

ATIVIDADES DA OUVIDORIA - CONGLOMERADO OURINVEST – 2º SEMESTRE 2015

Em atendimento ao disposto no art. 14 da Resolução 4.433/15 do CMN, informamos que no 2º semestre de 2015 a Ouvidoria recebeu 191 (cento e noventa e um) contatos, dos quais, apenas 5 (cinco) foram protocolizados, pois configuraram assuntos pertinentes à Ouvidoria, sendo 1 (um) referente aos serviços prestados pelo Banco Ourinvest e 4 (quatro) referentes aos serviços prestados pela Ourinvest DTVM.

Das 5 (cinco) demandas protocolizadas, 3 (três) foram qualificadas como Procedentes Solucionadas resolvidas com a intervenção da Ouvidoria. As 2 (duas) demandas restantes foram qualificadas como improcedentes. Todos os demandantes receberam resposta conclusiva da Ouvidoria, sendo o prazo médio de resposta no período, de 5 (cinco) dias corridos.

Qualificação das Demandas - Ourinvest - 2º Semestre/2015

	Jul/15	Ago/15	Set/15	Out/15	Nov/15	Dez/15	Total
Procedente Solucionado Encontram amparado legal, contratual e/ou regulamentar e foram totalmente solucionadas até o prazo máximo de resposta	0	0	1	0	1	1	3
Procedente Não Solucionado Encontram amparado legal, contratual e/ou regulamentar e não foram totalmente solucionadas até o prazo máximo de resposta	0	0	0	0	0	0	0
Improcedente Não encontram amparo legal, contratual e/ou regulamentar	0	0	0	1	0	1	2
TOTAL	0	0	1	1	1	2	5

DEMANDAS OURINVEST - QUATRO ÚLTIMOS SEMESTRES

Período	Jan/14	Fev/14	Mar/14	Abr/14	Mai/14	Jun/14	Jul/14	Ago/14	Set/14	Out/14	Nov/14	Dez/14	1º sem/14	2º sem/14	Tot.12 meses
Quantidade	1	1	1	2	2	1	0	1	0	1	1	1	8	4	12
Período	Jan/15	Fev/15	Mar/15	Abr/15	Mai/15	Jun/15	Jul/15	Ago/15	Set/15	Out/15	Nov/15	Dez/15	1º sem/15	2º sem/15	Tot.12 meses
Quantidade	1	1	3	0	3	3	0	0	1	1	1	2	11	5	16
Δ %	0%	0%	200%	-100%	50%	200%	0%	-100%	0%	0%	0%	100%	38%	25%	33%

