

ATIVIDADES DA OUVIDORIA - CONGLOMERADO OURINVEST – 2º SEMESTRE 2017

Em atendimento ao disposto no art. 14 da Resolução 4.433/15 do CMN, informamos que no 2º semestre de 2017 a Ouvidoria recebeu 286 (duzentos e oitenta e seis) contatos, dos quais, apenas 7 (sete) foram protocolizados, pois configuraram assuntos pertinentes à Ouvidoria, sendo 3 (três) referentes aos serviços prestados pelo Banco Ourinvest e 4 (quatro) referentes aos serviços prestados pela Ourinvest DTVM. Das 7 (sete) demandas protocolizadas 2 (duas) foram qualificadas como Procedentes Solucionadas resolvidas com a intervenção da Ouvidoria e 5 (cinco) após apuração foram qualificadas como Improcedentes. Os demandantes receberam resposta conclusiva da Ouvidoria. O prazo médio de resposta foi de 4 (quatro) dias úteis.

Qualificação das Demandas - Conglomerado Ourinvest - 2º Semestre/2017

	Jul/17	Ago/17	Set/17	Out/17	Nov/17	Dez/17	Total
Procedente Solucionado Encontram amparado legal, contratual e/ou regulamentar e foram totalmente solucionadas.	0	0	1	0	1	0	2
Banco Ourinvest S.A.	0	0	0	0	1	0	1
Banco Ourinvest S.A. - Correspondentes	0	0	0	0	0	0	0
Ourinvest DTVM S.A.	0	0	1	0	0	0	1
Improcedente Não encontram amparo legal, contratual e/ou regulamentar	1	0	1	0	0	3	5
Banco Ourinvest S.A.	1	0	1	0	0	0	2
Banco Ourinvest S.A. - Correspondentes	0	0	0	0	0	0	0
Ourinvest DTVM S.A.	0	0	0	0	0	3	3
Total	1	0	2	0	1	3	7

DEMANDAS CONGLOMERADO OURINVEST - QUATRO ÚLTIMOS SEMESTRES

Período	Jan/16	Fev/16	Mar/16	Abr/16	Mai/16	Jun/16	Jul/16	Ago/16	Set/16	Out/16	Nov/16	Dez/16	1º sem/16	2º sem/16	Tot.12 meses
Quantidade	1	0	0	0	1	0	0	1	1	3	2	4	2	11	13
Período	Jan/17	Fev/17	Mar/17	Abr/17	Mai/17	Jun/17	Jul/17	Ago/17	Set/17	Out/17	Nov/17	Dez/17	1º sem/17	2º sem/17	Tot.12 meses
Quantidade	2	1	1	2	1	0	1	0	2	0	1	3	7	7	14
Δ %	100%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	-100%	100%	-100%	-50%	-25%	250%	-36%	8%

