



SERVIÇOS
FINANCEIROS

OUVIDORIA

Relatório Semestral

(Jan/19 – Jun/19)

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



**SERVIÇOS
FINANCEIROS**

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

Assecuramos o tratamento e conclusão de todas as Demandas registradas na Ouvidoria, durante o 1º semestre de 2019, dentro do período estabelecido pelo Regulador.

Demandas finalizadas dentro do período regulatório	620	100%
Demandas finalizadas fora do período regulatório	0	0%

I. Demandas de Ouvidoria Banco GMAC – Financiamento/Leasing

Por Classificação	jan/19	fev/19	mar/19	abr/19	mai/19	jun/19	total
Ouvidoria - Demanda	23	28	16	10	22	21	120
Ouvidoria - Informação	588	456	645	649	490	451	3279
Total	611	484	661	659	512	472	3399

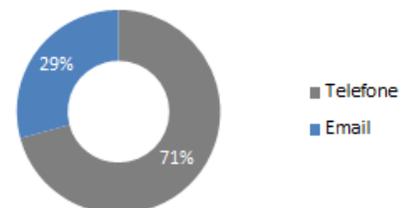
Por Procedencia	jan/19	fev/19	mar/19	abr/19	mai/19	jun/19	total
Improcedente	15	22	14	4	17	14	86
Procedente	8	6	2	6	5	7	34
Total	23	28	16	10	22	21	120

Dias Úteis para Finalização

5,3 5,5 5,6 5,4 5,3 5,5

jan/19 fev/19 mar/19 abr/19 mai/19 jun/19

Tipo de Contato



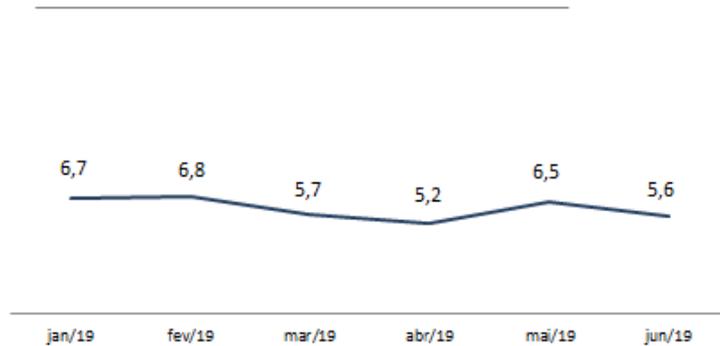


II. GMAC Administradora de Consórcios Ltda.

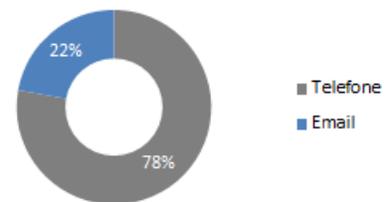
Por Classificação	jan/19	fev/19	mar/19	abr/19	mai/19	jun/19	total
Ouvidoria - Demanda	140	73	64	67	80	76	500
Ouvidoria - Informação	902	737	672	664	664	643	4282
Total	1042	810	736	731	744	719	4782

Por Procedencia	jan/19	fev/19	mar/19	abr/19	mai/19	jun/19	total
Improcedente	38	39	25	23	44	29	198
Procedente	102	34	39	44	36	47	302
Total	140	73	64	67	80	76	500

Dias Úteis para Finalização



Tipo de Contato





III. Demandas de Ouvidoria Não Clientes

Por Classificação	jan/19	fev/19	mar/19	abr/19	mai/19	jun/19	total
Ouvidoria - Demanda	0	0	0	0	0	0	0
Ouvidoria - Informação	361	316	360	371	364	339	2111
Total	361	316	360	371	364	339	2111

Por Procedência	jan/19	fev/19	mar/19	abr/19	mai/19	jun/19	total
Improcedente	0	0	0	0	0	0	0
Procedente	0	0	0	0	0	0	0
Total	0						

****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.