

OUVIDORIA DE CLIENTES



BNP PARIBAS

O banco
para um mundo
em mudança

OUVIDORIA DE CLIENTES

A Ouvidoria do Banco BNP Paribas Brasil S.A. foi criada com a atribuição de assegurar a estrita observância das normas legais e regulamentares relativas aos direitos do consumidor e atuar como um canal de comunicação entre o Banco e os seus clientes, na mediação de conflitos. Assim, a Ouvidoria não substitui os canais habituais de comunicação mantidos regularmente pelo Banco com os seus clientes, mas atua num momento posterior, quando através desses mesmos canais, os clientes não conseguem obter do Banco o atendimento de suas pretensões.

Constitui dever da Ouvidoria atender, registrar, instruir, analisar e dar tratamento formal e adequado às demandas dos clientes e usuários de produtos e serviços oferecidos pelo Banco, que não forem solucionados pelo atendimento habitual dados por nossa área de atendimento a clientes e pelos gerentes de relacionamento. Portanto, a Ouvidoria configura instância superior dentro do Banco para a solução de pendências não solucionadas pelas vias tradicionais.



ESTRUTURA

Conforme a regulamentação em vigor, a organização da Ouvidoria deve ser compatível com a natureza, a complexidade dos produtos, serviços, atividades, processos e sistemas. Nesse sentido, entendeu o Banco constituir sua Ouvidoria por um ouvidor e por um diretor responsável, ambos indicados junto ao Banco Central do Brasil (sistema Unicad) e a Comissão de Valores Mobiliários

A estrutura da Ouvidoria foi assim concebida tendo em conta também o perfil dos clientes do Banco e, principalmente, a quase inexistência de reclamações formuladas por qualquer um deles contra o Banco BNP Paribas Brasil S.A., perante o Banco Central do Brasil e a Comissão de Valores Mobiliários nos últimos anos.

A estrutura de que dispõe atualmente a Ouvidoria, seja quanto ao número de profissionais, seja pelos sistemas de acessos a Ouvidoria, por telefone, por e-mail ou através da página do Banco na Internet são considerados adequados ao atendimento de seus objetivos legais e regulamentares.

O Ouvidoria do Banco BNP Paribas Brasil S.A. está à disposição dos clientes através do telefone 0800-7715999, por e-mail no endereço ouvidoria@br.bnpparibas.com e através do site do banco na rede mundial de computadores em www.bnpparibas.com.br

A criação da Ouvidoria também foi divulgada internamente aos funcionários através de nossa rede interna.

Em conformidade com a regulamentação os clientes foram e são informados da existência da Ouvidoria através dos meios de comunicação regularmente utilizados para divulgação dos produtos e serviços do Banco, notadamente extratos mensais e contratos em geral.

OPERACIONAL

Efetuamos uma análise detalhada de todas as comunicações que recebemos em nossos canais e para aquelas que são consideradas efetivamente como uma reclamação, ou seja, que o cliente esteja contestando alguma informação ou algum serviço prestado abrimos um formulário com todos os dados da reclamação e acionamos a área responsável para que a mesma providencie a correção do problema ou a explicação para a reclamação do cliente. Com base nas informações das áreas responsáveis respondemos ao cliente e solicitamos ao mesmo que nos informe se ficou satisfeito com a resposta recebida ou com a



correção do problema. Caso o cliente confirme a sua satisfação, classificamos a reclamação como solucionada, caso contrário efetuaremos maiores análises até conseguirmos a satisfação do cliente.

ATUAÇÃO

As reclamações apresentadas através do canal de Ouvidoria do Banco, no último semestre, foram prontamente respondidas, sendo que essas reclamações não requereram nenhum tipo de encaminhamento à Diretoria do Banco, uma vez que não houve ação significativa a ser implementada.

Vale ressaltar, que como em semestres anteriores pedidos de informações sobre os mais variados temas, que, apesar de não se tratar de reclamações, os mesmos são sempre atendidos na medida do possível. Da mesma forma, algumas reclamações foram recebidas em nossos canais referentes a outras empresas pertencentes ao Grupo BNP Paribas na França, sediadas no Brasil, sendo essas reclamações prontamente enviadas aos canais competentes dessas Instituições que possuem procedimentos de Ouvidoria totalmente independentes do Banco BNP Paribas Brasil.



Ressaltamos, ainda, que as reclamações recebidas por meio do RDR - Sistema de Registro de Denúncias e Reclamações de Clientes do Sistema Financeiro Nacional, do Banco Central do Brasil, não se referem ao Banco BNP Paribas, mas a outras empresas pertencentes ao Grupo BNP Paribas na França.

Destacamos também que algumas reclamações são recebidas por meio de sites de reclamações. A totalidade dessas reclamações se refere a outras empresas do Grupo BNP Paribas na França e as mesmas são devidamente encaminhadas a essas empresas para que elas respondam aos reclamantes.



BNP PARIBAS

O banco
para um mundo
em mudança