

RESOLUÇÃO ALTERNATIVA DE LÍTIGIOS E RECLAMAÇÕES

O Santander informa que, como Cliente, goza do direito de aceder a meios extrajudiciais de reparação de litígios emergentes da prestação de serviços de pagamento de valor igual ou inferior à alçada dos Tribunais de 1.^a Instância e que aderiu aos Centros de Arbitragem seguidamente indicados, aos quais poderá recorrer, nos termos previstos na Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro: (i) Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa, com sede na Rua dos Douradores n.º 108, 2.º e 3.º em Lisboa, Site: **www.centroarbitragemlisboa.pt**; (ii) Centro de Arbitragem da Universidade Católica de Lisboa, com sede nas instalações da Universidade Católica Portuguesa - Palma de Cima, em Lisboa, Site: **www.fd.lisboa.ucp.pt**; (iii) Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Distrito de Coimbra, com sede na Av. Fernão Magalhães, N.º 240, 1.º, em Coimbra, Site: **www.centrodearbitragemdecoimbra.com**; (iv) Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Conflitos de Consumo do Algarve, com sede Edifício Ninho de Empresas Estrada da Penha, em Faro, Site: **www.consumoalgarve.pt**; (v) Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Vale do Ave, com sede na Rua do Capitão Alfredo Guimarães, 1, em Guimarães, Site: **www.triave.eu** e (vi) CIAB - Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Consumo, com sede em Rua de D. Afonso Henriques, 1, em Braga, Site: **www.ciab.pt**.

O local de funcionamento do tribunal arbitral, o processo de arbitragem e a remuneração dos árbitros encontram-se sujeitos aos regulamentos emanados pelos referidos Centros de Arbitragem.

Caso pretenda apresentar uma reclamação, poderá recorrer a qualquer Balcão, SuperLinha (707 21 24 24 ou 21 780 73 64), NetBanco (Espaço Cliente), ao Departamento de Atenção ao Cliente através do endereço **atencaoaocliente@santander.pt** ou fazer-lo por carta, para a Rua da Mesquita, n.º 6, 1070-238 Lisboa, conforme Regulamento de Gestão de Reclamações disponível em “Informação Útil” em **www.santandertotta.pt**. Pode ainda apresentar reclamação ao Banco de Portugal, através do livro de reclamações disponível em qualquer balcão do Banco Santander Totta, S.A. ou diretamente através do formulário disponível em **<https://cliente bancario.bportugal.pt>**.