



Ouvidoria

0800 7417830

Relatório – 1º semestre/2018

Relatório de Ouvidoria – 1º Sem 2018

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 1º semestre de 2018.

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

A Ouvidoria do Banco Inbursa contabilizou:

- 15 (quinze) atendimentos no primeiro semestre de 2018 (via 0800), sendo: (i) 0 (zero) reclamações procedentes e (ii) 15 (quinze) improcedentes.
- 8 (oito) demandas através de RDR classificadas como não reguladas pelo BACEN.

CANAL 0800														
QUALIFICAÇÃO DA DEMANDA	jan-18	%	fev-18	%	mar-18	%	abr-18	%	mai-18	%	jun-18	%	TOTAL	%
IMPROCEDENTE	4	100,0%	4	100,0%	0	0,0%	5	100,0%	2	100,0%	0	0,0%	15	100,0%
PROCEDENTE	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
TOTAL GERAL	4	100,0%	4	100,0%	0	100,0%	5	100,0%	2	100,0%	0	100,0%	15	100,0%

RDR														
QUALIFICAÇÃO DA DEMANDA	jan-18	%	fev-18	%	mar-18	%	abr-18	%	mai-18	%	jun-18	%	TOTAL	%
NÃO REGULADA	1	100,0%	1	100,0%	1	100,0%	2	100,0%	3	100,0%	0	0,0%	8	100,0%
REGULADA	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
TOTAL GERAL	1	100,0%	1	100,0%	1	100,0%	2	100,0%	3	100,0%	0	0,0%	8	100,0%