



ASSURANT®

Ouvidoria Assurant





Ouvidoria Assurant

Ouvidoria é um canal de **comunicação entre o cliente e a seguradora** para mediar situações de conflito, caso já tenha registrado a sua reclamação no SAC e não esteja satisfeito.



0800 771 7266

das 09:00h às 18:00h de Segunda a Sexta (exceto feriado)

Deficiente Auditivo e Fala:

0800 726 6363 (24 horas / 7 dias por semana)



ouvidoria@assurant.com



<https://www.assurantsolutions.com/brasil/br-ouvidoria.html>



Telefone exclusivo para atendimento aos PROCONS: **0800 606 6351**

Criado em abril de 2014 este canal tem o objetivo de estreitar a relação com os PROCONS de todo o Brasil a fim de solucionar casos de baixa complexidade sem a necessidade da abertura de uma CIP (Carta de Investigação Preliminar) e/ou uma ação judicial.

Endereço para o envio de Cartas de Informações Preliminares (CIPs), Reclamações ou Notificações:

Assurant Seguradora S/A - CNPJ: 03.823.704/0001-52 - Al. Rio Negro 585, Bloco C - 3º andar
Alphaville - Barueri - SP | CEP 06454-000

Outras formas de comunicação / interação com o cliente:

- **Consumidor.gov**
- **Procon Web** – PROCON Estadual de Goiás e PROCON Municipal de Jataí - GO
- **SINDEC-CIP Eletrônica:** PROCON SP, PROCON PE, PROCON CE, PROCON BA, PROCON GO, PROCON de Cataguases / MG
- **Procon Digital** – PROCON Municipal de Campinas

O **Art. 1º da Resolução CNSP Nº279, DE 2013**, dispõe sobre o dever de instituição de Ouvidoria pelas sociedades seguradoras, entidades abertas de previdência complementar e sociedades de capitalização:

“As sociedades seguradoras, entidades abertas de previdência complementar e sociedades de capitalização, doravante denominadas entidades, devem instituir ouvidoria, a qual terá como principal função atuar na defesa dos direitos dos consumidores, com o objetivo de assegurar a estrita observância das normas legais e regulamentares relativas aos direitos do consumidor e de atuar como canal de comunicação entre essas entidades e os consumidores de seus produtos e serviços, na mediação de conflitos, esclarecendo, prevenindo e solucionando conflitos”.

A função de Ouvidor é exercida por Emerson Del Re | E-mail: emerson.delre@assurant.com

Informações, dúvidas, reclamações, acompanhamento de solicitações, suspensão ou cancelamento de contratos e de serviços.

SAC

Elogios, sugestões, críticas, denúncias, ocorrências abertas sem solução há mais de 30 dias, solicitação de informações, esclarecimentos sem o interesse de registrar uma reclamação, exigência de atendimento pela Ouvidoria e insatisfação com o atendimento prestado pelo SAC.

OUVIDORIA



Prazo para resposta pela Ouvidoria:

15 dias corridos, contados da protocolização da reclamação (Art.4º, inciso III da Resolução CNSP nº 279, de 2013).

