

## **Relatório de informações relativas às atividades desenvolvidas pela Ouvidoria**

### **Data base : 2º Semestre de 2017:**

No período base registramos 60 reclamações na Ouvidoria, das quais 13 (22%) foram consideradas improcedentes, 45 (75%) consideradas procedentes solucionadas e 2 (3%) procedentes não solucionadas (devido a fatores externos). 98,33% das reclamações referiram-se às Operações de Varejo e 1,67% à Operação de Atacado. A média foi de 10 reclamações por mês e o prazo médio de resposta foi de 7 dias. Os principais motivos de reclamações foram: liquidação antecipada; baixa de gravame; descontos indevidos; carta de anuência; resgate de cheques e renegociação/quitação de dívidas.