



QBE Brasil Seguros S/A

Regulamento de Ouvidoria

Início de Vigência: 28/10/2016

Documento Referência:
Regulamento de Ouvidoria

Responsável:
Rodrigo Augusto

Revisão: Anual

Aprovação:
Comitê Executivo

Data de Aprovação:
24/10/2016

Status:
Versão de Outubro de 2016

Contatos:

Rodrigo Augusto Ouvidoria 0800 7700824 ouvidoria@qbe.com.br	Marcio Malfatti Ouvidor 0800 7700824 ouvidoria@qbe.com.br
--	--

Alterações da Política Número de Revisão	Data da Elaboração ou Atualização	Descrição da Alteração
01	22/10/2016	Elaboração

Sumário

1.	Do Objeto e dos Objetivos	4
2.	Da Ouvidoria e suas Atribuições	4
3.	Do cargo de Ouvidor, Competência e dos Limites de Atuação do Ouvidor	5
4.	Do Processo de Atendimento	7
5.	Das Obrigações da QBE Brasil Seguros S/A	9
6.	Das Disposições Finais	9

1. Do Objeto e dos Objetivos

Artigo. 1º. O presente Regulamento tem por objeto disciplinar a atividade de OUVIDORIA da QBE BRASIL SEGUROS S/A, estabelecendo suas características e instâncias administrativas, nos termos da Resolução CNSP n. 279/13.

Artigo. 2º. A OUVIDORIA da QBE BRASIL SEGUROS S/A, representada por um OUVIDOR, é o órgão de otimização da comunicação e aperfeiçoamento dos padrões e mecanismos de transparência, eficiência, segurança e controle dos serviços e atendimento aos segurados, clientes e beneficiários.

Parágrafo Único : A OUVIDORIA atuará na defesa dos direitos dos consumidores, com o objetivo de assegurar a estrita observância das normas legais e regulamentares relativas aos direitos do consumidor, bem como um canal de comunicação entre essas entidades e os consumidores de seus produtos e serviços, na mediação de conflitos, esclarecendo, prevenindo e solucionando conflitos.

Artigo 3º. São objetivos da OUVIDORIA:

- I- Funcionar como um canal adicional de comunicação direta entre a QBE BRASIL SEGUROS S/A e os segurados/clientes/ beneficiários em situações que não forem solucionadas pelo atendimento habitual realizados pelo SAC (Serviço de Atendimento ao Consumidor) e “*Call Center*”;
- II- Facilitar o acesso de seus segurados/clientes/beneficiários aos serviços e garantias prestados pela QBE BRASIL SEGUROS S/A, simplificando seus procedimentos rotineiros;
- III- Reverter eventuais percepções negativas e aumentar o nível de satisfação de seus segurados/clientes, por intermédio de processo transparente e imparcial de resolução de conflitos;
- IV- Identificar eventuais pontos de conflito e propor soluções para a melhoria das relações entre as partes;
- V- Reduzir a necessidade dos segurados/clientes/beneficiários recorrerem aos órgãos reguladores, Poder Judiciário e órgãos de proteção e defesa do consumidor.

2. Da Ouvidoria e suas Atribuições

Artigo. 4º. A OUVIDORIA tem como atribuições:

- I- Facilitar e simplificar ao máximo o acesso do usuário ao serviço de OUVIDORIA;
- II- Atuar ativamente na prevenção de conflitos;
- III- Agir com independência, integridade, imparcialidade, transparência e rapidez;
- IV- Zelar pela manutenção e resguardo do sigilo sobre as informações a que tiver acesso;
- V- Receber e proceder ao registro formal das demandas, sejam elas na forma de reclamações, sugestões, consultas ou intimações de órgãos de defesa do consumidor, órgãos de fiscalização e de outras ouvidorias;

- VI- Encaminhar as solicitações diretamente às áreas envolvidas para que possam: a) no caso de reclamações: explicar, justificar ou corrigir o fato, objeto da reclamação; b) no caso de sugestões: estudá-las, adotá-las ou rejeitá-las, com a devida fundamentação; c) no caso de consultas: responder às questões dos consulentes; d) no caso de intimações: providenciar os elementos necessários ao atendimento;
- VII- Dar conhecimento formal, com todos os elementos que assim permitam, aos clientes ou consumidores/reclamantes no prazo máximo de 15 dias, contados do recebimento da reclamação, sobre o andamento do processo ou resposta informando a viabilidade e conclusão do pleito;
- VIII- Caso seja necessário o fornecimento de informações e/ou documentos complementares para atendimento da demanda pela OUVIDORIA, o prazo de quinze dias mencionado no inciso VII deste artigo ficará suspenso enquanto tais informações e/ou documentos não sejam fornecidos pelo reclamante, voltando a correr a partir da data em que se der a entrega.
- IX- Manter registro cronológico e atualizado de todas as solicitações recepcionadas pela OUVIDORIA e as respectivas conclusões e respostas encaminhadas aos solicitantes;
- X- Manter constantemente atualizadas as informações e estatísticas referentes às atividades desenvolvidas e elaborar o relatório semestral contendo : a) qualidade e adequação da estrutura da OUVIDORIA ; b) dados e informações sobre a eficácia dos sistemas e procedimentos da OUVIDORIA ; c) estatísticas de todas as ações desenvolvidas pela ouvidoria em bases mensais e anuais, comparadas com os mesmos períodos do ano anterior ; d) proposições de que trata o inciso V, mencionando a periodicidade e a forma de seu encaminhamento, discriminando as propostas não acatadas e respectivas justificativas, as acatadas e ainda não implementadas e respectivos prazos para implementação, e as já implementadas.
- XI- O relatório previsto na alínea X acima, deverá ser validado pela auditoria interna ou equivalente e ser encaminhado ao CEO e ao Conselho de Administração da QBE BRASIL SEGUROS S/A, na forma do Artigo 4º, inciso VI da Resolução CNSP n. 279/13;
- XII- Sugerir às instâncias competentes, dentro da companhia, medidas que visem o aperfeiçoamento dos produtos, procedimentos e funcionamento da própria organização;
- XIII- Propor à empresa a revisão de normas, condições gerais dos contratos de seguros, fluxos de processos de qualquer área da empresa, bem como qualquer outra providência que julgue necessária ao aperfeiçoamento do relacionamento com o cliente ou consumidor;

3. Do cargo de Ouvidor, Competência e dos Limites de Atuação do Ouvidor

Artigo 5º. A OUVIDORIA, na qualidade de órgão de prevenção e solução de conflitos, está sob a responsabilidade de um OUVIDOR indicado pelo CEO e ligado diretamente ao mesmo, reportando os temas de interesse da OUVIDORIA, especialmente com o envio de relatórios mensais de atendimento, além do relatório semestral referido no Artigo 4, incisos X e XI deste regulamento.

§1º. O OUVIDOR não cumulará outra função dentro da QBE BRASIL SEGUROS S/A, exceto a de diretor de relações com a SUSEP.

§2º. O CEO da QBE BRASIL SEGUROS S/A, ligado diretamente ao OUVIDOR, responderá solidariamente aos atos praticados pelo OUVIDOR.

§ 1º. O cargo de OUVIDOR será exercido por profissional capacitado com habilidades técnicas e procedimentais necessários para realizar o adequado atendimento ao consumidor, respeitados os princípios da dignidade, boa-fé, transparência, eficiência, celeridade e cordialidade

§ 2º O mandato do Ouvidor será de 24 meses, admitida a recondução do titular ao cargo, sucessivamente, sem limite de tempo.

§ 3º Por deliberação da Diretoria da QBE BRASIL SEGUROS S/A, em Reunião de Diretoria, o OUVIDOR poderá ser destituído de sua função, a qualquer tempo.

§ 4º É assegurado ao OUVIDOR o direito de solicitar o afastamento de suas funções, em caráter provisório ou definitivo, desde que comunique sua vontade à Diretoria da QBE BRASIL SEGUROS S/A com antecedência mínima de 30 (trinta) dias da data do seu afastamento.

§ 5º Em caso de ausência temporária do Ouvidor, em função de férias, licenças, viagens, e outros, que signifiquem afastamento por período superior a sete dias, responderá pela OUVIDORIA o colaborador da equipe do OUVIDOR por ele indicado, assegurando o OUVIDOR que não haverá conflitos de interesse por parte do suplente, bem como, este esteja igualmente capacitado para o exercício desta função. O OUVIDOR comunicará formalmente à QBE BRASIL SEGUROS S/A sua ausência e seu suplente.

§6º Nas hipóteses previstas nos §§ 3º e 4º, será nomeado, pela Diretoria, um substituto interino para conduzir a OUVIDORIA da QBE BRASIL SEGUROS S/A, que permanecerá no exercício das funções até nomeação de novo OUVIDOR.

§7º O OUVIDOR substituto ficará investido de poderes para exercício de suas funções logo após a sua nomeação, pelo período de um (01) ano, nos mesmos termos indicados neste artigo, devendo a substituição ser comunicada à SUSEP.

Artigo 6º. A OUVIDORIA será composta pelo OUVIDOR indicado e por uma equipe diretamente a ele ligada.

Artigo 7º. O OUVIDOR terá a alçada financeira máxima fixada em R\$ 100.000,00 (Cem mil reais) por sinistro ou evento.

Artigo 8º. A OUVIDORIA não terá competência para receber, instruir, analisar ou propor solução a questões e/ou reclamações relacionadas:

- I. A questões administrativas internas, referentes ao quadro de colaboradores e aos membros da Diretoria;
- II. Ao relacionamento com fornecedores;
- III. Ao relacionamento comercial com corretores que não envolvam demanda de cliente ou consumidor;
- IV. Solicitações e demandas que versarem sobre questões que estiverem em discussão no Poder Judiciário;
- V. Reclamações ou solicitações oriundas de pessoas com as quais o OUVIDOR tenha vínculo de consanguinidade ou afinidade até o 3º. grau, ascendentes ou descendentes ou ainda em causa própria. Tais casos serão tratados diretamente pelo CEO da QBE BRASIL SEGUROS S/A.

Artigo 9º. São atribuições do OUVIDOR:

- I – Tomar conhecimento e resolver as reclamações formuladas pelos clientes ou consumidores, observando os termos, limites e condições contratuais;
- II – Esclarecer ao cliente ou consumidor quanto aos atos e normas internos da QBE BRASIL SEGUROS S/A e outras informações relativas aos seus direitos e deveres;
- III – Encaminhar, havendo necessidade, a solicitação do cliente ou consumidor às áreas competentes da QBE BRASIL SEGUROS S/A, acompanhando o andamento e dando ciência formal, ao solicitante, desse procedimento no prazo de 15 dias contados da recepção da solicitação;
- IV - Caso seja necessário o fornecimento de informações e/ou documentos complementares para atendimento da demanda pela OUVIDORIA, o prazo de quinze dias mencionado no inciso VII deste artigo ficará suspenso enquanto tais informações e/ou documentos não sejam fornecidos pelo reclamante, voltando a correr a partir da data em que se der a entrega.
- V – Informar ao cliente ou consumidor, com clareza e objetividade, a providência ou decisão adotada para cada solicitação, ou reclamação;
- VI – Agir na identificação e prevenção de pontos de conflitos, propondo a solução que julgar conveniente visando a melhoria e aperfeiçoamento dos serviços fornecidos;
- VII - Nos casos indicados nos artigos 7º e 8º, nos quais a OUVIDORIA estiver impedida de deliberar sobre a reclamação, o OUVIDOR deve direcionar a reclamação para o CEO da QBE BRASIL SEGUROS S/A para sua solução.
- VIII – Garantir que o arquivo de documentos relativos às reclamações, principalmente nos casos em que a solução não tenha sido favorável ao cliente ou consumidor, seja mantido em ordem, resguardando o sigilo das informações, pelo prazo mínimo de 05 anos.
- IX – Determinar às áreas ou responsáveis, dentro de sua alçada financeira, o integral e imediato cumprimento de suas decisões quanto ao pagamento de indenizações;
- X – Elaborar e encaminhar ao comitê de auditoria, quando existente, e ao CEO da QBE BRASIL SEGUROS S/A e ao conselho de administração ou, na sua ausência, à diretoria da entidade, relatório semestral da ouvidoria, validado pela auditoria interna, até o último dia útil do terceiro mês subsequente ao encerramento do semestre analisado, contendo os itens descrito no Artigo 4º, inciso X.

4. Do Processo de Atendimento

Artigo 10. O atendimento da OUVIDORIA dar-se-á de segundas às sextas-feiras, das 09:00 às 12:00hs e das 13:00 às 18:00hs, pelo telefone 0800-770 0824, Deficientes Auditivos, disque: 142 + 0800 774 4419, pela via eletrônica no email: ouvidoria@qbe.com.br, ou por meio de carta endereçada à OUVIDORIA QBE SEGUROS S/A, endereço Praça General Gentil Falcão, 108 – 1º andar.

Parágrafo único. Os atendimentos deverão gerar protocolo de atendimento com data e horário e serão motivo de retorno e confirmação da aceitação da demanda pela OUVIDORIA.

Artigo 11. São requisitos para atendimento das demandas tratadas pela OUVIDORIA:

I – Que a área responsável pelo assunto, já tenha respondido e encerrado o processo ou no caso de demora que ultrapasse 30 dias do aviso ou reclamação;

II – Não esteja sendo objeto de qualquer tipo de ação judicial contra a Seguradora;

III – Que a reclamação tenha sido formalizada pelo próprio Segurado, (Pessoas Físicas e Jurídicas), beneficiários, terceiros (vítimas de sinistro) e corretores (atuando em nome dos segurados) devidamente identificados, que não concordem com a decisão final de algum assunto e/ou não obtiveram sucesso em seus pleitos, por meio de carta ou formulário dirigidos pelos meios acima indicados e que conste, inclusive, endereço ou e-mail e telefone para contato e resposta.

Parágrafo único. A Ouvidoria também, observada a situação, poderá receber demandas/solicitações dos órgãos de Defesa do Consumidor, órgão de fiscalização e outras Ouvidorias.

Artigo 12. O aceite ou recusa fundamentada da reclamação, do requerimento para sua abertura ou trâmite do processo perante a OUVIDORIA compete exclusivamente ao Ouvidor, que deverá comunicar diretamente ao Reclamante, em até 08 (oito) dias da aceitação ou recusa, bem como, em caso de aceitação, solicitar ao cliente ou consumidor os documentos necessários à formação do processo.

Artigo 13. O processo terá trâmite imediato e tem o prazo de 15 dias corridos para decisão conclusiva, a contar da data de protocolo da reclamação, sob a condição de que o solicitante forneça todos os documentos e/ou informações necessários à apreciação da reclamação.

Parágrafo Único : Caso seja necessário o fornecimento de informações e/ou documentos complementares para atendimento da demanda pela OUVIDORIA, o prazo de quinze dias mencionado no inciso VII deste artigo ficará suspenso enquanto tais informações e/ou documentos não sejam fornecidos pelo reclamante, voltando a correr a partir da data em que se der a entrega.

Artigo 14. A OUVIDORIA não atenderá às solicitações anônimas e tem por obrigação a preservação dos interessados que com ela fizerem contato.

Artigo 15. Todas as solicitações à OUVIDORIA serão registradas, constando:

I - data de entrada da demanda;

II - natureza da demanda;

III – nome, endereço e telefone do solicitante;

IV - procedimentos de solução do conflito;

V – data(s) de retorno(s) ao solicitante ;

VI – data de conclusão definitiva da demanda.

5. Das Obrigações da QBE Brasil Seguros S/A

Artigo 16. A QBE BRASIL SEGUROS S/A obriga-se a colocar à disposição da OUVIDORIA todos os meios adequados à boa formação de sua estrutura funcional, fornecendo-lhe principalmente os recursos físicos, tecnológicos e humanos, mediante a orientação e solicitação do OUVIDOR.

Artigo 17. A Seguradora obriga-se também a acatar as orientações e sugestões do OUVIDOR, observada a alçada de atuação deste último, bem como dar tratamento adequado às propostas dadas por ele.

Artigo 18. A QBE BRASIL SEGUROS S/A obriga-se a colaborar com a OUVIDORIA, garantindo livre acesso a todos os seus departamentos para que o OUVIDOR possa atender aos objetivos e atribuições da OUVIDORIA, de forma que ela possa realizar apuração independente e imparcial de todos os fatos relacionados direta ou indiretamente à reclamação sob sua avaliação, com vistas à solução da demanda.

Artigo 19. A QBE BRASIL SEGUROS S/A obriga-se a divulgar a OUVIDORIA em seu site e materiais securitários, tais como apólices, bilhetes de seguros e certificados.

6. Das Disposições Finais

Artigo 20. Para obter maiores informações sobre a OUVIDORIA e seu regulamento, o cliente poderá consultar o site www.qbe.com.br.

Artigo 21. Os casos eventualmente omissivos ou controversos deste Regulamento serão levados ao conhecimento da Diretoria da QBE BRASIL SEGUROS S/A e por ela decididos, incluindo-se possíveis alterações que se fizerem necessárias ao desempenho adequado das atribuições do Ouvidor.

Artigo 22. O presente Regulamento entrará vigor na data de sua aprovação, criação da ouvidoria e a nomeação do ouvidor pela Diretoria da Sociedade.