

ATIVIDADES DA OUVIDORIA - CONGLOMERADO OURINVEST – 1º SEMESTRE 2017

Em atendimento ao disposto no art. 14 da Resolução 4.433/15 do CMN, informamos que no 1º semestre de 2017 a Ouvidoria recebeu 294 (duzentos e noventa e quatro) contatos, dos quais, apenas 7 (sete) foram protocolizados, pois configuraram assuntos pertinentes à Ouvidoria, sendo 5 (cinco) referentes aos serviços prestados pelo Banco Ourinvest e 2 (dois) referentes aos serviços prestados pela Ourinvest DTVM. Das 7 (sete) demandas protocolizadas 5 (cinco) foram qualificadas como Procedente Solucionadas resolvidas com a intervenção da Ouvidoria e 2 (duas) foram qualificadas como Improcedentes. Os demandantes receberam resposta conclusiva da Ouvidoria. O prazo médio de resposta foi de 3 (três) dias úteis.

Qualificação das Demandas - Ourinvest - 1º Semestre/2017

	Jan/17	Fev/17	Mar/17	Abr/17	Mai/17	Jun/17	Total
Procedente Solucionado Encontram amparado legal, contratual e/ou regulamentar e foram totalmente solucionadas.	1	1	1	1	1	0	5
Improcedente Não encontram amparo legal, contratual e/ou regulamentar	1	0	0	1	0	0	2
TOTAL	2	1	1	2	1	0	7

DEMANDAS OURINVEST - QUATRO ÚLTIMOS SEMESTRES

Período	Jul/15	Ago/15	Set/15	Out/15	Nov/15	Dez/15	Jan/16	Fev/16	Mar/16	Abr/16	Mai/16	Jun/16	2º sem/15	1º sem/16	Tot.12 meses
Quantidade	0	0	1	1	1	2	1	0	0	0	1	0	5	2	7
Período	Jul/16	Ago/16	Set/16	Out/16	Nov/16	Dez/16	Jan/17	Fev/17	Mar/17	Abr/17	Mai/17	Jun/17	2º sem/16	1º sem/17	Tot.12 meses
Quantidade	0	1	1	3	2	4	2	1	1	2	1	0	11	7	18
Δ %	0%	0%	0%	200%	100%	100%	100%	0%	0%	0%	0%	0%	120%	250%	157%

