



# **REGULAMENTO INTERNO DA OUVIDORIA AXA SEGUROS S/A**



## 1. Da Constituição da Ouvidoria

De acordo com o estabelecido no artigo 1º da Resolução CNSP nº445 de 2022, a Ouvidoria foi instituída em 01/07/2015 e atua em nome da empresa AXA Seguros S.A.

## 2. Objetivo

A Ouvidoria tem como principal função atuar na defesa dos direitos dos consumidores, como canal de última instância, garantindo aos segurados, beneficiários e demais clientes, a estrita observância das normas legais que regem a matéria e operando como canal de comunicação entre a Seguradora e os consumidores de seus produtos e serviços, na qualidade de mediadora, esclarecendo, prevenindo e solucionando conflitos.

## 3. Missão, Visão e Valores

- **Missão**

A Ouvidoria tem como missão atuar na qualidade de representante do consumidor, como canal de comunicação imparcial entre os segurados e a Seguradora, garantindo o tratamento adequado das Reclamações e contribuindo para a melhoria dos processos internos.

- **Visão**

A visão da Ouvidoria é ser reconhecida como uma área estratégica da Seguradora, promovendo uma cultura organizacional focada na satisfação e na defesa dos direitos dos consumidores. Além disso, busca ser uma ponte de confiança para os segurados, contribuindo para o aprimoramento dos processos internos e para a solução imparcial de conflitos.

- **Valores**

- a) **Transparência:** Atuar de forma clara e acessível, mantendo todos os envolvidos informados sobre o andamento e o resultado de suas reclamações.
- b) **Ética:** Respeitar os princípios éticos e agir com integridade em todos os processos, garantindo a confidencialidade das informações.
- c) **Imparcialidade:** Atuar de forma neutra, garantindo que todas as reclamações sejam tratadas com justiça e equidade.



- d) **Empatia:** Atendimento humanizado, com acolhimento e respeito, proporcionando uma escuta ativa e compreensiva, demonstrando consideração pelas necessidades e opiniões dos consumidores.
- e) **Eficiência e Efetividade:** Atuar de forma ágil e precisa, trazendo soluções concretas e dentro dos prazos estabelecidos pela SUSEP, visando minimizar qualquer transtorno e atender às expectativas dos consumidores.
- f) **Melhoria Contínua:** Sugerir melhorias com base nas reclamações recebidas, fortalecendo a cultura de inovação e adaptação aos desafios, visando aprimorar a qualidade e eficácia do atendimento oferecido.

#### 4. Estrutura e Organização

- **Ouvendor:** É o responsável pela Ouvidoria, assegurando o cumprimento das diretrizes estabelecidas na Resolução CNSP nº445/22 e deverá se reportar à CEO da empresa.
- **Equipe de Ouvidoria:** A equipe deve ser composta por profissionais capacitados e com treinamento regular sobre a legislação aplicável e os produtos da seguradora.
- **Área de Experiência do Cliente:** É responsável pelo suporte e facilitação de acesso do Ouvendor aos departamentos da AXA.

#### 5. Princípios da Ouvidoria

- Atuar com independência, imparcialidade e isenção, sem subordinação às áreas operacionais da Seguradora.
- Garantir a transparência e disponibilizar informações sobre seu funcionamento e o andamento das demandas quando solicitadas.

#### 6. Principais atribuições da Ouvidoria

- Receber, registrar, instruir, analisar e dar tratamento formal e adequado às reclamações dos consumidores de produtos e serviços da AXA Seguros que não forem解决adas pelos canais de atendimento disponibilizados pela empresa, seja pelo canal de Ouvidoria ou Consumidor.GOV.
- Prestar os esclarecimentos necessários e dar ciência aos reclamantes acerca do andamento de suas demandas e das providências adotadas.



- Informar aos reclamantes o prazo previsto para resposta final, quando recebidas pelo canal de Ouvidoria, o qual não pode ultrapassar 15 (quinze) dias, contados da data de protocolização da reclamação.
- Encaminhar resposta conclusiva à demanda dos reclamantes até o prazo de 15 (quinze) dias, no caso de reclamações recebidas por meio do canal de Ouvidoria e, de 10 (dez) dias, nas reclamações recebidas através da Plataforma Consumidor.GOV.
- Nos casos em que seja necessário o fornecimento de informações e/ou documentos complementares para atendimento da demanda pela ouvidoria, o prazo de 15 (quinze) dias para resposta 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.
- Passado o prazo de 15 (dias) dias sem retorno do reclamante, a Ouvidoria finalizará o protocolo através de e-mail direcionado ao mesmo.
- Sugerir melhorias e ações corretivas ao conselho de administração ou, na sua ausência, à diretoria da entidade, para aprimorar o atendimento e os produtos oferecidos pela seguradora, em decorrência da análise das reclamações recebidas e deficiências identificadas.
- Elaborar e encaminhar ao comitê de auditoria e ao conselho de administração ou, na sua ausência, à diretoria da Seguradora, relatório semestral da ouvidoria, validado pela auditoria interna, até o último dia útil do terceiro mês subsequente ao encerramento do semestre analisado, 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 de todas as ações desenvolvidas pela ouvidoria em bases mensais e anuais, comparadas com os mesmos períodos do ano anterior;
  - d) proposições de Melhorias, 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;
  - e) cumprimento dos demais requisitos estabelecidos na Resolução CNSP nº445/22.
- Elaborar relatórios periódicos que avaliem a performance da Ouvidoria e as principais causas de insatisfação dos clientes.

## 7. Do acesso à Ouvidoria



- O contato com a Ouvidoria poderá ser realizado por e-mail, telefone (DDG - 0800), formulário preenchido no site oficial da Seguradora, por carta e através da plataforma Consumidor.GOV.
- Informações Públicas: O site e os materiais institucionais da seguradora devem conter as informações de contato da Ouvidoria e instruções sobre como acioná-la.

## **8. Da confidencialidade e proteção de Dados**

Todos os dados pessoais e informações recebidos serão tratados com confidencialidade, de acordo com a LGPD.

## **9. Das Obrigações da Seguradora**

De acordo com a Resolução CNSP nº445/22, a Seguradora deverá:

- a) dar ampla divulgação sobre a existência da ouvidoria, finalidade e forma de utilização;
- b) 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 das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida, na forma da legislação vigente;
- c) disponibilizar serviço de discagem direta gratuita 0800 (DDG 0800), específico para ouvidoria, apto a receber ligações de qualquer operadora de telefonia fixa ou móvel, durante, no mínimo, o horário comercial, cuja divulgação deverá ser permanentemente atualizada;
- d) criar condições adequadas para o funcionamento da ouvidoria, bem como para que sua atuação seja pautada pela transparência, independência, autonomia e imparcialidade; e
- e) assegurar o acesso da ouvidoria às informações necessárias para a elaboração de resposta adequada às manifestações recebidas, no prazo estabelecido.
- f) Com apoio da Ouvidoria, manter sistema de controle atualizado das reclamações recebidas, de forma que possam ser evidenciados o histórico de atendimentos e os dados de identificação dos consumidores de produtos e serviços, com toda documentação e as providências adotadas, cujas informações e documentos permanecerão à disposição da SUSEP, pelo prazo mínimo de cinco anos.

Parágrafo único. A divulgação de que trata as letras “a” e “c” deve ser providenciada por meio dos canais de comunicação utilizados para difundir os produtos e serviços da entidade, nos sítios eletrônicos na internet, extratos e comprovantes eletrônicos ou fornecidos em papel, nas



propostas e contratos formalizados com os consumidores, nos materiais de propaganda e publicidade e nos demais documentos que se destinem aos consumidores dos produtos e serviços da Seguradora.

## **10. Da alçada do Ouvidor**

A alçada do Ouvidor será de até R\$100.000,00 para tratativa e solução das reclamações recebidas pelo canal de Ouvidoria e Consumidor.GOV.

No caso de discussão de demanda com valor superior a alçada do Ouvidor, este deverá levar o caso a CEO para decisão conjunta.

## **11. Do Conflito de Interesse**

Havendo conflito de interesse em uma reclamação que deva ser solucionada pelo canal da Ouvidoria, esta será encaminhada à CEO para decisão final.

## **12. Dos Relatórios**

- **Mensal:** A Ouvidoria deverá enviar mensalmente dashboard e pontos relevantes à CEO – Diretora Presente.
- **Trimestral:** Devem ser apresentados após cada trimestre no Comitê de Auditoria com informações sobre as reclamações tratadas pela Ouvidoria.
- **Semestral:** Conforme estabelecido no inciso VI, do artigo 4º, da Resolução CNSP nº445/22.
- **BDRO:** Relatório a ser elaborado trimestralmente com as informações definidas no respectivo manual, devendo ser enviado à SUSEP dentro do prazo estabelecido.

## **13. Das Melhorias e Recomendações**

A Ouvidoria deverá propor ao conselho de administração ou, na sua ausência, à diretoria da entidade, sugestões de Melhorias em decorrência da análise das reclamações recebidas e deficiências identificadas.

O responsável pela análise deverá informar, no prazo de 15 (quinze) dias a partir do recebimento da proposta, se a melhoria será acatada ou não. Em caso positivo, deverá ser indicado o prazo para implementação; caso contrário, a Ouvidoria deverá ser informada dos motivos que ensejaram a negativa.



A Ouvidoria também deverá propor Recomendações que tem como insumo questões pontuais apuradas durante a tratativa das reclamações, possibilitando o imediato enfrentamento pela área responsável, visando evitar que se repitam.

#### **14. Da Constituição e Destituição do Ouvidor**

- A estrutura da ouvidoria deve ser compatível com a natureza e a complexidade dos produtos, serviços, atividades, processos e sistemas da Seguradora e constituída de forma autônoma e independente.
- O Ouvidor poderá ser um prestador de serviço e, para o exercício de suas funções na ouvidoria, deverá ser capacitado com habilidades técnicas e procedimentais necessárias para realizar o adequado atendimento ao consumidor, respeitando os princípios da dignidade, boa-fé, transparência, eficiência, celeridade e cordialidade.
- O Ouvidor se reportará diretamente à CEO a qual responderá solidariamente pelos atos praticados pelo ouvidor ou em nome dele.
- O mandato do Ouvidor será de 12 meses contados de sua nomeação, podendo ser renovado por quantas vezes as partes concordarem.
- O Ouvidor poderá solicitar o afastamento de suas funções em caráter provisório ou definitivo, desde que comunique a AXA com antecedência mínima de 90 (noventa) dias.
- O Ouvidor em caso de férias, licenças, viagens e outros, deverá indicar o profissional que ficará à frente da Ouvidoria em sua ausência, que poderá ser indicado pela CEO ou pelo COMEX.

#### **15. Disposições Gerais**

- O regulamento da Ouvidoria estará disponível no site da seguradora e em materiais institucionais para acesso dos segurados.
- Revisão do Regulamento: Anualmente o regulamento será apresentado pela Ouvidoria ao COMEX para aprovação.
- Os serviços prestados pela Ouvidoria aos consumidores serão gratuitos e identificados por meio de protocolo informado quando da confirmação do recebimento da reclamação no atendimento inicial.
- Atendimento a Normas Externas: Este regulamento deve cumprir integralmente as normas estabelecidas pela Resolução CNSP nº445/22, além de outras legislações aplicáveis ao setor de seguros.



- Os casos não previstos neste Regulamento serão levados a CEO ou ao COMEX para definição das medidas a serem adotadas.
- Abrangência: Território Nacional, da empresa AXA Seguros S.A.