

OUVIDORIA GRUPO CARDIF DO BRASIL REGULAMENTO

Art. 1º - DA CONSTITUIÇÃO

1.1. Pela Diretoria do Grupo Cardif do Brasil (“Grupo Cardif”), composto pelas empresas Cardif do Brasil Vida e Previdência S/A, Cardif do Brasil Seguros e Garantias S/A e Luizaseg Seguros S/A é constituída a Ouvidoria, visando atender os seguintes objetivos:

1.1.1 Receber as reclamações de segurados, corretores e beneficiários de seguros, prestadores de serviços, doravante denominados clientes, registrando estas reclamações e tratando-as de maneira formal.

1.1.2 Esclarecer e solucionar as reclamações dos clientes, mantendo-os informados sobre os tramites pertinentes a sua reclamação.

1.1.3 Atuar na defesa dos direitos dos clientes e na sua relação contratual com o Grupo Cardif, prestando esclarecimentos sobre os seus direitos e deveres, de modo a prevenir e resolver conflitos.

1.1.4 Consolidar, analisar e disponibilizar as informações captadas para ações de melhoria e mitigação de riscos.

1.1.5 Aumentar o nível de satisfação dos clientes do Grupo Cardif, através das melhorias dos produtos e serviços oferecidos, da comunicação e de um processo transparente e imparcial na resolução dos problemas.

1.1.6 Encaminhar as solicitações apresentadas pelos Clientes às áreas responsáveis, fazendo o acompanhamento.

1.1.7 Diminuir as autuações aplicadas pelos Órgãos Reguladores, decorrentes das denúncias apresentadas pelos Clientes.

1.1.8 Reduzir as demandas judiciais decorrentes de seguros.

Art. 2º - DO ACESSO A OUVIDORIA

2.1. O acesso à Ouvidoria é gratuito e o cliente poderá recorrer a qualquer tempo, desde que:

- a) esgotadas as vias de reclamação e informação realizadas junto aos outros canais de atendimento do Grupo Cardif, tais como SAC, fale conosco, entre outros e não ter ficado satisfeito com a solução apresentada destes outros canais;
- b) não ter ingressado contra o Grupo Cardif no âmbito contencioso, com ações perante o Poder Judiciário ou reclamações nos Órgãos de Defesa do Consumidor (Procons).

2.2. Caso o cliente não esteja satisfeito com a solução dada ao problema terá o direito de acionar a Ouvidoria através dos seguintes meios:

2.2.1. Por telefone, sendo utilizado o número 0800-727-2482.

2.2.2. Por meio dos websites www.bnpparibascardif.com.br \ Fale Conosco \ Ouvidoria ou www.luizaseg.com.br \ Central de Atendimento \ Ouvidoria.

2.2.3. Outros canais que a Ouvidoria resolva implantar ou atender.

2.3. Todas as respostas às reclamações dos clientes serão formalizadas através de e-mail, ligações gravadas ou carta registrada, comunicando quais foram as decisões tomadas pela Ouvidoria.

2.4. Para obter maiores informações sobre a Ouvidoria e seu Regulamento, o cliente poderá consultar os sites www.bnpparibascardif.com.br \ Fale Conosco \ Ouvidoria e www.luizaseg.com.br \ Central de Atendimento \ Ouvidoria.

Art. 3º - DA ESTRUTURA DA OUVIDORIA

3.1. A Ouvidoria do Grupo Cardif será composta por um ouvidor oficial, nomeado pelos Diretores Presidentes das empresas do Grupo Cardif, e esse Ouvidor contará ainda com o auxílio de uma equipe dedicada de profissionais.

3.2. A Ouvidoria terá arquivo próprio para controle de todos os processos instaurados.

3.3. Os processos serão mantidos em arquivo pelo período de 5 (cinco) anos após a conclusão.

Art. 4º - DO OUVIDOR

4.1. O Ouvidor será indicado pelos Diretores Presidentes das empresas pertencentes ao Grupo Cardif e deverá atuar com imparcialidade, autonomia, isenção e alçada de decisão para gerir os conflitos surgidos durante os trabalhos.

4.2. Este profissional deverá ter credibilidade, boa conduta confirmada e experiência em entidades relacionadas a seguros.

4.3. A alçada do Ouvidor será de até R\$ 100.000,00 (cem mil reais) por objeto de reclamação atendida. Qualquer valor acima do previsto deverá ter a aprovação dos Diretores Presidentes do Grupo Cardif.

4.4. O Ouvidor não poderá atuar em áreas que possam gerar conflito de interesses na empresa, tais como liquidação de sinistros, comercial ou atuarial.

4.5. O Ouvidor terá suporte técnico, jurídico e livre acesso a todos os departamentos do Grupo Cardif para a apuração do quanto se fizer necessário à resolução dos assuntos sob sua responsabilidade.

4.6. O Ouvidor não poderá resolver reclamações em causa própria ou de pessoas que possuam vínculo de parentesco até o 2º grau, ascendente, descendente, cônjuge ou companheira, evitando possíveis conflitos de interesses.

Art. 5º - DO MANDATO DO OUVIDOR

5.1. O mandato do cargo de Ouvidor será de 2 (dois) anos, sendo permitida a recondução do titular ao cargo, sucessivamente e sem limite de tempo, mediante a aprovação dos Diretores Presidentes das empresas pertencentes ao Grupo Cardif.

5.2. A qualquer momento, por deliberação dos Diretores Presidentes das empresas do Grupo Cardif, o Ouvidor poderá ser destituído do cargo.

5.3. O Ouvidor poderá solicitar seu afastamento do cargo, desde que comunique à presidência do Grupo Cardif, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias.

5.4. Quando houver o afastamento temporário ou permanente do Ouvidor, poderá ser nomeado pelos Diretores Presidentes das empresas do Grupo Cardif, um substituto interino que permanecerá na função até a nomeação do novo Ouvidor.

5.4.1. O novo Ouvidor iniciará as funções logo após a sua nomeação e deverá permanecer no cargo pelo período remanescente até completar o mandato de 2 (dois) anos.

Art. 6º - DO FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA

6.1. Todas as manifestações recebidas pela Susep ou pelos clientes serão registradas com numeração individual (protocolo de atendimento), as reclamações serão cadastradas em sistema próprio do Grupo Cardif e terão tratamento adequado para cada assunto.

6.2. O Ouvidor deverá formalizar uma resposta ao cliente, por telefone ou e-mail, em até 15 (quinze) dias.

6.3. O prazo informado no item 6.2 poderá ser maior, caso a conclusão da resposta dependa de alguma documentação ou informação a ser enviada pelo próprio cliente ou pelo estipulante da apólice.

6.4. Caso o Ouvidor não aceite a instauração do processo, deverá comunicar ao cliente formalmente e com a devida justificativa.

6.5. Serão disponibilizados relatórios à diretoria das seguradoras do Grupo Cardif, no mínimo semestralmente, com as ações tomadas pela Ouvidoria no período, informando no mínimo:

- a) Qualidade e adequação da estrutura da Ouvidoria;
- b) Dados e informações sobre a eficácia dos sistemas e procedimentos da Ouvidoria;
- c) Estatísticas das ações desenvolvidas pela Ouvidoria em bases mensais e anuais, comparadas com os mesmos períodos do ano anterior;
- d) Ações que foram tomadas em relação as reclamações mais relevantes;
- e) Proposições e sugestões de melhorias corretivas, para o aprimoramento dos fluxos existentes com base nas reclamações recebidas.

6.6. Os relatórios mencionados no item 6.5 serão validados pela auditoria interna, ficando disponíveis para utilização da auditoria externa e fiscalização da Susep, pelo prazo mínimo de 5 (cinco) anos.

Art. 7º - DAS OBRIGAÇÕES DO OUVIDOR

7.1. São obrigações do Ouvidor:

- a) Solucionar as reclamações apresentadas pelos clientes, de forma imparcial, observando os termos dos contratos, circulares, resoluções e legislação em vigor, respondendo de forma clara e objetiva, através de resposta formal;
- b) Esclarecer os clientes em relação aos atos e normas das seguradoras e demais normas relativas aos seus direitos e deveres;



**BNP PARIBAS
CARDIF**

- c) Receber, instruir e analisar as solicitações dos clientes, respondendo-as formalmente com clareza e objetividade, informando-os sobre as providencias adotadas pelas áreas competentes da companhia, respeitando os prazos estabelecidos no item 9.1 deste regulamento;
- d) Encaminhar, quando necessário, a solicitação apresentada pelo cliente às áreas competentes, devendo agir preventivamente, identificando possíveis conflitos ou erros nos procedimentos internos, quando houver, sugerindo ações de melhorias nos fluxos operacionais das companhias;
- e) Organizar e manter atualizado arquivo de documentação relativa às demandas recebidas, resguardando o sigilo das informações;
- f) Comprometer-se com as normas da Ouvidoria e com a resolução dos litígios.

7.2. Declarar-se impedido de resolver reclamações apresentadas pelos clientes nas hipóteses previstas no item 4.6 deste regulamento.

7.3. Encaminhar relatórios semestrais à diretoria do Grupo Cardif, contendo informações sobre as estatísticas das reclamações, dados, ações e recomendações.

7.4. Disponibilizar à Susep, quando solicitado, os relatórios relativos às reclamações apresentadas à Ouvidoria.

Art. 8º - DAS OBRIGAÇÕES DO GRUPO CARDIF

8.1. A Diretoria do Grupo Cardif ratifica seu compromisso de fornecer toda a estrutura sistêmica e documental, além de suporte necessário para que o Ouvidor atinja o objetivo do seu trabalho, independente da atuação de outros departamentos.

8.2. As decisões do Ouvidor terão caráter vinculante perante o Grupo Cardif, razão pela qual o Grupo Cardif obriga-se a acatá-la, no limite que a decisão estiver na alçada prevista neste regulamento.

8.3. O Grupo Cardif divulgará aos clientes sobre a existência da Ouvidoria, assim como seus objetivos e normas, além das condições de acesso e funcionamento.

8.4. A Diretoria do Grupo Cardif deverá analisar as propostas de melhorias sugeridas pelo Ouvidor, e as que forem aceitas cumprirão um calendário de implantação. As não aceitas deverão ser justificadas pelo responsável da área impactada.

8.5. O Grupo Cardif se compromete a divulgar os canais de comunicação da Ouvidoria em seus certificados de seguros, propostas de adesão, folheterias e nos websites www.bnpparibascardif.com.br e www.luizaseg.com.br.

8.6. A Diretoria do Grupo Cardif deverá divulgar os relatórios de Ouvidoria internamente para o corpo gerencial das empresas participantes deste regulamento, para fins de acompanhamento dos indicadores e reclamações.

Art. 9º - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

9.1. A Ouvidoria deverá formalizar a conclusão da reclamação ao cliente, de forma clara e objetiva, no prazo legal de 15 (quinze) dias corridos, contados da data de recebimento da reclamação.

9.2. A conclusão pela Ouvidoria não impede o Cliente, em caso de insatisfação com o desfecho, de recorrer à Susep, Procon ou Poder Judiciário.

9.3. Os canais da Ouvidoria deverão permanecer sempre atualizados, de modo que o cliente possa, sempre que necessário, ter um fácil acesso.

São Paulo, 30 de junho de 2019.

Alessandro Deodato

Cardif do Brasil Seguros e Garantias S/A

Cardif do Brasil Vida e Previdência S/A

Luizaseg Seguros S/A