



Relatório das atividades de Ouvidoria do Banco BNP Paribas Brasil S.A- 2º Semestre de 2018.

Ao Banco Central do Brasil, à Diretoria Estatutária
e à Inspeção Geral do Banco BNP Paribas Brasil S.A.

Em conformidade com o disposto na Resolução BACEN 4.433, de 23 de julho de 2015 e Instrução CVM 529, de 01 de novembro de 2012, apresentamos o relatório semestral relativo às atividades da Ouvidoria do Banco BNP Paribas Brasil na data-base de **1 de Julho a 31 de Dezembro de 2018**.

- **Governança**

A Ouvidoria do Banco BNP Paribas Brasil S.A. foi criada com a finalidade de assegurar a estrita observância das normas legais e regulamentares, atuando como um canal de comunicação entre o Banco e os seus clientes na mediação de conflitos. A estrutura foi concebida tendo em conta também o perfil dos clientes do Banco e, principalmente, a quase inexistência de incidentes que requerem mediação via Ouvidoria ou através dos órgãos reguladores.

A Ouvidoria do Banco BNP Paribas Brasil S.A. está à disposição dos clientes através do telefone 0800-771-5999, por e-mail no endereço ouvidoria@br.bnpparibas.com e através do site institucional do Banco na rede mundial de computadores em www.bnpparibas.com.br.

- **Atuação**

No período entre **1 de Julho a 31 de Dezembro de 2018**, a entidade BNP Paribas Brasil recebeu 1 (uma) reclamação procedente em seu canal de Ouvidoria, a qual foi devidamente respondida e não requereu nenhum tipo de encaminhamento à Diretoria do Banco. Deste modo, analisamos que o tratamento dado pelas áreas responsáveis do Banco BNPP e pelo órgão de Ouvidoria tem se mostrado satisfatórias.

São Paulo, 24 de janeiro de 2019.

Diretora Responsável: Maria Cecilia Semionato Carmona

Ouvidora: Angelica Ishige