

# RELATÓRIO SEMESTRAL DE OUVIDORIA

1º SEMESTRE DE 2024



**BNP PARIBAS**

The bank for a changing world

## Um pouco sobre a nossa Ouvidoria...

A Ouvidoria do Banco BNP Paribas Brasil S.A. foi criada com a finalidade de assegurar a observância das normas legais e regulamentares, atuando como um canal de comunicação entre o Banco, seus clientes e terceiros para a recepção e tratamento interno das demandas apresentadas, dentro do prazo legal.

Em decorrência da incorporação do Banco Cetelem S/A, ocorrida em 01/08/2023, as funções da Ouvidora passaram a englobar também as da Ouvidoria dos clientes da entidade incorporada.



A Ouvidoria BNP Paribas Brasil é responsável pela manutenção e atendimento dos seguintes canais para a recepção e tratamento das manifestação dos clientes:



Ouvidoria



BACEN



PROCON



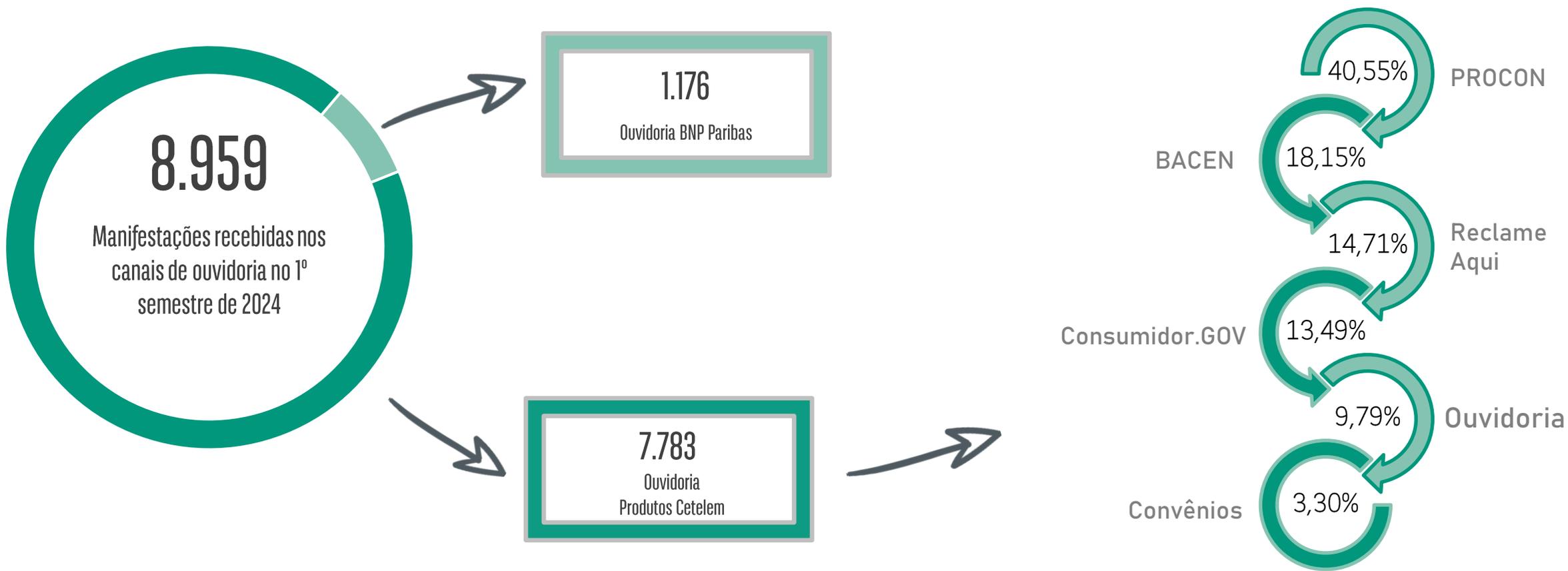
Reclame Aqui



Consumidor.GOV

# VOLUMETRIA DE ATENDIMENTO

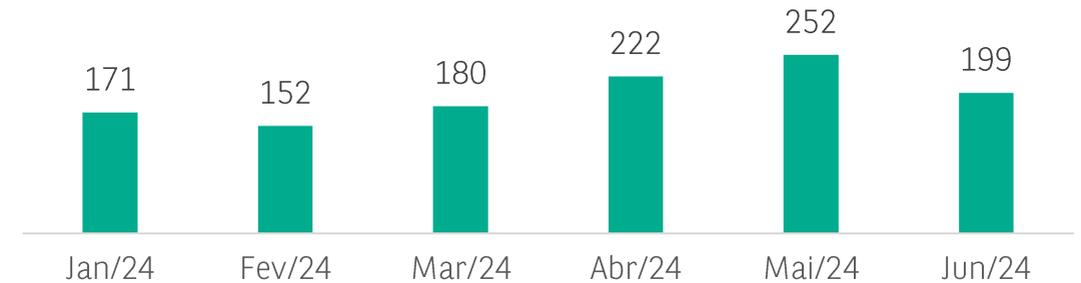
Para melhor entendimento e mediante a segmentação por produtos dentro da Ouvidoria BNP, os dados contidos nessa seção foram também separados por seguimento de atividade, a fim de demonstrar os atendimentos prestados exclusivamente aos clientes pessoa jurídica e os atendimentos prestados aos clientes de produtos Cetelem, decorrentes da carteira Cetelem incorporada pelo Banco BNP.



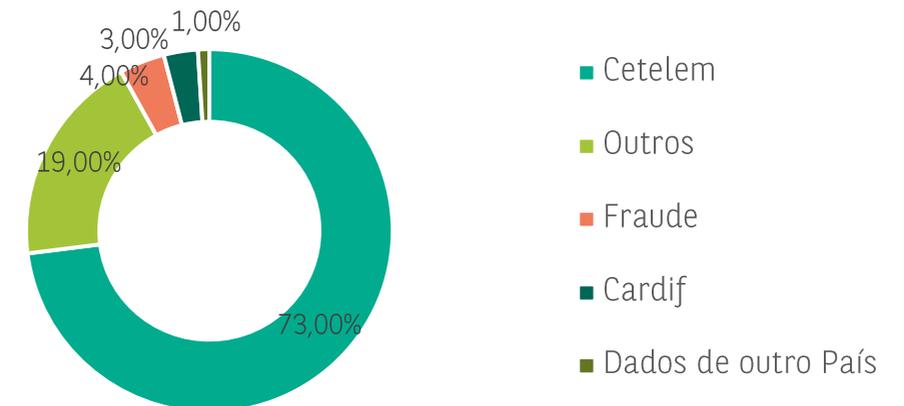
No 1º semestre de 2024, a Sociedade registrou 1.176 atendimentos por meio de correio eletrônico (e-mail), telefone e RDR - Sistema de Registro de Denúncias e Reclamações de Clientes do Sistema Financeiro Nacional, do Banco Central do Brasil.

Não houve reclamação considerada procedente no período.

Volume de Atendimentos BNP Paribas  
1º Semestre de 2024



Atendimentos por tema tratado



# OUVIDORIA – Produtos Cetelem

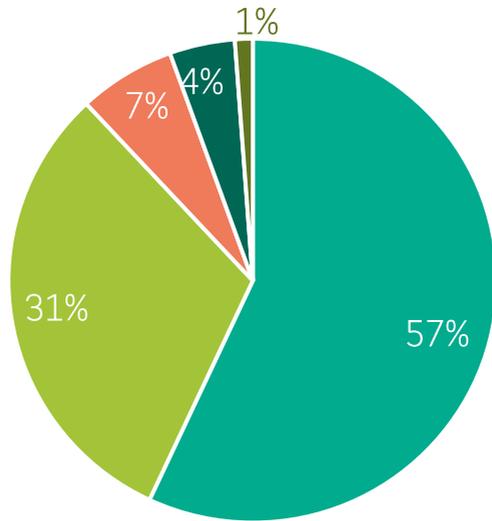
A Ouvidoria dos Produtos Cetelem recebeu um total de 762 manifestações durante o 1º semestre de 2024:



Este volume representa uma média de 6 manifestações recebidas **por dia útil**, no período analisado.



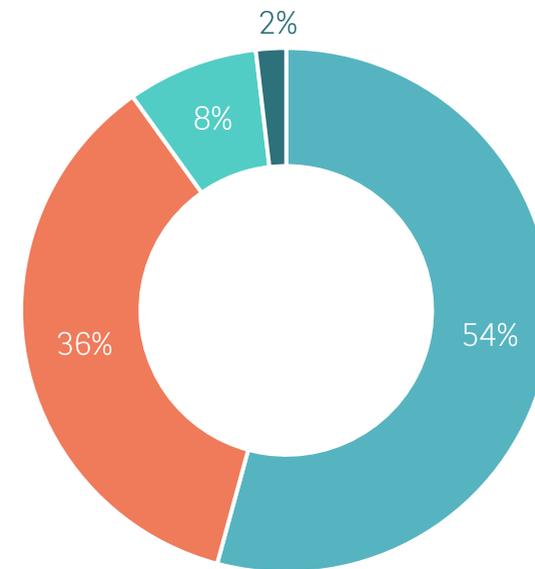
# OUVIDORIA – Produtos Cetelem



- Telefone
- E-mail e Rede Cliente
- Notificação
- Entidades
- Presencial



As demandas de Ouvidoria foram recebidas, majoritariamente, pelo canal oficial telefônico. Eventualmente e por excepcionalidade, algumas demandas foram atendidas por canais não oficiais.



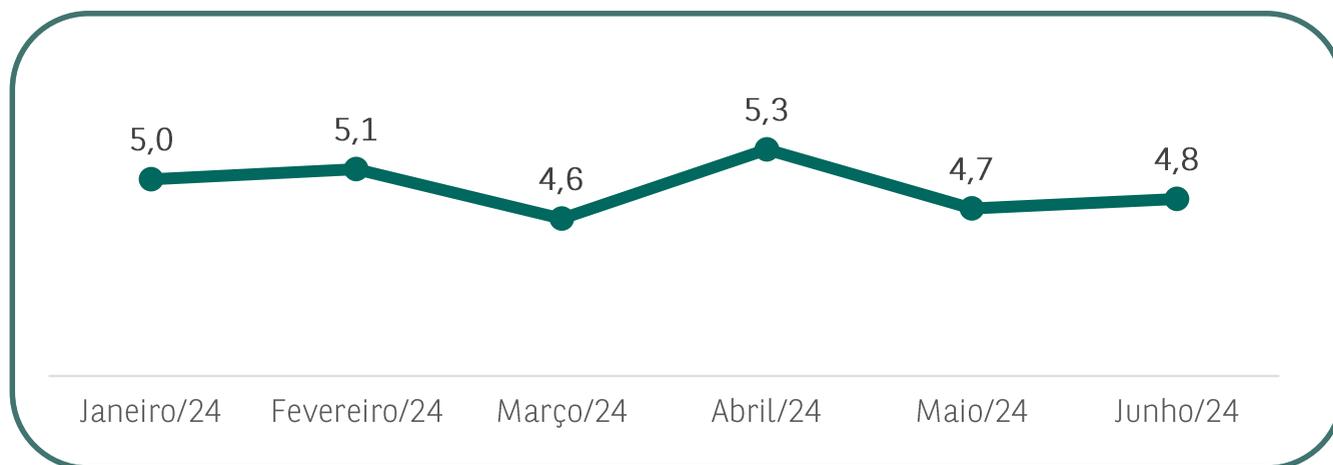
- Empréstimo Consignado
- Cartão de Crédito
- Cartão Consignado
- Outros

O empréstimo consignado é o produto com a maior concentração de demandas recebidas na Ouvidoria, representando 54% do total. Já o produto Cartão de Crédito é o segundo mais demandado, representando 36% das demandas totais do período. A concentração de demandas ocorre para esses produtos por representarem 89% da carteira de produtos Cetelem.

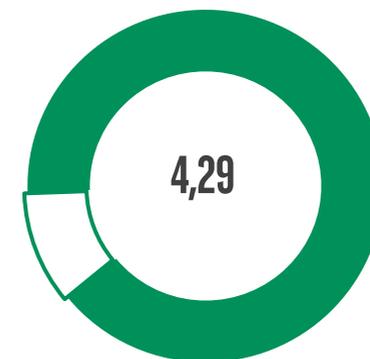


# OUVIDORIA – Produtos Cetelem

O prazo médio de atendimento das demandas dos produtos Cetelem no 1º semestre de 2024 foi de 5 dias úteis:



Os resultados das avaliações de atendimento demonstram alto grau de satisfação dos clientes atendidos pela Ouvidoria. A nota média foi de 4,29:



No primeiro semestre de 2024, **30%** dos convites para a pesquisa de satisfação feitos foram respondidos pelos clientes.



# Ranking de Reclamações do Banco Central do Brasil

O Banco Central do Brasil divulga trimestralmente, em seu sítio eletrônico, o Ranking de Reclamações, cujo índice é calculado a partir das demandas analisadas de forma amostral pelo BACEN referentes às manifestações encaminhadas às Instituições Financeiras para tratamento e resposta.

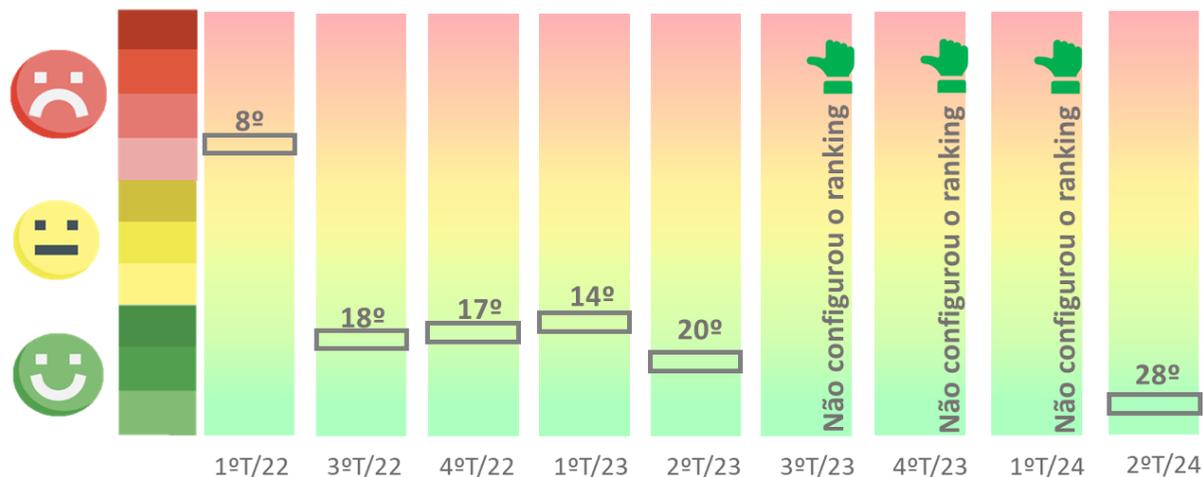
No 1º semestre de 2024, o Grupo BNP Paribas se posicionou na:

“Lista de instituições com menos de 30 reclamações reguladas procedentes no período”.

demonstrando nossa constante evolução e o compromisso da nossa Instituição com nossos clientes e usuários, além de estrito cumprimento às regulamentações vigentes.

A partir do 2º trimestre de 2024, o Banco Central (BC) alterou a metodologia estatística para seleção de demandas para análise e cálculo do índice de reclamações de cada conglomerado.

Em decorrência disto, o Banco BNP Paribas Conglomerado se posicionou na 28ª colocação na listagem de Demais Bancos, Financeiras e Instituições de Pagamento, do total de 46 empresas com mais de 30 reclamações reguladas procedentes extrapoladas no período.



# CANAIS DE COMUNICAÇÃO OUVIDORIA



## TELEFONE

Produtos Cetelem:  
0800 722 0401  
Segunda à sexta-feira,  
das 09h às 17h

Banco BNPP:  
0800 771 5999  
Segunda à sexta-feira das  
09h às 17h



## E-MAIL

Exclusivo para Clientes  
Pessoa Jurídica dos  
Produtos Comercializados  
pelo BNPP.



## SITE

Exclusivo para Clientes  
Pessoa Jurídica dos  
Produtos Comercializados  
pelo BNPP.



## PRESENCIAL

Atendimento excepcional  
e exclusivo para Clientes  
dos Produtos Cetelem





BNP PARIBAS

**THANK YOU!**