



Resumo de Atividades

Ouvidoria

Resumo das atividades da Ouvidoria durante o período de 01/01/2017 a 30/06/2017 – 1º semestre de 2017

A Ouvidoria do Goldman Sachs Brasil atua como canal de comunicação entre o Conglomerado Goldman Sachs Brasil (formado pelas instituições Goldman Sachs do Brasil Banco Múltiplo S.A. e Goldman Sachs do Brasil Corretora de Títulos e Valores Mobiliários S.A.) e os clientes e usuários de seus produtos e serviços. Além disso, a Ouvidoria também presta atendimento de última instância às demandas de clientes e usuários de produtos e serviços que não tiverem sido solucionadas nos canais de atendimento primário do Conglomerado.

A estrutura organizacional da Ouvidoria é composta pelo Ouvidor e pelo Diretor responsável pela Ouvidoria, e reporta-se às Diretorias do Conglomerado.

No semestre findo em 30/06/2017, a Ouvidoria recebeu diversos contatos de terceiros realizados através de e-mail ao endereço eletrônico da Ouvidoria e também por meio do número de telefone gratuito, ambos disponíveis na página inicial do site do Conglomerado na internet, e a seguir reproduzidos: ouvidoriagoldmansachs@gs.com e 0800 727 5764.

Dos contatos recebidos, nenhum deles se caracterizou como reclamação efetiva quanto aos produtos e serviços oferecidos pelas instituições do Conglomerado.

A Ouvidoria manteve as Diretorias do Conglomerado informadas sobre todos os assuntos relevantes recebidos por seus canais de comunicação.

Ressaltamos que todos os contatos pertinentes foram devidamente respondidos dentro do prazo previsto pela Resolução CMN 4.433/15. Os relatórios e documentos relativos aos atendimentos encontram-se registrados e arquivados em nossa sede.