

RELATÓRIO SEMESTRAL DE OUVIDORIA

1º SEMESTRE DE 2026



BNP PARIBAS

The bank for a changing world



BNP PARIBAS

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 Ouvidoria 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



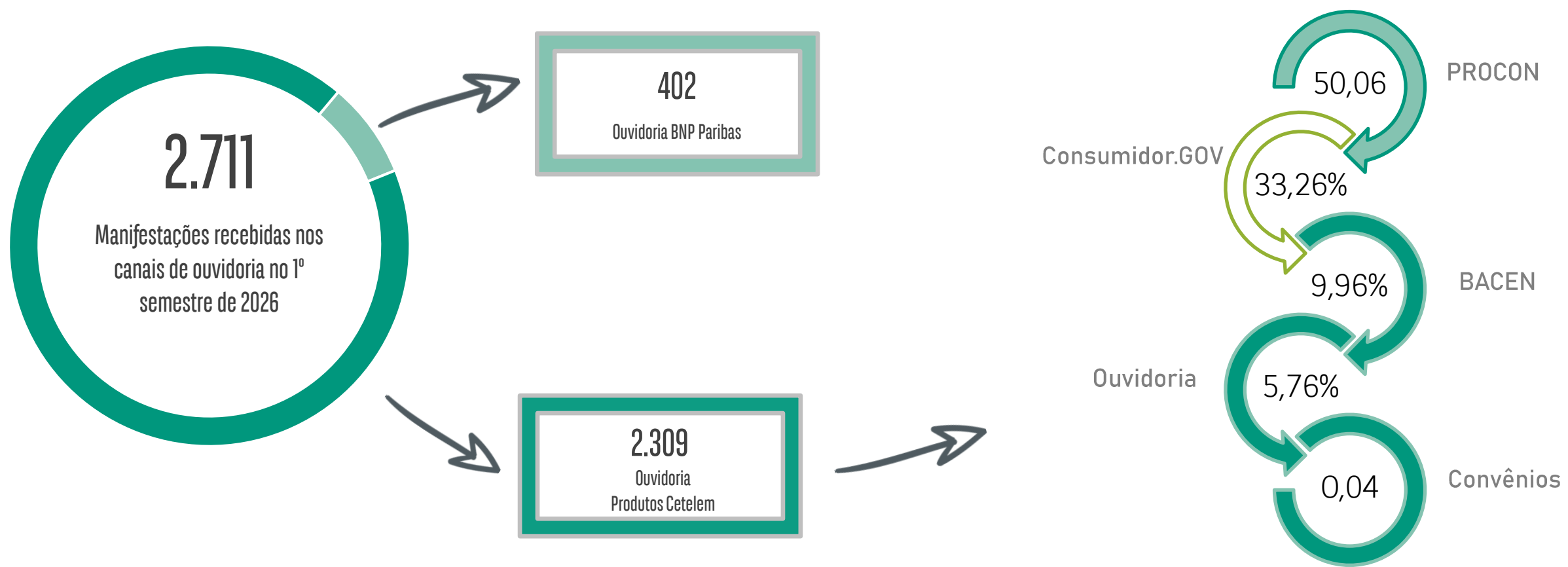
PROCON



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 2026, a Sociedade registrou 402 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 e da Comissão de Valores Mobiliários.

Não houve reclamação considerada procedente no período.

Gráfico I – Volume de Atendimentos BNPP – 1º Semestre de 2026

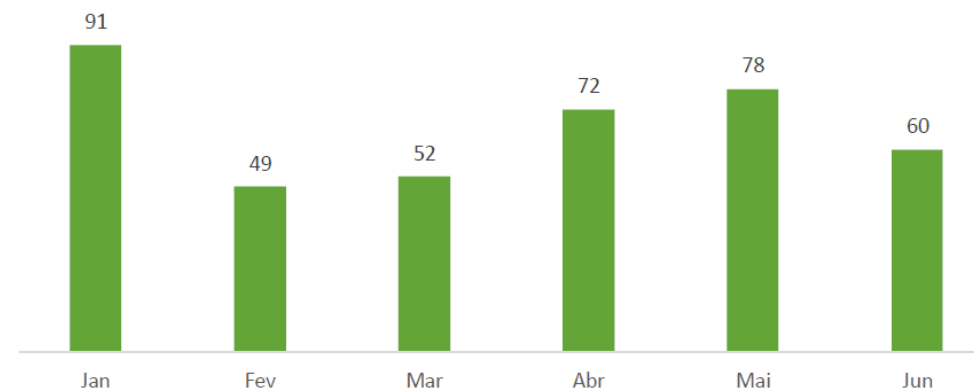
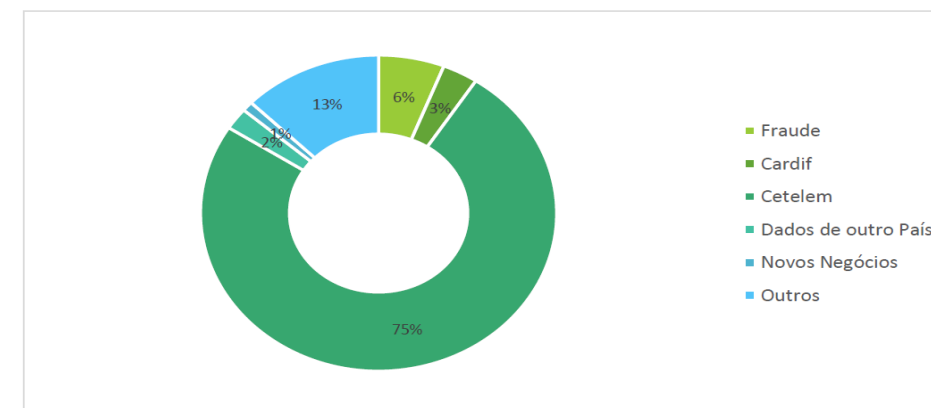
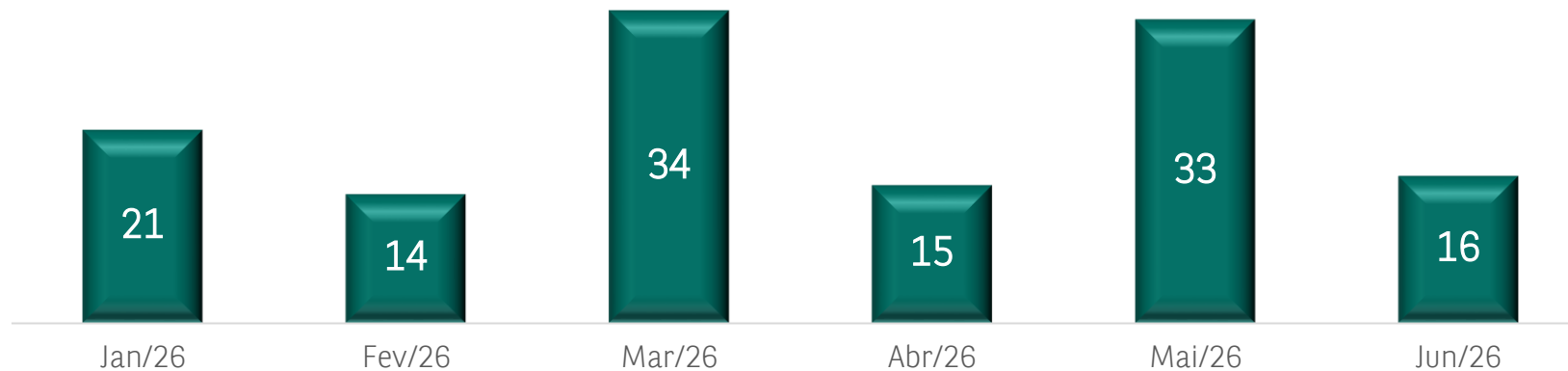


Gráfico II – Atendimentos por tema tratado
Análise Qualitativa – 1º Semestre de 2026



OUVIDORIA – Produtos Cetelem

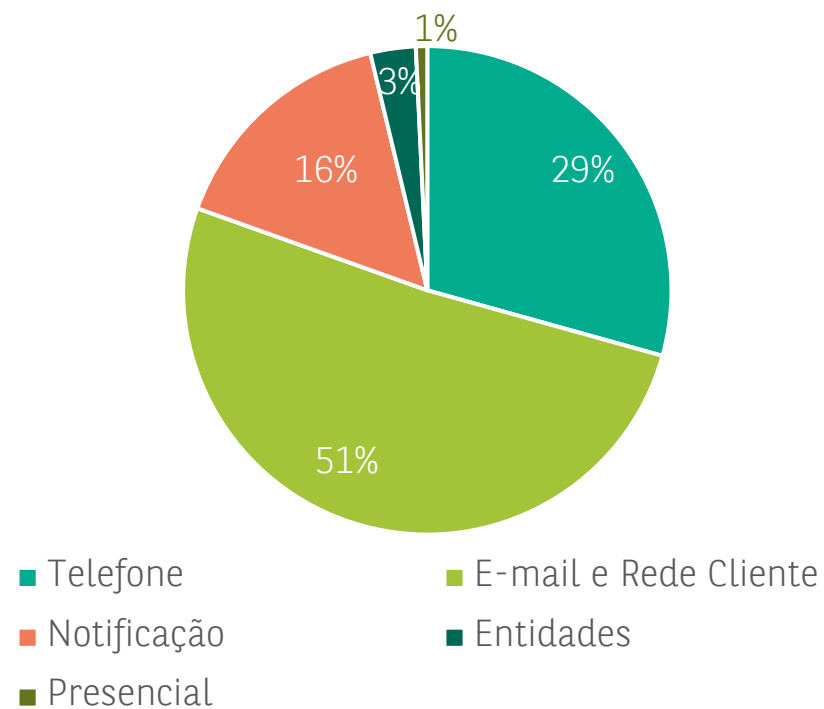
A Ouvidoria dos Produtos Cetelem recebeu um total de **133** manifestações durante o 1º semestre de 2026:



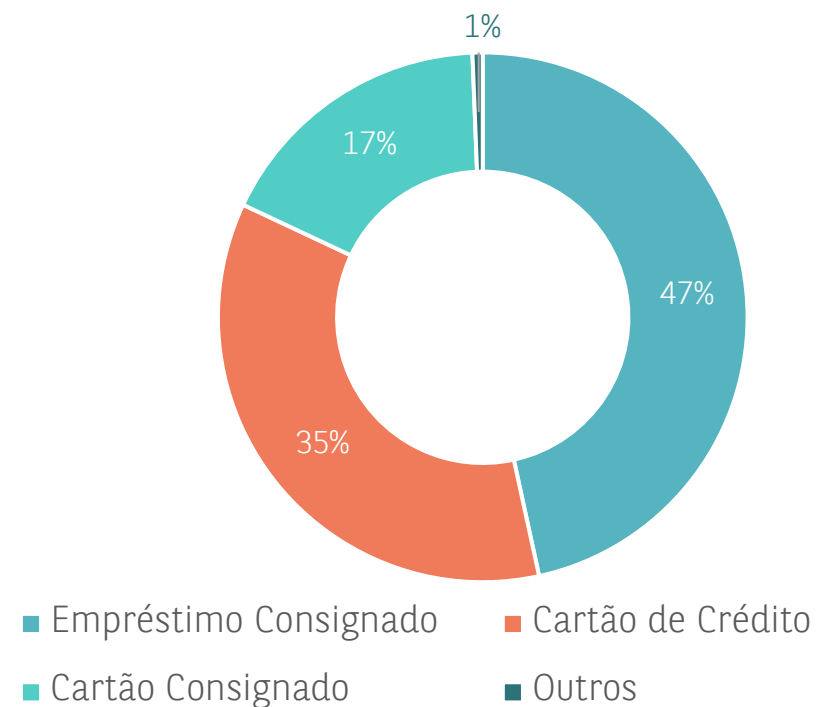
Este volume representa uma média de **0,9** manifestações recebidas **por dia útil**, no período analisado.



OUVIDORIA – Produtos Cetelem



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

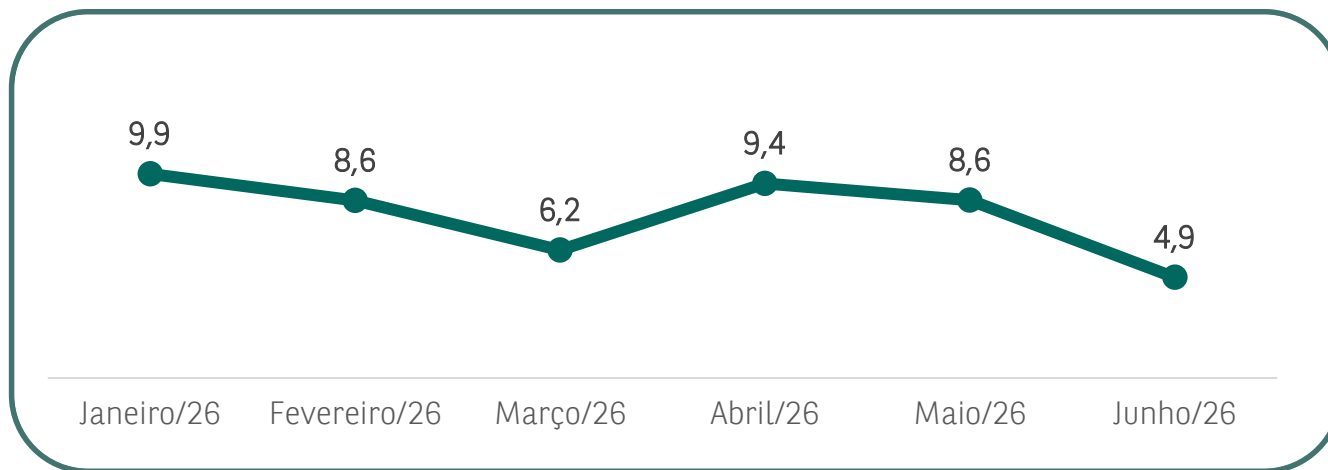


O empréstimo consignado é o produto com a maior concentração de demandas recebidas na Ouvidoria, representando 47% do total. Já o produto Cartão de Crédito é o segundo mais demandado, representando 35% das demandas totais do período.

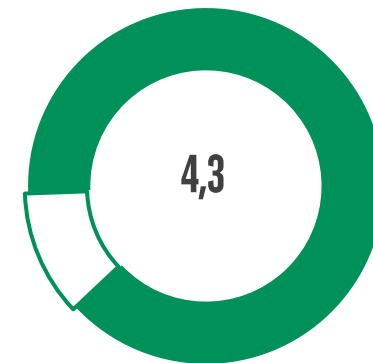


OUVIDORIA – Produtos Cetelem

O prazo médio de atendimento das demandas dos produtos Cetelem no 1º semestre de 2026 foi de 8 dias úteis:



Os resultados das avaliações de atendimento demonstram alto grau de satisfação dos clientes atendidos pela Ouvidoria. A nota média foi de 4,3:



No primeiro semestre de 2026, 7% dos convites para a pesquisa de satisfação feitos foram respondidos pelos clientes.



Ranking de Reclamações do Banco Central do Brasil

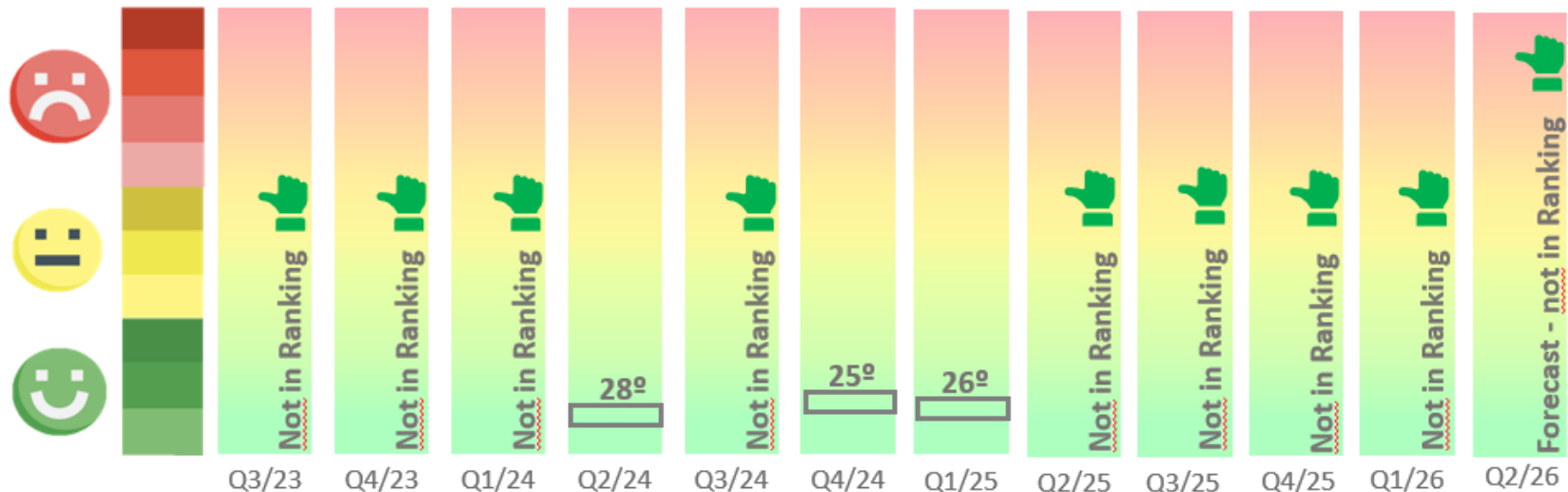
O Banco Central do Brasil divulga trimestralmente, em seu sítio eletrônico, o Ranking de Reclamações, cujo índice é calculado a partir das demandas analisadas de forma amostral pelo BACEN referentes às manifestações encaminhadas às Instituições Financeiras para tratamento e resposta.

No 1º semestre de 2026, 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 2025, o Banco BNP Paribas Conglomerado se posicionou fora do ranking de Demais Bancos, Financeiras e Instituições de Pagamento.



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 BNPP:

0800 771 5999

Segunda à sexta-feira das
10h às 16h



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

The bank for a changing world



BNP PARIBAS

THANK YOU!