



Reclamações e Reporte de Incidentes de Segurança e de Fraude

1. Reclamações Universo, IME, S.A., ("UNIVERSO")

O Cliente poderá apresentar reclamações relativamente ao Acordo de Prestação de Serviços de Pagamento e Emissão de Moeda Eletrónica e de Atribuição de Crédito Acessório utilizando os seguintes meios:

- a. Linha Cliente Universo 308 811 418. Atendimento por operador todos os dias úteis das 9h-19h.
Custo de chamada para rede fixa nacional.
- b. Canais digitais: www.universo.pt e App Universo no menu "Apoio"
- c. Endereço de mail: clienteuniverso@universo.com
- d. Endereço postal da sede social do UNIVERSO: Lugar do Espido, Via Norte, 4470-177 Maia.
- e. Preenchimento do Livro de Reclamações, em formato físico, disponível na sede social da Universo, IME, S.A., sita no Lugar do Espido, Via Norte, 4470-177 Maia, ou em formato eletrónico disponível em www.livroreclamacoes.pt.
- f. Banco de Portugal no portal do cliente bancário em www.clientebancario.bportugal.pt ou para o seguinte endereço postal: Banco de Portugal, apartado 2240, 1106-001 Lisboa.

Mais se informa que o UNIVERSO disponibiliza ao Cliente o acesso aos meios de resolução extrajudicial de conflitos aos quais aderiu:

Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto - CICAP

Rua Damião de Góis, n. 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. 116, 2.º
1100-207 Lisboa
Email: director@centroarbitragemlisboa.pt
juridico@centroarbitragemlisboa.pt
Web: www.centroarbitragemlisboa.pt



2. Como reportar incidentes de segurança e de fraude

Caso detete alguma situação suspeita deverá contactar de imediato os nossos serviços, utilizando os seguintes meios:

- a) Linha Perda, Roubo ou Fraude 800 100 011. Atendimento por operador 24h por dia, 7 dias por semana. Custo de chamada para rede fixa nacional.
- b) Canais digitais: www.universo.pt e App Universo no menu “Apoio”
- c) Endereço de mail: incidentesdesegurança@universo.com

Os incidentes de Segurança e de Fraude são diretamente acompanhados pela Direção de Controlo Interno.