BANCO GUANABARA

# Relatório de Ouvidoria

1º Semestre

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 4.860 de 2020.

Não houve reclamação no 1° semestre.

Rio de Janeiro, 21 de outubro de 2026.

PEDRO AURÉLIO BARATA DE MIRANDA LINS
**DIRETOR DE OUVIDORIA**