



# RELATÓRIO OUVIDORIA

2024 - 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 atendimentos

**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. 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:** 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

## ■ Números Ouvidoria

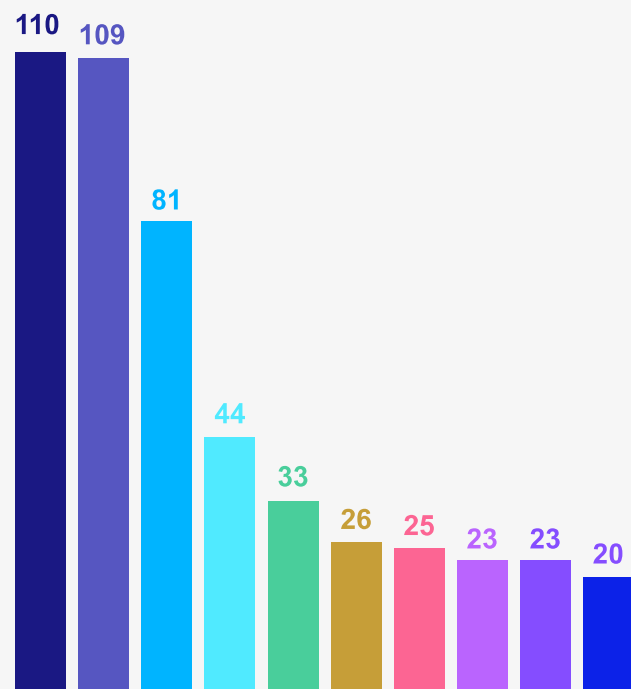


No 1º Semestre de 2024, recebemos 669 demandas através dos canais regulatórios, sendo:

- **BACEN** 30,04%
- **GOV** 18,09%
- **PROCON** 38,86%
- **OUVIDORIA** 13,00%

Tratamos **95,48%** das demandas dentro do prazo

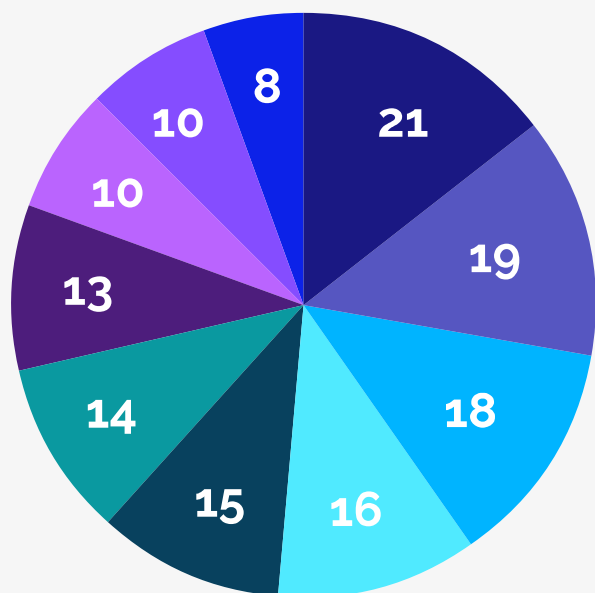




### Top 10 demandas recebidas:

- 110 CANCELAMENTO DE CONTRATO
- 109 NÃO CONCORDA COM AS TAXAS
- 81 RENEGOCIAÇÃO
- 44 NÃO CONCORDAM COM CONTRATO
- 33 GOLPE
- 26 NEGATIVAÇÃO
- 25 REPASSE
- 23 DÚVIDA SOBRE FINANCIAMENTO
- 23 EXCESSO DE LIGAÇÕES/COBRANÇAS
- 20 BAIXA GRAVAME





## Top 10 Motivos de contato:

- 21 RENEGOCIAÇÃO
- 19 NÃO CONCORDA COM AS TAXAS
- 18 REPASSE
- 16 CONTA DIGITAL
- 15 DÚVIDA SOBRE FINANCIAMENTO
- 14 DESCONHECE CONTA/CHAVE PIX
- 13 CANCELAMENTO DE CONTRATO
- 10 BAIXA GRAVAME
- 10 GOLPE
- 8 CONSIGNADO

No 1º semestre de 2024, recebemos 201 demandas através do RDR, sendo que 21, o equivalente a 10,4% foram referentes a renegociação.

**Demandas recebidas  
através do sistema RDR** 201

**Demandas julgadas  
pelo regulador** 137

**Demandas reguladas  
com procedentes** 56

**Demandas resolvidas  
dentro do prazo** 100%

# OUVIDORIA



## Top 10 Motivos de contato:

- 9 CONSIGNADO
- 8 GOLPE
- 8 RENEGOCIAÇÃO
- 7 BAIXA GRAVAME
- 6 PEDIDO DE EMPRÉSTIMO
- 5 PROTESTO
- 5 BOLETO QUITAÇÃO
- 5 CARTA DE QUITAÇÃO
- 4 CANCELAMENTO DE CONTRATO
- 4 DÚVIDA SOBRE FINANCIAMENTO

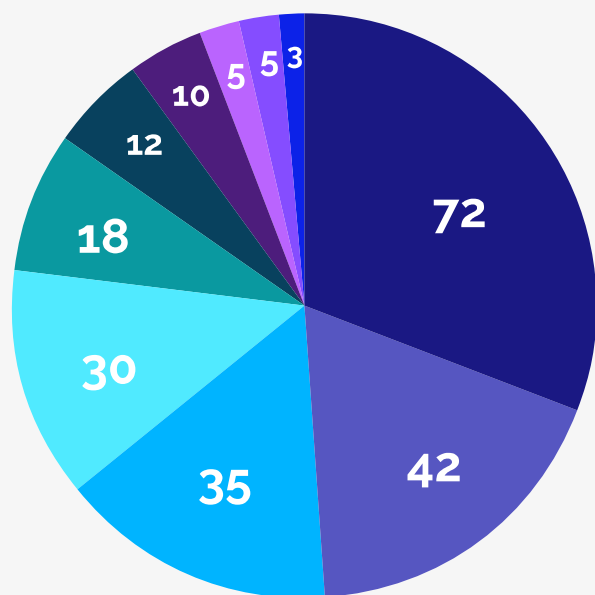
No 1º semestre de 2024, recebemos 87 demandas através da Ouvidoria, sendo que 9, o equivalente a 10,3% foram referentes a consignado.

Demandas recebidas 87

Demandas procedentes - BMP 25

Demandas improcedentes - parceiro 62

Demandas resolvidas dentro do prazo 82,75%



## Top 10 Motivos de contato:

- 72 CANCELAMENTO DE CONTRATO
- 42 NÃO CONCORDA COM AS TAXAS
- 35 RENEGOCIAÇÃO
- 30 NÃO CONCORDA COM CONTRATO
- 18 EXCESSO DE LIGAÇÕES/COBRANÇA
- 12 NEGATIVAÇÃO
- 10 GOLPE
- 5 NÃO RECONHECE CONTRATO
- 5 DESCONHECE CONTRATO
- 3 REPASSE

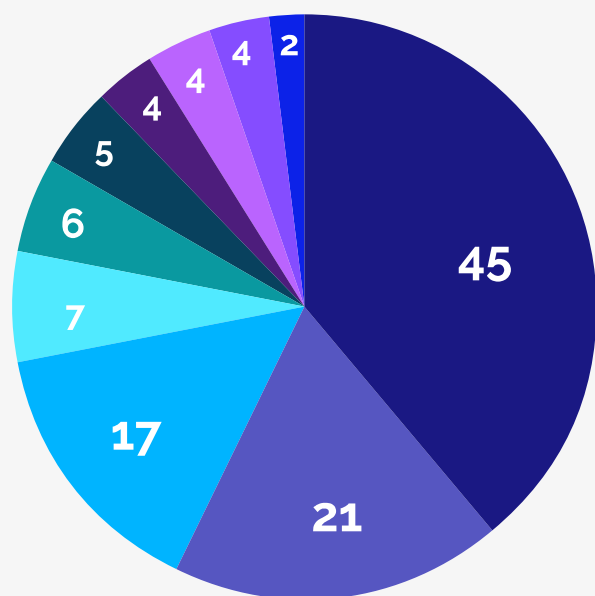
No 1º semestre de 2024, recebemos 260 demandas, sendo que 237, o equivalente a 91,1% não eram pertinentes a BMP.

Demandas recebidas 260

Demandas procedentes - BMP 23

Demandas improcedentes - parceiro 237

Demandas resolvidas dentro do prazo 100%



### Top 10 Motivos de contato:

- 45 NÃO CONCORDA COM AS TAXAS
- 21 CANCELAMENTO DE CONTRATO
- 17 RENEGOCIAÇÃO
- 7 NEGATIVAÇÃO
- 6 NÃO CONCORDA COM CONTRATO
- 5 GOLPE
- 4 PROTESTO
- 4 EXCESSO DE LIGAÇÕES/COBRANÇA
- 4 REPASSE
- 2 CANCELAMENTO PROPOSTA

No 1º semestre de 2024, recebemos 121 demandas, sendo que 104, o equivalente a 85,9% não eram pertinentes a BMP.

Demandas recebidas 121

Demandas procedentes - BMP 17

Demandas improcedentes - parceiro 104

Demandas resolvidas dentro do prazo 100%



## Canais de atendimento

### **SAC:**

**Telefone:** (11) 4858 - 8650

**Email:** atendimento@moneyplus.com.br

**Horário:** seg à sex, 08h às 20h

### **Ouvidoria:**

**Telefone:** 0800 067 5757

**Horário:** seg à sex, 08h às 17h30

### **Redes Sociais:**

 @bmp.moneyplus

 @bmp.moneyplus

 @bmp-money-plus

 moneyplus.com.br