

REGULAMENTO DA OUVIDORIA BNP PARIBAS CARDIF

Art. 1º - DA CONSTITUIÇÃO

1.1 Pela Diretoria da BNP Paribas Cardif do Brasil, composta pelas empresas Cardif do Brasil Vida e Previdência S/A, Cardif do Brasil Seguros e Garantias S/A e Luizaseg Seguros S/A e na forma da Resolução CNSP Nº 445, de 10 de outubro de 2022 e a Circular Nº 643, de 20 de setembro de 2021, a Ouvidoria atuará nos termos estabelecidos neste regulamento:

1.1.1 A Ouvidoria tem como principal função atuar na defesa dos direitos dos consumidores de produtos e serviços e assegurar o cumprimento das normas legais e regulamentares aplicáveis, funcionando como mediadora entre a Seguradora e o cliente, para esclarecer, prevenir e solucionar conflitos, que eventualmente ocorram em razão da relação comercial ou contratual.

Art. 2º - DO ACESSO A OUVIDORIA

2.1. Após acionar os canais de atendimento/relacionamento preliminares, exceto os acionamentos originários da plataforma Consumidor.gov, o acesso à Ouvidoria poderá ocorrer a qualquer tempo, desde que:

- a) Esgotadas as vias de reclamação e informação realizadas junto aos outros canais de atendimento do BNP Paribas Cardif, tais como SAC, fale conosco, entre outros e não ter ficado satisfeito ou discordar da solução apresentada.

- b) O assunto objeto do recurso à Ouvidoria não esteja em discussão judicial, com ações perante o Poder Judiciário ou em qualquer órgão de defesa do consumidor (Procon).

2.2 Os recursos endereçados à Ouvidoria serão gratuitos e deverão conter um breve relato do ocorrido e a providência pretendida, bem como, a informação de dados que possibilitem a identificação do contrato de seguro/apólice que deu origem ao recurso, além da indicação de meios de contato como telefone, e-mail ou endereço de correspondência, para envio da resposta.

2.3 A aceitação do recurso dependerá de prévia análise dos seus requisitos, incumbindo a Ouvidoria definir eventual dúvida nesse sentido.

2.4 Após aceito o recurso, a Ouvidoria comunicará ao consumidor, indicando número de protocolo de atendimento e o prazo previsto para resposta final.

2.5 A Ouvidoria terá arquivo sistêmico para documentar e manter registro do histórico dos atendimentos e identificação dos consumidores, mantido pelo prazo mínimo de 5 anos, contados da resposta da Ouvidoria ao consumidor.

2.6 Os canais de atendimento da Ouvidoria da BNP PARIBAS CARDIF:

- I. 0800-727-2482
Das 09:00h às 18:00h de Segunda a Sexta (exceto feriado)
- II. Internet:
<https://bnpparibascardif.com.br/ouvidoria>
<https://www.luizaseg.com.br/atendimento-ouvidoria.php>
- III. E-mail:
ouvidoria@cardif.com.br



**BNP PARIBAS
CARDIF**

IV. Consumidor.gov.br

<https://www.consumidor.gov.br>

2.7 As demandas recebidas pelo Canal Consumidor.gov deverão ser tratadas pela Ouvidoria, nos termos das normas reguladoras vigentes, independente de houve ou não atendimento nos canais preliminares da CIA.

2.8 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.

- I. Em até 15 (quinze) dias corridos para as reclamações registradas nos canais diretos da Ouvidoria.
- II. Em até 10 (dez) dias corridos para as demandas originadas do Consumidor.gov, conforme prazo estabelecido nos termos de uso do disponível no site do canal.

Art. 3º - DO OUVIDOR

3.1 A Ouvidoria da BNP PARIBAS CARDIF será composta por um ouvidor oficial, nomeado pelos Diretores Presidentes das empresas do BNP Paribas Cardif, incumbindo-lhe as seguintes competências:

3.1.1 Apreciar os recursos, observando os direitos e deveres dos consumidores, e decidir o pleito no limite de sua alçada financeira, com clareza e objetividade;

3.1.2 Estar comprometido com as normas da Ouvidoria e ter franca disposição para esclarecer prevenir e solucionar conflitos;



**BNP PARIBAS
CARDIF**

3.1.3 Observar das normas legais e regulamentares, especialmente aquelas inerentes aos direitos do consumidor e seus princípios basilares.

3.2 Ouvidor, na forma deste Regulamento, apreciará e resolverá recursos de consumidores que, no caso de Sinistro o valor envolvido seja igual ou inferior a R\$ 100.000,00 (cem mil reais). Qualquer valor acima do previsto deverá ter a aprovação dos Diretores Presidentes do BNP Paribas Cardif.

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

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

3.5. 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. 4º - DAS OBRIGAÇÕES DO OUVIDOR

4.1 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;

4.2 Esclarecer os clientes em relação aos atos e normas das seguradoras e demais normas relativas aos seus direitos e deveres;

4.3 Receber, instruir e analisar as solicitações dos clientes, respondendo-as formalmente com clareza e objetividade, informando-os sobre as providências adotadas pelas áreas competentes da companhia, respeitando os prazos estabelecidos neste regulamento;

4.4 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;

4.5 Organizar e manter atualizado arquivo de documentação relativa às demandas recebidas, resguardando o sigilo das informações;

4.6 Comprometer-se com as normas da Ouvidoria e com a resolução dos litígios.

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

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

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

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 BNP Paribas Cardif.

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

5.3. O Ouvidor poderá solicitar seu afastamento do cargo, desde que comunique à presidência do BNP Paribas 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 BNP Paribas 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 BNP Paribas Cardif e terão tratamento adequado para cada assunto.

6.2 O Ouvidoria 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 a ouvidoria 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 BNP Paribas 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 BNP PARIBAS CARDIF

7.1 A Diretoria BNP Paribas Cardif ratifica seu compromisso de criar condições adequadas para o funcionamento da Ouvidoria, bem como para que sua atuação seja pautada pela transparência, independência, imparcialidade, isenção e comprometimento com a defesa dos direitos dos consumidores



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

7.3 O BNP Paribas 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.

7.4 A Diretoria garantirá a independência e autonomia do Ouvidor e assegurará seu livre acesso a todas as dependências da Seguradora para a apuração do que se fizer necessário à solução dos recursos recebidos, assim como zelará para que haja um saudável relacionamento de seus funcionários com o Ouvidor, pautado pelo respeito e colaboração mútua.

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

7.6 A Diretoria do BNP Paribas 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.

7.7 A Diretoria do BNP Paribas 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.



**BNP PARIBAS
CARDIF**

Art. 8º - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

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

8.2 Os casos não previstos neste Regulamento serão levados ao conhecimento da Diretoria, a quem competirá definir a ação a ser tomada.

São Paulo, 30 de junho de 2023

Sheynna Hakim

Cardif do Brasil Seguros e Garantias S/A
Cardif do Brasil Vida e Previdência S/A
Luizaseg Seguros S/A