

Relatório de informações relativas às atividades desenvolvidas pela Ouvidoria

Data base: 1º Semestre de 2016:

No período base registramos 7 reclamações na Ouvidoria, das quais 5 (71%) foram consideradas improcedentes e 2 (29%) consideradas procedentes solucionadas. 100% das reclamações referiram-se às Operações de Varejo. A média foi de 1 reclamação por mês e o prazo médio de resposta foi de 5 dias. Os motivos de reclamações foram baixa de gravame, baixa de pagamentos, liquidação antecipada, pagamento em duplicidade, Renegociação/Quitação de dívidas, liberação de margem e fornecimento de documentos.