

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 ponto 2. 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 de acordo com o disposto no parágrafo 4.

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 fixado no ponto n.º 2.

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: <https://www.credit-suisse.com/pt/pt/private-banking/become-a-client.html>.

O Cliente 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, Portugal
Phone: +351 213 109 230
Fax: +351 213 109 211

Informação adicional encontra-se disponível no seguinte link: <https://www.credit-suisse.com/pt/pt.html>.

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") e Banco de Portugal (doravante, "BdP") – 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 Relação com o Investidor e Desenvolvimento do Mercado (DRIM)
Rua Laura Alves, n.º. 4, Apartado 14258, 1064-003 Lisboa
Phone: +351 213 177 000
Fax: +351 213 537 077
Email: cmvm@cmvm.pt

O procedimento bem como a informação relevante encontram-se disponíveis no website da CMVM:
<http://web3.cmvm.pt/SAI/criarreclamacao.cfm>.

BdP:

Banco de Portugal, Apartado 2240, 1106-001 LISBOA

O procedimento bem como a informação relevante encontram-se disponíveis no website do BdP:
<http://clientebancario.bportugal.pt/pt-PT/Reclamacoes/Paginas/Formulariodenovareclamacao.aspx>.

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.