

DEVERES ESPECIAIS DE INFORMAÇÃO DO MEDIADOR - NOVO BANCO DOS AÇORES, S.A.

| | | |
|----|--|---|
| 1. | Identidade e endereço do Mediador | O NOVO BANCO DOS AÇORES, S.A. ("o «Banco»"), com sede na R. Hintze Ribeiro, 6 – 8 – 9500-049 Ponta Delgada. |
| 2. | Número e data de inscrição junto da ASF | O 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 categoria de Agente de Seguros com o n.º 419552824 desde 21.01.2019. Esta informação está disponível para consulta no sítio da Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões em www.asf.com.pt |
| 3. | Participações qualificadas detidas em Empresas de Seguros e em Sociedades Gestoras de Fundos de Pensões | O Banco não detém participações diretas e indiretas no capital de Empresas de Seguros e em Sociedades Gestoras de Fundos de Pensões. |
| 4. | Participações qualificadas detidas no Mediador por Empresas de Seguros ou por Empresas-mãe de Empresas de Seguros | Nenhuma Empresa de Seguros ou Empresa-mãe de uma Empresa de Seguros detém qualquer participação qualificada no capital social do Banco. |
| 5. | Empresas de Seguros e Sociedades Gestoras de Fundos de Pensões com as quais o Banco está autorizado a trabalhar | Ramo Vida: <ul style="list-style-type: none">• GamaLife - Companhia de Seguros de Vida, S.A.• Generali Seguros, S.A.• GNB – Sociedade Gestora de Fundos de Pensões, S.A. Ramo Não Vida: <ul style="list-style-type: none">• Mudum - Companhia de Seguros, S.A.• Generali Seguros, S.A.• Europ Assistance, Companhia Portuguesa de Seguros de Assistência, S.A.• Coface, S.A. |
| 6. | Autorização para receber prémios para serem entregues à Seguradora | O Banco não está autorizado a receber prémios de seguro para serem entregues à Seguradora. |
| 7. | Intervenção do Mediador nos Contratos de Seguro e adesões individuais a Fundos de Pensões | A intervenção do 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. |

| | | |
|-----|--|--|
| 8. | Natureza da Remuneração recebida em relação ao contrato de seguro | <p>- Seguros Financeiros do Ramo Vida Em virtude da sua intervenção como mediador, na categoria de Agente de Seguros, o Banco será remunerado com uma percentagem das comissões de subscrição, gestão e reembolso/resgate, cobradas pela Seguradora, quando as mesmas forem aplicadas, de acordo com as respetivas Condições Gerais e Especiais e a respetiva informação pré-contratual.</p> <p>- Fundos de Pensões Em virtude da sua intervenção como mediador, o Banco recebe uma percentagem da comissão de gestão cobrada pela Sociedade Gestora ao Fundo de Pensões, nos termos do respetivo Regulamento de Gestão.</p> <p>- Seguros de Risco do Ramo Vida Em virtude da sua intervenção como mediador, o 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.</p> <p>- Seguros do Ramo Não Vida Em virtude da sua intervenção como mediador, o 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.</p> |
| 9. | Direito à informação sobre a Remuneração | O Cliente tem direito a solicitar informação sobre a remuneração que o Banco irá receber pela prestação do serviço de distribuição de seguros. |
| 10. | Reclamações e Resolução Alternativa de Litígios | <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">• Por via postal: novobanco dos Açores, Gabinete de Experiência e Satisfação de Cliente – Gestão de Reclamações – Avenida da Liberdade, 195 - 11º PISO, 1250 – 142 Lisboa.• Por correio eletrónico: satisfacao@novobanco.pt ou formulário eletrónico;• Por via telefónica: 21 883 77 81 (chamada para a rede fixa nacional - custo contratado entre o cliente e a operadora de telecomunicações) ou 707 296 365 (custo de 0.09€/min a partir da rede fixa e de 0.13€/min a partir da rede móvel, acrescido de IVA à taxa em vigor), com atendimento personalizado nos dias úteis das 7h00 às 21h00 e nos fins de semana e feriados das 8h00 às 17h00.;• Pelo seu sítio na Internet: www.novobancodosacores.pt;• Presencialmente, em qualquer Balcão do Banco;• Por recurso ao Livro de Reclamações, em qualquer Balcão do Banco, no horário de atendimento;• Por recurso ao Livro de Reclamações Eletrónico: (www.livroreclamacoes.pt/ inicio);• Por recurso aos meios de mediação de conflitos de consumo, indicados no Site do Banco, ponto 6. da Política de Tratamento de Reclamações do Banco. |

| | | |
|-----|--|---|
| | | <p>As suas reclamações poderão, do mesmo modo, ser endereçadas à Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões (ASF) -Av. da República, 76, 1600-205 Lisboa Telefone: (351) 21 790 31 00 Fax: (351) 21 793 85 68 E-mail: asf@asf.com.pt Linha Informativa: 808 787 787 217 903 149 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. O Banco informa ter aderido às entidades de resolução alternativa de indicadas no ponto 6 da Política de Tratamento de Reclamações do Banco, disponível no Site do Banco, em <i>Sugestões e Reclamações</i>.</p> |
| 11. | Contrato proposto – Empresas de Seguros e/ou Mediadores | 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 Banco está autorizado a trabalhar. |
| 12. | Atuação do Mediador | Na distribuição do contrato de seguro o 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). |
| 13. | Aconselhamento | O Banco não presta aconselhamento. |
| 14. | Tratamento de Dados Pessoais | Os dados pessoais são tratados pelo Banco de acordo com o Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados, demais legislação aplicável e nos termos das Informações sobre o Tratamento de Dados Pessoais que foram prestadas. Estas informações encontram-se disponíveis a todo o momento em www.novobancodosacores.pt . |