

OUVIDORIA

Relatório Semestral

(Janeiro – Junho/2020)

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

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

Relatório Semestral

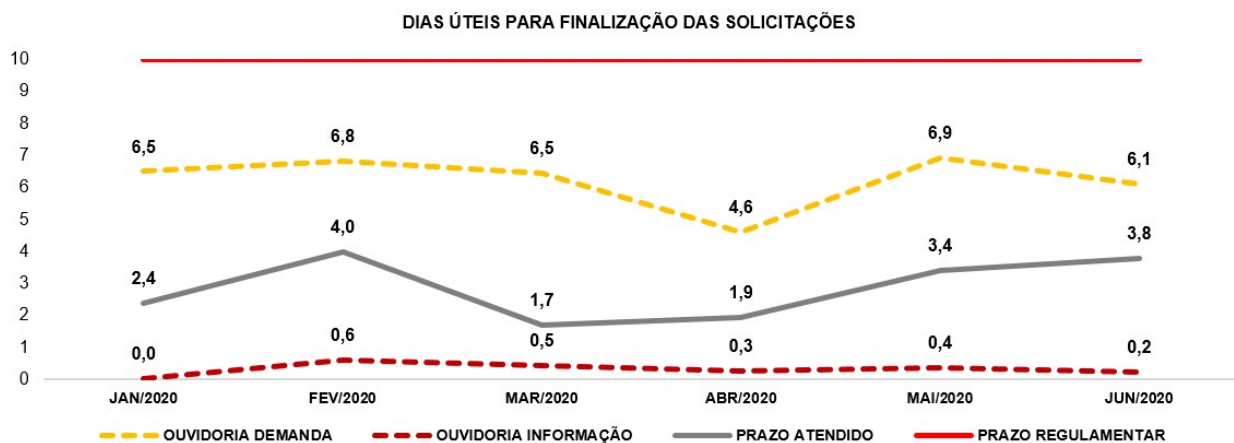
Asseguramos o tratamento e conclusão de 99,97% das solicitações registradas na Ouvidoria, durante o 1º semestre de 2020, dentro do período estabelecido pelo Regulador.

CLASSIFICAÇÃO	JAN/2020	FEV/2020	MAR/2020	ABR/2020	MAI/2020	JUN/2020	TOTAL
DEMANDA	104	78	105	546	483	285	1.601
INFORMAÇÃO	128	35	129	830	471	134	1.727
DIRECIONAMENTO	1.324	773	2.399	5.994	1.834	294	12.618
TOTAL	1.556	886	2.633	7.370	2.788	713	15.946

I. Demandas de Ouvidoria Banco GM – Financiamento/Leasing

CLASSIFICAÇÃO	JAN/2020	FEV/2020	MAR/2020	ABR/2020	MAI/2020	JUN/2020	TOTAL
DEMANDA	20	12	28	481	373	151	1.065
INFORMAÇÃO	35	10	107	768	431	97	1.448
TOTAL	55	22	135	1.249	804	248	2.513

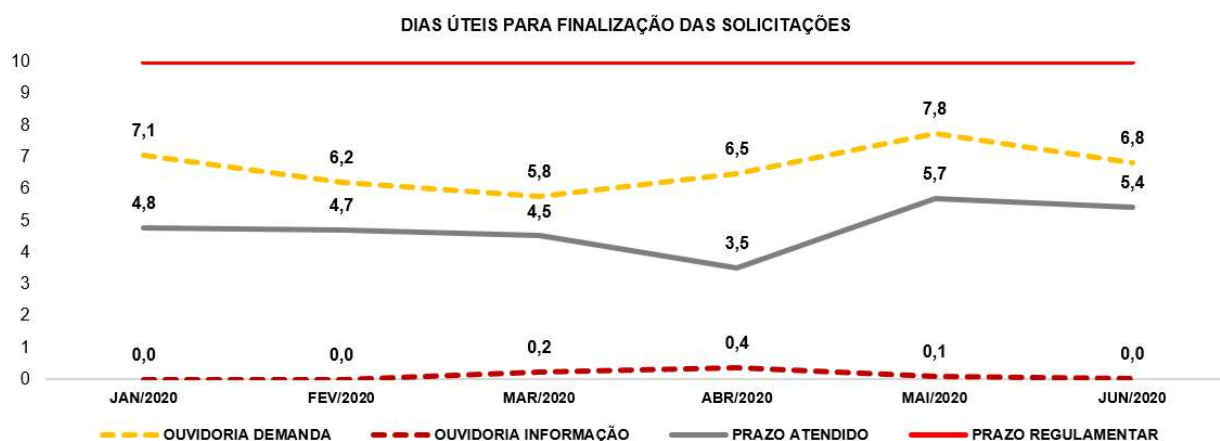
PROCEDENCIA	JAN/2020	FEV/2020	MAR/2020	ABR/2020	MAI/2020	JUN/2020	TOTAL
IMPROCEDENTE	48	16	128	1.223	778	208	2.401
PROCEDENTE	7	6	7	26	26	40	112
TOTAL	55	22	135	1.249	804	248	2.513



II. GMAC Administradora de Consórcios Ltda.

CLASSIFICAÇÃO	JAN/2020	FEV/2020	MAR/2020	ABR/2020	MAI/2020	JUN/2020	TOTAL
DEMANDA	84	63	76	65	109	134	531
INFORMAÇÃO	40	20	22	62	40	35	219
TOTAL	124	83	98	127	149	169	750

PROCEDENCIA	JAN/2020	FEV/2020	MAR/2020	ABR/2020	MAI/2020	JUN/2020	TOTAL
IMPROCEDENTE	76	53	59	109	127	117	541
PROCEDENTE	48	30	39	18	22	52	209
TOTAL	124	83	98	127	149	169	750



III. Demandas de Ouvidoria Não Clientes

CLASSIFICAÇÃO	JAN/2020	FEV/2020	MAR/2020	ABR/2020	MAI/2020	JUN/2020	TOTAL
DEMANDA	0	3	1	0	1	0	5
INFORMAÇÃO	0	0	0	0	0	2	2
TOTAL	0	3	1	0	1	2	7

PROCEDENCIA	JAN/2020	FEV/2020	MAR/2020	ABR/2020	MAI/2020	JUN/2020	TOTAL
IMPROCEDENTE	0	0	0	0	1	2	3
PROCEDENTE	0	3	1	0	0	0	4
TOTAL	0	3	1	0	1	2	7

****Não clientes** – ligações ou e-mails recebidos nos canais de Ouvidoria referentes a pessoas que não possuem contrato de financiamento ou consórcio, nos quais se buscava, em sua maioria, informações não pertinentes a esse canal.