

# RELATÓRIO DE OUVIDORIA



**DATA-BASE**

---

DEZEMBRO | 2023

# SUMÁRIO

- 01** INTRODUÇÃO
- 02** ATUAÇÃO DA OUVIDORIA
- 03** CANAIS DE ATENDIMENTO OUVIDORIA
- 04** PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA OUVIDORIA
- 05** OUVIDORIA EM NÚMEROS
- 06** OUVIDORIA - N° DE DEMANDAS POR PRODUTO
- 07** BACEN
- 08** PROCON
- 09** CONSUMIDOR.GOV
- 10** MELHORIAS



# 01. INTRODUÇÃO

A Ouvidoria do Banco Inbursa foi criada em 2015 com o objetivo de representar clientes e usuários junto ao Banco visando a satisfação e a resolutividade das demandas registradas. Atualmente a Ouvidoria se reporta ao Diretor de Ouvidoria.

Atendendo o previsto na Resolução CMN 4.860/20 e suas alterações posteriores, e normas complementares, o presente relatório apresenta as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria do Banco Inbursa referente ao 2º semestre de 2023 (01 de julho de 2023 a 31 de dezembro de 2023).

Com base no art. 13 da regulamentação supracitada, a Ouvidoria deve elaborar relatório semestral referente as atividades desenvolvidas e, posteriormente, encaminhá-lo à auditoria interna, ao comitê de auditoria quando existente, e ao Conselho de Administração ou, na sua ausência, à Diretoria da Instituição.





## 02. ATUAÇÃO DA OUVIDORIA

A Ouvidoria do Banco presta atendimento de última instância às demandas dos clientes e/ou usuários de produtos e serviços oferecidos pelo Banco que não ficaram satisfeitos com as respostas dos canais primários de atendimento. O principal canal de atendimento primário é o Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC.

O telefone da Ouvidoria é divulgado nos canais de comunicação, aplicativos, documentos e material publicitário da instituição, em conformidade com a regulamentação.



## 03. CANAIS DE ATENDIMENTO

### OUVIDORIA

A função da Ouvidoria é analisar reclamações, sugestões, elogios e denúncias, buscando soluções justas, promovendo melhorias nos serviços do banco e atuando como uma instância superior de resolução de conflitos. Os canais disponibilizados para recebimento de demandas para análise em última instância pela Ouvidoria são:



#### TELEFONE

(0800-7417830)

Atendimento: Segunda a sexta-feira.

Horário: 8h às 19h (exceto feriados).



#### E-MAIL

[ouvidoria@inbursa.com](mailto:ouvidoria@inbursa.com)



## 04.PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA

### OUVIDORIA

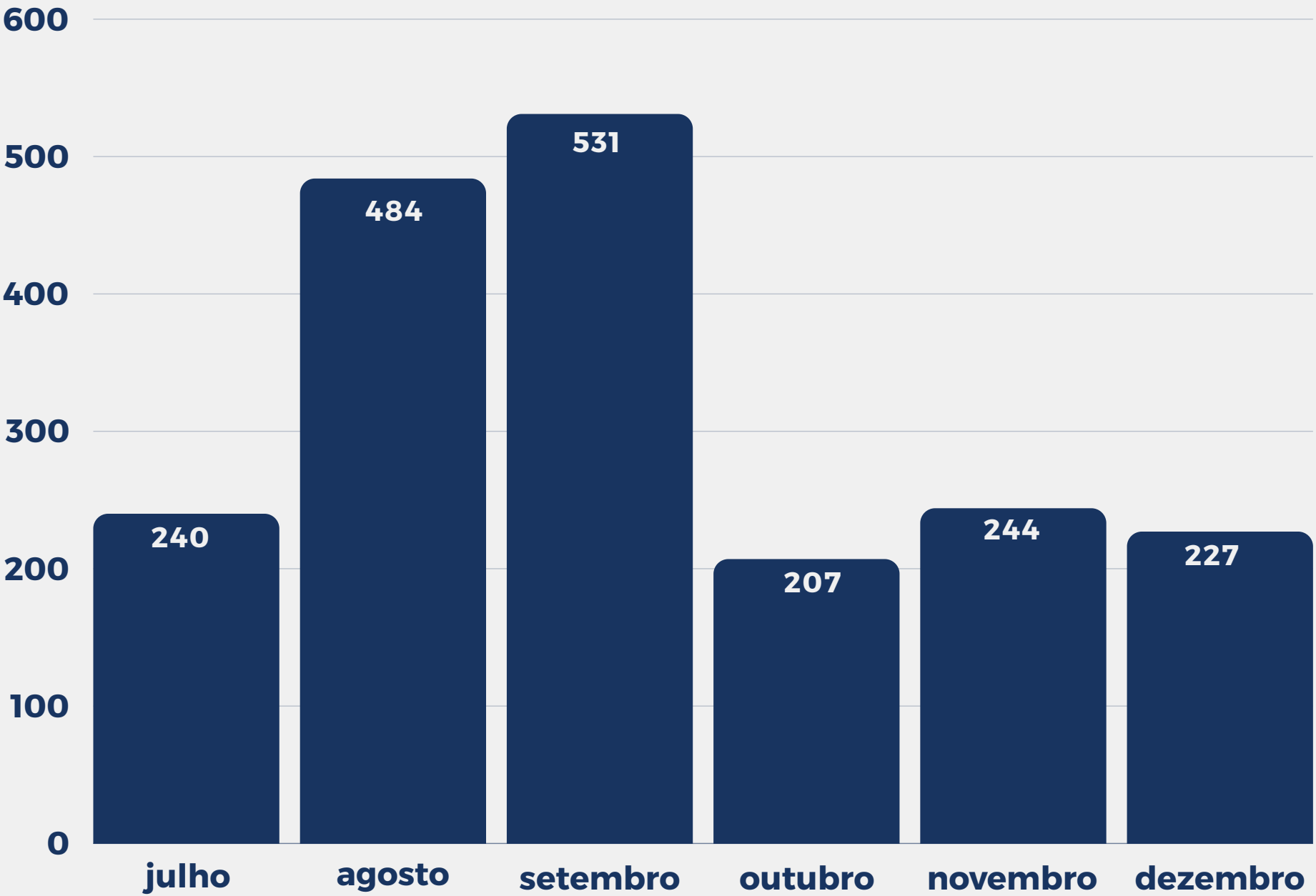
A Ouvidoria atua para analisar e responder às demandas procedentes no menor prazo possível.

A partir do indicador de prazo médio de respostas foi possível mensurar a eficiência na resolubilidade das demandas, excetuando as demandas originadas no Bacen, permanecendo inferior ao prazo regulamentar de 10 (dez) dias úteis previsto na Resolução 4.860/20.



# 05. OUVIDORIA EM NÚMEROS

REGISTRO DE DEMANDAS - OUVIDORIA



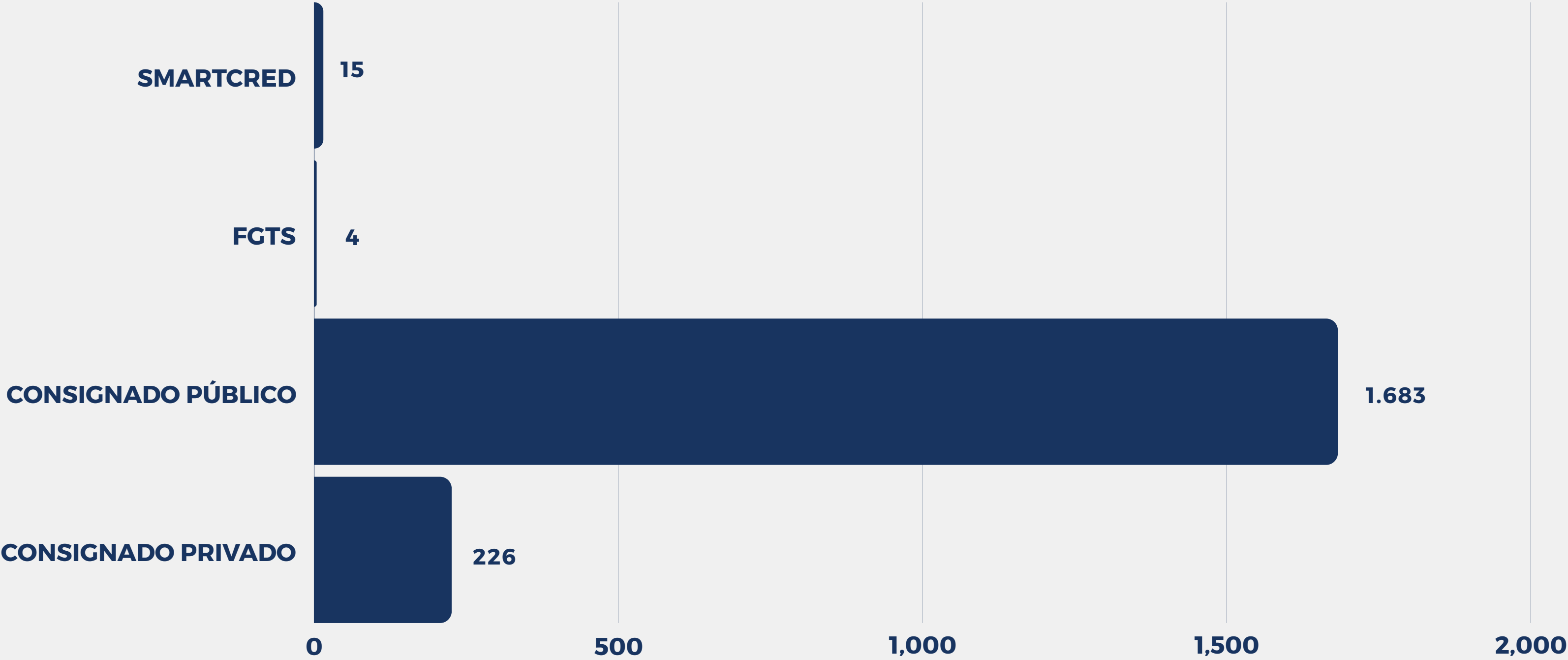
TOTAL DE DEMANDA  
TRATADAS NO 2º  
SEMESTRE DE 2023  
**1.933**

DO TOTAL DE 1.853  
REGISTRADAS, 96,24%  
FORAM ATENDIDAS EM  
ATÉ 05 DIAS ÚTEIS



## 06. OUVIDORIA POR PRODUTO

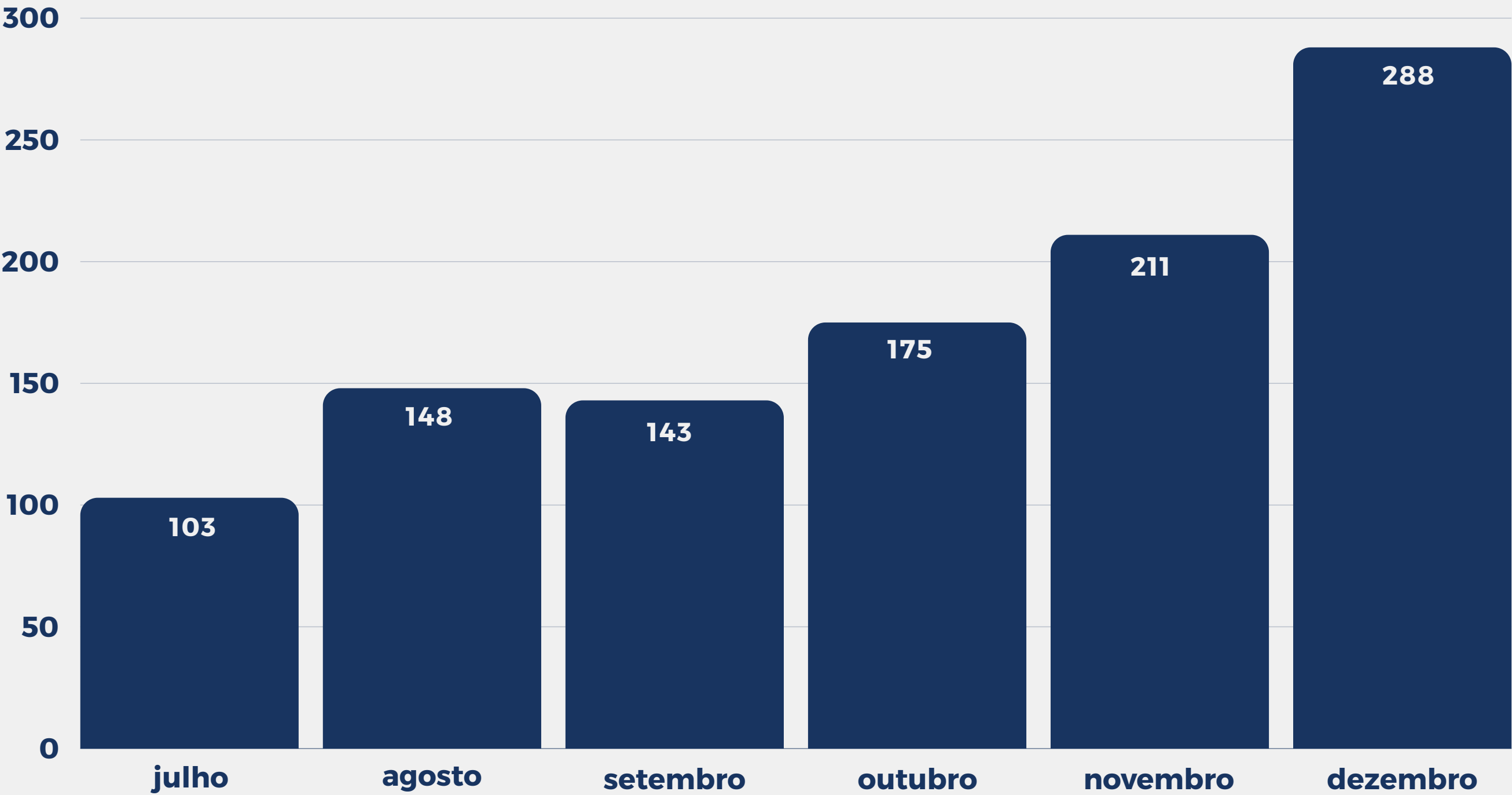
OUVIDORIA - N° DE DEMANDAS POR PRODUTO





07. BACEN

REGISTRO DE DEMANDAS - BACEN





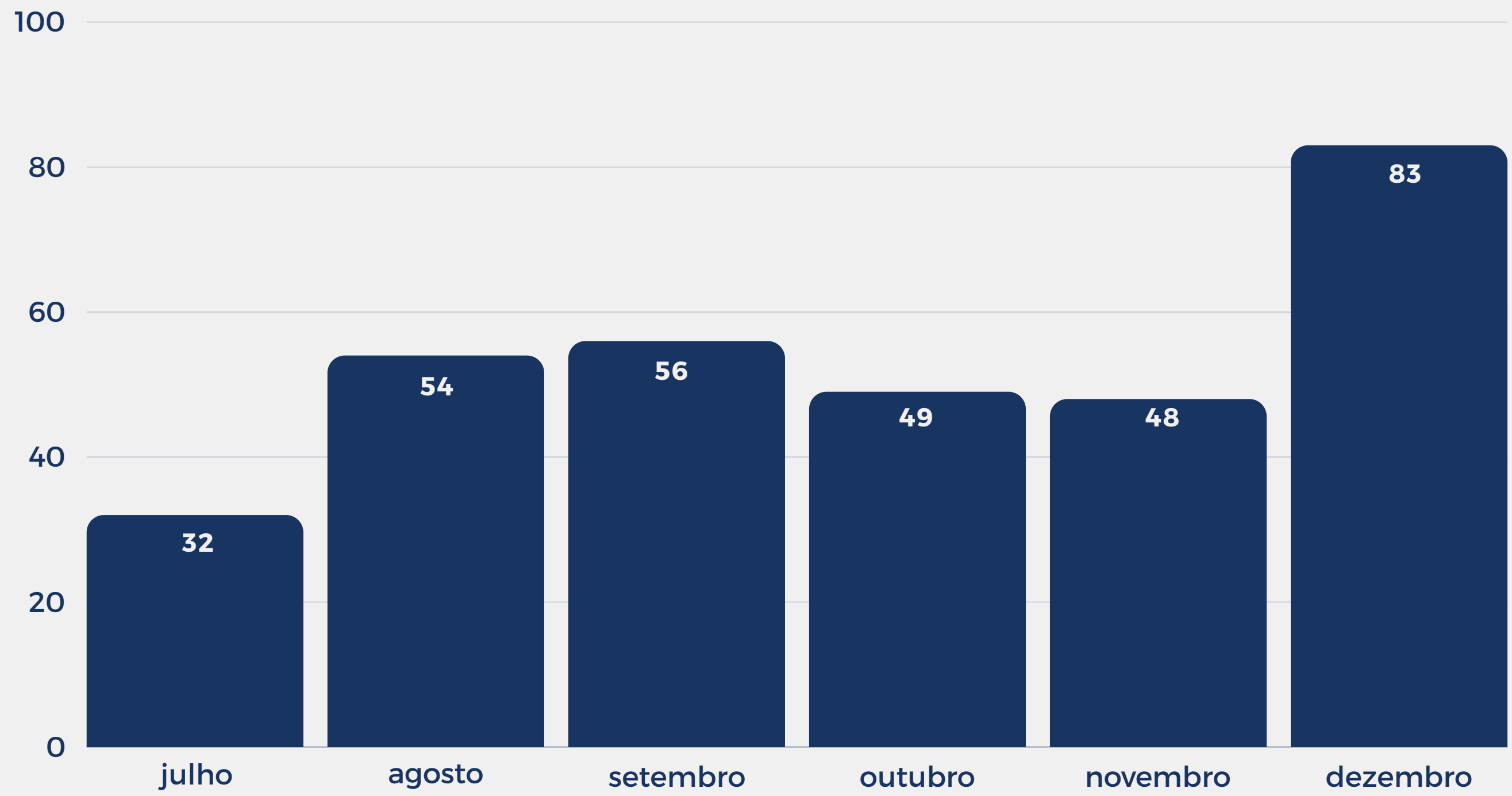
# 08. PROCON

REGISTRO DE DEMANDAS - PROCON





REGISTRO DE DEMANDAS - CONSUMIDOR.GOV





# 10.MELHORIAS

O atendimento Banco Inbursa, em uma colaboração efetiva com a área Comercial, e demais áreas empreendeu esforços significativos para elevar a qualidade do atendimento e das informações disponibilizadas pelo Contact Center/SAC.

Essa iniciativa visa não apenas aprimorar, mas também revitalizar o serviço oferecido pela Ouvidoria, garantindo assim uma experiência mais eficiente e satisfatória para os clientes.

O compromisso conjunto das equipes reflete o constante empenho do Banco Inbursa em aperfeiçoar seus serviços e fortalecer a relação com os clientes.





