



RELATÓRIO OVIDORIA

2024 - 2º 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

"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. Nossa 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 adefesa e proteção do consumidor. Toda pessoa, grupo ou empresa que adquira um serviço pode abrir reclamação.

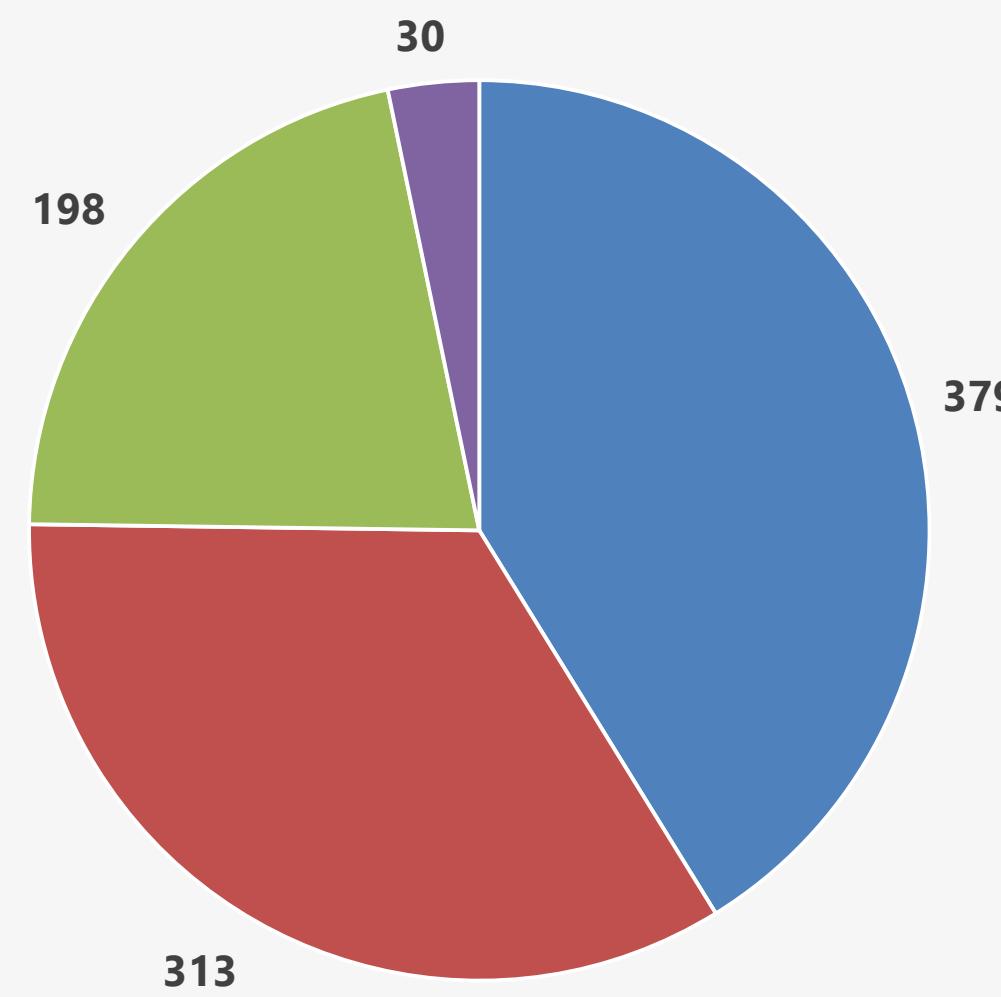
BACEN: Autarquia Federal que regulamenta o funcionamento de Bancos e Instituições Financeiras.

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.

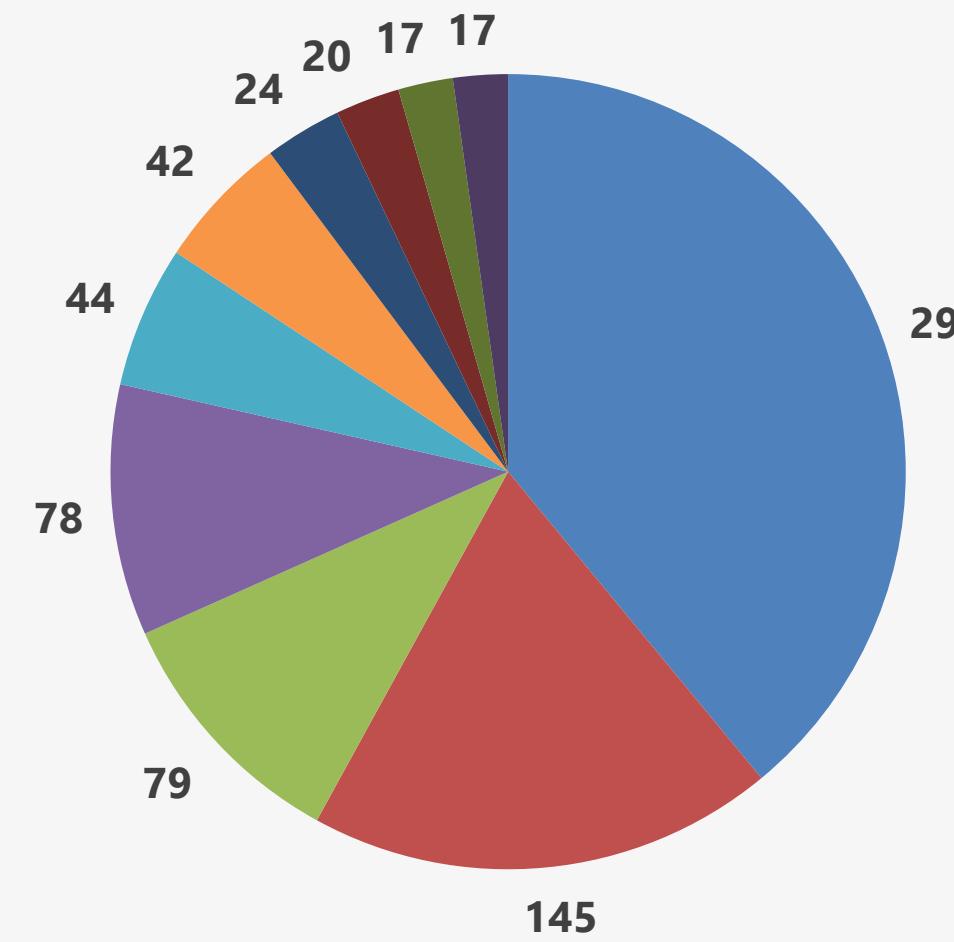
TELEFONE: Contato receptivo e ativo para acolhimento e tratativa das demandas de nossos clientes e parceiros



No 2º Semestre de 2024, recebemos 920 demandas através dos canais regulatórios, sendo:

- Procon 41,2%
- Bacen 34,1%
- GOV 21,5%
- Ouvidoria 3,3%

95,1% das demandas foram tratadas dentro do prazo

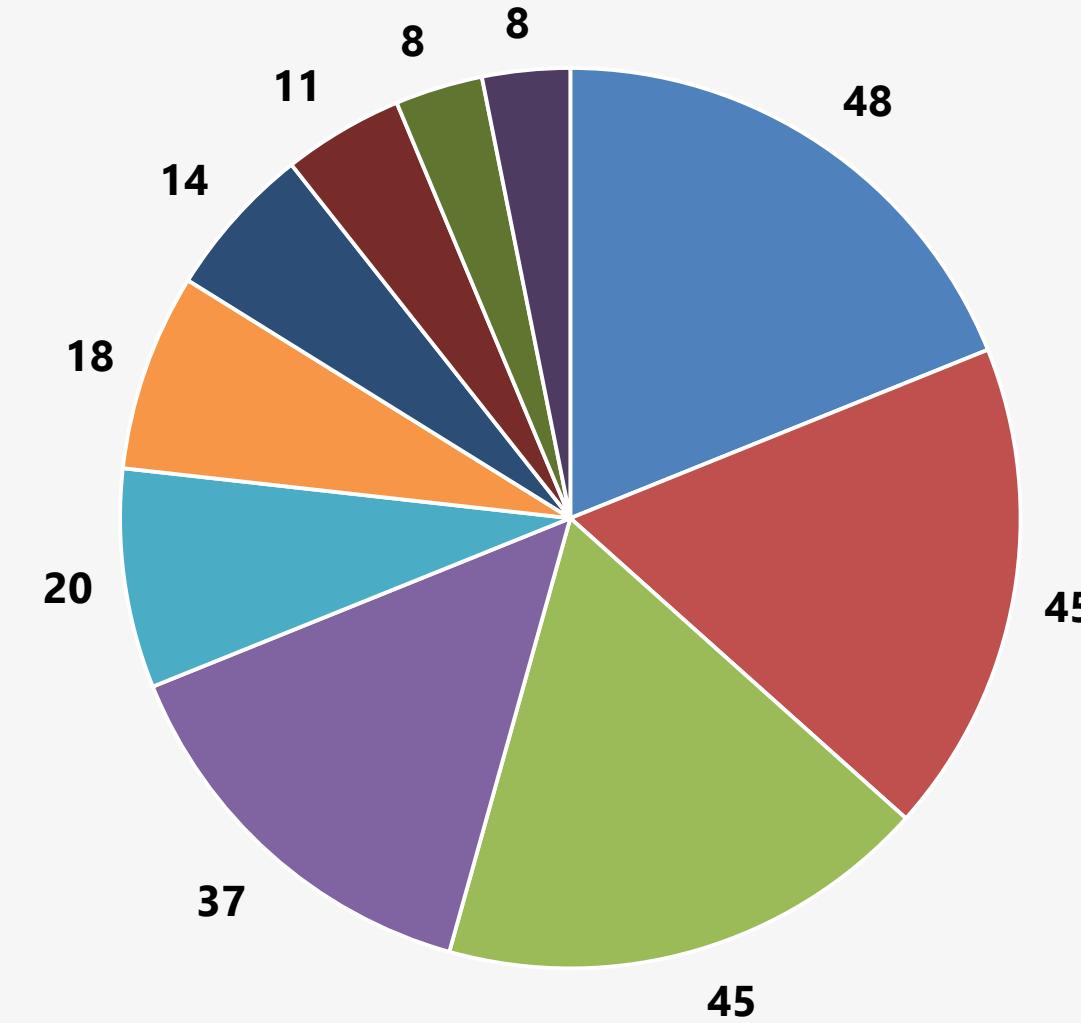


Top 10 demandas recebidas:

- CANCELAMENTO DE CONTRATO
- RENEGOCIAÇÃO
- GOLPE
- NÃO CONCORDA COM AS TAXAS
- DESCONHECE CONTA/CHAVE PIX
- NÃO CONCORDA COM CONTRATO
- CONTA DIGITAL
- REPASSE
- CANCELAMENTO PROPOSTA
- EXCESSO DE LIGAÇÕES/COBRANÇA

Principais Motivos por Canal:

CANAL	MOTIVO	TOTAL	%
BACEN	CANCELAMENTO DE CONTRATO	48	15,7%
GOV	RENEGOCIAÇÃO	39	19,7%
OUVIDORIA	PEDIDO DE EMPRÉSTIMO	5	18,5%
PROCON	CANCELAMENTO DE CONTRATO	208	55,3%



Top 1º Motivos de contato:

- CANCELAMENTO DE CONTRATO
- RENEGOCIAÇÃO
- GOLPE
- DECONHECE CONTA/CHAVE PIX
- NÃO CONCORDA COM AS TAXAS
- NÃO CONCORDA COM CONTRATO
- CONTA DIGITAL
- REPASSE
- BOLETO PARA QUITAÇÃO
- EXCESSO DE LIGAÇÕES/COBRANÇA

No 2º semestre de 2024, recebemos 313 demandas através do RDR, sendo que 48, o equivalente a 15,3% foram referentes a cancelamento de contrato.

Demandas recebidas
através do sistema RDR

313

Demandas julgadas
pelo regulador

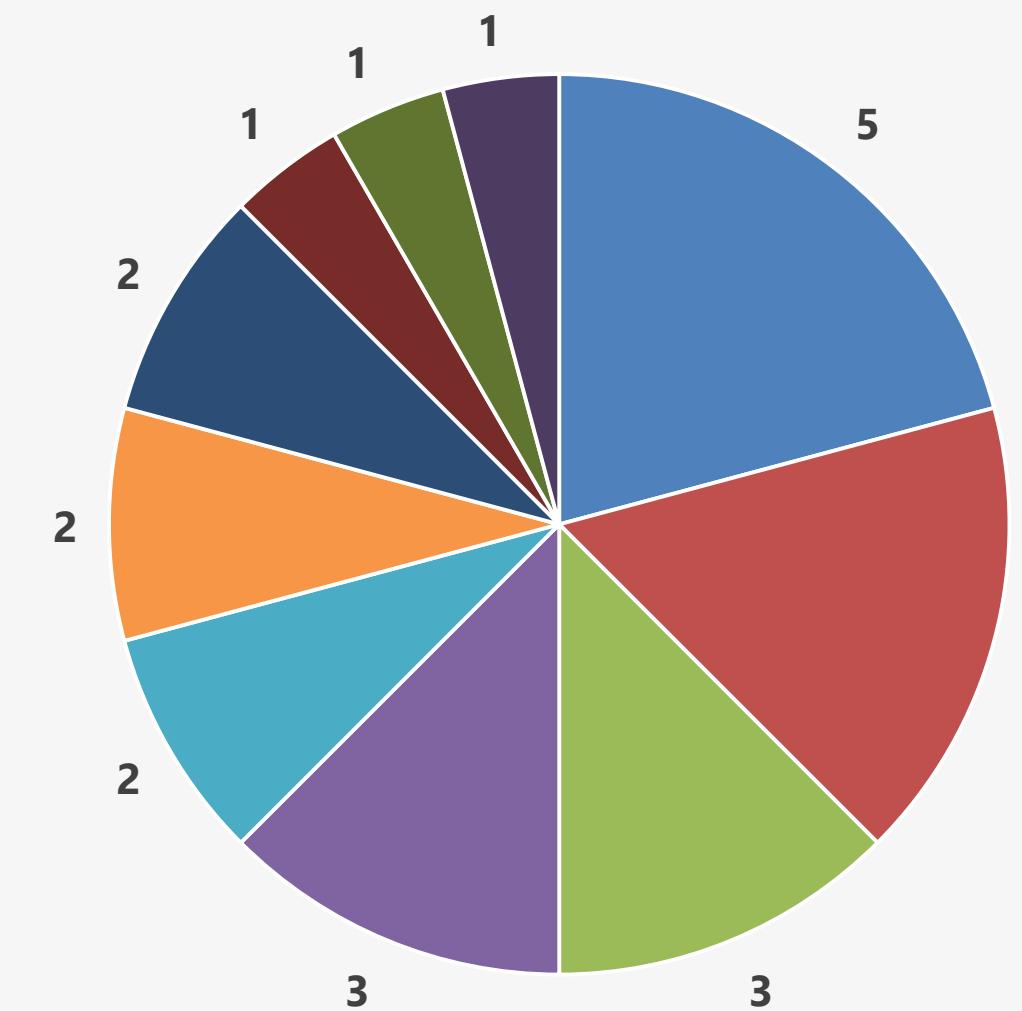
153

Demandas reguladas
com procedentes

90

Demandas resolvidas
dentro do prazo

94%



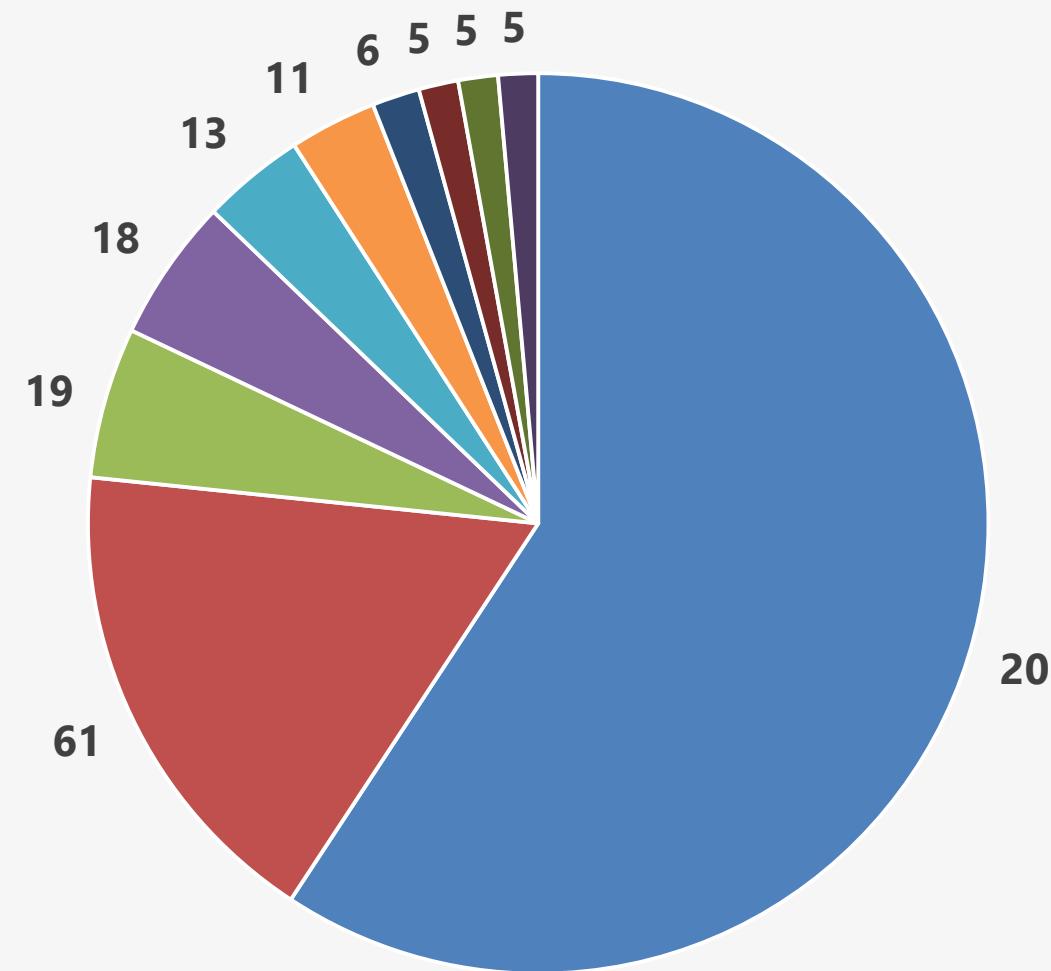
Top 1o Motivos de contato:

- PEDIDO DE EMPRÉSTIMO
- BAIXA GRAVAME
- CANCELAMENTO DE CONTRATO
- CONTA DIGITAL
- CONSIGNADO
- BOLETO PARA QUITAÇÃO
- NÃO CONCORDA COM AS TAXAS
- CARTA DE QUITAÇÃO
- ERRO PIX
- ALTERAÇÃO CONTA DOMICÍLIO

Reduzimos em 65,5% o volume de entradas na Ouvidoria, comparando o 2º e o 1º semestre de 2024 respectivamente.

Demandas recebidas **30**

Demandas resolvidas dentro do prazo **93,3%**



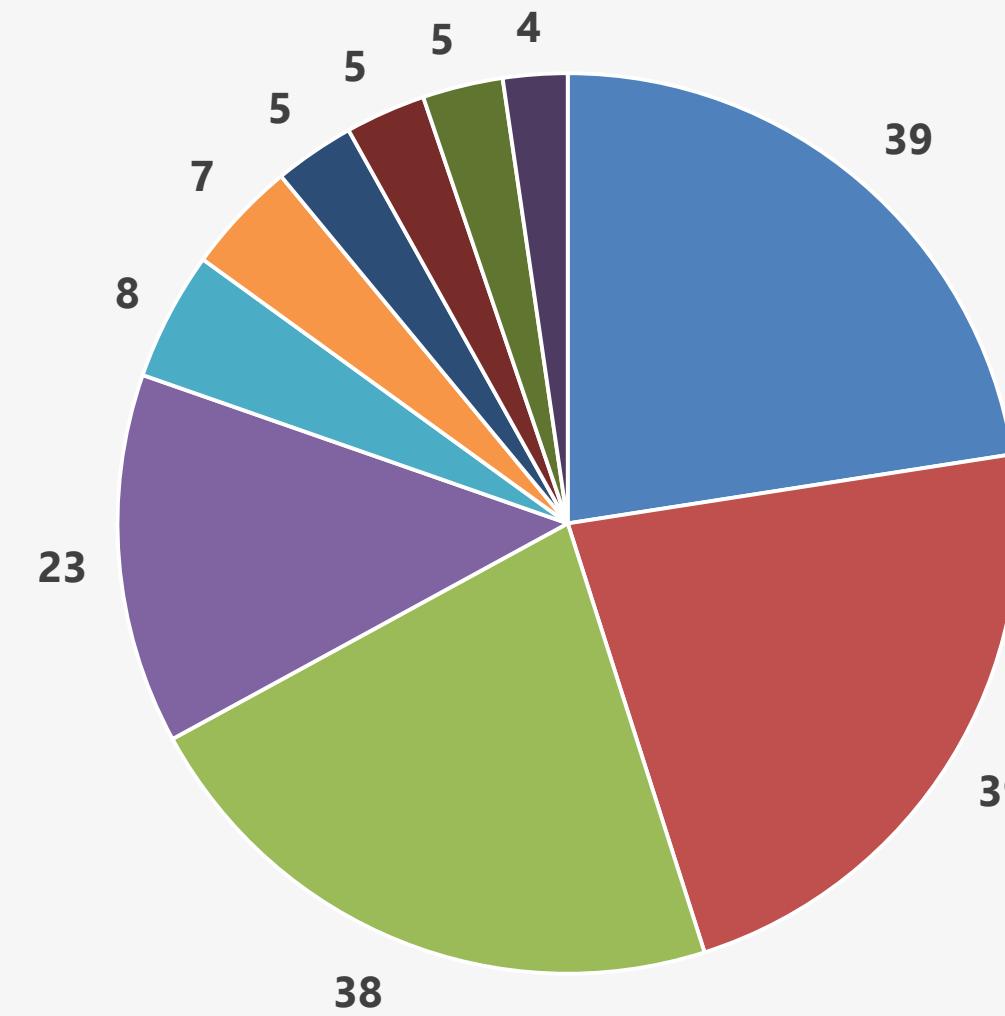
Top 10 Motivos de contato:

- CANCELAMENTO DE CONTRATO
- RENEGOCIAÇÃO
- NÃO CONCORDA COM CONTRATO
- NÃO CONCORDA COM AS TAXAS
- CANCELAMENTO PROPOSTA
- GOLPE
- REPASSE
- PROTESTO
- NEGATIVAÇÃO
- EXCESSO DE LIGAÇÕES/COBRANÇA

20,8% das demandas recebidas, foram através do Procon de São Paulo.

Demandas recebidas 379

Demandas resolvidas dentro do prazo 98%



Top 1º Motivos de contato:

- RENEGOCIAÇÃO
- CANCELAMENTO DE CONTRATO
- NÃO CONCORDA COM AS TAXAS
- GOLPE
- 2ª VIA DE CCB
- CONSIGNADO
- NÃO CONCORDA COM CONTRATO
- DESCONHECE CONTA/CHAVE PIX
- DÚVIDA SOBRE FINANCIAMENTO
- NEGATIVAÇÃO

77,7% das demandas foram abertas de forma indevida, o que acarretou no pedido de recusa junto ao gestor da plataforma.

Demandas recebidas

198

Demandas resolvidas dentro do prazo

95,4%

Canais de atendimento

SAC:

Telefone: 4003-8389

Email: atendimento@moneyp.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.moneyp

 @bmp-money-plus

 moneyp.com.br