

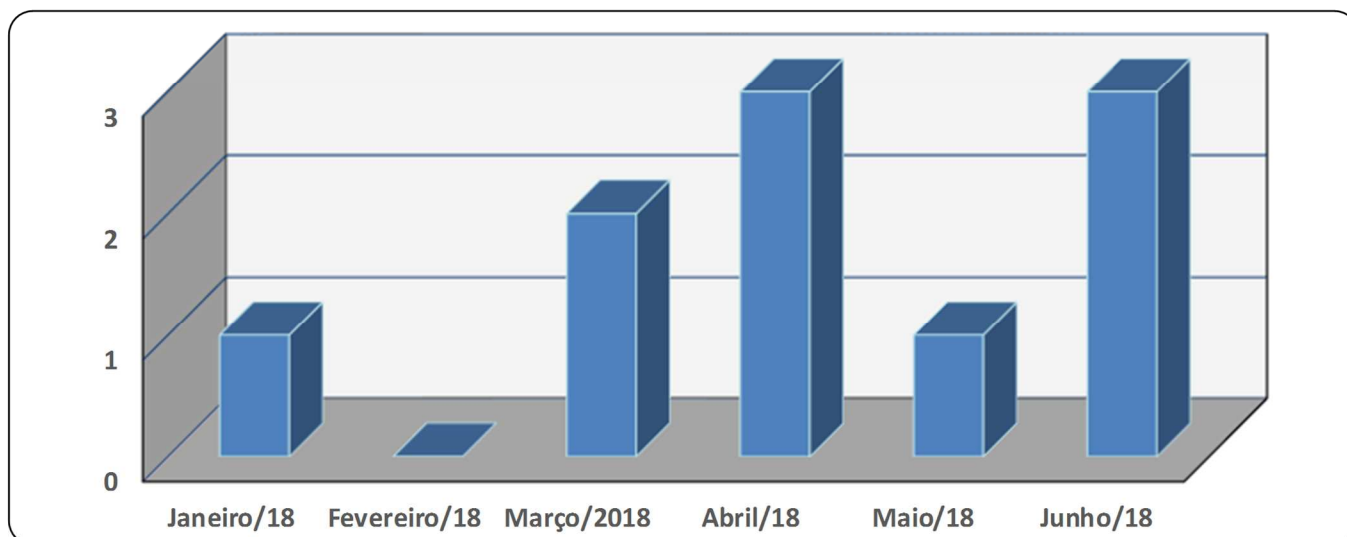
ATIVIDADES DA OUVIDORIA - CONGLOMERADO OURINVEST – 1º SEMESTRE 2018

Em atendimento ao disposto no art. 14 da Resolução 4.433/15 do CMN, informamos que no 1º semestre de 2018 a Ouvidoria recebeu 273 (duzentos e setenta e três) contatos, dos quais, apenas 10 (dez) foram protocolizados, pois configuraram assuntos pertinentes à Ouvidoria, referentes aos serviços prestados pela Ourinvest DTVM, sendo 6 (seis) qualificados como Procedente Solucionados, resolvidos com a intervenção da Ouvidoria e 4 (quatro) qualificados como Improcedentes, após a devida apuração.

- ✓ Tipo de Pessoa Demandante: 90% Pessoas Naturais e 10% Pessoas Jurídicas.
- ✓ Canais de Acesso: 80% das demandas foram recebidas por Telefone e 20% por e-mail.
- ✓ O prazo médio de respostas conclusivas foi de 2 (dois) dias úteis.

QUANTIDADE DE DEMANDAS - 1º SEMESTRE / 2018

Janeiro/18	Fevereiro/18	Março/2018	Abril/18	Maió/18	Junho/18	Total
1	0	2	3	1	3	10
10%	0%	20%	30%	10%	30%	100%



Qualificação das Demandas - 1º Semestre/2018

	Janeiro/18	Fevereiro/18	Março/2018	Abril/18	Maió/18	Junho/18	Total
Procedente Solucionado	0	0	0	3	0	3	6
Banco Ourinvest S.A.	0	0	0	0	0	0	0
Banco Ourinvest S.A. - Correspondentes	0	0	0	0	0	0	0
Ourinvest DTVM S.A.	0	0	0	3	0	3	6
Improcedente	1	0	2	0	1	0	4
Banco Ourinvest S.A.	0	0	0	0	0	0	0
Banco Ourinvest S.A. - Correspondentes	0	0	0	0	0	0	0
Ourinvest DTVM S.A.	1	0	2	0	1	0	4
Total	1	0	2	3	1	3	10