



Ouvidoria

0800 7417830

Relatório – 2º semestre/2017

# Relatório de Ouvidoria – 2º Sem 2017

Nos termos da Resolução nº 4.433/2015 do Conselho Monetário Nacional, o presente relatório refere-se às atividades da Ouvidoria do Banco Inbursa desenvolvidas no 2º semestre de 2017.

O atendimento aos clientes e usuários dos produtos e serviços da instituição é realizado pelo canal 0800, atendimento presencial, e-mail, correspondências e sistema RDR do Banco Central do Brasil.

A Ouvidoria do Banco Inbursa contabilizou:

- 13 (treze) atendimentos no segundo semestre de 2017 (via 0800) dos quais 0 (zero) ocorrências foram reclamações procedentes e 13 (treze) foram ocorrências improcedentes.
- 1 (uma) demanda através de RDR classificada como não regulada pelo BACEN.

CANAL 0800														
QUALIFICAÇÃO DA DEMANDA	jul-17	%	ago-17	%	set-17	%	out-17	%	nov-17	%	dez-17	%	TOTAL	%
IMPROCEDENTE	5	100,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	100,0%	3	100,0%	4	100,0%	13	100,0%
PROCEDENTE	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>5</b>	<b>100,0%</b>	<b>0</b>	<b>100,0%</b>	<b>0</b>	<b>100,0%</b>	<b>1</b>	<b>100,0%</b>	<b>3</b>	<b>100,0%</b>	<b>4</b>	<b>100,0%</b>	<b>13</b>	<b>100,0%</b>

  

RDR														
QUALIFICAÇÃO DA DEMANDA	jul-17	%	ago-17	%	set-17	%	out-17	%	nov-17	%	dez-17	%	TOTAL	%
NÃO REGULADA	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	100,0%	0	0,0%	1	100,0%
REGULADA	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>0</b>	<b>0,0%</b>	<b>0</b>	<b>0,0%</b>	<b>0</b>	<b>0,0%</b>	<b>0</b>	<b>0,0%</b>	<b>1</b>	<b>100,0%</b>	<b>0</b>	<b>0,0%</b>	<b>1</b>	<b>100,0%</b>