Santander Consumer Bank

ENTIDADES DE RESOLUÇÃO ALTERNATIVA DE LITÍGIOS

O Santander Consumer Finance, S.A. - Sucursal em Portugal, matriculado na Conservatória do Registo Comercial sob o número único de matrícula e de pessoa coletiva 980 719 950, com sede na Rua de Cantábria, 42, Edifício 2, 2775-711 Carcavelos, assegura aos seus clientes o recurso a meios de Resolução Alternativa de Litígios (doravante "RAL") através dos Centros de Arbitragem abaixo indicados, aos quais aderiu:

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

Website: https://www.cniacc.pt/pt/

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

Telefone: 253 619 107

E-mail: geral@cniacc.pt

CACCL - Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa

Website: http://www.centroarbitragemlisboa.pt/

Morada: Rua dos Douradores, nº 112 - 2º, 1100 - 207 Lisboa

Telefone: 218 807 030

E-mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

Em caso de litigio de consumo transfronteiriço, os clientes podem 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 website https://ec.europa.eu.

Poderá obter informações adicionais sobre as Entidades RAL junto da autoridade nacional competente (Direcção-Geral do Consumidor), no Portal do Consumidor em 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 e-mail dirigido a provedorclientes@santanderconsumer.pt ou por carta dirigida à Provedoria do Cliente para 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; ou

iv) diretamente no Banco de Portugal, através do formulário disponibilizado no Portal do Cliente Bancário em https://clientebancario.bportugal.pt/pt-pt/formulario-nova-reclamacao.