

# RELATÓRIO SEMESTRAL DE OUVIDORIA

2º 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 e seus clientes 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.



**BNP PARIBAS**

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

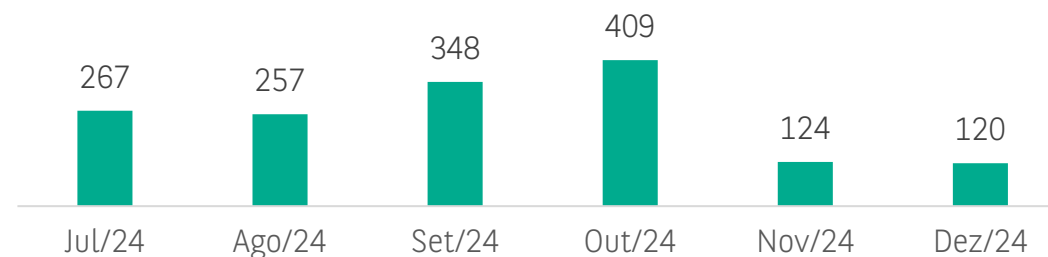
Para melhor entendimento e mediante a segmentação por produtos dentro da Ouvidoria BNP Paribas, os dados contidos nessa seção foram também separados por seguimento de atividade, a fim de demonstrar os atendimentos prestados exclusivamente aos clientes pessoa jurídica e os atendimentos prestados aos clientes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



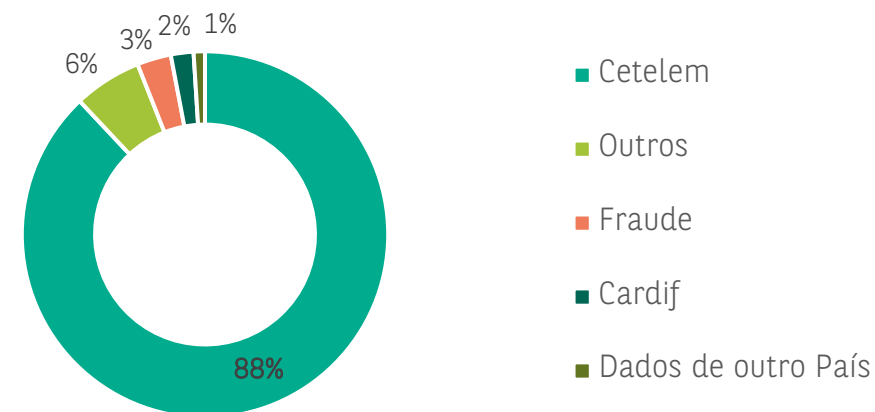
No 2º semestre de 2024, a Sociedade registrou 1.525 atendimentos por meio de correio eletrônico (e-mail), telefone e RDR - Sistema de Registro de Denúncias e Reclamações de Clientes do Sistema Financeiro Nacional, do Banco Central do Brasil.

Não houve reclamação considerada procedente no período.

Volume de Atendimentos BNP Paribas  
2º Semestre de 2024

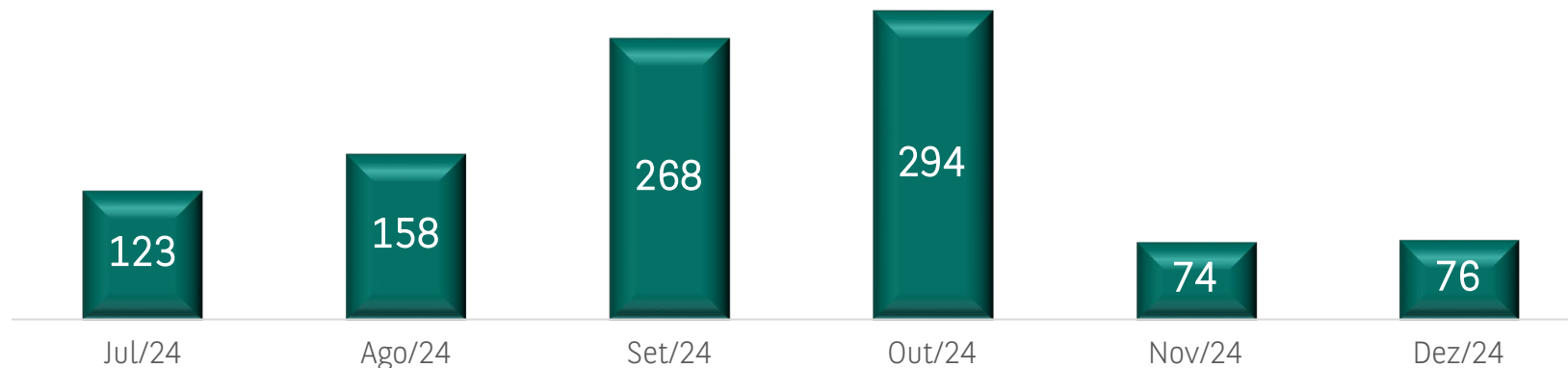


Atendimentos por tema tratado



# OUVIDORIA – Produtos Cetelem

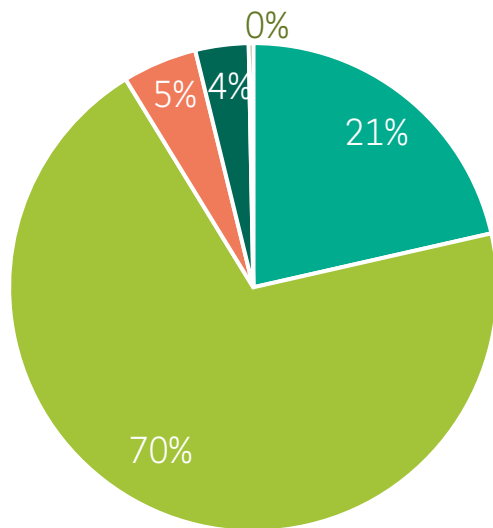
A Ouvidoria dos Produtos Cetelem recebeu um total de **993** manifestações durante o 2º semestre de 2024:



Este volume representa uma média de **8** manifestações recebidas **por dia útil**, no período analisado.



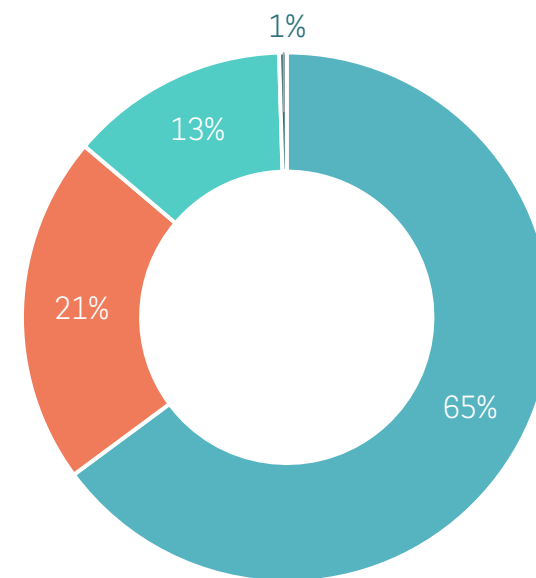
# OUVIDORIA – Produtos Cetelem



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



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



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

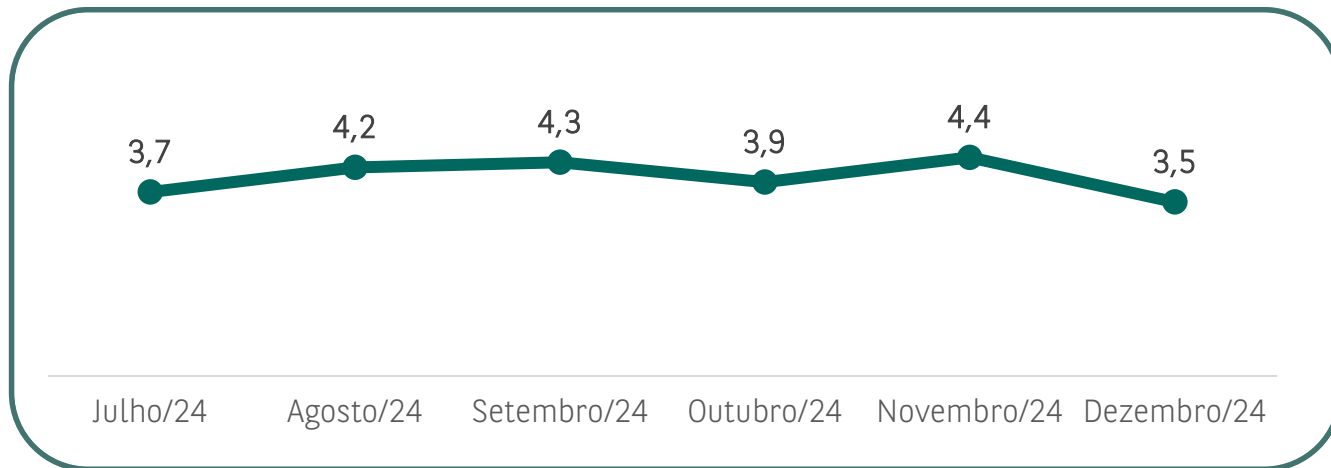
O empréstimo consignado é o produto com a maior concentração de demandas recebidas na Ouvidoria, representando 65% do total. Já o produto Cartão de Crédito é o segundo mais demandado, representando 21% das demandas totais do período. A concentração de demandas ocorre para esses produtos por representarem 86% da carteira de produtos Cetelem.





# OUVIDORIA – Produtos Cetelem

O prazo médio de atendimento das demandas dos produtos Cetelem no 2º 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 segundo semestre de 2024, **19%** dos convites para a pesquisa de satisfação feitos foram respondidos pelos clientes.



# Ranking de Reclamações do Banco Central do Brasil

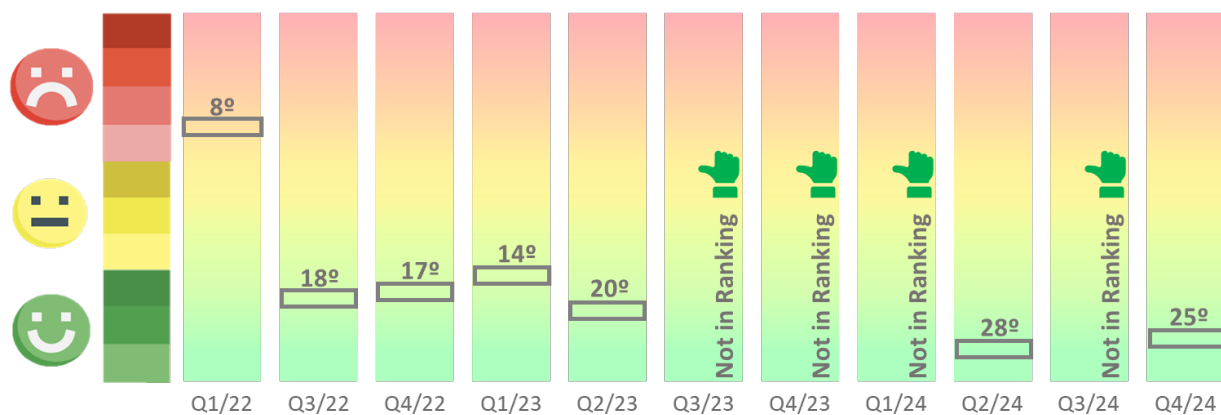
O Banco Central do Brasil divulga trimestralmente, em seu sítio eletrônico, o Ranking de Reclamações, cujo índice é calculado a partir das demandas analisadas de forma amostral pelo BACEN referentes às manifestações encaminhadas às Instituições Financeiras para tratamento e resposta.

No 3º 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 4º trimestre de 2024, o Banco BNP Paribas Conglomerado se posicionou na 25ª colocação na listagem de Demais Bancos, Financeiras e Instituições de Pagamento, do total de 44 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 BNP Paribas:  
0800 771 5999  
Segunda à sexta-feira das  
09h às 17h



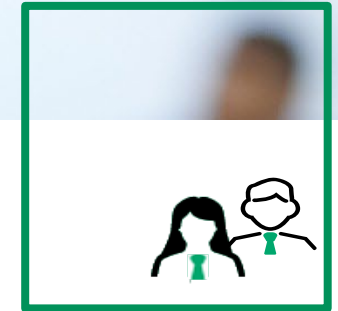
## E-MAIL

Exclusivo para Clientes  
Pessoa Jurídica dos  
Produtos Comercializados  
pelo BNP Paribas.



## SITE

Exclusivo para Clientes  
Pessoa Jurídica dos  
Produtos Comercializados  
pelo BNP Paribas.



## PRESENCIAL

Atendimento excepcional  
e exclusivo para Clientes  
dos Produtos Cetelem





BNP PARIBAS

**THANK YOU!**