



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. Nossa 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

“Sermos 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

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 adquiriu um serviço pode abrir reclamação.



BACEN

Autarquia Federal que regulamenta o funcionamento de Bancos e Instituições Financeiras.
Clientes podem abrir reclamação se já possuírem protocolo de atendimento anterior.



RECLAME AQUI

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



ABSCM - OUVIDORIA

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 os respectivos endereços.



TELEFONE

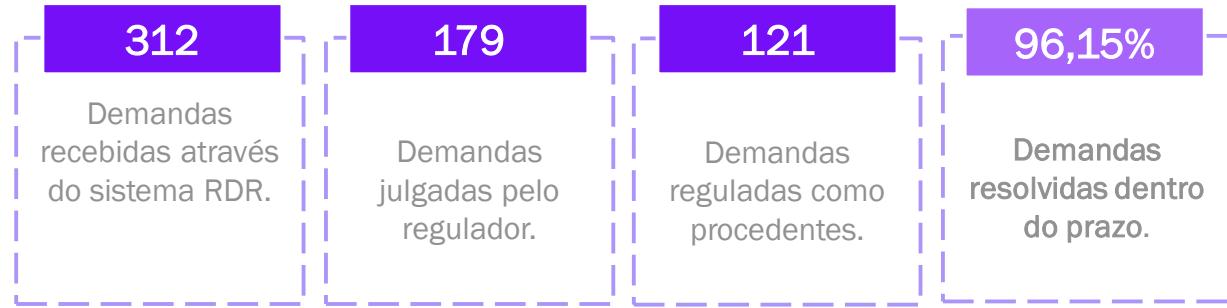
Contato receptivo e ativo para acolhimento e tratativa das demandas de nossos clientes e parceiros



Nossos Números



BACEN

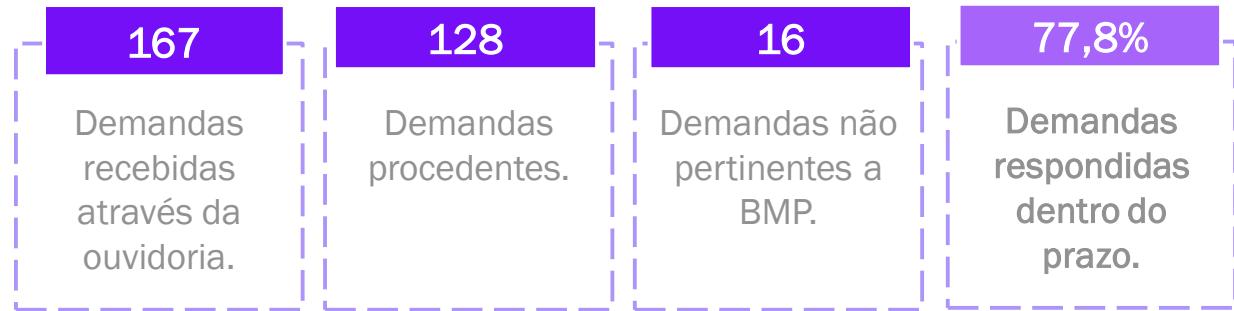


No primeiro semestre de 2023, houve redução de **24,6%** no volume de entradas se comparado ao semestre anterior.



Nossos Números

ABSCM OUVIDORIA



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

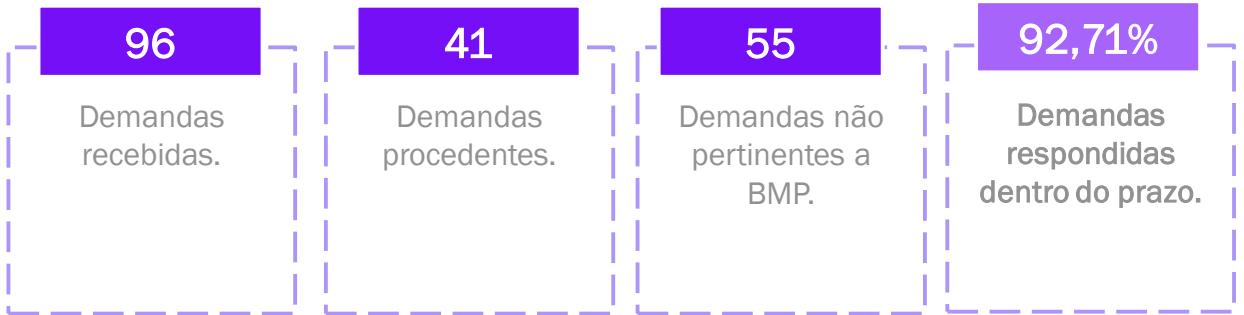
* Em conformidade com a Resolução CMN Nº 4.860, De 23/10/2020, a ABSCM (Associação Brasileira das Sociedades de Microcrédito) é responsável por recepcionar as demandas de ouvidoria.



Nossos Números



PROCON



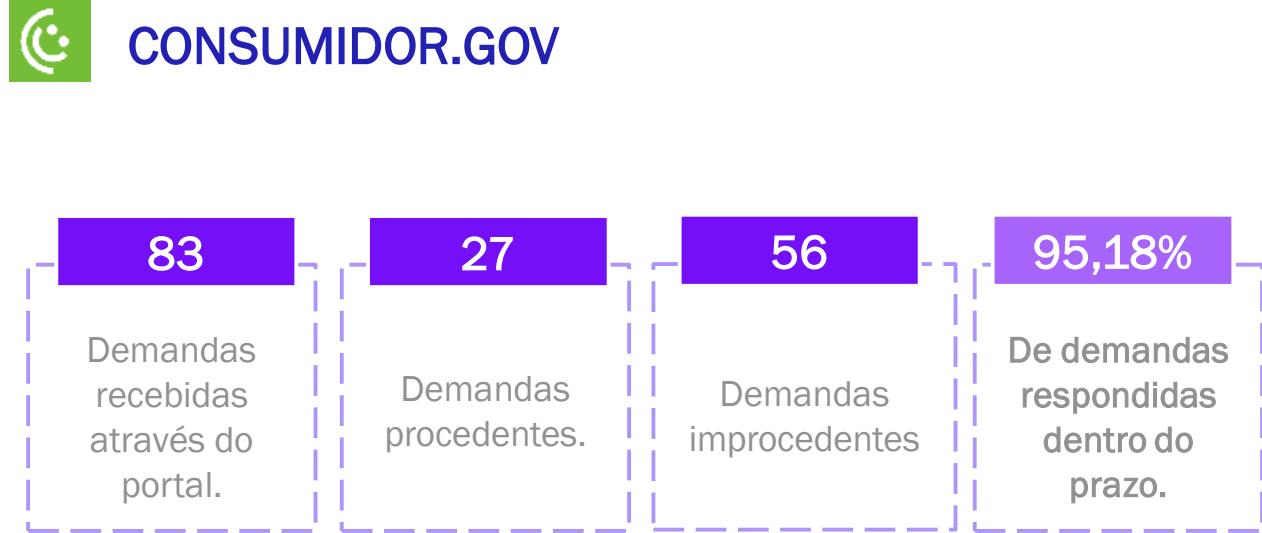
No primeiro semestre de 2023, houve redução de **11%** no volume de entradas se comparado semestre anterior.

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

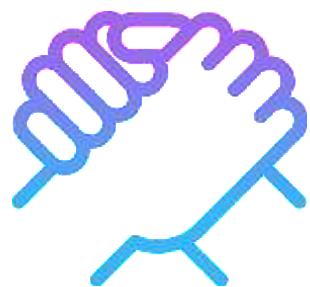


Do total de 83 demandas recebidas através da plataforma, 56, o equivalente a 67,5% não eram relativas a BMP, e sim a empresas parceiras.

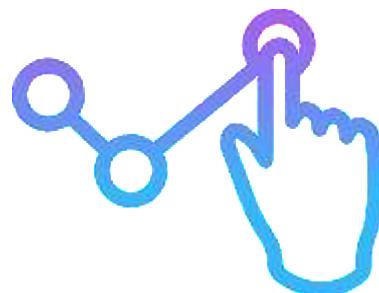


Nosso Compromisso

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!

BMP