



RELATÓRIO DE OUVIDORIA

1º SEMESTRE DE 2025

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 2025 ocorreram ligações e e-mails para a Ouvidoria do Banco Guanabara; no entanto, todos foram qualificados como improcedentes, pois ou tratavam-se de demandas destinadas a outras empresas ou a utilização de canal equivocado de tratamento; isto é, o primeiro atendimento não é designado ao atendimento de Ouvidoria. Nestes termos, não ocorreram registros de atendimentos procedentes de Ouvidoria nos canais disponibilizados pelo Banco Guanabara.

Rio de Janeiro, 04 de julho de 2025.

PEDRO AURÉLIO BARATA DE MIRANDA LINS
DIRETOR DE OUVIDORIA