

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 “CACCC”) 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 em [Direção-Geral Consumidor](#).

Para mais informação, consulte o website 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