

ATENCIÓN DE RECLAMOS

Objetivo:

Atender y dar respuesta a las inquietudes, consultas y reclamos de los asegurados y/o beneficiarios.

Involucrados:

Todo el personal de Berkley International Seguros S.A (Uruguay) y, especialmente, aquellas áreas con vinculación directa con el Cliente.

Responsable del Procedimiento:

RESPONSABLE DE ATENCION DE RECLAMOS: MARTHA QUINTAS.

Procedimiento:

1) VIAS de recepción de reclamos.

Podrá formular reclamos toda persona física o jurídica que esté debidamente identificada en su condición de asegurada y/o beneficiaria y siempre que refieran a sus intereses y/o derechos legalmente reconocidos, derivados de la legislación vigente en la materia o de los contratos de seguros.

Las actuaciones podrán iniciarse y/o ingresarse al Departamento de Reclamos por las siguientes vías:

- **Forma personal:** De Lunes a Viernes entre las 09.30hs. y las 17.30hs. en las oficinas de Berkley - Rincón 391 Piso 5.
- **Carta postal:** Oficinas Berkley - Rincón 391 Piso 5 CP 11000.
- **Vía Fax:** 2.916.6998 Int. 02
- **Vía telefónica:** 2.916.6998
- **Correo electrónico:** consultas@berkley.com.uy

En todos los casos se requerirá del completamiento de un **Formulario de Reclamos**.

Se le entregará al cliente una confirmación de recepción del formulario indicando:

- Fecha y hora del reclamo
- Un número identificador del reclamo
- Plazo de respuesta.

El **formulario de Reclamos** deberá contener:

- Nombre y Apellido completos
- Carácter (asegurado, tomador)
- Dirección
- Razón Social (en caso de personas jurídicas)
- Antecedentes o circunstancias del caso/ Motivo de la presentación
- Documentación adjuntada (en copia)
- Otra información relevante.

2) Plazo de respuesta

El plazo de respuesta no será mayor a los 15 días corridos, contando desde la fecha de presentación del reclamo.

Cuando la naturaleza del reclamo así amerite, dicho plazo podrá prorrogarse por única vez por otros 15 días corridos, debiéndose informar al cliente por escrito, con indicación de los motivos de la prórroga.

En caso de que para poder investigar el problema deban intervenir necesariamente instituciones del exterior, se podrá extender el segundo plazo más allá de 15 días corridos, comunicándole al cliente la fecha estimada de respuesta.

3) Resultado del reclamo

Se informará por escrito al cliente (por nota o correo electrónico) la respuesta al reclamo formulado. La respuesta deberá ser fundada indicando la solución ofrecida y su plazo de implementación.

Si el reclamo es infundado también se notificarán los motivos por los cuales no se atiende la solicitud y la posibilidad de acudir ante la Superintendencia de Servicios Financieros.

La respuesta podrá ser telefónica si existe grabación de las comunicaciones de acuerdo al artículo 120.7.

4) Registros/ Archivos

Todas las actuaciones correspondientes a cada reclamo (formularios, respuestas, mails) serán debidamente guardadas en archivos físicos y/o digitales por un plazo de 4 años de acuerdo con la legislación vigente.

Asimismo, se llevará un registro diario de Reclamos en donde constarán:

- El número identificador del reclamo
- Los datos del reclamante
- El motivo de reclamo
- Fechas de presentación y respuesta
- Status actualizado.

5) Difusión del Procedimiento :

La existencia del procedimiento y las vías de presentación de reclamos se comunicarán a través de carteles específicos en las oficinas de Berkley International Seguros S.A (Uruguay) y en su sitio web. En este sitio también se incluirán los formularios a utilizar y la descripción del procedimiento.

FORMULARIO DE RECLAMOS

Nombre y Apellidos completos: _____

Carácter (asegurado/tomador): _____

Dirección: _____

RAZON SOCIAL: _____ RUT/CI: _____

Antecedentes o circunstancias del caso/ Motivo de la presentación:

Documentación Adjunta:

Otros datos relevantes:

Fecha de recepción: _____

FIRMA: