

Aviso Legal

1. Identificação legal

O Banco Santander Consumer Portugal, S.A., sociedade com sede em Rua Castilho 2 e 4, 1269-073 Lisboa, matriculada na Conservatória do Registo Comercial de Lisboa sob o número de matrícula e de pessoa coletiva 503 811 483, com o capital social de 66.592.947,00 Euros, é um Banco e encontra-se, como tal, sujeito à supervisão do Banco de Portugal (de ora em diante, o “Santander Consumer”).

2. Comunicações

Todas as comunicações escritas dirigidas ao Santander Consumer devem ser endereçadas para a Rua Castilho 2, 1269-073 Lisboa.

O Santander Consumer dispõe, no mesmo local, de dois serviços de atendimento presencial que funcionam todos os dias úteis entre 09 h e às 17h.

O serviço de atendimento a Clientes está disponível através do número + 351 707 200 103, todos os dias úteis entre as 9h e 19 h e do endereço de email: clientes@santanderconsumer.pt.

3. Tratamento de Reclamações

O Santander Consumer disponibiliza um serviço de receção e tratamento de reclamações.

O reclamante poderá apresentar uma reclamação através do preenchimento do formulário disponibilizado na página da Provedoria do Cliente do presente website.

Em alternativa as reclamações poderão ser apresentadas:

- Através de email para provedorclientes@santanderconsumer.pt;
- Por correio, dirigido à Provedoria do Cliente, para R. Castilho nº 2, 1269-073 Lisboa
- Através do preenchimento do Livro de Reclamações existente nas nossas lojas ou em formato eletrónico através do link <http://www.livroreclamacoes.pt/inicio>.

Adicionalmente, o reclamante poderá apresentar uma reclamação diretamente no Banco de Portugal, através do preenchimento do formulário disponibilizado no Portal do Cliente Bancários (<https://cliente bancario.bportugal.pt/pt-pt/formulario-nova-reclamacao>).

4. Direitos e Deveres do Consumidor

O consumidor tem o direito a uma informação clara, verdadeira, completa e atualizada sobre o crédito.

Mais informações poderão ser consultadas no folheto disponibilizado pelo Banco de Portugal (em <https://cliente bancario.bportugal.pt/pt-pt/material/credito-aos-consumidores-direitos-e-deveres>) ou no Portal do Cliente Bancário (em <https://cliente bancario.bportugal.pt/pt-pt/direitos-e-deveres-na-contratacao-de-credito>).

5. Prevenção e Gestão do Incumprimento

As prestações do crédito constituem encargos regulares do orçamento familiar dos clientes bancários. É essencial que o cliente bancário pondere previamente se tem capacidade financeira para assegurar o pagamento das prestações decorrentes dos empréstimos que pretende contratar.

A informação relevante poderá ser consultada em:

- Portal Todos Contam (em www.todoscontam.pt) – informação relativa à gestão do orçamento familiar;
- Portal do Cliente Bancário (em <https://cliente bancario.bportugal.pt/>) – informação relativa à Gestão de Dívidas.

A informação do Santander Consumer relativa a “Incumprimentos de Contrato de Crédito e Rede Extrajudicial de Apoio” poderá ser consultada em https://www.santanderconsumer.pt/wp-content/uploads/2017/05/Prevencao_do_Risco_de_Incumprimento.pdf.

6. Resolução alternativa de litígios de consumo

De forma a assegurar a resolução extrajudicial de litígios de consumo, o Santander Consumer aderiu aos seguintes Centros de Arbitragem:

- Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa (www.centroarbitragemlisboa.pt);
- Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo (www.cniacc.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>.