

REGULAMENTO DA OUVIDORIA

CLÁUSULA PRIMEIRA - DA CONSTITUIÇÃO

1.1 Por decisão da Diretoria Executiva da Euler Hermes Seguros de Crédito S.A e da Euler Hermes Seguros de Crédito à Exportação S.A., bem como, observando a Circular SUSEP nº 279/2013, esta Ouvidoria atuará nos termos estabelecidos neste Regulamento.

1.2 A Ouvidoria tem como principal função atuar na defesa dos direitos dos consumidores de produtos e serviços, bem como assegurar o cumprimento das normas legais e regulamentares aplicáveis, funcionando como mediadora entre as Seguradoras e o cliente, para esclarecer, prevenir e solucionar conflitos que eventualmente ocorram em sinistro ou não.

CLÁUSULA SEGUNDA - DO FUNCIONAMENTO

2.1 Após passarem pelos canais de relacionamento, poderão recorrer à Ouvidoria os clientes que forem segurados e beneficiários, bem como, os corretores quando atuarem na defesa dos interesses dessas pessoas, e ainda seus procuradores legalmente constituídos.

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 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 cliente, como e-mail ou endereço de correspondência, para envio da resposta.

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

- a. **Site: www.eulerhermes.com.br**
- b. **Carta: Av. Paulista, 2.421 – 3º andar
Jardim Paulista
01311-300 – São Paulo - SP**
- c. **Telefone: 0800 771 3313**
- d. **Telefone para pessoas com deficiência auditiva ou de fala:
0800 121 239**

2.4 Serão requisitos imprescindíveis para recorrer à Ouvidoria que o cliente tenha esgotado os meios de reclamação nos canais de relacionamento ou departamentos competentes, inclusive centrais de atendimentos, entendendo-se que a reclamação esgotou tais canais quando:

I. O cliente não concordar com a solução apresentada pelo setor responsável; ou

II. Transcorridos 60 (sessenta) dias, não há decisão da área responsável.

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

I. Valor envolvido no sinistro 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, no prazo de 8 (oito) dias, será comunicado ao cliente 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 cliente 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 cliente, em até 15 (quinze) dias.

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

CLÁUSULA TERCEIRA - DO OUVIDOR

3.1 O Ouvidor não possui vínculo empregatício com as Seguradoras, é indicado pela Diretoria Executiva na forma deste Regulamento, e se reportará diretamente ao Diretor 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 de resolver litígios.

3.3 O Ouvidor deve ter habilidades técnicas e procedimentais necessárias para realizar o adequado atendimento ao cliente, respeitando os princípios da dignidade, boa-fé, transparência, eficiência, celeridade e cordialidade.

3.3.1 O Ouvidor não está habilitado a apreciar recursos oriundos de clientes 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 cliente será avaliado por um Comitê que deverá ser formado por gestores representantes das áreas envolvidas, mediados por um advogado do Jurídico Legal.

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

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 Executiva. Será automática a recondução do titular ao cargo, sucessivamente, sem limite de tempo, desde que não haja manifestação em contrário pela Diretoria Executiva.

3.6 O Ouvidor também poderá ser destituído do cargo pela Diretoria Executiva a qualquer tempo, após deliberação baseada em fatos que visem o aprimoramento da função.

3.7 O Ouvidor poderá solicitar o cancelamento de sua indicação para o cargo a qualquer tempo, devendo, entretanto, comunicar essa decisão à ao Diretor 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 Executiva, devendo permanecer na função até que o titular possa reassumir ou que o Diretor Presidente 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 aos recursos dos clientes, pessoa física e jurídica, que não forem solucionados pelos canais regulares de atendimento;

II. Prestar os esclarecimentos necessários e dar ciência aos clientes acerca do recebimento e andamento de suas demandas, informando também que a resposta final será dada no prazo máximo de 15 (quinze dias), contados da data da protocolização do recurso;

III. Agir com independência e transparência;

IV. Identificar eventuais pontos de conflito nos produtos comercializados pelas Seguradoras e em suas rotinas operacionais, para propor a Diretoria Executiva medidas corretivas. Para aquelas que forem aceitas, o prazo para implantação será de até 6 (seis) meses da aceitação, admitindo-se sua prorrogação de acordo com a prioridade e a complexidade do assunto;

V. Elaborar e encaminhar à Auditoria interna relatório semestral contendo: a qualidade e adequação de sua estrutura; as informações sobre eficácia dos sistemas e procedimentos, e ainda estatísticas das ações desenvolvidas com respectivos comentários;

a. No relatório de que trata o inciso V, acima, também deverá constar as proposições de medidas corretivas, 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 Diretor Presidente das Seguradoras;

VI. Elaborar mensalmente estatísticas comparativas do período em relação ao ocorrido no ano anterior;

VII. Manter registro cronológico de todas as demandas recepcionadas, com anotação das respectivas ações tomadas em cada processo;

VIII. Conhecer as opiniões, anseios, insatisfações e elogios dos clientes sobre a atuação da Ouvidoria.

CLÁUSULA QUINTA - DAS OBRIGAÇÕES DAS SEGURADORAS

5.1 Viabilizar um canal de comunicação direta com os clientes, funcionando de forma complementar aos demais canais de atendimento existentes na Seguradora, de modo a diferenciar-se deles por atuar exclusivamente em sede de recurso.

5.2 As resoluções do Ouvidor são de caráter vinculante às Seguradoras que obriga-se a acatá-las e executá-las desde que estejam dentro do limite de alçada estabelecido neste Regulamento.

5.3 As Seguradoras divulgarão aos clientes a existência da Ouvidoria, assim como seus objetivos e normas que regulam sua atuação, além das condições obrigatórias para aceitação dos recursos e dos procedimentos para sua tramitação.

5.4 A Diretoria Executiva dará condições para o perfeito funcionamento da Ouvidoria para que sua atuação seja pautada pela transparência, autonomia, independência e imparcialidade

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

5.6 O Diretor Presidente deverá, ainda, analisar as propostas de medidas corretivas, observando o estabelecido neste Regulamento.

5.7 A Diretoria Executiva deverá respaldar a atuação do Ouvidor, acatar suas determinações, observadas as alçadas decisórias, e dar tratamento adequado às propostas apresentadas.

CLÁUSULA SEXTA - DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

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

6.2 O presente Regulamento aplica-se a partir de 19 de Abril de 2013, de acordo com a nova regulamentação.

São Paulo, 19 de abril de 2013.

Euler Hermes Seguros de Crédito S.A.
Euler Hermes Seguros de Crédito à Exportação S.A.