



**SERVIÇOS
FINANCEIROS**

OUVIDORIA

Relatório Semestral

(Jan – Jun/18)

**BANCO GMAC S.A.
GMAC ADMINISTRADORA DE CONSÓRCIOS LTDA.**



Sumário

Sumário.....	2
Relatório Semestral	3
I. Demandas de Ouvidoria Banco GMAC – Financiamento/Leasing.....	3
II. GMAC Administradora de Consórcios Ltda.....	4
III. Demandas de Ouvidoria Não Clientes.....	5



Relatório Semestral

Asseguramos o tratamento e conclusão de todas as Demandas registradas na Ouvidoria, durante o 1º semestre de 2018, dentro do período estabelecido pelo Regulador.

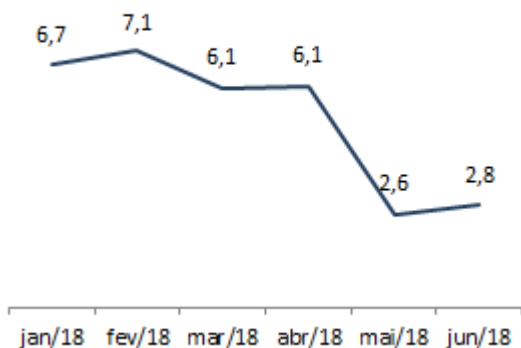
Demandas finalizadas dentro do período regulatório	267	100%
Demandas finalizadas fora do período regulatório	0	0%

I. Demandas de Ouvidoria Banco GMAC – Financiamento/Leasing

Por Classificação	jan/18	fev/18	mar/18	abr/18	mai/18	jun/18	TOTAL
Ouvidoria - Demanda	17	15	22	22	27	24	127
Ouvidoria - Acompanhamento	74	22	31	24	0	0	151
Ouvidoria - Informação	769	672	847	770	625	694	4377
Total	860	709	900	816	652	718	4655

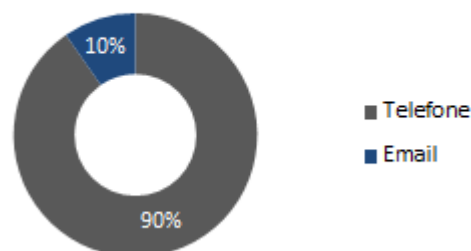
Por Procedencia	jan/18	fev/18	mar/18	abr/18	mai/18	jun/18	TOTAL
Improcedente	15	10	17	14	24	23	103
Procedente	2	5	5	8	3	1	24
Total	17	15	22	22	27	24	127

Dias Úteis para Finalização



*Implementação de um novo fluxo a partir de Mai/18

Tipo de Contato



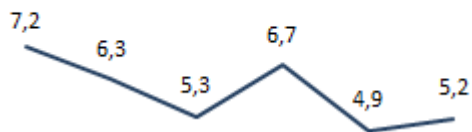


II. GMAC Administradora de Consórcios Ltda.

Por Classificação	jan/18	fev/18	mar/18	abr/18	mai/18	jun/18	TOTAL
Ouvidoria - Demanda	24	25	19	27	29	14	138
Ouvidoria - Acompanhamento	68	28	36	22	0	0	154
Ouvidoria - Informação	405	406	415	387	393	370	2376
Total	497	459	470	436	422	384	2668

Por Procedencia	jan/18	fev/18	mar/18	abr/18	mai/18	jun/18	TOTAL
Improcedente	15	18	9	16	13	7	78
Procedente	9	7	10	11	16	7	60
Total	24	25	19	27	29	14	138

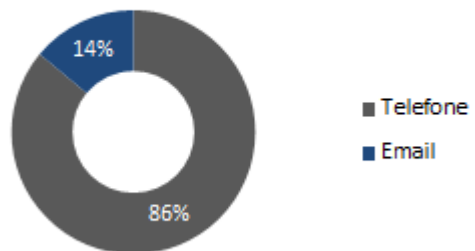
Dias Úteis para Finalização



jan/18 fev/18 mar/18 abr/18 mai/18 jun/18

* Implementação de um novo fluxo a partir de Mai/18

Tipo de Contato



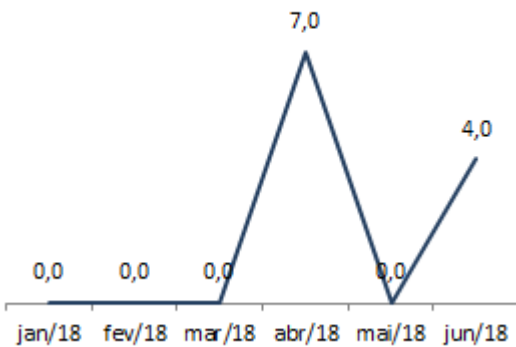


III. Demandas de Ouvidoria Não Clientes

Por Classificação	jan/18	fev/18	mar/18	abr/18	mai/18	jun/18	TOTAL
Ouvidoria - Demanda	0	0	0	1	0	1	2
Ouvidoria - Acompanhamento	0	0	0	0	0	0	0
Ouvidoria - Informação	378	339	382	379	314	275	2067
Total	378	339	382	380	314	276	2069

Por Procedencia	jan/18	fev/18	mar/18	abr/18	mai/18	jun/18	TOTAL
Improcedente	0	0	0	1	0	1	2
Procedente	0	0	0	0	0	0	0
Total	0	0	0	1	0	1	2

Dias Úteis para Finalização



*Implementação de um novo fluxo a partir de Mai/18

Tipo de Contato

