



## **REGULAMENTO OUVIDORIA**

## **HDI SEGUROS S.A.**



## SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	3
2. OUVIDORIA.....	3
3. FUNCIONAMENTO .....	4
4. OUVIDOR .....	5
5. OBRIGAÇÕES DA SEGURADORA .....	6
6. DISPOSIÇÕES FINAIS.....	7



## 1. INTRODUÇÃO

Este documento foi elaborado com o intuito de dar ciência acerca das diretrizes e principais atribuições associadas à constituição e funcionamento da Ouvidoria, observando as boas práticas de mercado, regulações aplicáveis, bem como os princípios de ética, responsabilidade, diligência, lealdade e boa-fé objetiva.

Este Regulamento atende aos requisitos do órgão Regulador Superintendência de Seguros Privados - SUSEP, nos termos da Resolução CNSP Nº 445/2022 e visa definir as melhores práticas para gestão da Ouvidoria.

Destina-se a todos que fazem parte do processo: consumidores, profissionais de atendimento quadro interno de funcionários e terceirizados; demais empregados; diretores, superintendentes, gerentes e conselheiros; participantes: ativos, assistidos e beneficiários; patrocinador (es) e instituidores.

## 2. OUVIDORIA

Por decisão da diretoria da **HDI SEGUROS S.A.**, doravante chamada **de SEGURADORA**, foi instituída a Ouvidoria, na forma da legislação vigente.

A Ouvidoria tem como principal função atuar na defesa dos direitos dos consumidores de produtos e serviços da SEGURADORA, assegurando a observância das normas legais e regulamentares relativas aos direitos do consumidor e de atuar como canal de comunicação, funcionando como mediadora entre a SEGURADORA e os consumidores, para esclarecer, prevenir e solucionar conflitos.

A atuação formal da Ouvidoria deve ocorrer em Segunda instância de atendimento, isto é, deve funcionar como instância de recurso, para reavaliar manifestações/reclamações que já tenham sido objeto de apreciação nos canais habituais de atendimento e/ou pelas áreas de operações e serviços da SEGURADORA. Não deve, portanto, a Ouvidoria substituir a estrutura de atendimento habitual da SEGURADORA.

Para exercer as atribuições de Ouvidor, a SEGURADORA conta com profissional capacitado, nomeado formalmente em Reunião do Conselho de Administração, e possui estrutura interna compatível com a natureza e a complexidade dos produtos, serviços, atividades, processos e sistemas da SEGURADORA.

São atribuições da Ouvidoria:

- Agir com transparência, independência, autonomia e imparcialidade; atuando de forma desburocratizada;

- Receber, registrar, instruir, analisar e dar tratamento formal e adequado, em segunda instância, às reclamações dos consumidores de produtos e serviços da SEGURADORA, que não tenham sido solucionadas pelo atendimento habitual realizado por suas dependências e quaisquer outros canais de atendimento;
- Prestar os esclarecimentos necessários e dar ciência aos consumidores acerca do recebimento e andamento de suas demandas, e das providências adotadas, informando ainda que o prazo máximo para resposta conclusiva é de 15 (quinze) dias, contados da data da protocolização do recurso;
- Na análise dos recursos, identificar eventuais pontos de aprimoramento e correção de rotinas e procedimentos e propor medidas corretivas ao Conselho de Administração;
- Elaborar relatório semestral, validado pela Auditoria Interna, sobre a qualidade e adequação da estrutura da Ouvidoria, dados e informações sobre a e eficácia dos seus sistemas e procedimentos, bem como estatísticas das ações desenvolvidas e as proposições de melhorias.

### **3. FUNCIONAMENTO**

O horário de funcionamento da Ouvidoria será de segunda a sexta-feira, durante horário comercial.

Após passar pelos canais de relacionamento, podem recorrer à Ouvidoria, segurados, beneficiários e terceiros, bem como os corretores, quando na defesa dos interesses dessas pessoas e ainda seus procuradores legalmente constituídos.

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

Para envio do recurso é disponibilizado canal telefônico com discagem direta e gratuita (DDG 0800 777 4035) e são recebidas manifestações intermediadas pela Plataforma Consumidor.gov.

Para recorrer à Ouvidoria, são requisitos imprescindíveis que o valor envolvido no evento seja igual ou inferior a R\$ 100.000,00 (cem mil reais); que o assunto objeto do recurso não esteja em discussão judicial ou em qualquer órgão de defesa do consumidor e; que o consumidor tenha esgotado os meios de reclamação no atendimento habitual realizado nas dependências da SEGURADORA ou por quaisquer outros canais de



atendimento inclusive Centrais de Atendimento e SAC, entendendo-se que a reclamação estará esgotada, quando:

- I. O consumidor não concordar com a solução apresentada pelo setor responsável e;
- II. Transcorridos mais 30 (trinta) dias, sem uma decisão ou respostas do setor responsável.

A aceitação do recurso dependerá de prévia análise dos seus requisitos, incumbindo ao Ouvidor definir eventual dúvida nesse sentido.

Após aceito o recurso, a Ouvidoria comunicará ao consumidor que o recurso terá trâmite para decisão do Ouvidor, indicando número de protocolo de atendimento e o prazo previsto para resposta final.

Caso não preencha os requisitos, o recurso não será aceito informando-se o consumidor que o pedido deve ser direcionado para tratativas junto ao SAC.

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

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.

#### **4. OUVIDOR**

O Ouvidor é nomeado pelo Presidente da SEGURADORA a ele se reportando, sob compromisso de atuar na defesa dos consumidores, sempre com transparência, independência, imparcialidade e autonomia de decisões na forma deste Regulamento, exercendo suas funções de forma personalizada, incumbindo-lhe as seguintes competências:

- I. Apreciar os recursos, observando os direitos e deveres dos consumidores, e decidir o pleito com clareza e objetividade, no limite de sua alçada financeira;
- II. Estar comprometido com as normas da Ouvidoria e ter franca disposição para mediar esclarecer, prevenir e solucionar conflitos;
- III. Observar as normas legais e regulamentares, especialmente aquelas inerentes aos direitos do consumidor e seus princípios basilares.

O profissional nomeado como Ouvidor deve ter formação em nível superior, preferencialmente em Direito, com habilidades técnicas e procedimentais necessárias a



realizar o adequado atendimento ao consumidor, respeitando os princípios da dignidade, boa-fé, transparência, eficiência, celeridade e cordialidade.

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

Nos casos de impedimento do Ouvidor, o recurso do consumidor será avaliado por uma comissão que deverá ser constituída por um gestor representante de cada área envolvida no conflito, mediados por um advogado do Jurídico Corporativo visando consenso na decisão do recurso.

Na forma deste Regulamento, o Ouvidor apreciará e resolverá recursos de consumidores, de valor igual ou inferior a R\$ 100.000,00 (cem mil reais), por evento.

Quando o valor envolvido no recurso for superior ao limite de alcada, o Ouvidor emitirá seu parecer e encaminhará à área de negócios respectiva para deliberação.

A indicação do Ouvidor é formalizada por Ata de Reunião do Conselho de Administração e seu mandato é conferido por tempo indeterminado, podendo o Presidente destituí-lo do cargo a qualquer tempo, desde que os fatos e circunstâncias assim exijam e a destituição deverá ser aprovada pela Diretoria. Pode o Ouvidor solicitar o cancelamento de sua indicação para o cargo a qualquer tempo.

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

Durante suas férias o Ouvidor indicará um advogado, membro da equipe da Ouvidoria para autuar em sua substituição.

## **5. OBRIGAÇÕES DA SEGURADORA**

Dentro de sua alcada, as decisões do Ouvidor são de caráter vinculante, razão pela qual a Diretoria da SEGURADORA obriga-se a acatá-las e fazer executar desde que estejam dentro do limite de alcada fixada e demais disposições deste Regulamento, bem como serem aceitas pelo reclamante.

A SEGURADORA viabilizará aos consumidores canal de comunicação direta com a Ouvidoria, funcionando de forma complementar aos demais canais de atendimento



existentes, de modo a diferenciar-se deles por atuar exclusivamente em sede de recurso, com independência, imparcialidade e autonomia de decisões.

A SEGURADORA divulgará aos Segurados, a existência da Ouvidoria, sua finalidade e forma de utilização, assim como seus objetivos e normas que regulam sua atuação, além das condições obrigatórias para aceitação dos recursos e dos procedimentos para sua tramitação.

Por meio de sua Diretoria, a SEGURADORA garantirá a independência e autonomia de decisão 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

A SEGURADORA obriga-se a colocar à disposição da Ouvidoria todos os meios adequados para o independente exercício de suas funções, fornecendo-lhe recursos físicos, tecnológicos e humanos, e zelará para o bom e pleno relacionamento das diversas áreas da empresa com o Ouvidor para que haja um saudável relacionamento pautado pelo respeito e colaboração mútua.

A Diretoria e/ou as áreas de negócios deverão analisar as propostas de medidas corretivas ou de aprimoramento de procedimentos e rotinas.

## **6. DISPOSIÇÕES FINAIS**

Os casos eventualmente omissos ou controversos deste Regulamento serão levados ao conhecimento da Presidência e Comitê Executivo da SEGURADORA e por eles decididos, incluindo-se possíveis alterações que se fizerem necessárias.

Este Regulamento será interpretado de acordo com a legislação brasileira, no idioma português, especialmente a Resolução CNSP Nº 445/2022.

A SEGURADORA reserva-se ao direito, a seu exclusivo critério, de modificar, alterar, acrescentar ou remover partes deste Regulamento a qualquer