



BANCO GUANABARA S/A.  
CNPJ: 31.880.826/0001-16

## RELATÓRIO OUVIDORIA 1º SEMESTRE DE 2020

*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.*

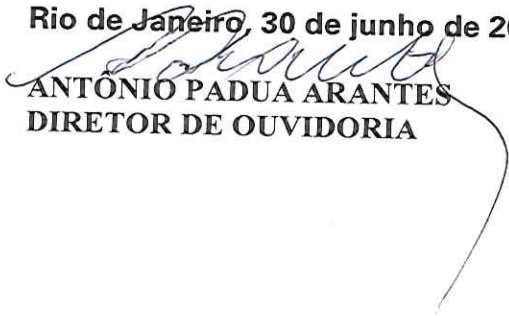
*O Banco Guanabara disponibilizou uma estrutura de Ouvidora com linha telefônica 0800-2822561 e sistema de registro das ocorrências identificado por meio de número de protocolo e com gravação e e-mail ouvidoria@bancoguanabara.com.br, divulgada nos contratos, nas dependências bem visíveis ao público, 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.*

*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 4.433 de 2015.*

*Houve uma reclamação através do RDR e após esclarecimento do Banco Guanabara S.A. ao Banco Central, a mesma foi cancelada, tendo em vista não se enquadrar nas disposições da Circular nº 3.729/2014.*

Rio de Janeiro, 30 de junho de 2020.

  
ANTÔNIO PADUA ARANTES  
DIRETOR DE OUVIDORIA