



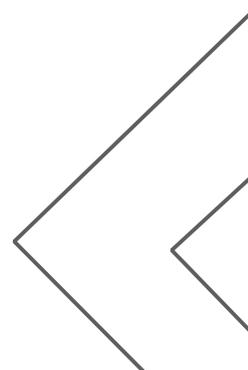
OUVIDORIA

Relatório Semestral

(Janeiro a Junho de 2025)

**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



Em cumprimento à Resolução CMN n.º 4860/2020 e à Resolução BCB n.º 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 01.01.2025 a 30.06.2025.

Apresentação

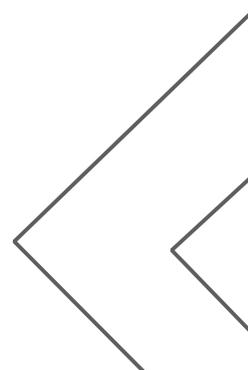
A Ouvidoria do Banco GM S.A. e da GMAC Administradora de Consórcios Ltda. foi instituída com o intuito de funcionar como canal de última instância de atendimento nas interações com os clientes que não tiveram suas questões resolvidas nos canais primários da Instituição.

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:

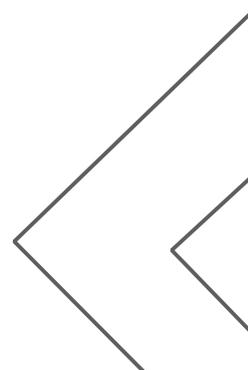
Telefone: 0800 722 6022

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

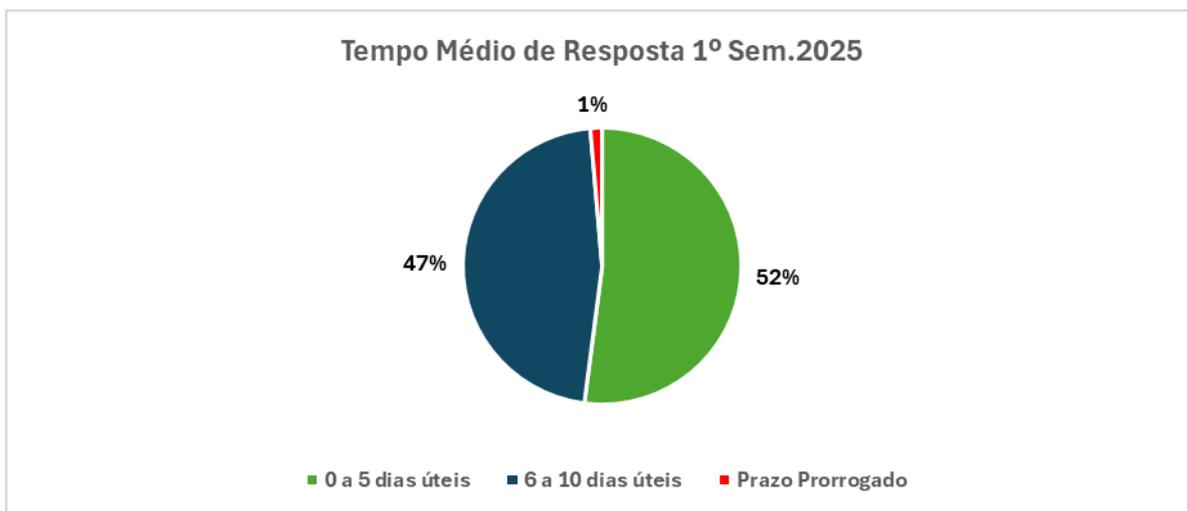
Durante o 1º semestre de 2025 asseguramos o tratamento e a conclusão de 100% das solicitações registradas na Ouvidoria dentro do período estabelecido pelo Regulador.

Tipo de Contato	JAN/25	FEV/25	MAR/25	ABR/25	MAI/25	JUN/25	Total
Direcionamento	50	67	58	41	41	29	286
Demanda	12	17	12	15	15	11	82
Informação	16	18	14	23	14	15	100
Total (Demanda + Informação)	28	35	26	38	29	26	182

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

Tipo de Contato	JAN/25	FEV/25	MAR/25	ABR/25	MAI/25	JUN/25	Total
Direcionamento	19	26	20	14	17	9	105
Demanda	5	9	6	5	6	4	35
Informação	4	10	9	9	4	2	38
Total (Demanda + Informação)	9	19	15	14	10	6	73

Classificação	JAN/25	FEV/25	MAR/25	ABR/25	MAI/25	JUN/25	Total
Procedente	2	10	6	5	0	1	24
Improcedente	7	9	9	9	10	5	49
Total	9	19	15	14	10	6	73

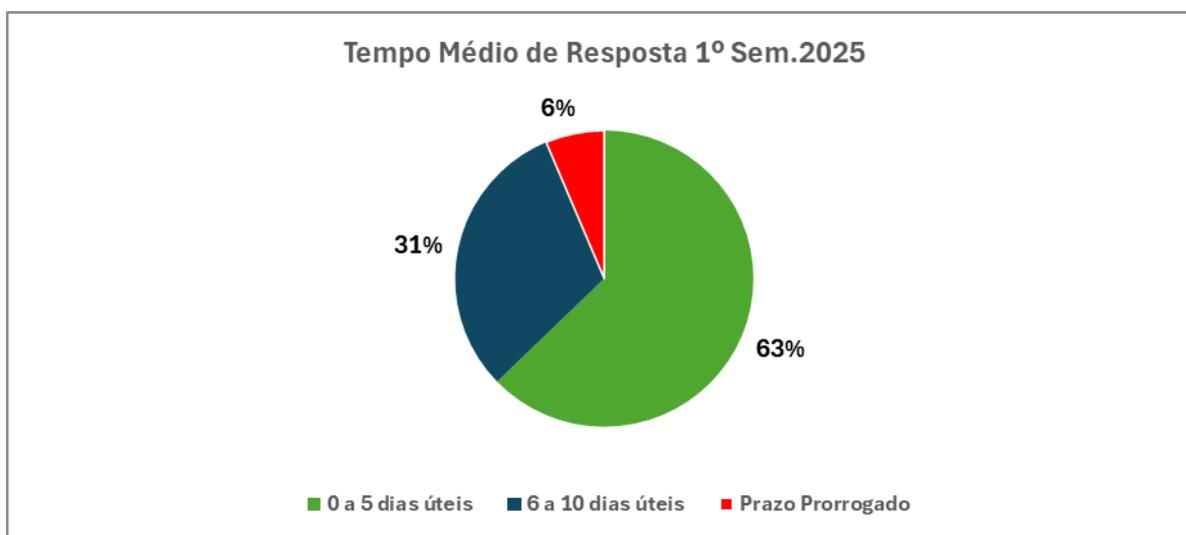


* Prazo prorrogado previsto no Art. 6º § 2º da Resolução CMN nº 4.860/2020.

II. GMAC Administradora de Consórcios Ltda

Tipo de Contato	JAN/25	FEV/25	MAR/25	ABR/25	MAI/25	JUN/25	Total
Direcionamento	27	34	31	21	18	16	147
Demanda	6	5	5	9	9	7	41
Informação	9	4	5	13	10	12	53
Total (Demanda + Informação)	15	9	10	22	19	19	94

Classificação	JAN/25	FEV/25	MAR/25	ABR/25	MAI/25	JUN/25	Total
Procedente	4	3	3	4	6	7	27
Improcedente	11	6	7	18	13	12	67
Total	15	9	10	22	19	19	94

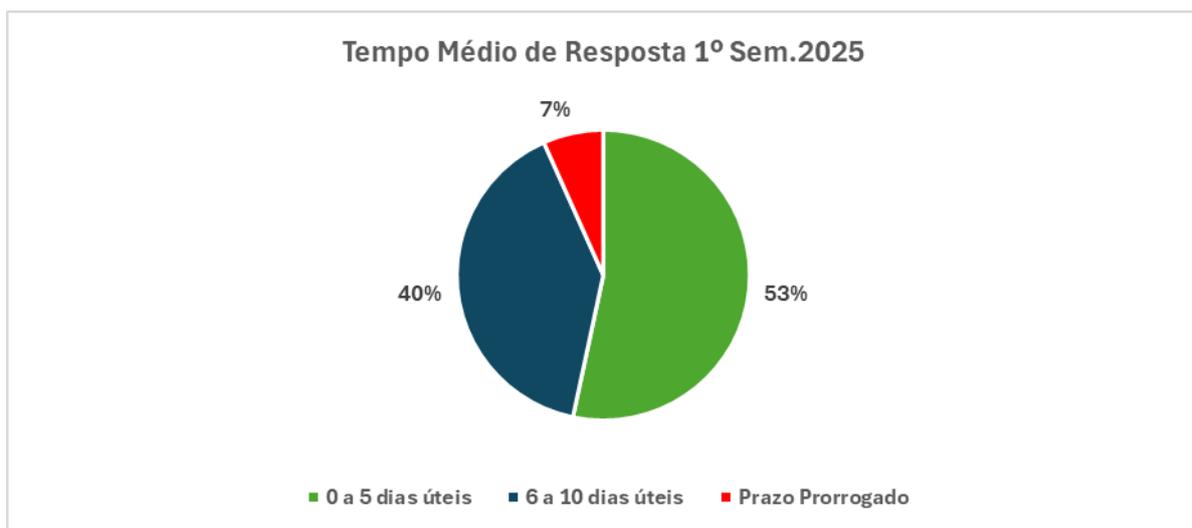


* Prazo prorrogado previsto no Art. 7º § 2º da Resolução BCB nº 28/2020.

III. Demandas de Ouvidoria Não Clientes

Tipo de Contato	JAN/25	FEV/25	MAR/25	ABR/25	MAI/25	JUN/25	Total
Direcionamento	4	7	7	6	6	4	34
Demanda	1	3	1	1	0	0	6
Informação	3	4	0	1	0	1	9
Total (Demanda + Informação)	4	7	1	2	0	1	15

Classificação	JAN/25	FEV/25	MAR/25	ABR/25	MAI/25	JUN/25	Total
Procedente	1	5	1	0	0	0	7
Improcedente	3	2	0	2	0	1	8
Total	4	7	1	2	0	1	15



* Prazo prorrogado previsto no Art. 7º § 2º da Resolução BCB nº 28/2020.

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

Errata: Com relação ao tempo de resposta reportado no relatório do 2º semestre de 2024, informamos que os dados corretos são os constantes abaixo:

Financiamento: 0 a 5 dias úteis 36% | 6 a 10 dias úteis 60% | Prazo prorrogado 4%

Consórcio: 0 a 5 dias úteis 66% | 6 a 10 dias úteis 32% | Prazo prorrogado 2%

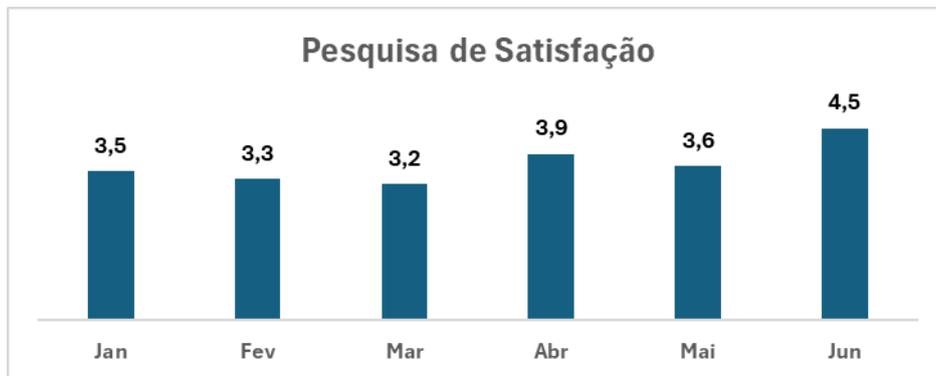
Não cliente: 0 a 5 dias úteis 43% | 6 a 10 dias úteis 57% | Prazo prorrogado 0%



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 2024 a média da nota foi de 3,7 e no primeiro semestre de 2025 fechamos com uma média de 3,6.



São Paulo, 28 de agosto de 2025.

Fernando Ricardo Rodriguez Trevino
Diretor Ouvidor

Patricia Silva Cruz
Ouvidora