



# OUVIDORIA

## Relatório Semestral

(julho a dezembro de 2025)

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

|                                                                    |   |
|--------------------------------------------------------------------|---|
| Apresentação.....                                                  | 3 |
| Estrutura da Equipe.....                                           | 3 |
| Canais de Divulgação.....                                          | 4 |
| 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 .....                      | 8 |
| Pesquisa de Satisfação .....                                       | 9 |

Em cumprimento à Resolução CMN n.º 4860/2020 e à Resolução BCB n.º 28/2020, apresentamos o relatório semestral da Ouvidoria do Banco GM S.A. e da GMAC Administradora de Consórcios Ltda. acerca das atividades da área no período de 01.07.2025 a 31.12.2025.

## Apresentação

A Ouvidoria do Banco GM S.A. e da GMAC Administradora de Consórcios Ltda. foi instituída com o intuito de funcionar como canal de última instância de atendimento nas interações com os clientes que não tiveram suas questões resolvidas 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 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.

As estruturas tecnológica e operacional da Ouvidoria estão adequadas para atender todas as exigências legais e regulamentares.

## Canais de Divulgação

Seguindo as 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 do seguinte canal:

**Telefone: 0800 722 6022**

De 2ª a 6ª feira, das 9:00h às 17:00h

Exceto feriados nacionais

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 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

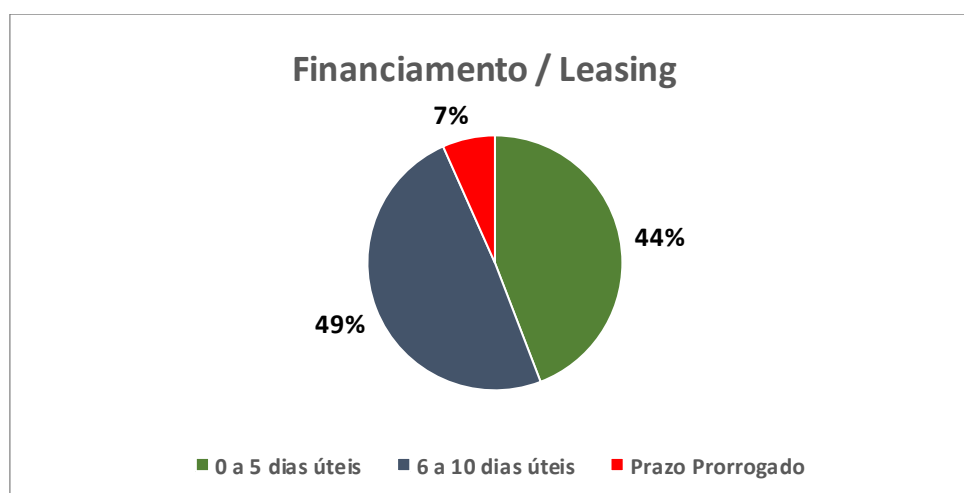
Durante o 2º semestre de 2025 asseguramos o tratamento e a conclusão de 100% das solicitações registradas na Ouvidoria dentro do período estabelecido pelo Regulador.

| Total Geral                    |        |        |        |        |        |        |       |
|--------------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|-------|
| Tipo de Contato                | jul/25 | ago/25 | set/25 | out/25 | nov/25 | dez/25 | Total |
| Ouvidoria Direcionamento       | 32     | 35     | 30     | 48     | 38     | 56     | 239   |
| Ouvidoria Informação           | 27     | 29     | 32     | 28     | 19     | 24     | 159   |
| Ouvidoria / Demanda            | 19     | 25     | 21     | 32     | 25     | 30     | 152   |
| Ouvidoria Demanda + Informação | 46     | 54     | 53     | 60     | 44     | 54     | 311   |

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

| Financiamento / Leasing        |        |        |        |        |        |        |       |
|--------------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|-------|
| Tipo de Contato                | jul/25 | ago/25 | set/25 | out/25 | nov/25 | dez/25 | Total |
| Ouvidoria Direcionamento       | 14     | 11     | 7      | 15     | 10     | 17     | 74    |
| Ouvidoria / Demanda            | 13     | 14     | 7      | 13     | 8      | 19     | 74    |
| Ouvidoria Informação           | 6      | 10     | 11     | 8      | 8      | 3      | 46    |
| Ouvidoria Demanda + Informação | 19     | 24     | 18     | 21     | 16     | 22     | 120   |

| Classificação | jul/25 | ago/25 | set/25 | out/25 | nov/25 | dez/25 | Total |
|---------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|-------|
| Improcedente  | 10     | 17     | 13     | 13     | 11     | 14     | 78    |
| Procedente    | 9      | 7      | 5      | 8      | 5      | 8      | 42    |
| Total         | 19     | 24     | 18     | 21     | 16     | 22     | 120   |

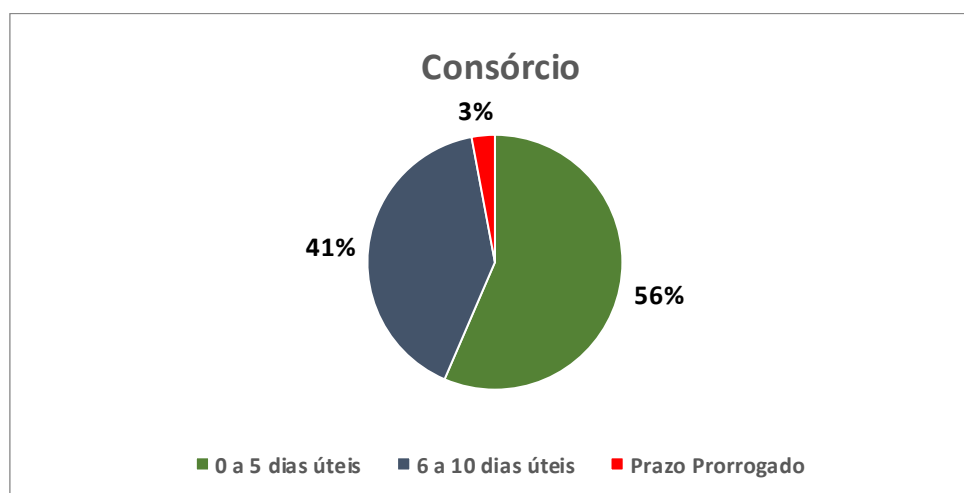


\* Prazo prorrogado previsto no Art. 6º § 2º da Resolução CMN nº 4.860/2020.

## II. GMAC Administradora de Consórcios Ltda

| Consórcio                      |        |        |        |        |        |        |       |
|--------------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|-------|
| Tipo de Contato                | jul/25 | ago/25 | set/25 | out/25 | nov/25 | dez/25 | Total |
| Ouvidoria Direcionamento       | 17     | 22     | 17     | 28     | 25     | 32     | 141   |
| Ouvidoria Informação           | 19     | 17     | 14     | 20     | 11     | 20     | 101   |
| Ouvidoria / Demanda            | 6      | 7      | 14     | 16     | 15     | 11     | 69    |
| Ouvidoria Demanda + Informação | 25     | 24     | 28     | 36     | 26     | 31     | 170   |

| Classificação | jul/25 | ago/25 | set/25 | out/25 | nov/25 | dez/25 | Total |
|---------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|-------|
| Improcedente  | 19     | 20     | 21     | 28     | 19     | 21     | 128   |
| Procedente    | 6      | 4      | 7      | 8      | 7      | 10     | 42    |
| Total         | 25     | 24     | 28     | 36     | 26     | 31     | 170   |

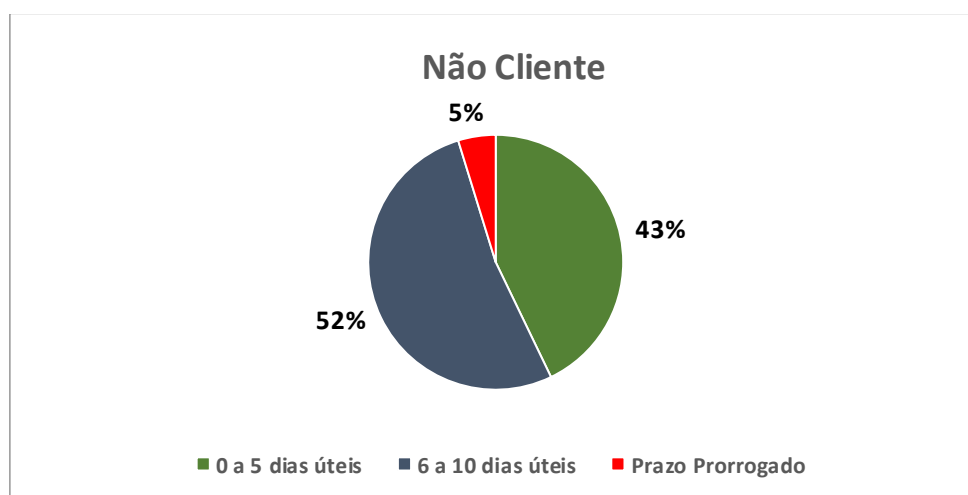


\* Prazo prorrogado previsto no Art. 7º § 2º da Resolução BCB nº 28/2020".

### III. Demandas de Ouvidoria Não Clientes

| Não Cliente                    |        |        |        |        |        |        |       |
|--------------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|-------|
| Tipo de Contato                | jul/25 | ago/25 | set/25 | out/25 | nov/25 | dez/25 | Total |
| Ouvidoria Direcionamento       | 1      | 2      | 6      | 5      | 3      | 7      | 24    |
| Ouvidoria Informação           | 2      | 2      | 7      | 0      | 0      | 1      | 12    |
| Ouvidoria / Demanda            | 0      | 4      | 0      | 3      | 2      | 0      | 9     |
| Ouvidoria Demanda + Informação | 2      | 6      | 7      | 3      | 2      | 1      | 21    |

| Classificação | jul/25 | ago/25 | set/25 | out/25 | nov/25 | dez/25 | Total |
|---------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|-------|
| Improcedente  | 1      | 2      | 6      | 0      | 2      | 1      | 12    |
| Procedente    | 1      | 4      | 1      | 3      | 0      | 0      | 9     |
| Total         | 2      | 6      | 7      | 3      | 2      | 1      | 21    |



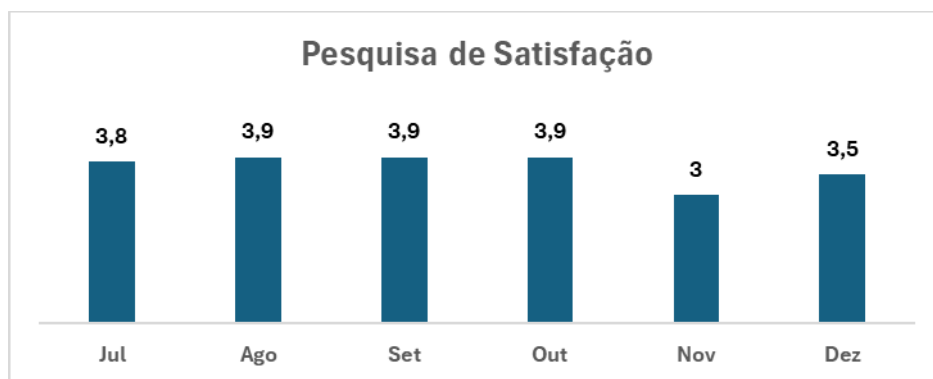
\* Prazo prorrogado previsto no Art. 6º § 2º da Resolução CMN nº 4.860/2020 e no Art. 7º § 2º da Resolução BCB nº 28/2020" ..

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

## 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.

No 1º semestre de 2025 a média da nota foi de 3,6 e no 2º semestre de 2025 mantivemos a média de 3,6.



São Paulo, 25 de fevereiro de 2026.

---

Fernando Ricardo Rodriguez Trevino  
Diretor Ouvidor

---

Patricia Silva Cruz  
Ouvidora