

INFORME DE OUVIDORIA – RELATORIO DO DIRETOR

Em cumprimento à Resolução N° 4860 do BACEN (20/10/2020) se acompanha o relatório da Ouvidoria do **Banco de la Nación Argentina no Brasil** – do período correspondente ao período janeiro- junho de 2025.

O Banco de la Nación Argentina, é a favor das manifestações dos seus clientes, da transparência no relacionamento com eles; e do aperfeiçoamento das suas relações concretizado no desenvolvimento e a implantação do componente da OUVIDORIA.

A estrutura da OUVIDORIA do BNA é perfeitamente compatível com a natureza dos produtos e serviços oferecidos pelo Banco e com a baixa demanda dos seus clientes.

O Banco de la Nación Argentina fez uma adequação da estrutura para atender as exigências legais e regulamentares da Resolução e para divulgar o componente de OUVIDORIA aos seus clientes e usuários.

Os canais utilizados para encaminhar às demandas ou reclamos a OUVIDORIA são: a linha direta e exclusiva 0800 774 3737, ou Fax (55+11) 3081 4630, Carta-Telegrama, e / ou Email da OUVIDORIA- ouvidoria@bnabr.com.br

No transcurso do ano 2011 a página WEB do Banco de la Nación Argentina-Sucursais do Brasil entrou no ar -disponibilizando um canal de comunicação entre o cliente e o BNA.

Informamos que - desde o estabelecimento do componente de OUVIDORIA no Banco - não se registram fatos, críticas, sugestões ou recomendações levando em consideração todos os canais de recebimento presenciais ou não.

A Instituição possui um Livro de Registro de Controle da OUVIDORIA com n° de protocolo que, até o presente momento não registra ocorrências.

A OUVIDORIA do Banco de la Nación Argentina não encaminhou nenhuma proposição ao Conselho de administração da Matriz do Banco durante este período.

A Ouvidoria do Banco participou no primeiro semestre do ano do curso de recertificação em Ouvidoria pela OMD Soluções para Integridade Corporativa Ltda.

REGISTRO DE OCORRENCIAS – OUVIDORIA-

TIPO DE DEMANDA	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO
Pedido de informações	0	0	0	0	0	0
Reclamações	0	0	0	0	0	0
Denúncias	0	0	0	0	0	0
Sugestões	0	0	0	0	0	0
Elogios	0	0	0	0	0	0
Outros	0	0	0	0	0	0
TOTAL	0	0	0	0	0	0

São Paulo, junho de 2025.-