

## **Apresentação de objeções e reclamações**

O cliente deve verificar, sem demora injustificada, que as declarações do Banco ou quaisquer outras declarações de qualquer tipo, estão completas e corretas, e deve apresentar quaisquer objeções no prazo fixado no parágrafo seguinte. O cliente deverá informar o Banco, sem demora injustificada, se as comunicações periódicas do Banco, caso existam, ou outras declarações ou elementos enviados pelo Banco, que o cliente sabe que seriam enviadas em circunstâncias normais, não chegarem no prazo que seria normal.

Se o Banco não receber objeções por escrito por parte do cliente no prazo de 14 dias a contar da notificação de uma declaração, considera-se que os serviços do Banco foram aprovados tal como indicado, e todas as informações e números constantes dos extratos ou outras declarações escritas são considerados como conclusivos, corretos e aprovados. O Banco deve notificar o Cliente da importância da sua conduta quanto a este respeito no início de cada período. No caso de o Cliente ser um Consumidor, o Cliente tem, no entanto, o direito de submeter uma reclamação.

Se o cliente tiver quaisquer objeções relativamente ao desempenho adequado das obrigações do Banco em relação aos clientes, ou outros incumprimentos relacionados com a prestação dos serviços do Banco, o cliente terá o direito e a obrigação de apresentar uma reclamação, a qualquer momento. No entanto, no caso de serviços notificados ou confirmados ao cliente por comunicações do Banco, o cliente terá o direito e a obrigação de apresentar uma reclamação no prazo acima mencionado.

O Banco implementou processos para assegurar um tratamento adequado de reclamações de clientes.

Para submeter uma reclamação ao Banco, o Cliente poderá contactar o seu Gestor de Conta utilizando um contacto normal do quotidiano, por telefone, email, fax ou carta.

O Cliente é aconselhado a submeter a sua reclamação através de website, sendo desse modo a reclamação automaticamente transmitida ao Banco. O link encontra-se disponível no website do Banco e acessível através do seguinte link [credit suisse portugal](https://www.credit-suisse.pt).

O Cliente poderá, em alternativa, aceder à Plataforma Digital para apresentação de reclamação através de formato eletrónico acessível através do seguinte link [livro de reclamacoes eletrónico](#) ou através do livro de reclamações, em formato físico, disponível nas Instalações do Banco.

Poderá, ainda, enviar a reclamação por escrito diretamente para o Banco:

CREDIT SUISSE (LUXEMBOURG) S.A. – Sucursal em Portugal  
Av. da Liberdade, 180-A, 8.º andar  
1250-146 Lisboa  
Portugal  
Telefone: +351 213 109 230  
Fax: +351 213 109 211

O período normal para o tratamento de reclamações encontra-se estabelecido em 10 dias úteis, exceto se um período mais longo for justificado devido à complexidade do pedido e das investigações necessárias.

O Cliente pode contactar a Commission de Surveillance du Secteur Financier (doravante, “CSSF”) para a submissão de reclamações a qualquer tempo, e, em especial, se o Cliente não tiver obtido qualquer resposta dentro do período limite estabelecido ou se o Cliente e o Banco não forem capazes de alcançar um acordo quanto à resolução da reclamação. Os respetivos detalhes de contacto são:

Commission de Surveillance du Secteur Financier (CSSF)  
283, Route d’Arlon  
L-1150 Luxembourg  
Grand Duchy of Luxembourg  
Telephone: +352 26 25 11

O Cliente pode, ainda, contactar as Autoridades Sectoriais Portuguesas – Comissão do Mercado de Valores Mobiliários (doravante, “CMVM”), Banco de Portugal (doravante, “BdP”) e Comissão Nacional de Proteção de Dados (doravante, “CNPd”) – para a submissão de reclamações a qualquer tempo, e, em especial, se o Cliente não tiver obtido qualquer resposta dentro do período limite estabelecido ou se o Cliente e o Banco não forem capazes de alcançar um acordo quanto à resolução da reclamação. Os respetivos detalhes de contacto são:

CMVM:  
Departamento de Supervisão Comportamental e do Investidor (DCI)  
Rua Laura Alves, n.º. 4  
Apartado 14258  
1064-003 Lisboa  
Portugal

O procedimento bem como a informação relevante encontram-se disponíveis no website da CMVM, acessível através do seguinte link [CMVM](#).

BdP:  
Banco de Portugal  
Apartado 2240  
1106-001 Lisboa  
Portugal

O procedimento bem como a informação relevante encontram-se disponíveis no website do BdP, acessível através do seguinte link [Banco de Portugal](#).

CNPd:  
Avenida D. Carlos I, n.º 134 -1º  
1200-651 Lisboa  
Portugal

O cliente deve cooperar com o Banco no que diz respeito à reclamação e, em especial, para mitigar quaisquer danos resultantes de tal reclamação. Qualquer falha de cooperação poderá resultar na responsabilidade do Cliente na proporção daqueles danos.

## **Resolução alternativa de litígios no âmbito da intermediação financeira**

No dia 13 de novembro de 2023, foi assinado um Protocolo sobre Mecanismos de Resolução Alternativa de Litígios (“RAL”) entre a CMVM e a entidade Credit Suisse (Luxembourg) S.A. – Sucursal em Portugal (“o Banco”).

Não obstante os processos implementados pelo Banco, para assegurar um tratamento adequado de reclamações de clientes, e os meios disponibilizados pelas Autoridades Luxemburguesa e Portuguesa, pode suceder que o Cliente e o Banco não sejam capazes de alcançar um acordo quanto à resolução da reclamação.

Os mecanismos de RAL têm como objetivo a resolução de conflitos de forma mais acessível, rápida, simples e, tendencialmente, pouco dispendiosa, quando comparada com o recurso aos meios judiciais.

Através deste protocolo, o Banco aceita o recurso a mecanismos de RAL, sempre que o litígio diga respeito a atividades de intermediação financeira, nos termos definidos no artigo 289.º do Código dos Valores Mobiliários, e o montante em litígio não ultrapasse os 15.000€ (quinze mil euros), caso a pretensão do cliente consumidor, na qualidade de investidor não profissional, não tenha sido integralmente atendida em sede de reclamação prévia apresentada, pelo mesmo, junto do Banco e da CMVM.

Os clientes do Banco podem recorrer ao Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa (“CACCL”) e aos “Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo” (ou “CACC”) que, em conjunto, asseguram a cobertura de todo o território nacional, aderentes ao Protocolo de Cooperação visando a utilização pelas Instituições Financeiras da rede de arbitragem de consumo, no âmbito da resolução de litígios com recurso a mecanismos de RAL em matérias que digam respeito a atividades de intermediação financeira ou de gestão de ativos.

Os contactos dos Centros de Arbitragem são disponibilizados pela Direção Geral do Consumidor, no Portal do Consumidor ([Direção-Geral do Consumidor](#)).

Para mais informação, consulte o site da CMVM em [CMVM](#).

**CREDIT SUISSE (LUXEMBOURG) S.A. –**

**Sucursal em Portugal**

Avenida da Liberdade, n.º 180-A, 8.º andar

1250 – 146 Lisboa

Telefone: +351 21 310 92 10

Fax: +351 21 310 92 11

**credit-suisse.com**