

RELATÓRIO DE OUVIDORIA



DATA-BASE

DEZEMBRO | 2024

SUMÁRIO

- 01** INTRODUÇÃO
- 02** ATUAÇÃO DA OUVIDORIA
- 03** CANAIS DE ATENDIMENTO OUVIDORIA
- 04** PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA OUVIDORIA
- 05** OUVIDORIA EM NÚMEROS
- 06** OUVIDORIA - N° DE DEMANDAS POR PRODUTO
- 07** BACEN
- 08** MELHORIAS

01. INTRODUÇÃO

A Ouvidoria do Banco Inbursa foi criada em 2015 com o objetivo de representar os clientes e usuários perante o Banco, buscando garantir a satisfação e a resolução eficaz das demandas registradas. Atualmente, a Ouvidoria se reporta diretamente ao Diretor de Ouvidoria.

Em conformidade com a Resolução CMN 4.860/20 e suas alterações subsequentes, bem como com as normas complementares, este relatório apresenta as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria do Banco Inbursa no 2º semestre de 2024 (de 1º de julho de 2024 a 31 de dezembro de 2024).

De acordo com o art. 13 da regulamentação mencionada, a Ouvidoria deve elaborar um relatório semestral sobre as atividades realizadas e encaminhá-lo, posteriormente, à auditoria interna, ao comitê de auditoria, quando existente, e ao Conselho de Administração ou, na ausência deste, à Diretoria da Instituição.



02. ATUAÇÃO DA OUVIDORIA

A Ouvidoria do Banco é responsável por prestar atendimento de última instância às demandas de clientes e/ou usuários de produtos e serviços oferecidos pela instituição, que não ficaram satisfeitos com as respostas dos canais de atendimento primários. O principal canal de atendimento primário é o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC).

O telefone da Ouvidoria está disponível nos canais de comunicação, aplicativos, documentos e materiais publicitários da instituição, em conformidade com a regulamentação vigente.

03. CANAIS DE ATENDIMENTO

OUVIDORIA

A função da Ouvidoria é analisar reclamações, sugestões, elogios e denúncias, visando encontrar soluções justas, promover melhorias nos serviços do banco e atuar como instância superior na resolução de conflitos. Os canais disponibilizados para o recebimento de demandas, que serão analisadas em última instância pela Ouvidoria, são:



TELEFONE

Capitais e regiões metropolitanas: 4004-7830

Demais regiões 0800 741 7830

Atendimento: Segunda a sexta-feira.

Horário: 8h às 19h (exceto feriados).



E-MAIL

ouvidoria@inbursa.com

04.PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA

OUVIDORIA

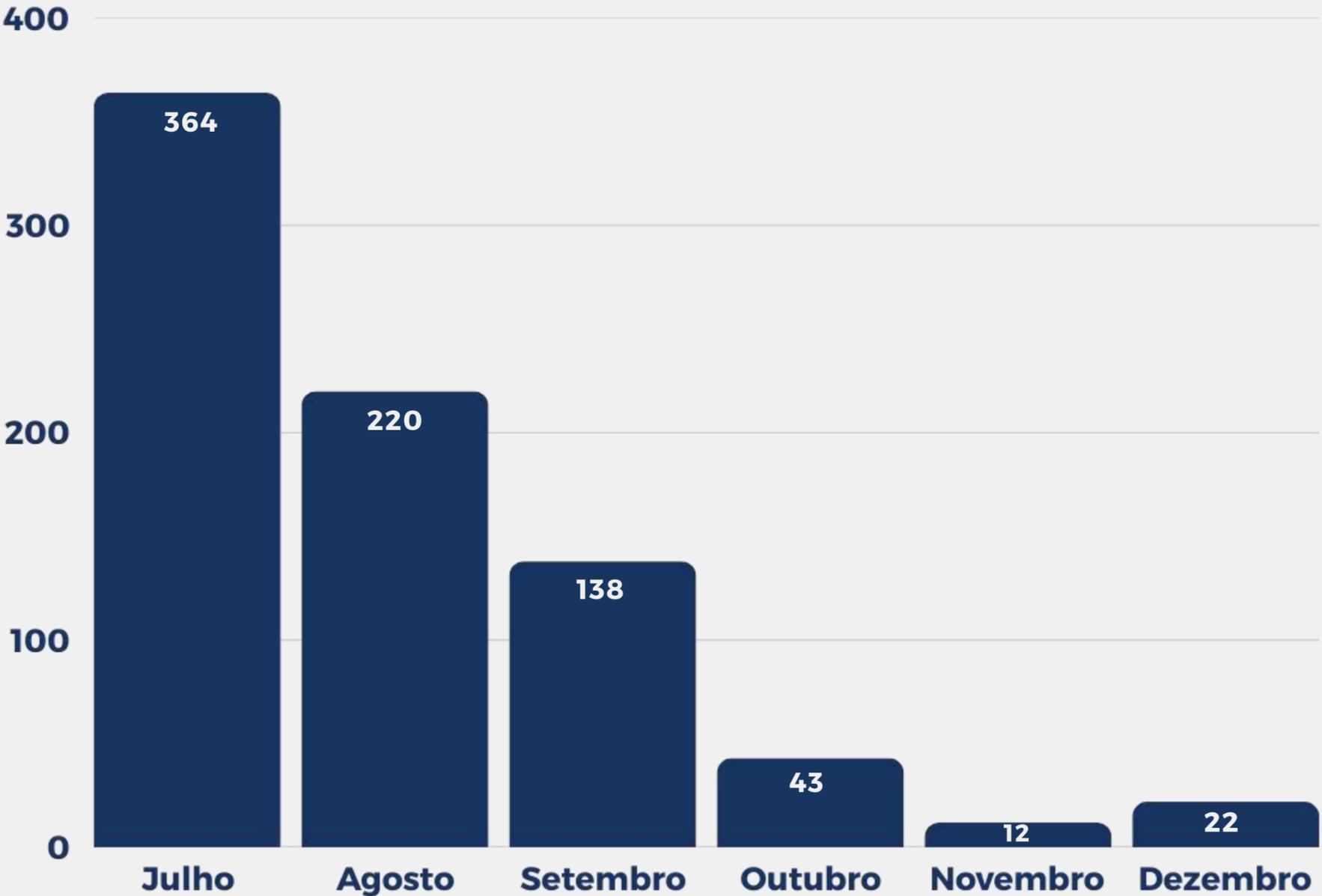
A Ouvidoria atua com o objetivo de analisar e responder às demandas de forma eficiente e no menor prazo possível.

Com base no indicador de prazo médio de respostas, foi possível mensurar a eficiência na resolução das demandas, excetuando-se aquelas originadas no Bacen, as quais permanecem abaixo do prazo regulamentar de 10 (dez) dias úteis, conforme previsto na Resolução 4.860/20



05. OUVIDORIA EM NÚMEROS

REGISTRO DE DEMANDAS - OUVIDORIA

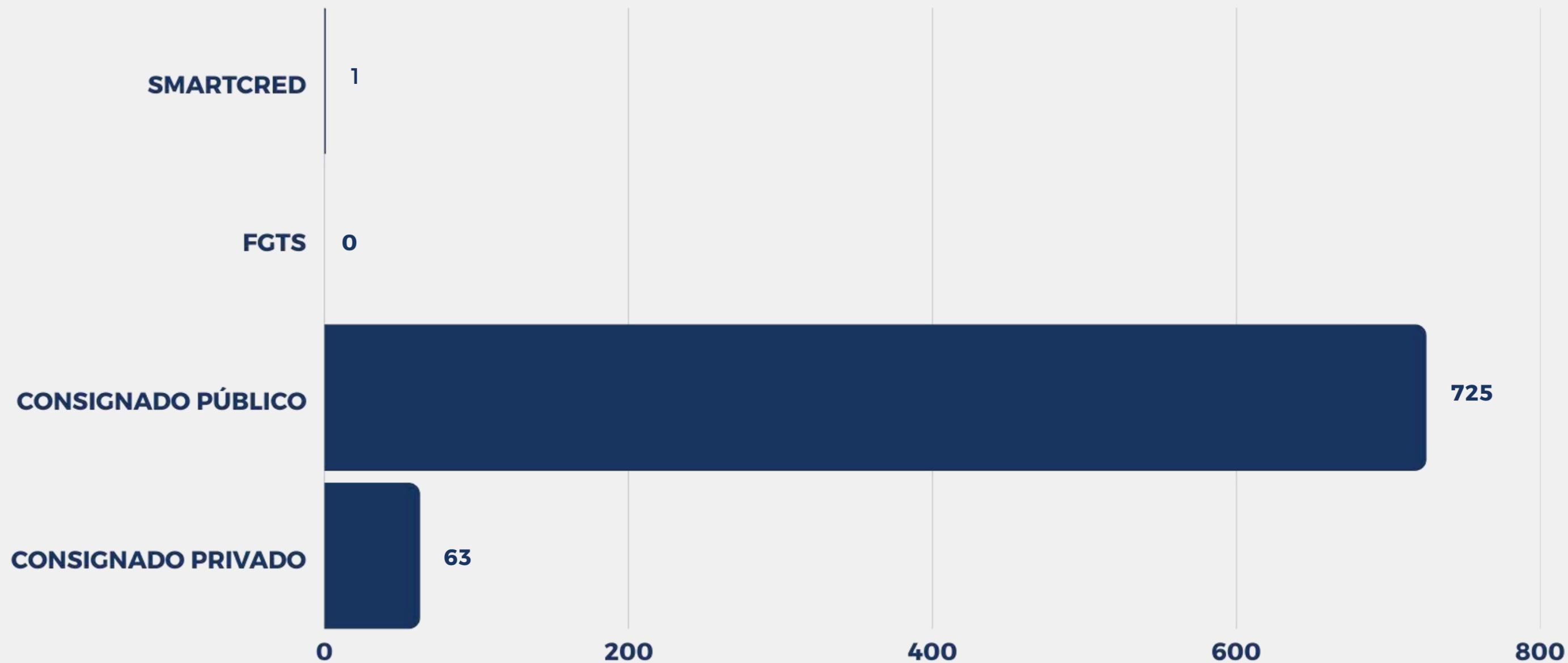


TOTAL DE DEMANDA REGISTRADAS NO 2º SEMESTRE DE 2024
799

DO TOTAL DE 799 REGISTRADAS, 98,87% FORAM ATENDIDAS EM ATÉ 05 DIAS ÚTEIS

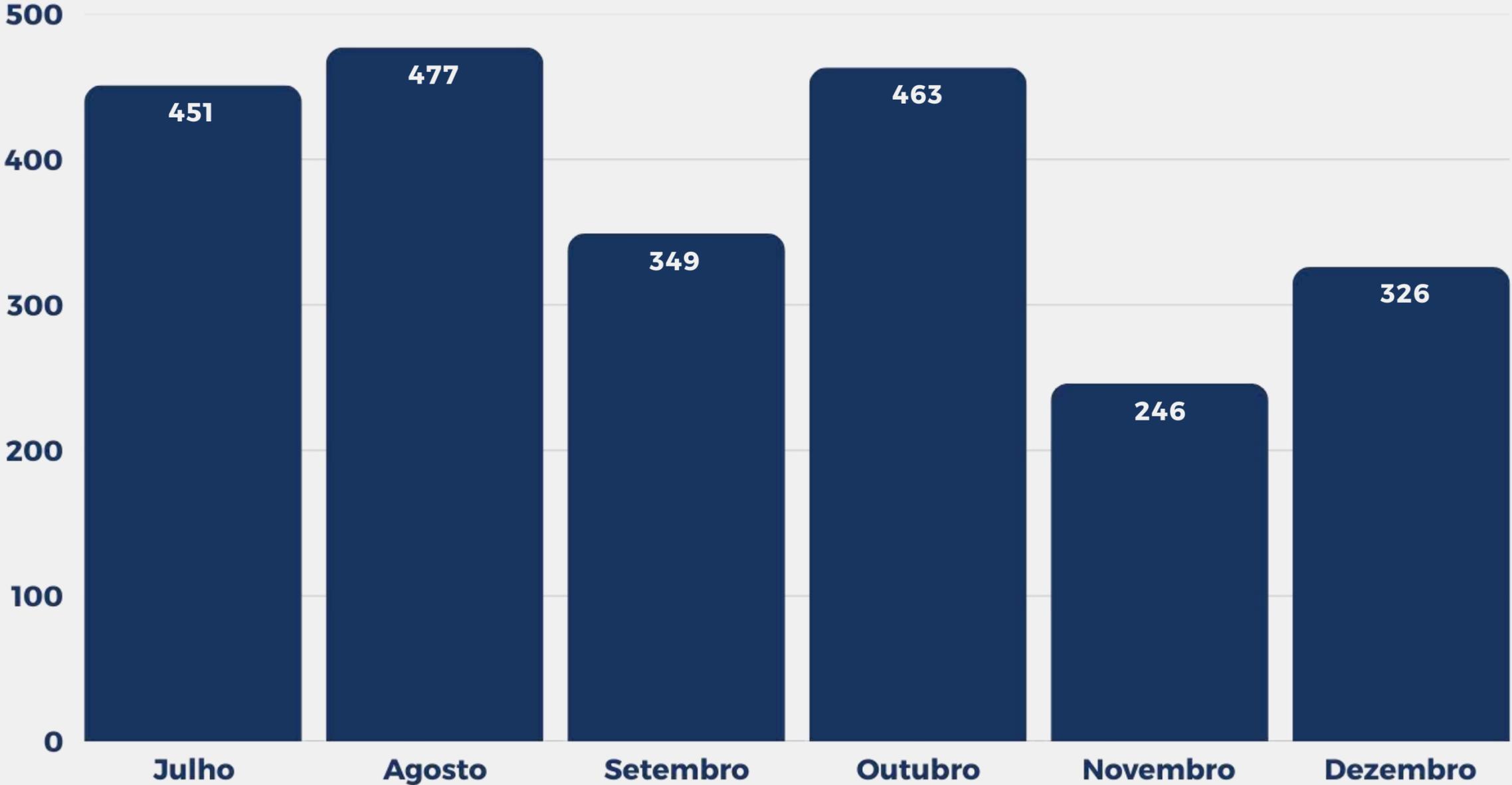
06. OUVIDORIA POR PRODUTO

OUVIDORIA - N° DE DEMANDAS POR PRODUTO



07. BACEN

REGISTRO DE DEMANDAS - BACEN





INBURSA

Banco