



INFORMAÇÃO MEDIAÇÃO UNIVERSO, GC, S.A.

Nos termos do Artigo 31.º do Regime Jurídico da Distribuição de Seguros e Resseguros, aprovado pela Lei n.º 7/2019, de 16 de janeiro, a Universo, GC, S.A., com sede no Lugar do Espido, Via Norte, 4470-177 Maia, mediador inscrito desde 02/03/2018 na categoria de Agente de Seguros junto da Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões sob o nº 418459513/3, verificável em www.asf.pt, com autorização para exercer atividade nos Ramos Vida e Não-Vida, informa que:

- a) Atua em nome e por conta do Segurador, entidade que garante os riscos cobertos pelo contrato de seguro;
- b) Nos termos de tal acordo entre as partes, está autorizada a receber prémios para serem entregues ao Segurador e a celebrar contratos em nome e por conta deste, não assumindo qualquer obrigação de distribuição exclusiva;
- c) Não presta aconselhamento, sendo que a sua intervenção não se esgota com a celebração do contrato de seguro, envolvendo a prestação de assistência ao longo do período de vigência do mesmo;
- d) A sua remuneração pelos serviços prestados é feita sob a forma de comissão paga pelo Segurador, integrante dos prémios de seguro, sendo fornecida informação sobre a mesma quando solicitada;

Sem prejuízo do recurso aos mecanismos judiciais e extrajudiciais de resolução de litígios, assiste o direito aos tomadores de seguros ou outras partes interessadas a apresentarem reclamações junto da Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões, no Livro de Reclamações da Universo, GC, S.A., ou através do e-mail clienteuniverso@sonae.pt.

Mais se informa que a Universo, GC, S.A., disponibiliza ao Cliente o acesso aos meios de resolução extrajudicial de conflitos a que aderiu:

Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto - CICAP

Rua Damião de Góis, n.º 31, Loja 6

4050-225 Porto

E-mail: cicap@mail.telepac.pt

Web: www.cicap.pt

Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa - CACCL

Rua dos Douradores, n.º 116.º, 2.º

1100-207 Lisboa

Email: director@centroarbitragemlisboa.pt

juridico@centroarbitragemlisboa.pt

Web: www.centroarbitragemlisboa.pt

Reclamações Universo, GC, S.A.:

O Cliente poderá apresentar reclamações relativamente à Prestação de Mediação de Seguros utilizando os seguintes meios:

- a) Linha Cliente Universo 308 811 418. Atendimento por operador todos os dias úteis das 9h às 20h. Custo de chamada para rede fixa nacional.
- b) Canais digitais: www.universo.pt e app universo na página “contacte-nos”.
- c) Endereço de mail: clienteuniverso@sonae.pt.
- d) Endereço postal da sede social da Universo, GC, S.A.: Lugar do Espido, Via Norte, 4470-177 Maia.
- e) Preenchimento do Livro de Reclamações, em formato físico, disponível na sede social da Universo, GC, S.A., sita no Lugar do Espido, Via Norte, 4470-177 Maia, ou em formato eletrónico disponível em www.livroreclamacoes.pt.
- f) Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões (ASF) em <https://www.asf.com.pt> ou para o seguinte endereço postal: Avenida da República, 76, 1600-205 Lisboa.