



Ouvidoria

0800 7417830

Relatório – 2º semestre/2019

Relatório de Ouvidoria – 2º Sem/2019

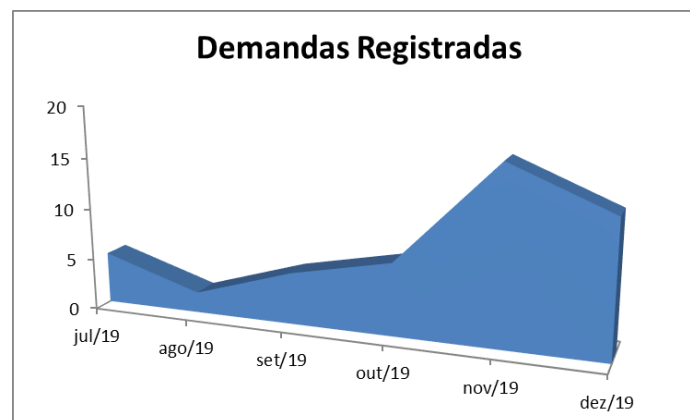
Atendendo à Resolução Conselho Monetário Nacional nº 4.433, de 23 de julho de 2015, e normas complementares, o presente relatório apresenta as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria do Banco Inbursa referente ao 2º semestre de 2019 (01 de julho de 2019 a 31 de dezembro de 2019).

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 registrou:

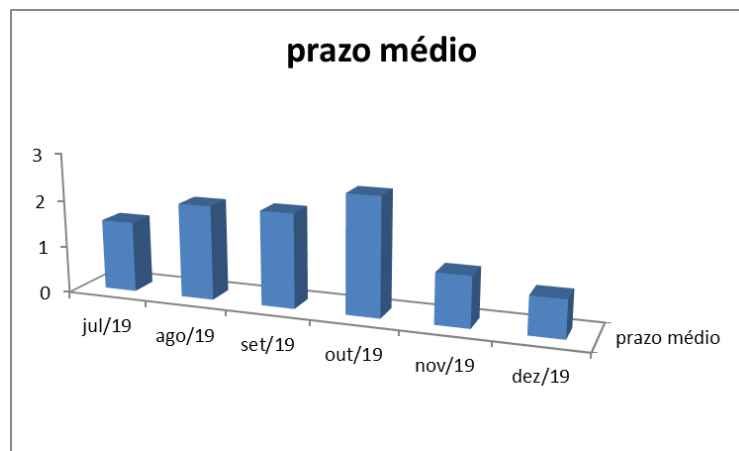
- 49 (quarenta e nove) atendimentos no segundo semestre de 2019, sendo: 37 (trinta e sete) reclamações procedentes solucionadas e 12 (doze) improcedentes.
- 3 (três) demandas através de RDR, sendo: 2 (duas) classificadas como “regulada improcedente” e 1 (uma) “regulada procedente” pelo BACEN.



Relatório de Ouvidoria – 2º Sem/2019

Prazo Médio

O prazo médio para resolução das demandas registradas pela Ouvidoria foi de 1,5 dias úteis, sendo que o percentual de solução no prazo de até 5 (cinco) dias úteis foi de 97%.



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 2º semestre de 2019 foi 5,0 tanto para a solução apresentada quanto para a qualidade do atendimento, considerando que apenas 3 (três) clientes responderam a avaliação.