



RELATÓRIO SEMESTRAL DA OUVIDORIA

Banco GM S.A. e GMAC Administradora de Consórcios Ltda.

1º Semestre de 2026

APRESENTAÇÃO.....	3
ESTRUTURA E CANAIS DE ACESSO À OUVIDORIA.....	4
CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES DA OUVIDORIA.....	5
INDICADORES DE ATENDIMENTO E TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES	6
I. FINANCIAMENTO/LEASING.....	6
II. GMAC Administradora de Consórcios Ltda.....	7
III. Demandas de Ouvidoria Não Clientes.....	8
PESQUISA DE SATISFAÇÃO.....	9
RESULTADOS DO SEMESTRE E PERSPECTIVAS FUTURAS.....	10
Destaques do 1º Semestre de 2026.....	10
Perspectivas para o 2º Semestre de 2026.....	11
MENSAGEM FINAL.....	12

APRESENTAÇÃO

Ouvidoria: Conformidade, experiência do cliente e melhoria contínua

Em cumprimento à Resolução CMN n.º 4860/2020 e à Resolução BCB nº 28/2020, 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 01.01.2026 a 30.06.2026.

A Ouvidoria do Banco GM S.A. e da GMAC Administradora de Consórcios Ltda., ora denominadas em conjunto como Instituição, atua como canal de última instância no relacionamento com clientes, assegurando tratamento imparcial, transparente e tempestivo das manifestações recebidas após esgotadas as tratativas nos canais primários.

Além da atuação regulatória, a Ouvidoria exerce papel estratégico na identificação de oportunidades de melhoria, monitoramento de temas recorrentes e fortalecimento da experiência do cliente. Por meio da análise das manifestações recebidas, contribui para o aprimoramento contínuo de processos, produtos, serviços e controles internos.

Durante o semestre, a área manteve seu compromisso com a excelência no atendimento, a proteção dos direitos dos clientes e a geração de insights que apoiam a evolução da jornada do consumidor e a tomada de decisão corporativa.

Três pilares de atuação

- | | | |
|--|--|---|
| 1
Canal de última instância
Atua como canal de escalonamento após esgotadas as tratativas nos canais de atendimento regulares, garantindo análise adequada das manifestações dos clientes. | 2
Governança e Imparcialidade
Realiza análise independente e imparcial das manifestações, assegurando a observância de normativos, critérios regulatórios e procedimentos internos no tratamento das demandas. | 3
Melhoria Contínua
Identifica oportunidades de aprimoramento em processos, produtos e jornadas a partir das manifestações recebidas, contribuindo para a evolução da experiência do cliente. |
|--|--|---|

ESTRUTURA E CANAIS DE ACESSO À OUVIDORIA

Governança, acessibilidade e transparência no atendimento aos clientes



ESTRUTURA DA OUVIDORIA

A Ouvidoria possui estrutura própria e independente, composta pelo Diretor de Ouvidoria e pela Ouvidora responsável, com atuação técnica e imparcial no registro, acompanhamento e tratativa das demandas até sua conclusão

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



CANAIS DE ACESSO

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.



Ouvidoria Telefone

0800 722 6022

De 2ª a 6ª feira / 9:00h às 17:00h
Exceto feriados nacionais.



Resposta ao cliente

Os atendimentos são respondidos preferencialmente por e-mail



GOVERNANÇA DO ATENDIMENTO

- ⇒ Registro formal de todas as demandas
- ⇒ Controle atualizado e rastreável da tratativa
- ⇒ Histórico completo de atendimento preservado
- ⇒ Respostas no canal de preferência do cliente
- ⇒ Atendimento aderente às exigências regulatórias



NOSSOS COMPROMISSOS

CANAL OFICIAL

Ouvidoria como canal de última instância

IDENTIFICAÇÃO

Protocolo único para cada manutenção

ATENDIMENTO

100% das demandas registradas e acompanhadas

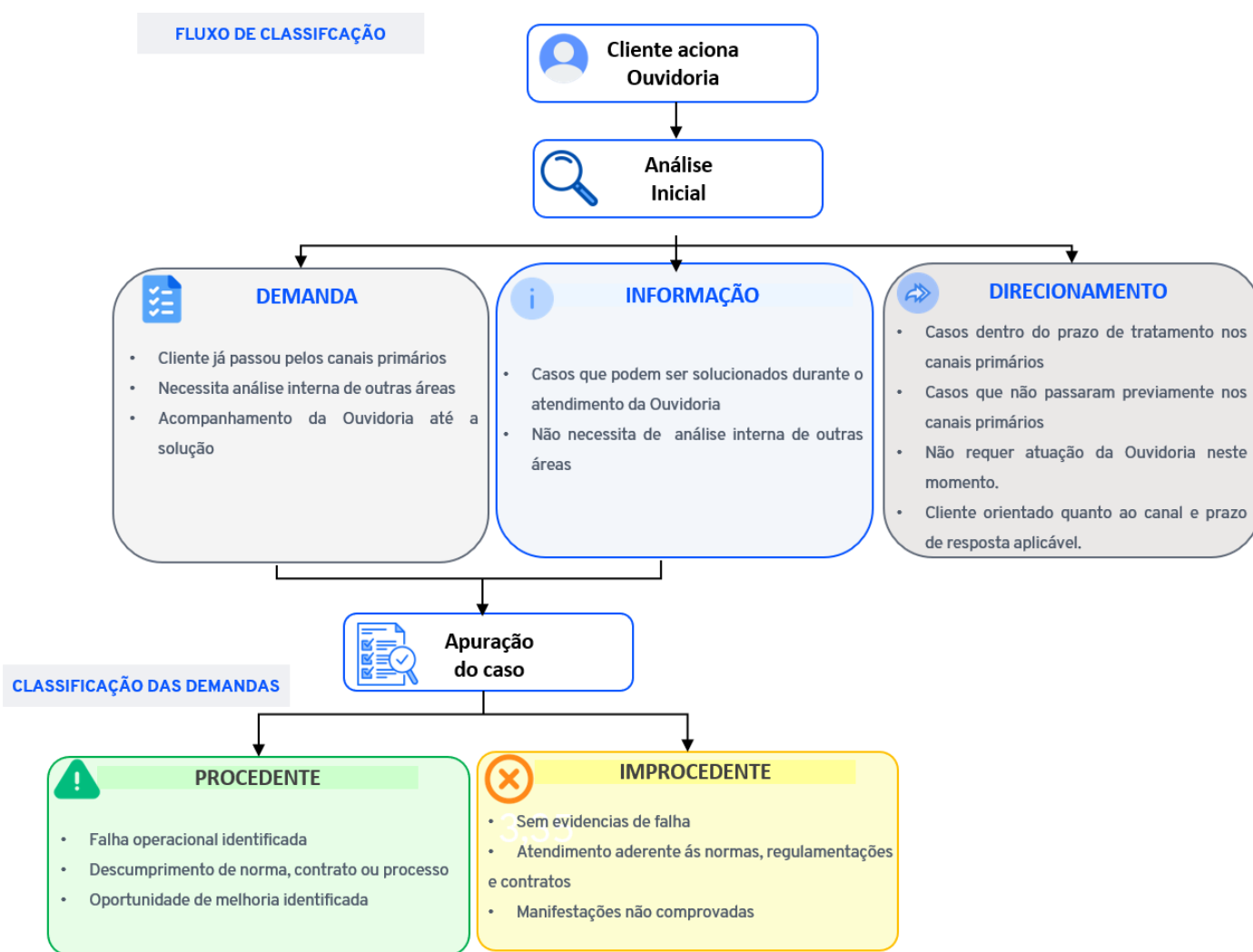
TRANSPARÊNCIA

Informações claras e processos alinhados à regulação

CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES DA OUVIDORIA

A classificação das manifestações constitui uma etapa essencial do processo de Ouvidoria, permitindo distinguir demandas que requerem atuação das áreas internas, solicitações de esclarecimento e registros passíveis de redirecionamento aos canais adequados. Além disso, a avaliação de procedência das demandas possibilita identificar eventuais falhas operacionais, riscos e oportunidades de aprimoramento contínuo, reforçando os mecanismos de governança e proteção ao cliente.

A classificação dos registros permite direcionar adequadamente as manifestações recebidas, apoiar a governança da Ouvidoria e identificar oportunidades de melhoria nos processos e na experiência do cliente.



INDICADORES DE ATENDIMENTO E TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES

No 1º semestre de 2026, a Ouvidoria registrou 664 manifestações e manteve 100% de cumprimento dos prazos regulatórios. Do total de registros recebidos, 65% foram classificados como **Demanda e Informação**, evidenciando a atuação da área no esclarecimento de dúvidas, tratamento de solicitações e apoio à resolução das demandas dos clientes.

Tipo de Contato 	jan/26	fev/26	mar/26	abr/26	mai/26	jun/26	Total
Ouvidoria / Demanda	36	37	46	44	44	55	262
Ouvidoria Direcionamento	45	49	36	39	31	34	234
Ouvidoria Informação	21	17	23	29	47	31	168
Ouvidoria Demanda + Informação	56%	52%	66%	65%	75%	72%	65%

I.FINANCIAMENTO/LEASING

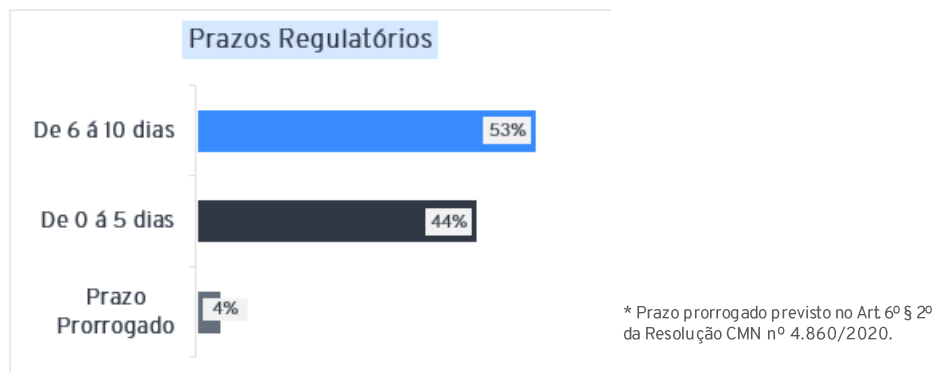
Relacionado aos produtos Financiamento e Leasing, no 1º semestre de 2026 foram registradas 246 manifestações, com 63% de predominância dos casos classificados como Demanda e Informação.

Tipo de Contato 	jan/26	fev/26	mar/26	abr/26	mai/26	jun/26	Total
Ouvidoria / Demanda	20	20	13	14	12	21	100
Ouvidoria Direcionamento	12	27	8	18	6	21	92
Ouvidoria Informação	5	10	10	8	6	15	54
Ouvidoria Demanda + Informação	68%	53%	74%	55%	75%	63%	63%

Das demandas apuradas, 77% foram consideradas improcedentes após apuração dos fatos e avaliação das evidências apresentadas.

Classificação 	jan/26	fev/26	mar/26	abr/26	mai/26	jun/26	Total
Improcedente	21	20	19	20	14	25	119
Procedente	4	10	4	2	4	11	35
Total	25	30	23	22	18	36	154

A conclusão dos casos em até 10 dias úteis reforça o compromisso com a tempestividade do atendimento e a conformidade regulatória. Embora a regulamentação permita a prorrogação do prazo de resposta para até 10% das manifestações registradas no mês, o percentual de casos prorrogados permaneceu dentro dos limites regulamentares estabelecidos.



II.GMAC Administradora de Consórcios Ltda

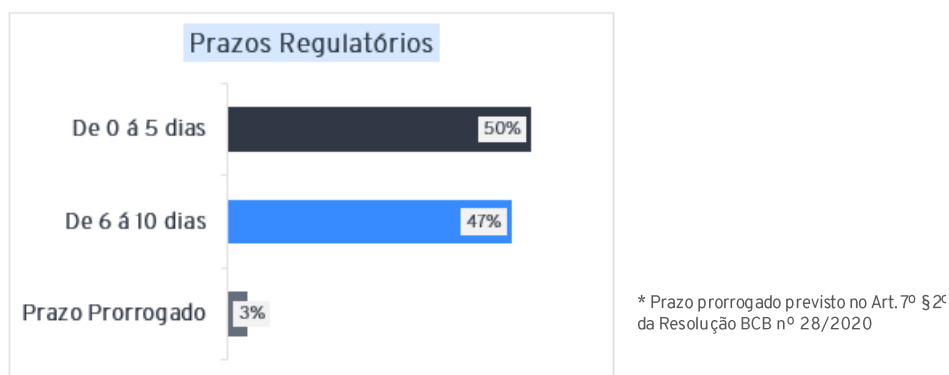
No 1º semestre de 2026, a Ouvidoria atuou no acompanhamento das manifestações relacionadas ao produto Consórcio, com 246 registros no período. As manifestações classificadas como **Demanda e Informação** representaram 66% dos registros recebidos, refletindo a predominância de solicitações de esclarecimentos, orientações e acompanhamento de demandas dos consorciados.

Tipo de Contato	jan/26	fev/26	mar/26	abr/26	mai/26	jun/26	Total
Ouvidoria / Demanda	13	15	29	29	29	25	140
Ouvidoria Direcionamento	30	16	24	20	23	12	125
Ouvidoria Informação	16	7	12	20	38	13	106
Ouvidoria Demanda + Informação	49%	58%	63%	71%	74%	76%	66%

Das demandas avaliadas, 72% foram classificadas como improcedentes indicando que a maior parte das situações analisadas estava alinhada às condições contratuais, regulamentares e operacionais do produto.

Classificação	jan/26	fev/26	mar/26	abr/26	mai/26	jun/26	Total
Improcedente	22	17	35	35	46	22	177
Procedente	7	5	6	14	21	16	69
Total	29	22	41	49	67	38	246

A Ouvidoria manteve elevado nível de eficiência no atendimento, concluindo 97% das manifestações em até 10 dias úteis, dos quais 50% foram finalizadas nos primeiros 5 dias, demonstrando aderência aos prazos regulatórios e agilidade no tratamento das demandas recebidas.



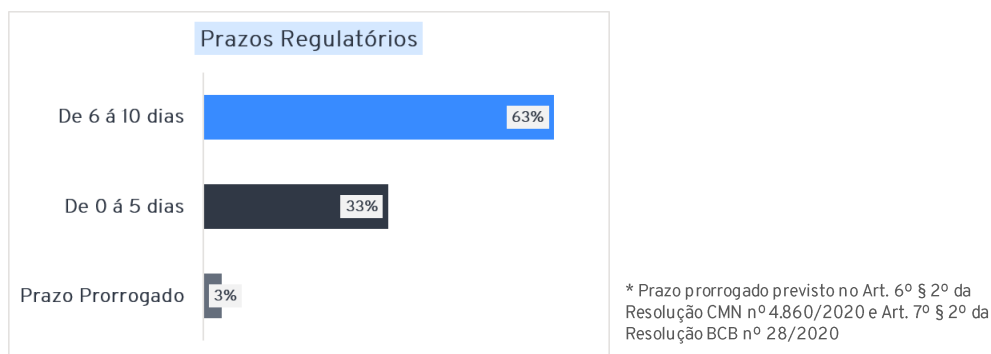
III. Demandas de Ouvidoria Não Clientes

As manifestações registradas no segmento Não Cliente refletem solicitações referentes a pessoas que não possuem contrato de financiamento ou consórcio ativos, permitindo à Ouvidoria atuar como importante mecanismo de escuta e aprimoramento da jornada de relacionamento. No período, os registros classificados como Demanda e Informação representaram 64% do volume total analisado, demonstrando a relevância do canal na prestação de esclarecimentos e no acompanhamento de situações que impactam a percepção do consumidor.

Tipo de Contato	jan/26	fev/26	mar/26	abr/26	mai/26	jun/26	Total
Ouvidoria / Demanda	3	2	4	1	3	9	22
Ouvidoria Direcionamento	3	6	4	1	2	1	17
Ouvidoria Informação	0	0	1	1	3	3	8
Ouvidoria Demanda + Informação	50%	25%	56%	67%	75%	92%	64%

Classificação	jan/26	fev/26	mar/26	abr/26	mai/26	jun/26	Total
Procedente	2	1	2	0	2	5	12
Total	3	2	5	2	6	12	30

Destaca-se ainda o cumprimento dos prazos regulatórios, com 96% das demandas concluídas em até 10 dias úteis e baixo índice de prorrogação (3%), evidenciando a agilidade e a efetividade do tratamento realizado pela Ouvidoria.



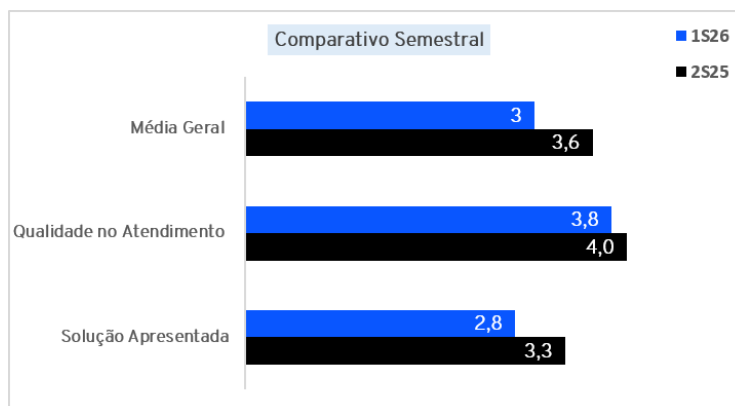
PESQUISA DE SATISFAÇÃO

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.

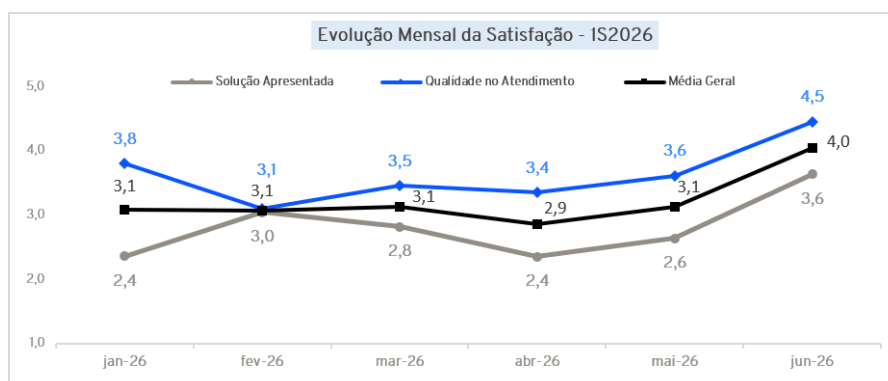
A pesquisa avalia a percepção dos clientes em relação à qualidade do atendimento prestado pela Ouvidoria e à efetividade da solução apresentada.

A qualidade do atendimento permaneceu como o principal diferencial da Ouvidoria no período, com média de 3,8.

A análise dos resultados indica oportunidade de fortalecimento da percepção dos clientes quanto à efetividade das soluções apresentadas, direcionando ações de melhoria contínua e prevenção de recorrências.



Ao longo do 1º semestre de 2026, os indicadores de satisfação apresentaram oscilações, com resultados mais moderados entre março e maio e evolução significativa em junho. A Média Geral passou de 3,1 para 4 pontos no período, acompanhada pela melhora na percepção da qualidade do atendimento e da solução apresentada aos clientes.



RESULTADOS DO SEMESTRE E PERSPECTIVAS FUTURAS

Destaques do 1º Semestre de 2026

No 1º semestre de 2026, a Ouvidoria registrou 430 manifestações (demanda + informação) e manteve 100% de aderência aos prazos regulatórios. As análises realizadas permitiram identificar temas recorrentes e oportunidades de aprimoramento em processos e fluxos de atendimento, subsidiando tratativas junto às áreas responsáveis e contribuindo para o acompanhamento da experiência dos clientes.



Perspectivas para o 2º Semestre de 2026

Como evolução prevista para o 2º semestre de 2026, a Ouvidoria iniciará a implementação do Fórum de Melhorias da Ouvidoria, iniciativa que fortalecerá a integração com as áreas de negócio, promoverá a análise das causas recorrentes e acompanhará a evolução dos planos de ação definidos para aprimoramento dos processos e da experiência do cliente.



MENSAGEM FINAL

Ouvidoria: Conformidade, escuta e evolução

A Ouvidoria exerce um papel fundamental na construção de relacionamentos pautados pela transparência, confiança e respeito aos clientes. Assegura o tratamento imparcial e tempestivo das manifestações ao mesmo tempo em que **transforma a voz do cliente em conhecimento**.

Ao longo do 1º semestre de 2026, os resultados demonstraram o comprometimento da Ouvidoria com a conformidade regulatória, a excelência no atendimento e a geração de valor para o negócio. Contribuiu para **a identificação de oportunidades de melhoria em processos, produtos e jornadas de atendimento**, fortalecendo a cultura de escuta ativa e evolução contínua.

Olhando para o futuro, a Ouvidoria reforça seu papel estratégico por meio da implantação do **Fórum de Melhorias da Ouvidoria**, iniciativa que ampliará a integração com as áreas de negócio, fortalecerá a governança dos temas recorrentes e apoiará a implementação e o acompanhamento de ações de melhoria voltadas à experiência do cliente.

Seguiremos **transformando a voz do cliente em aprendizados, os aprendizados em melhorias e as melhorias em experiências** cada vez melhores para nossos clientes, colaboradores e para a Instituição.



A Ouvidoria é a voz do cliente dentro da organização e o elo que transforma escuta, transparência e aprendizado em evolução contínua.



PILARES DA ATUAÇÃO DA OUVIDORIA



CONFORMIDADE

Atuação alinhada às normas e regulamentações, com independência e imparcialidade.



ESCUTA ATIVA

A voz do cliente como fonte de aprendizado e evolução.



Geração de VALOR

Análises que apoiam decisões e impulsionam melhorias em produtos, serviços e processos.



INTEGRAÇÃO

Parceria com as áreas de negócio para construção de soluções e melhorias contínuas.



FOCO NO CLIENTE

Compromisso permanente com a experiência, o respeito e a proteção dos direitos dos clientes.

São Paulo, 20 de agosto de 2026.

Fernando Ricardo Rodriguez Trevino

Patricia Silva Cruz