OUVIDORIA

Relatório Semestral

(Julho a Dezembro de 2020)

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

© 2020 GM FINANCIAL. TODOS OS DIREITOS RESERVADOS

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

© 2020 GM FINANCIAL. TODOS OS DIREITOS RESERVADOS

Relatório Semestral

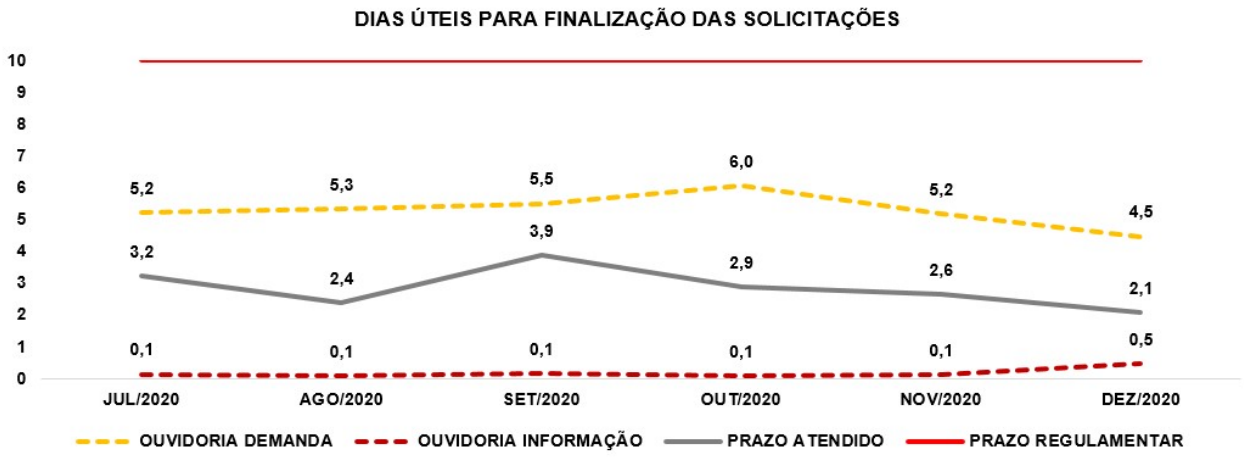
Asseguramos o tratamento e conclusão de 100% das solicitações registradas na Ouvidoria, durante o 2º semestre de 2020, dentro do período estabelecido pelo Regulador.

CLASSIFICAÇÃO	JUL/2020	AGO/2020	SET/2020	OUT/2020	NOV/2020	DEZ/2020	TOTAL
DEMANDA	194	85	96	97	81	58	611
INFORMAÇÃO	98	83	56	52	40	37	366
DIRECIONAMENTO	268	178	176	229	210	189	1.250
TOTAL	560	346	328	378	331	284	2.227

I. Demandas de Ouvidoria Banco GM – Financiamento/Leasing

CLASSIFICAÇÃO	JUL/2020	AGO/2020	SET/2020	OUT/2020	NOV/2020	DEZ/2020	TOTAL
DEMANDA	92	38	32	21	17	15	215
INFORMAÇÃO	59	49	14	24	17	22	185
TOTAL	151	87	46	45	34	37	400

PROCEDÊNCIA	JUL/2020	AGO/2020	SET/2020	OUT/2020	NOV/2020	DEZ/2020	TOTAL
IMPROCEDENTE	143	82	41	40	29	31	366
PROCEDENTE	8	5	5	5	5	6	34
TOTAL	151	87	46	45	34	37	400

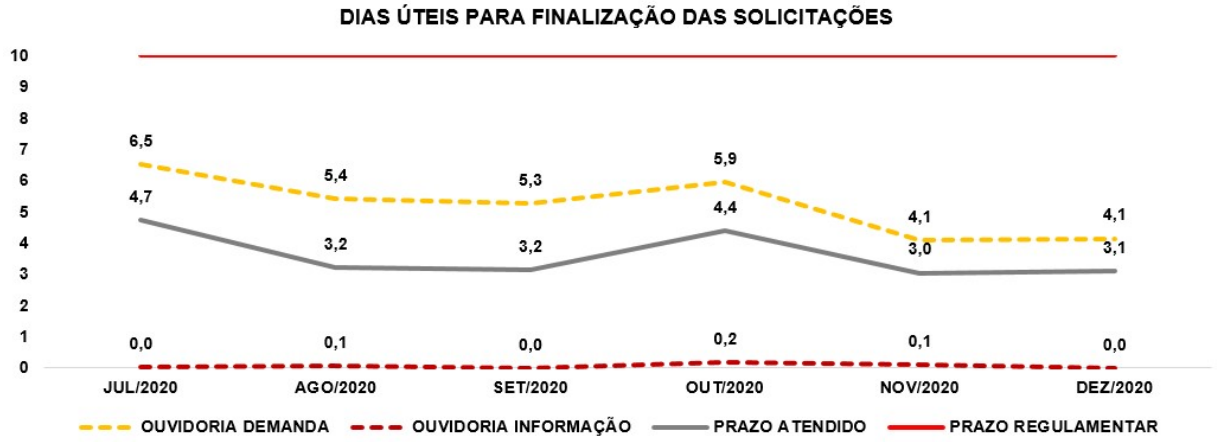


© 2020 GM FINANCIAL. TODOS OS DIREITOS RESERVADOS

II. GMAC Administradora de Consórcios Ltda.

CLASSIFICAÇÃO	JUL/2020	AGO/2020	SET/2020	OUT/2020	NOV/2020	DEZ/2020	TOTAL ANO
DEMANDA	101	47	63	75	62	41	389
INFORMAÇÃO	38	33	42	28	22	14	177
TOTAL	139	80	105	103	84	55	566

PROCEDÊNCIA	JUL/2020	AGO/2020	SET/2020	OUT/2020	NOV/2020	DEZ/2020	TOTAL ANO
IMPROCEDENTE	99	58	77	65	64	32	395
PROCEDENTE	40	22	28	38	20	23	171
TOTAL	139	80	105	103	84	55	566



III. Demandas de Ouvidoria Não Clientes

CLASSIFICAÇÃO	JUL/2020	AGO/2020	SET/2020	OUT/2020	NOV/2020	DEZ/2020	TOTAL ANO
DEMANDA	1	0	1	1	2	2	7
INFORMAÇÃO	1	1	0	0	1	1	4
TOTAL	2	1	1	1	3	3	11

PROCEDÊNCIA	JUL/2020	AGO/2020	SET/2020	OUT/2020	NOV/2020	DEZ/2020	TOTAL ANO
IMPROCEDENTE	1	1	1	0	3	2	8
PROCEDENTE	1	0	0	1	0	1	3
TOTAL	2	1	1	1	3	3	11

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

© 2020 GM FINANCIAL. TODOS OS DIREITOS RESERVADOS

Pesquisa de Satisfação

Abaixo o resultado da Pesquisa de Satisfação da Ouvidoria do Banco GM S.A., aplicada aos clientes no período de 01.07.2020 a 31.12.2020.

Pesquisas enviadas	400
Pesquisas respondidas	54

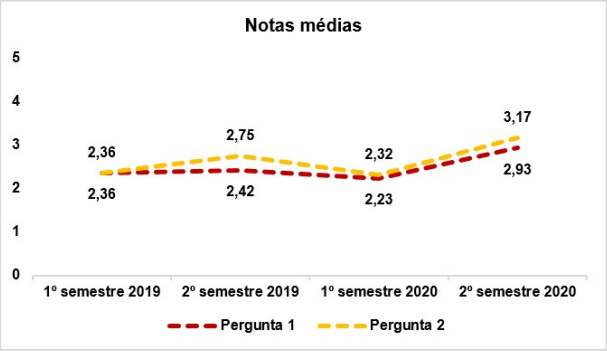
Pergunta 1 - Ouvidoria	**Nota Média**	**Clientes Satisfeitos**
Avaliação sobre a solução apresentada pela Ouvidoria (escala de 1 a 5)	**2,93**	**46%**

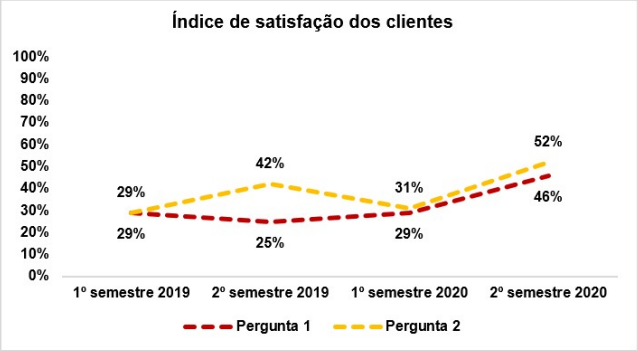
Pergunta 2 - Atendimento	**Nota Média**	**Clientes Satisfeitos**
Avaliação sobre a qualidade do atendimento prestado pela Ouvidoria (escala de 1 a 5)	**3,17**	**52%**

*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

© 2020 GM FINANCIAL. TODOS OS DIREITOS RESERVADOS