

Abril 2025

# Regulamento de Funcionamento Aplicável à Gestão de Reclamações

---



**BPI VIDA E PENSÕES – COMPANHIA DE SEGUROS S.A**

# 1. Informações Gerais

Quem estabeleça uma relação com a BPI Vida e Pensões, no âmbito da sua atividade, seja ou não Cliente da mesma (doravante designado por "Interessado") pode apresentar, de forma gratuita, uma reclamação ou queixa.

Considera-se reclamação a descrição de uma situação, por parte do Interessado, relativamente à qual entende que os seus direitos não foram acautelados ou que a BPI Vida e Pensões não atuou de acordo com as regras legais ou contratuais a que está sujeita, causando um prejuízo ao reclamante, pelo que o mesmo solicita a reposição da situação em que se encontrava antes da reclamação ou uma compensação.

Considera-se queixa a alegação por parte do Cliente de que a BPI Vida e Pensões não regeu a sua atuação de acordo com as regras definidas para o produto ou serviço ou que não atuou conforme as regras legais ou contratuais, sem, no entanto, invocar a existência de um prejuízo ou o propósito de uma reposição ou compensação.

Para efeitos do presente Regulamento, as reclamações e queixas terão o mesmo tratamento.

Ficam excluídas do conceito de reclamação, as exposições apresentadas por Clientes que integram o processo de negociação contratual, as interpelações para cumprimento de deveres legais ou contratuais, as comunicações inerentes ao processo de regularização de sinistros e eventuais pedidos de informação ou esclarecimento.

# 2. Regulamento de Funcionamento aplicável à Gestão de Reclamações

## **Artigo 1º OBJETO**

1. O presente Regulamento destina-se a instituir as normas e procedimentos que devem ser observados no processo de gestão de reclamações dos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados e associados, contribuintes, participantes e beneficiários.

2. Este regulamento deve ser articulado com o definido na Política de Tratamento de Clientes e outros normativos internos, designadamente o Código de Ética e de Conduta, a Política de Idoneidade e Qualificação Adequada na Distribuição de Seguros e nos Regulamentos de Funcionamento do Provedor do Cliente e do Provedor dos participantes e beneficiários.

3. As disposições constantes no presente Regulamento são aplicáveis à gestão de reclamações referente à atividade de seguros e à gestão de reclamações no âmbito da gestão de Fundos de Pensões.

## **Artigo 2º**

### **ÂMBITO**

O presente Regulamento é aplicável a todos os colaboradores da BPI Vida e Pensões, bem como aos colaboradores dos canais de distribuição utilizados e a todos aqueles que, em nome da BPI Vida e Pensões, prestem serviços aos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados e associadas, contribuintes, participantes e beneficiários.

## **Artigo 3º**

### **MODELO ORGANIZACIONAL**

1. Está designada uma função autónoma responsável pela gestão das reclamações que atua como ponto centralizado de controlo do tratamento, devidamente identificada a nível interno e a nível externo.

2. Esta função autónoma está centralizada na Área de Desenvolvimento de Negócio e Qualidade, sendo disponibilizada a *mailbox* devidamente identificada no separador “Informações relevantes para o Cliente” do site [www.bpividaepenos.pt](http://www.bpividaepenos.pt) para o contacto direto.

3. As reclamações de seguros são tratadas pela Direção de Organização, Qualidade e Inovação – Área de Qualidade do Banco BPI, em colaboração com as outras áreas intervenientes. As reclamações de Fundos de Pensões são tratadas pela Área de Suporte ao Negócio dos Fundos de Pensões da BPI Vida e Pensões, em colaboração com as outras áreas intervenientes. As equipas têm pessoas especializadas e dedicadas à apreciação e resolução das reclamações ou queixas.

## **Artigo 4º**

### **CANAIS PARA A APRESENTAÇÃO DE RECLAMAÇÕES E QUEIXAS**

1. As reclamações e queixas referentes a Seguros de Vida, Seguros de Capitalização e PPRs poderão ser apresentadas através de qualquer dos seguintes canais, devendo sempre ser corretamente identificado o seguro em questão:

CARTA	Banco BPI – Área de Reclamações Apartado 2231 1106 – 805 Lisboa Portugal
FORMULÁRIO ON LINE	Através do preenchimento do formulário disponível nos sites do BPI
E-MAIL	gestao.reclamacoes@bancobpi.pt
LIVRO DE RECLAMAÇÕES	Disponível em todos os locais de atendimento do Banco BPI
LIVRO DE RECLAMAÇÕES ELETRÓNICO	Disponível no site da BPI Vida e Pensões em “Informações Relevantes para o Cliente”
PRESENCIAL	Na rede de balcões do BANCO BPI.

2. As reclamações e queixas referentes a Fundos de Pensões poderão ser apresentadas através de qualquer dos seguintes canais, devendo sempre ser corretamente identificado o fundo de pensões e a adesão ao fundo em questão:

CARTA	BPI Vida e Pensões Avenida Praia da Vitória, n.º 71, 3.º andar, 1050-183 Lisboa Portugal
FORMULÁRIO ON LINE	Através do preenchimento do formulário disponível no site da BPI Vida e Pensões
LIVRO DE RECLAMAÇÕES	Disponível nas instalações da BPI Vida e Pensões
LIVRO DE RECLAMAÇÕES ELETRÓNICO	Disponível no site da BPI Vida e Pensões em "Informações Relevantes para o Cliente"

3. As reclamações e queixas podem também ser apresentadas diretamente às seguintes entidades, consoante a matéria em causa:

ASF - AUTORIDADE DE SUPERVISÃO DE SEGUROS E FUNDOS DE PENSÕES	Av. da República, 76 - 1600-205 Lisboa <a href="http://www.asf.com.pt">www.asf.com.pt</a>
COMISSÃO NACIONAL DE PROTEÇÃO DE DADOS, relativamente a reclamações e queixas relativas a proteção de dados	Av. Dom Carlos I 134 - 1.º, 1200-651 Lisboa ou através do endereço eletrónico <a href="mailto:geral@cnpd.pt">geral@cnpd.pt</a>
PROVEDOR DO CLIENTE E PROVEDOR DOS PARTICIPANTES E BENEFICIÁRIOS DE ADESÕES INDIVIDUAIS A FUNDOS DE PENSÕES ABERTOS	Dr. Francisco Medeiros Cordeiro Calçada Nova de S. Francisco, 10 -1º 1200-300 Lisboa Tel. +351 213431045 (chamada para a rede fixa nacional) Fax +351 213420305

## **Artigo 5º**

### **REQUISITOS MÍNIMOS**

1. As reclamações e queixas devem ser apresentadas por escrito, em papel ou outro suporte duradouro, através de qualquer um dos canais disponíveis para o efeito previstos no artigo 4.º, devendo conter as informações relevantes para a respetiva gestão, incluindo, pelo menos, os seguintes elementos:

- a) Nome completo do reclamante e, caso aplicável, da pessoa que o represente;
- b) Morada completa do reclamante;
- c) Referência à qualidade do reclamante, designadamente de tomador de seguro, segurado, beneficiário ou terceiro lesado ou de pessoa que o represente, ou de associado, contribuinte, participante ou beneficiários de fundo de pensões
- d) Dados de contacto do reclamante e, caso aplicável, da pessoa que o represente;
- e) Número de documento de identificação ou número de identificação fiscal do reclamante;

- f) Descrição dos factos que motivaram a reclamação, com identificação dos intervenientes e da data em que os factos ocorreram, exceto se for manifestamente impossível;
- g) Data e local da reclamação.

2. Sempre que a reclamação ou queixa apresentada não inclua os elementos necessários para efeitos da respetiva gestão, designadamente quando não se concretize o motivo da reclamação, dar-se-á conhecimento desse facto ao reclamante, convidando-o a suprir a omissão.

3. Sem prejuízo do previsto nos números anteriores, a BPI Vida e Pensões responderá a reclamações e queixas que não cumpram todos os requisitos aí previstos, na medida em que consiga identificar quer o Interessado quer a situação descrita.

## **Artigo 6º**

### **NÃO ADMISSÃO DE RECLAMAÇÕES**

1. As reclamações não são admitidas pela BPI Vida e Pensões sempre que:
  - a) Sejam omitidos dados essenciais que inviabilizem a respetiva gestão e que não tenham sido corrigidos no prazo de 20 dias úteis a contar da comunicação referida no n.º 2 do artigo anterior;
  - b) Se pretenda apresentar uma reclamação relativamente a matéria que seja da competência exclusiva de órgãos arbitrais ou judiciais ou quando a matéria objeto da reclamação se encontre pendente ou já tenha sido decidida por aquelas instâncias;
  - c) Estas reiterem reclamações que sejam apresentadas pelo mesmo reclamante em relação à mesma questão e que já tenham sido objeto de resposta pela BPI Vida e Pensões;
  - d) A reclamação não tiver sido apresentada de boa-fé ou o respetivo conteúdo for qualificado como vexatório.
  
2. No caso de a BPI Vida e Pensões não admitir reclamações apresentadas pelos clientes nos termos do número anterior invocando a inobservância dos requisitos de admissibilidade predefinidos, sempre que disponha de dados de identificação e contacto que o permita, dará conhecimento desse facto ao reclamante, fundamentando a não admissão.

## **Artigo 7º**

### **PRAZOS**

1. No prazo de 5 (cinco) dias úteis, a contar da data de receção da reclamação, deverá ser dada resposta de acusação da reclamação.
  
2. O prazo de resposta às reclamações deverá ser no máximo 20 (vinte) dias úteis, a contar da data da sua receção através dos canais identificados, desde que as mesmas tenham os requisitos mínimos identificados no artigo 5.º do presente regulamento.

3. Sempre que se preveja a impossibilidade de observar o prazo máximo para o envio de resposta à reclamação, o Interessado será informado com a maior brevidade possível e de forma fundamentada, indicando a data estimada para a conclusão da análise dos respetivos processos. Estas informações devem ser comunicadas em papel ou qualquer outro suporte duradouro acessível ao Interessado.

#### **Artigo 8º**

### **RESPOSTA ÀS RECLAMAÇÕES E QUEIXAS**

1. Todos os processos de reclamações e queixas são alvo de resposta completa e fundamentada, a qual poderá ocorrer por carta, e-mail, ou presencialmente nos locais de atendimento disponíveis. Para o efeito, serão utilizados os dados relativos aos endereços postal e de correio eletrónico, registados na base de dados, ou outros indicados pelo Interessado.

2. Na resposta, a BPI Vida e Pensões procurará utilizar uma linguagem clara, simples e suscetível de ser compreendida pelo Interessado, explicando a posição da Companhia sobre a reclamação e/ou queixa.

3. Sempre que a resposta não satisfaça integralmente os termos da reclamação ou queixa apresentada, será indicado ao Interessado as opções de que este dispõe para prosseguir com o tratamento da sua pretensão se assim o pretender, de acordo com as competentes normas legais e regulamentares.

#### **Artigo 9º**

### **REGISTO DAS RECLAMAÇÕES E QUEIXAS**

Todas as reclamações e queixas, independentemente do canal de entrada, ficam registadas, sendo mantido um arquivo dos processos pelo prazo mínimo de cinco anos com informação relevante de suporte à reclamação ou queixa, análises efetuadas, resposta elaborada e correspondência trocada.

#### **Artigo 10º**

### **ACOMPANHAMENTO E REPORTE DAS RECLAMAÇÕES**

1. A BPI Vida e Pensões assegura o tratamento e a análise, numa base contínua, dos dados relativos à gestão de reclamações, de modo a detetar e corrigir problemas recorrentes ou sistémicos e a acautelar eventuais riscos legais ou operacionais, analisando, nomeadamente, as causas raiz das reclamações recebidas de modo a identificar causas comuns a determinados tipos de reclamações, aferir se tais causas são passíveis de afetar processos definidos ou produtos concebidos e comercializados pela Companhia, incluindo aqueles que não são diretamente objeto de reclamação e prevenir a recorrência das causas de reclamação.

2. A referida análise deve ser objeto de reportes periódicos ao Comité de Direção e, se for considerado relevante, ao Conselho de Administração.

3. A informação sobre reclamações e queixas dos Interessados é passível de ser incluída nos relatórios enviados para as Entidades de Supervisão competentes.

### **Artigo 11º**

#### **PROVEDOR DO CLIENTE E PROVEDOR DOS PARTICIPANTES E BENEFICIÁRIOS DE ADESÕES INDIVIDUAIS A FUNDOS DE PENSÕES ABERTOS**

1. As reclamações podem ser igualmente apresentadas ao Provedor de Cliente e ao Provedor dos Participantes de Beneficiários de Adesões Individuais a Fundos de Pensões Abertos, que tem por função receber reclamações dos tomadores de seguro, segurados, beneficiários ou terceiros lesados; ou de associado, contribuinte, participante ou beneficiários de fundo de pensões e apreciá-las de acordo com os critérios e procedimentos fixados nos respetivos Regulamento de Funcionamento aplicáveis.

2. Só podem ser dirigidas ao Provedor as reclamações que já tenham sido objeto de apreciação pelas áreas encarregues do tratamento de reclamações da BPI Vida e Pensões. Consideram-se elegíveis para apresentação ao Provedor as reclamações previamente apresentadas à BPI Vida e Pensões às quais não tenha sido dada resposta no prazo máximo de 20 dias, podendo o prazo ser estendido até 30 (trinta) dias nos casos que revistam maior complexidade, ou tendo-o sido, o reclamante discorde do sentido da mesma.

3. Sempre que o Provedor tenha conhecimento de que a matéria objeto da reclamação se encontra pendente de resolução de litígio por parte de órgãos arbitrais ou judiciais, pode abster-se de dar continuidade à respetiva apreciação, informando o reclamante desse facto.

### **Artigo 12º**

#### **DEVER DE COLABORAÇÃO**

1. A BPI Vida e Pensões tem o dever de colaborar com o Provedor do Cliente, assegurando o diálogo entre as duas entidades de modo a garantir, nomeadamente:
  - a) O envio ao Provedor das informações e documentação por este requisitadas e relacionadas com determinado processo de reclamação;
  - b) A receção e análise das recomendações eventualmente efetuadas pelo Provedor.
2. Idêntico dever de colaboração existe para com os mecanismos de resolução extrajudicial de litígios a que a BPI Vida e Pensões tenha aderido ou a que se encontre obrigada nos termos legais.

### **Artigo 13º**

#### **RECURSO AOS TRIBUNAIS E MECANISMOS DE RESOLUÇÃO EXTRAJUDICIAL DE LITÍGIOS**

1. A gestão de reclamações pela BPI Vida e Pensões não prejudica o direito de recurso aos tribunais ou a mecanismos de resolução extrajudicial de litígios, incluindo os relativos a litígios transfronteiriços.
2. Para qualquer eventual litígio, o foro competente é fixado nos termos da lei civil.
3. Em qualquer litígio pode haver recurso a uma Entidade Alternativa de Resolução de Litígios (RAL), que será efetuado numa base casuística e em função das matérias envolvidas em cada litígio em concreto, não estando, por isso, as partes vinculadas à resolução de quaisquer litígios pela via da arbitragem ou qualquer outro mecanismo alternativo de litígios de consumo nos termos legais em vigor.

### **Artigo 14º**

#### **DISPONIBILIZAÇÃO DE INFORMAÇÃO**

A BPI Vida e Pensões disponibiliza no seu sítio de Internet toda a informação relativa ao processo de Gestão de Reclamações, nomeadamente contactos para reclamação direta, requisitos mínimos para apresentação de reclamação e contacto do Provedor do Cliente e Provedor dos Participantes e Beneficiários, em separador específico dedicado à matéria da conduta de mercado, denominado “Informação relevante para o cliente”, conforme previsto no art. 32.º da Norma Regulamentar n.º 7/2022-R, de 7 de Junho da ASF.



VIDA E PENSÕES

---

Grupo  CaixaBank