



■ Treinamento Institucional de Conduta

■ Quem Somos

Somos **MAIS QUE**
UMA SEGURADORA.

Somos **ESTRATÉGIA**
compromisso com o seu negócio

Somos **GENTE**
equipe de especialistas

Somos **FLEXIBILIDADE**
do seu jeito

Somos **AGILIDADE**
no tempo certo

Somos **SOLUÇÕES**
em riscos corporativos.
Somos a Austral



Produtos Austral Seguradora



Garantia

Auxiliamos no cumprimento de obrigações assumidas pelo Tomador, que visa a proteção do Segurado, em contratos públicos ou privados, em casos de processos administrativos ou em demandas de discussões judiciais



Riscos de
Petróleo

Desenvolvido para receber e absorver o aumento da demanda de Riscos de Petróleo, fornecendo serviços de alta qualidade, entregando soluções customizadas que agregam valor aos nossos Clientes



Riscos
Marítimos

Seguro com objetivo de oferecermos proteção para riscos de perdas ou danos que alcancem qualquer tipo de embarcação em operação, construção ou em reparo



D&O

Seguro cujo objetivo é proteger o patrimônio pessoal dos administradores e diretores da empresa em decorrência de ações ou decisões tomadas na sua qualidade de líderes e tomadores de decisão



E&O

Seguro que tem como objetivo proteger os colaboradores de uma empresa e os profissionais liberais das mais diversas áreas contra eventuais falhas que possam causar grandes prejuízos



P&C

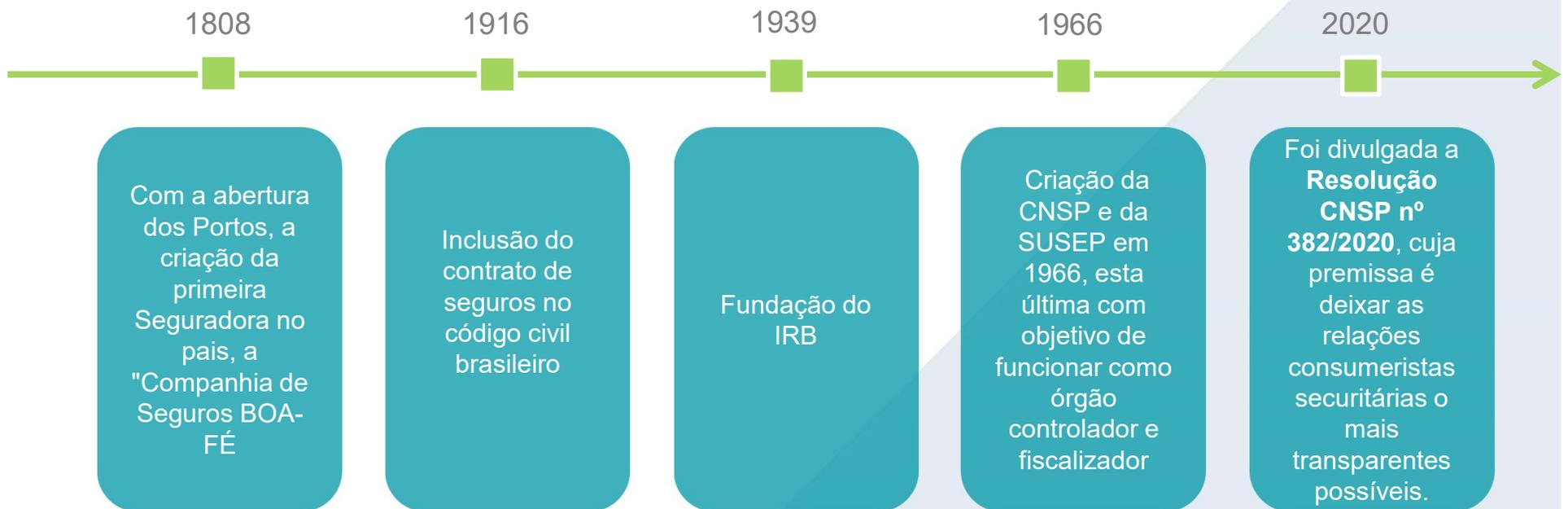
Seguro que busca oferecer soluções diferenciadas e garantir a continuidade dos negócios suportando o desenvolvimento de infraestrutura e gestão de riscos das operações das empresas



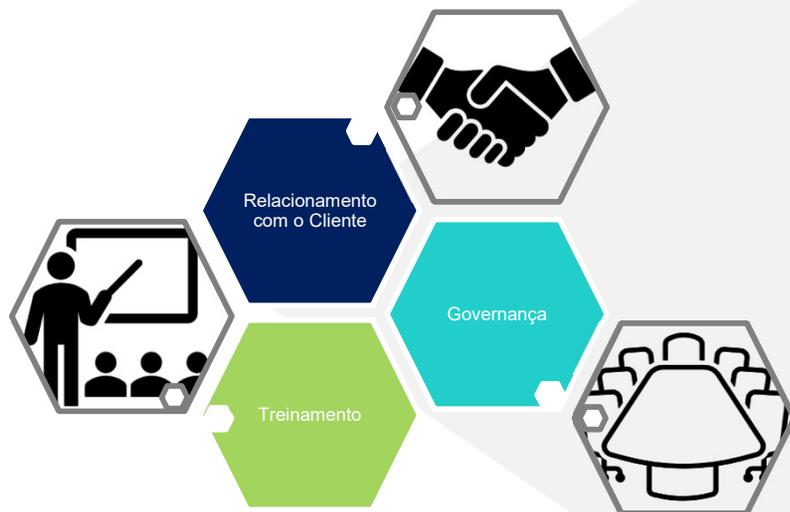
Transportes

O seguro de transportes garante ao segurado uma indenização pelos prejuízos causados aos bens segurados durante o seu transporte em viagens aquaviárias, terrestres e aéreas, em percursos nacionais e internacionais

■ Princípios normativos



■ Circular Susep 382/2020



- Promover cultura organizacional que incentive o tratamento adequado e o relacionamento com os **clientes** de forma **ética e adequada**;
- Efetuar a **oferta**, a **promoção** e a **divulgação** de produtos e serviços de forma **clara, adequada** e a visando **minimizar** a possibilidade de **má compreensão** por parte do cliente;
- Prover informações contratuais de forma clara, visando a **redução do risco** de assimetria de informação;
- Garantir que toda a operação relacionada ao sinistro, incluindo o registro do aviso, a regulação e o pagamento, seja **tempestiva, transparente e apropriada**;
- Dar **tratamento tempestivo e adequado** às eventuais reclamações e solicitações dos clientes e seus representantes;
- Observar as exigências da legislação que trata da **proteção de dados pessoais**, inclusive no tocante às regras de boas práticas e de **governança**;
- O ente supervisionado e o intermediário **devem assegurar capacitação** de colaboradores e funcionários terceirizados que desempenhem atividades afetas ao relacionamento com os clientes.

Diretrizes Gerais



Soluções inovadoras e customizadas



Agilidade e Desburocratização



Qualidade no atendimento



Alto valor agregado



Relacionamento de Confiança



Transparência



Ética

Integridade

Responsabilidade

Honestidade

Senso de Urgência

Eficiência

Papéis e Responsabilidades

É dever de todos zelarem pela reputação, imagem e credibilidade da Austral Seguradora.

Validador das diretrizes, objetivos, valores e orientações da Política Institucional de Conduta.

A responsável pela Política Institucional de Conduta é a Diretoria Comercial. Os demais membros devem auxiliar no monitoramento da conformidade dos procedimentos e processos internos contidos na Política.

Determinar atividades, processos e procedimentos que permitam o adequado tratamento do cliente.

Auxiliar no constante desenvolvimento e aprimoramento do gerenciamento da conduta da Companhia

Conselho de Administração

Diretoria

Comercial

Controles Internos e Compliance

■ Perfil do novo consumidor



*Escolhe a empresa não mais pela tradição do nome da marca, mas sim pela **reputação** que outros compradores atribuíram a ela*

*A **participação** do cliente nos processos criativos é de extrema importância*

*Empresas não devem sobrepor suas políticas e valores para atender o cliente, mas precisam ter **flexibilidade***

*Não espera nada muito sofisticado, mas quer ser **surpreendido***

*Ele se interessa por bons preços e benefícios, mas o que mais enche os olhos desses clientes **são as experiências com os produtos e serviços de empresas que sabem valorizar a relação com o consumidor***

Ciclo de vida do produto



Estudo do ponto de vista estratégico

Correta adequação do produto as exigências regulatórias e às necessidades dos clientes

Elaboração de material que auxilie no entendimento das características dos produtos, diminuindo a assimetria de informações

Informações de boa-fé, qualidade, claras e transparentes

Tratar o cliente com respeito e cortesia, transmitindo segurança e credibilidade na solução de eventuais problemas

Transparência na Regulação de Sinistros, de forma que o processo seja claro, informativo e transparente ao cliente

Tratamento tempestivo a quaisquer reclamações, de forma a resolver eventuais conflitos

Compromisso com a satisfação do cliente

■ Diretrizes de Conduta



Qualquer prestador de serviço/colaborador em nome da companhia deve seguir as diretrizes de conduta da Austral:



Canais de Atendimento

Todos os canais são monitorados e possuem colaboradores capacitados para o atendimento.

Modelo personalizado e individualizado de resposta, não utilizando termos informais e sempre tratando o cliente com respeito e transmitindo segurança e credibilidade.

O canal de denúncias do Grupo Austral pode ser encontrado no endereço eletrônico www.contatoseguro.com.br/austral, assim como pelo telefone 0800-800-8404.

Não é permitido o tratamento preferencial por critérios pessoais ou a fim de se considerar favorecimento à uma contraparte

Não copiar ou repassar dados confidenciais de clientes e seguir todas as regras de segurança da informação e normas internas.





Contatos

Austral Rio de Janeiro

T. (5521) 3125-5500
Av. Bartolomeu Mitre,
336 / 30 andar
Leblon

Austral São Paulo

T. (5511) 3572-2400
Alameda Santos, 787
Conj. 52 / 5º andar
Jardim Paulista

[linkedin.com/company/seguradoraaustral/](https://www.linkedin.com/company/seguradoraaustral/)
www.australseguradora.com
austral@australseguradora.com



■ Obrigado!



AUSTRAL
SEGURADORA