



## **REGULAMENTO DA OUVIDORIA**

### **CAPÍTULO I – CONSTITUIÇÃO DA OUVIDORIA**

Por decisão da Diretoria da AIG Seguros Brasil S/A, doravante denominada simplesmente AIG Seguros, foi instituída sua Ouvidoria na forma da legislação em vigor.

Art. 1º - A Ouvidoria decorre do interesse da AIG Seguros em estabelecer com seus segurados/clientes um canal direto de comunicação para atuar na defesa dos seus direitos na relação contratual, orientando, prevenindo e solucionando conflitos, nos termos da resolução CNSP n.º 279/2013.

Art. 2º - São objetivos da Ouvidoria:

I - Viabilizar um canal adicional de comunicação direta entre a AIG Seguros e os consumidores (segurados e/ ou clientes) em situações diferentes daquelas tratadas pelo SAC (Serviço de Atendimento ao Consumidor) e “Call Center”:

II- Atuar na defesa dos direitos dos consumidores, com o objetivo de assegurar a estrita observância das normas legais e regulamentares relativas aos direito do consumidor;

III - Atuar como canal de comunicação entre a AIG Seguros e seus consumidores, na mediação de conflitos, esclarecendo, prevenindo e solucionando conflitos;



III – Reverter eventuais percepções negativas e aumentar o nível de satisfação de seus clientes, por intermédio de processo transparente e imparcial de resoluções de conflitos:

IV - Reduzir a necessidade dos segurados/clientes recorrerem aos órgãos reguladores, Poder Judiciário e órgãos de proteção e defesa do consumidor:

VI – Identificar eventuais pontos de conflito e propor soluções para a melhoria das relações entre as partes.

## **CAPÍTULO II – DO CARGO DE OUVIDOR, COMPETÊNCIA DOS LIMITES DE ATUAÇÃO DO OUVIDOR:**

Art. 3º - O cargo de Ouvidor e a própria ouvidoria estão ligados a Presidência da AIG Seguros, portando o Ouvidor é subordinado diretamente ao presidente.

Parágrafo Único – Integram a equipe da Ouvidoria, além do Ouvidor, mais uma pessoa, ligada diretamente a ele, bem como profissionais em cada área da AIG Seguros, que fazem atendimento matricial.

Art. 4º - Para atender os objetivos e desempenhar as atribuições da Ouvidoria, a Diretoria da AIG Seguros em reunião, deliberou pela fixação de alçada financeira para limitar a decisão do Ouvidor, que só poderá apreciar e resolver reclamações em que o valor total do direito que lhe discute seja de até R\$100.000,00 (cem mil reais) por sinistro.

Art. 5º - A Ouvidoria da AIG Seguros não terá competência para receber, analisar ou propor soluções nas manifestações cujo objeto exceda a alçada indicada no art. 4º.



Art. 6º - A Ouvidoria da AIG Seguros também não terá competência para receber, instruir, analisar ou propor solução a questões e/ou reclamações relacionadas:

- (a) funcionários, prestadores de serviços, colaboradores e membros de sua Diretoria;
- (b) fornecedores, prestadores de serviços; distribuidores de seus produtos e/ou corretores de seguros;
- (c) solicitações de demandas que versar sobre questões que estiver em discussão no Poder Judiciário.

### **CAPITULO III – DOS REQUISITOS PARA O CARGO DE OUVIDOR E DO MANDATO DE OUVIDOR:**

Art. 7º - O cargo de Ouvidor será exercido por profissional devidamente habilitado que detém conhecimentos nas atividades de seguro, com desenvoltura para se comunicar com as diversas áreas da AIG Seguros, e ser sensível para compreender os problemas dos consumidores, e, ao mesmo tempo, as limitações da AIG Seguros.

Art. 8º - O mandato do Ouvidor será de (2) dois, contados de sua nomeação, admitida a recondução do titular ao cargo, sucessivamente, sem limite de tempo.

1º - Em qualquer tempo, por deliberação da Diretoria da AIG Seguros, o Ouvidor poderá ser destituído de sua função.

2º - Será resguardado ao ouvidor o direito de solicitar o afastamento de suas funções, em caráter provisório ou definitivo, desde que comunique sua vontade a Diretoria da AIG Seguros com antecedência mínima de 30 (trinta) dias da data do seu afastamento.

3º - em caso de ausência temporária do Ouvidor, em função de férias, licenças, viagens, e outros, que signifiquem afastamentos por período superior a sete dias, responderá pela Ouvidoria o funcionário da equipe do Ouvidor por ele indicado.



4º - Nas hipóteses previstas nos parágrafos 1º e 2º acima, será nomeado, pela Diretoria, um substituto interino para conduzir a Ouvidoria da AIG Seguros, que permanecerá no exercício das funções até nomeação de novo Ouvidor.

5º - O Ouvidor substituto ficará investido de poderes para exercício de suas funções, logo após a sua nomeação, pelo período de um (1) ano, nos mesmos termos indicados neste artigo.

#### **CAPÍTULO IV – DAS ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA:**

Art. 9º - São atribuições da Ouvidoria:

I – Receber, registrar, instruir, analisar e dar andamento formal e adequado às reclamações dos consumidores de produtos e serviços da AIG Seguros que não forem solucionados pelo atendimento habitual realizado por suas dependências e quaisquer outros canais de atendimento;

II – Facilitar e simplificar ao máximo o acesso do consumidor ao serviço de Ouvidoria e prestar esclarecimentos necessários e dar ciência aos reclamantes, com clareza e objetividade, acerca do andamento de suas demandas e das providências adotadas na prevenção/resolução de conflitos, agindo com integralidade, transparência e imparcialidade;

III – Informar aos reclamantes o prazo previsto para resposta final, o qual não poderá ultrapassar quinze dias, contados da data de protocolização da reclamação;

IV – Encaminhar resposta conclusiva à demanda dos reclamantes até o prazo informado no inciso III;

V- Propor a Diretoria da AIG Seguros, medidas corretivas ou de aprimoramento de procedimentos e rotinas, em decorrência da análise das reclamações recebidas e deficiências identificadas;

VI- Nos casos indicados nos artigos 4º, 5º e 6º, nos quais a Ouvidoria estiver impedida de deliberar sobre a reclamação, o Ouvidor deve direcionar a reclamação a Diretoria da área envolvida na reclamação para solução;



VII – Elaborar e encaminhar a Diretoria da AIG Seguros, ao final de cada semestre, relatório validado pela auditoria interna com o seguinte conteúdo mínimo:

- a) qualidade e adequação da estrutura da ouvidoria;
- b) dados e informações sobre a eficácia dos sistemas e procedimentos da ouvidoria;
- c) estatísticas das 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 respectivas justificativas, as acatadas e a ainda não implementadas e respectivos prazos para implementação, e as já implantadas;
- e) cumprimento dos demais requisitos estabelecidos na Resolução CNSP 279/2013.

VIII – Manter sistema de controle atualizado das reclamações recebidas, de forma quem possam ser evidenciados o histórico de atendimentos e os dados de identificação dos consumidores de produtos e serviços, com toda a documentação e as providencias adotada;.

IX – Manter arquivo de todos, controles, processos e dos relatórios que trata o inciso VII, pelo prazo mínimo de cinco anos.

Parágrafo único – O Ouvidor não está habilitado a resolver eventuais reclamações oriundas de Reclamantes com quem tenha vínculo parentesco até 2º grau, ascendentes ou descendentes, ou ainda em causa própria.

## **CAPÍTULO V – DAS OBRIGACÕES DA AIG SEGUROS:**

Art. 10º - São Obrigações da AIG Seguros:

I – Dar ampla divulgação aos consumidores sobre a existência da Ouvidoria, finalidade e forma de utilização;

II – Garantir o acesso dos consumidores de produtos e serviços ao atendimento da Ouvidoria, por meio de canais ágeis e eficazes, respeitados os requisitos de acessibilidade de pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida, na forma da legislação vigente;



III – Criar 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;

IV – Assegurar o acesso da Ouvidoria a todos os seus departamentos e informações necessárias para a elaboração da resposta adequada às reclamações recebidas, com total apoio administrativo, podendo requisitar informações e documentos para o exercício de suas atividades.

#### **CAPÍTULO VI – DAS INSTÂNCIAS INTERNAS:**

Art. 11 – Para fornecer respostas aos segurados/clientes, visando ao bom desenvolvimento de suas ações e para fornecer respostas e soluções aos pleitos, a Ouvidoria contatará as seguintes instâncias internas, dentro das áreas envolvidas:

I – A área onde for apontada a situação;

II – A Gerencia, Superintendência e/ou Diretoria responsável pela área.

Art. 12 – Não havendo resposta ou solução aplica-se o disposto no artigo 2º, IV deste regulamento.

1º - Caso o valor em discussão supere a alçada da Ouvidoria, poderá propor que o assunto seja levado a comitê, que será composto pela Presidência, Diretoria Executiva e Ouvidor, com decisão de maioria simples. Na ausência de um dos membros, será indicado por este seu substituto que terá o mesmo direito de voto decisório.

#### **CAPÍTULO VII – DOS REQUISITOS PARA RECORRER À OUVIDORIA DAS SOLITAÇÕES E DOCUMENTAÇÃO:**

Art. 13 – O consumidor poderá recorrer à Ouvidoria a qualquer tempo, desde que esgotadas as vias de reclamação na Central de Atendimento da AIG Seguros.



Parágrafo único – Considerar-se-á esgotada a via de reclamação nas seguintes hipóteses:

I - Quando houver decisão da Diretoria para que a manifestação seja tratada pela Ouvidoria, observado o valor da alçada;

II - A manifestação tenha sido apresentada a algum canal/via da AIG Seguros há mais de 10 (dez) dias úteis, sem qualquer manifestação;

III - Quando a solução dada à reclamação atendida pela Central de Atendimento ou em quaisquer níveis de atendimento não tenha atendido às expectativas do cliente.

Art. 14 – Todas as solicitações à Ouvidoria serão documentadas em ordem cronológica, em cujo registro deve constar:

I – data do recebimento da demanda;

II – número do protocolo de atendimento;

III – nome do solicitante;

IV – endereço, telefone/ e-mail do solicitante;

V – proveniência da demanda;

VI – área envolvida;

VII – resumo da situação apresentada;

VIII – resposta; e

IX- data da resposta.

Parágrafo único: O processo terá tramite imediato e tem prazo de 15 dias corridos para decisão, sob a condição de que o segurado/cliente se compromete a fornecer os documentos ou informações complementares necessários à apreciação da reclamação. Nesta hipótese, o prazo de 15 (quinze) dias começará a correr após a entrega da documentação/informações em ordem, sendo que somente será aceita recusa que houver fundamentada justificativa.



## **CAPITULO VIII – DO FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA:**

Art.15 – A Ouvidoria da AIG Seguros funcionará de segunda às sextas-feiras, em horário comercial, e os segurados/clientes terão acesso à Ouvidoria através dos seguintes canais:

- a- Endereço da AIG Seguros (Av. Presidente Juscelino Kubitschek, 2041, Torre E, 8º andar - SP - CEP – 04543-011)
- b- Endereço eletrônico da AIG Seguros (Ouvidoria@aig.com);
- c- Telefone 0800 724 0219
- d- Atendimento a Deficientes Auditivos e de fala 0800 200 1244

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

II – O recurso à Ouvidoria é gratuito.

## **CAPÍTULO VIII – DAS DISPOSIÇÕES FINAIS:**

Art. 16 – Para obter maiores informações sobre a ouvidoria e seu regulamento, o cliente poderá consultar o site:

<https://www.aig.com.br/ouvidoria>

Art. 17 – Os canais de acesso à Ouvidoria (endereços, e-mails e telefones) deverão ser permanentemente atualizados junto a SUSEP.

Art. 18 – Os casos eventualmente omissivos ou controversos deste Regulamento serão levados ao conhecimento da Diretoria da AIG Seguros e por ela decididos, incluindo-se possíveis alterações que se fizerem necessárias ao desempenho adequado das atribuições do Ouvidor.

Art. 19 – O presente regulamento entrará em vigor na data de sua aprovação, criação da Ouvidoria e a nomeação do ouvidor pela Diretoria da Sociedade.