



# RELATÓRIO OUVIDORIA

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

“Seremos a empresa referência em banking as a service e crédito, reconhecida como a **opção mais inteligente, ágil, inovadora e con-fiável** 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.

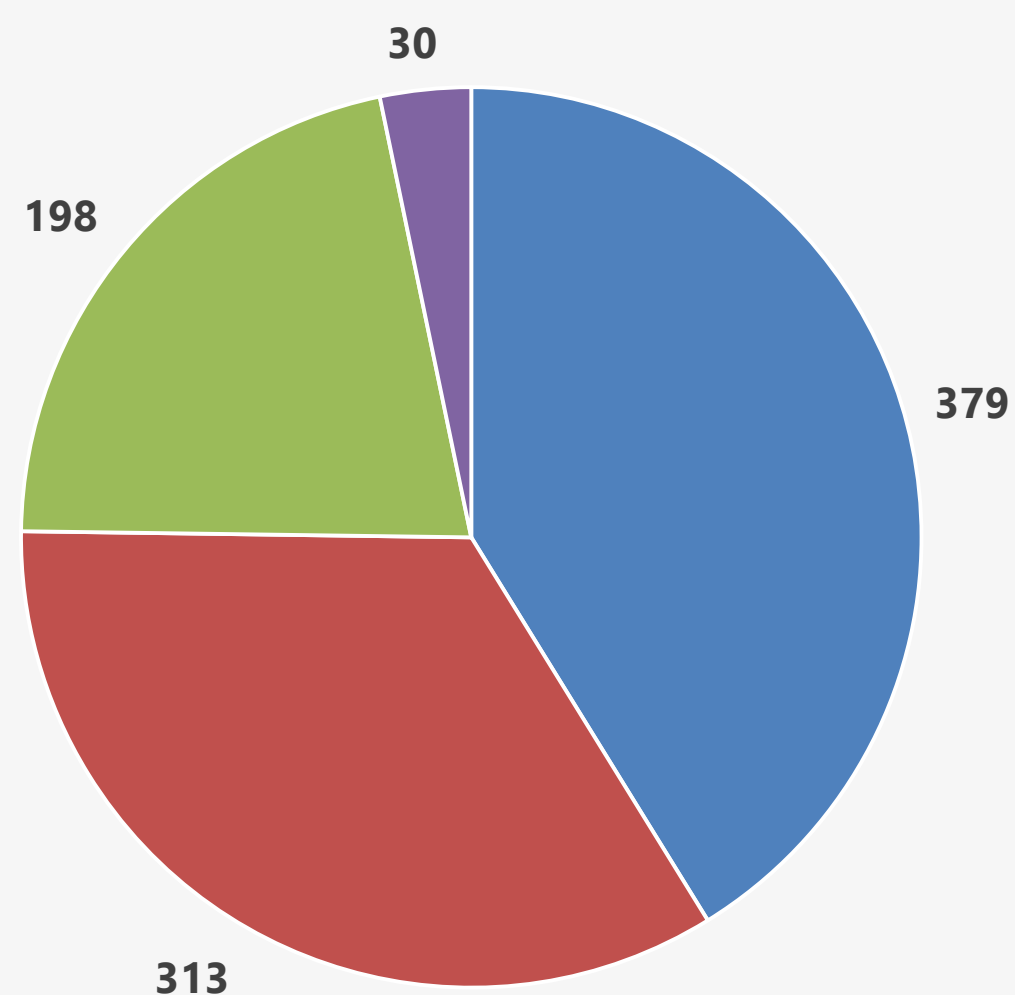
**RECLAME AQUI:** Canal independente onde qualquer consumidor ou empresa, pode abrir uma reclamação desde que possua relação de consumo.

**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

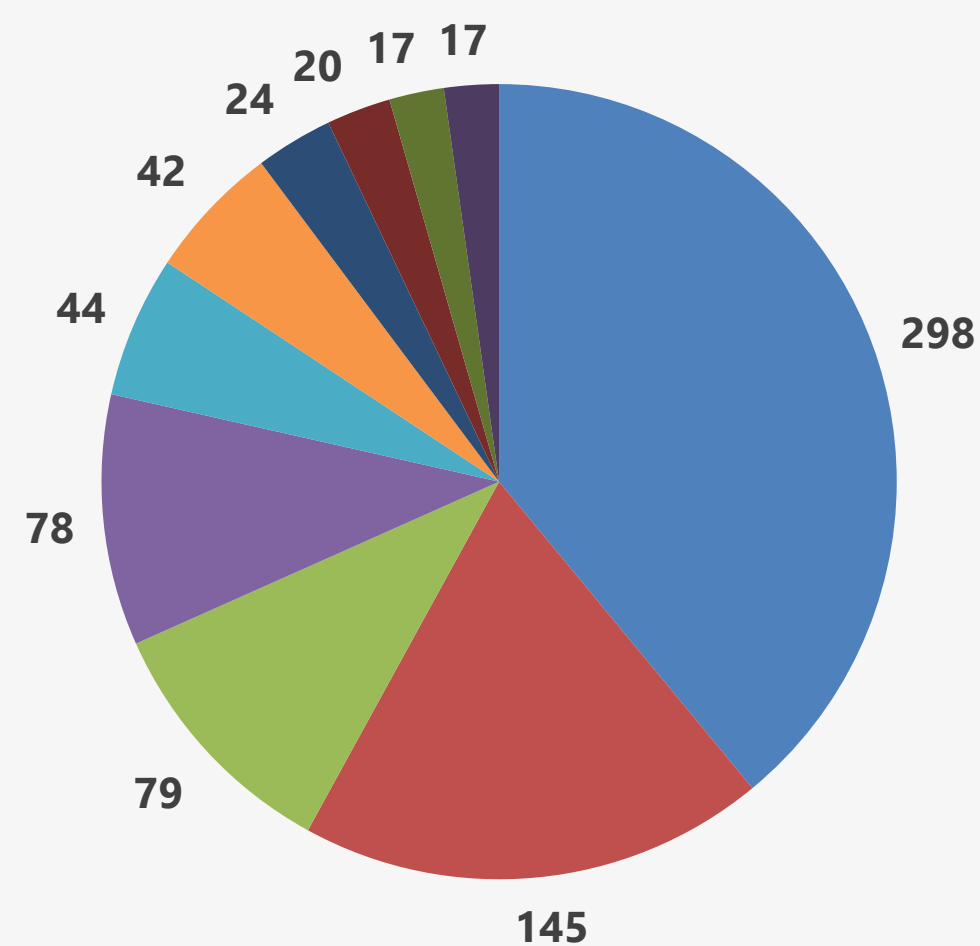




No 2º Semestre de 2024, recebemos 920 demandas através dos canais regulatórios, sendo:

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

95,1% das demandas foram tratadas dentro do prazo



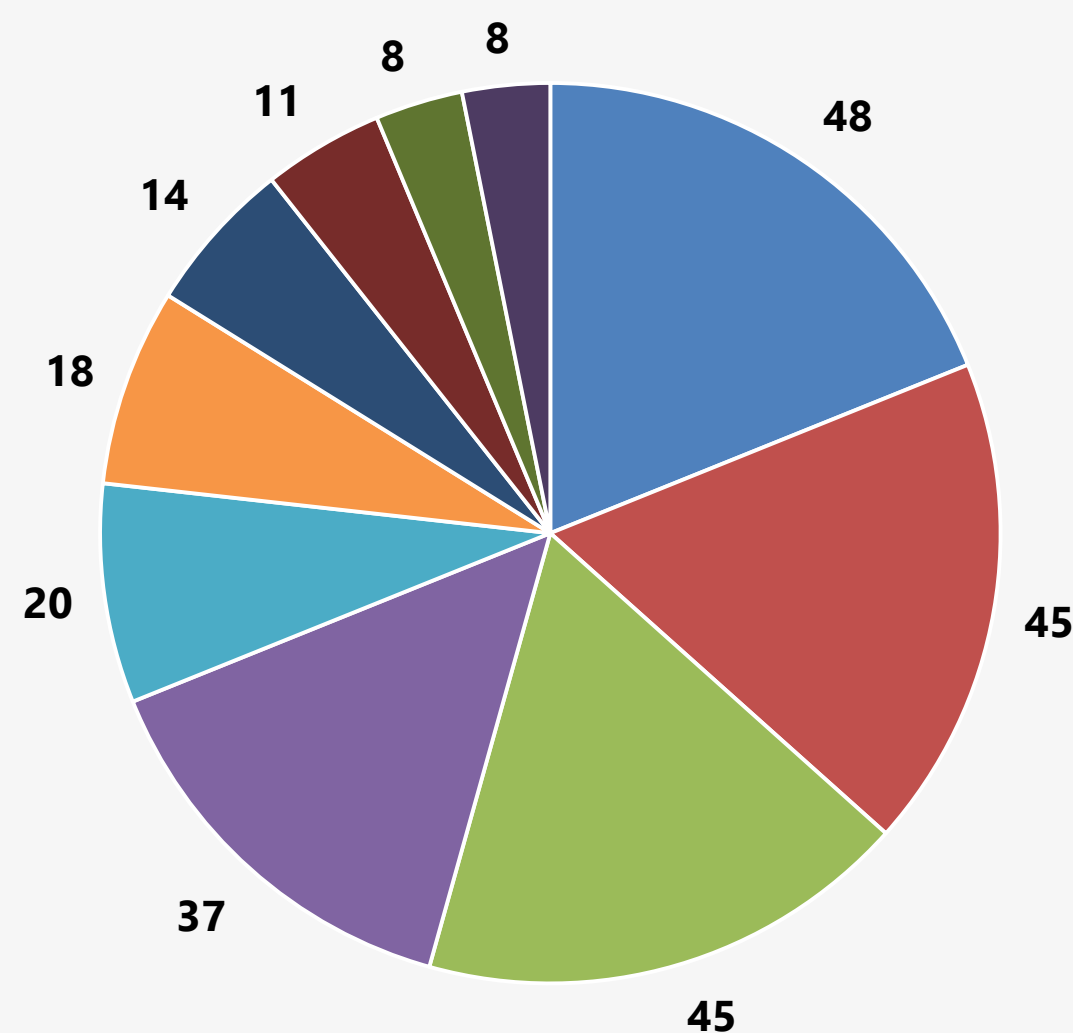
Top 10 demandas recebidas:

- 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 10 Motivos de contato:

- CANCELAMENTO DE CONTRATO
- RENEGOCIAÇÃO
- GOLPE
- DESCONHECE 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

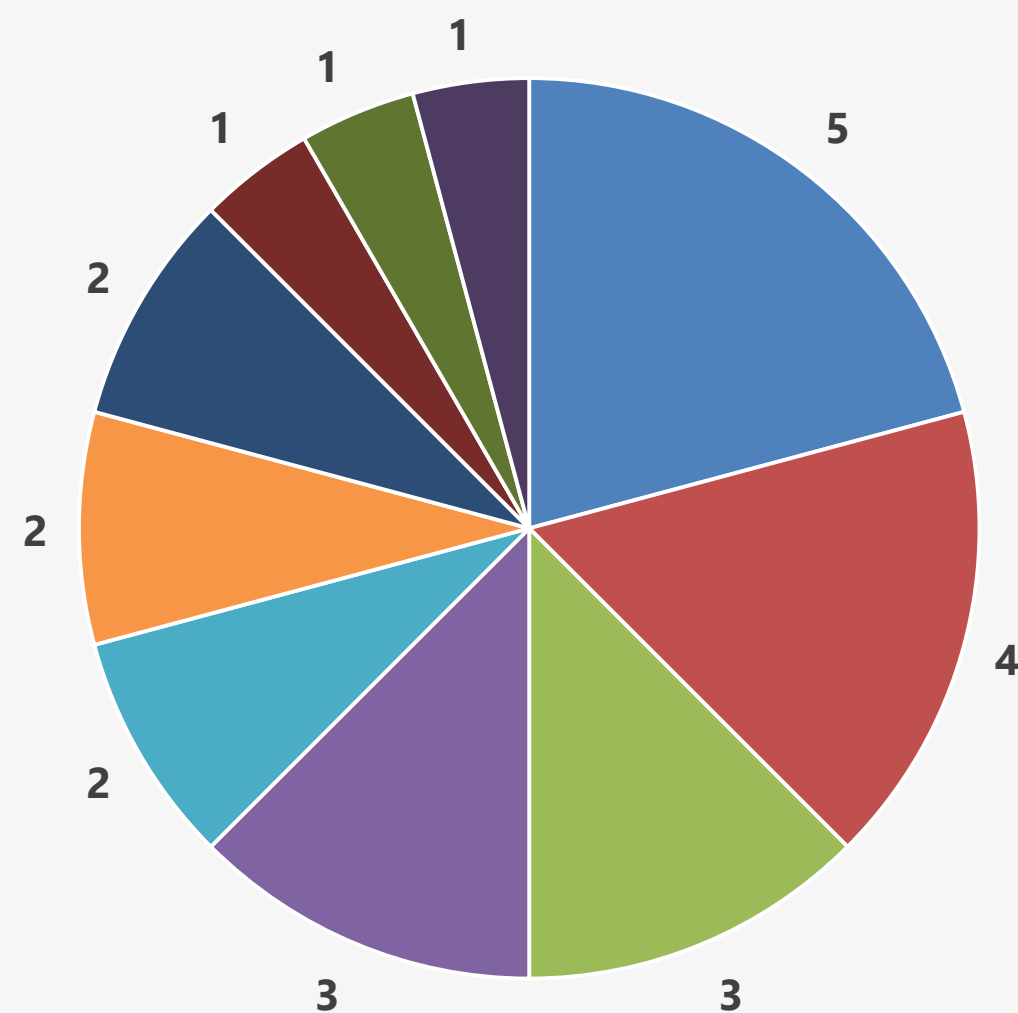
Demandas reguladas  
com procedentes

90

Demandas resolvidas  
dentro do prazo

94%





### Top 10 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.

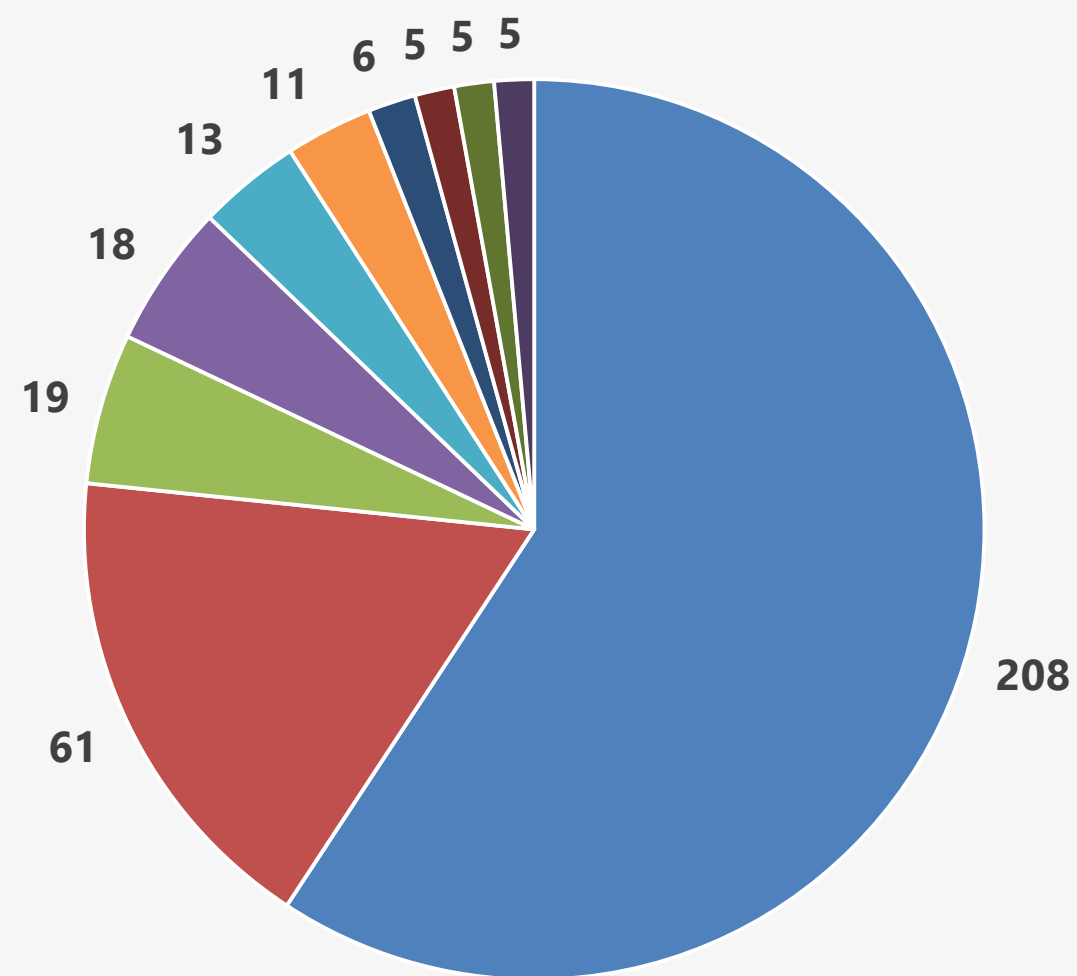
Demandas recebidas

30

Demandas resolvidas  
dentro do prazo

93,3%





### Top 1o Motivos de contato:

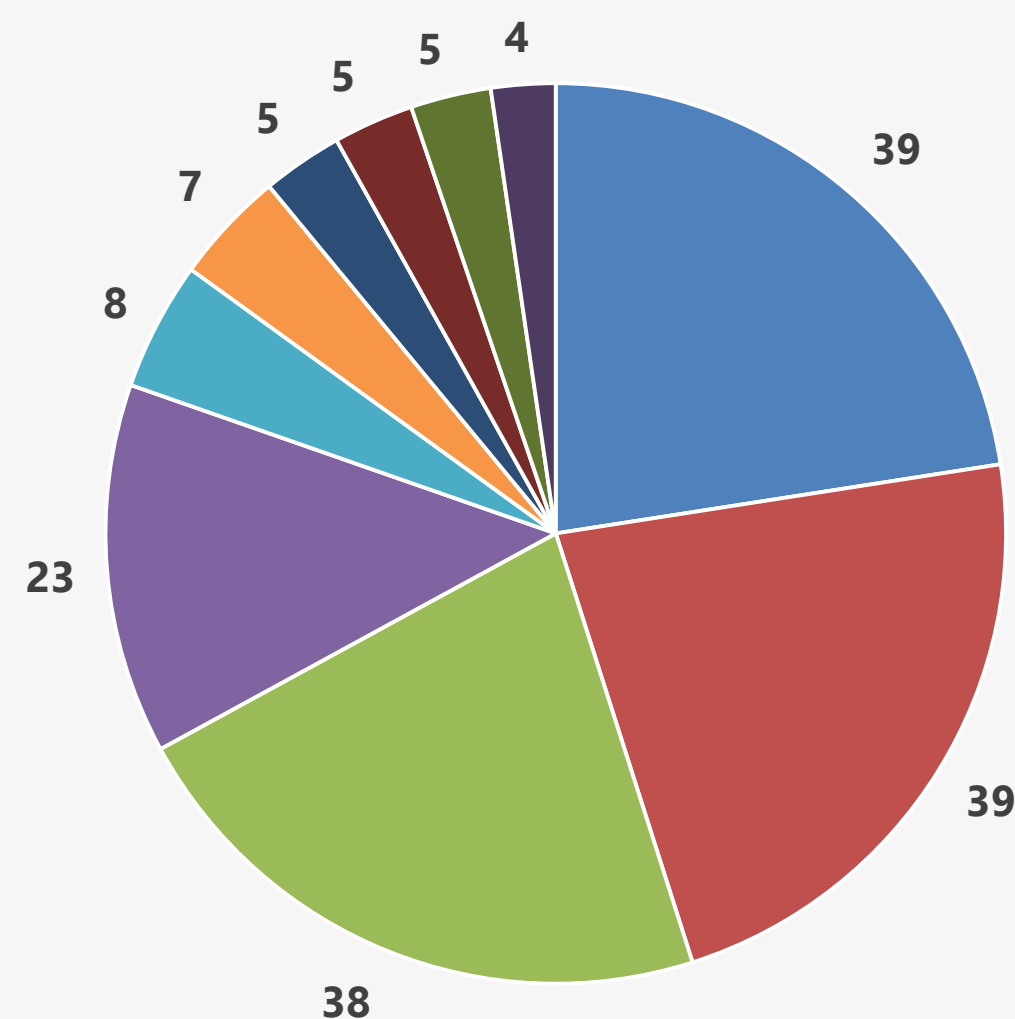
- CANCELAMENTO DE CONTRATO
- RENEGOCIAÇÃO
- NÃO CONCORDA COM CONTRATO
- NÃO CONCORDA COM AS TAXAS
- CANCELAMENTO PROPOSTA
- GOLPE
- REPASSE
- PROTESTO
- NEGATIVAÇÃO
- EXCESSO DE LIGAÇÕES/COBRANÇA

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

**Demandas recebidas** **379**

**Demandas resolvidas dentro do prazo** **98%**





Top 10 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@money.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.money

 @bmp-money-plus

 money.com.br