

PROCEDIMIENTO DE RECLAMOS BERKLEY URUGUAY

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) Vías 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: Los reclamos serán presentados personalmente por escrito por el Cliente.
- ✓ Vía telefónica. Se recibe la llamada y se le indica al reclamante realizar formulario y enviarlo vía mail.
- ✓ Correo electrónico a comercial@berkley.com.uy.
- ✓ Página WEB. <http://www.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 empresas).
- ✓ Antecedentes o circunstancias del caso/ Motivo de la presentación.
- ✓ Documentación adjuntada (en copia).
- ✓ Otra información relevante.

2) Plazo de respuesta

El plazo de respuesta será no 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 15 días más corridos, debiéndose informar al cliente por escrito, con indicación de los motivos de la prórroga.

Si es necesario investigar el problema, se extenderá el segundo plazo por otros 15 días, comunicándole al cliente fecha 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

n^a póliza:

Nombre y Apellidos completos:

Carácter (asegurado/ tomador):

Dirección:

RAZON SOCIAL: RUT:

Antecedentes o circunstancias del caso/ Motivo de la presentación:

Documentación Adjunta:

Otros datos relevantes:

Fecha de recepción:

FIRMA: