

Resolução Alternativa de Conflitos

O Banco BNI Europa aderiu, nos termos da legislação em vigor, às seguintes entidades de resolução alternativa de litígios que integram a Rede de Arbitragem de Consumo:

Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa (CACCL): www.centroarbitragemlisboa.pt
Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo (CNIACC) www.arbitragemdeconsumo.org

O Banco BNI Europa assegura aos seus Clientes o recurso a meios de resolução alternativa de litígios, através das entidades atrás mencionadas, quando estejam em causa litígios emergentes da prestação de serviços de pagamento e de emissão de moeda eletrónica.

O Banco BNI Europa disponibiliza também o acesso à Plataforma de Resolução de Litígios em Linha para resolução de litígios emergentes de serviços contratados on-line (“plataforma RLL”). A plataforma RLL está disponível no sítio da Comissão Europeia na internet. Para mais informação consulte a [Plataforma RLL](#) e, se pretender aceder à mesma, utilize o formulário de registo.

Os Clientes poderão obter informações atualizadas sobre as Entidades de Resolução Alternativa de Litígios (RAL) junto da autoridade nacional competente (Direcção-Geral do Consumidor), no Portal do Consumidor: www.consumidor.pt.

Para além dos meios anteriormente referidos, os Clientes podem igualmente apresentar reclamações junto do Banco BNI Europa no Livro de Reclamações também aí disponível e acessível, ou diretamente ao Banco de Portugal através de formulário disponível em www.bportugal.pt