

INFORMAÇÕES RELEVANTES PARA O CLIENTE

BBVA Seguros, S.A., Companhia de Seguros y Reaseguros, Sucursal em Portugal

Índice

1. Meios para apresentação de uma reclamação junto da Entidade Gestora.....	3
2. Livro de Reclamações	3
3. Meios para apresentar uma reclamação junto do provedor e requisitos de elegibilidade	3
4. Provedor dos participantes e beneficiários.....	4
5. Apresentação de uma reclamação e requisitos de elegibilidade junto da ASF	5
6. Direito de recurso aos tribunais e mecanismos de resolução extrajudicial de litígios, incluindo os relativos a litígios transfronteiriços.....	5
7. Política de tratamento dos clientes	6
8. Código de conduta.....	6

Nos termos do Artigo 32.º da Norma Regulamentar n.º7/2022-R de 7 de junho de 2022, BBVA Seguros, S.A., Compañía de Seguros y Reaseguros, Sucursal em Portugal (adiante BBVA Seguros) facilita a informação relevante no âmbito das Informações relevantes para o cliente em matéria de conduta de mercado.

1. Meios para apresentação de uma reclamação junto da Entidade Gestora

A apresentação de uma reclamação pelos tomadores de seguros, segurados ou beneficiários, dirigida à BBVA Seguros em relação aos seguros por si geridos, poderá ser dirigida ao Serviço de Atenção ao Cliente, pessoalmente ou através de representação, em papel, por correio eletrónico ou outros meios eletrónicos, desde que estes permitam a leitura, impressão e conservação dos documentos apresentados.

■ Contactos:

Serviço de Atenção ao Cliente
Morada: Av. da Liberdade, 222,
1250-148 Lisboa
E-mail: cpqualidade@bbva.com
Telefone: +351 21 311 73 26

■ Regulamento de funcionamento aplicável à gestão de reclamações

As reclamações relativas aos tomadores de seguros, segurados ou beneficiários, poderão ser apresentadas junto da BBVA Seguros.

Para aceder ao Regulamento de Funcionamento de Gestão das Reclamações, [clique aqui](#).

2. Livro de Reclamações

As reclamações podem ser apresentadas através do Livro de Reclamações eletrónico, disponível através de: <https://www.livroreclamacoes.pt/>

3. Meios para apresentar uma reclamação junto do provedor e requisitos de elegibilidade

Os clientes podem apresentar reclamações junto do provedor do Cliente BBVA Seguros. São consideradas elegíveis para efeitos de apresentação ao provedor as reclamações às quais não tenha sido dada resposta pela Entidade Gestora no prazo máximo de 20 dias úteis contados a partir da data da respetiva receção ou quando, tendo sido dada uma resposta, o reclamante discorda do sentido da mesma, prorrogando-se o prazo máximo para 30 dias úteis nos casos que revistam especial complexidade.

4. Provedor dos participantes e beneficiários

■ Contactos:

Dr. Paulo Martins Borges

Avenida da República, 6, 7º Esq, 1050-191 - Lisboa

Tel.: 213 121 073

Fax: 213 195 609

E-mail: paulo.borges.provedor@gmail.com

■ Regulamento de funcionamento aplicável ao provedor

As reclamações poderão ser apresentadas junto do provedor. Compete ao provedor apreciar as reclamações que lhe sejam apresentadas pelos tomadores de seguros, segurados ou, beneficiários, de acordo com os critérios e procedimentos fixados no respetivo Regulamento de procedimentos do provedor. Para aceder ao regulamento, clique em [Regulamento do Serviço de Provedoria ao Cliente](#).

A admissibilidade das reclamações está sujeita a requisitos formais e materiais, sendo os requisitos de admissibilidade formal, os seguintes:

a) As reclamações devem ser apresentadas por escrito:

- Através de carta simples ou outros meios de comunicação, designadamente, informáticos ou telemáticos, que em cada momento o provedor tenha disponíveis, desde que os mesmos permitam a leitura, impressão, cópia e conservação dos documentos.
- Compete ao reclamante demonstrar a receção da reclamação pelos serviços do provedor.

b) A identificação da entidade visada e do ramo, tipo ou modalidade de Seguro objeto da reclamação;

c) A menção da qualidade (tomadores de seguros, segurados ou beneficiários) do reclamante ou do seu representado;

d) A junção de cópia do documento em que sejam atribuídos os poderes de representação em que se baseie a apresentação da reclamação, quando aplicável.

■ Recomendações emitidas e menção do respetivo acolhimento, ou não, pela BBVA Seguros, e respetiva fundamentação

O provedor publica, anualmente, as recomendações feitas, bem como a menção da sua adoção pela Companhia Seguradora.

Para consultar a recomendação referente ao ano de 2023, [clique aqui](#).

5. Apresentação de uma reclamação e requisitos de elegibilidade junto da ASF

Nos termos do n.º 2 do artigo 35.º; Norma Regulamentar n.º 7/2022-R, de 7 de junho, a ASF apenas aprecia as reclamações que não estejam pendentes noutras instâncias e às quais não tenha sido dada resposta pela entidade reclamada no prazo máximo de 20 dias úteis contados a partir da data da respetiva receção ou quando, tendo sido dada uma resposta, o reclamante discorde do sentido da mesma.

As reclamações que reúnam as condições acima previstas são apresentadas, preferencialmente, mediante o preenchimento de formulário disponível no Portal do Consumidor, prestando as informações e juntando os documentos ali requeridos, nomeadamente:

- Nome completo e dados de contacto do reclamante e, caso aplicável, da pessoa que o representa;
- Número do documento de identificação do reclamante;
- Procuração outorgada pelo reclamante a favor da pessoa que o representa, caso aplicável;
- Identificação da entidade reclamada;
- Descrição dos factos;
- Cópia da reclamação apresentada junto da entidade reclamada e comprovativo da data de apresentação da mesma;
- Resposta da entidade reclamada, caso exista.
- Podem ainda ser indicados o número de contrato e o número do processo de reclamação atribuído pela entidade reclamada.

6. Direito de recurso aos tribunais e mecanismos de resolução extrajudicial de litígios, incluindo os relativos a litígios transfronteiriços

Estando em causa um conflito relacionado com a interpretação ou com a execução do contrato, e caso as partes não cheguem a acordo, o ordenamento jurídico estabelece que seja um tribunal ou uma instância de resolução alternativa de litígios a decidir o litígio perante as provas que lhe forem apresentadas. Nesse caso, o consumidor tem ao seu dispor as seguintes vias de resolução de litígios:

■ Entidades de Resolução Alternativa de Litígios

Os consumidores poderão recorrer aos Centros de arbitragem de conflitos de consumo de competência genérica, cuja identificação e contactos poderão consultar, através do portal

<https://www.consumidor.gov.pt/parceiros/sistema-de-defesa-do-consumidor.aspx>, bem como ao centro de arbitragem setorial, o CIMPAS – Centro de Informação, Mediação, Provedoria e Arbitragem de Seguros (www.cimpas.pt).

Se o valor do litígio (que seja um conflito de consumo) não exceder 5 000,00 €, a entidade reclamada é obrigada a aceitar que seja o centro de arbitragem a decidir.

No caso de o litígio respeitar a um tipo de conflito que não seja de consumo, a arbitragem pelo CIMPAS depende da adesão voluntária da entidade reclamada.

O CIMPAS constitui uma alternativa aos tribunais judiciais e existe para resolver, de forma rápida, simples e económica, os litígios relacionados com a formação, execução e/ou cessação de contratos de seguros, seja contra empresas de seguros ou contra mediadores de seguros.

■ Tribunais e Julgados de Paz

Nos casos em que a entidade reclamada não seja aderente ou não pretenda aderir ao centro de arbitragem, os consumidores podem recorrer aos Tribunais (cujos contactos estão disponíveis no portal www.citius.mj.pt/) ou aos Julgados de Paz. No entanto, estes últimos apenas podem intervir em causas que não excedam os 15 000,00 €.

As condições e contactos do Julgado de Paz competente estão disponíveis no portal www.conselhodosjulgadosdepaz.mj.pt/.

7. Política de tratamento dos clientes

Os valores e prioridades estratégicas do Grupo BBVA, bem como os princípios gerais que inspiram as normas internacionais em matéria de proteção do cliente, pelo que, a Política Geral de Conduta com o Cliente e Governo de Produto abrange os princípios e disposições que o Grupo BBVA terá em conta para satisfazer adequadamente os interesses dos clientes durante a oferta, o fornecimento e, quando apropriado, na recomendação de produtos e serviços, bem como na gestão de fundos de pensões.

A Política Geral de Conduta com o Cliente e Governo de Produto, aplica-se à BBVA Seguros.

Para consultar a Política Geral de Conduta com o Cliente e Governo de Produto, [clique aqui](#).

8. Código de conduta

O Grupo BBVA coloca os clientes no centro da sua atividade, com o objetivo de estabelecer relações duradouras, fundadas na confiança mútua e na criação de valor, de acordo com o previsto no Código de Conduta do Grupo BBVA. O cliente é o primeiro.

O Código de Conduta do Grupo BBVA, aplica-se à BBVA Seguros, para consultar o Código de Conduta do Grupo BBVA, [clique aqui](#).