



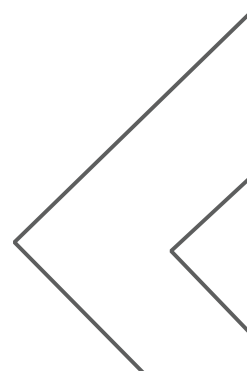
OUVIDORIA

Relatório Semestral

(Julho a Dezembro de 2023)

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

Apresentação.....	3
Estrutura da Equipe.....	3
Canais de Divulgação.....	3
Estrutura de Atendimento.....	4
Classificação dos contatos nos canais de Ouvidoria:.....	5
Demanda:.....	5
Informação:.....	5
Direcionamento:.....	5
Classificação das Demandas de Ouvidoria:.....	5
Procedente:.....	5
Improcedente:.....	5
Relatório Semestral.....	6
I. Demandas de Ouvidoria Banco GM S.A.: Financiamento/Leasing.....	6
II. GMAC Administradora de Consórcios Ltda.....	7
III. Demandas de Ouvidoria Não Clientes.....	7
Pesquisa de Satisfação.....	8
Comentários relevantes da Ouvidora sobre o período:.....	8



Este relatório foi desenvolvido em cumprimento à Resolução CMN n.º 4860/20 e à Resolução BCB n.º 028/20, acerca das atividades de Ouvidoria das empresas Banco GM S.A. e da GMAC Administradora de Consórcios Ltda. referente ao período de 01.07.2023 a 31.12.2023.

Apresentação

A Ouvidoria do Banco GM S.A. e da GMAC Administradora de Consórcios Ltda. foi instituída com o intuito de funcionar como última instância de atendimento nas demandas de clientes através da mediação de conflitos que não foram resolvidos nos canais primários da Instituição.

A atuação da Ouvidoria é pautada na imparcialidade e na autonomia para recomendar a melhor solução, identificar os principais problemas e contribuir na correção de condutas e no aperfeiçoamento de produtos e serviços, sempre alinhados com as diretrizes da Instituição, a busca da excelência operacional e o fortalecimento do compromisso com nosso cliente.

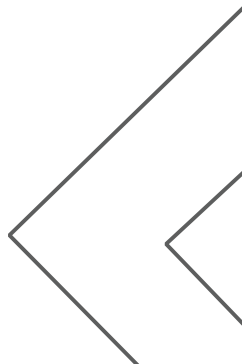
Estrutura da Equipe

A estrutura de pessoal da Ouvidoria é composta pelo Diretor de Ouvidoria e a Ouvidora responsável pelo registro, pelo acompanhamento e pela tratativa das demandas até a sua conclusão.

Todos os integrantes da equipe de Ouvidoria responsáveis pelo atendimento possuem Certificação em Ouvidoria Financeira pela Federação Brasileira de Bancos.

Canais de Divulgação

Seguindo a regulamentações vigentes, a Instituição dá ampla divulgação sobre a existência da Ouvidoria, suas atribuições e formas de acesso, inclusive nos canais de comunicação utilizados para difundir nossos produtos e serviços.





Estrutura de Atendimento

Os clientes podem acessar a Ouvidoria por meio dos seguintes canais:

Telefone: 0800 722 6022

De 2ª a 6ª feira, das 9:00h às 17:00h

Exceto feriados nacionais

Correio:

Banco GM – Ouvidoria

Av. Indianópolis, nº 3.096 - Bloco B - 1º andar

Planalto Paulista - São Paulo – SP

CEP: 04062-003

Os atendimentos prestados pela Ouvidoria são identificados por meio de número de protocolo e registrados em um sistema interno de atendimento, que assegura o controle atualizado das demandas, evidenciando o histórico de atendimento e as providências adotadas até a conclusão final.

As demandas de Ouvidoria são respondidas por e-mail, exceto nos casos em que o cliente especificar outro meio de preferência.

Classificação dos contatos nos canais de Ouvidoria:

Demanda:

- Solicitações registradas por clientes que já passaram pelos canais primários, cuja solução não foi satisfatória, que estejam fora do prazo de conclusão previamente informado, e que, conforme regulamentação, se enquadram como Demandas de Ouvidoria, que são direcionadas para verificação interna das áreas, com acompanhamento e suporte da Ouvidoria na solução.

Informação:

- Solicitações registradas por clientes que já passaram pelos canais primários, cuja solução não foi satisfatória ou que estejam fora do prazo de conclusão previamente informado, e que, conforme regulamentação, se enquadram como Demandas de Ouvidoria, porém são reclamações solucionadas durante o atendimento telefônico realizado pela Central de Atendimento de Ouvidoria, sem a necessidade de direcionamento para a verificação das áreas.

Direcionamento:

- Solicitações realizadas no canal de Ouvidoria, porém sem registro prévio nos canais primários ou referentes a reclamações abertas que ainda estão dentro dos prazos de tratativa. Nesses casos, os clientes são orientados a procurar o canal de atendimento adequado ou a aguardar o prazo de resposta informado pelo canal que lhe prestou o atendimento.

Classificação das Demandas de Ouvidoria:

Procedente:

- Solicitações que poderiam ter sido solucionadas nos canais primários, porém não foram; quando se constata falha operacional ou ainda situações em que há indícios de prática que não atendeu inteiramente às leis, regulamentações e/ou ao contrato que formaliza a aquisição do produto ou serviço.

Improcedente:

- Solicitações em que não foram constatados desvios operacionais, não há desalinhamento em relação a requisitos legais, regulatórios e/ou aos dispositivos contratuais que formalizam a aquisição do produto ou do serviço.

Relatório Semestral

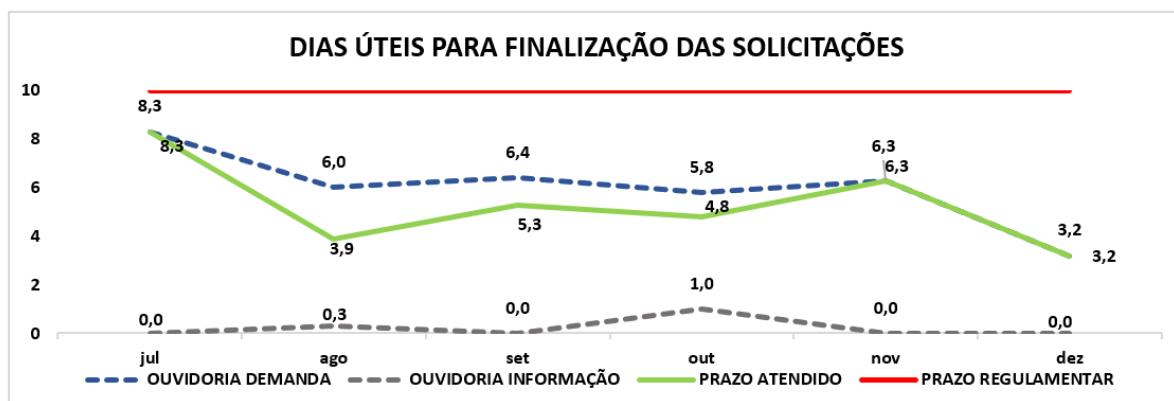
Durante o 2º semestre de 2023, asseguramos o tratamento e a conclusão de 100% das solicitações registradas na Ouvidoria dentro do período estabelecido pelo Regulador.

Tipo de Contato	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
Ouvidoria / Demanda	17	13	9	16	16	11	82
Ouvidoria Informação	6	7	2	5	2	2	24
Ouvidoria Direcionamento	90	103	65	69	56	89	472
Total	113	123	76	90	74	102	578

I.Demandas de Ouvidoria Banco GM S.A.: Financiamento/Leasing

Tipo de Contato	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
Ouvidoria / Demanda	4	5	5	4	7	5	30
Ouvidoria Informação	0	3	1	1	0	0	5
Ouvidoria Direcionamento	21	31	21	22	18	25	138
Total	25	39	27	27	25	30	173

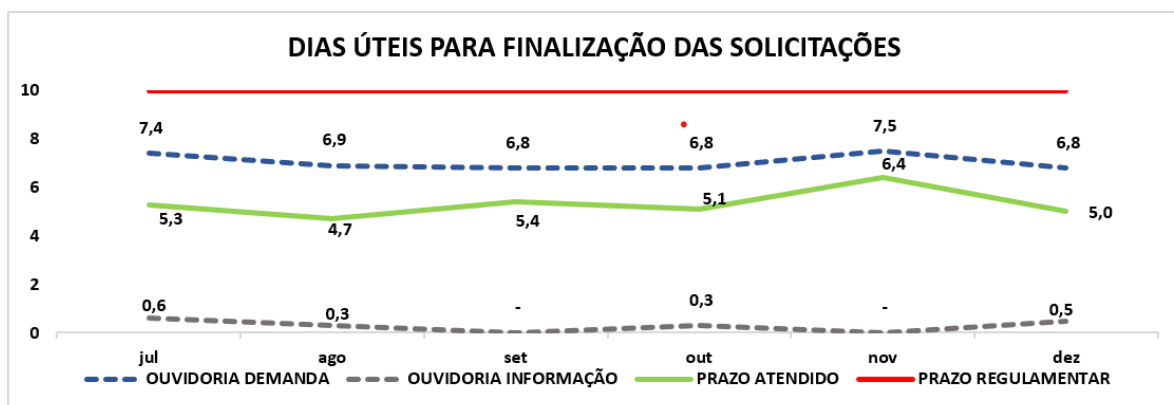
Classificação	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
Improcedente	3	7	5	2	6	1	24
Procedente	1	1	1	3	1	4	11
Total	4	8	6	5	7	5	35



II.GMAC Administradora de Consórcios Ltda

Tipo de Contato	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
Ouvidoria / Demanda	11	8	4	11	7	5	46
Ouvidoria Informação	5	4	1	4	1	2	17
Ouvidoria Direcionamento	44	57	34	42	31	51	259
Total	60	69	39	57	39	58	322

Classificação	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
Improcedente	12	10	3	9	3	5	42
Procedente	4	2	2	6	5	2	21
Total	16	12	5	15	8	7	63



III.Demandas de Ouvidoria Não Clientes

Tipo de Contato	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
Ouvidoria / Demanda	2	0	0	1	2	1	6
Ouvidoria Informação	1	0	0	0	1	0	2
Ouvidoria Direcionamento	25	15	10	5	7	13	75
Total	28	15	10	6	10	14	83

Classificação	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
Improcedente	1	0	0	0	2	1	4
Procedente	2	0	0	1	1	0	4
Total	3	0	0	1	3	1	8

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

Neste período não tivemos nenhuma demanda sobre Mercado de Valores Mobiliários.

Pesquisa de Satisfação

Em atendimento à Resolução CMN nº 4860/2020, aplicamos pesquisa de satisfação para os clientes a fim de medir o índice de satisfação com o atendimento e a solução apresentada.

A nota apurada no 2º semestre de 2023 foi de 1,35 tendo sido a pesquisa aplicada aos clientes no período de 01.07.2023 a 31.12.2023.

Embora tenhamos tomado ações para incentivar o cliente a responder a pesquisa, o volume de respondentes foi inferior ao semestre anterior, além disso, comparando os dois semestres observamos uma redução na nota, mesmo prestando atendimento de forma conclusiva.

Comentários relevantes da Ouvidora sobre o período:

Neste período de 01.07.2023 a 31.12.2023 tivemos uma redução no volume dos contatos e, conseqüentemente, no volume das reclamações, quando comparado ao primeiro semestre de 2023. A redução decorre do fato de que no período anterior foram reportados os números de chamados abertos em razão da consulta ao Sistema de Valores a Receber disponibilizado pelo Banco Central do Brasil. Com a solução destes casos, ocorreu uma queda no volume de contatos e reclamações.

São Paulo, 28 de Fevereiro de 2024.

Paulo Henrique L. Noman
Diretor Ouvidor

Ana Celina Silva
Ouvidora