

REGULAMENTO DA OUVIDORIA

CLÁUSULA PRIMEIRA - DA CONSTITUIÇÃO

1.1 Por decisão da Diretoria da Allianz Seguros S/A, de acordo com a Resolução CNSP nº 445/2022 e demais disposições legais e regulatórias posteriores, esta Ouvidoria atuará nos termos estabelecidos neste Regulamento.

1.2 A Ouvidoria tem como principal função atuar na defesa dos direitos dos consumidores, com o objetivo de assegurar a estrita observância das normas legais e regulamentares relativas aos direitos do consumidor na mediação de conflitos, esclarecendo, prevenindo e solucionando conflitos.

CLÁUSULA SEGUNDA - DO FUNCIONAMENTO

2.1 Após passarem pelos canais de relacionamento, poderão recorrer à Ouvidoria os clientes que forem segurados, beneficiários ou terceiros (vítimas de sinistro), bem como os corretores quando atuarem na defesa dos interesses dessas pessoas, e, ainda, seus procuradores legalmente constituídos, doravante denominados ("reclamantes").

2.1.1 O horário de atendimento será de segunda a sexta-feira, durante o horário comercial, exceto feriados.

2.2 Os recursos endereçados à Ouvidoria serão gratuitos, identificados por meio de número de protocolo de atendimento e deverão conter um breve relato do ocorrido, a providência pretendida, os dados que possibilitem a identificação do contrato de seguro/apólice que originou o recurso, acompanhado dos meios de contato do reclamante, como e-mail e endereço de correspondência, para envio da resposta.

2.2.1. As demandas recebidas pelo Consumidor.gov serão tratadas pela Ouvidoria, nos termos das normas vigentes.

2.3 O recurso poderá ser encaminhado à Ouvidoria pelos seguintes canais:

- a. Site: www.allianz.com.br
- b. Telefone: 0800 771 3313
- c. Telefone para pessoas com deficiência auditiva ou de fala: 0800 121 239

2.4 São requisitos imprescindíveis para recorrer à Ouvidoria que o cliente, comprovadamente por meio de protocolo, tenha esgotado os meios de reclamação nos canais de relacionamento, entendendo-se que a reclamação esgotou tais canais quando as reclamações não forem solucionadas pelo atendimento habitual realizado por suas dependências e quaisquer outros canais de atendimento.

2.5 Além do item 2.4, acima, o reclamante deverá observar o seguinte:

I. Valor envolvido por evento deverá ser igual ou inferior a R\$ 100.000,00 (cem mil reais); e

II. O assunto objeto do recurso à Ouvidoria não pode ser objeto de discussão judicial ou em qualquer órgão de defesa do consumidor.

2.6 A aceitação do recurso dependerá de prévia análise dos seus requisitos e será comunicado ao reclamante o seguinte:

I. O recurso terá trâmite para decisão do Ouvidor, indicando número de registro na Ouvidoria para acompanhamento, bem como o prazo para decisão final; ou

II. O recurso não foi aceito por não preencher os requisitos mínimos. Neste caso a mensagem do reclamante é direcionada ao setor responsável para análise e retorno diretamente ao interessado.

2.7 Finalizada a análise do recurso, o Ouvidor dará a sua decisão que será comunicada pela Ouvidoria, por escrito, diretamente ao reclamante, em até 15 (quinze) dias.

2.7.1 Para as demandas originadas do Consumidor.gov, será observado o prazo estabelecido na norma vigente.

2.8 A Ouvidoria terá arquivo sistêmico próprio para manter todos os atendimentos com seus respectivos despachos, bem como as sugestões encaminhadas aos departamentos da Seguradora pelo prazo mínimo de 5 (cinco) anos, contados da resposta da Ouvidoria ao reclamante.

CLÁUSULA TERCEIRA - DO OUVIDOR

3.1 O Ouvidor da Seguradora é indicado pela Diretoria na forma deste Regulamento e se reportará diretamente ao Presidente.

3.2 O Ouvidor exercerá suas funções de forma independente e personalizada, incumbindo-lhe as seguintes competências:

I. Apreciar os recursos, observando os direitos e deveres dos consumidores, decidindo o pleito com clareza e objetividade; e

II. Estar comprometido com as normas da Ouvidoria e ter franca disposição para esclarecer, prevenir e solucionar conflitos.

3.3 O Ouvidor deve ter sua atuação pautada pela transparência, independência, autonomia e imparcialidade.

3.3.1 O Ouvidor não está habilitado a apreciar recursos oriundos de reclamantes com quem tenha vínculo de parentesco até o 2º (segundo) grau, ascendente ou descendente, ou ainda em causa própria, devendo, nestes casos, declarar-se impedido.

3.3.2 Nos casos de impedimento do Ouvidor na forma do item 3.3.1, supra, o recurso do reclamante será avaliado por um Comitê que deverá ser formado por gestores representantes das áreas envolvidas, mediados por um advogado do Departamento Legal.

3.4 O Ouvidor, na forma deste Regulamento, apreciará e resolverá recursos de reclamantes em que o valor envolvido seja igual ou inferior a R\$ 100.000,00 (cem mil reais) por evento.

3.4.1 Quando o valor envolvido no recurso for superior ao limite de alçada previsto no item 3.4, acima, o Ouvidor emitirá seu parecer, devendo, a Ouvidoria, encaminhar à área responsável para continuidade do processo.

3.5 O mandato do Ouvidor terá duração de 12 (doze) meses, contados a partir da sua nomeação pela Diretoria. Será automática a recondução do titular ao cargo, sucessivamente, sem limite de tempo, desde que não haja manifestação em contrário pela Diretoria.

3.6 O Ouvidor também poderá ser destituído do cargo pela Diretoria a qualquer tempo.

3.7 O Ouvidor poderá solicitar o cancelamento de sua indicação para o cargo a qualquer tempo, devendo, entretanto, comunicar essa decisão à Diretoria e ao Presidente com antecedência mínima de 30 (trinta) dias.

3.8 Ocorrendo o afastamento permanente ou temporário do Ouvidor, por qualquer motivo, um substituto interino deverá ser indicado em caráter de urgência pela Diretoria, devendo permanecer na função até que o titular possa reassumir ou que a Diretoria possa indicar um novo Ouvidor, que iniciará a partir de sua nomeação um novo mandato.

CLÁUSULA QUARTA - DOS OBJETIVOS

4.1 São objetivos da Ouvidoria:

- I. Receber, registrar, instruir, analisar e dar tratamento formal e adequado às reclamações dos consumidores de produtos e serviços, pessoa física e jurídica, que não forem solucionados pelos canais regulares de atendimento;
- II. Prestar os esclarecimentos necessários e dar ciência aos reclamantes acerca do andamento de suas demandas e das providências adotadas, informando também que a resposta final será dada no prazo máximo de 15 (quinze dias), contados da data da protocolização do recurso;

III. Encaminhar resposta conclusiva à demanda dos reclamantes até o prazo informado no item II. acima;

IV. Propor ao Conselho de Administração medidas corretivas ou de aprimoramento de procedimentos e rotinas, em decorrência da análise das reclamações recebidas e deficiências identificadas;

V. Elaborar e encaminhar para validação da Auditoria Interna, até o último dia útil do terceiro mês subsequente ao encerramento do semestre analisado, relatório semestral contendo: a qualidade e adequação de sua estrutura; as informações sobre eficácia dos sistemas e procedimentos, e ainda estatísticas das ações desenvolvidas, em bases mensais e anuais, comparadas com os mesmos períodos do ano anterior, com respectivos comentários.

a. No relatório de que trata o inciso V, acima, também deverá constar as proposições de medidas corretivas, se houver, discriminando as propostas não acatadas com suas justificativas; as acatadas, porém ainda não implementadas com seus respectivos prazos para implementação; e as já implementadas;

b. O relatório validado pela Auditoria Interna será encaminhado ao Conselho de Administração da Seguradora e ficará à disposição da fiscalização da SUSEP pelo prazo mínimo de 5 (cinco) anos.

CLÁUSULA QUINTA - DAS OBRIGAÇÕES DA SEGURADORA

5.1 Viabilizar um canal de comunicação direta com os consumidores dos seus produtos e serviços, funcionando de forma complementar aos demais canais de atendimento existentes na Seguradora.

5.2 Acatar as determinações do Ouvidor, através de seu dirigente, observadas as alçadas decisórias e dar tratamento adequado às propostas apresentadas.

5.3 Dar ampla divulgação sobre a existência da Ouvidoria, finalidade e forma de utilização.

5.4 Dar 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.