

ATIVIDADES DA OUVIDORIA - CONGLOMERADO OURINVEST - 2º SEMESTRE 2018

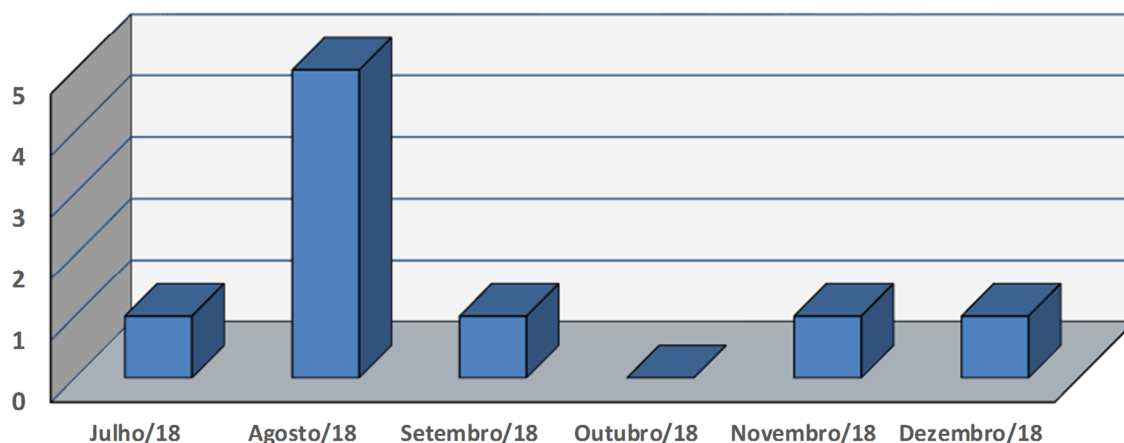
Em atendimento ao disposto no art. 14 da Resolução 4.433/15 do CMN, informamos que no 2º semestre de 2018 a Ouvidoria recebeu 329 (trezentos e vinte e nove) contatos, dos quais, apenas 9 (nove) foram protocolizados, pois configuraram assuntos pertinentes à Ouvidoria: 2 (dois) referente aos serviços prestados Banco Ourinvest e 7 (sete) referente aos serviços prestados pela Ourinvest DTVM, sendo 4 (quatro) qualificados Procedente Solucionados, resolvidos com a intervenção da Ouvidoria e 5 (cinco) qualificados Improcedentes após a devida apuração.

- ✓ Tipo de Pessoa Demandante: 100% Pessoas Naturais.
- ✓ Canais de Acesso: 44% das demandas foram recebidas por Telefone e 56% por e-mail.
- ✓ O prazo médio de respostas conclusivas foi de 4 (quatro) dias úteis.

Encaminhada "Pesquisa de Avaliação da Qualidade de Atendimento Prestado pela Ouvidoria" para as duas demandas do Banco Ourinvest S.A. Os demandantes optaram por não responder a Pesquisa.

QUANTIDADE DE DEMANDAS - 2º SEMESTRE / 2018

Julho/18	Agosto/18	Setembro/18	Outubro/18	Novembro/18	Dezembro/18	Total
1	5	1	0	1	1	9
11%	56%	11%	0%	11%	11%	100%



Qualificação das Demandas - 2º Semestre/2018

	Jul/18	Ago/18	Set/18	Out/18	Nov/18	Dez/18	Total
Procedente Solucionado							
Encontram amparo legal, contratual e/ou regulamentar e foram totalmente solucionadas.	0	2	1	0	1	0	4
Banco Ourinvest S.A.	0	0	0	0	0	0	0
Banco Ourinvest S.A. - Correspondentes	0	0	0	0	0	0	0
Ourinvest DTVM S.A.	0	2	1	0	1	0	4
Improcedente							
Não encontram amparo legal, contratual e/ou regulamentar	1	3	0	0	0	1	5
Banco Ourinvest S.A.	1	0	0	0	0	1	2
Banco Ourinvest S.A. - Correspondentes	0	0	0	0	0	0	0
Ourinvest DTVM S.A.	0	3	0	0	0	0	3
Total	1	5	1	0	1	1	9