



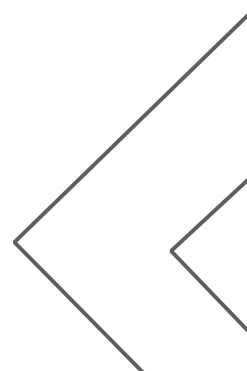
OUVIDORIA

Relatório Semestral

(Janeiro a Junho de 2023)

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

Apresentação	3
Estrutura da Equipe.....	3
Canais de Divulgação.....	3
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.....	7
Pesquisa de Satisfação	8
Comentários relevantes da Ouvidora sobre o período:	Erro! Indicador não definido.



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 01.01.2023 a 30.06.2023.

Apresentação

A Ouvidoria do Banco GM S.A. e da GMAC Administradora de Consórcios Ltda. foi instituída com o intuito de funcionar como última instância de atendimento nas demandas de clientes através da mediação de conflitos que não foram resolvidos 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.

Todos os integrantes da equipe de Ouvidoria responsáveis pelo atendimento possuem Certificação em Ouvidoria Financeira pela Federação Brasileira de Bancos.

Canais de Divulgação

Seguindo a 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 dos seguintes canais:

Telefone: 0800 722 6022

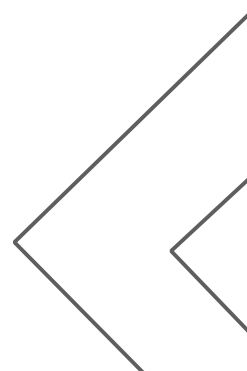
De 2ª a 6ª feira, das 9:00h às 17:00h
Exceto feriados nacionais

Correio:

Banco GM – Ouvidoria
Av. Indianópolis, nº 3.096 - Bloco B - 1º andar
Planalto Paulista - São Paulo – SP
CEP: 04062-003

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

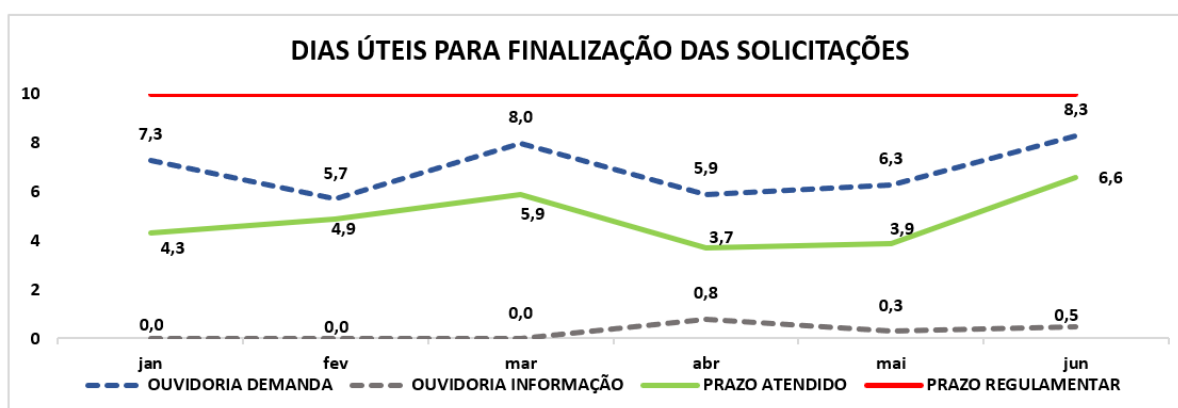
Durante o 1º semestre de 2023, asseguramos o tratamento e a conclusão de 100% das solicitações registradas na Ouvidoria dentro do período estabelecido pelo Regulador.

Tipo de Contato	jan	fev	mar	abr	mai	jun	TOTAL
DEMANDA	20	21	29	27	22	21	140
INFORMAÇÃO	10	5	11	10	8	4	48
DIRECIONAMENTO	85	57	158	147	121	85	653
TOTAL	115	83	198	184	151	110	841

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

Tipo de Contato	jan	fev	mar	abr	mai	jun	TOTAL
DEMANDA	7	6	11	8	6	7	45
INFORMAÇÃO	5	1	4	6	4	2	22
DIRECIONAMENTO	37	21	29	44	25	23	179
TOTAL	49	28	44	58	35	32	246

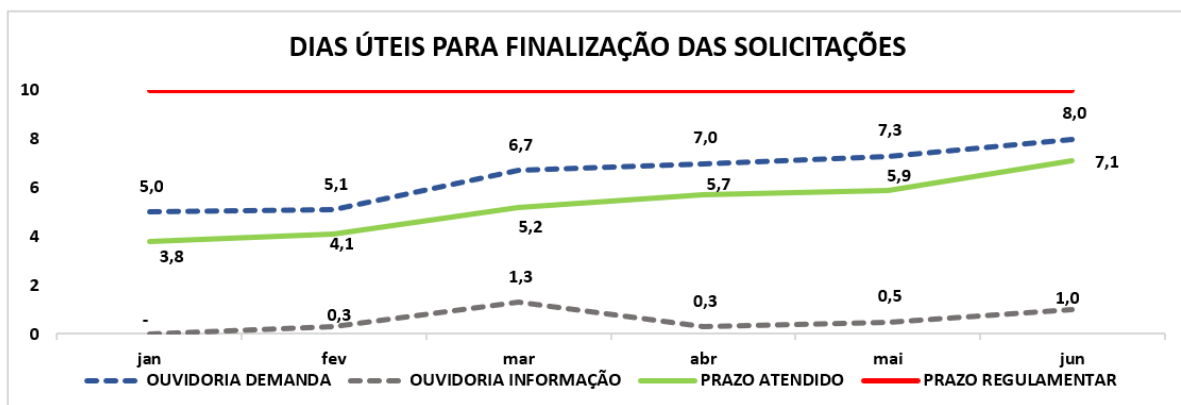
CLASSIFICAÇÃO	jan	fev	mar	abr	mai	jun	TOTAL
IMPROCEDENTE	10	4	10	7	7	9	47
PROCEDENTE	2	3	5	7	3	0	20
TOTAL	12	7	15	14	10	9	67



II.GMAC Administradora de Consórcios Ltda

Tipo de Contato	jan	fev	mar	abr	mai	jun	TOTAL
DEMANDA	12	15	16	16	15	14	88
INFORMAÇÃO	4	4	6	4	4	2	24
DIRECIONAMENTO	39	31	84	75	84	50	363
TOTAL	55	50	106	95	103	66	475

CLASSIFICAÇÃO	jan	fev	mar	abr	mai	jun	TOTAL
IMPROCEDENTE	12	14	13	16	9	8	72
PROCEDENTE	4	5	9	4	10	8	40
TOTAL	16	19	22	20	19	16	112



III.Demandas de Ouvidoria Não Clientes

CLASSIFICAÇÃO	jan	fev	mar	abr	mai	jun	TOTAL
DEMANDA	1	0	2	3	1	0	7
INFORMAÇÃO	1	0	1	0	0	0	2
DIRECIONAMENTO	9	5	45	28	12	12	111
TOTAL	11	5	48	31	13	12	120

CLASSIFICAÇÃO	jan	fev	mar	abr	mai	jun	TOTAL
IMPROCEDENTE	2	0	3	3	1	0	9
PROCEDENTE	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	2	0	3	3	1	0	9

****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.

A nota apurada no 1º semestre de 2023 foi de 2,6, tendo sido a pesquisa aplicada aos clientes no período de 02.01.2023 a 30.06.2023.

São Paulo, 23 de Agosto de 2023.

Paulo Henrique L. Noman
Diretor Ouvidor

Ana Celina Silva
Ouvidora