



RELATÓRIO DE OUVIDORIA

1º SEMESTRE DE 2024

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, 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.

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 2024 ocorreram ligações para Ouvidoria do Banco Guanabara; no entanto, todas foram qualificadas como improcedentes, pois tratavam-se de demandas destinadas a outras empresas. Nestes termos, não ocorreram registros de atendimentos nos canais disponibilizados pelo Banco Guanabara.

Rio de Janeiro, 8 de julho de 2024.

PEDRO AURÉLIO BARATA DE MIRANDA LINS
DIRETOR DE OUVIDORIA