

Março de 2006.

OUVIDORIA INDEPENDENTE DO CONSUMIDOR

ARTIGO 1º - DA CONSTITUIÇÃO

Por decisão da Diretoria da **HDI SEGUROS S.A.**, foi constituída a OUVIDORIA INDEPENDENTE DO CONSUMIDOR, doravante denominada “OUVIDORIA”

§ 1º - O objetivo da constituição da OUVIDORIA é proteger os direitos dos consumidores de seguros e seus beneficiários legais – doravante denominados “Consumidores” - e garantir a equidade de suas relações com a **HDI SEGUROS S.A.** - doravante denominada “Companhia” - mediante a apreciação e o julgamento dos eventuais conflitos de interesses que surjam na execução dos respectivos contratos de seguros.

§ 2º - O recurso para a OUVIDORIA é de caráter gratuito e só será acatado para as reclamações que não entraram na área contenciosa e que não superem o limite de alçada previsto neste Regulamento.

ARTIGO 2º - DA COMPETÊNCIA

Para o desenvolvimento de suas funções, compete à OUVIDORIA:

- Conhecer e resolver as reclamações que, dentro dos respectivos contratos, sejam formuladas pelos Consumidores ou pelos que os sucedam nesse direito específico, com exclusão das reclamações de terceiros. As resoluções deste item possuem caráter vinculante à Companhia.
- Analisar as cláusulas contratuais e recomendar à Diretoria da Companhia os ajustes técnicos das coberturas e/ou introdução/alteração nos contratos ou nos regulamentos operacionais, de cláusulas ou regras que aperfeiçoem o relacionamento entre as partes. Tais recomendações não têm caráter vinculante, porém, sua viabilidade de implementação deve ser considerada.

ARTIGO 3º - DAS ALÇADAS

As resoluções da OUVIDORIA serão adotadas com base no critério de equidade e, possuindo caráter vinculante à Companhia - se aceitas pelos Consumidores e se a

quantia do direito que se reconhece não exceder R\$ 50.000,00 (Cinqüenta mil reais) - devendo ser cumpridas num prazo máximo de 15 (quinze) dias corridos.

ARTIGO 4º - SOBRE A OUVIDORIA

As funções de OUVIDORIA serão exercidas por pessoa, física ou jurídica, devidamente qualificada, designada pela Diretoria da Companhia. A escolha deverá recair em juristas de reconhecido prestígio, catedráticos das Faculdades de Direito ou profissionais de grande experiência na área de seguros privados ou empresa especializada que tenha profissionais com esta qualificação em seu quadro de Ouvidores.

§ 1º - Entende-se por pessoa ou empresa devidamente habilitada aquela que atenda aos seguintes quesitos:

- a) Isenção - A inexistência de vínculo empregatício do Ouvidor com a Companhia, o que lhe confere a imparcialidade necessária que a função requer;
- b) Conhecimento - Uma área tão específica requer a participação de um profissional, cujo profundo domínio da Instituição de Seguros Privados seja uma referência no mercado;
- c) Autonomia - Uma vez analisada a reclamação relativa a contrato de seguro, sua resolução será reconhecida e acatada pela Companhia;
- d) Moral - Sua ilibada reputação é credencial para que suas resoluções sejam irrefutáveis e assumidas pelas partes como equilibradas, justas e éticas.

§ 2º - Não poderá ser considerado para a função aquele que esteja exercendo cargo de Conselheiro, executivo ou funcionário da Companhia, nem pessoas que tenham parentesco com eles até o segundo grau, inclusive por afinidade.

§ 3º - A OUVIDORIA não será considerada eticamente habilitada a resolver eventuais reclamações oriundas de Consumidores com quem tenha vínculo de parentesco até 2º grau, ascendentes ou descendentes, ou ainda em causa própria.

ARTIGO 5º DO MANDATO

A duração das funções como OUVIDOR é por prazo determinado de um ano.

§ 1º - A tomada de posse na função determina a atribuição ao empossado ou empresa, da posição de OUVIDOR e lhe dá o poder de organizar a instituição, de forma que

permita facilitar e agilizar a resolução das reclamações e colaborar com recomendações à Administração da Companhia, contribuindo para o aperfeiçoamento da relação jurídica contratual.

§ 2º - O OUVIDOR pode ser destituído da função pela Diretoria da Companhia, a qualquer tempo, após análise e deliberação embasadas em fatos que visem ao aprimoramento da função.

§ 3º - Quando ocorrer o afastamento permanente ou temporário, por qualquer motivo, ou a destituição do OUVIDOR das funções, dentro do período de sua designação, um substituto interino deverá ser indicado em caráter de urgência pela Diretoria da Companhia. O substituto interino deverá permanecer na função até que a Diretoria da Companhia possa indicar um novo OUVIDOR, que iniciará, a partir de sua nomeação, com mandato de um ano.

ARTIGO 6º - DO FUNCIONAMENTO

Podem recorrer à OUVIDORIA todos os Consumidores ou seus Beneficiários legais que, em função de qualquer circunstância derivada do seu contrato de seguro, tenham qualquer reclamação contra a Companhia até o limite da alçada definido neste Regulamento.

Para maior agilidade do processo, a reclamação, juntamente com as demais documentações, poderá ser elaborada pelo Corretor e enviada a OUVIDORIA desde que a referida reclamação seja assinada também pelo Consumidor.

§ 1º - A aceitação para trâmite do processo de reclamação compete exclusivamente à OUVIDORIA, que devera comunicar diretamente ao Consumidor reclamante, em até 8 (oito) dias corridos após o recebimento da reclamação, com cópia ao Corretor e à Companhia, o seguinte:

- a) A aceitação do processo para trâmite imediato e o prazo de até um mês (trinta dias) para emitir o seu veredicto;
- b) A aceitação do processo sob a condição de que o Consumidor se

comprometa a fornecer os documentos complementares necessários para a reclamação. Quando a reclamação estiver em ordem quanto aos itens requisitados, a OUVIDORIA comunicará ao Consumidor reclamante e à Companhia que o mesmo entrará em tramitação. A partir deste momento, a OUVIDORIA terá o prazo de até um mês (trinta dias) para sua resolução. A solicitação de documentos será formal com o recebimento protocolizado pelo Consumidor.

c) Sua não aceitação, indicando as causas que assim a justifique.

§ 2º - A OUVIDORIA, quando necessário, encaminhará a solicitação apresentada pelo consumidor à área competente da Companhia, fazendo o acompanhamento e a ele dando ciência formal desse procedimento.

§ 3º - Após o trâmite da reclamação, a OUVIDORIA comunicará diretamente ao Consumidor, com clareza e objetividade, a sua resolução, o motivo pelo qual ela foi tomada e as providências adotadas pela Companhia.

§ 4º - Quando receber demandas que estejam acima do seu limite de alçada, a OUVIDORIA encaminhará recomendações de solução à Diretoria da Companhia, que terá o poder de decisão final sobre elas, já que essas recomendações não têm caráter vinculante, por referirem-se a demandas acima do limite de alçada previsto neste regulamento. A OUVIDORIA dará ciência formal desse procedimento ao consumidor.

a) Tomada a decisão da Diretoria da Companhia, a OUVIDORIA, com clareza e objetividade, dela dará ciência ao Consumidor.

§ 5º - O Presidente da Companhia ordenará o cumprimento das resoluções da OUVIDORIA que tenham sido aceitas pelo reclamante em até 15 (quinze) dias corridos, já que possuem caráter obrigatório. No caso das recomendações que não sejam vinculantes, elas deverão ser encaminhadas para análise de aplicação.

§ 6º - A OUVIDORIA trimestralmente emitirá um Relatório de sua atuação, que será apresentado à Diretoria da Companhia.

§ 7º - A OUVIDORIA manterá arquivo, atualizado e confidencial, da documentação sobre as demandas recebidas, bem como das resoluções e providências adotadas em cada caso.

ARTIGO 7º - DAS OBRIGAÇÕES DA COMPANHIA

As resoluções da OUVIDORIA são de caráter vinculante à Companhia, razão pela qual obriga-se a acatá-las, desde que estejam dentro do limite de alçada determinado neste Regulamento e desde que aceitas pelo Consumidor reclamante.

§ 1º - As recomendações da OUVIDORIA, com relação à modificação de cláusulas contratuais e/ou aos ajustes técnicos nos contratos e regulamentos operacionais da Companhia, não são obrigatórias e podem ou não ser aceitas

§ 2º - A Companhia tem a obrigação de, no final de cada mês, informar à OUVIDORIA a situação final de cada uma das reclamações que tenham sido tramitadas por ela e sobre as quais decidiu.

§ 3º - A Diretoria dará instruções à Companhia sobre a divulgação eficaz aos Consumidores e Corretores sobre a existência da OUVIDORIA, assim como objetivos e normas que regulam sua atuação, além das condições obrigatórias para a aceitação das reclamações e dos procedimentos para sua tramitação.

ARTIGO 8º - DOS RECURSOS PARA A OUVIDORIA

A OUVIDORIA disporá dos meios necessários para o independente exercício de suas funções.

§ 1º - A OUVIDORIA disporá de organização e instalações próprias, fora das instalações da Companhia, contando com os equipamentos necessários às suas atribuições.

§ 2º - A OUVIDORIA disporá de Caixa Postal e de endereço eletrônico de seu uso exclusivo, onde receberá diretamente as demandas dos Consumidores.

§ 3º - A OUVIDORIA contará com a colaboração da Diretoria da Companhia, que garantirá o bom e pleno funcionamento das relações entre a OUVIDORIA e os diversos órgãos da Companhia.