



RELATÓRIO SEMESTRAL DAS
ATIVIDADES DESENVOLVIDAS
PELA OUVIDORIA
DATA-BASE: 31.12.2018

Relatório Semestral das Atividades Desenvolvidas pela Ouvidoria

INTRODUÇÃO

Em atendimento à Resolução n.º 4.433/2015, este relatório sintetiza as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria do Banco ABC Brasil referentes ao segundo semestre de 2018.

I – ORGANIZAÇÃO E ESTRUTURA

O serviço de Ouvidoria do Banco ABC Brasil atende a todos os clientes do banco.

O Departamento de Ouvidoria é composto por uma Ouvidora e um integrante, ambos treinados e certificados e por um Diretor.

II – FUNCIONAMENTO

A Ouvidoria do Banco ABC Brasil está instalada na Av. Cidade Jardim, 803, 2º andar – Cep 01453-000 – São Paulo/SP.

O atendimento é feito por meio de ligações gratuitas pelo telefone 0800 725 7595, de segunda a sexta-feira das 9:00 às 13:00 e das 14:00 às 18:00 horas. A Ouvidoria também disponibiliza acesso por e-mail ao seguinte endereço eletrônico: ouvidoria@abcbrasil.com.br

III – VOLUMETRIA DO ATENDIMENTO

Após análise das demandas registradas e respondidas pela Ouvidoria no período, recebemos um total de 5 reclamações, sendo:

Relatório Semestral das Atividades Desenvolvidas pela Ouvidoria

NATUREZA	MOTIVO	IMPROCEDENTES	PROCEDENTES SOLUCIONADAS	PROCEDENTES NÃO SOLUCIONADAS	Nº TOTAL DE RECLAMAÇÕES
ATENDIMENTO	Total	0	0	0	0
OPERAÇÕES DE CRÉDITO	Total	0	1	0	1
OUTROS TEMAS	Total	3	1	0	4
TARIFAS E ASSEMELHADOS - TLA	Total	0	0	0	0
CONTA CORRENTE	Total	0	0	0	0
RELAÇÃO CONTRATUAL	Total	0	0	0	0
Nº TOTAL DE RECLAMAÇÕES		3	2	0	5

Todas as reclamações foram respondidas e solucionadas dentro do prazo regulatório.