

# Relatório de Ouvidoria

1º Semestre 2023



**banQi**  
CASASBAHIA

# Apresentação

Neste material, apresentaremos os resultados da Ouvidoria banQi no primeiro semestre de 2023, em atendimento ao disposto na Resolução BCB nº 4.680 de 23/10/2020.

A Ouvidoria tem por objetivo ser a voz do cliente na organização, atuando em demandas que não tenham atendido às expectativas em nossos canais de atendimento.

Trabalhamos como agentes de transformação interna, em conjunto com áreas técnicas e de negócios para garantir a qualidade e melhoria contínua em produtos e serviços.





## Nossa missão, nossos valores

Acreditamos que dinheiro é independência, liberdade e tranquilidade para correr atrás dos sonhos.

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

# Mensagem do time

Acreditamos que a inclusão financeira pode mudar o Brasil e acreditamos nessa revolução! Investimos em ampliar o acesso ao sistema financeiro nacional de parte da população que, até o momento, foi privada disso, numa inclusão que abraça e se coloca no lugar do outro, de forma simples!

Buscamos adequar nossos produtos e serviços de forma a transformar a sociedade, permitindo que de forma simples e acessível, nossos clientes tenham acesso ao crédito de forma consciente, que os levará a realizarem seus sonhos!

Assim, nossa Ouvidoria têm papel fundamental na missão de ser a voz do cliente dentro da organização, fazendo com que o banQi seja seu principal parceiro na busca de seus objetivos!



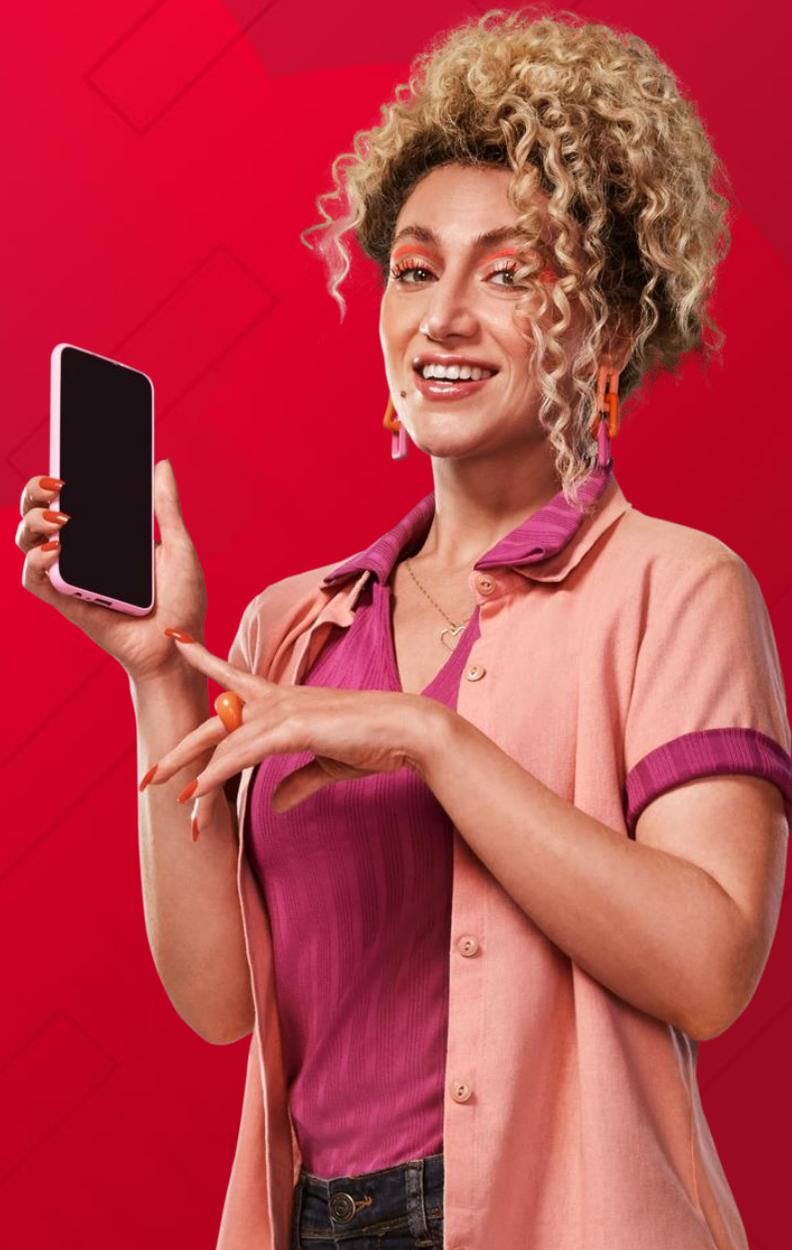
**Alexandre Lima**  
**Diretor Financeiro**



**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:

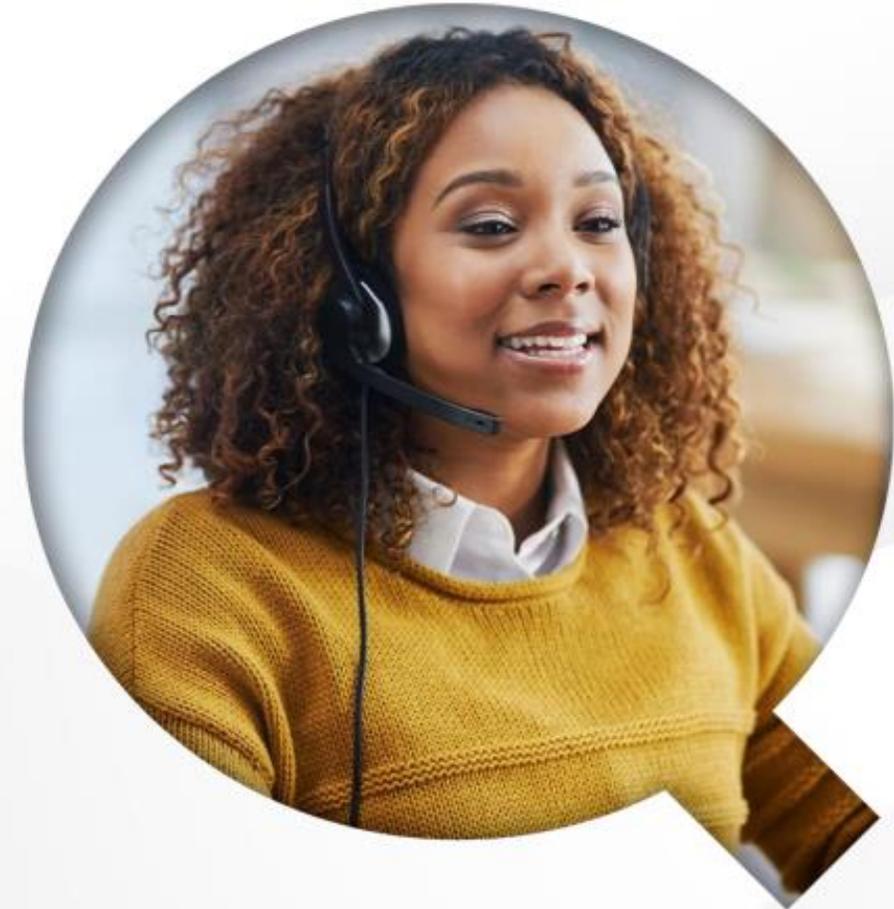
Nosso horário de funcionamento é de **segunda a sexta-feira (exceto feriados), das 9 às 18h!**

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  
**5233**  
atendimentos de  
reclamações no 1º  
Semestre de 2023

**Aumento** na base  
de clientes de 8%  
em relação ao  
2º Semestre de  
2022

**Aumento** de 185%  
em relação ao  
2º Semestre de  
2022

**Ouvidoria**

**4974**

**BACEN**

**218**

**PROCON**

**41**

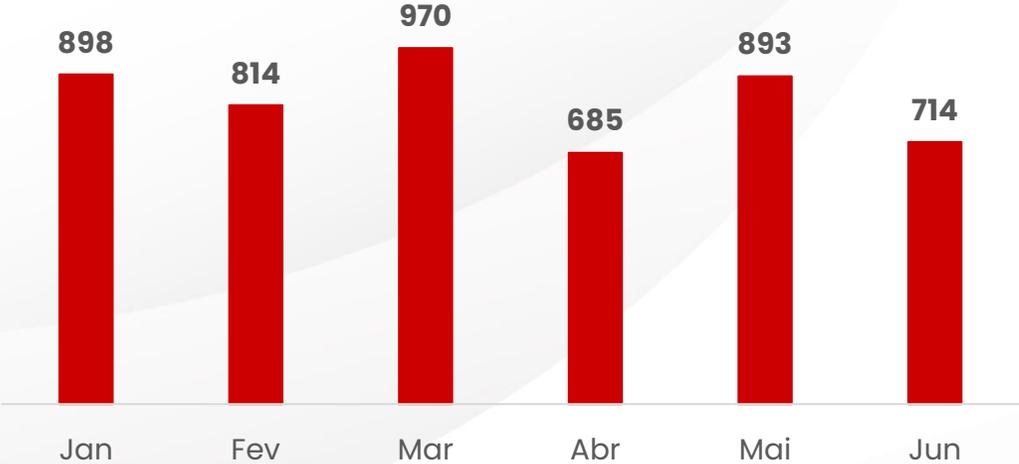
# Resultados Ouvidoria

4974

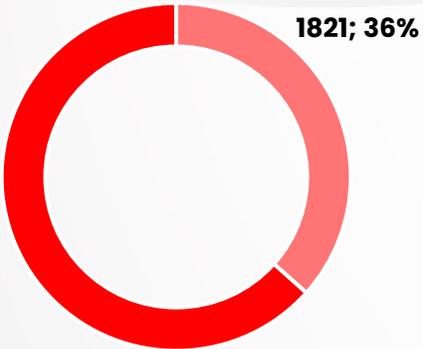


1º Semestre 2023

### Atendimentos por mês

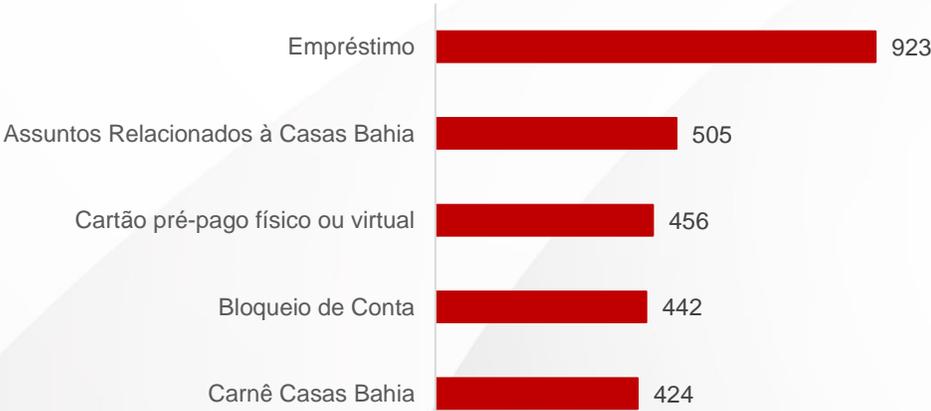


### Atendimento por Região

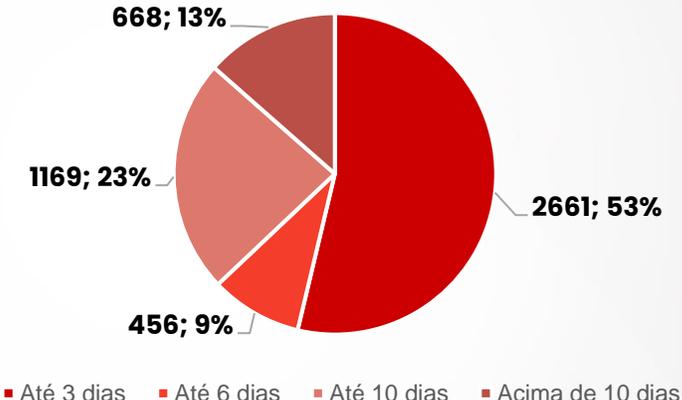


■ Encaminhado ao Atendimento Primário  
■ Resolvido pela Ouvidoria

### TOP Motivos de Contato



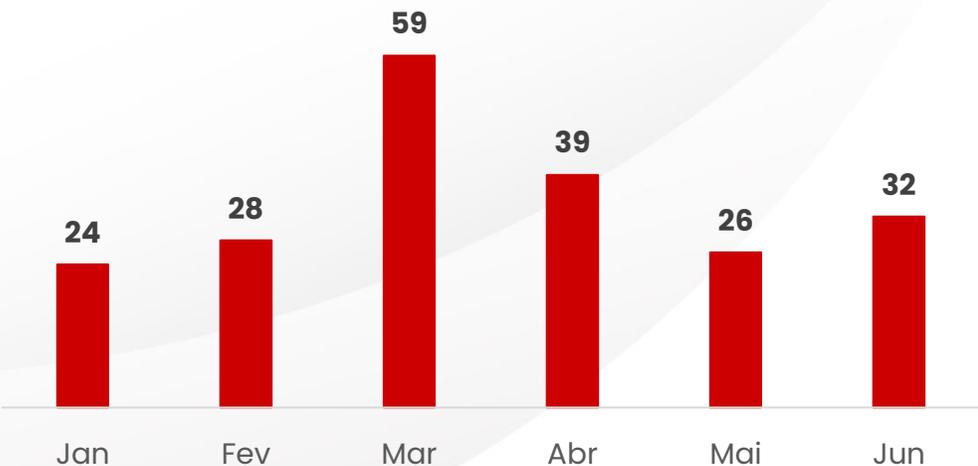
### Prazo de Tratamento/Resposta



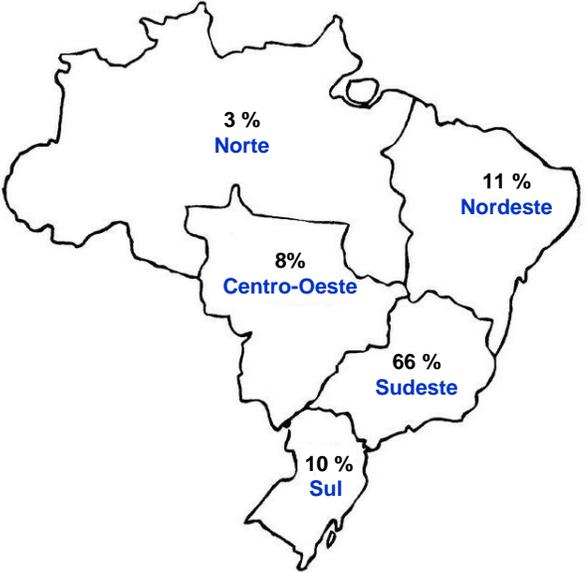
# Resultados BACEN – RDR



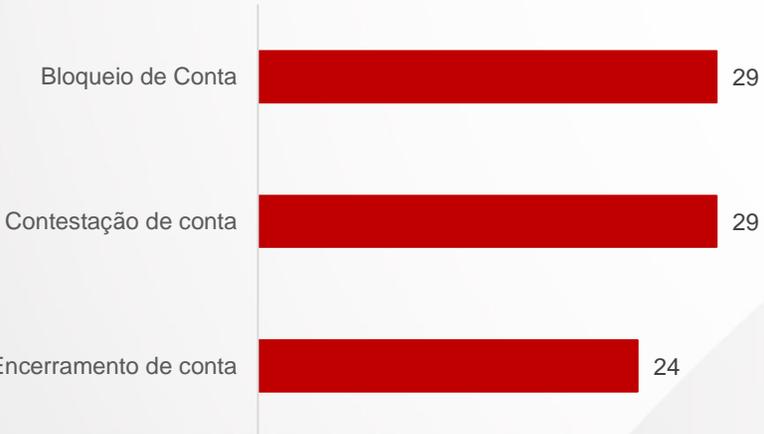
Atendimentos por mês



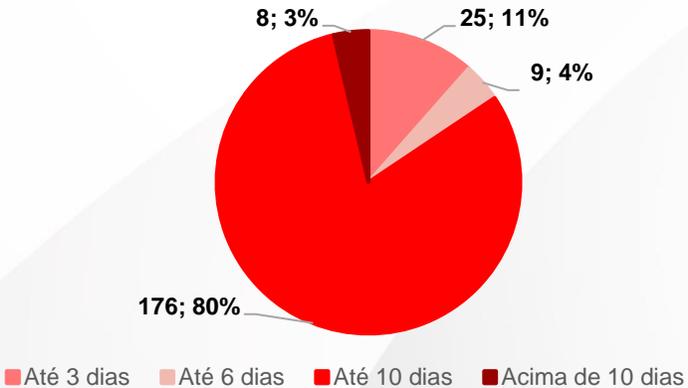
Atendimento por Região



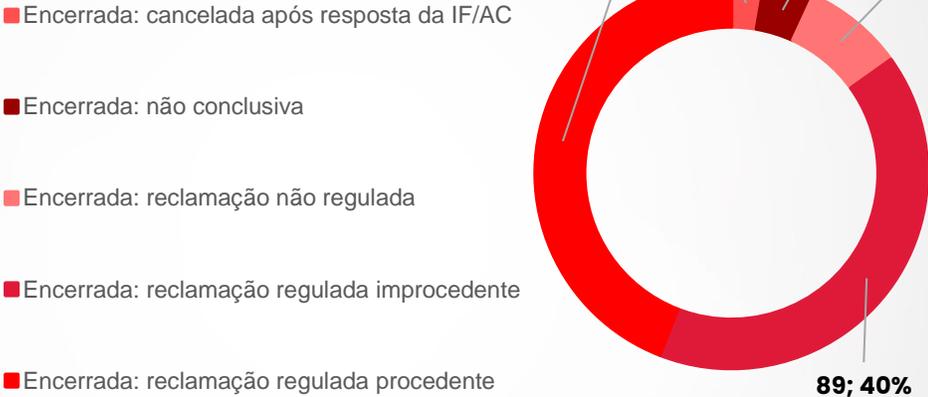
TOP Motivos de Contato



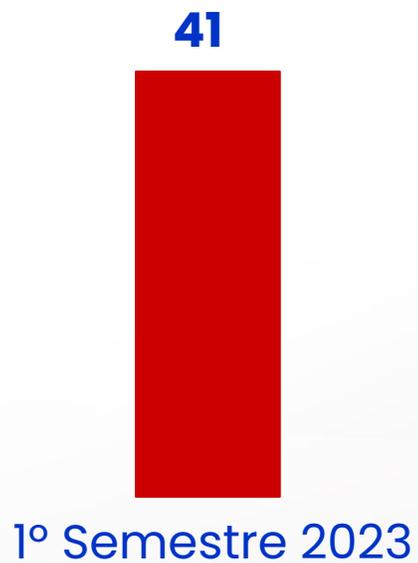
Prazo de Tratamento/Resposta



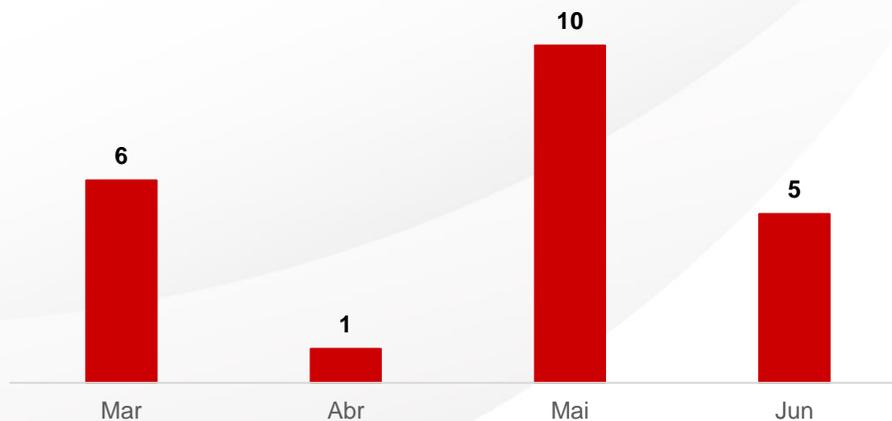
Julgamentos BC



# Resultados PROCON



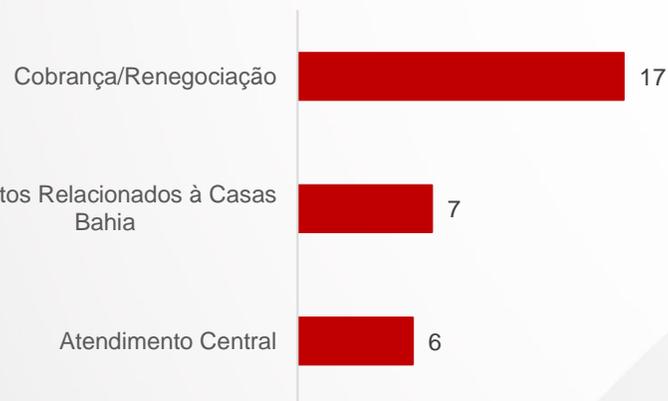
## Atendimentos por mês



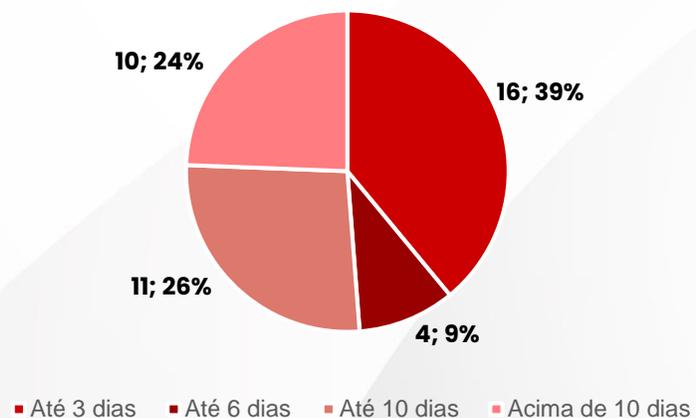
## Atendimento por Região



## TOP Motivos de Contato



## Prazo de Tratamento/Resposta



## Classificação PROCON



**OBRIGADO**