

Relatório de informações relativas às atividades desenvolvidas pela Ouvidoria

Data base: 2º Semestre de 2015:

No período base registramos 17 reclamações na Ouvidoria, das quais 14 (82%) foram consideradas improcedentes e 3 (18%) consideradas procedentes solucionadas. 100% das reclamações referiram-se às Operações de Varejo. A média foi de 2 reclamações por mês e o prazo médio de resposta foi de 3 dias. Os principais motivos de reclamações foram Renegociação/ Quitação de Dívida, Liquidação Antecipada e Baixa de Pagamento.