

## Entidades de Resolução Alternativa de Litígios

O Banco Santander Consumer Portugal assegura aos seus clientes o recurso a meios de resolução alternativa de litígios através dos Centros de Arbitragem abaixo indicados, aos quais aderiu:

### **CNIACC - Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo**

**Link:** <https://www.cniacc.pt/pt/>

**Morada:** Rua D. Afonso Henriques, 1, 4700-030 Braga

**Tel.:** 253 619 107

**E-mail:** [geral@cniacc.pt](mailto:geral@cniacc.pt)

### **Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa (CACCL)**

**Link:** <http://www.centroarbitragemlisboa.pt/>

**Morada:** Rua dos Douradores, nº 116 - 2º 1100 - 207 Lisboa

**Tel.:** 218 807 030

**E-mail:** [juridico@centroarbitragemlisboa.pt](mailto:juridico@centroarbitragemlisboa.pt)

Em caso de litígio de consumo transfronteiriço, o cliente pode recorrer ao Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa através da rede de organismos nacionais competentes para resolver extrajudicialmente reclamações dos consumidores no domínio dos serviços financeiros (Rede FIN-NET). Para mais informações deverá ser consultada a Rede FIN-NET através do site <https://ec.europa.eu>.

Poderá obter informações adicionais sobre as Entidades de Resolução Alternativa de Litígios (RAL) junto da autoridade nacional competente (Direcção-Geral do Consumidor), no Portal do Consumidor (<https://www.consumidor.gov.pt/>).

Adicionalmente aos meios anteriormente referidos, os clientes podem apresentar reclamações:

- i) através do preenchimento do formulário disponibilizado na página da Provedoria do Cliente;
- ii) por escrito (através de email dirigido a [provedorclientes@santanderconsumer.pt](mailto:provedorclientes@santanderconsumer.pt) ou por carta dirigida à Provedoria do Cliente, Rua de Cantábria, 42 – Edifício 2, 2775-711 Carcavelos);
- iii) Através do preenchimento do Livro de Reclamações disponível nas nossas instalações ou em formato eletrónico disponível em [www.livroreclamacoes.pt](http://www.livroreclamacoes.pt); ou,
- iv) Diretamente no Banco de Portugal, através do formulário disponibilizado no Portal do Cliente Bancário (<https://cliente bancario.bportugal.pt/pt-pt/formulario-nova-reclamacao>).