

**INFORMAÇÃO AO PÚBLICO SOBRE O INCUMPRIMENTO DE CONTRATOS DE CRÉDITO E
REDE DE APOIO AO CONSUMIDOR ENDIVIDADO**

Universo, IME, S.A.

Riscos de endividamento excessivo:

As prestações de crédito constituem encargos regulares do orçamento familiar dos clientes Universo.

Assim, é imperial que os nossos clientes ponderem previamente sobre se têm ou não capacidade financeira para assegurar o pagamento das prestações decorrentes dos créditos que pretende contratar.

Para mais informação sobre gestão do orçamento familiar poderá consultar o portal: “Todos Contam”, em www.todoscontam.pt.

Risco de Incumprimento:

O incumprimento das responsabilidades de crédito ocorre quando o cliente não paga na data prevista uma prestação do contrato de crédito que celebrou, ficando consequentemente sujeito a penalizações.

Para o efeito, o Universo alerta os seus clientes para que sigam uma atitude preventiva, antecipando situações de incumprimento, devendo, em caso de deteção de uma situação de risco de incumprimento imediatamente alertar o Universo.

O Universo, por força do Decreto-Lei n.º 227/2012, de 25 de outubro, será para o efeito obrigado a avaliar o seu risco de incumprimento com base na informação e documentos solicitados e encaminhados pelo cliente no prazo de 10 dias.

Caso o cliente não pretenda colaborar com o Universo, não está este obrigado a avançar com uma avaliação da situação do seu cliente.

No prazo de 15 dias após o cliente ter disponibilizado os elementos solicitados, o Universo avançará com proposta de solução para evitar o incumprimento do contrato de crédito, sempre que viável.

Para informar o Universo da sua situação de deterioração económico/financeira ou solicitação de informação quanto à sua situação de incumprimento, deverá utilizar os contactos disponibilizados em: universo.pt

PERSI:

O PERSI - Procedimento Extrajudicial de Regularização de Situações de Incumprimento, criado pelo Decreto-Lei n.º 227/2012, de 25 de outubro, visa promover a regularização de situações de incumprimento através de soluções negociadas entre o cliente bancário e a instituição.

Assim, está o Universo obrigado a integrar em PERSI, entre o 31.º e o 60.º dia da observação do facto, os créditos que se manifestem em situação incumprimento. Quando seja o cliente a alertar para o risco de incumprimento, o Universo iniciará o PERSI logo que se verifique o não pagamento de uma prestação.

O cliente com crédito em incumprimento pode solicitar em qualquer momento a integração imediata desse crédito em PERSI.

Nos 5 dias seguintes ao início do PERSI, o cliente será informado desse facto, bem como dos seus direitos e deveres no âmbito deste procedimento.

Rede de apoio ao consumidor endividado (RACE):

Os clientes com créditos em risco de incumprimento ou em atraso no pagamento das suas prestações podem obter informação, aconselhamento e acompanhamento junto da RACE, a título gratuito.

A RACE é constituída por centros de informação e arbitragem de conflitos de consumo e por outras entidades habilitadas e reconhecidas pela Direção-Geral do Consumidor.

Para mais informações sobre a RACE, consulte o sítio da Direção-Geral do Consumidor na Internet em: www.consumidor.gov.pt.

Poderá ainda obter mais informações em: <http://clientebanuario.bportugal.pt> e em: www.todoscontam.pt.