

RELATÓRIO DE OUVIDORIA



DATA-BASE

JUNHO | 2024

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** MELHORIAS

01. INTRODUÇÃO

A Ouvidoria do Banco Inbursa, criada em 2015, tem como objetivo representar clientes e usuários junto ao Banco, garantindo a satisfação e a resolução das demandas registradas. Atualmente, a Ouvidoria se reporta ao Diretor de Ouvidoria.

Conforme estabelecido pela Resolução CMN 4.860/20 e suas alterações posteriores, bem como normas complementares, este relatório apresenta as atividades realizadas pela Ouvidoria do Banco Inbursa no 1º semestre de 2024 (de 1º de janeiro a 30 de junho de 2024).

De acordo com o art. 13 da regulamentação mencionada, a Ouvidoria deve elaborar um relatório semestral sobre as atividades desenvolvidas e, posteriormente, encaminhá-lo à auditoria interna, ao comitê de auditoria, quando existente, e ao Conselho de Administração ou, na ausência deste, à Diretoria da Instituição.



02. ATUAÇÃO DA OUVIDORIA

A Ouvidoria do Banco atua como a última instância para atender as demandas dos clientes e/ou usuários dos produtos e serviços oferecidos pelo Banco que não ficaram satisfeitos com as respostas fornecidas pelos 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 materiais publicitários da instituição, em conformidade com a regulamentação.

03. CANAIS DE ATENDIMENTO

OUVIDORIA

A Ouvidoria tem como função analisar reclamações, sugestões, elogios e denúncias, buscando soluções justas, promovendo melhorias nos serviços do banco e atuando como instância superior de resolução de conflitos. Os canais disponíveis 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

04.PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA

OUVIDORIA

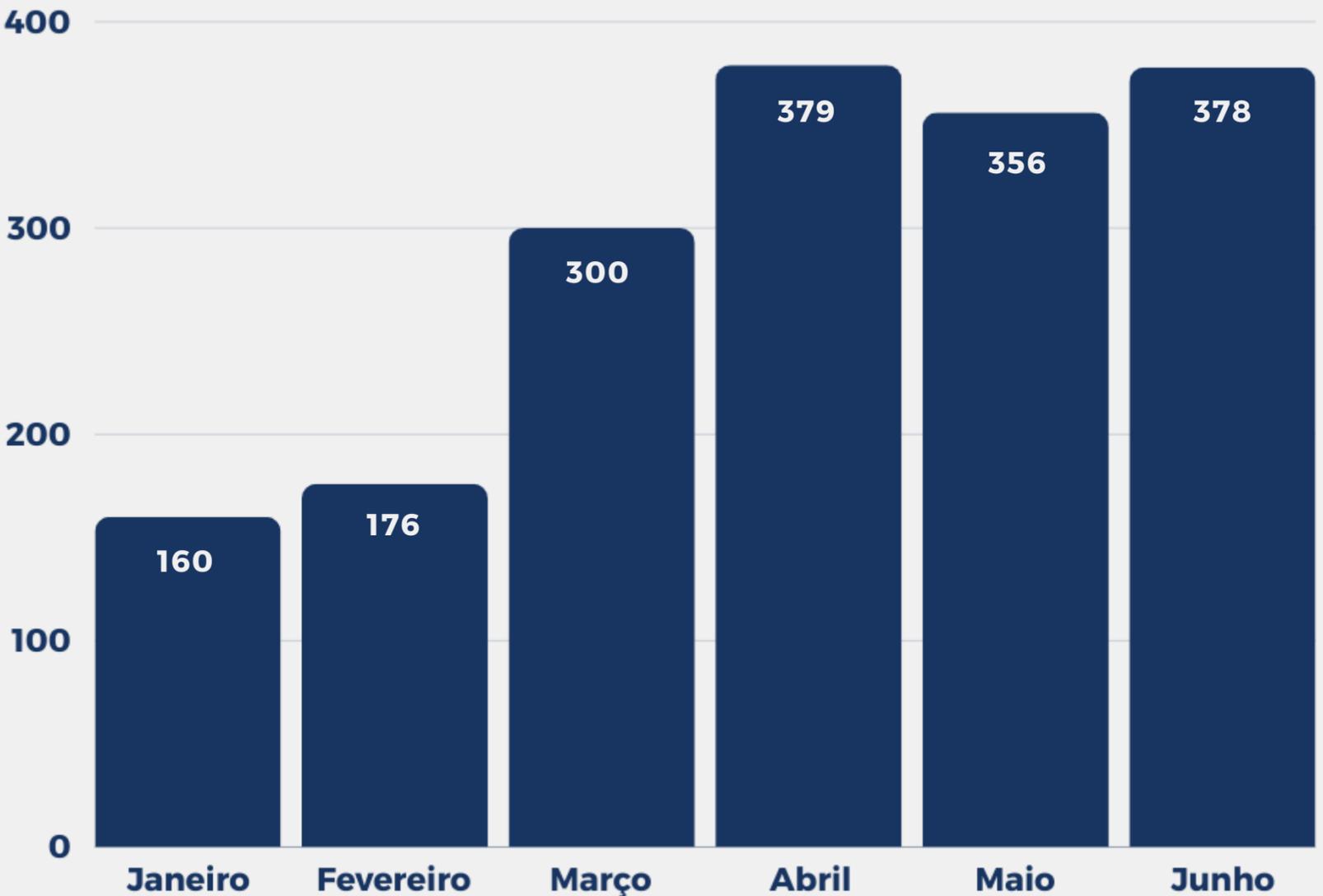
A Ouvidoria trabalha para analisar e responder às demandas recebidas no menor tempo possível.

Com base no indicador de prazo médio de respostas, foi possível medir a eficiência na resolução das demandas, excluindo aquelas originadas no Bacen, mantendo-se abaixo do prazo regulamentar de 10 dias úteis previsto na Resolução 4.860/20.



05. OUVIDORIA EM NÚMEROS

REGISTRO DE DEMANDAS - OUVIDORIA

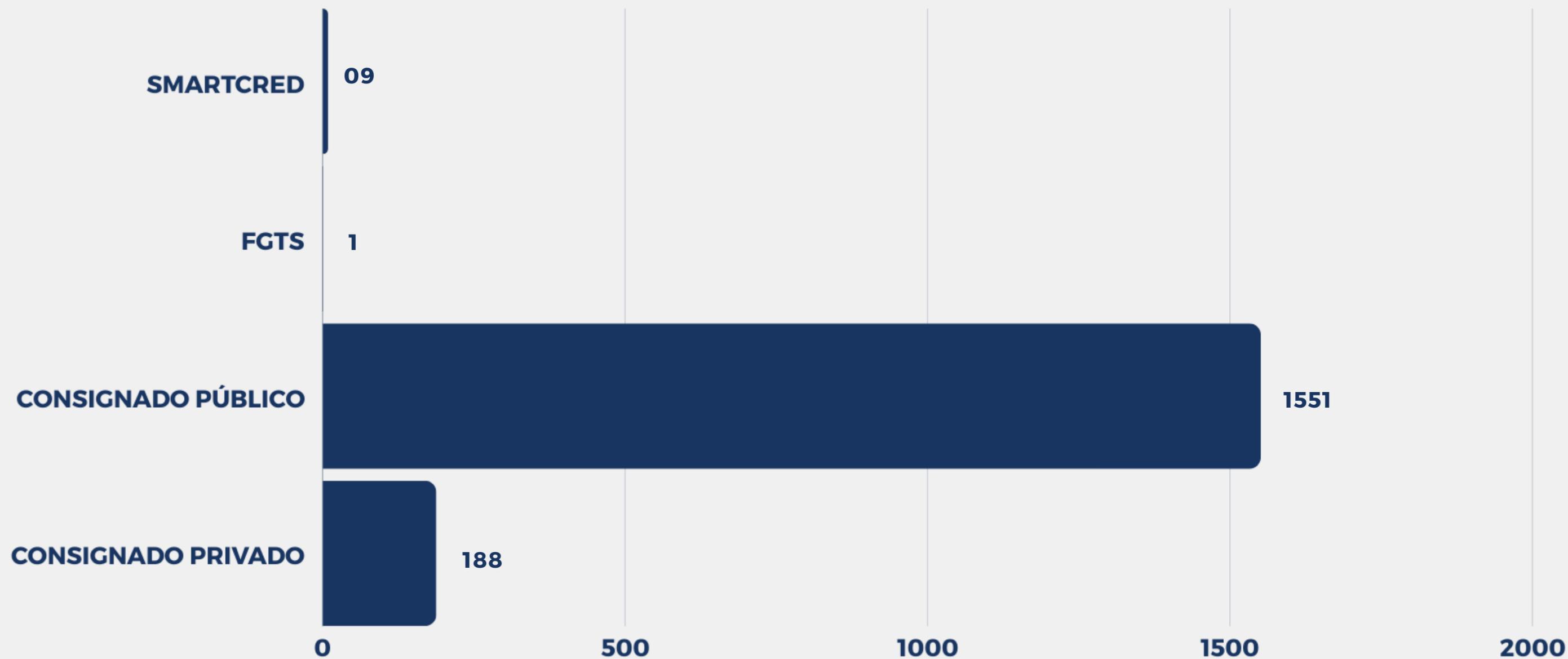


TOTAL DE DEMANDA REGISTRADAS NO 1º SEMESTRE DE 2024
1.749

DO TOTAL DE 1.749 REGISTRADAS, 98,40% FORAM ATENDIDAS EM ATÉ 05 DIAS ÚTEIS

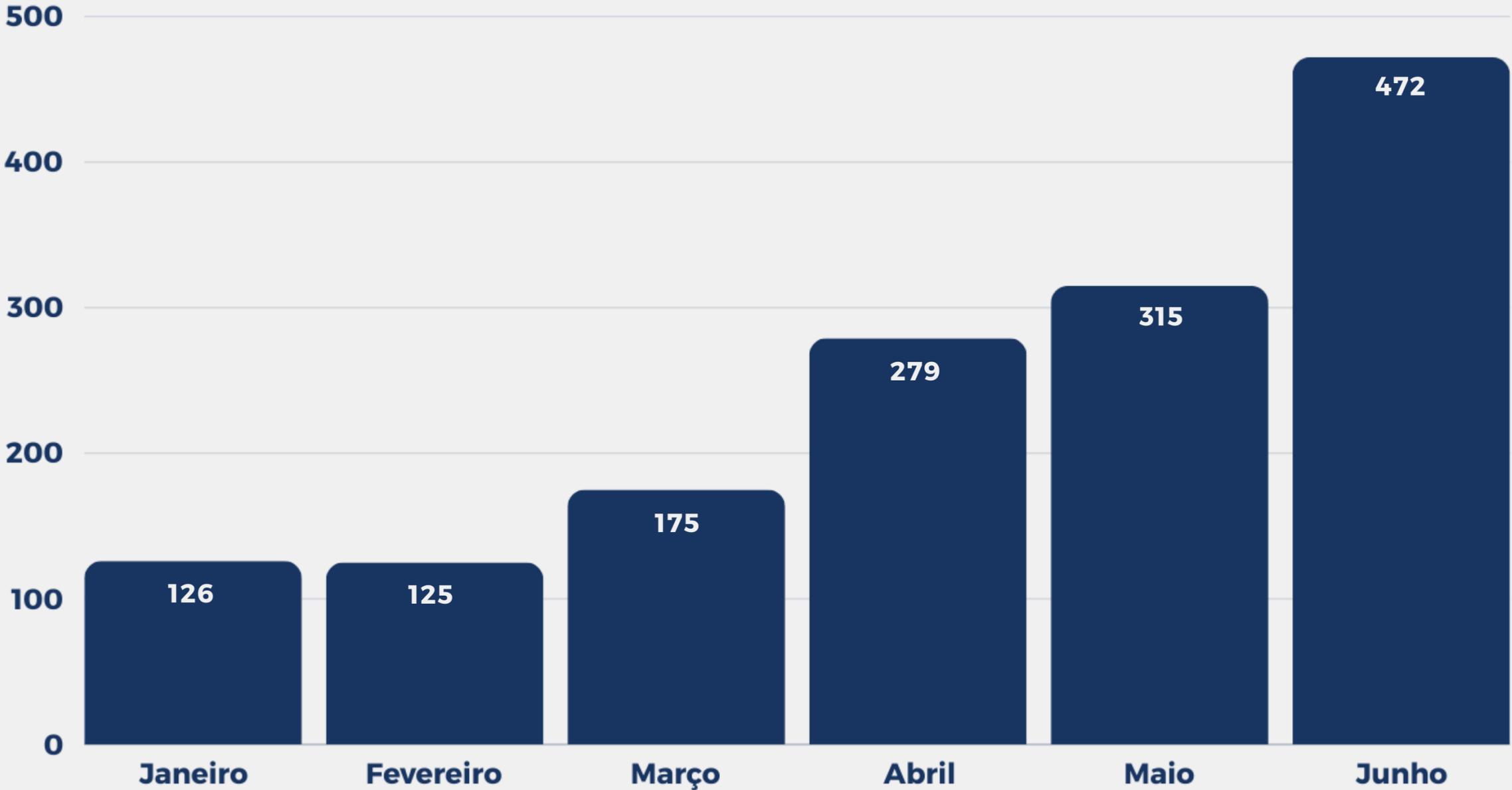
06. OUVIDORIA POR PRODUTO

OUVIDORIA - N° DE DEMANDAS POR PRODUTO



07. BACEN

REGISTRO DE DEMANDAS - BACEN



08.MELHORIAS

O atendimento do Banco Inbursa, em colaboração estreita com a área Comercial e outras áreas, realizou esforços significativos para melhorar a qualidade do atendimento e das informações fornecidas pelo Contact Center/SAC.

Essa iniciativa não só busca aprimorar, mas também revitalizar o serviço oferecido pela Ouvidoria, garantindo 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 seus clientes.





INBURSA

Banco