

RELATÓRIO SEMESTRAL DE OUVIDORIA

2º SEMESTRE DE 2025



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.

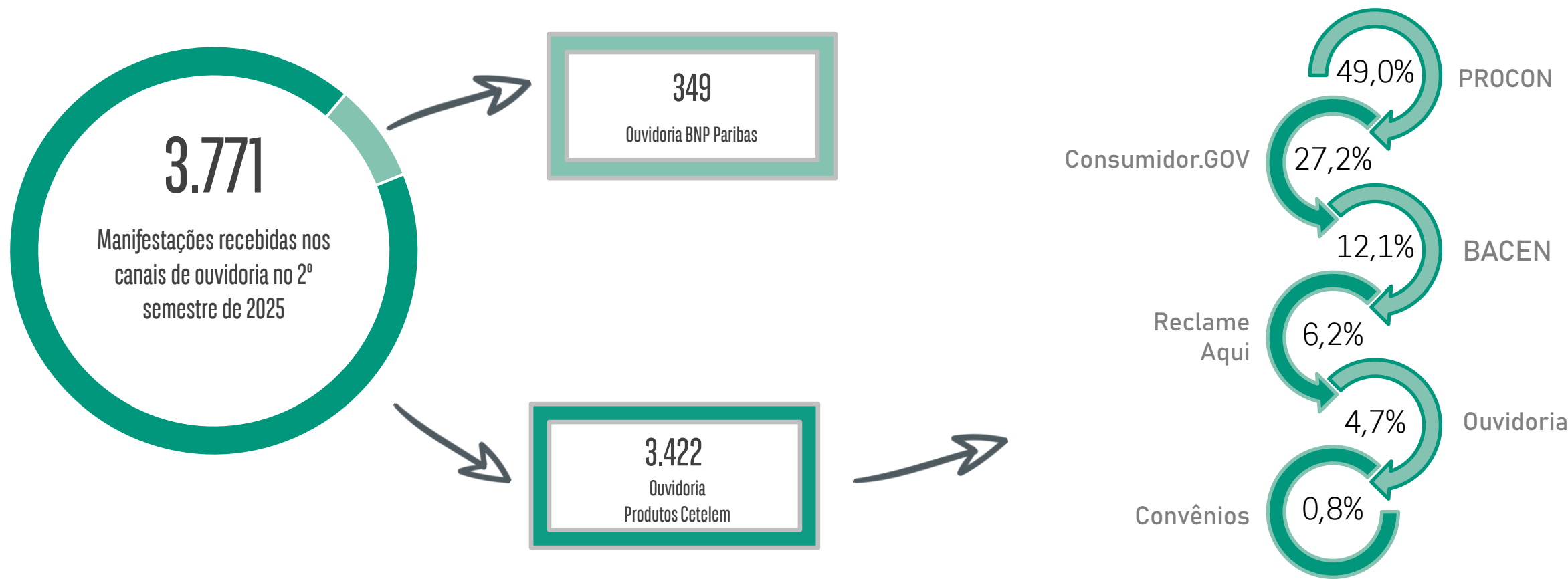


A Ouvidoria BNP Paribas Brasil é responsável pela manutenção e atendimento dos seguintes canais para a recepção e tratamento das manifestação dos clientes:



VOLUMETRIA DE ATENDIMENTO

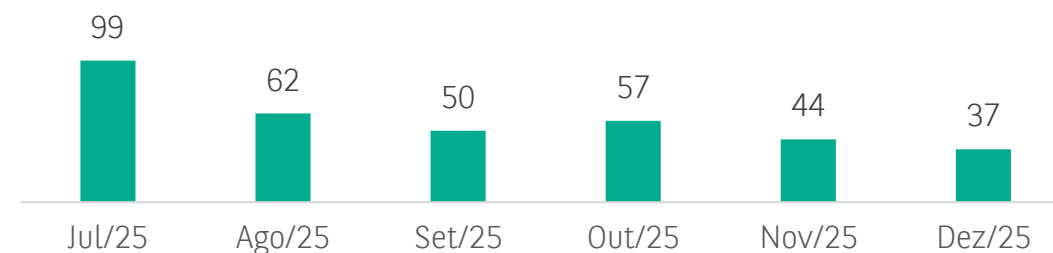
Para melhor entendimento e mediante a segmentação por produtos dentro da Ouvidoria BNP Paribas, os dados contidos nessa seção foram também separados por seguimento de atividade, a fim de demonstrar os atendimentos prestados exclusivamente aos clientes pessoa jurídica e os atendimentos prestados aos clientes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



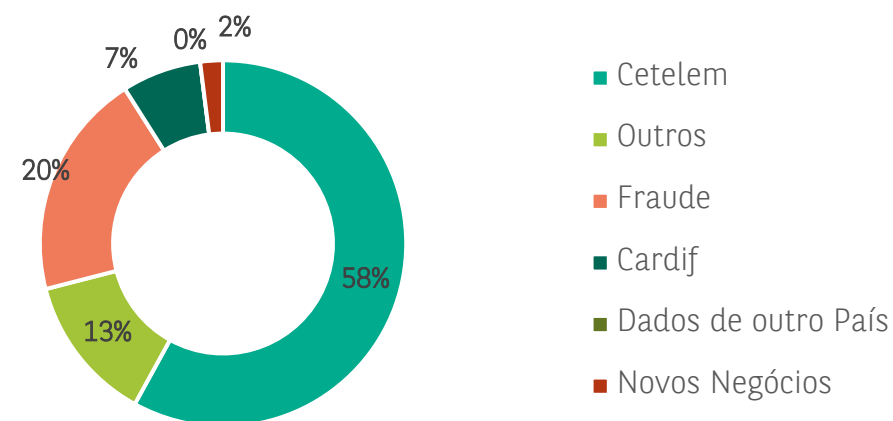
No 2º semestre de 2025, a Sociedade registrou 349 atendimentos por meio de correio eletrônico (e-mail), telefone e RDR - Sistema de Registro de Denúncias e Reclamações de Clientes do Sistema Financeiro Nacional, do Banco Central do Brasil.

Não houve reclamação considerada procedente no período.

Volume de Atendimentos BNP Paribas
2º Semestre de 2025

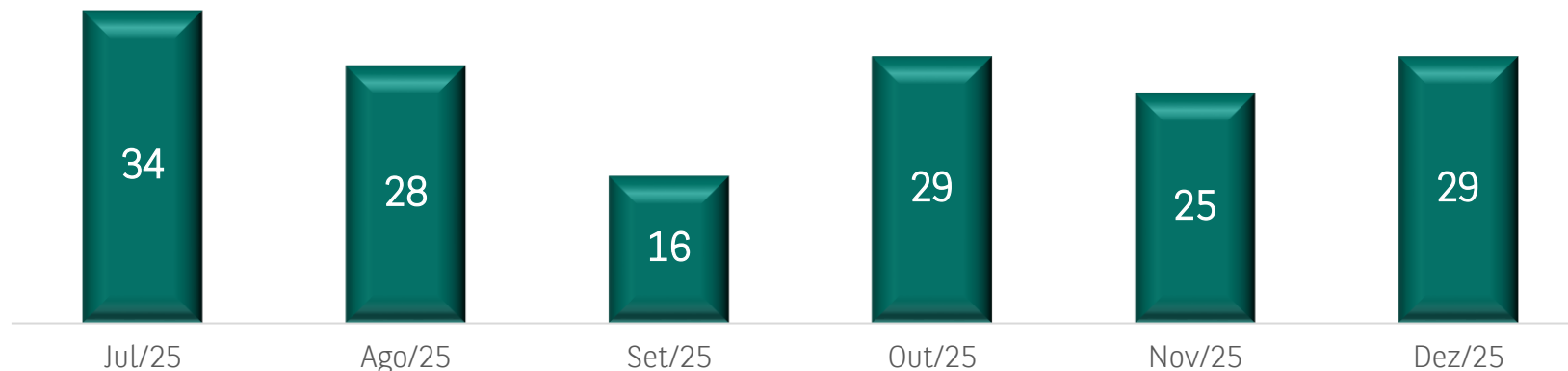


Atendimentos por tema tratado



OUVIDORIA – Produtos Cetelem

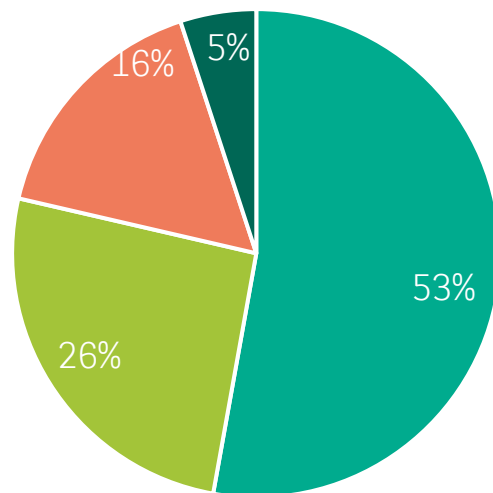
A Ouvidoria dos Produtos Cetelem recebeu um total de **161** manifestações durante o 2º semestre de 2025:



Este volume representa uma média de **1,3** manifestações recebidas **por dia útil**, no período analisado.



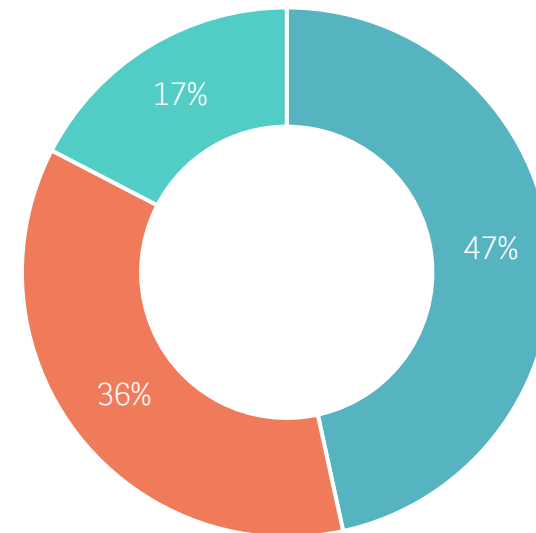
OUVIDORIA – Produtos Cetelem



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



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



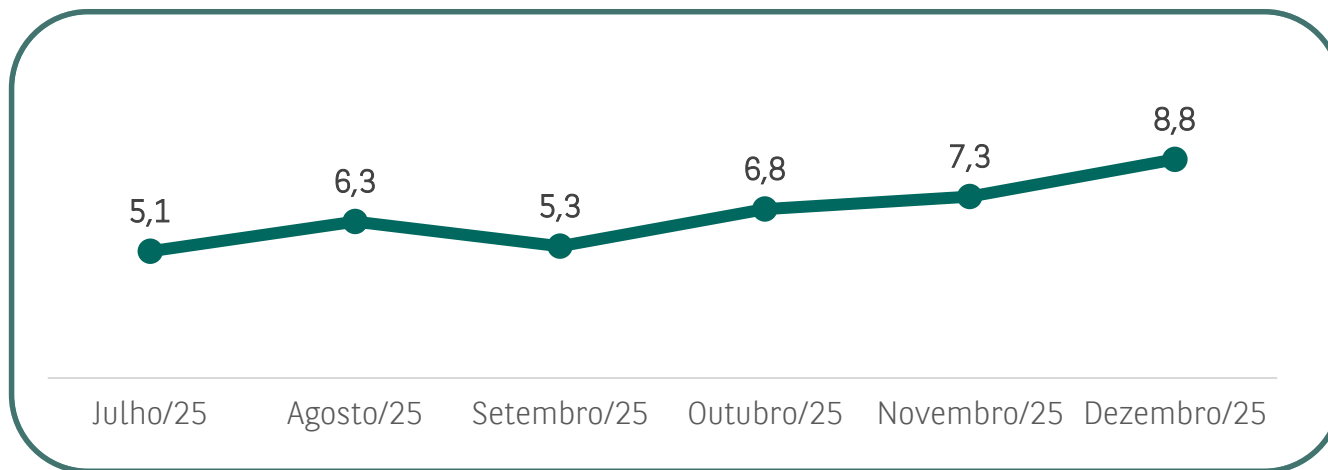
- Empréstimo Consignado
- Cartão de Crédito
- Cartão Consignado

O empréstimo consignado é o produto com a maior concentração de demandas recebidas na Ouvidoria, representando 47% do total. Já o produto Cartão de Crédito é o segundo mais demandado, representando 36% das demandas totais do período.

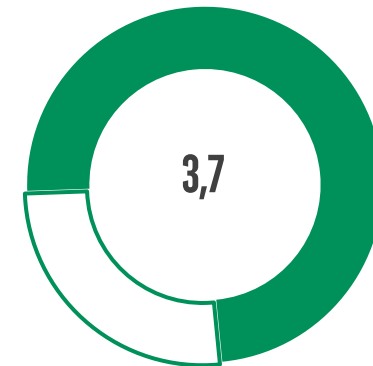


OUVIDORIA – Produtos Cetelem

O prazo médio de atendimento das demandas dos produtos Cetelem no 2º semestre de 2025 foi de 7 dias úteis:



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



No segundo semestre de 2025, **6,9%** dos convites para a pesquisa de satisfação feitos foram respondidos pelos clientes.

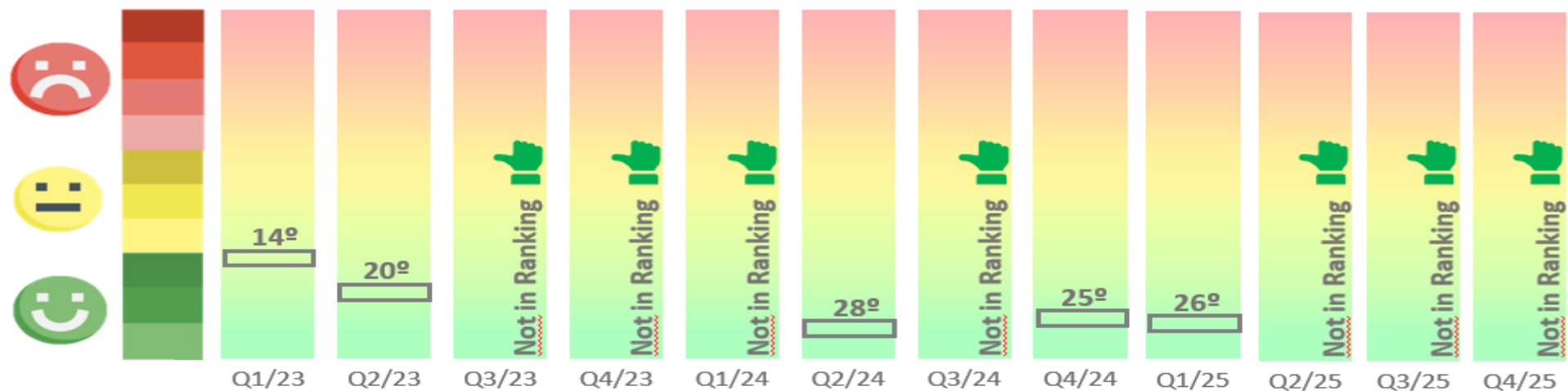


Ranking de Reclamações do Banco Central do Brasil

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 trimestre de 2025, o Grupo BNP Paribas se posicionou na:
26º colocação na listagem de Demais Bancos, Financeiras e Instituições de Pagamento, do total de 50 empresas com mais de 30 reclamações reguladas procedentes extrapoladas no período.

No 2º trimestre de 2025, o Banco BNP Paribas Conglomerado 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.



BNP PARIBAS

The bank for a changing world

CANAIS DE COMUNICAÇÃO OUVIDORIA



TELEFONE

Produtos Cetelem:

0800 722 0401

Segunda à sexta-feira,
das 10h às 16h

Banco BNP Paribas:

0800 771 5999

Segunda à sexta-feira das
10h às 16h



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

The bank for a changing world



BNP PARIBAS

THANK YOU!