**CODIGO DE BUENAS PRÁCTICAS**

**Vigencia:**

El presente código entrará en vigencia y será aplicado efectivamente a partir del 01-01-2021

**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 agiles 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).

**Practicas específicas**

**Notificación:**

1. El Responsable de Atención de Reclamos será el encargado de notificar en forma expresa al personal y a intermediarios sobre la existencia del Codigo de Buenas Practicas y futuras modificaciones al mismo.
2. 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**

1. La información de productos y servicios ofrecidos por Berkley International Seguros S.A (Uruguay) estará a disposición de los Clientes a través delos 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.

1. 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.
2. 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).