



RELATÓRIO OUVIDORIA

2025 - 1º SEMESTRE



ONDE SEU NEGÓCIO ACONTECE DE VERDADE

INTELIGÊNCIA DESBRAVADORA

Temos **inteligência de negócio**. Unimos expertise no mercado e produtos financeiros com a tecnologia para oferecer soluções disruptivas capazes de desbravar o futuro do segmento.

PARCERIA PRÓ-NEGÓCIO

Somos **pró-negócio**. Fazemos os negócios acontecerem. Acreditamos que parcerias se estabelecem com uma escuta ativa, comprometimento e colaboração.

AGILIDADE ROBUSTA

Somos **referência em soluções financeiras e bancárias**. Por isso somos mais ágeis e versáteis na construção de soluções, mais acessíveis em custos e robustos nos resultados.

FORÇA CRIADORA

Temos **coragem, força e persistência** para vencer desafios. Transformamos ideias incríveis em realidades de negócio. Criamos o novo a todo momento. Isso faz o nosso sangue pulsar mais forte.



AGILIDADE E OUSADIA

Um hub de soluções financeiras, bancárias e tecnológicas. Somos tudo isso e mais. Unimos a expertise do mercado financeiro e bancário com a tecnologia para trazer soluções mais ágeis, flexíveis e arrojadas. Essa combinação única, nos permite entregar mais inteligência de negócio através de um sistema personalizado que atende toda a demanda da cadeia de produção do sistema financeiro.

GRANDES RESULTADOS

Esses resultados são reflexo das nossas crenças e diferenciais. Na BMP, acreditamos na **parceria pró-negócio**, na união da agilidade com a robustez de resultados e no uso da inteligência para criar o futuro dos serviços financeiros e bancários. Porque nós, da BMP, somos motivados por uma força criadora que nos **impulsiona a transformar ideias incríveis em realidade**. Aqui os negócios realmente acontecem.

INOVAÇÃO

Criamos de produtos financeiros à operação, da tecnologia à gestão. Nosso portfólio contempla desde a **bancarização completa das empresas, até a oferta de produtos de crédito e financiamento e a gestão e solução de cobrança**. Carregamos essa expertise na veia! Somos uma das 15 maiores instituições financeiras em oferta de crédito do Brasil

MISSÃO

Fomentar o acesso às **melhores soluções financeiras, bancárias e tecnológicas** para todos aqueles que queiram estar à frente em seus negócios.

VISÃO

“Seremos a empresa referência em banking as a service e crédito, reconhecida como a **opção mais inteligente, ágil, inovadora e confiável** tanto pelo mercado quanto pelos nossos clientes”.

VALORES

Somos pensadores. Temos ideias ousadas. **Criamos o futuro**. O novo nos atrai. O impossível não existe. Adoramos desafios. Respeito e integridade acima de tudo. Somos ambiciosos. Nosso foco é resultado. Aqui crescimento só faz sentido se for junto com o cliente

NOSSA HISTÓRIA

 **1999**

Credicarro.com.br
1ª fintech do Brasil

 **2009**

Instituição Financeira
Com autorização do Banco Central, BMP se torna instituição financeira

 **2012**

FIDC Money Plus
Para veículos leves e pesados e CDC lojista

 **2016**

BMP Fulltech
Braço de tecnologia que elevou a qualidade e eficiência dos produtos e serviços bancários oferecidos pela BMP

 **2019**

Soluções Completas
Capital de giro, Consignado Privado, Financiamento de Veículos, Máquinas e Equipamentos, CDC, Lojista, Crédito Pessoal

 **2020**

Digital Banking System
Um BAAS completo com transações bancárias, produtos de crédito, investimentos e seguros

 **2024**

O Maior BaaS do Brasil
86 fintechs, 125 FIDCs e Securitizadoras, 10 Varejistas, 12 empresas listadas em bolsa

CANAIS DE ATENDIMENTO

CONSUMIDOR.GOV: Plataforma mantida pela Senacom, onde os clientes podem acionar as empresas que possuem adesão.

PROCON: Órgão que realiza a defesa e proteção do consumidor. Toda pessoa, grupo ou empresa que adquira um serviço pode abrir reclamação.

BACEN: Autarquia Federal que regulamenta o funcionamento de Bancos e Instituições Financeiras.

RECLAME AQUI: Canal independente onde qualquer consumidor ou empresa, pode abrir uma reclamação desde que possua relação de consumo.

ABSCM: Associação Brasileira das Sociedades de Microcrédito – Responsável por recepcionar as reclamações abertas pelo canal de Ouvidoria

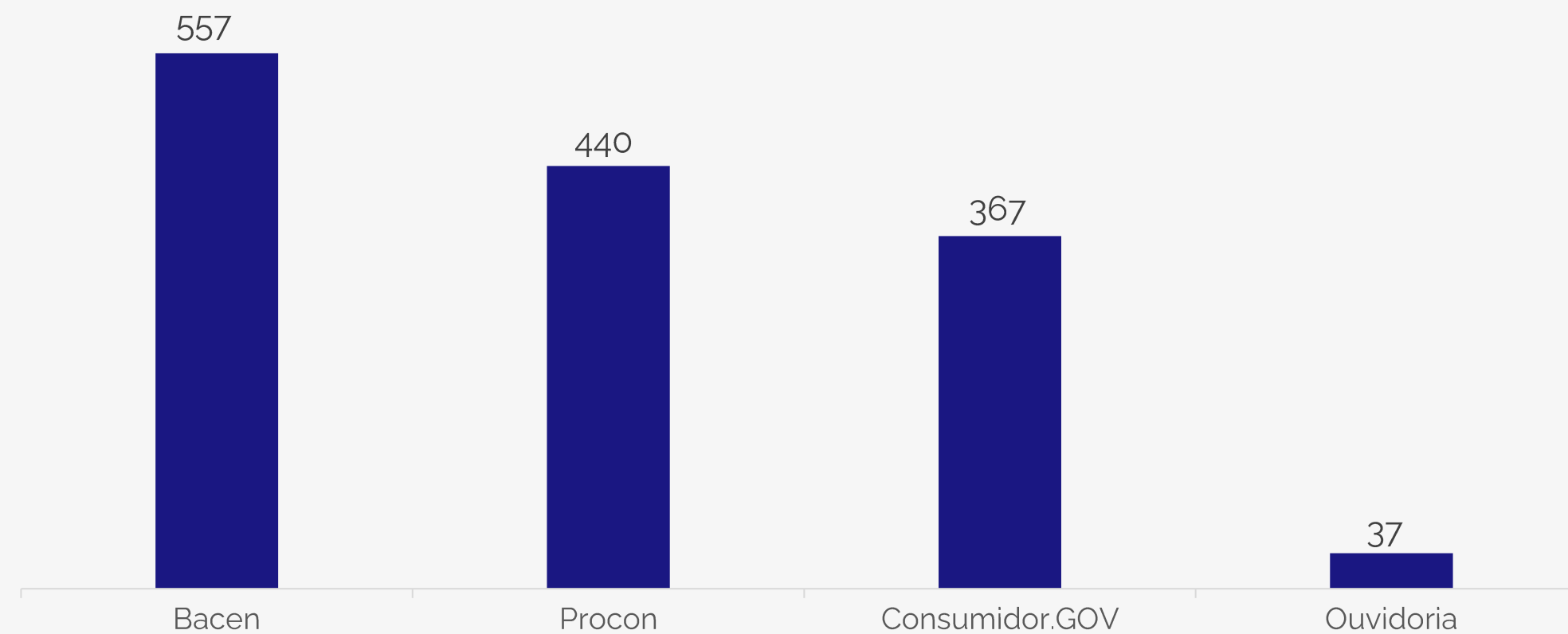
E-MAILS: Tratativa das demandas geradas através do formulário de contato no site, ou enviadas diretamente para a caixa de atendimento.

TELEFONE: Contato receptivo e ativo para acolhimento e tratativa das demandas de nossos clientes e parceiros

Nosso time de atendimento, é responsável por efetuar a tratativa, de todas as demandas recebidas através dos canais regulatórios: RDR Bacen, Procon, Consumidor.GOV e Ouvidoria.

Nosso intuito, é garantir que a demanda seja atendida dentro do padrão de qualidade estabelecido, e para tanto, atuamos em estrita colaboração com as áreas internas, e também com nossos parceiros comerciais.

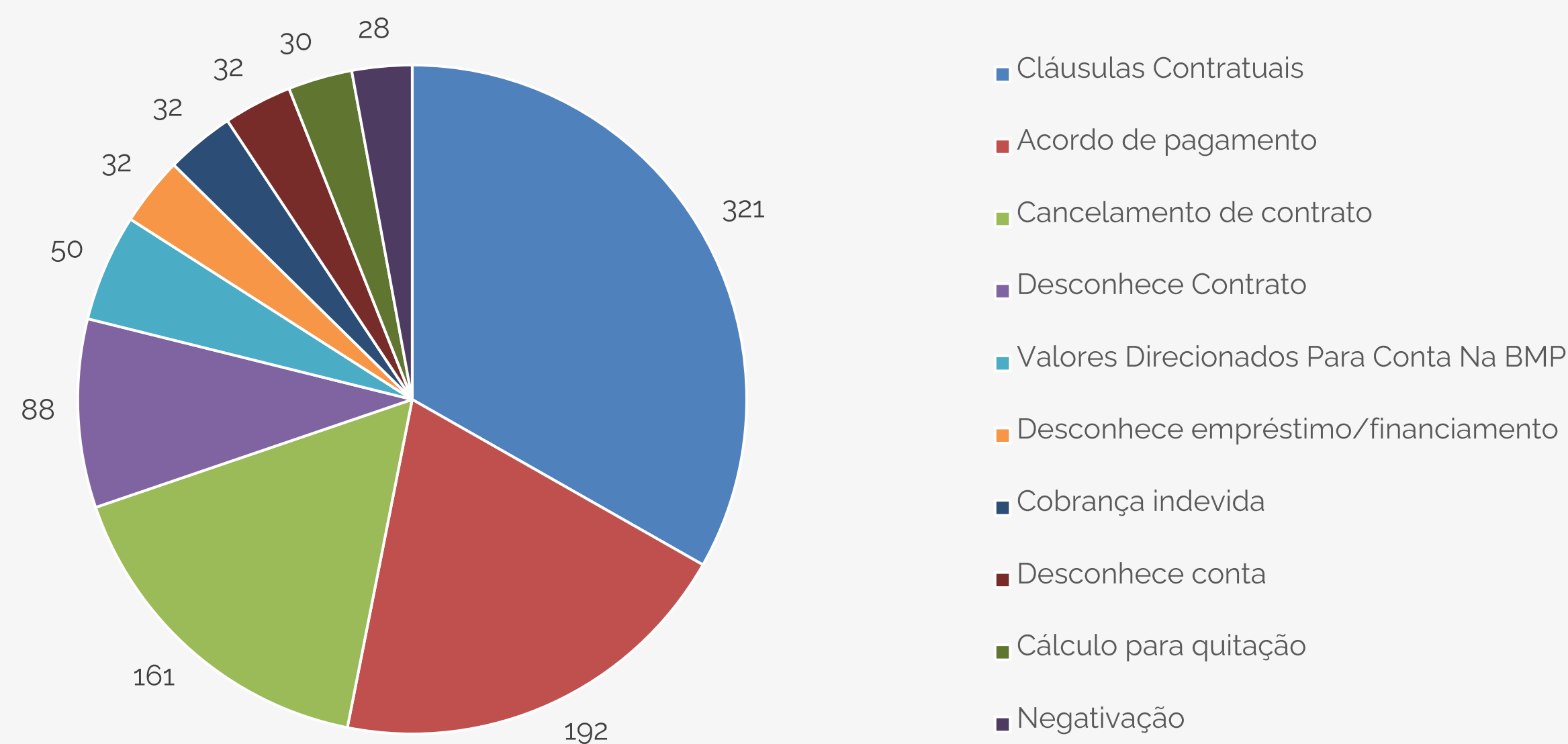
No 1º Semestre de 2025, recepcionamos 1401 demandas, sendo:



Bacen	40%
Procon	31%
Consumidor.GOV	26%
Ouvidoria	3%

97,7% das demandas foram tratadas dentro do prazo

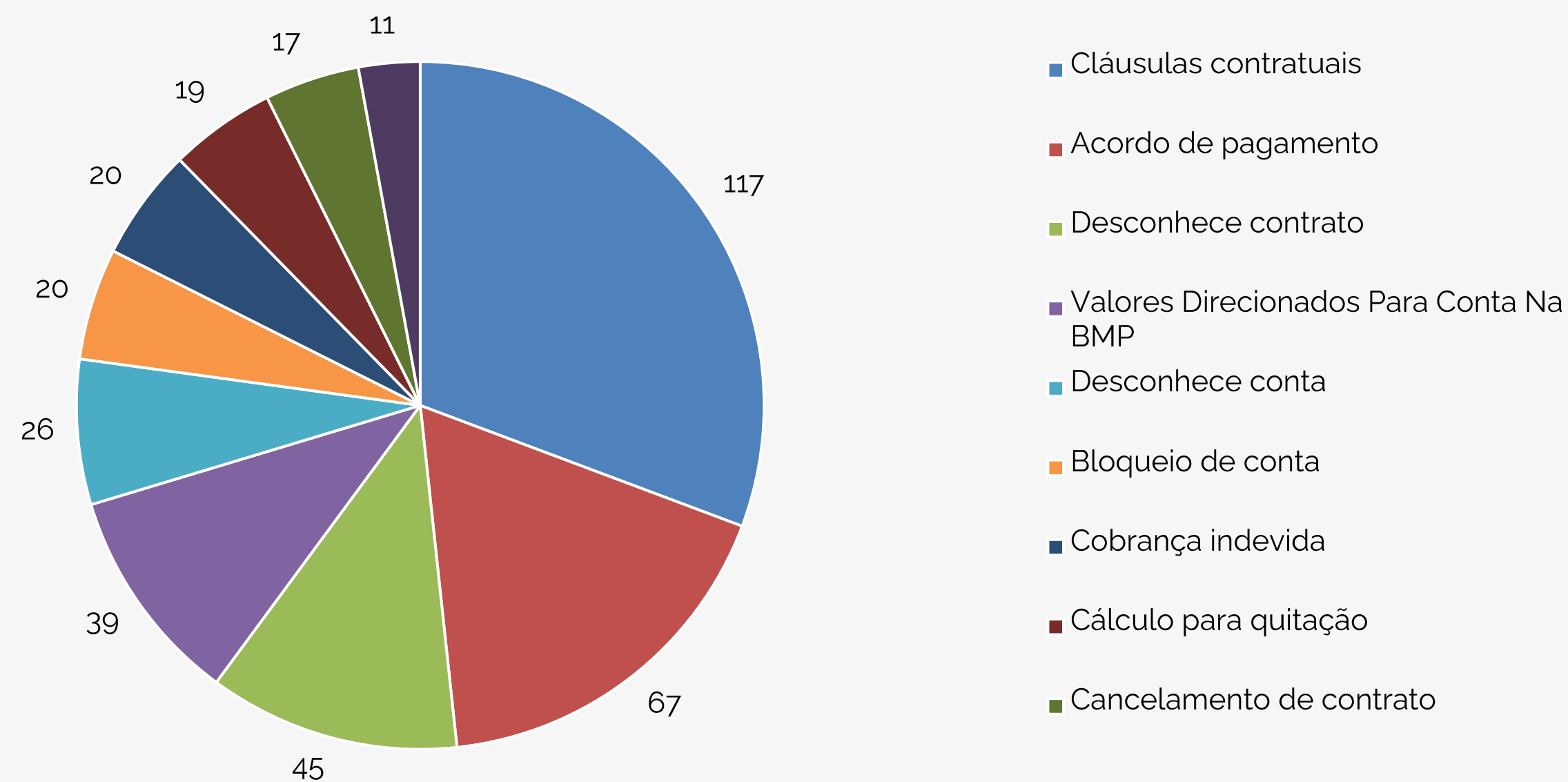
Top 10 demandas recebidas:



Principais Motivos por Canal:

Canal	Motivo	Total	%
Bacen	Cláusulas Contratuais	117	21,0%
Procon	Cláusulas Contratuais	117	26,6%
Consumidor.GOV	Cláusulas Contratuais	85	23,2%
Ouvidoria	Contratação de Empréstimo	8	21,6%

Top 10 Motivos de contato:



Demandas recebidas

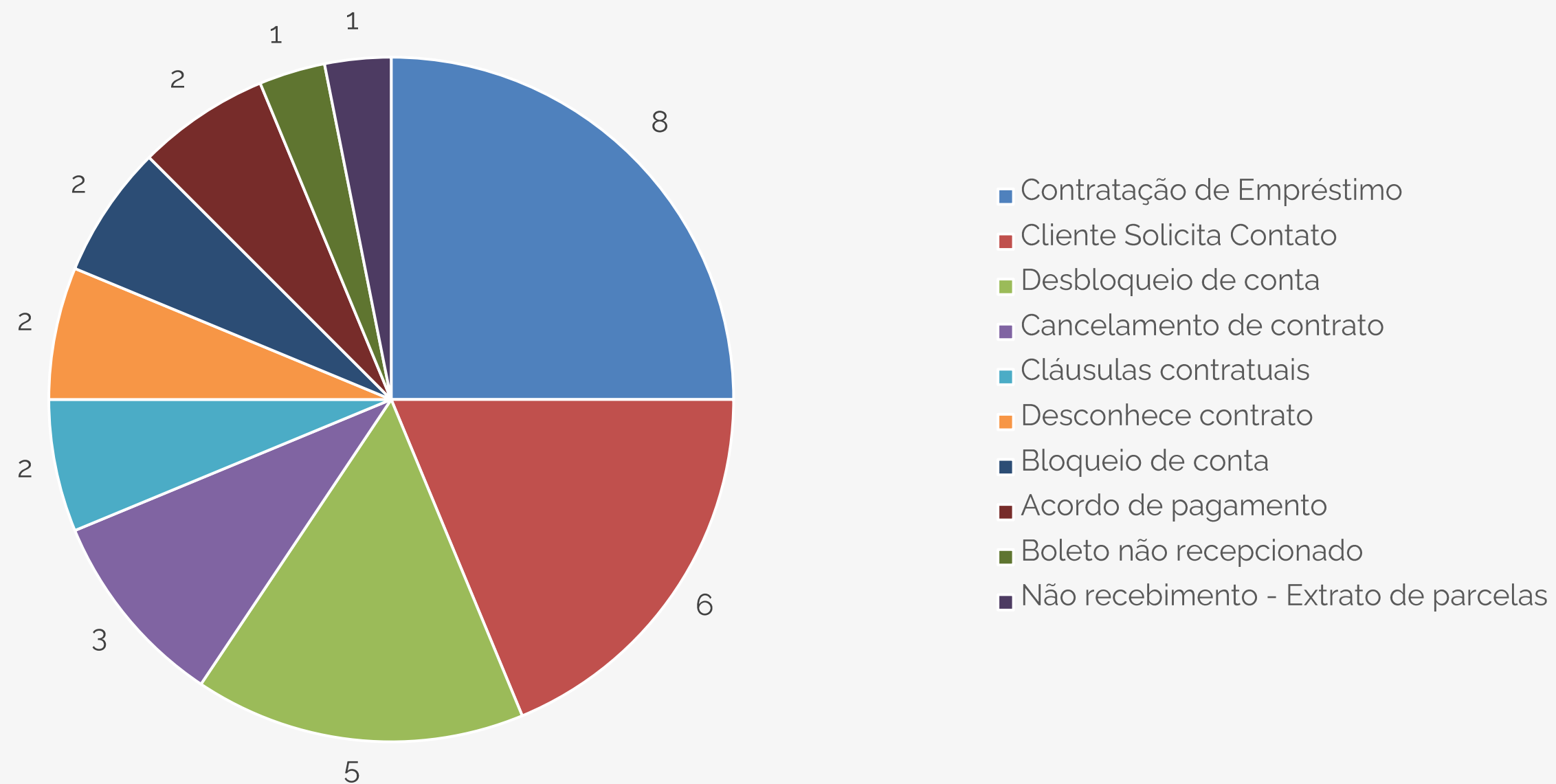
557

Demandas resolvidas dentro do prazo

99,4%

Do total de 557 demandas recebidas através do RDR no 1º semestre de 2025, o maior número de acionamentos foram referentes a cláusulas contratuais, com 117 casos, o equivalente a 21%.

Top 10 Motivos de contato:



Demandas recebidas

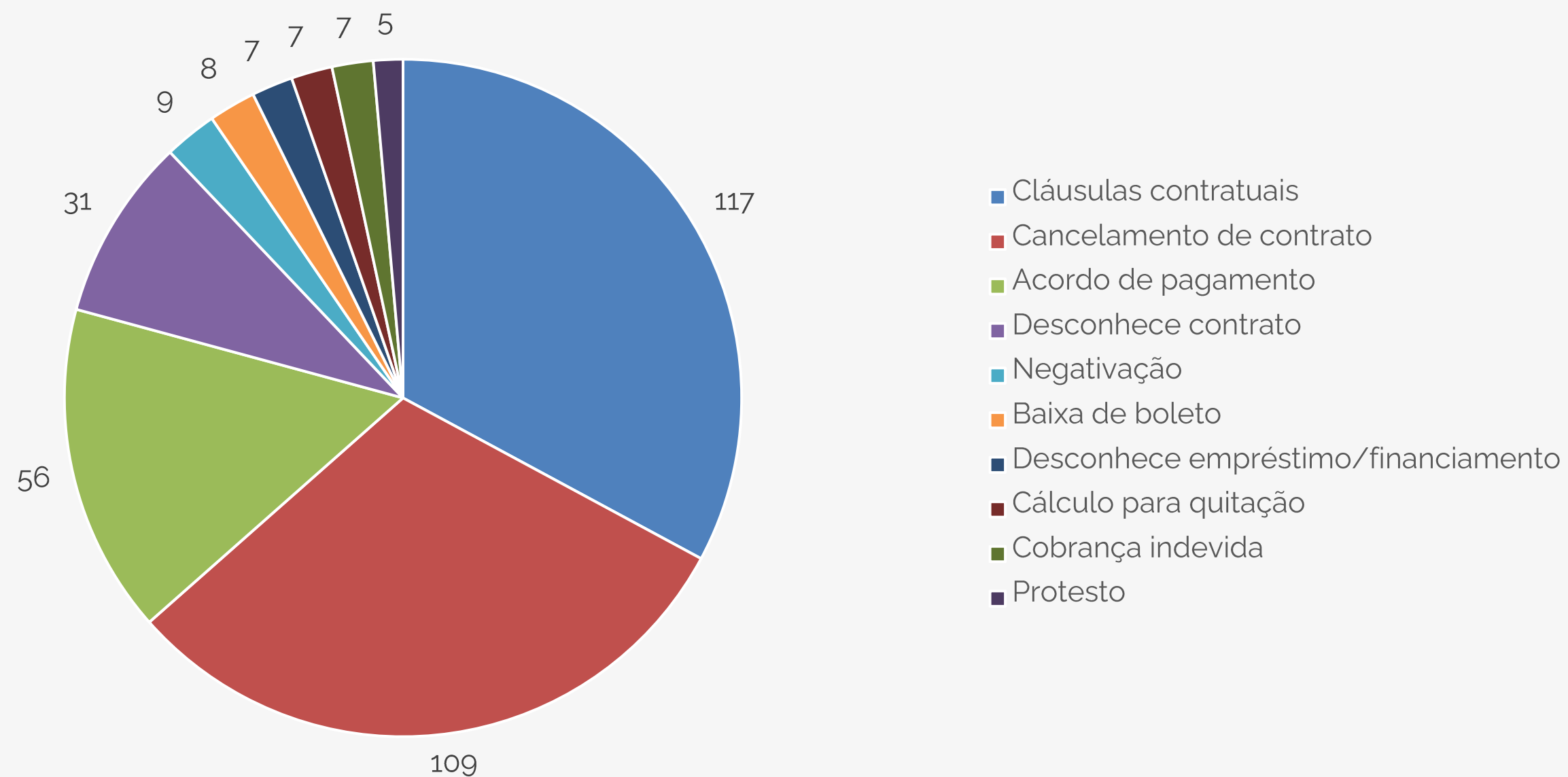
34

**Demandas resolvidas
dentro do prazo**

97,3%

Conforme previsto no Cap III, Art 5º, as demandas de Ouvidoria são recepcionadas preliminarmente, pela ABSCM, associação de classe a qual a BMP é filiada.

Top 10 Motivos de contato:



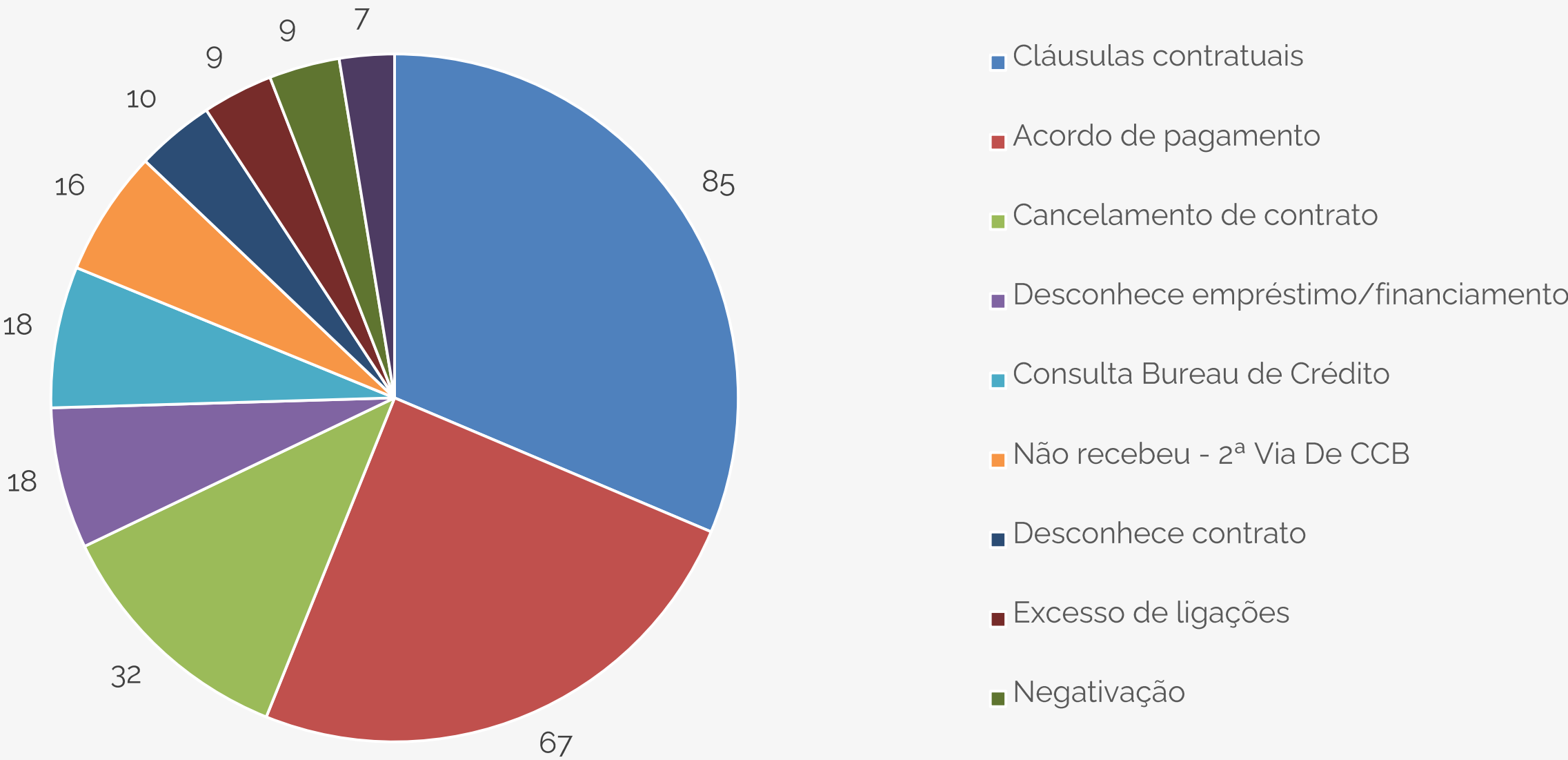
Demandas recebidas

440

**Demandas resolvidas
dentro do prazo**

95,2%

Top 10 Motivos de contato:



Demandas recebidas 367

Demandas resolvidas dentro do prazo 98,1%

Em virtude dos termos de utilização da plataforma não terem sido respeitados pelo reclamante. 57% das demandas recebidas via Consumidor.GOV, foram canceladas após análise do gestor.

Canais de atendimento

SAC:

Telefone: 4003-8389

Email: atendimento@moneyplus.com.br

Horário: seg à sex, 08h às 18h; exceto feriados

Ouvidoria:

Telefone: 0800 590 0127

Horário: seg à sex, 08h às 17h30; exceto feriados

Redes Sociais:

 @bmp.moneyplus

 @bmp.moneyplus

 @bmp-money-plus

 moneyplus.com.br