



# Relatório de Ouvidoria 1º Semestre 2023

**BMP**

/ O banco das fintechs



# 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

**/ 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.



## 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.



## 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



## E-MAILS

Tratativa das demandas geradas através do formulário de contato no site, ou enviadas diretamente para os respectivos endereços.

## TELEFONE

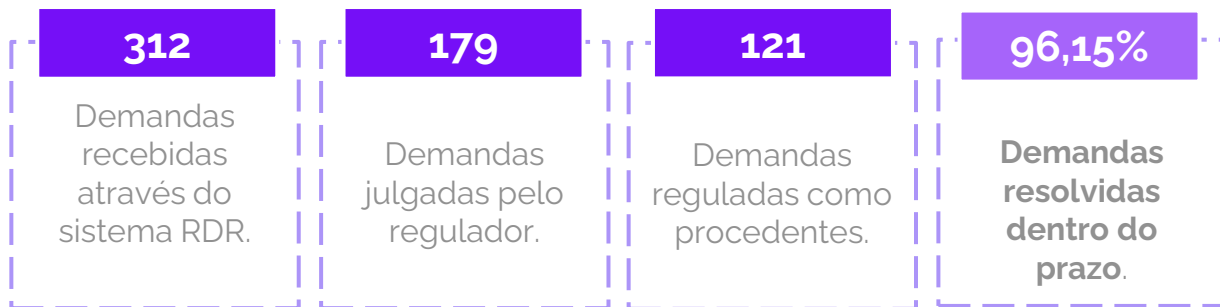
Contato receptivo e ativo para acolhimento e tratativa das demandas de nossos clientes e parceiros



# Nossos Números



BACEN



No primeiro semestre de 2023, houve redução de **24,6%** no volume de entradas se comparado ao semestre anterior.



# Nossos Números

## ABSCM OUVIDORIA

Associação Brasileira das  
Sociedades de Microcrédito

167

Demandas  
recebidas  
através da  
ouvidoria.

128

Demandas  
procedentes.

16

Demandas  
não  
pertinentes a  
BMP.

77,8%

Demandas  
respondidas  
dentro do  
prazo.

No primeiro semestre de 2023, houve redução de **48,55%** no volume de entradas se comparado semestre anterior.

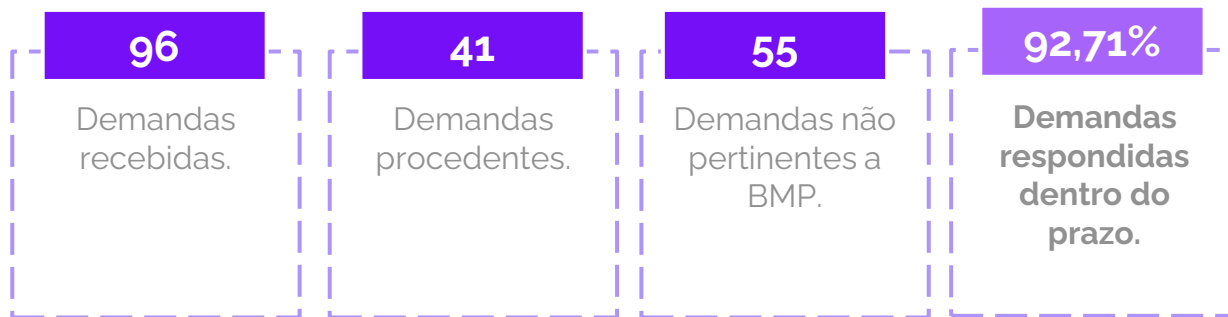
\* Em conformidade com a Resolução CMN N° 4.860, De 23/10/2020, a ABSCM (Associação Brasileira das Sociedades de Microcrédito) é responsável por recepcionar as demandas de ouvidoria.

**BMP**

/ O banco das fintechs



# Nossos Números



No primeiro semestre de 2023, houve redução de **11%** no volume de entradas se comparado semestre anterior.

Do total de 96 demandas recebidas, 55, o equivalente a 57,2% não eram relativas a BMP, e sim a empresas parceiras.

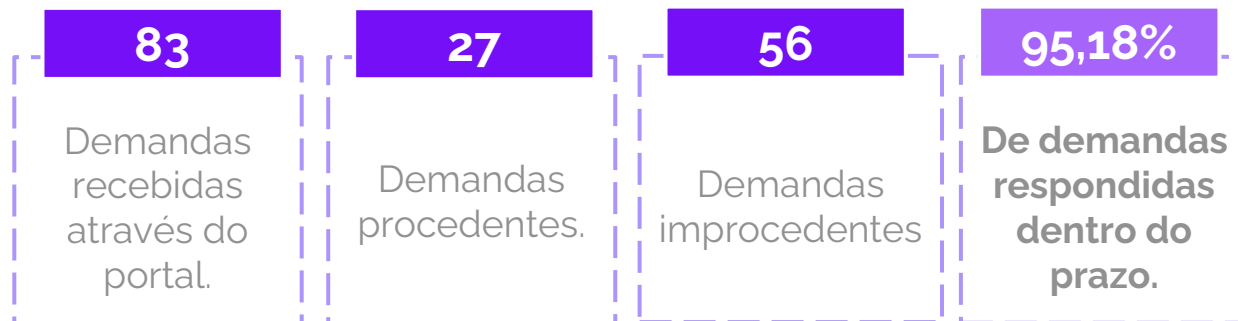


\* As demandas oriundas dos Procons são recepcionadas de forma física e digital.

# Nossos Números



CONSUMIDOR.GOV



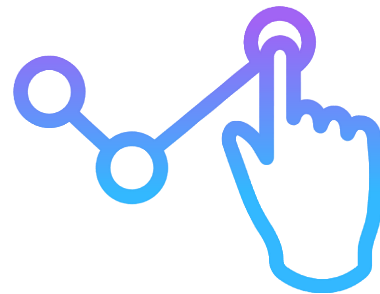
Do total de 83 demandas recebidas através da plataforma, 56, o equivalente a 67,5% não eram relativas a BMP, e sim a empresas parceiras.

# Nosso Compromisso

Na BMP, o cliente é o centro. Temos profundo respeito por tudo que eles nos dizem.



Cada demanda recebida, é analisada de maneira cuidadosa, e não medimos esforços para solucioná-las de forma definitiva.



Utilizamos como base analítica, dados e prazos, estudando a causa raiz em colegiado para definir a melhor maneira de seguirmos evoluindo no que for necessário em nossos produtos e processos.



**Aqui crescimento só faz sentido se for junto com o cliente!**

**BMP**

