

METROPOLITAN LIFE SEGUROS E PREVIDÊNCIA PRIVADA S.A.

CNPJ/MF nº 02.102.498/0001-29

NIRE 35.300.151.071

REGULAMENTO DA OUVIDORIA

CAPÍTULO I – CONSTITUIÇÃO DA OUVIDORIA

Por decisão da Diretoria da **Metropolitan Life Seguros e Previdência Privada S.A.**, doravante denominada simplesmente MetLife, foi instituída a Ouvidoria da MetLife em assembleia realizada no dia 30 de abril de 2010. Haja vista publicação da Resolução CNSP n.º 279/2013, em assembleia realizada em 10 de abril de 2013, foi aprovado o novo Regulamento da Ouvidoria, na forma da legislação em vigor.

Art. 1º - A Ouvidoria decorre do interesse da MetLife e empresas do grupo 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, bem como em cumprimento ao quanto estabelecido pela Resolução CNSP n.º 279/2013.

Art. 2º - São objetivos da Ouvidoria:

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

II - Facilitar o acesso de seus segurados/clientes aos serviços e garantias prestados pela MetLife, simplificando seus procedimentos rotineiros;

III - Reverter eventuais percepções negativas e aumentar o nível de satisfação de seus clientes, por intermédio de processo transparente e imparcial de resolução de conflitos;

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

V - Contribuir para a mitigação de eventuais riscos de natureza operacional, legal, regulatória e/ou de imagem que a MetLife possa estar exposta;

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

VII - Atuar como mediador na defesa dos direitos dos consumidores, com o objetivo de assegurar a estrita observância das normas legais e regulamentares relativas aos direitos dos consumidores, esclarecendo, prevenindo e solucionando os conflitos.

VIII – Propor ao corpo diretivo medidas corretivas ou de aprimoramento de procedimentos e rotinas, em decorrência da análise das reclamações recebidas e deficiências identificadas.

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

Art. 3º - O cargo de Ouvidor e a própria ouvidoria estão ligados à Presidência da MetLife, portanto o Ouvidor é subordinado diretamente ao Presidente.

Parágrafo Único – Integram a equipe da Ouvidoria, além do Ouvidor, mais duas pessoas ligadas diretamente a ele, bem como profissionais em cada área da MetLife, que fazem atendimento matricial.

Art. 4º - Para atender os objetivos e desempenhar as atribuições da Ouvidoria, a Diretoria da MetLife deliberou na assembleia 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 se discute seja inferior ou igual a R\$100.000,00 (cem mil reais) por objeto da reclamação/sinistro.

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

Art. 6º - A Ouvidoria da MetLife 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 da sua Diretoria;
- (b) fornecedores/prestadores de serviços; distribuidores de seus produtos e/ou corretores de seguros;
- (c) Solicitações e demandas que versar sobre questões que estiver em discussão no Poder Judiciário.

CAPÍTULO III - DOS REQUISITOS PARA O CARGO DE OUVIDOR E DO MANDATO DO OUVIDOR:

Art. 7º - O cargo de Ouvidor será exercido por profissional devidamente habilitado que detêm conhecimento das atividades de seguro, com desenvoltura para se comunicar com as diversas áreas da MetLife, e ser sensível para compreender os problemas dos segurados/clientes, e, ao mesmo tempo, as limitações da MetLife.

Art. 8º - O mandato do ouvidor será de um (01) ano, 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 MetLife, em Assembléia, 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 à Diretoria da MetLife 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 afastamento por período superior a sete dias, responderá pela Ouvidoria o funcionário da equipe do Ouvidor por ele indicado.

§4º - Nas hipóteses previstas no §§ 1º e 2º acima, será nomeado, pela Diretoria, um substituto interino para conduzir a Ouvidoria da MetLife, 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 (01) ano, nos mesmos termos indicados neste artigo.

CAPÍTULO IV – DAS ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA:

Art. 9º - São atribuições da Ouvidoria:

I - Receber demandas (reclamações, sugestões e consultas), registrar, instruir, dar tratamento formal e adequado para todas as solicitações encaminhadas à Ouvidoria e as respostas oferecidas aos segurados/clientes, mantendo permanentemente atualizadas.

II - Facilitar e simplificar ao máximo o acesso do usuário ao serviço de Ouvidoria e prestar esclarecimentos aos clientes, com clareza e objetividade, sobre os atos praticados pela MetLife, normas relativas a seus direitos e deveres, quais as providências e/ou recomendações serão adotadas pela MetLife ou pelo cliente para a prevenção/resolução de conflitos, agindo com integralidade transparência e imparcialidade.

III - Encaminhar às áreas envolvidas, sempre que necessário, as solicitações/reclamações apresentadas pelo segurado/cliente, respondendo-a, posteriormente, formalmente com clareza e objetividade.

IV - Nos casos indicados no Art. 4º, 5º e 6º, nos quais a Ouvidoria estiver impedida de deliberar sobre a reclamação, o Ouvidor deve direcionar a reclamação para a Diretoria da área envolvida na reclamação para solução.

V - Decidir sobre o assunto, dentro da alçada de sua competência, se a área ou responsável não dispense o tratamento ou solução que a Ouvidoria julgar cabível.

VI – Manter registro individualizado dos casos recebidos, contendo resumo da reclamação, histórico (documentos mínimos necessários à sua avaliação do caso) e a decisão tomada.

VII - Elaborar e encaminhar relatórios semestrais ao comitê de auditoria e para a Diretoria da MetLife, que ficará a disposição para eventual fiscalização da SUSEP, contendo no mínimo as seguintes informações:

- 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 melhoria, quando aplicável, hipótese que haverá discriminação da periodicidade, forma de encaminhamento, justificativas, prazos para implementação, e as já implementadas.

VIII - O Ouvidor poderá, por solicitação da administração da MetLife ou caso julgue conveniente, apresentar relatórios em período menores.

IX - Manter absoluto sigilo sobre as informações que tiver a tomar conhecimento no exercício de suas funções de Ouvidor.

X – Manter arquivo dos processos por cinco anos da data da conclusão da demanda.

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

XI – Comunicar ao reclamante quando do recebimento da demanda, informando o número de registro e prazo final para o atendimento.

CAPÍTULO V – DAS OBRIGAÇÕES DA METLIFE:

Art. 10º - São obrigações da MetLife:

I - Divulgar aos clientes a existência da Ouvidoria, assim como seus objetivos, suas atribuições, procedimentos para funcionamento, endereços e números de acesso.

II - Garantir à Ouvidoria o livre acesso a todos os seus departamentos para que o Ouvidor possa atender aos objetivos e atribuições da Ouvidoria, de forma que a ela possa realizar apuração independente e imparcial de todos os fatos relacionados direta ou indiretamente à reclamação sob avaliação da Ouvidoria, com vistas à solução da demanda.

III - Acatar as determinações do Ouvidor, observada a alçada de atuação deste último, bem como dar tratamento adequado às propostas dadas por ele.

IV - Disponibilizar ao Ouvidor instalações adequadas e arquivos próprios, bem como equipamentos necessários ao controle de processos e guarda de documentos por ela produzidos no exercício de suas atribuições.

V - Disponibilizar a Ouvidoria todos os meios adequados para o independente exercício de suas funções, fornecendo-lhe suporte técnico, jurídico e livre acesso a todos os gestores das linhas de negócio que a MetLife atua para a apuração do quanto se fizer necessário à resolução das manifestações sob sua responsabilidade.

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 Gerência, Superintendência e/ou Diretoria responsável pela área.

Art. 12 – Não havendo resposta ou solução aplica-se o disposto no artigo 2º, VI 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 a voto decisório.

CAPÍTULO VII – DOS REQUISITOS PARA RECORRER À OUVIDORIA DAS SOLICITAÇÕES E DOCUMENTAÇÃO:

Art. 13 - O segurado/cliente poderá recorrer à Ouvidoria a qualquer tempo, desde que esgotadas as vias de reclamação na Central de Atendimento da MetLife.

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 de alçada; **(ii)** a manifestação tenha sido apresentada a algum canal/via da MetLife 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 – data da resposta;
- III – nome do solicitante;
- IV – endereço/telefone/e-mail do solicitante;
- V – proveniência da demanda;
- VI – área envolvida;
- VII – resumo da situação apresentada; e
- VIII – resposta.

Parágrafo único: **O processo terá trâmite imediato e tem o 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, somente será aceita recusa que houver fundamentada justificativa.

CAPÍTULO VIII – DO FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA:

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

- (i) Endereço da MetLife (Rua Flórida, 1.595, 8º andar, Brooklin Novo, São Paulo/SP, CEP 04565-001;
- (ii) Endereço eletrônico da MetLife (ouvidoria-metlife@metlife.com);
- (iii) Fac-símile (11) 5501-2719
- (iv) Telefone 0800-746-3420
- (v) Telefone para deficientes Auditivo ou de Fala 0800-723-0658

I - O segurado/cliente poderá, ainda, acessar o link da Ouvidoria no site da MetLife (**www.metlife.com.br**) e registrar a sua manifestação para ser atendida pela Ouvidoria.

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

Parágrafo único – 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 www.metlife.com.br/atendimento/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 MetLife 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 vigor na data de sua aprovação, criação da ouvidoria e a nomeação do ouvidor pela Diretoria da Sociedade.