



## **RELATÓRIO DE OUVIDORIA**

**1º SEMESTRE DE 2016 – DATA BASE 30.06.2016**

A Omni S/A – Crédito, Financiamento e Investimento, a fim de atender a resolução 4.433 do Banco Central do Brasil, constituiu oficialmente a partir de 23 de julho de 2015 e revoga as Resoluções componente institucional de Ouvidoria e revoga as Resoluções 3477/07 e 3849/10.

Tal componente institucional, foi criado levando em consideração às determinações do órgão regulador, a estrutura organizacional da OMNI, as atividades desenvolvidas pelas diversas áreas e a estimativa sobre o volume de trabalho a ser desenvolvido.

A Ouvidoria está subordinada à Diretoria e está subordinada à Presidência, estando segregada da Auditoria Interna.

A Ouvidoria tem como missão assegurar o cumprimento das exigências legais e regulamentares relativas aos direitos dos clientes e não clientes, atuando como canal de comunicação entre a Instituição Financeira e os clientes e não clientes de seus produtos e serviços, não solucionados ou não atendidos satisfatoriamente através do canal primário de atendimento, constituindo a última instância de atendimento dentro desta instituição.

A Ouvidoria é responsável por receber, registrar, analisar dar tratamento formal e adequado às reclamações dos clientes e usuários de produtos e serviços oferecidos.

Prestar os esclarecimentos necessários e dar ciência aos reclamantes acerca do andamento de suas demandas e das providências adotadas, e informar aos reclamantes o prazo previsto para resposta final (10 dias).

### **CANAIS DE ATENDIMENTO**

A Ouvidoria disponibiliza os seguintes canais de atendimento

Telefone: 0800 701 0412

Email: [Ouvidoria@omni.com.br](mailto:Ouvidoria@omni.com.br)

## **CRITÉRIOS DE CLASSIFICAÇÃO DAS DEMANDAS**

- **Improcedente** – Atendimento realizado pela Ouvidoria, onde o assunto de interesse do cliente não é passível de abertura de protocolo, apenas de informações que devem ser prestadas pelo agente ou departamentos específicos da OMNI. Ocorrências que requerem pronta solução. Ressalta-se que nestes casos houve a tentativa anterior por parte do cliente com os outros canais de acesso da instituição.
- **Procedente** – Ocorrência pertinente à tratativa de Ouvidoria, seja reclamação ou denúncia, com emissão de protocolo, registro no sistema e prazo estabelecido aos responsáveis para solução da demanda.

### **DEMANDAS NO 1º SEMESTRE 2016**

No 1º semestre de 2016 essa Ouvidoria não registrou nenhuma demanda procedente.

### **CONCLUSÃO**

O papel exercido pela Omni S/A Crédito, Financiamento e Investimento representa o comprometimento da Instituição com seus clientes e não clientes, pautado sempre pelo respeito aos direitos do cidadão.

Ouvidoria da Omni CFI