



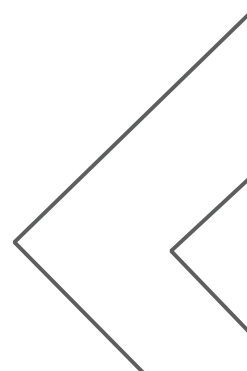
OUVIDORIA

Relatório Semestral

(Janeiro a Junho 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.....	9
Comentários relevantes da Ouvidora sobre o período:.....	9
Melhorias Implementadas:.....	9



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 01.01.2024 a 30.06.2024.

Apresentação

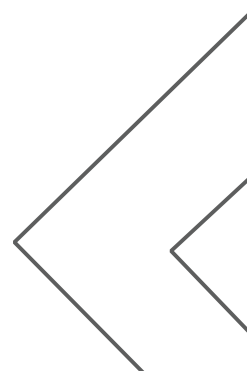
A Ouvidoria do Banco GM S.A. e da GMAC Administradora de Consórcios Ltda. foi instituída com o intuito de funcionar como canal de última instância de atendimento nas interações com os clientes que não tiveram suas questões resolvidas nos canais primários da Instituição.

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.

A estrutura tecnológica e operacional da Ouvidoria está adequada 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:

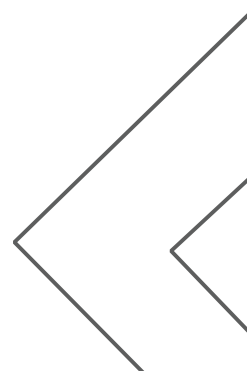
Telefone: 0800 722 6022

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 a 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 1º semestre de 2024, asseguramos o tratamento e a conclusão de 100% das solicitações registradas na Ouvidoria dentro do período estabelecido pelo Regulador.

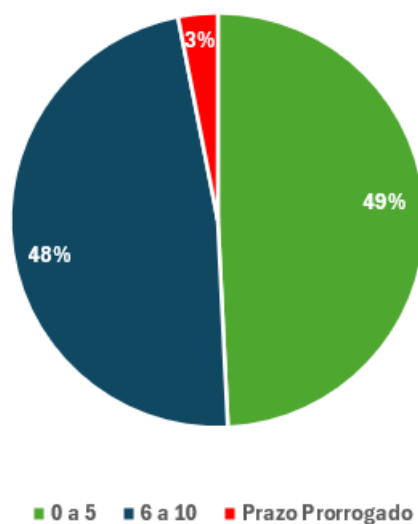
Tipo de Contato	jan/24	fev/24	mar/24	abr/24	mai/24	jun/24	Total
Ouvidoria / Demanda	23	16	24	24	15	14	116
Ouvidoria Direcionamento	77	69	61	68	66	57	398
Ouvidoria Informação	4	7	13	5	11	22	62
Total	104	92	98	97	92	93	576

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

Tipo de Contato	jan/24	fev/24	mar/24	abr/24	mai/24	jun/24	Total
Demanda	7	5	8	11	6	7	44
Direcionamento	21	20	23	25	27	19	135
Informação	2	3	3	2	3	8	21
Total	30	28	34	38	36	34	200

Classificação	jan/24	fev/24	mar/24	abr/24	mai/24	jun/24	Total
Procedente	4	2	5	3	4	7	25
Improcedente	5	6	6	10	5	8	40
Total	9	8	11	13	9	15	65

Tempo Médio de Resposta



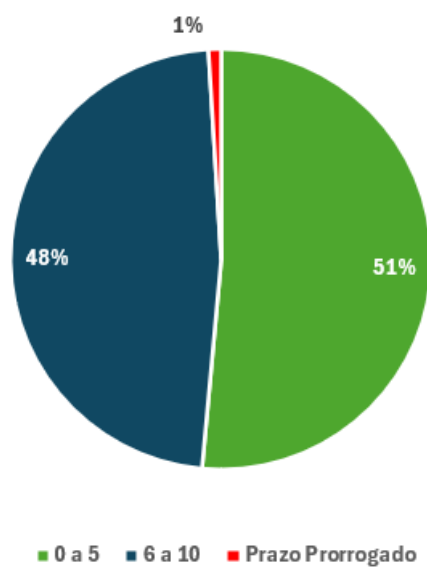
* Prazo prorrogado previsto no Art. 6º § 2º da Resolução nº 4.860.

II. GMAC Administradora de Consórcios Ltda

Tipo de Contato	jan/24	fev/24	mar/24	abr/24	mai/24	jun/24	Total
Demanda	15	9	16	12	8	7	67
Direcionamento	48	43	31	35	34	36	227
Informação	2	3	10	2	8	11	36
Total	65	55	57	49	50	54	330

Classificação	jan/24	fev/24	mar/24	abr/24	mai/24	jun/24	Total
Procedente	7	5	8	3	5	9	37
Improcedente	10	7	18	11	11	9	66
Total	17	12	26	14	16	18	103

Tempo Médio de Resposta CNC



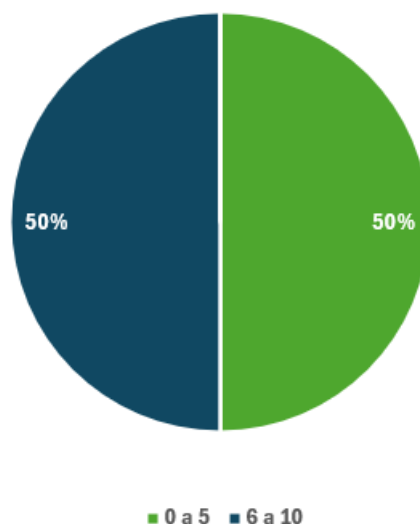
* Prazo prorrogado previsto no Art. 6º § 2º da Resolução nº 4.860.

III. Demandas de Ouvidoria Não Clientes

Tipo de Contato	jan/24	fev/24	mar/24	abr/24	mai/24	jun/24	Total
Demanda	1	2	0	1	1	0	5
Direcionamento	8	6	7	8	5	2	36
Informação	0	1	0	1	0	3	5
Total	9	9	7	10	6	5	46

Classificação	jan/24	fev/24	mar/24	abr/24	mai/24	jun/24	Total
Procedente	0	2	0	1	0	2	5
Improcedente	1	1	0	1	1	1	5
Total	1	3	0	2	1	3	10

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 segundo semestre de 2023 a média da nota era de 1,35 e passou no primeiro semestre de 2024 para 2,6 tendo sido a pesquisa aplicada aos clientes no período de 01.01.2024 a 30.06.2024.

Comentários relevantes da Ouvidora sobre o período:

Em relação às iniciativas implementadas no primeiro semestre de 2024, intensificamos o monitoramento de qualidade sobre o atendimento da equipe para garantir que as entradas ao canal sejam adequadamente registradas e tratadas, visando a melhorar o acolhimento ao cliente que recorre a ele.

São Paulo, 23 de Agosto de 2024.

Paulo Henrique L. Noman
Diretor Ouvidor

Patricia Silva Cruz
Ouvidora