

# RELATÓRIO DE OUVIDORIA



**DATA-BASE**

---

JUNHO | 2025

# 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 instituída em 2015 com o propósito de representar os clientes e usuários, promovendo a escuta qualificada e a resolução efetiva de suas demandas. Atualmente, está subordinada diretamente ao Diretor de Ouvidoria.

Em atendimento à Resolução CMN nº 4.860/20, este relatório apresenta as principais atividades desenvolvidas pela Ouvidoria no 1º semestre de 2025. Nos termos do art. 13 da referida norma, o documento deve ser encaminhado à auditoria interna, ao comitê de auditoria (quando existente) e ao Conselho de Administração ou, na sua ausência, à Diretoria da Instituição.



## 02. ATUAÇÃO DA OUVIDORIA

A Ouvidoria do Banco é a instância final de atendimento para clientes e usuários que não se sentiram satisfeitos com as respostas do SAC. Seu telefone está disponível nos canais oficiais da instituição, conforme a regulamentação vigente.

## 03. CANAIS DE ATENDIMENTO

### OUVIDORIA

A Ouvidoria tem como função analisar reclamações, sugestões, elogios e denúncias, com o objetivo de buscar soluções justas, propor melhorias nos serviços do banco e atuar como instância final na resolução de conflitos. Os canais disponibilizados para o recebimento de demandas que serão tratadas pela Ouvidoria, em última instância, 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](mailto:ouvidoria@inbursa.com)

## 04.PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA

### OUVIDORIA

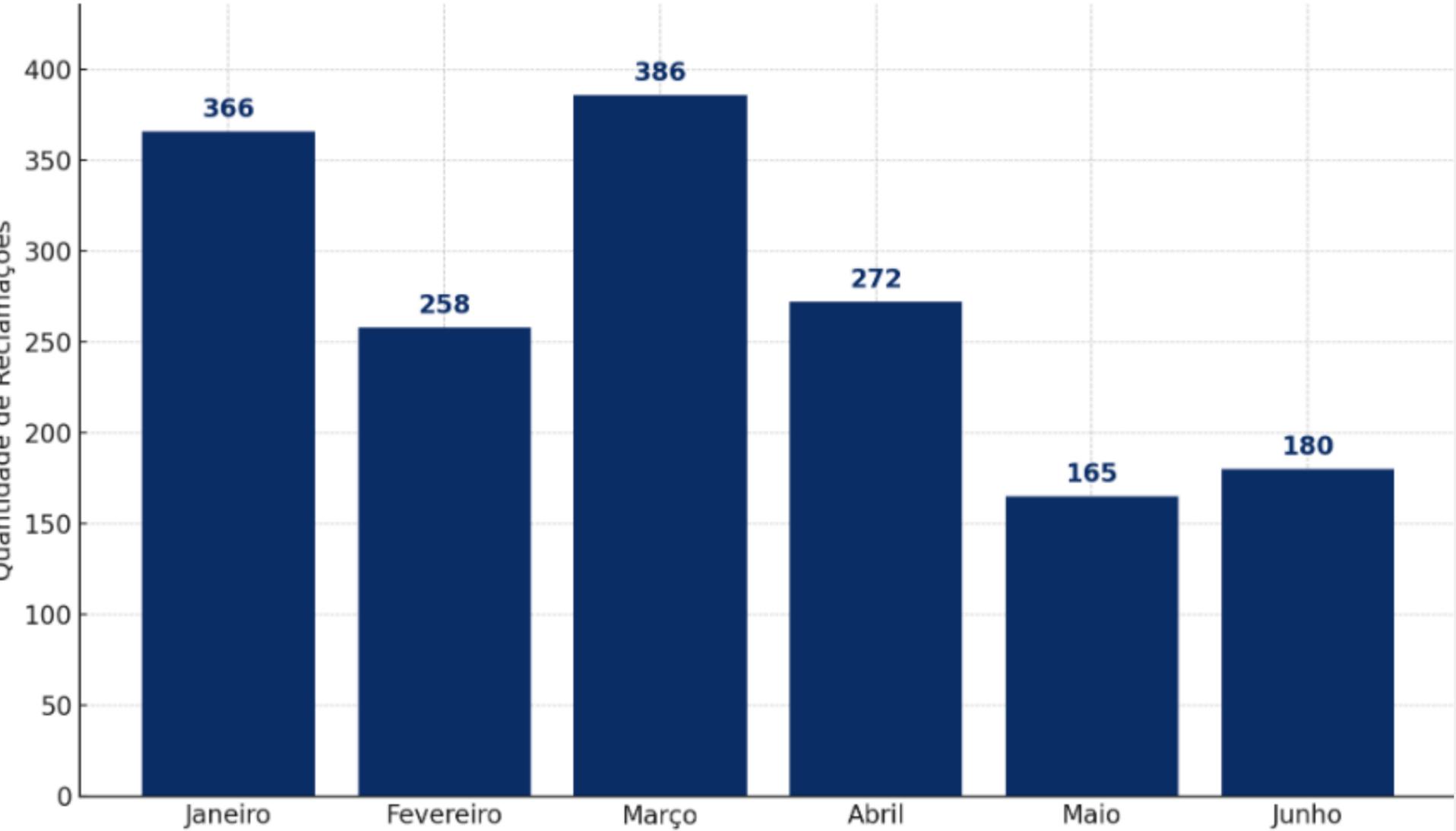
A Ouvidoria tem como objetivo analisar e responder às demandas de forma eficiente e no menor prazo possível.

Com base no indicador de prazo médio de respostas, foi possível mensurar a eficiência na resolução das demandas. Ressalta-se que as manifestações oriundas do Bacen seguem apresentando prazos de resposta inferiores ao limite regulamentar de 10 (dez) dias úteis, conforme previsto na Resolução CMN nº 4.860/20.



# 05. OUVIDORIA EM NÚMEROS

REGISTRO DE DEMANDAS - OUVIDORIA

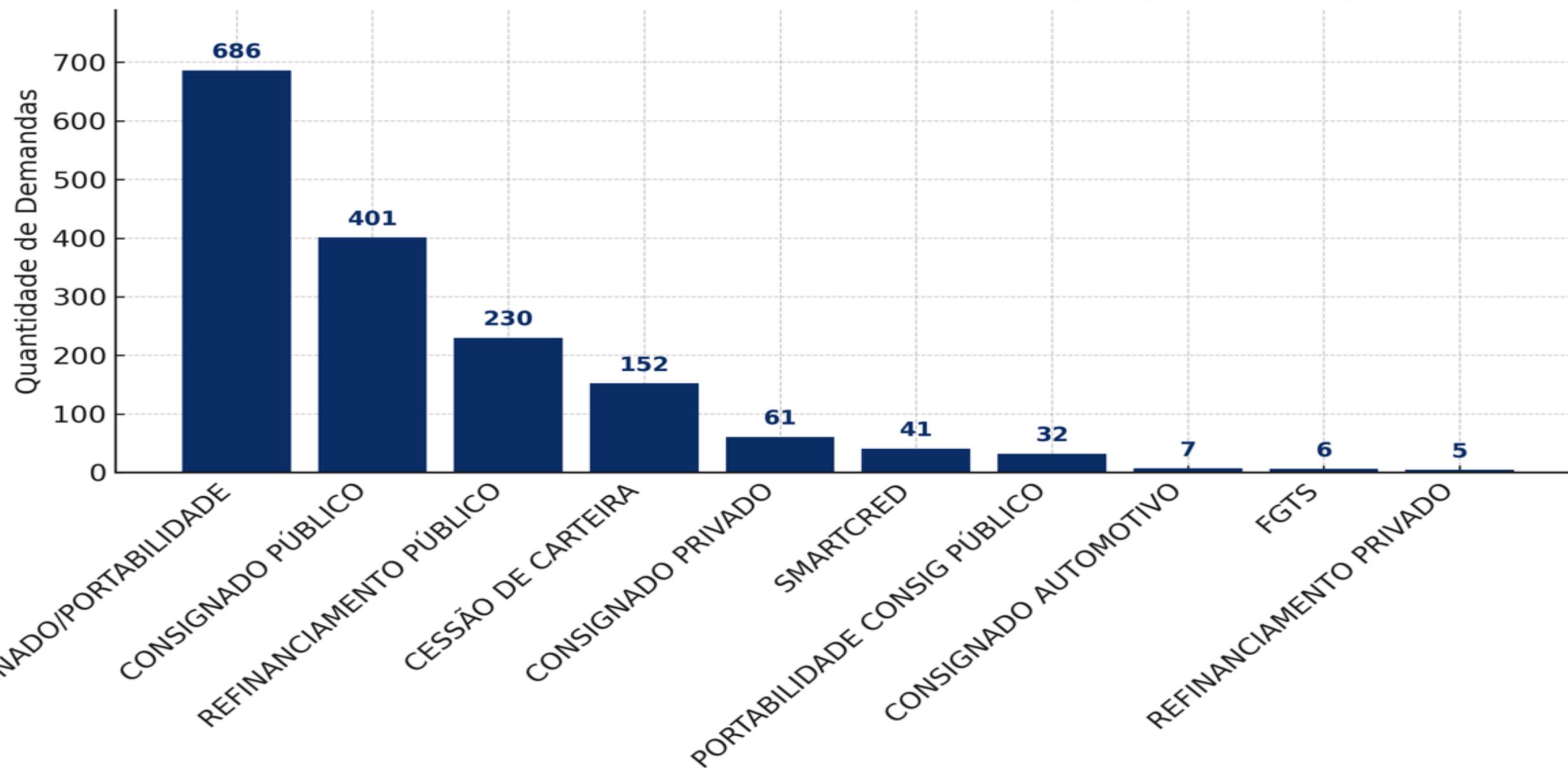


**TOTAL DE DEMANDA REGISTRADAS NO 1º SEMESTRE DE 2025**  
**1627**

**"DO TOTAL DE 1627 REGISTRADAS, 99,26% FORAM ATENDIDAS EM ATÉ 05 DIAS ÚTEIS".**

## 06. OUVIDORIA POR PRODUTO

### OUVIDORIA - NÚMERO DE DEMANDAS POR PRODUTO



# 07. BACEN

## NÚMERO DE DEMANDAS - RDR

