



Procedimento de
Resolução de Reclamações

1. Introdução

CREDIBROK - INTERMEDIAÇÃO DE CRÉDITO, UNIPESSOAL LDA com NIF 518067394, inscrita com o mesmo número no Registo Comercial de Lisboa, com sede social na Rua do Mar Vermelho, Nº 2, Fração 2.6 1990-152 Lisboa ou "Safe Credit"), disponibiliza a quaisquer utilizadores dos serviços prestados pelo ICI o procedimento de queixas e reclamações que os mesmos possam apresentar relativamente a qualquer incidência que surja no desenvolvimento da atividade de intermediação de créditos.

CREDIBROK - INTERMEDIAÇÃO DE CRÉDITO, UNIPESSOAL LDA está registada como intermediário de crédito no Banco de Portugal com o número 0007788, registo que pode ser confirmado através da seguinte ligação:

<https://www.bportugal.pt/es/intermediariocreditofar/credibrok-intermediacao-de-credito-unipessoal-lda> está registada como intermediário de crédito no Banco de Portugal com o número 0007788, registo que pode ser confirmado através da seguinte ligação:

<https://www.bportugal.pt/es/intermediariocreditofar/credibrok-intermediacao-de-credito-unipessoal-lda>

Qualquer reclamação no âmbito da atividade de intermediação de crédito poderá ser dirigida a:

Através da Credibrok, preenchendo o livro de reclamações em formato físico disponível na sede ou em formato eletrónico disponível em www.livroreclamacoes.pt
Diretamente ao Banco de Portugal, por correio eletrónico, carta ou formulário disponível no Portal do Cliente Bancário, em www.clientebancario.bportugal.pt
○ Qualquer que seja o canal utilizado para apresentar uma reclamação, o utilizador deverá introduzir os seus dados, identificar a entidade em questão e descrever, de forma clara e precisa, os factos que justificam a reclamação.

- A apresentação de reclamações é gratuita para o utilizador.
- O Banco de Portugal analisa todas as reclamações que lhe são enviadas, independentemente de terem sido apresentadas no livro de reclamações da entidade em questão, no livro eletrónico de reclamações ou terem sido enviadas diretamente ao Banco de Portugal através do Portal do Cliente Bancário.
- O utilizador deverá dirigir a sua queixa/reclamação diretamente à entidade prestadora do produto ou serviço se esta estiver relacionada com a aquisição de um serviço intermediado.
- A Credibrok não pode responder a queixas sobre produtos ou serviços de entidades de crédito nem é responsável por qualquer queixa/reclamação desta natureza.
- Recomenda-se ao utilizador visitar o sítio web correspondente ao fornecedor do produto ou serviço se desejar apresentar uma reclamação contra esse fornecedor.
Meios alternativos de resolução de litígios aos quais a Credibrok aderiu:
 - Os contratos de prestação de serviços celebrados através dos Sítios Web regem-se pela legislação portuguesa.

- Qualquer litígio que surja ou esteja relacionado com estes contratos estará sujeito à jurisdição exclusiva dos tribunais portugueses.
- A Credibrok adotou os seguintes métodos alternativos de resolução de litígios:
 - Tribunal Arbitral do Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa com o n.º 46781
 - Neste sentido, caso os serviços sejam contratados através dos Sites Web, informa-se, nos termos do Regulamento n.º 524/2013 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de maio de 2013, que tem o direito de resolver qualquer litígio extrajudicialmente, acedendo à plataforma eletrónica de resolução de litígios em linha, através do endereço eletrónico <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.
 - Pode consultar a lista atualizada das Entidades de Resolução Alternativa de Litígios disponíveis, nos termos do artigo 17.º da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, no Portal do Consumidor, através do seguinte website: www.consumidor.gov.pt