



# RELATÓRIO OUVIDORIA

2023 - 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.





# QUEM SOMOS

## 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 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



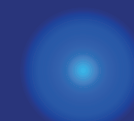


# CANAIS DE ATENDIMENTO

- 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 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



# CANAIS DE CONTATO



## **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



## **MÍDIAS SOCIAIS:**

Instagram: @bmp.moneyplus

Linkedin: BMP Money Plus

Youtube: BMP





# SAC - MANIFESTAÇÕES



**SOLICITAÇÃO - 20536 - 71,9%**  
**INFORMAÇÃO - 7089 - 24,8%**  
**RECLAMAÇÃO - 928 - 3,3%**

Do total de demandas recebidas através do SAC, 96,7% das manifestações são referentes a solicitação e informação.



# BACEN



No segundo semestre de 2023, houve redução de 32,05% no volume de entradas se comparado ao semestre anterior.





# ABSCM - OUVIDORIA

59	34	25	86,44%
Demandas recebidas através da ouvidoria.	Demandas procedentes.	Demandas não pertinentes a BMP.	<b>Demandas respondidas dentro do prazo.</b>

No segundo semestre de 2023, houve redução de 64,67% no volume de entradas se comparado semestre anterior.





# PROCON



No segundo semestre de 2023, houve aumento de 108% no volume total de entradas se comparado ao semestre anterior, porém o volume de casos procedentes reduziu de 42,70% para 10,5%.





# CONSUMIDOR.GOV



Do total de 135 demandas recebidas através da plataforma, 80, o equivalente a 59,2% não eram relativas a BMP, e sim a empresas parceiras

