

## CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS

### **Vigencia:**

El presente código entrará en vigor y será aplicado efectivamente a partir del 01-01-2023

### **Personal Involucrado:**

- Todo el personal de Berkley International Seguros S.A (Uruguay) incluyendo el personal superior y, especialmente, aquellos sectores directamente relacionados en la operatoria con el Cliente.
- Intermediarios.

### **Principios y Valores Generales**

Berkley International Seguros (Uruguay) aplicará los siguientes principios y valores en su relacionamiento con Clientes:

- Velar por los intereses de los clientes de Berkley International seguros S.A (Uruguay) y tratarlos justamente, actuando con integridad.
- Brindar a los clientes de Berkley International Seguros S.A (Uruguay) toda la información necesaria de los productos y servicios ofrecidos por la empresa en una manera clara, suficiente, veraz y oportuna evitando la omisión de datos esenciales.
- Informar sobre las principales características de los productos y servicios contratados incluyendo riesgos cubiertos, exclusiones, mecanismos y plazos para la denuncia de siniestros mediante una forma de comunicación efectiva.
- Actuar con profesionalismo, cuidado y diligencia con los clientes de Berkley de acuerdo con los usos y costumbres del negocio.
- Proveer mecanismos ágiles para la resolución de posibles diferencias con los clientes de Berkley International Seguros S.A (Uruguay) y para la gestión de reclamos por siniestros.
- No mantener vínculos con intermediarios que no cumplan con los estándares técnicos y éticos definidos por Berkley International Seguros S.A (Uruguay).

## **Prácticas específicas**

### **Notificación:**

- a) El responsable de Atención de Reclamos será el encargado de notificar en forma expresa al personal y a intermediarios sobre la existencia del Código de Buenas Prácticas y futuras modificaciones al mismo.
- b) Los principios y valores generales estarán a disposición de los clientes a través de los siguientes medios:
  - En las oficinas de Berkley International Seguros S.A (Uruguay) a través de Carteles visibles y documentos impresos para ser consultados en cualquier momento.
  - En el sitio Web de Berkley International Seguros S.A (Uruguay) en un lugar específico y visible para consultas en Internet.

### **Información de Productos**

- a) La información de productos y servicios ofrecidos por Berkley International Seguros S.A (Uruguay) estará a disposición de los Clientes a través de los siguientes medios:
  - En las oficinas de Berkley International Seguros S.A (Uruguay) a través de Folletería y material de promoción impreso para ser consultados en cualquier momento.
  - En el sitio Web de Berkley en un lugar específico y visible para consultas en Internet.
- b) El material publicado será revisado por la Departamento Técnico/ Comercial) de Berkley International Seguros S.A (Uruguay) en forma periódica (semestral) para evitar la difusión de material desactualizado.
- c) Las condiciones generales y particulares de las pólizas serán puestas en práctica una vez aprobadas por la Superintendencia de Servicios Financieros y serán revisadas anualmente por la Gerencia Técnica de Berkley International Seguros S.A (Uruguay) para evitar la difusión de material desactualizado o no aprobado.

### **Procedimiento de denuncia de siniestros:**

El responsable de este procedimiento será la Gerencia de Siniestros y será comunicado a través de los siguientes medios:

- En las oficinas de Berkley International Seguros S.A (Uruguay) a través de documentos impresos para ser consultados en cualquier momento.
- En el sitio Web de Berkley International Seguros S.A (Uruguay) en un lugar específico y visible para consultas en Internet.
- Mediante correo electrónico a los Intermediarios para actualizarlos sobre el procedimiento y sus modificaciones.
- Mediante la capacitación permanente de Intermediarios.

### **Selección de Intermediarios:**

Berkley International Seguros S.A (Uruguay) opera con intermediarios que cumplen con los estándares técnicos y éticos requeridos. Su selección está a cargo de la Gerencia Comercial y para ello solicita toda la información necesaria para evaluar sus antecedentes comerciales y fiscales.

### **Atención de reclamos:**

Berkley International Seguros S.A (Uruguay) dispone de un procedimiento de atención de reclamos que incluye:

- Vías de recepción de reclamos
- Plazos establecidos de respuesta para cada tipo de reclamo
- Medios y Formatos de notificación de respuestas

Dicho procedimiento está a cargo del Responsable de Atención de Reclamos quien es responsable de su actualización y publicación en el sitio Web de Berkley International Seguros S.A (Uruguay).