

Relatório de informações relativas às atividades desenvolvidas pela Ouvidoria

Data base: 2º Semestre de 2016:

No período base registramos 40 reclamações na Ouvidoria, das quais 28 (70%) foram consideradas improcedentes e 12 (30%) consideradas procedentes solucionadas. 100% das reclamações referiram-se às Operações de Varejo. A média foi de 7 reclamações por mês e o prazo médio de resposta foi de 5 dias. Os motivos de reclamações foram baixa de gravame, contrato/juros/TC, carta de anuência, cópia de contrato e baixa de pagamentos.