

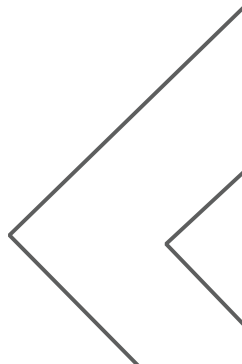


OUVIDORIA

Relatório Semestral

(Julho a Dezembro de 2021)

**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
Pesquisa de Satisfação.....	5
Evolução dos Resultados da Pesquisa de Satisfação:.....	5

Relatório Semestral

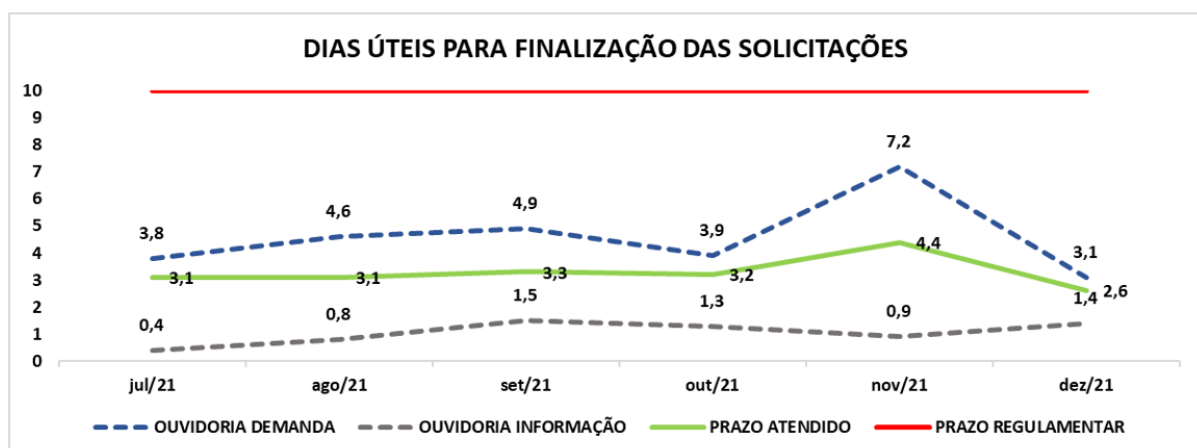
Durante o 2º semestre de 2021, asseguramos o tratamento e a conclusão de 99,8% das solicitações registradas na Ouvidoria dentro do período estabelecido pelo Regulador.

CLASSIFICAÇÃO	jul/21	ago/21	set/21	out/21	nov/21	dez/21	TOTAL
DEMANDA	54	63	83	63	39	52	354
DIRECIONAMENTO	139	180	179	137	130	134	899
INFORMAÇÃO	25	24	14	11	18	15	107
TOTAL	218	267	276	211	187	201	1360

I. Demandas de Ouvidoria Banco GM – Financiamento/Leasing

CLASSIFICAÇÃO	jul/21	ago/21	set/21	out/21	nov/21	dez/21	TOTAL
DEMANDA	28	14	7	8	10	14	81
DIRECIONAMENTO	58	25	39	21	28	38	209
INFORMAÇÃO	7	9	6	3	8	7	40
TOTAL	93	48	52	32	46	59	330

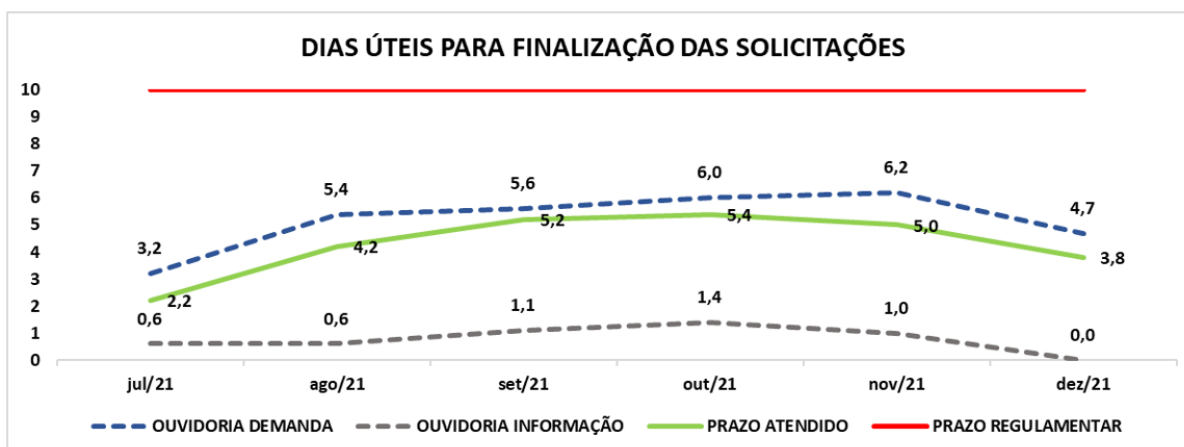
CLASSIFICAÇÃO	jul/21	ago/21	set/21	out/21	nov/21	dez/21	TOTAL
IMPROCEDENTE	24	21	10	11	12	13	91
PROCEDENTE	11	2	3	0	5	6	27
TOTAL	35	23	13	11	17	19	118



II. GMAC Administradora de Consórcios Ltda.

CLASSIFICAÇÃO	jul/21	ago/21	set/21	out/21	nov/21	dez/21	TOTAL
DEMANDA	26	47	71	52	29	36	261
DIRECIONAMENTO	75	147	138	112	99	85	656
INFORMAÇÃO	18	15	8	8	9	8	66
TOTAL	119	209	217	172	137	129	983

CLASSIFICAÇÃO	jul/21	ago/21	set/21	out/21	nov/21	dez/21	TOTAL
IMPROCEDENTE	30	29	57	45	25	27	213
PROCEDENTE	14	33	22	15	10	11	105
TOTAL	44	62	79	60	35	38	318



III. Demandas de Ouvidoria Não Clientes

CLASSIFICAÇÃO	jul/21	ago/21	set/21	out/21	nov/21	dez/21	TOTAL
DEMANDA	0	2	5	3	0	2	12
DIRECIONAMENTO	6	8	2	4	3	11	34
INFORMAÇÃO	0	0	0	0	1	0	1
TOTAL	6	10	7	7	4	13	47

CLASSIFICAÇÃO	jul/21	ago/21	set/21	out/21	nov/21	dez/21	TOTAL
IMPROCEDENTE	0	1	4	2	1	1	9
PROCEDENTE	0	1	1	1	0	1	4
TOTAL	0	2	5	3	1	2	13

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

Pesquisa de Satisfação

Abaixo o resultado da Pesquisa de Satisfação da Ouvidoria do Banco GM S.A., aplicada aos clientes no período de 01.07.2021 a 31.12.2021.

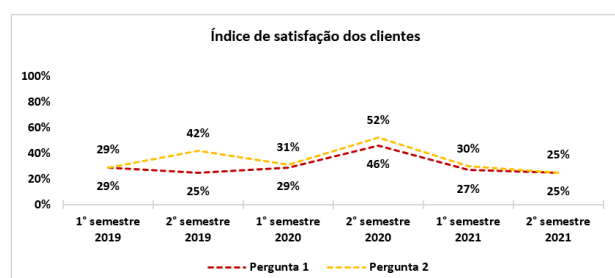
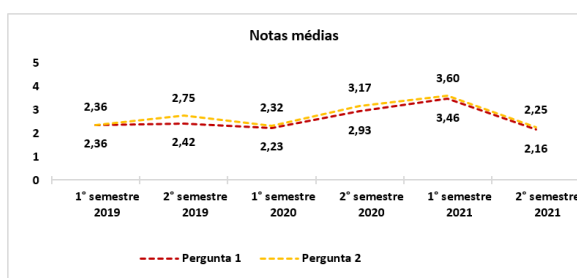
Pesquisas enviadas	129
Pesquisas respondidas	12

<u>Pergunta 1 - Ouvidoria</u>	<u>Nota Média</u>	<u>Cientes Satisfeitos</u>
Avaliação sobre a solução apresentada pela Ouvidoria (escala de 1 a 5)	2,16	25%

<u>Pergunta 2 - Atendimento</u>	<u>Nota Média</u>	<u>Cientes Satisfeitos</u>
Avaliação sobre a qualidade do atendimento prestado pela Ouvidoria (escala de 1 a 5)	2,25	25%

*Nota Média - nota dada a cada pergunta pelo total de respondido
*Clientes Satisfeitos - percentual de clientes com notas 4 e 5

Evolução dos Resultados da Pesquisa de Satisfação:



Pergunta 1 – nível de satisfação com a solução apresentada

Pergunta 2 – nível de satisfação com a qualidade do atendimento