

Relatório Ouvidoria

1º SEMESTRE 2022



Introdução

Em conformidade com a Resolução BCB nº. 28/20, a Ouvidoria do Conglomerado banQi, apresenta o relatório semestral das atividades realizadas referente o primeiro semestre de 2022 (1SEM/22).

Índice

- ✓ [Conheça o banQi](#)
- ✓ [Nossa Missão](#)
- ✓ [Cultura banQi](#)
- ✓ [Como falar com o banQi](#)
- ✓ [Canais de Atendimento da Ouvidoria](#)
- ✓ [A Ouvidoria](#)
- ✓ [Números da Ouvidoria no Semestre](#)
- ✓ [Números do Canal Ouvidoria](#)
- ✓ [Números do Canal Banco Central – RDR](#)
- ✓ [Números do Canal PROCON](#)
- ✓ [Considerações Finais](#)

O banQi é a conta digital gratuita dos brasileiros

O lugar onde as pessoas podem ter **segurança** e **controle** das finanças no dia a dia.

A gente acredita que todo mundo tem direito a serviços financeiros de qualidade e às ferramentas necessárias para cuidar melhor do dinheiro.



Nossa Missão



Levar os serviços financeiros para quem realmente precisa deles e não pode contar com os bancos tradicionais. Mais que uma conta digital, queremos ser uma plataforma de **inclusão** e **suporte ao consumo**.

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

CULTURA banQi



INCLUSÃO



CRIATIVIDADE



RESPEITO



REVOLUÇÃO



COLABORAÇÃO

Como falar com o banQi

- **Telefone:** 3003-3283 (capitais e regiões metropolitanas) ou 0800-205-3283 (demais regiões).
- **WhatsApp:** salve o número (11) 3003-0811 em seus contatos e envie uma mensagem para a gente!

Se possui acesso normal à conta é só acessar o **Chat no Aplicativo**. Basta abrir o seu aplicativo e tocar em **“meu banQi”** no canto de cima na esquerda, depois toque em **“ajuda”** e por último, **“fale com a gente”**, a gente te responde na hora!

A gente funciona todos os dias da semana, 24 horas por dia, inclusive aos finais de semana e feriado! ❤️





Canais de Atendimento da Ouvidoria

Aqui, trabalhamos para encontrar a melhor solução com transparência e ética pra você. Então, se você já passou pelo nosso atendimento, mas ainda assim precisa de ajuda, a nossa **Ouvidoria** está pronta pra te atender. Basta entrar em contato pelo telefone ou e-mail abaixo, que vamos te responder da melhor forma.

E-mail

ouvidoria@banqi.com.br

Telefone

0800 880 7200

A gente funciona de segunda a sexta-feira (exceto feriado), das 9h às 18h! ❤️

A Ouvidoria

O atendimento da ouvidoria é pautado na transparência, imparcialidade e compromisso com a ética, buscando interagir com as áreas internas para soluções definitivas, atuando na causa raiz das demandas recebidas, transformando-as em oportunidade de melhorias.

Todos os integrantes da ouvidoria são 100% certificados, conforme determinada a regulamentação em vigor.

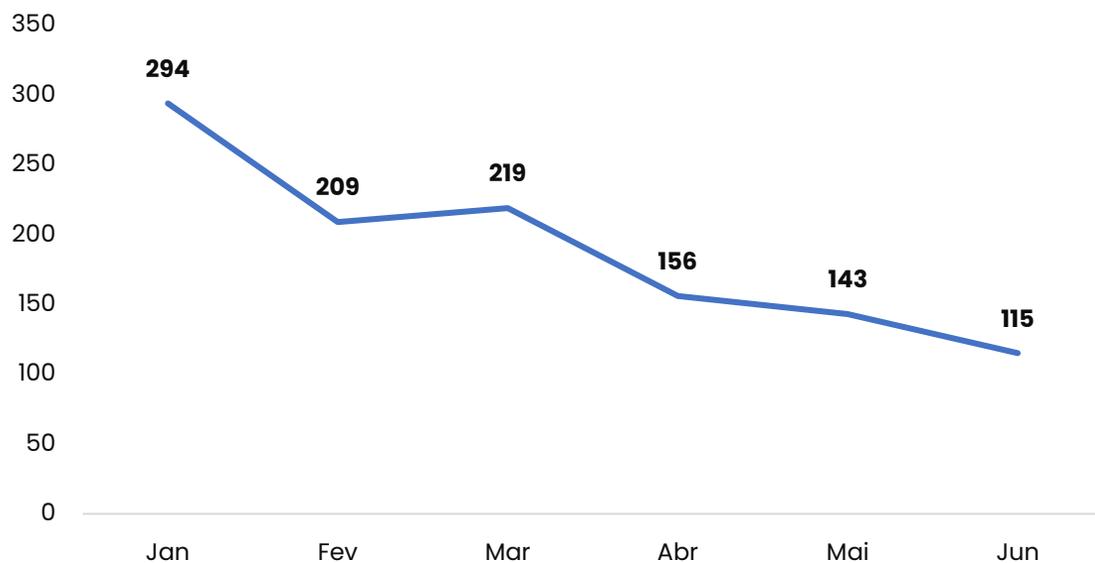
Os atendimentos telefônicos são registrados, gravados e armazenados, permitindo que as demandas sejam identificadas por número de protocolos e arquivos.

Números da Ouvidoria no Semestre

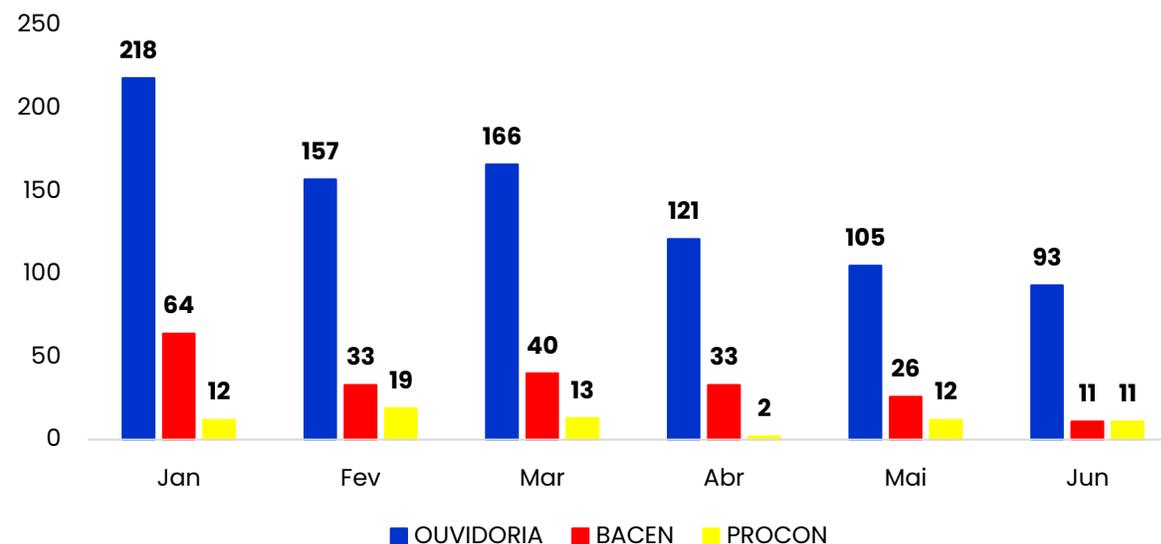
Neste semestre, tivemos um total de 1.136 acionamentos.

A Ouvidoria foi o canal mais acionado com 860 (76%) casos, no BACEN tivemos 207 (18%) casos e 69 (6%) casos no PROCON.

Total de Entrada por Mês



Total de Acionamento por Canal

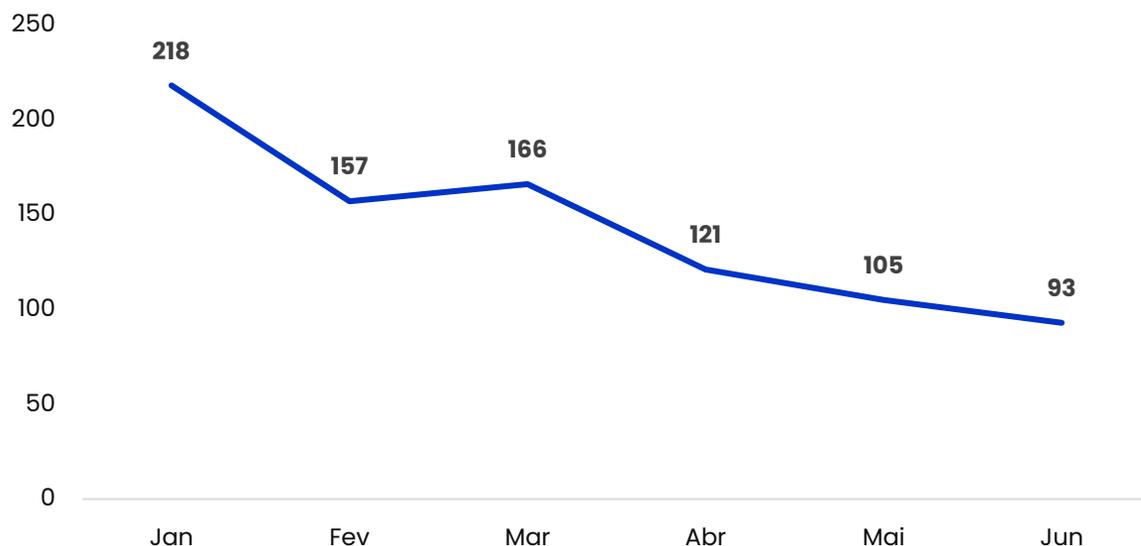


Números do Canal Ouvidoria

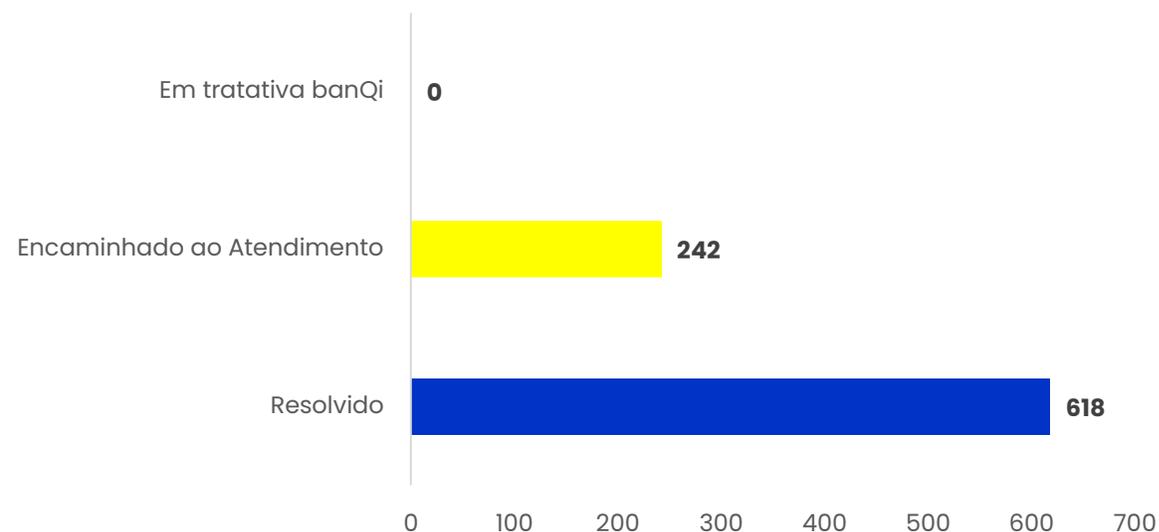
Neste semestre o Canal de Ouvidoria teve 860 demandas registradas.

Do total de reclamações recebidas, 242 (28%) foram redirecionadas para Central de Atendimento banQi.

Entrada por Mês

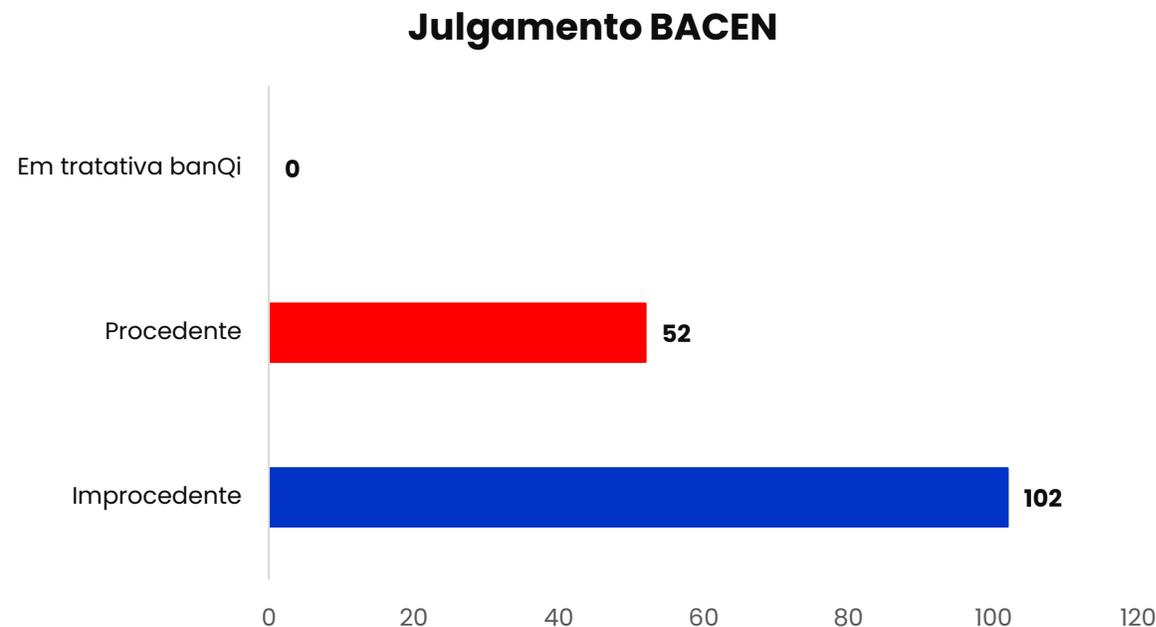
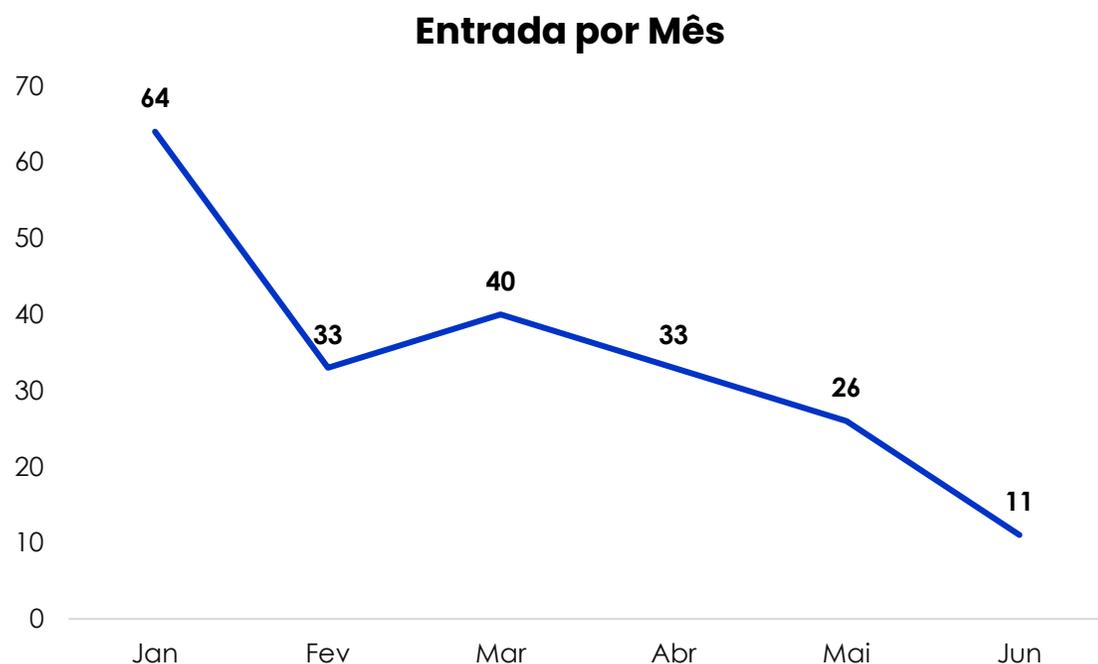


Situação da Demanda



Números do Canal Banco Central – RDR

Da demandas gerais registradas, **207 demandas** foram junto ao Banco Central do Brasil – RDR, **sendo 66% improcedentes.**



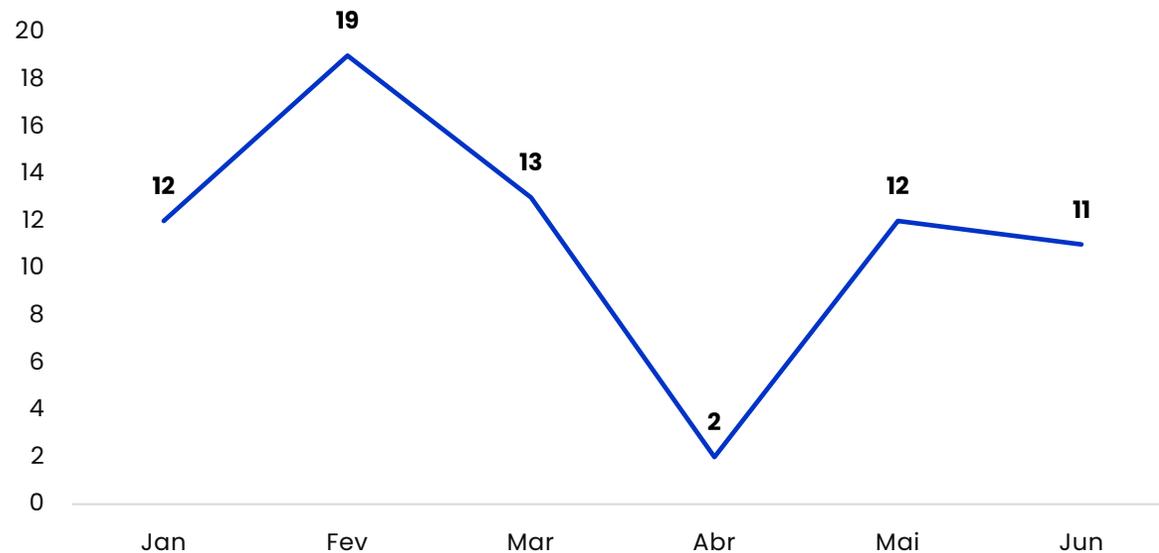
*47 casos foram disponibilizados em 2021 e Julgados em 2022

Números do Canal PROCON

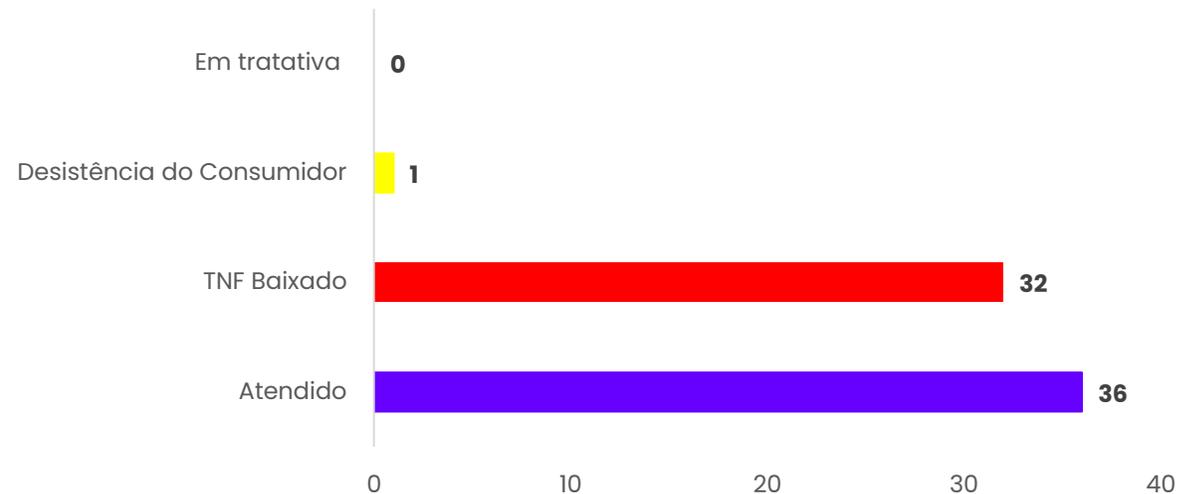
Neste semestre, tivemos 69 demandas registradas nos PROCONs.

32 casos (46%) foram **baixados** após o Termo de Notificação, 4 (6%) está em tratativa e tivemos 1 desistência do consumidor.

Entrada por Mês



Situação

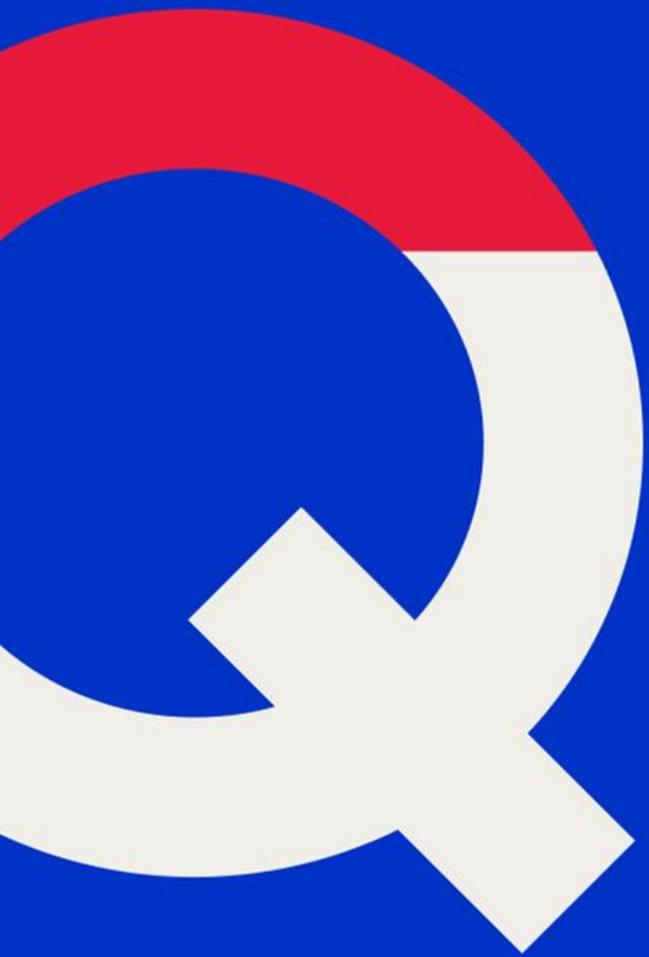


Considerações Finais

Neste semestre nos dedicamos ao aprimoramento do atendimento da Ouvidoria. Efetuamos uma reestruturação em nossos fluxos, com objetivo de melhor eficiência.

No banQi, trabalhamos para encontrar a melhor solução com transparência e ética pra nossos clientes, e a satisfação é uma responsabilidade de todos.

Entendemos que cada atendimento é uma oportunidade de melhorar os nossos produtos e serviços. Acreditamos que a humanização das relações é a chave para se ter um bom relacionamento.



Obrigado!