

REGULAMENTO DA OUVIDORIA

TOKIO MARINE SEGURADORA S.A.

CAPÍTULO I

DA OUVIDORIA

Art. 1º. – A OUVIDORIA foi instituída por decisão da Diretoria da TOKIO MARINE SEGURADORA, em reunião realizada no dia 28 de julho de 2005, atendendo ao que lhe faculta a Resolução CNSP No. 110/2004 e funcionará de acordo com os termos e condições estabelecidos neste regulamento.

Art. 2º. – A OUVIDORIA tem como função principal, atuar na defesa dos direitos dos clientes ou consumidores na sua relação contratual com a TOKIO MARINE SEGURADORA, no esclarecimento quanto aos seus deveres e na prevenção e solução de conflitos.

Art. 3º. – São objetivos da OUVIDORIA, cabendo-lhe:

I – Viabilizar um canal de comunicação direta entre a TOKIO MARINE SEGURADORA e os seus clientes ou consumidores com atuação diferente e complementar daquelas realizadas através da Central de Atendimento;

II – Facilitar, ao máximo, o acesso do cliente ou consumidor aos serviços disponibilizados pela Companhia, simplificando seus procedimentos e rotinas;

III – Diferenciar suas atribuições dos demais serviços de atendimento ao cliente ou consumidor, existentes até então.

Art. 4º. – São funções e atribuições da OUVIDORIA:

I – facilitar e simplificar ao máximo o acesso do usuário ao serviço de OUVIDORIA;

II – promover a mais ampla divulgação da OUVIDORIA, tornando-a um órgão conhecido do público em geral e principalmente de seus clientes/consumidores;

III - atuar ativamente na prevenção de conflitos;

IV – agir com independência, integridade, imparcialidade, transparência e rapidez;

V - zelar pela manutenção e resguardo do sigilo sobre as informações a que tiver acesso;

VI – receber demandas, sejam elas na forma de reclamações, sugestões, consultas ou intimações de órgãos de defesa do consumidor, órgãos de fiscalização e de outras ouvidorias;

VII – 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;

VIII – dar ciência 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;

IX – decidir sobre o assunto, dentro da alçada de sua competência, caso a área ou responsável não dispense o tratamento ou solução que a OUVIDORIA julgar cabível;

X – manter registro cronológico e atualizado de todas as solicitações recepcionadas pela OUVIDORIA e as respectivas conclusões e respostas encaminhadas aos solicitantes;

XI – manter constantemente atualizadas as informações e estatísticas referentes às atividades desenvolvidas e elaborar o relatório semestral contendo as informações sobre as ações desenvolvidas, além de conclusões, propostas e recomendações;

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;

XIV - divulgar os resultados das estatísticas.

Art. 5º. - A OUVIDORIA, sendo um órgão de prevenção e solução de conflitos, está sob a responsabilidade de um Ouvidor indicado pelo Presidente e ligado diretamente ao mesmo.

§ Primeiro – O mandato do Ouvidor será de 02 (dois) anos, admitida a recondução do titular ao cargo, sucessivamente, sem limite de tempo.

§ Segundo – No caso de afastamento definitivo do Ouvidor por motivo de demissão, destituição ou substituição, a Diretoria, ou Diretor-Presidente, ou o Conselho de Administração deverá indicar um substituto interino, imediatamente, devendo permanecer na função até que se indique um novo Ouvidor, o qual iniciará um novo mandato de 02 (dois) anos;

§ Terceiro - A OUVIDORIA será composta pelo Ouvidor indicado, e mais uma equipe formada por 3 pessoas a ele diretamente ligadas.

CAPÍTULO II DO OUVIDOR

Art. 6º. – O Ouvidor deve atuar de forma personalizada, independente e imparcial e agir ativamente para atender, de maneira eficiente, os objetivos da OUVIDORIA, nos termos do regulamento e demais normas aplicáveis.

§ Primeiro – O Ouvidor não pode atuar na solução de conflitos que envolvam reclamações oriundas de pessoas com quem tenha vínculo de consangüinidade ou afinidade até o 3º. Grau, ascendentes ou descendentes ou ainda em causa própria.

§ Segundo – O Ouvidor deve ser um profissional devidamente habilitado para o cargo, qualificado na área de seguros, previdência e capitalização, com experiência reconhecida no mercado segurador, ilibada conduta, credibilidade, autonomia e imparcialidade.

§ Terceiro - Deve ainda ter facilidade e desenvoltura para se relacionar com as diversas áreas da Companhia e ter sensibilidade para compreender os problemas e reclamações formulados pelos clientes/consumidores, compreendendo também as dificuldades institucionais e administrativas porventura existentes na organização.

Art. 7º. – O Ouvidor tem garantido o livre acesso a todos os setores da Companhia, para apuração do que se fizer necessário, com vistas à solução requerida em cada situação que se apresentar.

Art. 8º. - O Presidente e a Diretoria comprometem-se, em respaldo ao Ouvidor, a acatar suas determinações, observadas as alçadas decisórias, e a dar o tratamento adequado às propostas por ele apresentadas.

Art. 9º. – O Ouvidor terá, garantida obrigatoriamente, a alçada financeira máxima fixada em R\$ 30.000,00 (Trinta mil reais) por sinistro ou evento.

Art. 10 – São atribuições privativas do Ouvidor:

I – Tomar conhecimento e resolver as reclamações formuladas pelos clientes ou consumidores, observando os termos, limites e condições contratuais;

II – Esclarecer o cliente ou consumidor quanto aos atos e normas internos da TOKIO MARINE SEGURADORA e outras informações relativas aos seus direitos e deveres;

III – Encaminhar, havendo necessidade, a solicitação do cliente ou consumidor às áreas competentes da TOKIO MARINE SEGURADORA, acompanhando o andamento e dando ciência formal, ao solicitante, desse procedimento no prazo de 15 dias contados da recepção da solicitação;

IV – Informar ao cliente ou consumidor, com clareza e objetividade, a providência ou decisão adotada para cada solicitação, ou reclamação;

V – Agir na identificação e prevenção de pontos de conflitos, propondo a solução que julgar conveniente visando à melhoria e aperfeiçoamento dos serviços fornecidos;

VI – Cuidar para 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.

VII – Determinar às áreas ou responsáveis, dentro de sua alçada financeira, o integral e imediato cumprimento de suas decisões quanto ao pagamento de indenizações;

VIII – Entregar, no prazo máximo de 10 (dez) dias após o encerramento de cada semestre, o relatório geral e específico de suas atividades.

Art. 11 – A Diretoria, ou Presidente ou Conselho de Administração pode solicitar relatórios parciais, em períodos inferiores ao semestral sempre que julgar necessário.

Art. 12 - O Ouvidor não tem competência ou autoridade para receber ou resolver as seguintes reclamações:

- I - Questões administrativas internas;
- II - Assuntos referentes ao quadro de funcionários;
- III - Questões relativas aos membros da Diretoria;
- IV - Questões relativas ao relacionamento com fornecedores.

CAPÍTULO III DAS INSTÂNCIAS INTERNAS

Art. 13 – Visando ao bom desenvolvimento de suas ações e para fornecer respostas e soluções às diversas solicitações ou reclamações recebidas, o Ouvidor entra em contato com as seguintes instâncias internas:

- I – A área onde for apontada a situação;
- II – A Gerência, Superintendência ou Diretoria responsável pela área;

Art. 14 – Não havendo resposta ou solução, dentro dos prazos estabelecidos, aplica-se o disposto no Inciso IX do art. 4º. deste Regulamento.

Art. 15 – Caso a reclamação versar sobre a discussão que envolva valor de indenização superior a alçada de R\$ 30.000,00 (Trinta mil reais), o assunto será levado e submetido à apreciação do Presidente da TOKIO MARINE SEGURADORA, a quem caberá a decisão final.

CAPÍTULO IV DO FUNCIONAMENTO

Art. 16 – O funcionamento da OUVIDORIA é de segundas a sextas-feiras, das 08:30 as 12:00hs. e das 13:30 as 17:30hs. e as correspondências podem ser encaminhadas através dos seguintes endereços: E-Mail – www.ouvidoria@tokiomarine.com.br ou OUVIDORIA TOKIO MARINE SEGURADORA – CAIXA POSTAL 45413 – São Paulo – SP – CEP 04010-970.

Parágrafo único – O recurso à OUVIDORIA é totalmente gratuito.

Art. 17 – São requisitos essenciais e indispensáveis para recorrer a OUVIDORIA:

I – Que a área responsável pelo assunto e, principalmente pelo sinistro, já tenha respondido e encerrado o processo ou demora injustificada que ultrapasse 30 dias do aviso ou reclamação;

II – Ter o cliente ou consumidor formalizado reclamação junto à Central de Atendimento e não ter recebido resposta depois de 30 dias da reclamação ou ainda continue inconformado e não satisfeito com a solução apresentada;

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

IV – Que a reclamação tenha sido formalizada pelo próprio Segurado, devidamente identificado, através de carta ou E-Mail dirigidos aos endereços acima indicados e que conste, inclusive, endereço e telefone para contato e resposta;

Parágrafo único – A aceitação ou recusa fundamentada da reclamação ou requerimento para 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 da reclamação, bem como, em caso de aceitação, solicitar ao cliente ou consumidor os documentos necessários à formação do processo, obtendo dele a aceitação desta via de mediação, cientificando-o que o prazo para a solução definitiva é de até 30 (trinta) dias após a juntada dos documentos solicitados.

Art. 18 – Concluído o processo de reclamação o Ouvidor comunicará ou fará comunicar o cliente ou consumidor, por escrito, dando-lhe ciência da decisão final, com cópia para o seu corretor de seguros e para a TOKIO MARINE SEGURADORA.

CAPÍTULO V

DAS OBRIGAÇÕES DA TOKIO MARINE SEGURADORA

Art. 19 – A TOKIO MARINE SEGURADORA 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.

Art. 20 – As decisões do Ouvidor são de caráter vinculante, razão pela qual a TOKIO MARINE SEGURADORA obriga-se a acatá-las e fazer executá-las desde que estejam dentro do limite de alçada financeira fixada e demais disposições deste Regulamento.

Art. 21 – A TOKIO MARINE SEGURADORA obriga-se a colaborar com o Ouvidor, através de sua Diretoria, garantindo-lhe não só o acesso a todas as áreas envolvidas nos processos como também lhe favorecer na consecução e estabelecimento de um bom e saudável relacionamento, pautado pelo respeito mútuo e colaboração, entre ele e os demais departamentos e áreas internas da companhia.

CAPÍTULO VI

DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 22 – A OUVIDORIA pode, a seu critério, criar e implementar a utilização de formulários próprios e adequados para a normal formação dos processos internos.

Art. 23 – Em caso de ausência temporária do Ouvidor, por motivo de viagens, férias, licenças e outros, por período superior a 05 (cinco) dias, responde pela OUVIDORIA um membro da equipe do Ouvidor, por ele indicado, com o indispensável e obrigatório comunicado interno e externo, de modo a não prejudicar o normal andamento dos serviços da OUVIDORIA.

Art. 24 – Os casos eventualmente omissos ou controversos deste Regulamento, serão levados ao conhecimento da Diretoria da TOKIO MARINE SEGURADORA e por ela decididos, competindo-lhe decidir sobre possíveis alterações necessárias.

Art. 25 – O presente Regulamento entrou em vigor na data de aprovação e reconhecimento, da OUVIDORIA DA TOKIO MARINE SEGURADORA pela Superintendência de Seguros Privados-SUSEP. Ocorrido em 18 de novembro de 2005.