



You travel. We care.

DOCUMENTO INFORMATIVO SOBRE A EMPRESA DE SEGUROS

ERV Seguros de Viaje, Europäische Reiseversicherung AG, Sucursal en España, número de identificação fiscal W00490918E, é uma entidade seguradora com sede em Avenida Isla Graciosa, No. 1, 28703 - San Sebastián de los Reyes (Madrid). Os dados da organização são registados com data 27 de Agosto de 2015, no volume 33458, folio 123, secção 8, folha M-602242, no Registro Mercantil de Madrid.

A entidade está registada no Registo Administrativo de entidades seguradoras da Direcção Geral de Seguros e Fundos de Pensões (DGSFP) em Espanha sob o código administrativo E-217 e está autorizada a exercer actividades de seguros na Espanha sob a regime do direito de estabelecimento.

ERV Seguros de Viaje exerce a atividade seguradora em Portugal em regime de livre prestação de serviços, representada pela Agência de Seguros Predictable Lda. na atividade de distribuição de seguros. **Predictable Lda.**, NIPC 514659254, está registada junto da Autoridade portuguesa de supervisão de seguros (ASF) como mediador de seguros na categoria de Agente de Seguros no código 419468681, e tem morada em Consiglieri Park, Estrada Consiglieri Pedroso, 71, Edifício D – 2º D, 2730-055 BARCARENA.

Conforme a legislação atual, ERV Seguros de Viaje tem um serviço responsável pelo tratamento de queixas e reclamações dos tomadores, segurados e beneficiários. A apresentação da queixa ou reclamação com o **Serviço de Atenção ao Cliente** pode ser feita pessoalmente ou por representação, devidamente credenciados, para o endereço Consiglieri Park, Estrada Consiglieri Pedroso, 71, Edifício D – 2º D, 2730-055 BARCARENA, ou e-mail para sac@erv.pt

Só poderão ser dirigidas ao **Provedor do Cliente** as reclamações que já tenham sido objecto de apreciação pelo serviço de reclamações da ERV ERV Seguros de Viaje Sucursal en Espanha. Consideram-se elegíveis para apresentação ao Provedor as reclamações previamente apresentadas à ERV Seguros de Viaje às quais não tenha sido dada resposta no prazo máximo de 20 dias (o prazo a considerar é de 30 dias nos casos que revistam especial complexidade), ou que tendo-o sido, o reclamante discorde do sentido da mesma. Email do Provedor: provedordocliente@erv.pt

No exercício da sua actividade de distribuição de seguros, ERV Seguros de Viaje tomar as medidas adequadas para detectar possíveis conflitos de interesse no exercício do negócio de distribuição de seguros. Neste sentido, ERV informa que a remuneração dos seus funcionários responsáveis pela comercialização e distribuição de produtos de seguros é único tipo de salário, independentemente do prémio de seguro. A remuneração das Agências mediadoras será composta por comissões sobre o montante dos prémios de seguro.