



Ouvidoria

0800 7417830

Relatório – 1º semestre/2019

Relatório de Ouvidoria – 1º Sem/2019

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 1º semestre de 2019 (01 de janeiro de 2019 a 30 de junho de 2019).

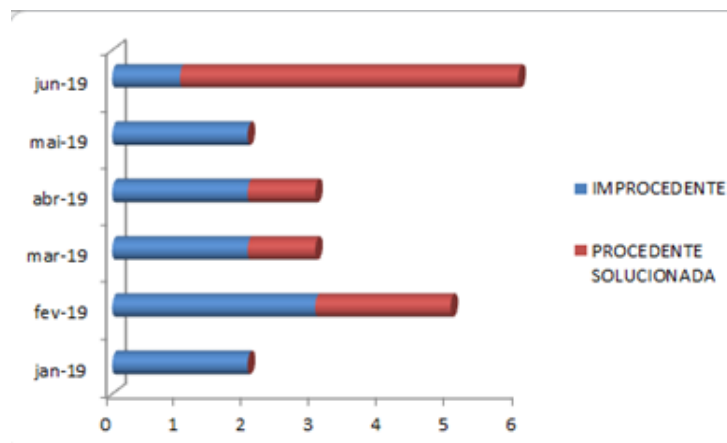
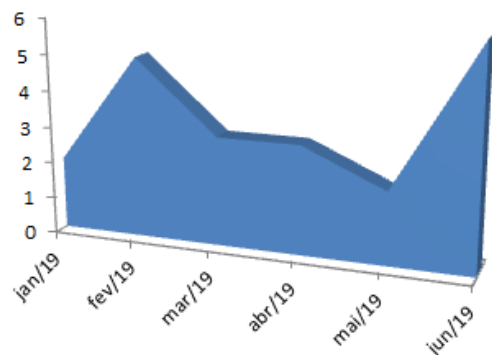
O atendimento aos clientes e usuários dos produtos e serviços da instituição é realizado pelo canal 0800, correspondências, e-mail e sistema RDR do Banco Central do Brasil.

Ouvidoria em números

A Ouvidoria do Banco Inbursa contabilizou:

- 21 (vinte e um) atendimentos no primeiro semestre de 2019 (via 0800), sendo: (i) 9 (nove) reclamações procedentes solucionadas e (ii) 12 (doze) improcedentes.
- 1 (uma) demanda através de RDR classificadas como regulada improcedente pelo BACEN.

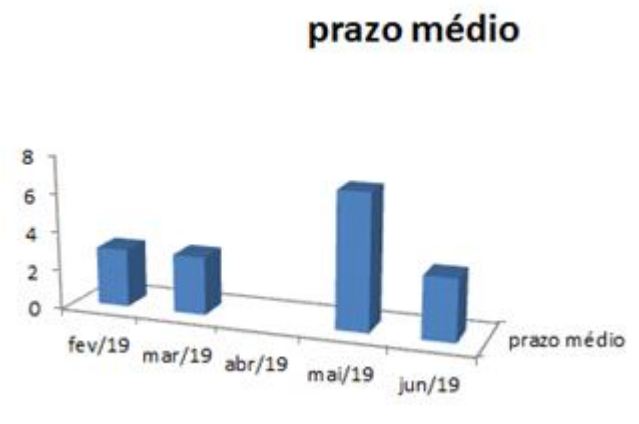
Ligações recebidas



Relatório de Ouvidoria – 1º Sem/2019

Prazo Médio

O prazo médio para resolução das demandas da Ouvidoria foi de 3,5 dias úteis, sendo que o percentual de solução no prazo de até 5 (cinco) dias úteis foi de 77,8%.



Avaliação Direta da Qualidade do Atendimento

De acordo com o artigo 14 da Res. CMN 4.433/15 combinada com a Res. CMN 4.629/18, a Ouvidoria envia por e-mail a avaliação direta da qualidade do atendimento prestado pela Ouvidoria para todas as demandas procedentes, sendo que em uma escala de 1 a 5 a nota 1 é a mais baixa e 5 é a mais alta.

A nota média do 1º semestre de 2019 foi 3,0 tanto para a solução apresentada quanto para a qualidade do atendimento, considerando que apenas 2 (dois) clientes responderam a avaliação (obs: consideramos para o cálculo dessa média, a resposta de um cliente que chegou após o prazo de 5 dias úteis).