

A background image of a call center with several agents wearing headsets. The image has a blue tint. In the top right corner, there is a large blue L-shaped graphic. The text 'RCP Solutions AIG' is overlaid in white.

RCP Solutions AIG

Responsabilidade Civil
Profissional



Terceirização
de serviços



Pessoas cometem erros

Hoje, inúmeras empresas terceirizam muitas de suas funções para obter diversos benefícios, como redução de custos, melhor qualidade de serviço e capacidade de se concentrarem suas atividades principais. O setor de terceirização é considerado uma das indústrias de mais rápido crescimento no mundo.

Essas empresas fornecem alguns dos seguintes serviços: Call Centers, Marketing/ Promoção, Relacionamento com Clientes, Processamento de Dados, Back Office, Processamento de Folhas Salariais, Gestão de Estoque.

Seus clientes contam com o seu serviço e, se você cometer um erro, o problema pode gerar consequências significativas. Não somente prejudicaria a sua reputação, como poderia lhe deixar exposto a uma grande responsabilidade financeira, capaz de ameaçar seu futuro.

A maioria das reclamações por responsabilidade profissional está relacionada a erros básicos, simples erros humanos. A sua empresa está exposta a esse tipo de erro?

Proteja-se

O Seguro de Responsabilidade Civil Profissional da AIG protege os profissionais das empresas de terceirização de serviços (outsourcing) contra reclamações apresentadas por perdas financeiras resultantes dos serviços prestados aos clientes. Nossa cobertura oferece amparo para os custos de defesa em ações judiciais e outros danos que possam ser indenizados.

Nossa vasta experiência como seguradores de Responsabilidade Civil permite oferecer um produto customizado, com amplas coberturas que proporcionam a tranquilidade necessária para a execução de serviços.

O que está coberto?

- Responsabilidade por ato, erro ou omissão profissional
- Responsabilidade solidária por atos danosos de subcontratados
- Custos de defesa (esfera judicial, administrativa ou arbitral)
- Danos morais
- Extravio, roubo ou furto de documentos de clientes ou terceiros incluindo registros de informática
- Violação de direitos de propriedade intelectual
- Difamação, calúnia e injúria
- Prazo complementar para apresentação de reclamações

Extensões de Garantia

- Ato desonesto de empregados que cause prejuízos a terceiros
- Comparecimento ao tribunal
- Prazo suplementar para apresentação de reclamações
- Cobertura automática para novas subsidiárias
- Custos de restituição de imagem

Diferenciais

- Termos e condições customizados para cada profissão com uma das maiores capacidades do mercado
- Ampla definição de segurado
- Âmbito de cobertura: mundial
- Jurisdição: mundial, exceto Estados Unidos e Canadá (com possibilidade de extensão)
- Excelência na gestão de sinistros
- Programas internacionais: possibilidade de emissão de apólices locais

Alguns erros comuns que podem acontecer com uma empresa de terceirização de serviços (outsourcing) são:

- Erro na entrada ou processamento de dados
- Práticas incorretas na cobrança de dívidas
- Erros no processamento de folha de pagamento
- Violação do uso de informações confidenciais
- Descumprimento do dever de confidencialidade
- Erro na gestão de boletos/invoices

Exemplos de Reclamações

Descrição incorreta

O cliente de um Call Center apresentou uma reclamação por perdas financeiras sofridas resultantes da descrição incorreta durante o atendimento de telemarketing em uma campanha voltada para cartões de crédito. Foi acordado o pagamento de indenização de R\$ 4.800.000.

Erro na comprovação de identidade

Um representante de uma empresa de serviços de atendimento ao cliente contratada por um banco alterou o endereço de um cliente do banco, porém, as condições do contrato (entre empresa de serviços e banco) não autorizavam esse tipo de alteração. Posteriormente, outra pessoa solicita a emissão de um novo cartão de crédito a ser enviado para o suposto novo endereço. Resultado: o cliente que solicitou a alteração era falso e o novo cartão, para ser utilizado de forma fraudulenta. Valor reclamado de R\$ 1.600.000.

Cobrança de dívida

A empresa de cobrança de dívida foi processada por várias pessoas com base no Código de Defesa do Consumidor (CDC), devido às práticas de cobrança de dívida utilizadas pela empresa. O processo alegava que a empresa de cobrança enviou uma série de cartas contendo informações falsas e enganosas ameaçando os clientes e violando o CDC.



Prontos para o amanhã

São Paulo

Rua Gomes de Carvalho,
1.306, 14º andar
Vila Olímpia - São Paulo

Pça. Professor José Lannes,
40 - 5º e 6º andar
Ed. Berrini 500 - São Paulo
Tel. (11) 3809 2188

Rio de Janeiro

Avenida Almirante Barroso,
52 - 12º andar - Sala 1201
Centro - Rio de Janeiro

www.aig.com



Prontos para o amanhã

Para mais informações sobre este produto, procure seu Corretor de Seguros. A marca AIG é referência mundial em seguros. São mais de 90 anos de experiência em produtos para pessoas físicas e jurídicas, uma rede de mais de 62 mil funcionários e 88 milhões de clientes em um número superior a 90 países. A atuação global permite entender as necessidades dos clientes, respeitando as características das culturas locais. Há mais de seis décadas no mercado brasileiro, a AIG orgulha-se de ter o maior portfólio de produtos corporativos e de ser líder em diversas linhas. O conteúdo deste material é exclusividade da AIG Seguros.

Garantido por AIG Seguros Brasil S/A, CNPJ 33.040.981/0001-50

- I – A aceitação do seguro estará sujeita à análise do risco;
- II – O registro deste plano na SUSEP não implica, por parte da Autarquia, incentivo ou recomendação a sua comercialização;
- III – O segurado poderá consultar a situação cadastral de seu corretor de seguros, no site www.susep.gov.br, por meio do número de seu registro na SUSEP, nome completo, CNPJ ou CPF.