



**SERVIÇOS
FINANCEIROS**

OUVIDORIA

Relatório Semestral

(Jul/18 – Dez/18)

**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	5



Relatório Semestral

Asseguramos o tratamento e conclusão de todas as Demandas registradas na Ouvidoria, durante o 2º semestre de 2018, dentro do período estabelecido pelo Regulador.

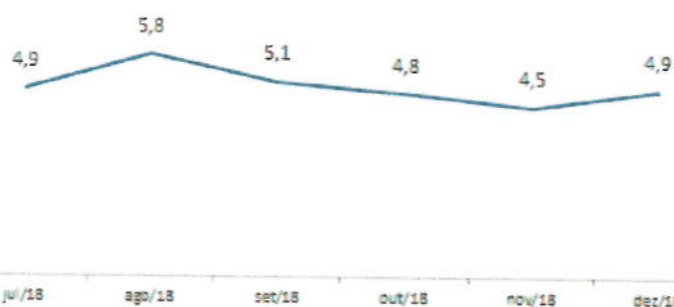
Demandas finalizadas dentro do período regulatório	389	100%
Demandas finalizadas fora do período regulatório	0	0%

I. Demandas de Ouvidoria Banco GMAC – Financiamento/Leasing

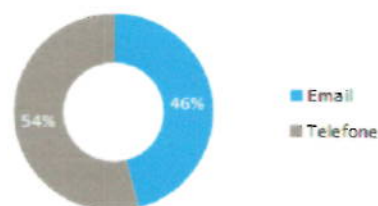
Por Classificação	jul/18	ago/18	set/18	out/18	nov/18	dez/18	total
Ouvidoria - Demanda	21	29	20	17	16	27	130
Ouvidoria - Informação	583	597	525	655	568	396	3324
Total	604	626	545	672	584	423	3454

Por Procedencia	jul/18	ago/18	set/18	out/18	nov/18	dez/18	total
Improcedente	18	25	19	12	15	21	110
Procedente	3	4	1	5	1	6	20
Total	21	29	20	17	16	27	130

Dias Úteis para Finalização



Tipo de Contato



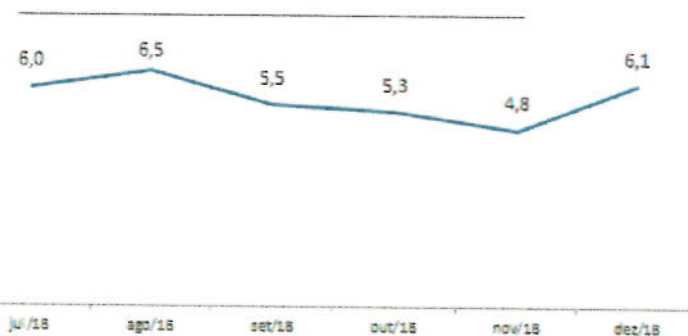


II. GMAC Administradora de Consórcios Ltda.

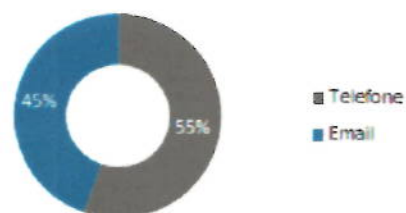
Por Classificação	jul/18	ago/18	set/18	out/18	nov/18	dez/18	total
Ouvidoria - Demanda	29	33	32	52	38	70	254
Ouvidoria - Informação	466	400	494	481	495	472	2808
Total	495	433	526	533	533	542	3062

Por Procedencia	jul/18	ago/18	set/18	out/18	nov/18	dez/18	total
Improcedente	20	14	17	29	19	35	134
Procedente	9	19	15	23	19	35	120
Total	29	33	32	52	38	70	254

Dias Úteis para Finalização



Tipo de Contato



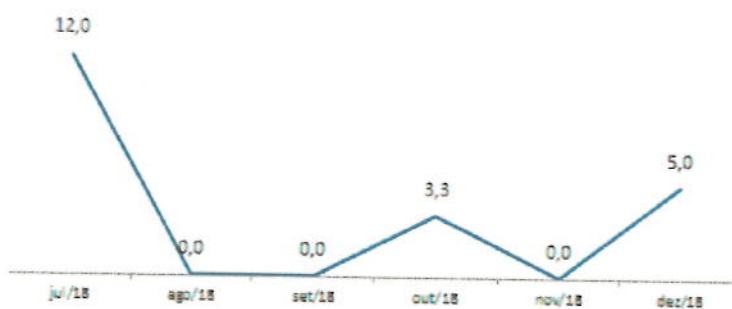


III. Demandas de Ouvidoria Não Clientes

Por Classificação	jul/18	ago/18	set/18	out/18	nov/18	dez/18	total
Ouvidoria - Demanda	1	0	0	3	0	1	5
Ouvidoria - Informação	282	306	236	309	269	264	1666
Total	283	306	236	312	269	265	1671

Por Procedencia	jul/18	ago/18	set/18	out/18	nov/18	dez/18	total
Improcedente	0	0	0	2	0	1	3
Procedente	1	0	0	1	0	0	2
Total	1	0	0	3	0	1	5

Dias Úteis para Finalização



Tipo de Contato

