

Data base: 2º Semestre de 2025:

- No período-base registramos 06 reclamações na Ouvidoria, sendo 01 considerada improcedente e 05 consideradas procedentes resolvidas.
- 04 das reclamações registradas no período, são oriundas de operações realizadas no segmento Varejo.
- 01 das reclamações registradas no período, é oriunda de operação realizada no segmento Atacado.
- O prazo de resposta foi de 12 dias (corridos).
- Os motivos das reclamações foram:

- ✓ Acesso a conta de investimento;
- ✓ Regularização de documento;
- ✓ Baixa de título.

Adicionalmente, no que se refere à avaliação direta da qualidade do atendimento da Ouvidoria, no período base não houve avaliação referente a qualidade do atendimento da Ouvidoria por parte dos clientes/usuários.