



**SERVIÇOS
FINANCEIROS**

OUVIDORIA

Relatório Semestral

(Jul – Dez/19)

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



Sumário

Sumário.....	2
Relatório Semestral	3
I. Demandas de Ouvidoria Banco GMAC – Financiamento/Leasing.....	3
II. GMAC Administradora de Consórcios Ltda.....	4
III. Demandas de Ouvidoria Não Clientes.....	4



Relatório Semestral

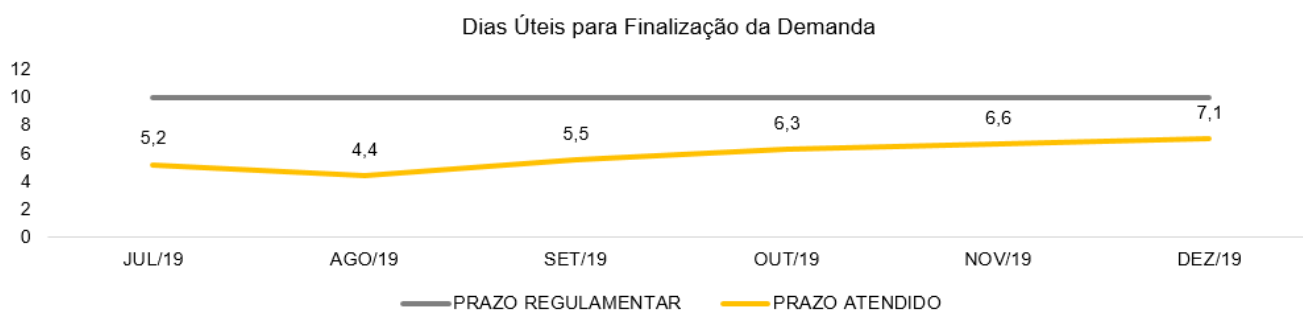
Asseguramos o tratamento e conclusão de todas as demandas registradas na Ouvidoria, durante o 2º semestre de 2019, dentro do período estabelecido pelo Regulador.

Demandas finalizadas dentro do período regulatório	658	100%
Demandas finalizadas fora do período regulatório	0	0%

I. Demandas de Ouvidoria Banco GMAC – Financiamento/Leasing

CLASSIFICAÇÃO	JUL/19	AGO/19	SET/19	OUT/19	NOV/19	DEZ/19	TOTAL
DEMANDA	20	14	24	29	14	15	116
INFORMAÇÃO	523	484	432	516	414	397	2.766
TOTAL	543	498	456	545	428	412	2.882

PROCEDÊNCIA	JUL/19	AGO/19	SET/19	OUT/19	NOV/19	DEZ/19	TOTAL
IMPROCEDENTE	13	11	13	17	4	12	70
PROCEDENTE	7	3	11	12	10	3	46

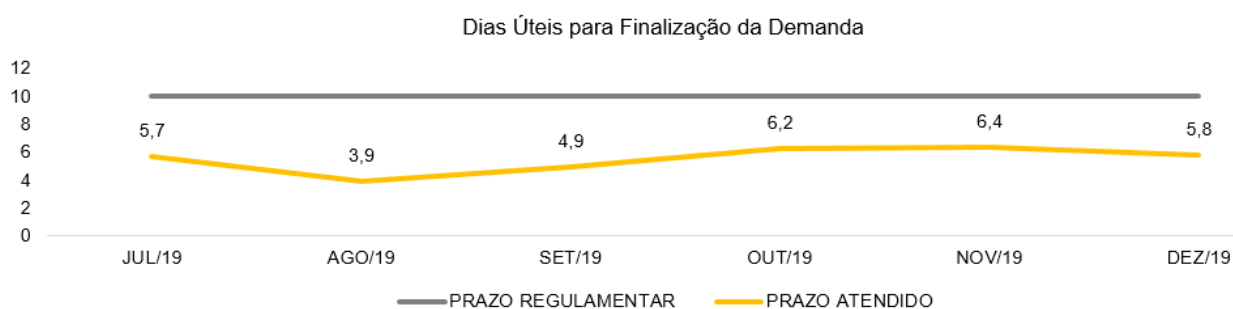




II. GMAC Administradora de Consórcios Ltda.

CLASSIFICAÇÃO	JUL/19	AGO/19	SET/19	OUT/19	NOV/19	DEZ/19	TOTAL
DEMANDA	158	95	73	79	61	68	534
INFORMAÇÃO	760	597	536	508	553	525	3.479
TOTAL	918	692	609	587	614	593	4.013

PROCEDÊNCIA	JUL/19	AGO/19	SET/19	OUT/19	NOV/19	DEZ/19	TOTAL
IMPROCEDENTE	45	27	28	41	24	20	185
PROCEDENTE	113	68	45	38	37	48	349



III. Demandas de Ouvidoria Não Clientes

CLASSIFICAÇÃO	JUL/19	AGO/19	SET/19	OUT/19	NOV/19	DEZ/19	TOTAL
DEMANDA	2	3	0	2	1	0	8
INFORMAÇÃO	342	314	332	350	342	352	2.032
TOTAL	344	317	332	352	343	352	2.040

PROCEDÊNCIA	JUL/19	AGO/19	SET/19	OUT/19	NOV/19	DEZ/19	TOTAL
IMPROCEDENTE	1	0	0	0	0	0	1
PROCEDENTE	1	3	0	2	1	0	7

****Não clientes** – ligações ou e-mails recebidos nos canais de Ouvidoria referentes a pessoas que não possuem contrato de financiamento ou consórcio, onde a maioria buscava por informações não pertinentes a esse canal, onde as demandas foram avaliadas e devidamente solucionadas por este canal.