

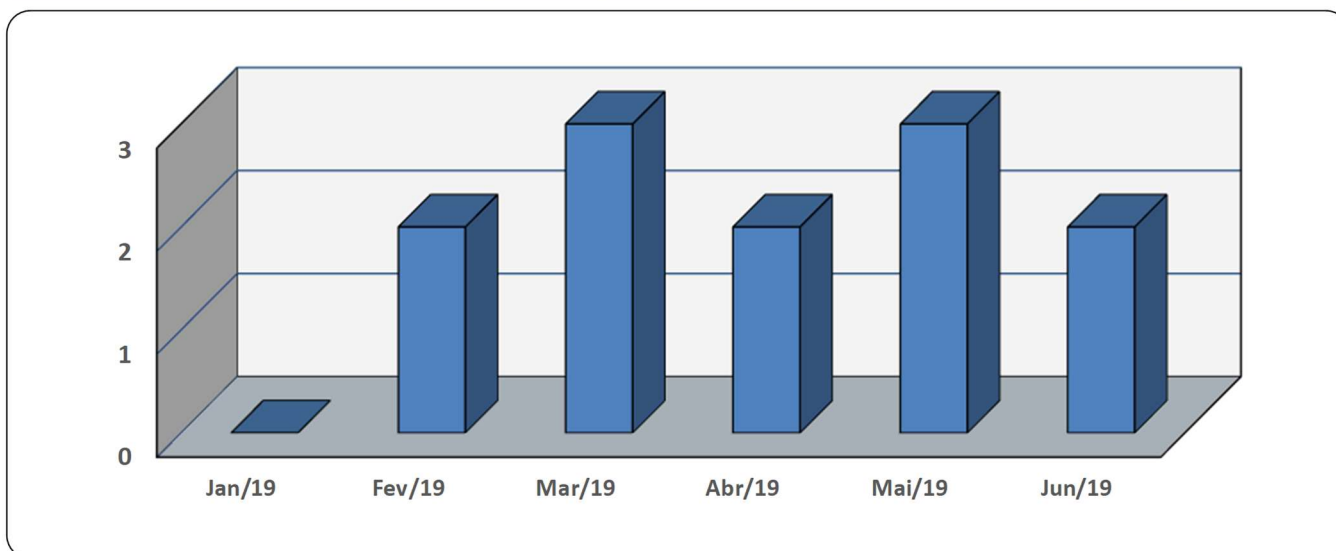
ATIVIDADES DA OUVIDORIA - CONGLOMERADO OURINVEST - 1º SEMESTRE 2019

Em atendimento ao disposto no art. 14 da Resolução 4.433/15 do CMN, informamos que no 1º semestre de 2019 a Ouvidoria recebeu 317 (trezentos e dezessete) contatos, dos quais, apenas 12 (doze) foram protocolizados, pois configuraram assuntos pertinentes à Ouvidoria: 3 (três) referente aos serviços prestados Banco Ourinvest e 9 (nove) referente aos serviços prestados pela Ourinvest DTVM, sendo 8 (oito) qualificados Procedente Solucionados, resolvidos com a intervenção da Ouvidoria e 4 (quatro) qualificados Improcedentes após a devida apuração.

- ✓ Tipo de Pessoa Demandante: 83% Pessoas Naturais e 17% Pessoas Jurídicas.
- ✓ Canais de Acesso: 42% das demandas foram recebidas por Telefone e 58% por E-mail/Formulário Eletrônico.
- ✓ O prazo médio de respostas conclusivas foi de 4 (quatro) dias úteis, ou seja 60,0% abaixo limite regulamentar de 10 dias úteis.

Encaminhada “Pesquisa de Avaliação da Qualidade de Atendimento Prestado pela Ouvidoria” para as três demandas do Banco Ourinvest S.A. Os demandantes não responderam a Pesquisa.

QUANTIDADE DE DEMANDAS - 1º SEMESTRE / 2019						
Jan/19	Fev/19	Mar/19	Abr/19	Mai/19	Jun/19	Total
0	2	3	2	3	2	12
0%	16,7%	25,0%	16,7%	25,0%	16,7%	100%



Qualificação das Demandas - 1º Semestre / 2019

	Jan/19	Fev/19	Mar/19	Abr/19	Mai/19	Jun/19	Total
Procedente Solucionado							
<i>Encontram amparo legal, contratual e/ou regulamentar e foram totalmente solucionadas no prazo regulamentar.</i>	0	2	3	1	1	1	8
Banco Ourinvest S.A.	0	0	0	0	0	1	1
Banco Ourinvest S.A. - Correspondentes	0	0	0	0	0	0	0
Ourinvest DTVM S.A.	0	2	3	1	1	0	7
Improcedente							
<i>Não encontram amparo legal, contratual e/ou regulamentar</i>	0	0	0	1	2	1	4
Banco Ourinvest S.A.	0	0	0	0	1	0	1
Banco Ourinvest S.A. - Correspondentes	0	0	0	0	0	1	1
Ourinvest DTVM S.A.	0	0	0	1	1	0	2
Total	0	2	3	2	3	2	12