



Relatório de Ouvidoria
2º Semestre de 2023

Sumário

03 Institucional

07 Introdução

09 Ouvidoria em números

10 Canais críticos

14 Melhoria contínua

15 Canais de atendimento



Institucional



Somos uma empresa em constante transformação

Melhorar a vida das pessoas. É isso que a Omni se propõe a fazer a cada vez que fechamos um contrato com nossos clientes. Porque, mais do que oferecer crédito às pessoas, proporcionamos a realização de seus sonhos e objetivos.

Iniciamos nossas atividades como uma financeira focada em financiamento de veículos e, hoje, desenvolvemos novos produtos, plataformas, meios de contato e formas de fazer negócios.

Além de estarmos atentos à transformação digital, não abrimos mão das relações humanas e as valorizamos muito, sejam elas com nossos clientes, colaboradores, correspondentes bancários, acionistas e parceiros.

Nosso propósito

OMNIZAR!

Fazer o melhor hoje
para o seu amanhã
ser ainda melhor!

Nossa visão

Ser o seu
melhor parceiro
em soluções
financeiras

Nossos valores

Agir de modo empreendedor
Garantir eficiência
Respeitar nossas parcerias
Ter senso de justiça
Trabalhar pra valer

Política de relacionamento com o cliente

Todos os pontos de contato do relacionamento com os clientes e usuários de produtos e serviços da Omni são conduzidos em harmonia com nossos valores. Buscamos fazer sempre o que é certo e ético.

Tratamos as pessoas com cordialidade, proximidade e transparência, respeitando nossas parcerias, e mantendo sempre nosso compromisso com o combinado.

Buscamos a convergência de interesses, para sermos sempre seu melhor parceiro em soluções financeiras e trabalhamos para valer rumo a esse objetivo.

Mantemos o constante aprimoramento de nossos processos, produtos e serviços para garantir a eficiência, usabilidade, e conforto de nossa comunidade de clientes.



Mensagem da Ouvidoria

Somos uma Ouvidoria de gente cuidando de gente!

Nenhuma reclamação se esgota em si, sempre que recebemos um cliente aqui, ele é para nós um convidado. Acolhemos e entendemos cada passo de sua jornada, o tratamos com muito respeito, afinal é um parceiro que nos ajuda a ser melhor todos os dias e avançar em direção ao nosso Propósito Omnizador que é fazer o melhor hoje para criar um amanhã ainda melhor.

Gostamos de gente, e sorriso na voz é uma das características mais marcantes desse time, nossa eficiência está ligada a conexão que temos com as demais áreas da instituição, criando uma sinergia que possibilita, além do cumprimento de prazos, alto nível de resolução de nossas demandas.

O cliente aqui está no centro da estratégia, e como um agente de mudança, a Ouvidoria apoiada na cultura Omni, reforça, todos os dias a importância de vermos em cada reclamação uma oportunidade.

Assim somos nós!



Introdução

Este relatório tem por finalidade tornar pública e transparente a relação da Omni com o cliente, seu posicionamento junto aos órgãos reguladores e de defesa do consumidor, estrutura de atendimento e melhorias implantadas a partir das manifestações registradas no 2º semestre de 2023, em cumprimento a Resolução 4.860/2020, do Conselho Monetário Nacional e demais normas relacionadas a atividades de Ouvidoria.

Fluxo de reclamações



Ouvidoria em números

Foram registradas **832 manifestações** em nossa Ouvidoria.

De acordo com a resolução nº 4.860/2020, temos o prazo de dez dias úteis para atender a estas reclamações. Atuamos sempre no intuito de solucionar o mais rapidamente possível:

832 registros

2,75 prazo médio de resposta (dias úteis)

98,7% dos clientes receberam resposta definitiva em até dez dias após o registro

Qualidade e resolutividade alinhadas ao nosso Propósito

A satisfação de nossos clientes é medida por nossa pesquisa, assim como a resolutividade de cada registro.

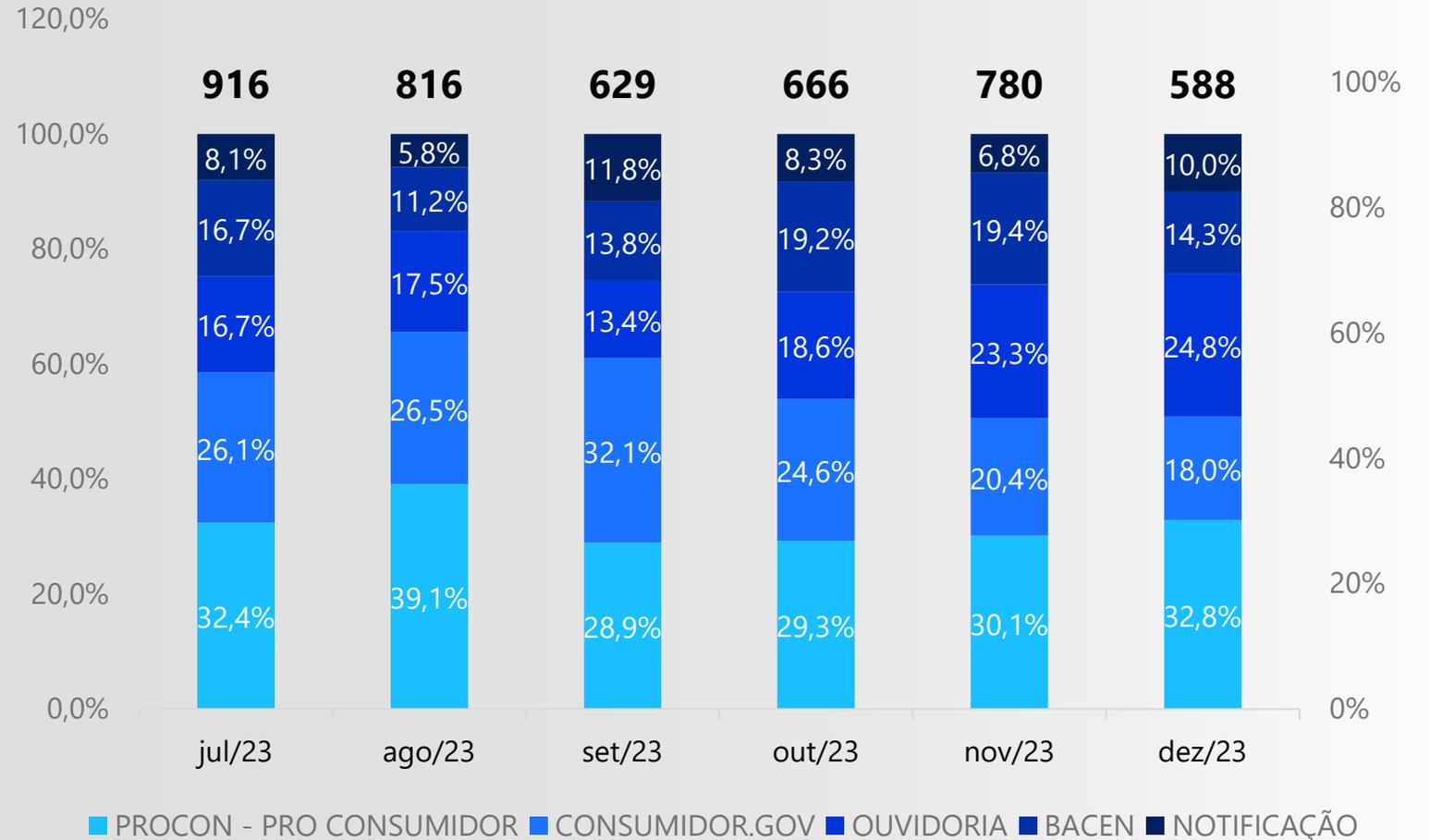
4,4 satisfação com a solução apresentada pela Ouvidoria

4,4 qualidade do atendimento prestado pela Ouvidoria



Canais críticos

Além do contato através do 0800 e site, a Ouvidoria da Omni também responde pelo atendimento dos clientes que acionam os Canais: Bacen, Consumidor.gov e Procon.



Na plataforma RDR (Registro de Demandas do Cidadão) do Banco Central foram realizados **694 atendimentos:**

5,23 prazo médio de resposta das reclamações (dias úteis)

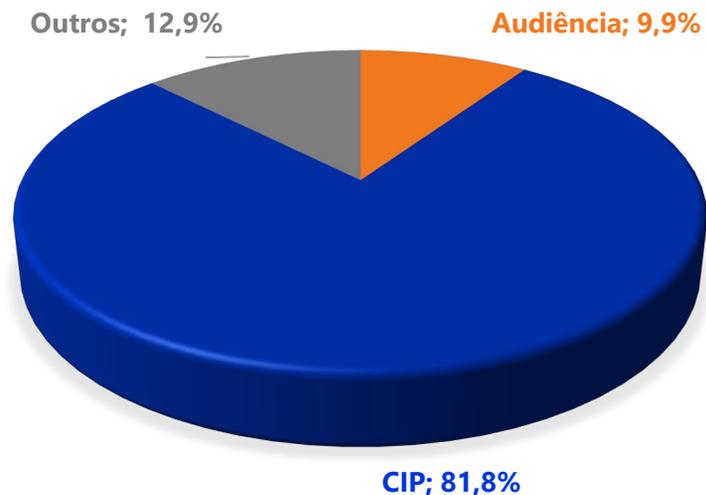
98,6% atendidos dentro do prazo da regulamentação

18,8% reclamações procedentes



Procon

Hoje atendemos ao Procon através de ligações, correspondências enviadas para nossa sede e interações através de diversas plataformas como: Próconsumidor, Procon São Paulo e Sindec consulta. No Canal Procon, foram registrados **1.491 atendimentos**, distribuídos entre Cartas de informação Preliminar, audiências (presencial e on-line) e demais formas de contato que disponibilizamos ao órgão, como o ProconFone e o e-mail de atendimento exclusivo:



4,49 prazo médio de resposta das CIPs (dias úteis)

96,8% dos cliente tiveram suas manifestações concluídas dentro do prazo estabelecido pelo órgão



O Consumidor.gov.br é um serviço público e gratuito que permite a interlocução direta entre consumidores e empresas para solução alternativa de conflitos pela internet. Recebemos **770 atendimentos** por meio da plataforma, vejam nossos indicadores:

91,0% Índice de solução

2,9 Satisfação com o atendimento (escala 1 a 5)

100% Reclamações respondidas

3,2 Prazo Médio de resposta (prazo de 10 dias)

Melhoria contínua

Trabalhamos exaustivamente com os insumos trazidos em cada manifestação, seja ela registrada na Ouvidoria ou em qualquer dos outros Canais Críticos (Bacen, Procon e Consumidor.gov).

A partir da identificação de sintomas críticos, e de motivos mais reclamados, iniciamos um ciclo de análise da jornada para identificação e aplicação continuada de melhorias.

Indicamos planos de ações consistentes buscando gerar valor para toda comunidade de clientes da instituição.

A Ouvidoria também atua em comitês internos multidisciplinares, representando o cliente e indicando os melhores caminhos a serem seguidos na criação e no aperfeiçoamento de produtos e serviços.



Canais de atendimento

Somos múltiplos, somos muitos!

A Omni disponibiliza diversos canais de atendimento ao cliente, para alcançar nosso diversificado público.

CENTRAL DE RELACIONAMENTO:

Consultas, informações, transações e cancelamentos.
Atendimento de segunda-feira a sábado das 8h às 20h.

4004 3500 (capitais e regiões metropolitanas) 📞

0800 701 3500 (demais regiões)

CENTRAL DE NEGOCIAÇÃO:

Atendimento de segunda a sábado das 8h às 20h.
Visite www.omni.com.br/produtos/negocie/ para negociar sua dívida com a Omni ou ligue **3003-2119** (capitais e regiões metropolitanas)

0800 701 0471 (demais regiões)

SAC:

Canal EXCLUSIVO para informações, sugestões, reclamações e cancelamentos. Atendimento para todos os produtos. Todos os dias, 24h por dia.

0800 727 0885

SITE OMNI - CHAT ON-LINE:

Atendimento dos produtos financiamento de veículos, crediário loja e cartão de crédito. Atendimento de segunda-feira a sábado das 8h às 20h.

www.omni.com.br

OUVIDORIA:

Se a solução apresentada não for satisfatória, contate-nos. Atendimento em dias úteis das 9h às 18h.

0800 701 0412 📞

REDES SOCIAIS:

    @OmniConectado

AUTOATENDIMENTO: Baixe nosso app Omni.

 Google Play

 App Store

