



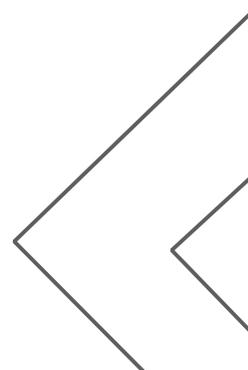
# OUVIDORIA

## Relatório Semestral

(Julho a Dezembro de 2024)

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

Apresentação.....	3
Estrutura da Equipe.....	3
Canais de Divulgação.....	4
Estrutura de Atendimento.....	4
Classificação dos contatos nos canais de Ouvidoria:.....	5
Demanda:.....	5
Informação:.....	5
Direcionamento:.....	5
Classificação das Demandas de Ouvidoria:.....	5
Procedente:.....	5
Improcedente:.....	5
Relatório Semestral.....	6
I. Demandas de Ouvidoria Banco GM S.A.: Financiamento/Leasing.....	6
II. GMAC Administradora de Consórcios Ltda.....	7
III. Demandas de Ouvidoria Não Clientes.....	8
Pesquisa de Satisfação.....	8
Comentários relevantes da Ouvidora sobre o período:.....	<b>Erro! Indicador não definido.</b>



Em cumprimento à Resolução CMN n.º 4860/20 e à Resolução BCB nº 028/20, apresentamos o relatório semestral da Ouvidoria do Banco GM S.A. e da GMAC Administradora de Consórcios Ltda. acerca das atividades da área no período de 01.07.2024 a 31.12.2024.

## Apresentação

A Ouvidoria do Banco GM S.A. e da GMAC Administradora de Consórcios Ltda. foi instituída com o intuito de funcionar como canal de última instância de atendimento nas interações com os clientes que não tiveram suas questões resolvidas nos canais primários da Instituição.

A atuação da Ouvidoria é pautada na imparcialidade e na autonomia para recomendar a melhor solução, identificar os principais problemas e contribuir na correção de condutas e no aperfeiçoamento de produtos e serviços, sempre alinhados com as diretrizes da Instituição, a busca da excelência operacional e o fortalecimento do compromisso com nosso cliente.

## Estrutura da Equipe

A estrutura de pessoal da Ouvidoria é composta pelo Diretor de Ouvidoria e a Ouvidora responsável pelo registro, pelo acompanhamento e pela tratativa das demandas até a sua conclusão.

As estruturas tecnológica e operacional da Ouvidoria estão adequadas para atender todas as exigências legais e regulamentares.

## Canais de Divulgação

Seguindo as regulamentações vigentes, a Instituição dá ampla divulgação sobre a existência da Ouvidoria, suas atribuições e formas de acesso, inclusive nos canais de comunicação utilizados para difundir nossos produtos e serviços.

## Estrutura de Atendimento

Os clientes podem acessar a Ouvidoria por meio do seguinte canal:

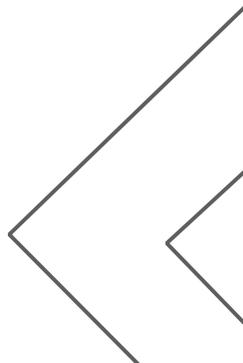
**Telefone: 0800 722 6022**

De 2ª a 6ª feira, das 9:00h às 17:00h

Exceto feriados nacionais

Os atendimentos prestados pela Ouvidoria são identificados por meio de número de protocolo e registrados em um sistema interno de atendimento, que assegura o controle atualizado das demandas, evidenciando o histórico de atendimento e as providências adotadas até a conclusão final.

As demandas de Ouvidoria são respondidas por e-mail, exceto nos casos em que o cliente especificar outro meio de preferência.



## Classificação dos contatos nos canais de Ouvidoria:

### Demanda:

- Solicitações registradas por clientes que já passaram pelos canais primários, cuja solução não foi satisfatória, que estejam fora do prazo de conclusão previamente informado, e que, conforme regulamentação, se enquadram como Demandas de Ouvidoria, que são direcionadas para verificação interna das áreas, com acompanhamento e suporte da Ouvidoria na solução.

### Informação:

- Solicitações registradas por clientes que já passaram pelos canais primários, cuja solução não foi satisfatória ou que estejam fora do prazo de conclusão previamente informado, e que, conforme regulamentação, se enquadram como Demandas de Ouvidoria, porém são reclamações solucionadas durante o atendimento telefônico realizado pela Central de Atendimento de Ouvidoria, sem a necessidade de direcionamento para verificação das áreas.

### Direcionamento:

- Solicitações realizadas no canal de Ouvidoria, porém sem registro prévio nos canais primários ou referentes a reclamações abertas que ainda estão dentro dos prazos de tratativa. Nesses casos, os clientes são orientados a procurar o canal de atendimento adequado ou a aguardar o prazo de resposta informado pelo canal que lhe prestou o atendimento.

## Classificação das Demandas de Ouvidoria:

### Procedente:

- Solicitações que poderiam ter sido solucionadas nos canais primários, porém não foram; quando se constata falha operacional ou ainda situações em que há indícios de prática que não atendeu inteiramente às leis, regulamentações e/ou ao contrato que formaliza a aquisição do produto ou serviço.

### Improcedente:

- Solicitações em que não foram constatados desvios operacionais, não há desalinhamento em relação a requisitos legais, regulatórios e/ou aos dispositivos contratuais que formalizam a aquisição do produto ou do serviço.

## Relatório Semestral

Durante o 2º semestre de 2024, asseguramos o tratamento e a conclusão de 100% das solicitações registradas na Ouvidoria dentro do período estabelecido pelo Regulador.

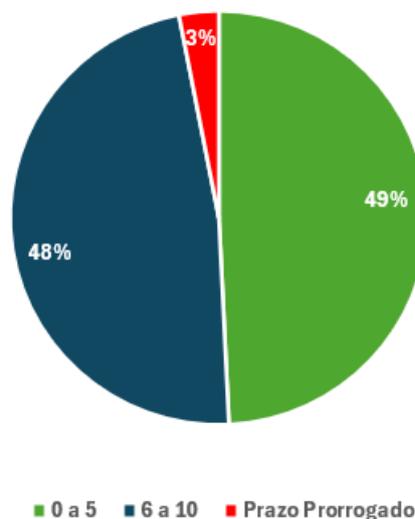
Tipo de Contato	jul/24	ago/24	set/24	out/24	nov/24	dez/24	Total
Direcionamento	63	69	57	72	49	60	370
Demanda	12	13	17	18	11	18	89
Informação	11	12	13	15	7	9	67
Total	23	25	30	33	18	27	156

### I. Demandas de Ouvidoria Banco GM S.A.: Financiamento/Leasing

Tipo de Contato	jul/24	ago/24	set/24	out/24	nov/24	dez/24	Total
Direcionamento	14	18	15	17	11	20	95
Demanda	5	5	8	8	5	8	39
Informação	4	1	2	4	2	3	16
Total	9	6	10	12	7	11	55

Classificação	jul/24	ago/24	set/24	out/24	nov/24	dez/24	Total
Procedente	4	1	1	6	1	2	15
Improcedente	5	5	9	6	6	9	40
Total	9	6	10	12	7	11	55

### Tempo Médio de Resposta



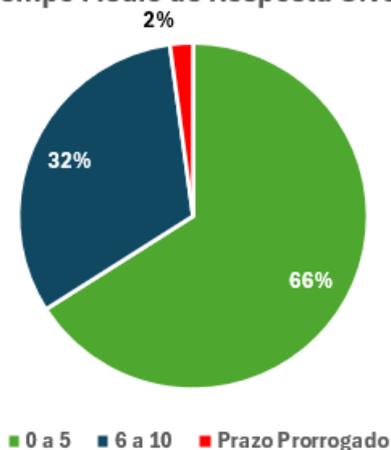
\* Prazo prorrogado previsto no Art. 6º § 2º da Resolução CMN nº 4.860/20.

## II. GMAC Administradora de Consórcios Ltda

Tipo de Contato	jul/24	ago/24	set/24	out/24	nov/24	dez/24	Total
Direcionamento	44	39	41	45	27	35	231
Demanda	5	8	9	8	6	10	46
Informação	7	9	11	11	4	6	48
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>17</b>	<b>20</b>	<b>19</b>	<b>10</b>	<b>16</b>	<b>94</b>

Classificação	jul/24	ago/24	set/24	out/24	nov/24	dez/24	Total
Procedente	6	4	9	5	4	8	36
Improcedente	6	13	11	14	6	8	58
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>17</b>	<b>20</b>	<b>19</b>	<b>10</b>	<b>16</b>	<b>94</b>

**Tempo Médio de Resposta CNC**



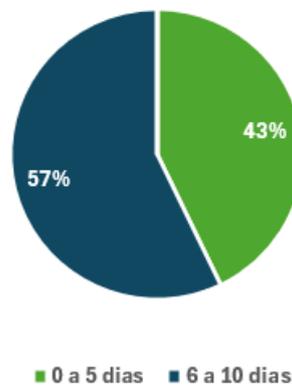
\* Prazo prorrogado previsto no Art. 7º § 2º da Resolução BCB nº 28/20.

### III. Demandas de Ouvidoria Não Clientes

Tipo de Contato	jul/24	ago/24	set/24	out/24	nov/24	dez/24	Total
Direcionamento	5	12	1	10	11	5	44
Demanda	2			2			4
Informação		2			1		3
Total	2	2	0	2	1	0	7

Classificação	jul/24	ago/24	set/24	out/24	nov/24	dez/24	Total
Procedente	2						2
Improcedente		2		2	1		5
Total	2	2	0	2	1	0	7

#### Tempo Médio de Resposta



**\*\*Não clientes** – solicitações recebidas nos canais de Ouvidoria referentes a pessoas que não possuem contrato de financiamento ou consórcio ativos.

Neste período não tivemos nenhuma demanda sobre Mercado de Valores Mobiliários.

### Pesquisa de Satisfação

Em atendimento à Resolução CMN nº 4860/2020, aplicamos pesquisa de satisfação para os clientes a fim de medir o índice de satisfação com o atendimento e a solução apresentada.

No primeiro semestre de 2024 a média da nota foi de 2,6 e no segundo semestre passou para 3,7.





São Paulo, 13 de Março de 2025.

---

Fernando Ricardo Rodriguez Trevino  
Diretor Ouvidor

---

Patricia Silva Cruz  
Ouvidora