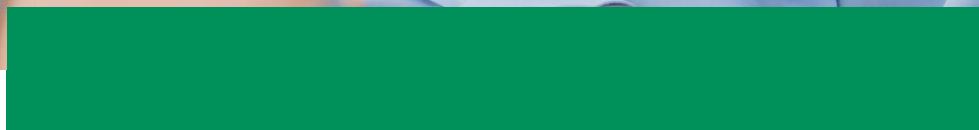




RELATÓRIO SEMESTRAL DE OUVIDORIA

2º SEMESTRE DE 2023



BNP PARIBAS

The bank for a changing world

Sobre Nós

O BNP Paribas é banco líder na União Europeia e um dos mais importantes bancos internacionais. Presente em 64 países, com 184.000 colaboradores e ocupa posições-chave em diversas atividades bancárias e de serviços financeiros, estruturadas em torno de três principais divisões operacionais:

- **Comercial, de banco de investimento (CIB):** concentrada (i) em operações de toda ordem em bolsa e mercado de capitais, tanto no mercado local, quanto internacional; (ii) crédito e financiamento modalidade de atacado, repasses e emissão de garantias para empresas; (iii) operações estruturadas de crédito de grandes volumes; (iv) prestação de serviços de administração fiduciária de fundos de investimento e administração de carteiras e valores mobiliários.
- **Não atua no seguimento de pessoas físicas,** tendo sua carteira de clientes formada exclusivamente por empresas brasileiras;
- **Crédito ao Consumidor & Services:** A atividade de crédito ao consumo e de crédito consignado, advinda da incorporação do Banco Cetelem S/A., aprovada por este Banco Central em 2023, está sendo encerrada no Brasil, mas as atividades de Ouvidoria relacionadas com as operações absorvidas ainda em curso continua bastante ativa.



Um pouco sobre a nossa Ouvidoria...

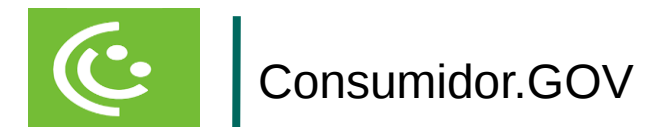
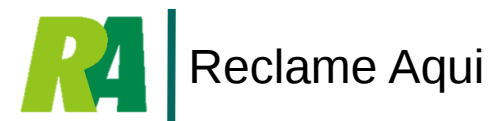
A Ouvidoria do Banco BNP Paribas Brasil S.A. foi criada com a finalidade de assegurar a observância das normas legais e regulamentares, atuando como um canal de comunicação entre o banco e clientes e usuários que já recorreram aos nossos canais de atendimento habituais e não se sentiram satisfeitos com a resposta apresentada.

Em decorrência da incorporação do Banco Cetelem S/A, ocorrida em 01/08/2023, sua estrutura atual foi definida tendo em conta o perfil dos clientes do Banco, a fim de dar celeridade e tratamento especializado às demandas, conforme demonstramos abaixo:

- BNP Paribas Asset Management, BNP Paribas Corporate & Institutional Banking e BNP Paribas Securities Services
- Crédito ao Consumidor – Produtos Cetelem.

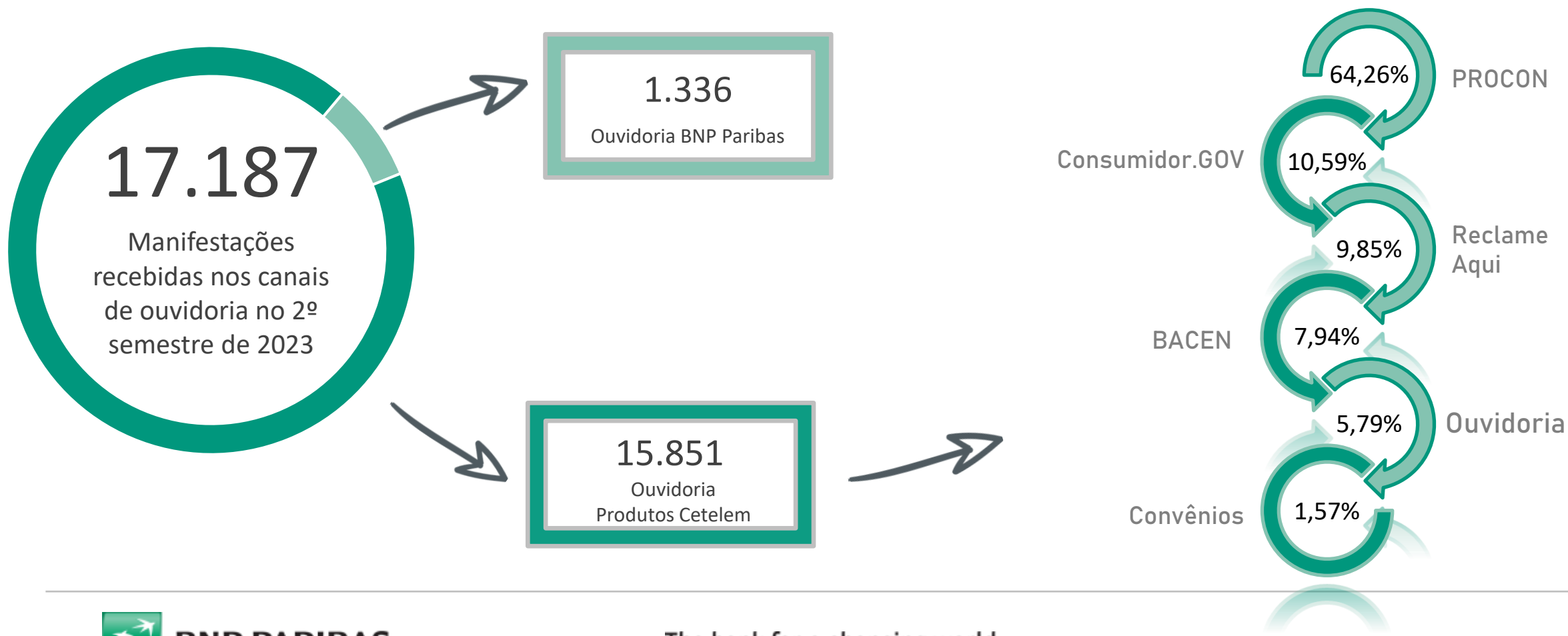


A Ouvidoria BNP Paribas Brasil é responsável pela manutenção e atendimento dos seguintes canais para a recepção e tratamento das manifestação dos clientes:



VOLUMETRIA DE ATENDIMENTO

Para melhor entendimento e mediante a segmentação por produtos dentro da Ouvidoria BNP, 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 pessoa física, decorrentes da carteira Cetelem incorporada pelo Banco BNP.



BNP PARIBAS

The bank for a changing world

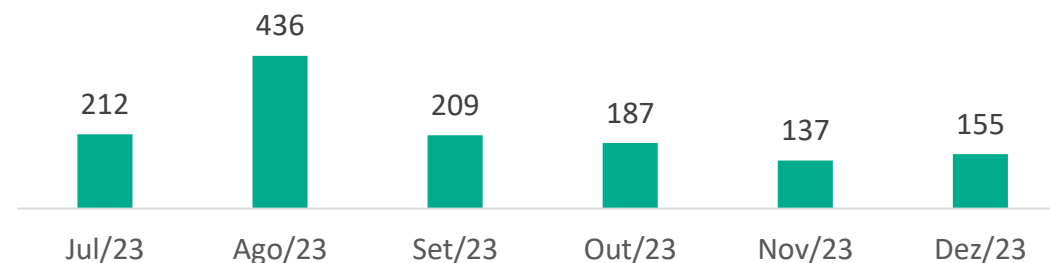
OUVIDORIA – BNP Paribas

No 2º semestre de 2023, a Sociedade registrou 1.336 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.

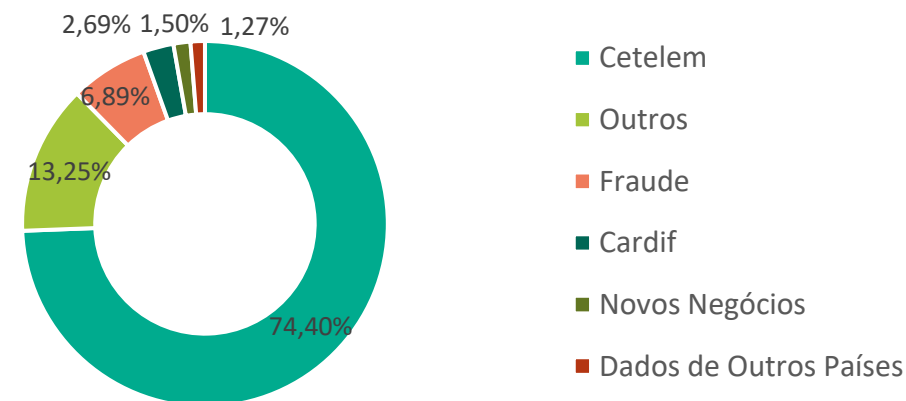
Não houve reclamação considerada procedente no período.

A respeito, vale consignar o correto tratamento que vem sendo dado pela Sociedade às reclamações que lhe foram apresentadas por clientes, comprovado pela inexistência de processo ajuizado por qualquer um deles em face da Sociedade, mesmo antes da criação da área de Ouvidoria.

Volume de Atendimentos BNP Paribas
2º Semestre de 2023

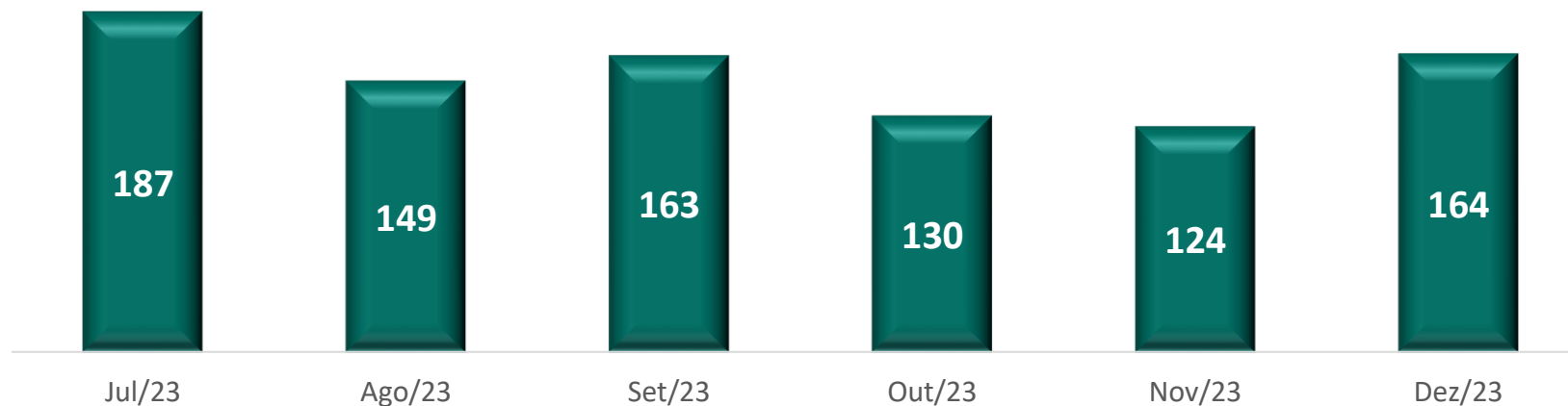


Atendimentos por tema tratado



OUVIDORIA – Produtos Cetelem

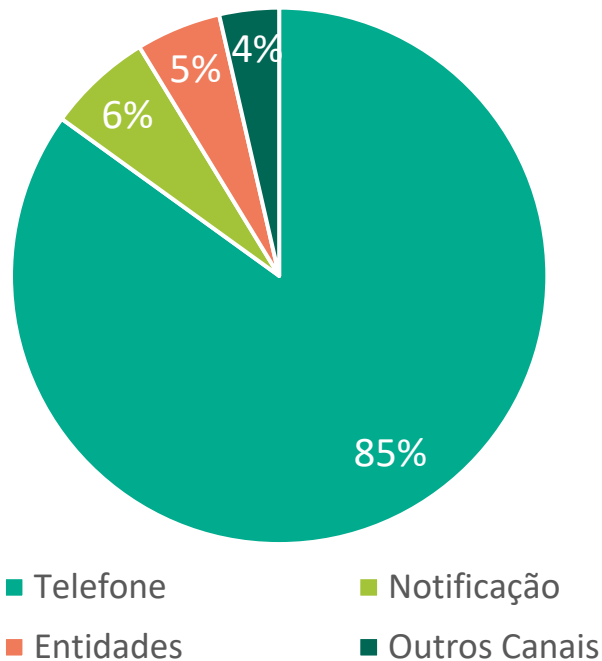
A Ouvidoria dos Produtos Cetelem recebeu um total de **917** manifestações durante o 2º semestre de 2023:



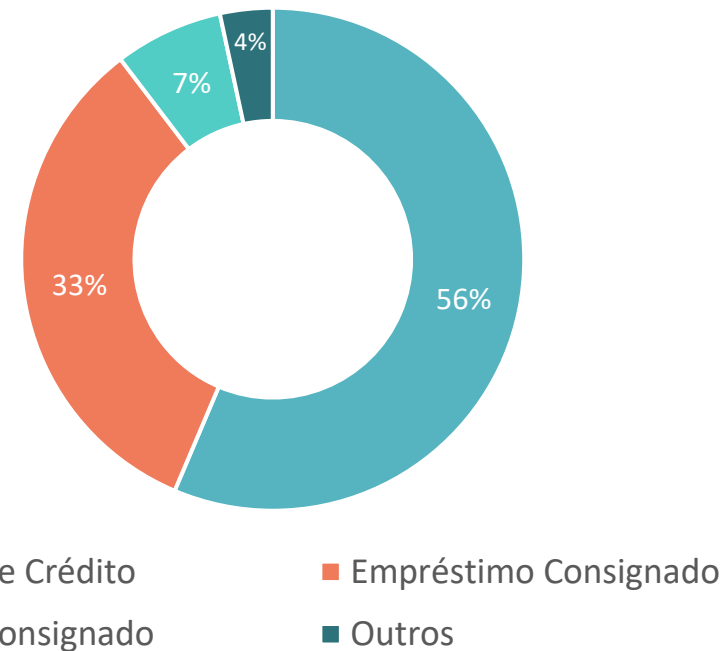
Este volume representa uma média de **7** manifestações recebidas **por dia útil**, no período analisado.



OUVIDORIA – Produtos Cetelem



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

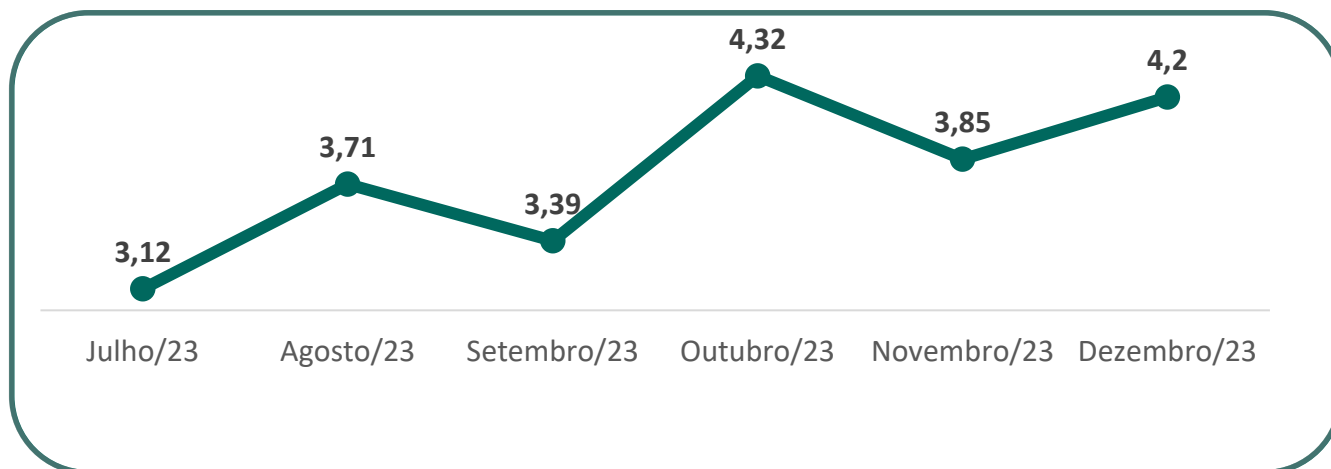


O cartão de crédito é o produto com a maior concentração de demandas recebidas na Ouvidoria, representando 56% do total. Já o produto Empréstimo Consignado segue como o segundo mais demandado, representando 33% das demandas totais do período. A concentração de demandas ocorre para esses produtos por representarem 91% da carteira de produtos Cetelem.

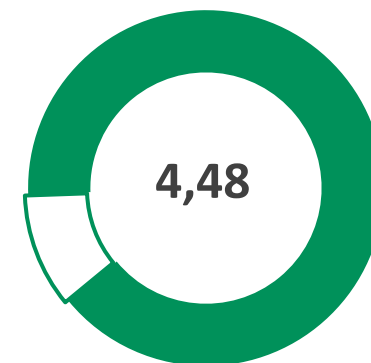


OUVIDORIA – Produtos Cetelem

O prazo médio de atendimento das demandas dos produtos Cetelem no 2º semestre de 2023 foi de 3 dias úteis:



Os resultados das avaliações de atendimento demonstram alto grau de satisfação dos clientes atendidos pela Ouvidoria. A nota média foi de 4,48:



Além das altas notas, o índice de respostas à pesquisa também é destaque na Ouvidoria. No primeiro semestre de 2023, mais de um terço (**46%**) de todos os convites feitos foram respondidos pelos clientes.



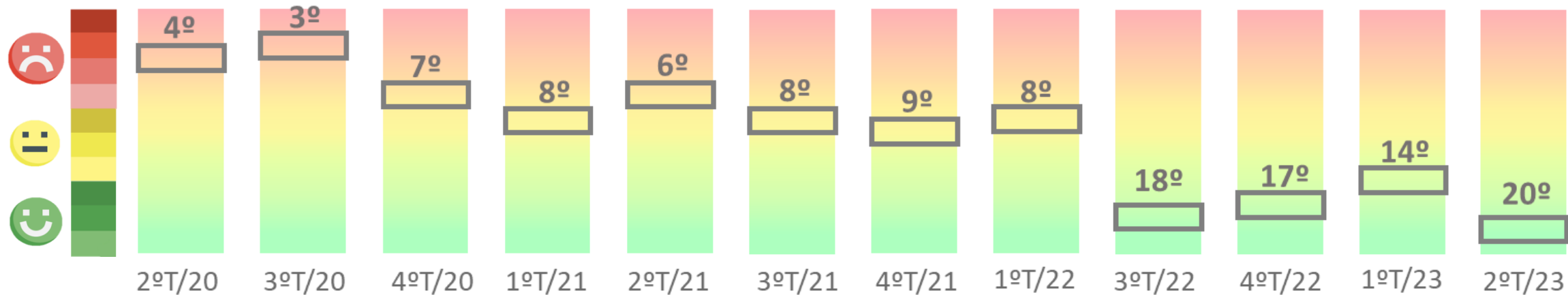
Ranking de Reclamações do Banco Central do Brasil

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 BC referentes às manifestações encaminhadas às Instituições Financeiras para tratamento e resposta.

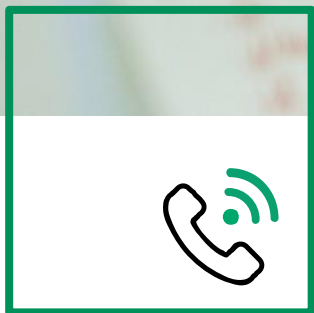
No 3º e no 4º trimestre de 2023, o Grupo BNP Paribas se posicionou na:

“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.



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 – Produtos
Comercializados pelo BNPP.



SITE

Exclusivo para Clientes
Pessoa Jurídica – Produtos
Comercializados pelo BNPP.



PRESENCIAL

Atendimento excepcional e
exclusivo para Clientes
Pessoa Física - Produtos
Cetelem



BNP PARIBAS

The bank for a changing world



BNP PARIBAS

THANK YOU!