



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

## RELATÓRIO OUVIDORIA 1º SEMESTRE DE 2019

*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.*

*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](mailto:ouvidoria@bancoguanabara.com.br), divulgada nos contratos, nas dependências bem visíveis ao público, 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.*

*Não houve nenhuma reclamação no 1º semestre.*

Rio de Janeiro, 28 de junho de 2019.

ANTÔNIO PADUA ARANTES  
DIRETOR DE OUVIDORIA