

OUVIDORIA

Em conformidade com a **RESOLUÇÃO Nº 4.433, DE 23 DE JULHO DE 2015** do Banco Central do Brasil, que instituiu o departamento de Ouvidoria nas instituições financeiras.

A **Exatus.Net** desenvolveu o sistema para gestão da Ouvidoria, que está baseada em plataforma web e pode ser integrado ao website da instituição através de um link.



CONCEITO

- ✓ Recepção dos chamados para a Ouvidoria em 03 formas (formulário no website, por e-mail e 0800);
- ✓ Atendimento de chamadas via linha **08007742006** criando assim um novo ticket;
- ✓ Emissão de Ticket de atendimento por departamento e com número único identificando o chamado a ser atendido;
- ✓ Opção do cliente de acompanhamento do chamado pelo cliente;
- ✓ Opção de recebimento pelo cliente da lista de seus chamados existentes no e-mail;
- ✓ Aviso por e-mail aos ouvidores sobre um novo Ticket;
- ✓ Aviso por e-mail aos ouvidores sobre uma nova resposta para um Ticket por parte do cliente;
- ✓ Aviso por e-mail ao cliente sobre uma nova resposta para um Ticket por parte do ouvidor.

REQUISITOS DO SISTEMA

- ✓ Acesso a internet;
- ✓ Uma conta de e-mail exclusiva para sistema de ouvidoria;
- ✓ Linha **08007742006** da **Exatus.Net**

CANAL DE DENÚNCIA

A Resolução **Nº 4567, DE 27 DE ABRIL DE 2017** do Banco Central do Brasil, dispõe sobre a remessa de informações relativas aos integrantes do grupo de controle e aos administradores das instituições financeiras e das demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil e sobre a disponibilização de Canal para Comunicação de Indícios de Ilícitude relacionados às atividades da instituição.



COMPROMISSO

A Exatus, sempre comprometida com que os nossos Sistemas cumpram as Normas e Resoluções do BACEN, informa que o nosso Sistema de Ouvidoria foi atualizado para atender a Resolução Nº 4567, DE 27 DE ABRIL DE 2017.

A nova versão do Sistema de Ouvidoria foi atualizada para que os seus clientes acessem o sistema de ouvidoria e utilizem o "Canal de Denúncia Anônima" juntamente com a Ouvidoria.

A partir da opção do reclamante, o próprio sistema irá armazenar de acordo com o tipo da opção escolhida, facilitando desta forma a criação dos relatórios semestrais, segregando no sistema o que for chamado de Ouvidoria e o que for referente às Denúncias Anônimas, referenciado nas datas-base de 30 de junho e 31 de dezembro, para cada uma das obrigações (Ouvidoria e Denúncias).

EXATUS NET – O DIFERENCIAL AO SEU ALCANCE.

Solicite hoje mesmo uma apresentação ao nosso Depto Comercial: paulovicente@exatus.net.