



INFORMAÇÃO DO MEDIADOR DE SEGUROS SFS, GESTÃO E CONSULTORIA, 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 SFS, Gestão e Consultoria, S.A., com sede no Lugar do Espido, Via Norte, 4470-177 Maia, mediador de seguros inscrito desde 02/03/2018, na categoria de Agente de Seguros junto da Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões sob o n.º 418459513/3, conforme disponível para consulta em www.asf.pt, com autorização para exercer atividade nos Ramos Vida e Não-Vida, informa que:

- a) Atua em nome e por conta da MAPFRE Seguros de Vida S.A, entidade que garante os riscos cobertos pelo contrato de seguro;
- b) Nos termos de tal acordo entre as partes, está autorizada a celebrar contratos em nome e por conta deste, não assumindo qualquer obrigação de distribuição exclusiva, mas não está autorizada a receber prémios para serem entregues ao Segurador;
- 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, e comissão sobre a valorização total anual do portefólio, sendo fornecida informação sobre a mesma quando solicitada;

Sem prejuízo do recurso aos mecanismos judiciais e extrajudiciais de resolução de litígios, disponível em [Resolução de Litígios em Linha | Comissão Europeia \(europa.eu\)](http://europa.eu) (aplicável na medida em que o produto seja distribuído através de app móvel ou website), assiste o direito aos tomadores de seguros ou outras partes interessadas de apresentarem reclamações junto da Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões, no Livro de Reclamações da SFS, Gestão e Consultoria, S.A., ou através do e-mail: clienteuniverso@sonae.pt.

Mais se informa que a SFS, Gestão e Consultoria, 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

Contactos para apresentação de Reclamações junto da SFS, Gestão e Consultoria, S.A.:

O Cliente poderá apresentar reclamações relativamente à atividade 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 19h. 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 SFS, Gestão e Consultoria, S.A.: Lugar do Espido, Via Norte, 4470-177 Maia.
- e) Preenchimento do Livro de Reclamações, em formato físico, disponível na sede social da SFS, Gestão e Consultoria, 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.

