

RELATÓRIO DE OUVIDORIA

1º Semestre 2018



Soluções Financeiras



SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO	3
MENSAGEM DA OUVIDORIA	4
NOSSOS NÚMEROS	6
PRAZOS E SOLUÇÕES	8
CANAIS DE ATENDIMENTO	9

APRESENTAÇÃO

Este relatório tem como objetivo tornar mais transparente a relação do Conglomerado Omni com seus clientes e atender à Resolução nº 4433, de 23 de julho de 2015 do Conselho Monetário Nacional e demais normas relacionadas a atividade da Ouvidoria.

O relatório contém as informações sobre o atendimento ao cliente, as atribuições da Ouvidoria, a adequação da estrutura de atendimento deste canal, as oportunidades de melhorias implantadas a partir das manifestações registradas no primeiro semestre de 2018.



NOSSA EMPRESA

A Omni Soluções Financeiras, presente há 24 anos no mercado, é uma instituição sólida e reconhecida por possuir um dos melhores serviços de crédito do Brasil para o público de baixa renda.

Presente em todo território nacional, a Omni se consolidou como um dos principais players no financiamento de veículos usados, expandindo a operação em diversos segmentos, tais como: crédito varejista, cartão de crédito, microcrédito e crédito pessoal, para atender consumidores com menor acesso ao crédito, que buscam a realização de seus planos pessoais e profissionais.

Inovadora, a empresa investe constantemente em tecnologia para transformar tendências em produtos e serviços, tendo hoje algumas operações 100% digital.





NOSSA MISSÃO:

Oferecer soluções financeiras, de forma inovadora e eficiente, por meio de pessoas engajadas.



NOSSA VISÃO:

Ser referência em Soluções Financeiras, por meio de uma Equipe de alta performance, promovendo transformações sociais e econômicas na Vida das Pessoas.



NOSSO PROPÓSITO:

Omnizamos a Vida!

Omnizar significa acreditar que a Vida pode ser aproveitada com plenitude por todos.

Omnizar é impactar o presente para fazer valer o direito de criar o futuro, Agora!

MENSAGEM DA OUVIDORIA

Além de atuar como canal de última instância na mediação de conflitos permanecemos com interesse legítimo de promover a melhor experiência do Cliente, pautada em um diálogo aberto, na qual a voz do Cliente é a propulsora de mudanças e contribuimos com a construção de uma relação cada vez mais Simples, Pessoal e Justa.

Diante dessa atribuição, para que as mudanças pudessem ocorrer de forma estruturadas, pautadas nas oportunidades identificadas nas manifestações examinadas, criamos a célula de Qualidade da Ouvidoria.

A célula de Qualidade visa identificar melhorias, aprimorar processos internos, com objetivo de trazer a melhor experiência ao cliente na Omni, evitando registro de novas manifestações.

Em janeiro de 2018, também nos tornamos responsáveis

pelas manifestações registradas nos canais Procon Fone, Bacen e Notificação Extrajudicial.

O apoio e envolvimento da alta gestão continua nos atribuindo a autonomia necessária para transitar internamente e externamente, participando de debates e discussões com foco na melhora das relações com nossos clientes.

O que contribuiu fortemente para que a Omni ocupasse o primeiro lugar no ranking de qualidade de ouvidorias do Bacen no 3º trimestre de 2018.

Nesse relatório demonstramos nosso compromisso com nossos Clientes, transformando cada reclamação em uma oportunidade de melhorar nossa relação com o cliente e promover melhorias na Organização.

Equipe Ouvidoria

MISSÃO

CLIENTE FELIZ

Neste ano lançamos a campanha Missão Cliente Feliz, que foi inserida no dia a dia da organização com muita paixão. Tem como pilares norteadores o que chamamos de uma Nova ERA (Empatia, Respeito e Agilidade).

Desta forma, aplicamos no atendimento do dia a dia os pilares da Nova ERA, conforme abaixo:

Empatia - Não só colocar-se no lugar do outro, mas tratar outra pessoa como gostaria de ser tratado.

Respeito - Toda manifestação, mesmo que simples é importante, tratar com interesse genuíno, ouvir com atenção o que o cliente tem a dizer.

Agilidade - Resolver com a rapidez, mas sempre atento aos padrões de excelência e qualidade da Omni.



RELACIONAMENTO COM O CLIENTE

Clientes que não ficaram felizes com o atendimento realizado em nossos Agentes (correspondentes no país), Central de Relacionamento, redes sociais, chat e SAC, poderão solicitar reanálise para a Ouvidoria pelos seguintes canais:



0800 701 0412
segunda a sexta, das 9h as 17h



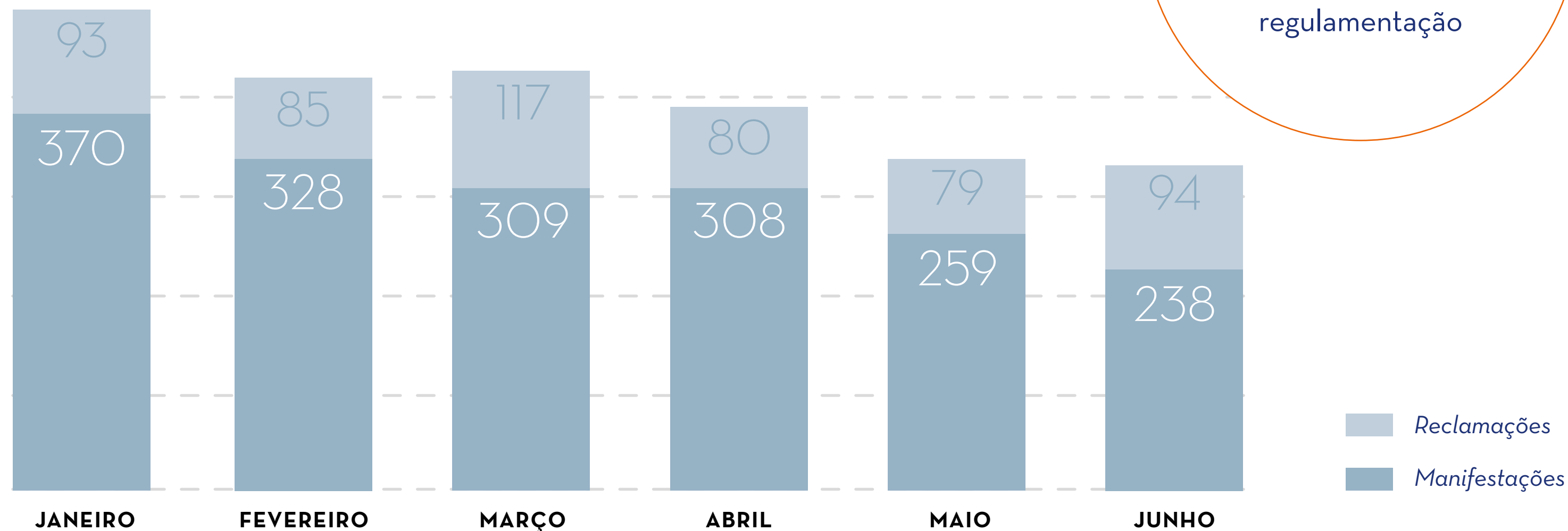
24 HORAS
todos os dias pela internet*

*por meio de formulário disponibilizado no site www.omni.com.br.

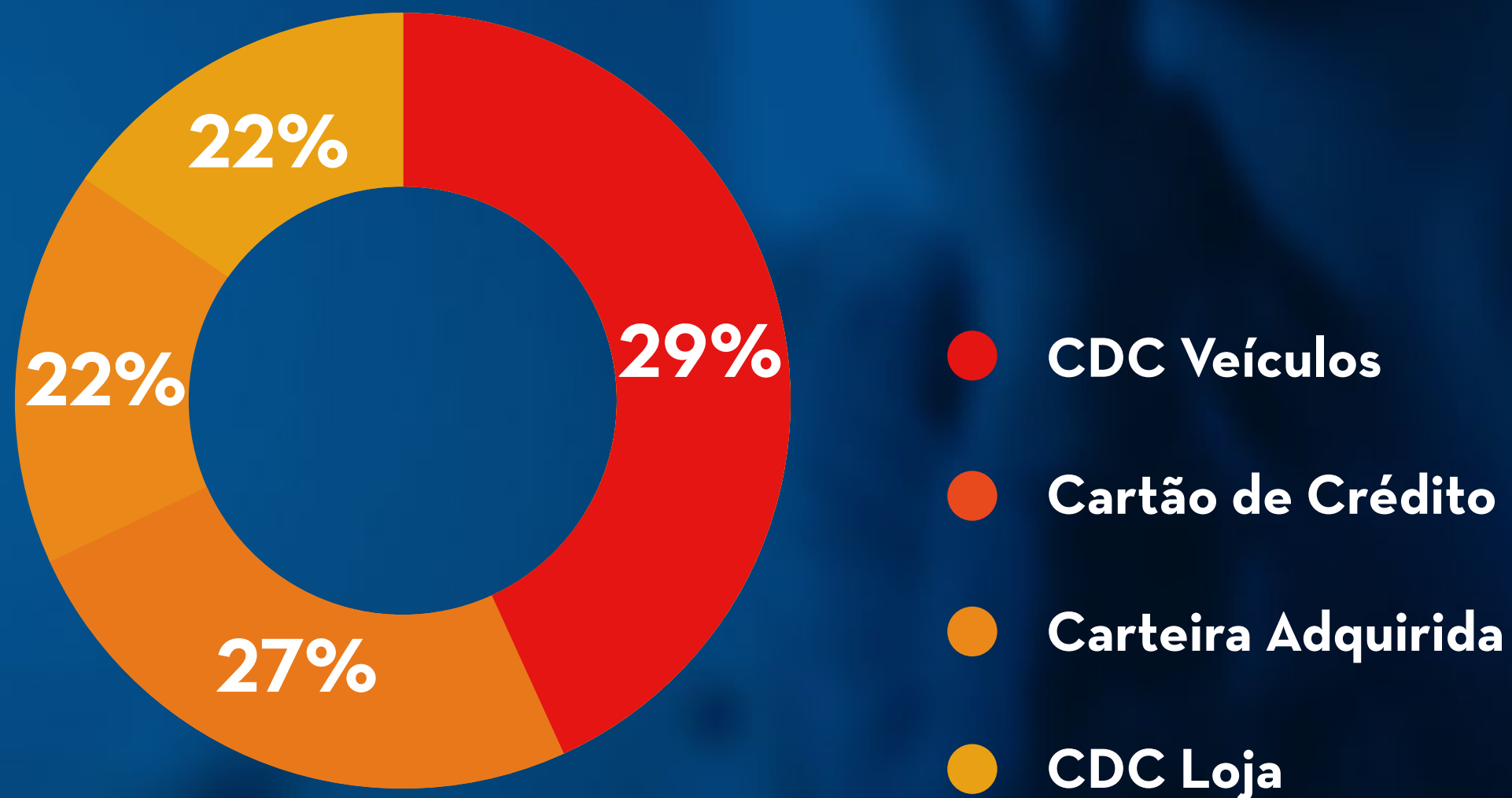
ANÁLISE DOS NOSSOS NÚMEROS

OUVIDORIA 0800

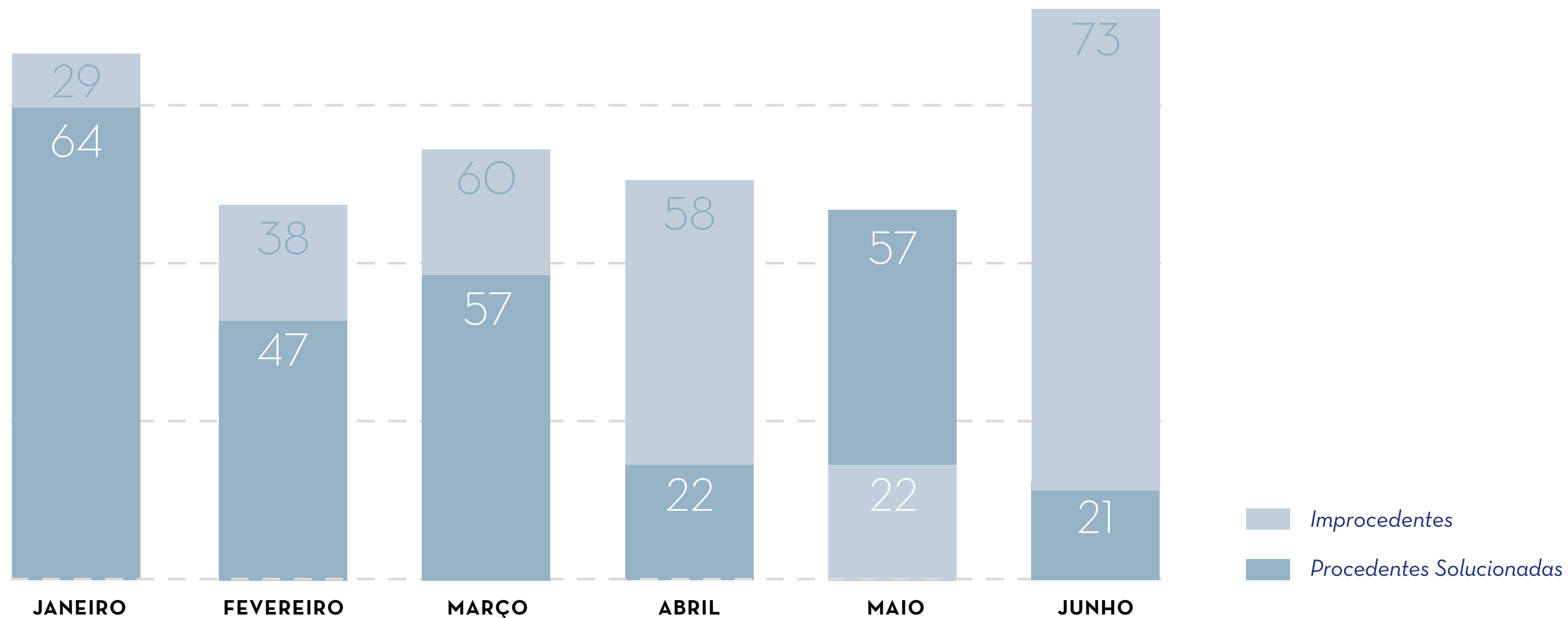
Recebemos um total de 2022 manifestações no 1º semestre de 2018, sendo que reclamações representam 548 das manifestações. Conforme volumetria mensal demonstrada abaixo:



DISTRIBUIÇÃO DE MANIFESTAÇÕES POR PRODUTO:

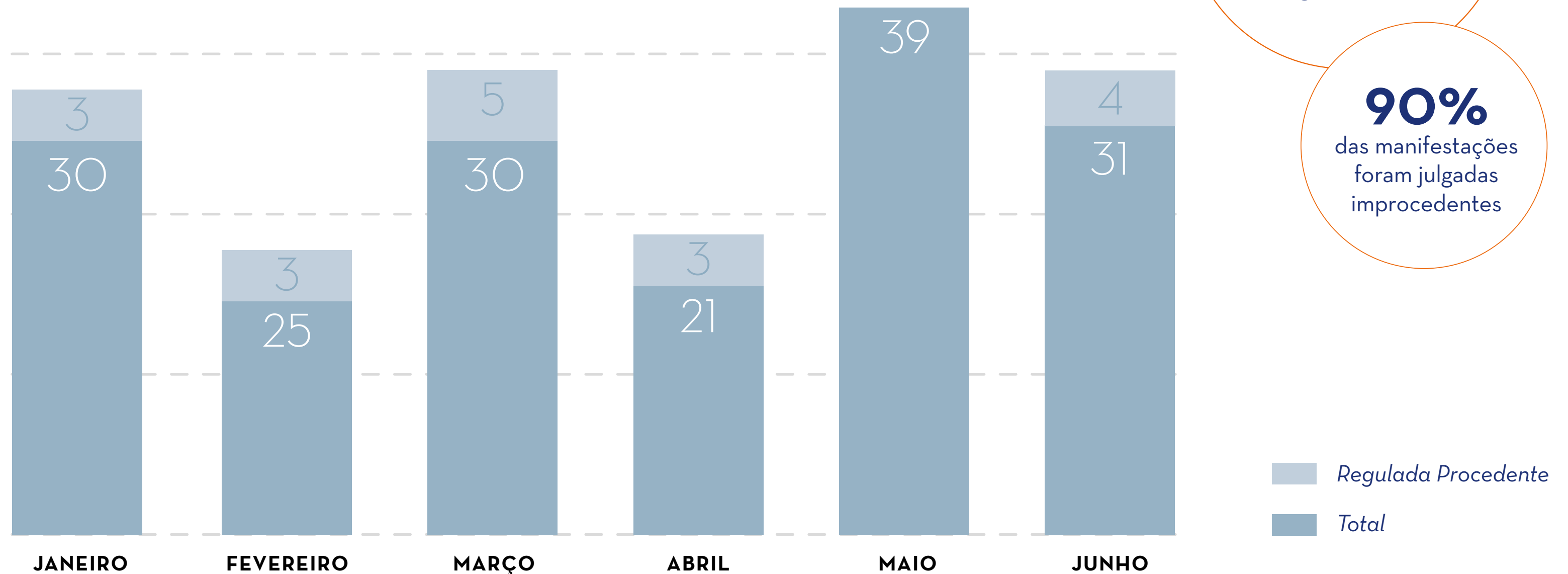


RECLAMAÇÕES - ANÁLISE DE PROCEDÊNCIAS X IMPROCEDÊNCIAS



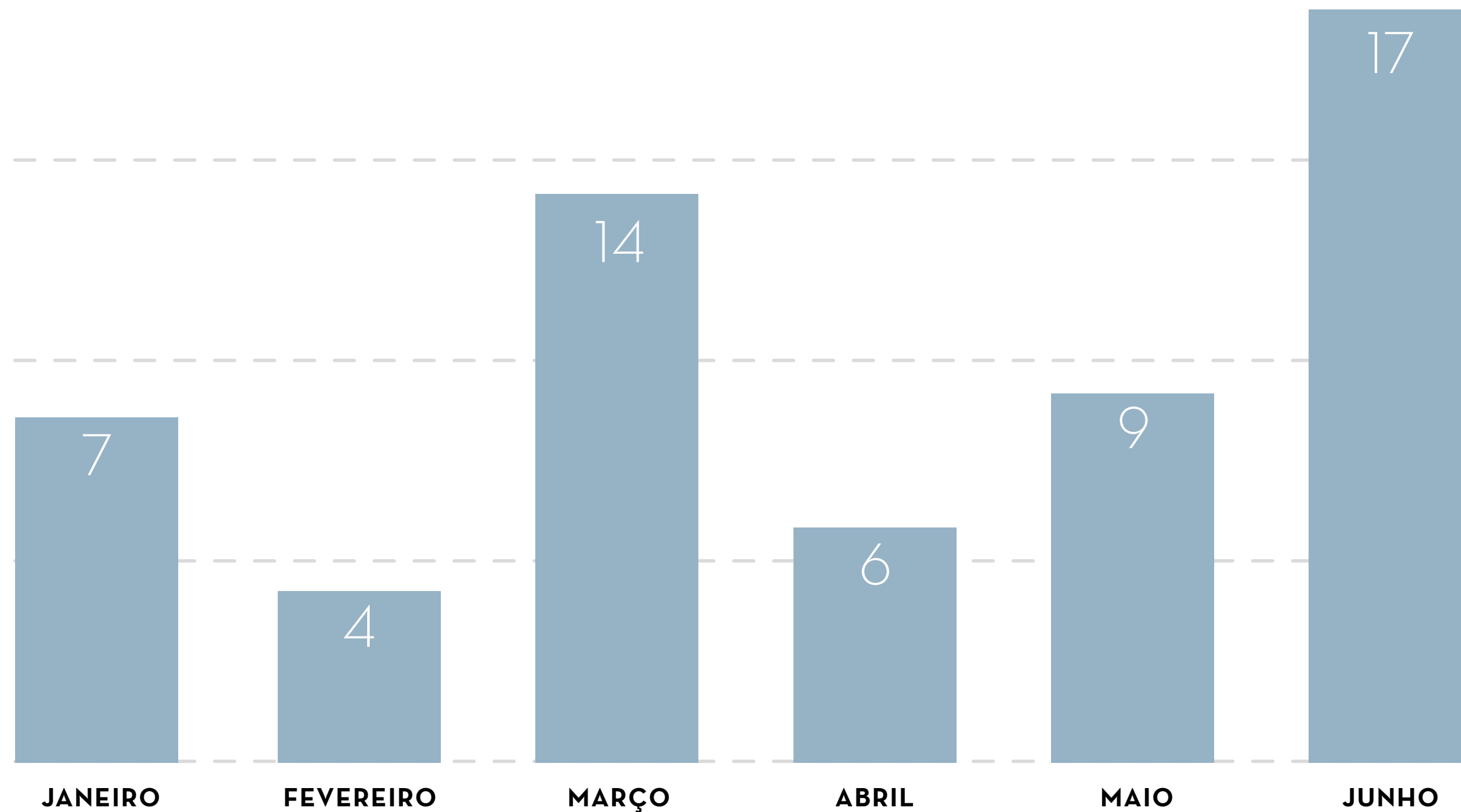
ANÁLISE DE MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS NO BACEN

Recebemos um total de 176 manifestações no 1º semestre de 2018. Conforme volumetria mensal demonstrando abaixo o volume x as manifestações reguladas procedentes:



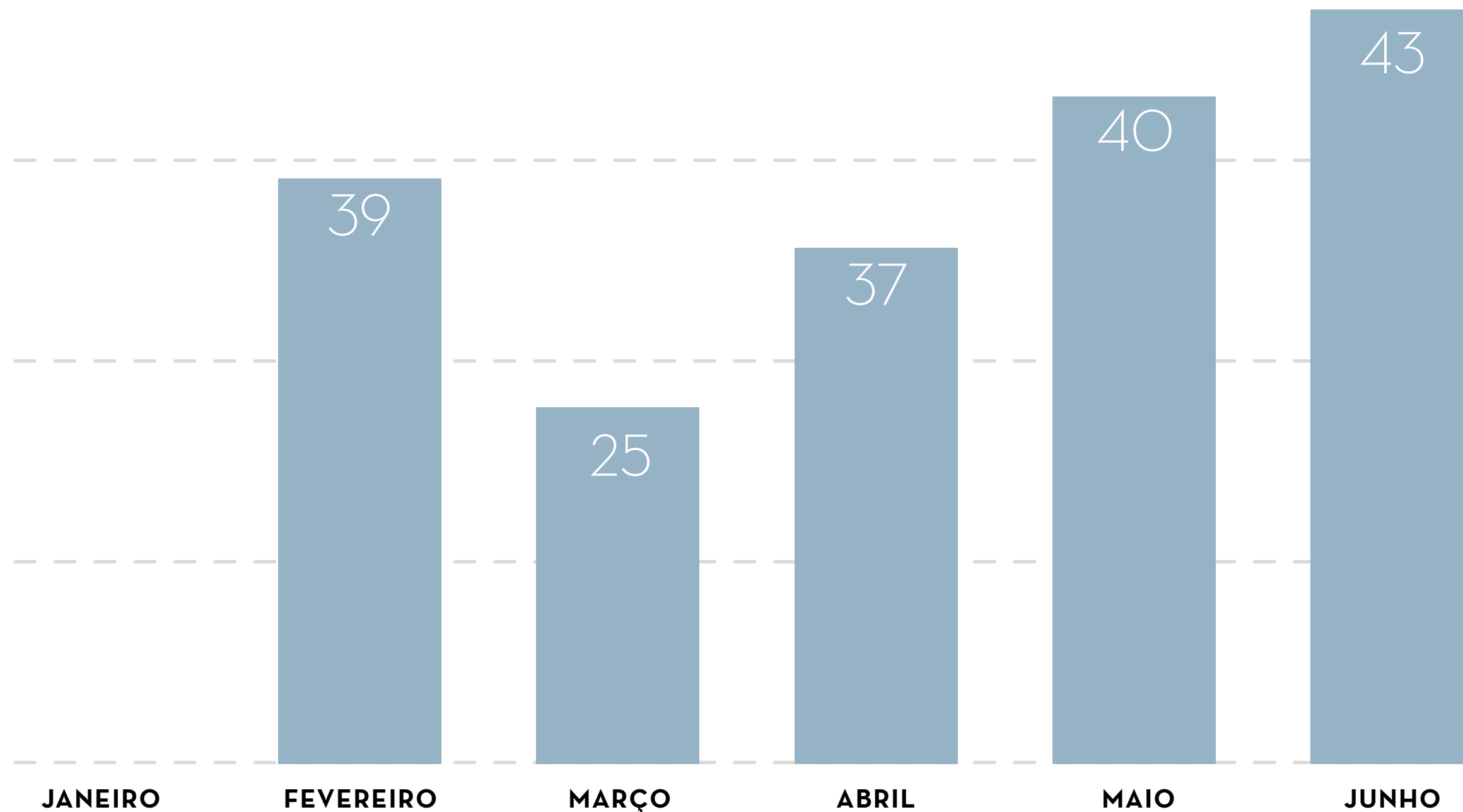
PROCON FONE

Recebemos um total de 57 manifestações no 1º semestre de 2018. Conforme volumetria mensal demonstrando abaixo:



NOTIFICAÇÃO EXTRAJUDICIAL

Recebemos um total de 184 manifestações no 1º semestre de 2018. Conforme volumetria mensal demonstrando abaixo:



MELHORIAS IMPLEMENTADAS

- Programa de reconhecimento dos colaboradores das áreas internas que auxiliam no levantamento de subsídios e solução das demandas registradas pelos clientes.
- Alteração de procedimentos internos, visando garantir eficiência no atendimento do primeiro nível.
- Criação de sistema de documentos emitidos automaticamente para agilizar o atendimento ao cliente.

CANAIS DE ATENDIMENTO

CENTRAL DE RELACIONAMENTO:

4004 3500 (Capitais e Regiões Metropolitanas)
0800 701 3500 (Demais Regiões)
Atendimento de segunda-feira a sábado das 8h às 20h.

CENTRAL DE COBRANÇA E NEGOCIAÇÃO:

3003-2119 (Capitais e Regiões Metropolitanas)
0800 701 0471 (Demais Regiões)
Atendimento de segunda-feira a sábado das 8h às 20h.

SAC:

0800 727 0885
Atendimento para todos os produtos, 24 horas, 7 dias por semana.
Canal exclusivo para reclamações, cancelamentos, dúvidas e informações.

ATENDIMENTO A DEFICIENTES AUDITIVOS OU DE FALA:

0800 888 3588
Atendimento para todos os produtos, 24 horas, 7 dias por semana.

OUVIDORIA:

0800 701 0412
Atendimento em dias úteis das 9h às 17h.



Soluções Financeiras