



Relatório de Ouvidoria 2º Semestre 2022

BMP

/ O banco das fintechs

Mensagem da Liderança



Elisângela Almeida
Diretora de Cultura e Performance

Na BMP, não somos somente RH, somos **CULTURA E PERFORMANCE**, porque acreditamos que os nossos diferenciais estão na cultura de produtividade, e na performance com qualidade. Nosso investimento é no desenvolvimento e no reconhecimento de especialistas internos, para dar sustentação a nossa missão, de fomentar o acesso as melhores soluções financeiras, bancárias e tecnológicas, para todos aqueles que queiram estar a frente em seus negócios. E isso exige que trabalhemos forte, para estarmos a frente do nosso tempo. Tudo é feito em torno dos nossos valores, que são a nossa essência, com **RESPEITO E INTEGRIDADE** acima de tudo, porque aqui o crescimento só faz sentido se for junto com os clientes e colaboradores. Isso é **CULTURA E PERFORMANCE** na **BMP**."

"Na BMP o **ATENDIMENTO** e a **COMUNICAÇÃO** são questões centrais acompanhadas por todo o corpo diretivo. Nosso contínuo investimento na cultura do **ATENDIMENTO HUMIZADO**, pautado na **EMPATIA, ISONOMIA e TRANSPARÊNCIA**, assegura aos nossos clientes uma forma descomplicada e próxima na construção das nossas relações. Nossas metas semestrais são pautadas em uma constante análise e revisão de processos, orientando tanto o nosso **PLANO ESTRATÉGICO** quanto **TÁTICO** e, embora os desafios ainda sejam grandes, nos orgulhamos de termos construído um ecossistema no qual a **OUVIDORIA** funciona como bússola no caminho que estamos pavimentando."



Marcos M. Matos
Diretor de Atendimento e Comunicação



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. 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! 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

BMP

/ O banco das fintechs

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

“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

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

2021

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.



BACEN

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



PROCON

Órgão que realiza a defesa e proteção do consumidor. Toda pessoa, grupo ou empresa que adquira um serviço pode abrir reclamação.



ReclameAQUI

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



WHATSAPP

Canal exclusivo para atendimento de casos críticos



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



Utilizamos a plataforma consumidor.gov desde outubro de 2022. De out/22 à dez/22, recebemos 23 demandas através do portal, sendo que em 87% dos casos, a reclamação era improcedente.

23

Demandas recebidas através do portal.

3

Demandas procedentes.

20

Demandas improcedentes.

82,6%

De demandas respondidas dentro do prazo.

De 03 demandas procedentes, 02 eram referentes a quitação, e 01 referente a repasse.

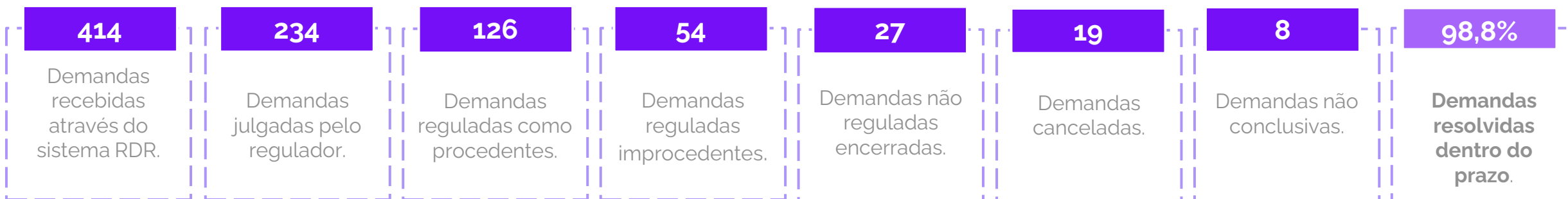
As demandas consideradas improcedentes, não são relativas a BMP, tratam-se de demandas de parceiros.



Nossos Números



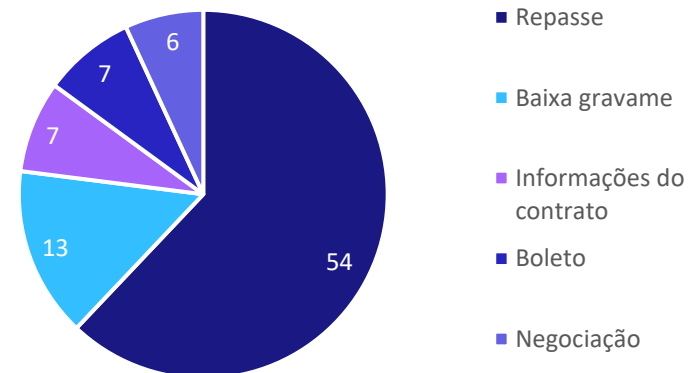
As demandas registradas na plataforma RDR servem como termômetro de nossos produtos, serviços, e principalmente, do sentimento de nossos clientes, o que a torna uma importante aliada na definição das nossas estratégias.



Do total de 126 demandas julgadas procedentes, 87, o equivalente a 69%, se referem aos motivos de Repasse, Baixa gravame, Informações do Contrato, Boleto e Negociação.



Top 5 - Demandas



Nossos Números



PROCON

As demandas oriundas dos Procons são recepcionadas de forma física e digital.

108

Demandas recebidas.

20

Demandas procedentes.

12

Demandas improcedentes.

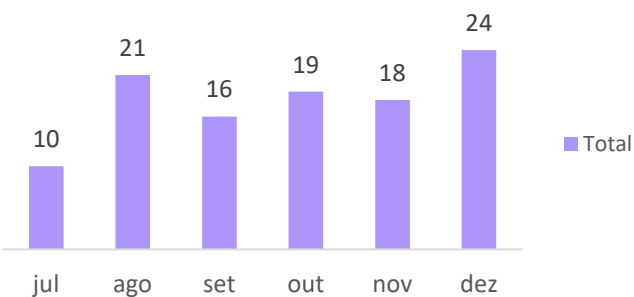
76

Demandas não pertinentes a BMP.

92,8%

Demandas respondidas dentro do prazo.

Demandas Por Mês



Recebemos em média, 18 reclamações por mês. Em dezembro/22, tivemos nosso maior volume de demandas: 24 ao todo.

Nossos Números

ABSCM Ouvidoria

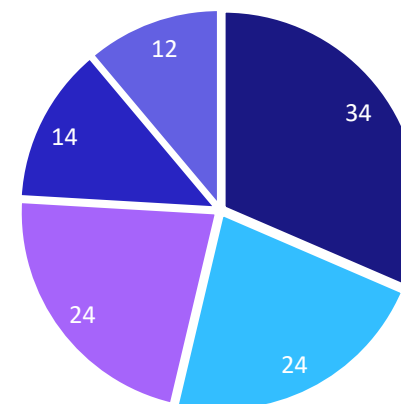
Associação Brasileira das
Sociedades de Microcrédito

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.



Top 5 Demandas

Do total de 152 demandas procedentes, 108, o equivalente a 71%, se referem aos motivos de Solicitação de Extrato, Retenção, Solicitação de Boleto, Carta de Quitação, Alteração de Conta.



- Solicitação de extrato
- Retenção
- Solicitação de boleto
- Carta de quitação
- Alteração de conta

Nosso Compromisso

Na BMP, o cliente é o centro de tudo que fazemos.

Temos profundo respeito pelos nossos clientes, e por tudo que eles nos dizem.

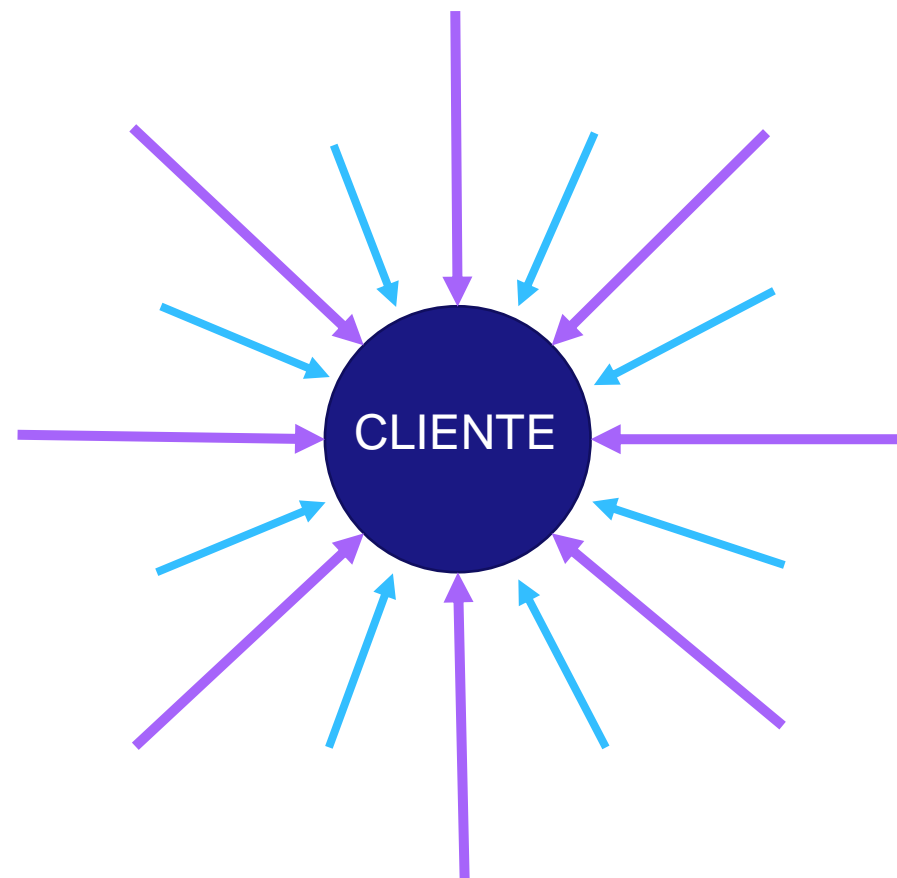
Cada demanda recebida é analisada da maneira mais cuidadosa possível, e não medimos esforços para solucioná-la de forma definitiva e satisfatória.

Mensalmente nos reunimos com uma equipe multidisciplinar, formada por representantes de todas as áreas. Nessa agenda os números de entrada do mês anterior e os motivos de contato, são apresentados para análise por todos.

Com base nos dados de volumetria, a causa raiz das entradas é estudada permitindo que seja definido em conjunto a melhor maneira de seguirmos. Nesse processo também realizamos os ajustes que forem necessário em nossos produtos e/ou em nossos processos.

Temos como compromisso garantir que nossos clientes sejam acolhidos e atendidos da melhor maneira possível, e isso faz parte dos nossos valores.

Aqui crescimento só faz sentido se for junto com o cliente.



BMP

