

## **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, Cardif Capitalização 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 e de títulos de capitalização.

## **Art. 2º - DO ACESSO A OUVIDORIA**

**2.1.** O acesso à Ouvidoria é gratuito e o Cliente poderá recorrer a Ouvidoria 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](http://www.bnpparibascardif.com.br) \ Fale Conosco \ Ouvidoria ou [www.luizaseg.com.br](http://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](http://www.bnpparibascardif.com.br) \ Fale Conosco \ Ouvidoria e [www.luizaseg.com.br](http://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 ter 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 e títulos de capitalização.

**4.3.** A alçada do Ouvidor será de R\$ 100.000,00 (cem mil reais) para cada 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) para cada reclamação, 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.
- 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 para aquelas que forem aceitas, cumprirão um calendário de implantação. As não aceitas deverão ser justificadas pela Diretoria.

**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](http://www.bnpparibascardif.com.br) e [www.luizaseg.com.br](http://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, 01 de julho de 2018.

**Cardif Capitalização S/A**

**Cardif do Brasil Seguros e Garantias S/A**

**Cardif do Brasil Vida e Previdência S/A**

**Luizaseg Seguros S/A**