

RELATÓRIO DA OUVIDORIA

Resolução CMN nº 4.860/20

JANEIRO DE 2025

Período de Apuração:
01/07/2024 a 31/12/2024

Ótimo Sociedade de Crédito Direto S/A

ESTRUTURA DA OUVIDORIA



A ouvidoria é o último recurso para atender demandas de clientes e usuários que não foram resolvidas pelos canais primários da instituição. Ela serve como um canal de comunicação entre a instituição e seus clientes, mediando conflitos e garantindo o cumprimento das normas legais e regulamentares de direitos do consumidor.

Os relatos de reivindicações e soluções ajudam a aprimorar a administração, contribuindo para a qualidade dos serviços da Ótimo SCD S/A.

Nosso compromisso é resolver as solicitações dentro de um prazo de 10 dias úteis, conforme estabelecido pela Resolução 4.860 do BACEN.



© Copyright

CANAIS DE ATENDIMENTO

- Telefone: 0800.002.8118
- E-mail: ouvidor@otimoscd.com.br
- Formulário eletrônico, disponível no site, seção Ouvidoria: <https://www.otimoscd.com.br/ouvidoria>
- Visita presencial com agendamento prévio

Horário de Atendimento: das 9 às 18h, de segunda a sexta, exceto feriados.

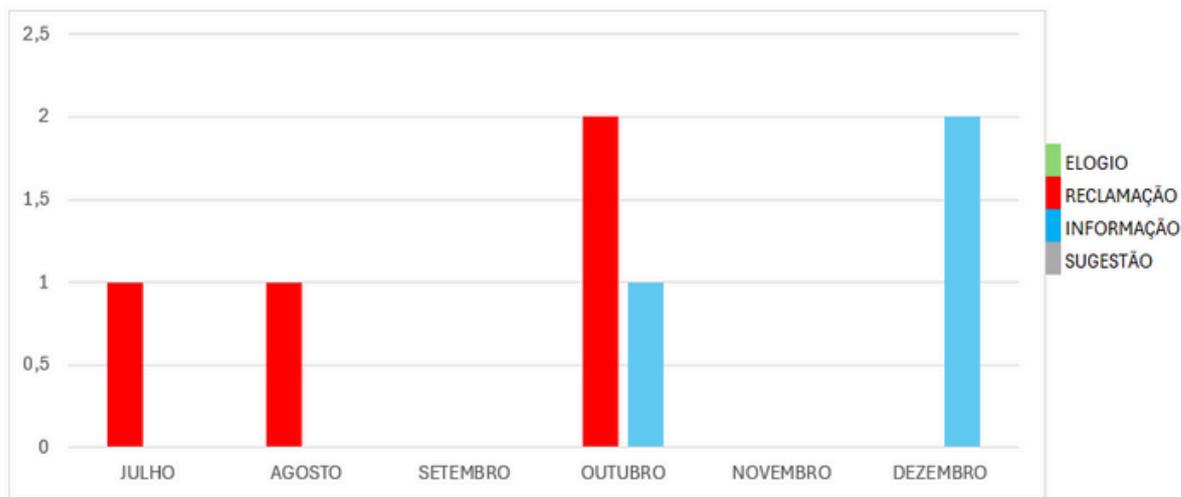
DEMANDAS 2.º SEMESTRE 2024

42,86%

INFORMAÇÃO

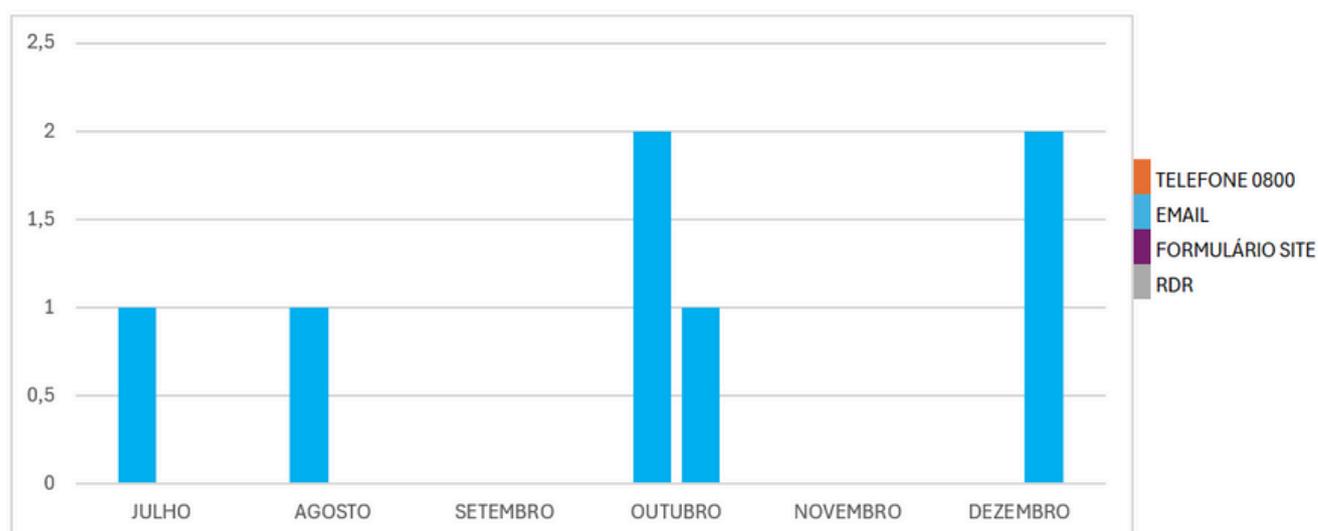
55,14%

RECLAMAÇÃO





CANAIS DE ACESSO



Demandas Classificadas como Improcedentes, Procedentes solucionadas, Procedentes não solucionadas

Todas as reclamações foram consideradas improcedentes e seus respectivos detalhamentos se encontram disponíveis na Instituição.

Critérios para Classificação das Reclamações

Improcedentes

Intervenções cujo teor não é fundamentado

Procedentes solucionadas

Intervenções cuja natureza tem embasamento e foram devidamente resolvidas

Procedentes não solucionadas

Intervenções que, embora tratadas, aguardam solução das partes.