

## **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](http://www.asf.pt), com autorização para exercer atividade nos Ramos Vida e Não-Vida, informa que:

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://Resolução de Litígios em Linha | Comissão Europeia (europa.eu)), 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](mailto: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](mailto:cicap@mail.telepac.pt)

Web: [www.cicap.pt](http://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](mailto:director@centroarbitragemlisboa.pt)  
[juridico@centroarbitragemlisboa.pt](mailto:juridico@centroarbitragemlisboa.pt)

Web: [www.centroarbitragemlisboa.pt](http://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](http://www.universo.pt) e App Universo, no menu “Apoio”
- c) Endereço de mail: [clienteuniverso@universo.com](mailto:clienteuniverso@universo.com)
- 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](http://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.