



# Relatório de Ouvidoria 1º Semestre 2023

**BMP**

/ O banco das fintechs



# Quem Somos

**BMP.** 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.

## 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.

## PARCERIA PRÓ-NEGÓCIO

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

## 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.

# Quem Somos



BMP é um hub de soluções financeiras, bancárias e tecnológicas. Você pode nos chamar de instituição financeira, fintech ou um banco. Somos tudo isso e mais. Unimos a expertise do mercado financeiro e bancário com a tecnologia para trazer soluções mais ágeis, flexíveis e arrojadas para fintechs e startups, bancos ou empresas que não tenham o seu core no setor financeiro. Essa combinação única, nos permite entregar mais inteligência de negócio para os nossos clientes porque desenvolvemos um sistema híbrido de operação end to end que atende toda a demanda da cadeia de produção do sistema financeiro.



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! Ao longo dos nossos 23 anos, construímos mais 250 parcerias de sucesso assumindo um papel fundamental no boom das fintechs brasileiras. Somos uma das 15 maiores instituições financeiras em oferta de crédito do Brasil



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. BMP. Onde seu negócio acontece de verdade



# Missão / Visão / Valores



## 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



# A história da BMP:

**/ 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 por 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

**/ 2023**

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

# Canais de Atendimento



# Nossos Números



BACEN

312

Demandas  
recebidas através  
do sistema RDR.

179

Demandas  
julgadas pelo  
regulador.

121

Demandas  
reguladas como  
procedentes.

96,15%

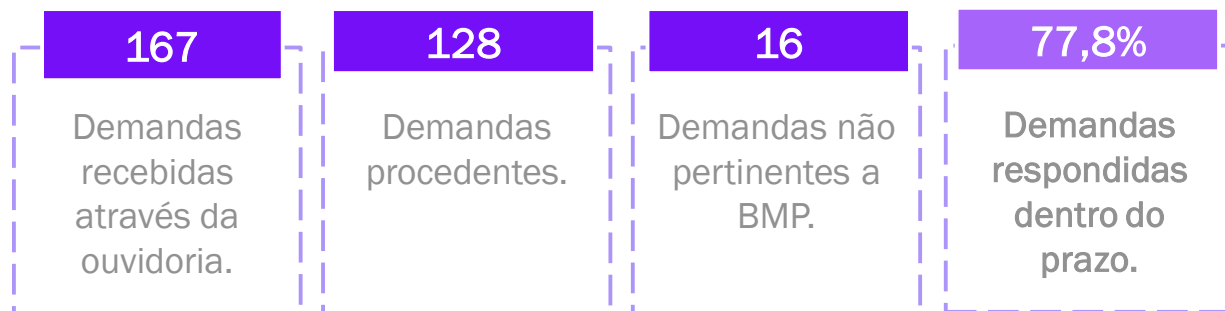
Demandas  
resolvidas dentro  
do prazo.

No primeiro semestre de 2023, houve redução de **24,6%** no volume de entradas se comparado ao semestre anterior.



# Nossos Números

**ABSCM** OUVIDORIA  
Associação Brasileira das  
Sociedades de Microcrédito



No primeiro semestre de 2023, houve redução de **48,55%** no volume de entradas se comparado semestre anterior.

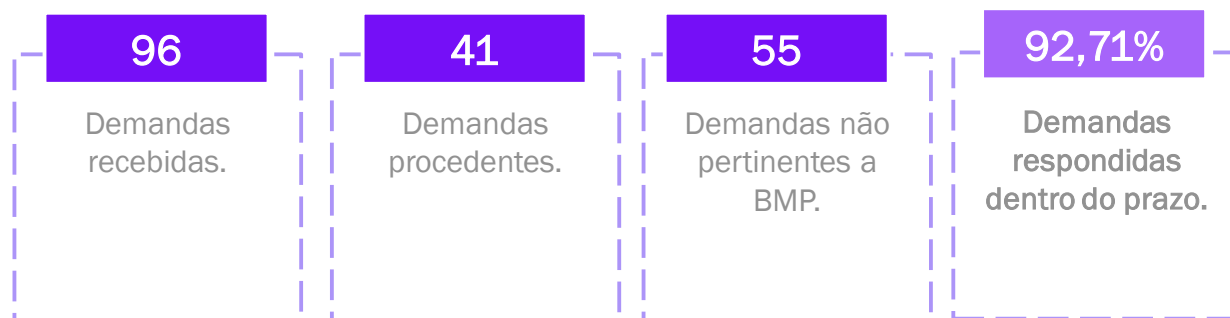
\* Em conformidade com a Resolução CMN Nº 4.860, De 23/10/2020, a ABSCM (Associação Brasileira das Sociedades de Microcrédito) é responsável por recepcionar as demandas de ouvidoria.



# Nossos Números



PROCON



No primeiro semestre de 2023, houve redução de **11%** no volume de entradas se comparado semestre anterior.

Do total de 96 demandas recebidas, 55, o equivalente a 57,2% não eram relativas a BMP, e sim a empresas parceiras.

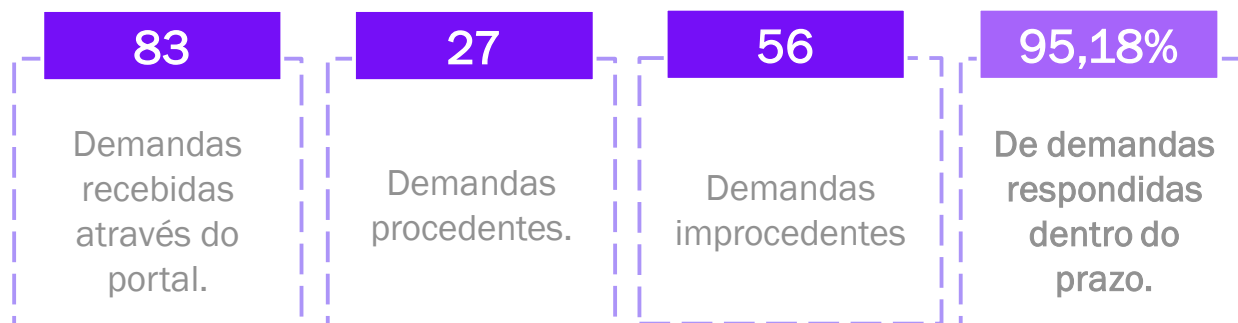
\* As demandas oriundas dos Procons são recepcionadas de forma física e digital.



# Nossos Números



CONSUMIDOR.GOV



Do total de 83 demandas recebidas através da plataforma, 56, o equivalente a 67,5% não eram relativas a BMP, e sim a empresas parceiras.



# Nosso Compromisso

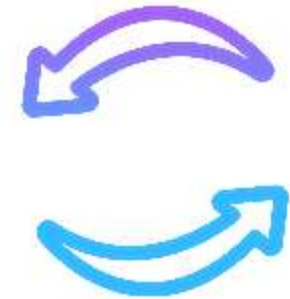
Na BMP, o cliente é o centro.  
Temos profundo respeito por tudo  
que eles nos dizem.



Cada demanda recebida, é analisada  
de maneira cuidadosa, e não  
medimos esforços para solucioná-las  
de forma definitiva.



Utilizamos como base analítica, dados e  
prazos, estudando a causa raiz em  
colegiado para definir a melhor maneira  
de seguirmos evoluindo no que for  
necessário em nossos produtos e  
processos.



Aqui crescimento só faz sentido se for junto com o cliente!

**BAMP**

