

## INFORMAÇÃO DE PROCEDIMENTOS APLICÁVEIS À GESTÃO DE RECLAMAÇÕES

1. As reclamações dos tomadores de seguro, segurados, beneficiários ou terceiros lesados devem ser apresentadas por escrito e podem ser apresentadas:
  - a) Por correio eletrónico, através do endereço [reclamacoes@beltseguros.pt](mailto:reclamacoes@beltseguros.pt)
  - b) Por correio, para a BELT, Rua Doutor Eduardo Santos Silva, 261, fração H, 4200-283 Porto, Portugal.
2. As reclamações dos tomadores de seguro, segurados, beneficiários ou terceiros lesados devem incluir as seguintes informações:
  - a) Nome completo do reclamante ou do seu representante;
  - b) Referência à qualidade do reclamante de tomador de seguro, segurado, beneficiário ou terceiro lesado;
  - c) Dados de contacto do reclamante;
  - d) Número do documento de identificação do reclamante;
  - e) Descrição dos factos que motivam a reclamação com identificação dos intervenientes e da data em que os factos ocorreram, exceto se for manifestamente impossível;
  - f) Data e local da reclamação.
3. A BELT MEDIAÇÃO DE SEGUROS, LDA responderá às reclamações dentro do prazo de 20 dias a partir da receção das mesmas.