



BANCO GUANABARA

RELATÓRIO DE OUVIDORIA

1º SEMESTRE DE 2022



Tipo:	Relatório	Atualização: 08/07/2022
Área:	Ouvidoria	
Título:	Relatório de Ouvidoria – 1º Semestre de 2022	

## 1. OBJETIVO

Visando atender plenamente as exigências legais e buscar a satisfação total de nossos clientes, o Banco Guanabara S/A mantém um setor de Ouvidoria e tem como base de seu trabalho:

- 1) Avaliar o relacionamento entre o Banco e seus clientes nas diversas atividades e produtos, analisando as reclamações, sugestões e elogios recebidos;
- 2) Informar ao cliente que no prazo máximo de 10 dias úteis a resposta conclusiva será dada para reclamação enviada, podendo ser prorrogado, excepcionalmente e de forma justificada, uma única vez, por igual período, limitado o número de prorrogações a 10% do total das demandas no mês, devendo o demandante ser informado sobre os motivos da prorrogação;
- 3) Enviar para Diretoria do Banco Guanabara possíveis mudanças para melhorar o relacionamento com os clientes;
- 4) Divulgar semestralmente no site do banco as informações relativas às atividades desenvolvidas pela ouvidoria.

## 2. ESTRUTURA

O Banco Guanabara disponibilizou uma estrutura de Ouvidoria com linha telefônica 0800-282-2561 e sistema de registro das ocorrências identificado por meio de número de protocolo e com gravação e e-mail [ouvidoria@bancoguanabara.com.br](mailto:ouvidoria@bancoguanabara.com.br), divulgada nos contratos, nas dependências bem visíveis ao público, na primeira página do site e extratos de contas.

A estrutura desta área atende plenamente as solicitações do BACEN e está adequada ao porte da instituição.



Tipo:	Relatório	Atualização: 08/07/2022
Área:	Ouvidoria	
Título:	Relatório de Ouvidoria – 1º Semestre de 2022	

### 3. QUALIFICAÇÃO

A Ouvidora do Banco Guanabara S/A está devidamente qualificada através de exame ministrado junto à ABERJ e encontra certificada, conforme estabelecido no artigo 16º da Resolução nº 4.860 de 2020.

### 4. OCORRÊNCIAS

Durante o 1º semestre de 2022 não ocorreram registros nos canais de atendimento disponibilizados pelo Banco Guanabara. Contudo, foi recepcionado uma reclamação através do Sistema de Registro de Demanda do Cidadão – RDR do Bacen, no qual foi analisada e respondida dentro do prazo regulamentar de 10 dias úteis estabelecido da Res. 4.860/20.

A reclamação foi encerrada pois não foi identificado indícios de descumprimento de normas do Conselho Monetário Nacional ou do Banco Central por parte do Banco Guanabara.

A Ouvidoria do Banco sempre atua para analisar e responder às demandas recebidas no menor prazo possível.

### 5. RESPONSÁVEL

Pedro Aurélio Barata De Miranda Lins - **Diretor de Ouvidoria**