



Ouvidoria

0800 7417830

Relatório – 1º semestre/2020

# Relatório de Ouvidoria – 1º Sem/2020

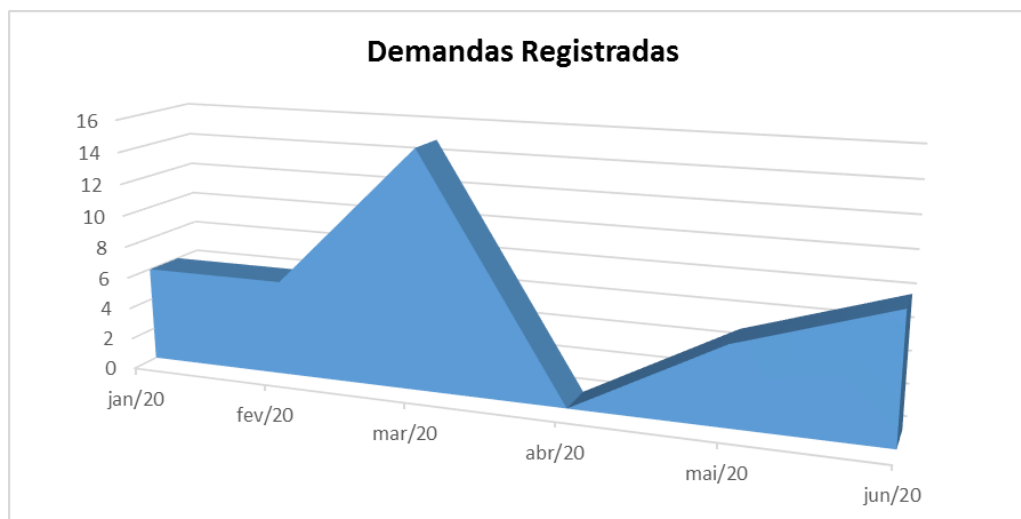
Atendendo à Resolução Conselho Monetário Nacional nº 4.433, de 23 de julho de 2015, e normas complementares, o presente relatório apresenta as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria do Banco Inbursa referente ao 1º semestre de 2020 (01 de janeiro de 2020 a 30 de junho de 2020).

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:

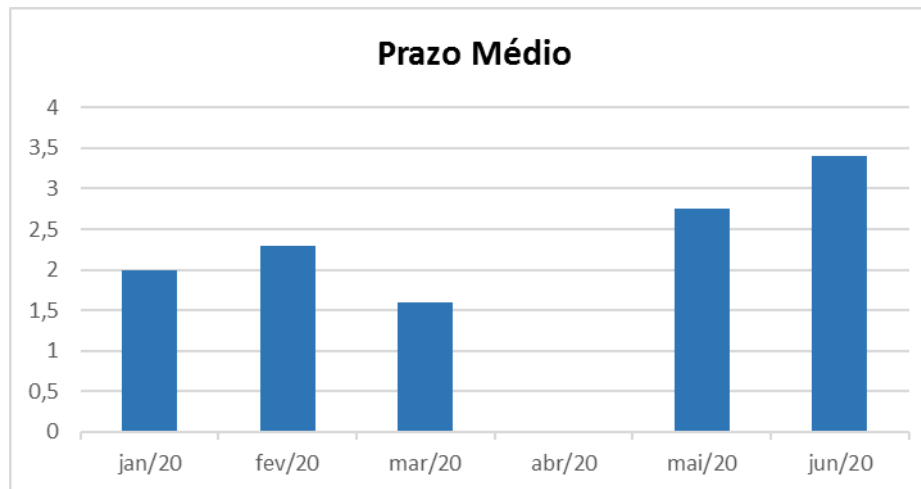
- 56 (cinquenta e seis) atendimentos no primeiro semestre de 2020, sendo: 40 (quarenta) reclamações procedentes solucionadas e 16 (dezesseis) improcedentes.



# Relatório de Ouvidoria – 2º Sem/2019

## Prazo Médio

O prazo médio para resolução das demandas registradas pela Ouvidoria foi de 2,3 (dois e três décimos) dias úteis, sendo que o percentual de solução no prazo de até 5 (cinco) dias úteis foi de 91%.



## 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 2020 foi 5,0 tanto para a solução apresentada quanto para a qualidade do atendimento, considerando que apenas 3 (três) clientes responderam a avaliação.