

## Informações relevantes para o Cliente

### 1. Meios para apresentar uma reclamação:

As reclamações podem ser remetidas para a morada ou email a seguir indicados Serviço de Clientes – Gestão de Reclamações.

As reclamações podem ainda ser apresentadas através do Livro de Reclamações (físico ou eletrónico), bem como entregues no mediador (Bankinter, S.A.).

#### Requisitos mínimos para apresentação de uma reclamação

- a) Apresentação, por escrito, ou por outro meio de que fique registo duradouro, preferencialmente digital;
- b) Nome completo do reclamante e, caso aplicável, da pessoa que o represente;
- c) Referência à qualidade do reclamante, designadamente de tomador de seguro, segurado, beneficiário ou terceiro lesado ou de pessoa que o represente, quando a reclamação seja dirigida a uma empresa de seguros;
- d) Dados de contacto do reclamante e, se aplicável, da pessoa que o represente;
- e) Número de documento de identificação do reclamante;
- f) Descrição dos factos que motivaram a reclamação, com identificação dos intervenientes e da data em que os factos ocorreram, exceto se tal for manifestamente impossível;
- g) Data e local da reclamação.
- h) A reclamação, da qual se acusará receção nos 5 dias úteis seguintes, obterá resposta escrita no prazo máximo de 20 dias úteis contados a partir da sua receção, desde que a mesma obedeça aos requisitos mínimos indicados. O referido prazo de resposta poderá ser alargado para 30 dias úteis, nos casos que revistam especial complexidade.

### 2. Função Autónoma responsável pela gestão de reclamações

A função autónoma responsável pela gestão de reclamações é exercida pelo Serviço de Clientes – Gestão de Reclamações.

Contactos:

Morada: Serviço de Clientes – Gestão de Reclamações

Praça Marquês de Pombal, n.º 13 – 3º, 1250-162 Lisboa

Email: [servicoclientes\\_bksvpt@bankinter.com](mailto:servicoclientes_bksvpt@bankinter.com)

[Política de Gestão de Reclamações](#)

### 3. Livro de Reclamações

As reclamações podem ser apresentadas no [Livro de Reclamações](#) "eletrónico".



### 4. Meios para apresentar uma reclamação junto do Provedor do Cliente

Para dirigir uma reclamação ao Provedor do Cliente, o reclamante poderá optar pelo envio de carta ou e-mail para os contactos abaixo referidos.

## Informações relevantes para o Cliente

As reclamações devem ser apresentadas por escrito em suporte duradouro, preferencialmente digital, e conter os seguintes elementos:

- a) Nome completo do reclamante e, caso aplicável, da pessoa que o represente;
- b) Qualidade do reclamante, designadamente de tomador de seguro, segurado, beneficiário ou terceiro lesado ou de pessoa que o represente;
- c) Dados de contacto do reclamante e, se aplicável, da pessoa que o represente;
- d) Número do documento de identificação do reclamante;
- e) Identificação da empresa de seguros reclamada;
- f) Descrição dos factos que motivaram a reclamação, com identificação dos intervenientes e da data em que os factos ocorreram;
- g) Data e local da reclamação.

São consideradas elegíveis, para efeitos de apresentação ao Provedor do Cliente, as reclamações contra a empresa de seguros, apresentadas pelos respetivos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, relativamente às quais:

- a) Não tenha sido dada resposta pela empresa de seguros no prazo máximo de 20 dias úteis contados a partir da data da respetiva receção, prorrogando-se o prazo máximo para 30 dias úteis nos casos que revistam especial complexidade, ou;
- b) Tendo sido dada resposta, o reclamante discorde do sentido da mesma.

### 5. Provedor do Cliente (Contactos, Regulamento e Reclamações)

Contactos:

Para envio pelo correio: Provedor do Cliente Dr. Paulo Braga Malheiro

Morada: Rua do 4 de Infantaria, n.º 98 – 4º esq., 1350-275 Lisboa

Para envio por email: [provedor\\_bksvpt@bankinter.com](mailto:provedor_bksvpt@bankinter.com)

[Regulamento do Provedor de Cliente](#)

### 6. Recomendações do Provedor de Cliente

Durante o ano de 2022, no momento da apreciação das reclamações, o Provedor de Cliente não emitiu quaisquer recomendações ao segurador.

### 7. Meios para apresentar uma reclamação junto da Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões (ASF)

- Por correio através da morada: Avenida da República, 76, 1600-205 Lisboa.
- Através do Portal do Consumidor da ASF, mediante preenchimento do formulário disponível em:

[www.asf.com.pt](http://www.asf.com.pt).

A ASF apenas aprecia as reclamações que tenham sido previamente apresentadas à entidade reclamada e que não tenham sido resolvidas, 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.

**Requisitos mínimos da Reclamação:**

As reclamações deverão conter os elementos seguintes:

- a) Nome completo e dados de contacto do reclamante e, caso aplicável, da pessoa que o representa;
- b) Número do documento de identificação do reclamante;
- 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.

Nos casos aplicáveis, deverá ainda ser indicado o número de apólice.

**8. Recurso a Tribunais e mecanismos de resolução extrajudicial de litígios**

As possibilidades de reclamação à BKSVM, ao seu provedor ou à ASF, não prejudicam a possibilidade de, em caso de litígio, recurso aos tribunais ou a mecanismos de resolução extrajudicial de litígios como a arbitragem, nos termos legais em vigor e melhor descritos na Lei n.º 63/2019, de 16 de agosto, bem como a mecanismos existentes em caso de litígio transfronteiriço.

Nos mecanismos de resolução extrajudicial de litígios estão incluídas as Entidades de Resolução Alternativa de Litígios, as quais permitem resolver litígios de consumo fora dos tribunais, sendo habitualmente rápidas, simples e pouco dispendiosas para o consumidor.

Informação específica relativa a resolução alternativa de litígios decorrentes de contratação online

Sem prejuízo da possibilidade de recurso às entidades de resolução alternativa de litígios, sempre que esteja em causa uma situação de contratação realizada exclusivamente online (via Internet), os litígios de consumo daí decorrentes podem ser resolvidos através da [Plataforma Europeia de Resolução de Litígios em Linha](#).

Esta plataforma, gerida pela Comissão Europeia e de utilização gratuita, dirige-se aos consumidores que contratem exclusivamente online (via Internet) e destina-se a ajudá-los a resolver litígios sem terem de recorrer aos tribunais.

Para mais informações, poderá consultar o Portal do Consumidor: [www.consumidor.pt](http://www.consumidor.pt).

**9. Política de tratamento de clientes**

Este Segurador dispõe, nos termos legais e regulamentares, de uma Política de Tratamento que se disponibiliza [aqui](#) para consulta.

**10. Código de Conduta**

Este Segurador dispõe de um Código de Conduta, nos termos legais e regulamentares, que se disponibiliza [aqui](#) para consulta.

**11. Produtos Financeiros**

Para mais informações sobre seguros de capitalização e operações de capitalização, quanto às condições de pagamento do valor de resgate e ao valor de reembolso no vencimento do contrato, designadamente as diligências e documentos exigíveis e os prazos estabelecidos para o efeito, [aqui](#).

**12. Outras informações de divulgação obrigatória****DESIGNAÇÃO DE BENEFICIÁRIOS**

Obrigação de Informação prevista no artigo 4.é do Decreto-Lei n.é 384/2007, de 19 de novembro.

A inexistência ou incorreção dos elementos de identificação dos beneficiários pode impossibilitar a BKSv de dar cumprimento aos deveres de informação e comunicação previstos na lei, com vista ao pagamento do capital seguro.

Na falta de designação de beneficiário, os pagamentos por morte da pessoa segura serão prestados aos seus herdeiros nos termos supletivamente definidos nas Condições Gerais da apólice e no Regime Jurídico do Contrato de Seguro (Decreto-Lei n.é 72/2008 de 16 de abril).

Quando, num seguro de vida, sejam designados beneficiários em caso de morte da pessoa segura que não sejam herdeiros legais, devem ser sempre informados os seguintes elementos de identificação dos beneficiários:

- a) Nome ou a designação completa;
- b) Domicílio ou sede;
- c) Número de identificação civil;
- d) Número de identificação fiscal.

Pode também impossibilitar a BKSv de cumprir os deveres legais de inclusão dos dados respeitantes aos beneficiários em caso de morte, na base de dados que integra o Registo Central de Contratos de Seguros de Vida, de Acidentes Pessoais e de Operações de Capitalização, sob gestão da Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões (ASF). A informação relativa aos beneficiários, constante nesta base de dados,   da exclusiva responsabilidade de quem designa os beneficiários em caso de morte e, para esse efeito, presta a informação   BKSv, não recaindo sobre a BKSv qualquer responsabilidade referente a erros ou omissões na referida informação, exceto quando resultem de tarefas de processamento e disponibilização da informação por si executadas.