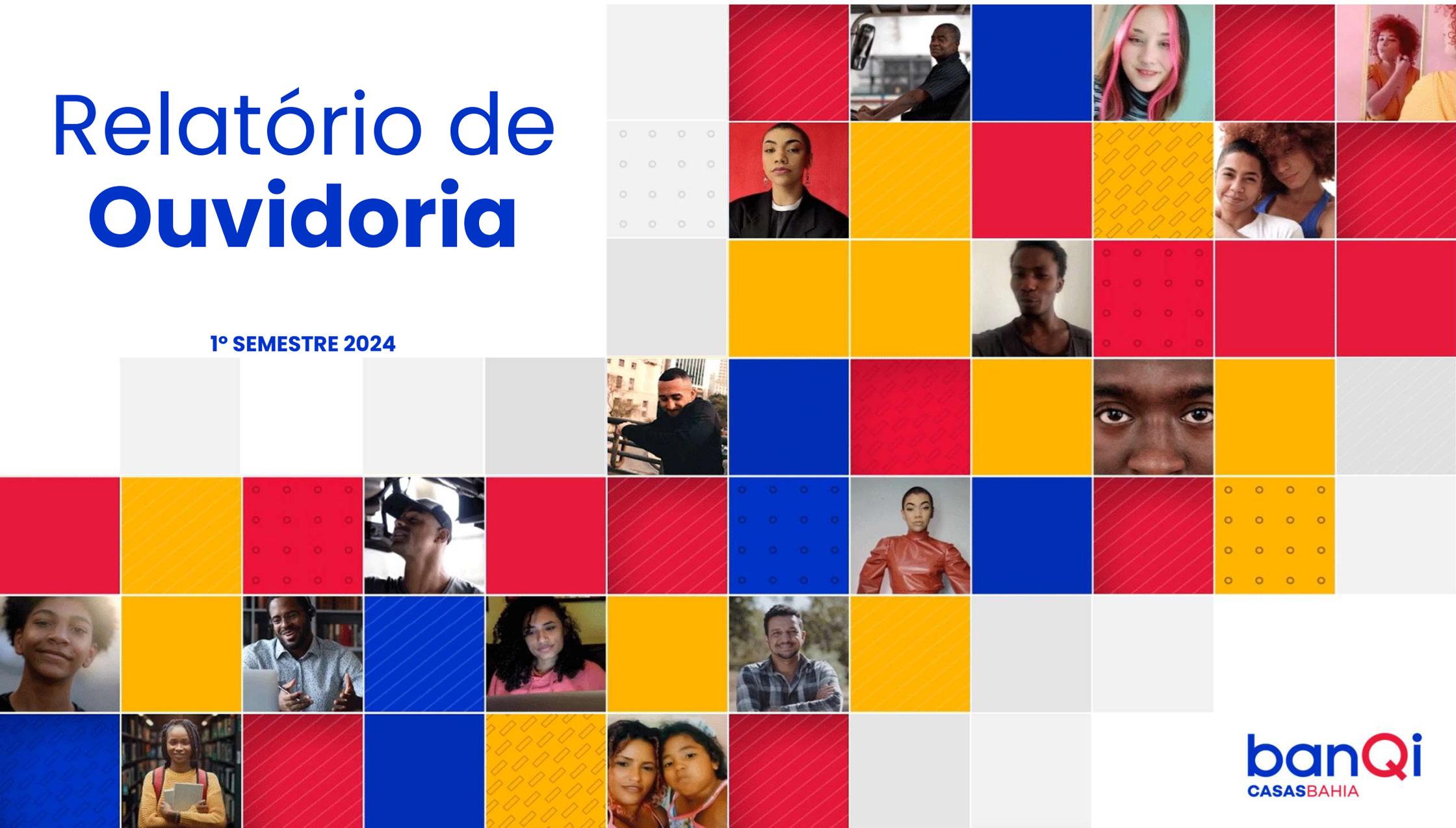


Relatório de Ouvidoria

1º SEMESTRE 2024



Apresentação

O Relatório Semestral demonstra, aos nossos clientes e a toda sociedade, o papel da Ouvidoria banQi como representante da voz do cliente na organização, atuando nas demandas que não tenham atingido às expectativas em nossos canais de atendimento.

Aqui, você encontrará os principais temas e volumes das demandas tratadas, que foram ferramenta para implementação de melhorias em nossos produtos e serviços no 1º semestre de 2024, atendendo aos termos da Resolução BCB 28 de 23 de outubro de 2020.

Boa leitura!

Nossa Missão, nossos valores

Para o banQi, dinheiro é independência, liberdade e tranquilidade para correr atrás dos sonhos.

Nossa missão é levar os serviços financeiros para quem realmente precisa deles e não pode contar com os bancos tradicionais.

Para tornar nosso sonho realidade, aqui no banQi a gente faz acontecer pela Inclusão, Criatividade, Respeito, Revolução e Colaboração.

Mais que uma conta digital, queremos ser uma plataforma de inclusão e suporte ao consumo.

Mensagem do time

A inclusão financeira pode mudar o Brasil e nós acreditamos nessa revolução! Investimos na ampliação do acesso ao sistema financeiro nacional de parte da população que, até o momento, foi privada disso, abraçando-os e de forma simples, propiciando busca ao crédito de forma consciente, colaborando para a realização de sonhos!

Nossa Ouvidoria têm papel essencial em representar a voz do cliente dentro da Organização, atuando para que nossos produtos e serviços sejam simples e acessíveis, transformando a sociedade e tornando-nos parte da conquista de cada cliente!



Luis Puzello
Diretor de Ouvidoria



Sidnei Curzio Junior
Ouvidor

CANAIS DE ATENDIMENTO

Como falar com o banQi?





Como falar com a gente:

O banQi funciona todos os dias da semana, 24h por dia, inclusive aos finais de semana e feriados!



Telefone: **3003-3283** (Capitais e regiões metropolitanas) ou **0800 205 3283** (demais regiões)



WhatsApp: Salve o número **(11) 3003 0822** em seus contatos e envie uma mensagem para iniciar seu atendimento.

Com o acesso à sua conta ocorrendo de forma habitual e havendo necessidade de ajuda, basta acessar o Chat disponível no aplicativo banQi - ícone "Fale com a gente"

Como falar com nossa Ouvidoria:

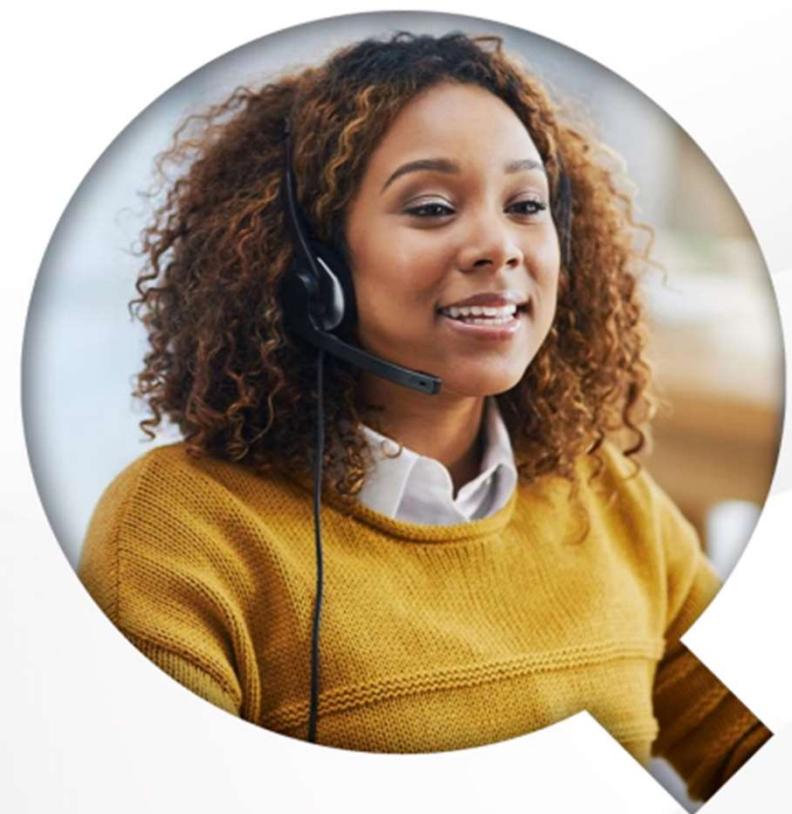
Nosso horário de funcionamento é de **segunda a sexta-feira (exceto feriados), das 9 às 18h!**

Caso tenha passado pelo nosso atendimento, mas ainda necessita de auxílio, estamos à disposição.

Entre em contato através do telefone abaixo, indicando o número do protocolo de seu atendimento e estaremos prontos para te ajudar!



0800 880 7200



Volumetria e Resultados

Por canal de atendimento



Resultados Canais de Atendimento

Foram realizados 917 atendimentos de reclamações no 1º Semestre de 2024

Redução de 71% em relação ao 2º Semestre de 2023

Aumento de 4% na base de clientes em relação ao 2º Semestre de 2023

OUVIDORIA

652

BACEN

236

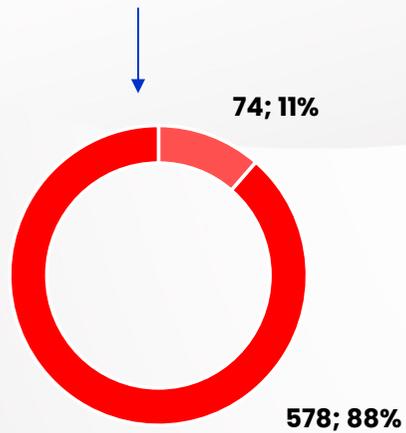
PROCON

29

Resultados Ouvidoria

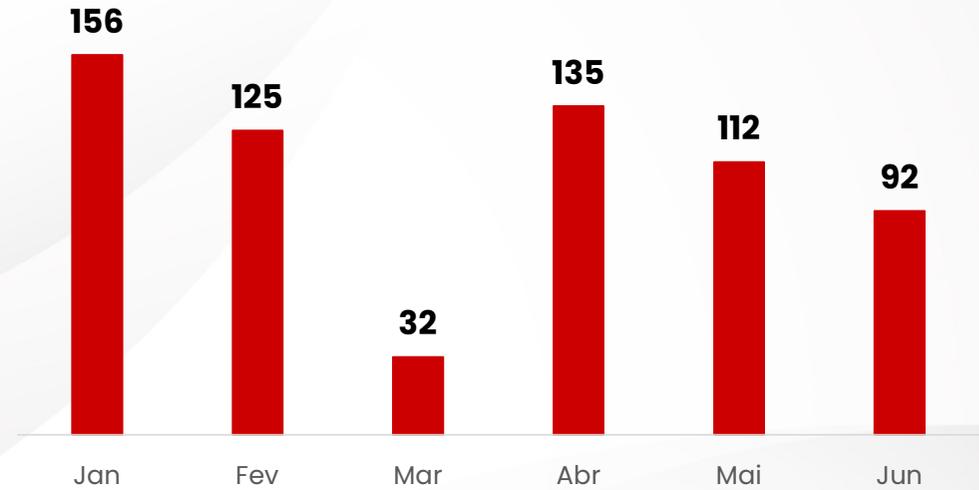


1º Semestre 2024

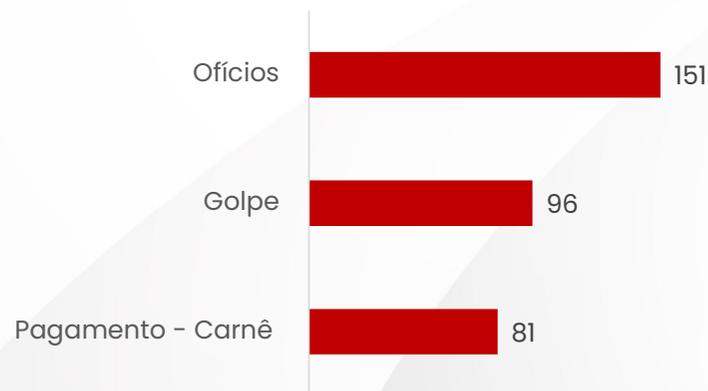


■ Encaminhado ao Atendimento Primário
■ Resolvido pela Ouvidoria

Atendimentos por mês



TOP Motivos de Contato



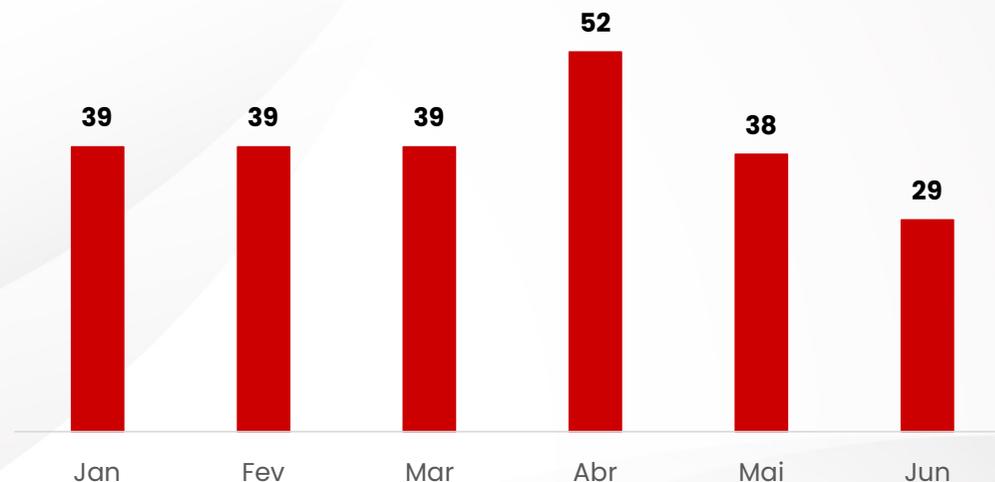
Prazo de Tratamento/Resposta



Resultados BACEN – RDR



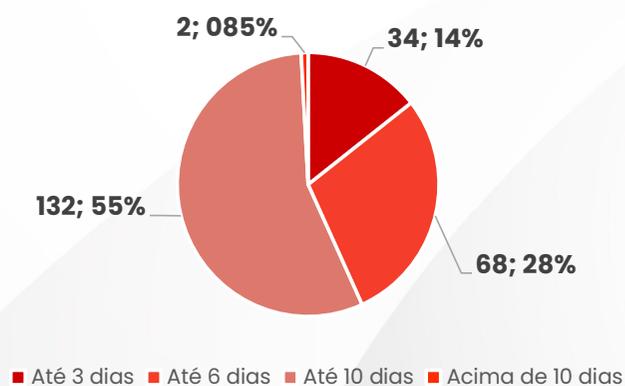
Atendimentos por mês



TOP Motivos de Contato

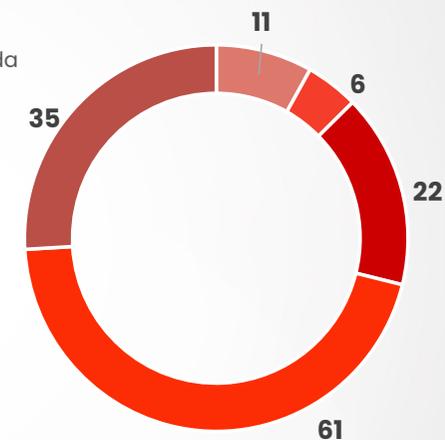


Prazo de Tratamento/Resposta



135 casos classificados pelo BC

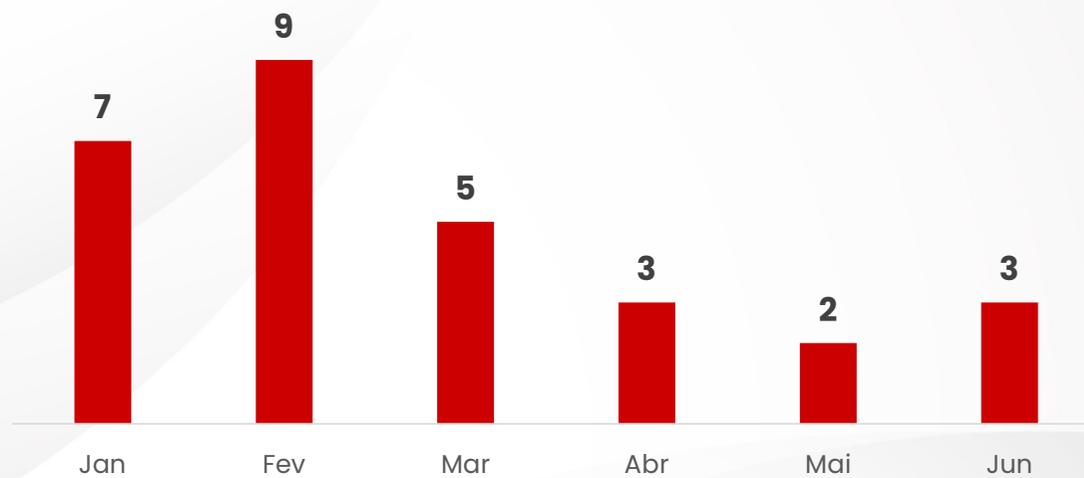
- Encerrada: cancelada após resposta da IF/AC
- Encerrada: não conclusiva
- Encerrada: reclamação não regulada
- Encerrada: reclamação regulada improcedente
- Encerrada: reclamação regulada procedente



Resultados PROCON



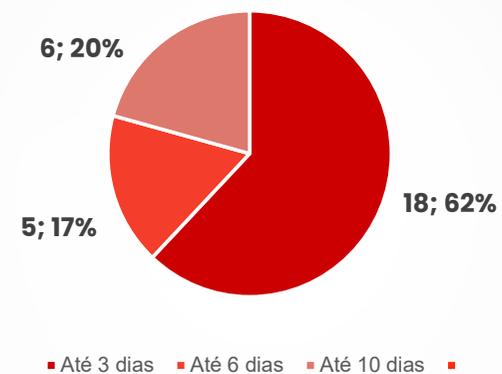
Atendimentos por mês



TOP Motivos de Contato



Prazo de Tratamento/Resposta





Obrigado!