

## Aviso Legal

### 1. Identificação Legal

Santander Consumer Finance, S.A. - Sucursal em Portugal, com sede em Rua de Cantábria, 42-Edifício 2, 2775-711 Carcavelos, Portugal, matriculada na C.R.C. sob o número único de matrícula e de pessoa coletiva 980 719 950, registada junto do Banco de Portugal sob o número 0073 e junto da Autoridade de Supervisão de Fundos e Pensões (a "ASF", em Portugal) sob o número OV0089, sucursal de Santander Consumer Finance, S.A., com sede em Ciudad Grupo Santander, Avenida Cantabria s/n, Boadilla del Monte, 28660 Madrid, Espanha, registada junto do Registo Mercantil de Madrid F. (hoja) M-7029, L. (tomo) 356, F. (Folio) 25, CIF A- 28122570, junto do Banco de Espanha sob o número 0224 e da Direccion General de Seguros y Fondos de Pensiones (a "DGS", em Espanha) sob o número OV0089 (de ora em diante, o "SCF").

### 2. Comunicações

Todas as comunicações escritas dirigidas ao SCF em Portugal devem ser endereçadas para a Rua de Cantábria, 42 - Edifício 2, 2775-711 Carcavelos.

O SCF dispõe, no mesmo local, de serviço de atendimento presencial que funciona todos os dias úteis entre as 09h e as 13h e entre as 14h e as 17h.

O serviço de atendimento a Clientes está disponível através do número de telefone 309 820 820 (2ª a 6ª feira das 9h às 19h – custo chamada rede fixa nacional) e do endereço de email [clientes@santanderconsumer.pt](mailto:clientes@santanderconsumer.pt).

### **3. Tratamento de Reclamações**

O SCF disponibiliza um serviço de receção e tratamento de reclamações.

O reclamante poderá apresentar uma reclamação através do preenchimento do formulário disponibilizado na secção da “Provedoria do Cliente” disponível neste website.

Em alternativa as reclamações poderão ser apresentadas através dos seguintes canais de comunicação:

- E-mail para: [provedorclientes@santanderconsumer.pt](mailto:provedorclientes@santanderconsumer.pt)
- Por escrito, dirigida à Provedoria do Cliente: Rua de Cantábria 42, Edifício 2, 2775-711 Carcavelos;
- Livro de Reclamações Eletrónico, utilizando o endereço de internet [www.livroreclamacoes.pt](http://www.livroreclamacoes.pt);
- Banco de Portugal: presencialmente, por escrito, junto do Banco de Portugal, através do preenchimento do formulário de reclamação disponível no portal do cliente bancário em <https://cliente bancario.bportugal.pt/formulario-nova-reclamacao> ou por carta remetida para Apartado 2240, 1106-001, Lisboa.

### **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](http://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 SCF relativa a "Incumprimentos de Contrato de Crédito e Rede Extrajudicial de Apoio" poderá ser consultada em <https://www.santanderconsumer.pt/home/incumprimento/>.

## **6. Resolução Alternativa de Litígios de consumo**

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

- Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa ([www.centroarbitragemlisboa.pt](http://www.centroarbitragemlisboa.pt)).
- Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo ([www.cniacc.pt](http://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 em <https://ec.europa.eu>.

Para mais informação consulte a secção “Entidades de Resolução Alternativa de Litígios” disponível neste website.