

**RELATÓRIO DA OUVIDORIA**  
**1º SEMESTRE DE 2019**

Atendendo a Resolução CMN nº 4.433, de 23/07/2015, este relatório dispõe sobre as atividades da Ouvidoria do Banco Maxinvest S.A, referente ao 1º semestre de 2019.

A Ouvidoria é um canal de comunicação disponível aos clientes e usuários de produtos e serviços do Banco Maxinvest e está aberta a receber as manifestações, quer sejam reclamações, denúncias, elogios, etc. e as trata de forma imparcial e objetiva.

Os canais de atendimento disponíveis são:

- Email – [ouvidoria@bancomaxinvest.com.br](mailto:ouvidoria@bancomaxinvest.com.br)
- Central de atendimento: 0800 646 0700
- Pessoalmente no endereço do Banco Maxinvest

A estrutura da instituição é compatível com a natureza e a complexidade dos produtos, serviços, atividades, processos e sistemas.

A estrutura de pessoal do componente organizacional é composta por um diretor, um ouvidor e um atendente.

Com relação ao trabalho da Ouvidoria, destacamos que no período de 1º de janeiro a 30 de junho de 2019 houve apenas uma ocorrência registrada no sistema de controle de demandas da ouvidoria do Banco Maxinvest S/A, dessa forma a ouvidoria não dispõe de informações suficientes para avaliar a eficácia e a qualidade dos seus trabalhos.

O Banco Maxinvest através dos trabalhos da área de Ouvidoria preza, além de atender às determinações normativas, pelo comprometimento da instituição com o respeito aos direitos dos consumidores, as boas práticas de mercado, e na constante busca por melhoria e aprimoramento de seu relacionamento com o público atendido.