

Relatório de informações relativas às atividades desenvolvidas pela Ouvidoria

Data base: 1º Semestre de 2018:

No período base registramos 32 reclamações na Ouvidoria, das quais 7 (21,88%) foram consideradas improcedentes, 25 (78,12%) consideradas procedentes solucionadas. 100% das reclamações referiram-se às Operações de Varejo. A média foi de 5 reclamações por mês e o prazo médio de resposta foi de 8 dias. Os principais motivos de reclamações foram: Carta de anuência; cadastro; baixa de gravame; baixa de pagamentos; liberação de margem; descontos indevidos e liquidação antecipada.