

REGULAMENTO DA OUVIDORIA TOKIO MARINE SEGUROS S.A.

DA CONSTITUIÇÃO

Artigo 1º - Por decisão da Diretoria Tokio Marine Seguradora S.A., e na forma da Resolução CNSP Nº 445, de 10 de outubro de 2022 e Circular Nº 643, de 20 de setembro de 2021 esta OUVIDORIA atuará nos termos estabelecidos neste regulamento.

Artigo 2º - A Ouvidoria tem como principal função atuar na defesa dos direitos dos consumidores de produtos e serviços e assegurar o cumprimento das normas legais e regulamentares aplicáveis, funcionando como mediadora entre a Seguradora e o cliente, para esclarecer, prevenir e solucionar conflitos, que eventualmente ocorram em razão da relação comercial ou contratual.

DO FUNCIONAMENTO

Artigo 3º - Após passarem pelos canais de relacionamento, podem recorrer à Ouvidoria, segurados, beneficiários e terceiros (vítimas de sinistro), bem como os corretores, quando na defesa dos interesses dessas pessoas e ainda seus procuradores legalmente constituídos.

Parágrafo Único - O horário de atendimento será de segunda a sextas-feiras, durante o horário comercial, exceto em feriados.

Artigo 4º - Os recursos endereçados à Ouvidoria serão gratuitos e deverão conter um breve relato do ocorrido e a providência pretendida, bem como, a informação de dados que possibilitem a identificação do contrato de seguro/apólice que deu origem ao recurso, além da indicação de meios de contato como e-mail e endereço de correspondência, para envio da resposta. No caso de não identificação do reclamante como cliente, a demanda não será avaliada pela Ouvidoria e será cancelada sumariamente.

O recurso poderá ser encaminhado para os endereços abaixo:

a) Internet: www.tokiomarine.com.br

b) E-mail: ouvidoria@tokiomarine.com.br

c) Telefone: 0800-449 0000

d) Correspondência endereçada para: Ouvidoria – Tokio Marine S.A – Rua Sampaio Viana, 44 — Paraíso – 04004-000 - São Paulo – SP.

e) Telefone Exclusivo para Deficientes Auditivos: 0800-770 1523

f) Plataforma Consumidor.gov.br :

<https://www.consumidor.gov.br/pages/principal/?1641302411197>

Artigo 5º - É requisito para recorrer à Ouvidoria, que o Consumidor tenha sido atendido no SAC (Serviço de Atendimento ao Cliente) ou demais canais habituais de atendimento ao cliente da Cia e não tenha obtido uma solução satisfatória sobre sua solicitação.

- I. Decorridos 30 (trinta) dias sem uma decisão da área responsável;
- II. Valor envolvido por evento for igual ou inferior a R\$ 100.000,00 (cem mil reais);
- III. O assunto objeto do recurso à Ouvidoria não esteja em discussão judicial ou em qualquer órgão de defesa do consumidor.

Parágrafo único – As demandas recebidas pelo Canal Consumidor.gov deverão ser tratadas pela Ouvidoria, nos termos das normas reguladoras vigentes.

Artigo 6º - Finalizada a análise do recurso o Ouvidor dará a sua decisão, a qual será comunicada pela Ouvidoria, por escrito, diretamente ao consumidor:

- I. Em até 15 (quinze) dias corridos para as reclamações registradas nos canais diretos da Ouvidoria da Tokio Marine;
- II. Para as demandas originadas do consumidor.gov, conforme prazo estabelecido nos termos de uso disponível no site do canal.

Artigo 7º - A Ouvidoria terá arquivo próprio para manter todos os atendimentos com suas respectivas tratativas, bem como, as sugestões encaminhadas à Seguradora pelo prazo mínimo de 5 anos, contados da resposta da Ouvidoria ao consumidor.

DOS OBJETIVOS

Artigo 8º - São objetivos da Ouvidoria:

- I. Receber, registrar, instruir, analisar e dar tratamento formal e adequado aos recursos dos consumidores, pessoa física e jurídica, que não forem solucionados pelos canais regulares de atendimento;
- II. Prestar os esclarecimentos necessários e dar ciência aos consumidores acerca do recebimento e andamento de suas demandas, informando também que as respostas conclusivas serão dadas nos prazos máximos previstos nas normas vigentes dias corridos, contados da data da protocolização dos recursos;
 - a) Todo atendimento prestado pela Ouvidoria será identificado por número de protocolo que será disponibilizado ao reclamante, momento em que será informado ao cliente o prazo de análise que a Ouvidoria terá para avaliar sua demanda;
 - b) Caso seja necessário o fornecimento de informações e/ou documentos complementares para atendimento da demanda pela ouvidoria, o prazo máximo mencionado no item II deste regulamento 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;
 - c) Será fornecido ao reclamante o prazo de 48 horas (2 dias) para o envio dos documentos e ou informações adicionais solicitadas pela Ouvidoria e o não atendimento desse prazo,

implica no encerramento da demanda como improcedente, ressalvado o direito a nova manifestação, dentro dos prazos legais.

III. Agir com independência e transparência;

IV. Identificar eventuais pontos de conflito nos produtos comercializados pela Seguradora e nas suas rotinas operacionais, para propor à Diretoria medidas corretivas.

V. Elaborar e encaminhar ao comitê de auditoria, quando existente, 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, com o conteúdo informado na Resolução CNSP 445/2022;

VI. Fazer constar no relatório de que trata o inciso V, proposições de medidas corretivas e a forma de seu encaminhamento, discriminando as propostas não acatadas e respectivas justificativas, bem como, as já implementadas;

VII. Elaborar estatísticas comparativas do período em relação ao ocorrido no ano anterior, e dar conhecimento à Diretoria;

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

DO OUVIDOR

Artigo 9º - O Ouvidor não possui vínculo empregatício com a seguradora, é indicado pelo Presidente e a ele se reportando, na forma deste Regulamento.

Parágrafo Único - 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;

II. Estar comprometido com as normas da Ouvidoria e ter franca disposição de resolver litígios.

Artigo 10º - O Ouvidor deve ter habilidades técnicas e procedimentais necessárias a realizar o adequado atendimento ao consumidor, respeitando os princípios da dignidade, boa-fé, transparência, eficiência, celeridade e cordialidade.

§ Único - O Ouvidor não está habilitado a apreciar recursos oriundos de consumidores com quem tenha vínculo de parentesco até o 2º grau, ascendente ou descendente, ou ainda em causa própria, devendo nestes casos declarar-se impedido.

Artigo 11º - O Ouvidor, na forma deste Regulamento, apreciará e resolverá recursos de consumidores cujo valor envolvido seja igual ou inferior a R\$100.000,00 (cem mil reais).

“Parágrafo Único –Quando o valor envolvido na demanda for superior a R\$ 100.000,00, o Ouvidor emitirá sua posição a respeito, e em caso de parecer contrário à decisão da Companhia, a Ouvidoria encaminhará a demanda ao Diretor Presidente para decisão final, acompanhada por pareceres de 1 Diretor representante de cada área envolvida, de 1 representante da Área de Atendimento ao Cliente, da Ouvidoria e do Jurídico Consultivo.

Artigo 12º - O mandato do Ouvidor terá duração de 12 (doze) meses, contados de sua nomeação pelo Presidente. Por decisão da Seguradora, será admitida a recondução do titular ao cargo, sucessivamente, sem limite de tempo, desde que devidamente aprovado.

§ 1º - O Ouvidor poderá ser destituído do cargo pelo Presidente a qualquer tempo, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, exceto se ficar comprovada conduta inidônea ou parcial do Ouvidor no julgamento dos processos objeto de reclamação;

§ 2º - O Ouvidor poderá solicitar o cancelamento de sua indicação para o cargo a qualquer tempo, devendo, entretanto, comunicar essa decisão à Diretoria e ao Presidente com antecedência mínima de 60 (sessenta) dias;

“§ 3º - Ocorrendo o afastamento temporário do Ouvidor por qualquer motivo, a demanda será analisada:

a) se o afastamento for entre 16 e 90 dias, será realizada pelo Ouvidor Externo Provisório, previamente nomeado pelo Presidente, mas informado no FIP-SUSEP somente para este período, até que o Ouvidor titular possa reassumir a posição;

b) se o afastamento for superior a 90 dias, novo Ouvidor titular será nomeado pelo Presidente.

DAS OBRIGAÇÕES DA SEGURADORA

Artigo 13º - Viabilizar um canal de comunicação direta com os consumidores, 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.

Artigo 14º - As resoluções do Ouvidor são de caráter vinculante à Seguradora que obriga-se a acatá-las e a executá-las, desde que estejam dentro do limite de alçada estabelecido neste Regulamento.

Artigo 15º - A Diretoria divulgará aos Segurados, 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;

Artigo 16º – A Diretoria dará condições para o perfeito funcionamento da Ouvidoria para que a sua atuação seja pautada pela transparência, autonomia, independência e imparcialidade.

Artigo 17º - A Diretoria garantirá a independência do Ouvidor e permitirá seu livre acesso a todas as dependências da Seguradora e às informações para a apuração do que se fizer necessário à solução dos recursos recebidos no prazo estabelecido, assim como zelará para que haja um saudável relacionamento de seus funcionários com o Ouvidor, pautado pelo respeito e colaboração mútua;

Artigo 18º - As áreas da Cia. deverão ainda analisar as propostas de medidas corretivas, observando o estabelecido neste regulamento.

Artigo 19º - A Diretoria ordenará as áreas responsáveis para que as decisões do Ouvidor, sejam cumpridas, já que possuem caráter vinculante.

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Artigo 20º - Os casos não previstos neste Regulamento serão levados ao conhecimento da Diretoria, a quem competirá definir a ação a ser tomada.