, tipo ou modalidade de seguro (e.g. ramo vida, automóvel, saúde, acidentes pessoais, etc.);
- i) Descrição dos factos que motivaram a reclamação, com identificação dos intervenientes e da data em que os factos ocorreram, exceto se for manifestamente impossível;
- j) 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 por escrito 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 úteis a contar da sua receção informando por escrito, em suporte duradouro acessível ao reclamante, preferencialmente digital, 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 apresentar uma resposta às reclamações que lhe são apresentadas no prazo máximo de 20 dias úteis após a respetiva receção.

5- Quando, devido à complexidade da reclamação, não seja possível observar o prazo referido no número anterior, o prazo de resposta será alargado para 30 dias úteis contados a partir da data de recepção da reclamação apresentada.

6- Sempre que a GamaLife – Companhia de Seguros de Vida, S.A. não admitir reclamações apresentadas pelos Clientes invocando a inobservância dos requisitos de admissibilidade, compromete-se a dar conhecimento desse facto ao reclamante, num prazo que não exceda 5 dias úteis, fundamentando a não admissão.

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 ou de 30 dias úteis 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:

Apartado 24048-Loja CTT Campo de Ourique (Lisboa)
1251-997 Lisboa

Por correio eletrónico:

serradas.tavares-9102l@adv.oa.pt

3- Requisitos Mínimos da reclamação

- a) Ser apresentada por escrito, em suporte duradouro, preferencialmente digital;
- b) Identificação completa do reclamante (nome completo e número do documento de identificação) e, quando aplicável, do seu representante;
- c) Descrição dos factos que motivaram a reclamação, com identificação dos intervenientes e da data em que os factos ocorreram, quando tal for possível;
- d) Indicação das circunstâncias que originaram a apresentação da reclamação ao Provedor, nomeadamente:
 - Ausência de resposta por parte da GamaLife - Companhia de Seguros de Vida. S.A. à reclamação apresentada, no prazo definido;
 - Resposta negativa ou parcialmente negativa por parte da GamaLife - Companhia de Seguros de Vida. S.A. às questões suscitadas na reclamação que lhe foi dirigida.

4- A reclamação obterá resposta escrita, em suporte duradouro acessível ao reclamante, preferencialmente digital, no prazo máximo de 30 dias úteis ou no prazo máximo de 45 dias úteis nos casos que revistam especial complexidade.

5- Sempre que a reclamação apresentada não inclua os elementos referidos no n.º 3 *supra*, o Provedor dará conhecimento desse facto por escrito, preferencialmente em formato digital ao reclamante, convidando-o a suprir a omissão.

6- Perante a não admissão de reclamações apresentadas pelos Clientes invocando a inobservância dos requisitos de admissibilidade, o Provedor compromete-se a dar conhecimento desse facto ao reclamante, fundamentando a não admissão.

III- OUTRAS ENTIDADES A QUEM PODEM SER DIRIGIDAS RECLAMAÇÕES

1- Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões (ASF)

a. Pelos meios e contactos a seguir indicados

Correio

Morada: Av. da República, 76 -1600-205 Lisboa.

Portal de Consumidor da ASF, mediante preenchimento de formulário disponível.

b. Requisitos Mínimos da reclamação

A ASF apenas aprecia as reclamações que não estejam pendentes noutras instâncias e às quais não tenha sido dada resposta pela **GamaLife – Companhia de Seguros de Vida, S.A.**, no prazo máximo de 20 dias úteis contados a partir da data de recepção, ou 30 dias úteis nos casos em que e reclamação reveste especial complexidade, ou quando, tendo sido dada uma resposta, o reclamante discorde do sentido da mesma.

- a) Nome completo e dados de contacto do reclamante e, caso aplicável da pessoa que o representa;
- b) Número de documento de identificação do reclamante (Bilhete de Identidade/Cartão de Cidadão/Passaporte);
- c) Procuração outorgada pelo reclamante a favor da pessoa que o representa, caso aplicável;
- d) Identificação da entidade reclamada;
- e) Descrição dos factos;
- f) Cópia da reclamação apresentada junto da entidade reclamada e comprovativo da data de apresentação da mesma;
- g) Resposta da entidade reclamada, caso exista;
- h) Nos casos aplicáveis, podem ainda ser indicados o número de apólice ou contrato, o número do processo de sinistro e o número do processo de reclamação atribuído pela entidade reclamada.