

**POLÍTICA DE TRATAMENTO DA GNB - COMPANHIA DE SEGUROS, S.A.
NO QUADRO DO SEU RELACIONAMENTO COM OS TOMADORES DE SEGUROS,
SEGURADOS, BENEFICIÁRIOS OU TERCEIROS LESADOS**

Artigo 1º

ÂMBITO

1. A presente Política de Tratamento consagra os princípios adotados pela GNB - COMPANHIA DE SEGUROS, S.A. (GNB SEGUROS), no quadro do seu relacionamento com os tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados.
2. Os princípios constantes do presente Regulamento refletem a visão e os valores da GNB SEGUROS, 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 seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados.
3. A GNB SEGUROS divulgará o presente Regulamento internamente e junto dos seus canais de distribuição, com vista ao respeito pelos princípios nele consagrados.

Artigo 2º

EQUIDADE, DILIGÊNCIA E TRANSPARÊNCIA

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

Artigo 3º

INFORMAÇÃO E ESCLARECIMENTO

1. Os colaboradores devem, no exercício das suas funções, assegurar aos tomadores de seguros, 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 seguros, 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 GNB SEGUROS adota os mecanismos necessários a assegurar que não são comercializados produtos com características desajustadas face ao perfil dos respetivos tomadores de seguros ou segurados, em cumprimento com o previsto na lei e na regulamentação em vigor.

Artigo 4º

GESTÃO DE RECLAMAÇÕES

1. Os tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados podem apresentar reclamações à GNB SEGUROS, nos termos e através dos meios previstos no Anexo I ao presente Regulamento.
2. A gestão do processo de reclamação não acarreta qualquer custo ou encargo para o reclamante.

Artigo 5º

DADOS PESSOAIS

O tratamento, efetuado com ou sem meios automatizados, dos dados pessoais dos tomadores de seguros, 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.

**POLÍTICA DE TRATAMENTO DA GNB - COMPANHIA DE SEGUROS, S.A.
NO QUADRO DO SEU RELACIONAMENTO COM OS TOMADORES DE SEGUROS,
SEGURADOS, BENEFICIÁRIOS OU TERCEIROS LESADOS**

Artigo 6º

PREVENÇÃO E GESTÃO DE CONFLITOS DE INTERESSE

1. Os colaboradores da GNB SEGUROS 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 7º

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 seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, designadamente em matéria de sinistros e de reclamações.

Artigo 8º

QUALIFICAÇÃO ADEQUADA

A GNB SEGUROS assegura a qualificação adequada dos seus colaboradores, nomeadamente dos colaboradores que contactam diretamente com os tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, no sentido de garantir a qualidade do atendimento, presencial e não presencial.

Artigo 9º

POLÍTICA ANTI-FRAUDE

1. A GNB SEGUROS tem implementada uma política de prevenção, deteção e reporte de práticas de fraude contra os seguros, e prestará aos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, quando solicitado, a informação genérica que sobre a mesma considerar relevante.
2. A GNB SEGUROS 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 10º

REPORTE INTERNO DA POLÍTICA DE TRATAMENTO

A GNB SEGUROS, através do sistema de gestão do risco, compliance e controle interno, assegura os mecanismos de reporte e monitorização do cumprimento da política de tratamento.

Artigo 11º

CUMPRIMENTO DA POLÍTICA DE TRATAMENTO

A GNB SEGUROS assegura a necessária divulgação e explicitação das regras contidas no presente Regulamento, de modo a garantir o seu cumprimento.

**POLÍTICA DE TRATAMENTO DA GNB - COMPANHIA DE SEGUROS, S.A.
NO QUADRO DO SEU RELACIONAMENTO COM OS TOMADORES DE SEGUROS,
SEGURADOS, BENEFICIÁRIOS OU TERCEIROS LESADOS**

ANEXO I

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

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 GNB SEGUROS

1 – Ponto de contacto:

As reclamações podem ser dirigidas através de:

- Carta para a GNB SEGUROS - Atendimento e Gestão de Reclamações
Morada: Rua Castilho, n.º 26, 4º 1250-069 Lisboa-Fax: (+351) 213 199 398.
- Livro de Reclamações Eletrónico, disponível em www.livroreclamacoes.pt.

Sem prejuízo do acima exposto, admite-se ainda que as reclamações referentes a assuntos da GNB SEGUROS, 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.

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 de 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 SEGUROS dará conhecimento desse facto ao reclamante, para que esse possa suprir a omissão em causa.

3 – GNB SEGUROS 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, GNB SEGUROS compromete-se a que as reclamações que lhe são apresentadas terão uma resposta no prazo máximo de 20 dias após a respetiva receção.

**POLÍTICA DE TRATAMENTO DA GNB - COMPANHIA DE SEGUROS, S.A.
NO QUADRO DO SEU RELACIONAMENTO COM OS TOMADORES DE SEGUROS,
SEGURADOS, BENEFICIÁRIOS OU TERCEIROS LESADOS**

ANEXO I

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

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 PROVIDOR

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: Estêvão Nascimento da Cunha

2. Morada: Rua Tomás Ribeiro, 111

1080– 228 Lisboa

Endereço Eletrónico (Email): provedor.cliente@gnb-seguros.pt

Mais informações em: www.gnb-seguros.pt

3. Requisitos mínimos da reclamação:

(os mesmos da reclamação rececionada na companhia)

- 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.

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).

**POLÍTICA DE TRATAMENTO DA GNB - COMPANHIA DE SEGUROS, S.A.
NO QUADRO DO SEU RELACIONAMENTO COM OS TOMADORES DE SEGUROS,
SEGURADOS, BENEFICIÁRIOS OU TERCEIROS LESADOS**

ANEXO I

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

III – DIREITO DE NÃO ADMISSÃO DA RECLAMAÇÃO

A GNB SEGUROS 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 – Av. da República, 76 1600-205 Lisboa