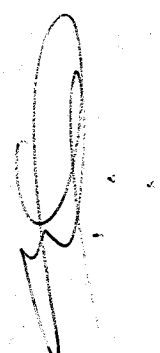


OUVIDORIA

RELATÓRIO ESTATÍSTICO

PERÍODO DE JULHO A DEZEMBRO / 2020

Ouvidor: João Carlos Martinewski



ONNIX CORRETORA DE CÂMBIO LTDA

Rua General Câmara, 243 – Sala 502 – Centro

CEP: 90010-230

E-mail: onnix@onnix.com.br

Tel.: +55 51 2136 7575

Ouvidoria: 0800 701 7576

www.onnix.com.br

1 – Objetivo

A Ouvidoria da Onnix Corretora de Câmbio Ltda foi criada para atender às demandas dos seus participantes e beneficiários, atuar na defesa dos direitos e deveres dos consumidores, com a finalidade de observar as normas regulamentares, em última instância administrativa, esclarecendo, mediando e solucionando conflitos.

De acordo com a resolução 4433/2015 do Banco Central do Brasil:

Art. 3º São atribuições da ouvidoria:

I - prestar atendimento de última instância às demandas dos clientes e usuários de produtos e serviços que não tiverem sido solucionadas nos canais de atendimento primário da instituição;

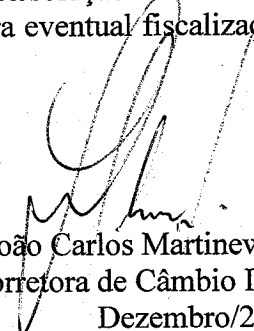
II - atuar como canal de comunicação entre a instituição e os clientes e usuários de produtos e serviços, inclusive na mediação de conflitos; e

III - informar ao conselho de administração ou, na sua ausência, à diretoria da instituição a respeito das atividades de ouvidoria.

A Ouvidoria é um canal de comunicação entre a Onnix Corretora de Câmbio Ltda. e os participantes e beneficiários de seus serviços, atuando de forma independente e imparcial.

Em cumprimento ao disposto na Resolução BACEN nº 4433/2015, apresento o Relatório Semestral 2020.01 à Diretoria e ao seu Conselho de Administração, a ser validado pela Auditoria Interna contendo os dados das demandas, as ações desenvolvidas, bem como conclusões e recomendações, se houverem, com as estatísticas comparativas com o mesmo período do ano anterior.

Este Relatório, em consonância com as disposições da Resolução BACEN nº 4433/2015 ficará à disposição do Banco central do Brasil, para eventual fiscalização, no prazo mínimo de 05 (cinco) anos.


João Carlos Martinewski
Ouvidoria da Onnix Corretora de Câmbio Ltda
Dezembro/2020

ONNIX CORRETORA DE CÂMBIO LTDA

Rua General Câmara, 243 – Sala 502 – Centro

CEP: 90010-230

E-mail: onnix@onnix.com.br

Tel.: +55 51 2136 7575

Ouvidoria: 0800 701 7576

www.onnix.com.br

2 – Estrutura e Funcionamento

Estamos sempre em busca da melhoria dos procedimentos conforme exigências do:

Art. 6º As atribuições da ouvidoria abrangem as seguintes atividades:

- I - atender, registrar, instruir, analisar e dar tratamento formal e adequado às demandas dos clientes e usuários de produtos e serviços;
- II - prestar esclarecimentos aos demandantes acerca do andamento das demandas, informando o prazo previsto para resposta;
- III - encaminhar resposta conclusiva para a demanda no prazo previsto;
- IV - manter o conselho de administração ou, na sua ausência, a diretoria da instituição, informado sobre os problemas e deficiências detectados no cumprimento de suas atribuições e sobre o resultado das medidas adotadas pelos administradores da instituição para solucioná-los; e
- V - elaborar e encaminhar à auditoria interna, ao comitê de auditoria, quando existente, e ao conselho de administração ou, na sua ausência, à diretoria da instituição, ao final de cada semestre, relatório quantitativo e qualitativo acerca das atividades desenvolvidas pela ouvidoria no cumprimento de suas atribuições.

§ 1º O atendimento prestado pela ouvidoria:

- I - deve ser identificado por meio de número de protocolo, o qual deve ser fornecido ao demandante;
- II - deve ser gravado, quando realizado por telefone, e, quando realizado por meio de documento escrito ou por meio eletrônico, arquivada a respectiva documentação; e
- III - pode abranger:
excepcionalmente, as demandas não recepcionadas inicialmente pelos canais de atendimento primário;
as demandas encaminhadas pelo Banco Central do Brasil, por órgãos públicos ou por outras entidades públicas ou privadas.

§ 2º O prazo de resposta para as demandas não pode ultrapassar dez dias úteis, podendo ser prorrogado, excepcionalmente e de forma justificada, uma única vez, por igual período, limitado o número de prorrogações a 10% (dez por cento) do total de demandas no mês, devendo o demandante ser informado sobre os motivos da prorrogação.

Art. 7º A instituição deve manter sistema de informações e de controle das demandas recebidas pela ouvidoria, de forma a:

- I - registrar o histórico de atendimentos, as informações utilizadas na análise e as providências adotadas;
- II - controlar o prazo de resposta.

ONNIX CORRETORA DE CÂMBIO LTDA

Rua General Câmara, 243 – Sala 502 – Centro

CEP: 90010-230

E-mail: onnix@onnix.com.br

Tel.: +55 51 2136 7575

Ouvidoria: 0800 701 7576

www.onnix.com.br

Parágrafo único. As informações de que trata este artigo devem permanecer registradas no sistema pelo prazo mínimo de cinco anos, contados da data da protocolização da ocorrência.

Art. 8º A instituição deve:

I - dar ampla divulgação sobre a existência da ouvidoria, suas atribuições e forma de acesso, inclusive nos canais de comunicação utilizados para difundir os produtos e serviços; e

II - garantir o acesso gratuito dos clientes e dos usuários ao atendimento da ouvidoria, por meio de canais ágeis e eficazes, inclusive por telefone, cujo número deve ser:

a) divulgado e mantido atualizado em local visível ao público no recinto das suas dependências e nas dependências dos correspondentes no País, bem como nos respectivos sítios eletrônicos na internet, acessível pela sua página inicial;

b) informado nos extratos, comprovantes, inclusive eletrônicos, contratos, materiais de propaganda e de publicidade e demais documentos que se destinem aos clientes e usuários; e

c) registrado e mantido permanentemente atualizado em sistema de informações, na forma estabelecida pelo Banco Central do Brasil.

Adequada à natureza e a complexidade dos serviços, atividades, processos e procedimentos da Onnix Corretora de Câmbio Ltda., atua de forma autônoma e independente e garante acesso aos clientes por meio de canais ágeis e eficazes.

Inobstante a busca efetiva para a solução dos conflitos, respeitando o prazo máximo de 10 (dez) dias, prorrogáveis de mais dez, se necessário for, para concluir e encaminhar a resposta ao consumidor.

A Ouvidoria age como um valoroso instrumento para melhoria contínua nos processos e procedimentos da Onnix Corretora de Câmbio Ltda., com base na análise das reclamações recebidas e deficiências detectadas.

A Ouvidoria recebe as demandas pelos seguintes canais de atendimento:

Canal 0800 701 7576

Site: www.onnix.com.br

E-mail: onnix@onnix.com.br

Presencial

ONNIX CORRETORA DE CÂMBIO LTDA

Rua General Câmara, 243 – Sala 502 – Centro

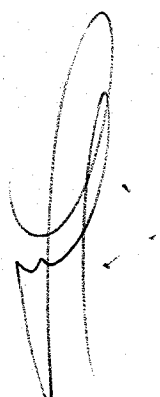
CEP: 90010-230

E-mail: onnix@onnix.com.br

Tel.: +55 51 2136 7575

Ouvidoria: 0800 701 7576

www.onnix.com.br



O Tratamento é realizado pelo Responsável pela Ouvidoria.
A Solução é dada em no máximo 10 dias.

3 – Ferramentas e procedimentos da Ouvidoria

A Ouvidoria conta com um sistema de gerenciamento das demandas, via telefone, denominado NEXTCALL - Sistema de Gerenciamento da Ouvidoria, que são registradas ligações, onde registra o número do telefone do demandante, e grava toda a conversa, um número de protocolo é gerado pelo Ouvidor no momento do tratamento do processo, bem como são arquivados essas conversas efetuadas entre as partes, respostas e pareceres, pelo prazo mínimo de 5 (cinco) anos, podendo ser visualizado tanto pelo demandante quanto pela Onnix, nos arquivos em nosso servidor.

4 – Estatísticas

Em cumprimento ao disposto na Resolução do BACEN nº 4433/2015, apresentamos a seguir as estatísticas das demandas tratadas pela Ouvidoria com base no último semestre.

Relação de demandas recebidas entre 01/07/2020 e 31/12/2020
Empresa: Onnix Corretora de Câmbio Ltda

Tipo de demanda: Reclamação

Protocolo	Nome do Reclamante	CPF/CNPJ	Canal	Assunto	Tipo	Resultado	Criação	Conclusão

Quantidade de demandas listadas: 0

Legenda:

Tipo P = Posição Própria

Tipo I = Intermediação

Tipo T = Turismo

ONNIX CORRETORA DE CÂMBIO LTDA

Rua General Câmara, 243 – Sala 502 – Centro

CEP: 90010-230

E-mail: onnix@onnix.com.br

Tel.: +55 51 2136 7575

Ouvidoria: 0800 701 7576

www.onnix.com.br

INSERIR GRÁFICO COM AS DEMANDAS REFERENTE AO QUADRO ANTERIOR.

Sem demanda para o período.

INSERIR QUADROS DAS DEMANDAS MENSAIS DE JANEIRO A JUNHO 2020 CONFORME A SEGUIR:

Sem demanda para o período.

INSERIR RELAÇÃO DAS DEMANDAS RECEBIDAS NO PERÍODO DE 01/07/2020 A 31/12/2020 CONFORME OS DADOS DO SISTEMA DE CONTROLE

Sem demanda para o período.

5 – Do Ouvidor e sua Certificação

Art. 9º O estatuto ou o contrato social das instituições referidas no art. 2º, conforme a natureza jurídica da sociedade, deve dispor, de forma expressa, sobre os seguintes aspectos:

I - as atribuições e atividades da ouvidoria;

II - os critérios de designação e de destituição do ouvidor e o tempo de duração de seu mandato; e

III - o compromisso expresso da instituição no sentido de:

a) criar condições adequadas para o funcionamento da ouvidoria, bem como para que sua atuação seja pautada pela transparência, independência, imparcialidade e isenção; e

b) assegurar o acesso da ouvidoria às informações necessárias para a elaboração de resposta adequada às demandas recebidas, com total apoio administrativo, podendo requisitar informações e documentos para o exercício de suas atividades no cumprimento de suas atribuições.

O Ouvidor possui formação profissional, conhecimento técnico e aptidão para exercer a função, bem como os colaboradores estão capacitados com habilidades técnicas e procedimentais necessárias para realizar o adequado atendimento aos consumidores, conforme registrado em nossa Alteração Contratual 29 de outubro de 2019, na Clausula Vigésima Primeira.

ONNIX CORRETORA DE CÂMBIO LTDA

Rua General Câmara, 243 – Sala 502 – Centro

CEP: 90010-230

E-mail: onnix@onnix.com.br

Tel.: +55 51 2136 7575

Ouvidoria: 0800 701 7576

www.onnix.com.br

Visando garantir a transparência, autonomia, independência e a imparcialidade, a Ouvidoria está constituída independente das demais unidades organizacionais da Empresa mantendo o sigilo no tratamento das demandas, atuando em observância as normas legais e infra legais relativas ao direito do consumidor, buscando sempre o diálogo das fontes, com alçada fixada e as decisões acatadas pela Entidade em consonância com a Resolução do BACEN nº 4433/2015.

6 – Plano de Contingência

O Plano de Contingência da Ouvidoria, que tem por finalidade assegurar a continuidade dos serviços e prover condições de restabelecimento em menor prazo possível, consiste basicamente na armazenagem diária, em local seguro, de backup do sistema operacional completo.

Na ocorrência de evento que afete as atividades normais, alternativamente, o sistema operacional é instalado em novo hardware.

O restabelecimento do ambiente ocorre em até 24 horas.

Durante a paralisação do sistema, o registro das demandas é efetuado em formulário, manualmente, e doravante registrado e tratado no sistema.

7 – Conclusão

A Ouvidoria está em conformidade com os requisitos estabelecidos na Resolução do BACEN nº 4433/2015, atuando de forma autônoma, independente, imparcial e transparência na defesa dos direitos e deveres dos consumidores.

Durante o **segundo** semestre de **2020**, a Ouvidoria tratou de **zero demanda**.

Desta 0 (**zero**) foi considerada improcedente e 00 (**zero**) classificadas como orientações e solicitações atendidas.

ONNIX CORRETORA DE CÂMBIO LTDA

Rua General Câmara, 243 – Sala 502 – Centro

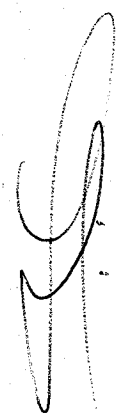
CEP: 90010-230

E-mail: onnix@onnix.com.br

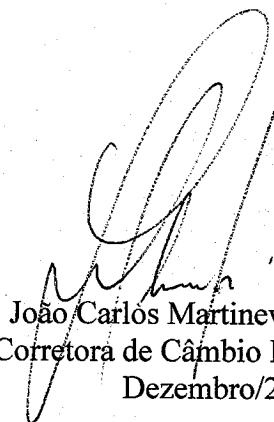
Tel.: +55 51 2136 7575

Ouvidoria: 0800 701 7576

www.onnix.com.br



A Ouvidoria atua com foco na solução da demanda do cliente, orientando-o quando necessário, além de avaliar e propor medidas corretivas ou de aprimoramento em processos, produtos e procedimentos da Onnix Corretora de Câmbio Ltda.



João Carlos Martinewski
Ouvidoria da Onnix Corretora de Câmbio Ltda
Dezembro/2020

ONNIX CORRETORA DE CÂMBIO LTDA

Rua General Câmara, 243 – Sala 502 – Centro

CEP: 90010-230

E-mail: onnix@onnix.com.br

Tel.: +55 51 2136 7575

Ouvidoria: 0800 701 7576

www.onnix.com.br