



Ouvidoria

0800 7417830

Relatório – 2º semestre/2018

Relatório de Ouvidoria – 2º Sem 2018

Atendendo à Resolução Conselho Monetário Nacional nº 4.433, de 23 de julho de 2015, e normas complementares, o presente relatório apresenta as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria do Banco Inbursa referente ao 2º semestre de 2018 (01 de julho de 2018 a 31 de dezembro de 2018).

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

A Ouvidoria do Banco Inbursa contabilizou:

- 8 (oito) atendimentos no segundo semestre de 2018 (via 0800), sendo: (i) 1 (uma) reclamação procedente e (ii) 7 (sete) improcedentes.
- 1 (uma) demanda através de RDR classificadas como não reguladas pelo BACEN.

CANAL 0800														
QUALIFICAÇÃO DA DEMANDA	jul-18	%	ago-18	%	set-18	%	out-18	%	nov-18	%	dez-18	%	TOTAL	%
IMPROCEDENTE	1	100,0%	2	100,0%	1	100,0%	0	0,0%	1	100,0%	2	66,7%	7	87,5%
PROCEDENTE	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	33,3%	1	12,5%
TOTAL GERAL	1	100,0%	2	100,0%	1	100,0%	0	0,0%	1	100,0%	3	100,0%	8	100,0%

RDR														
QUALIFICAÇÃO DA DEMANDA	jul-18	%	ago-18	%	set-18	%	out-18	%	nov-18	%	dez-18	%	TOTAL	%
NÃO REGULADA	1	100,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	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%
TOTAL GERAL	1	100,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	100,0%

Prazo para resolução da demanda foi de 1 (um) dia útil.