

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!

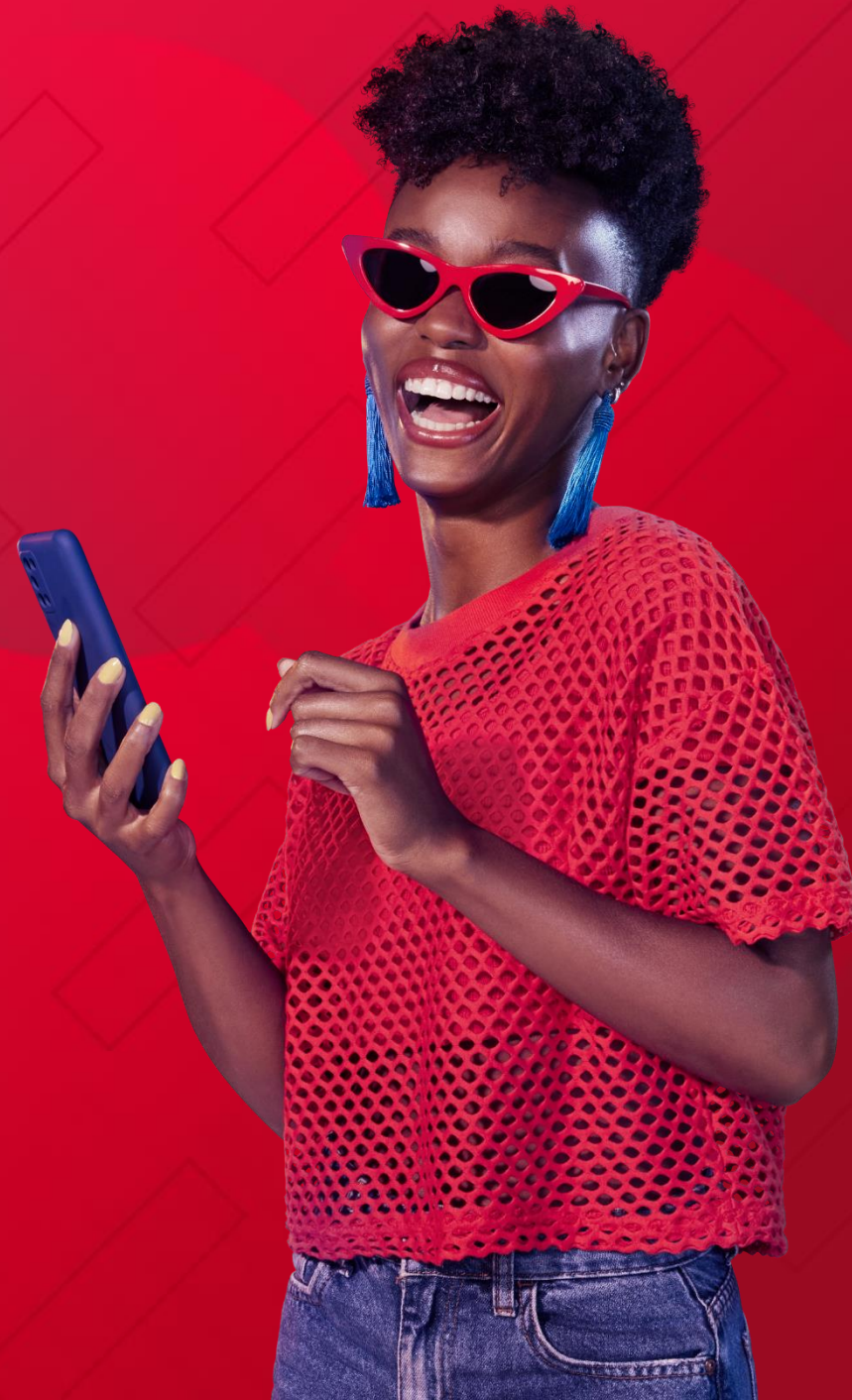


0800 880 7200



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

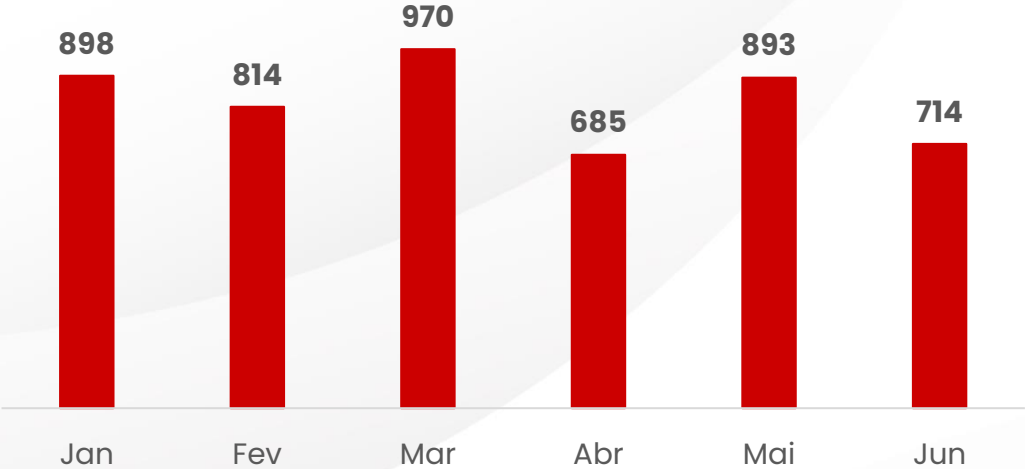
Resultados Ouvidoria

4974

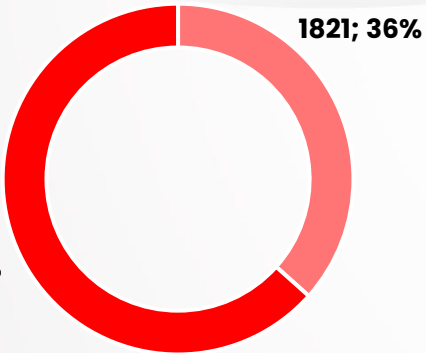
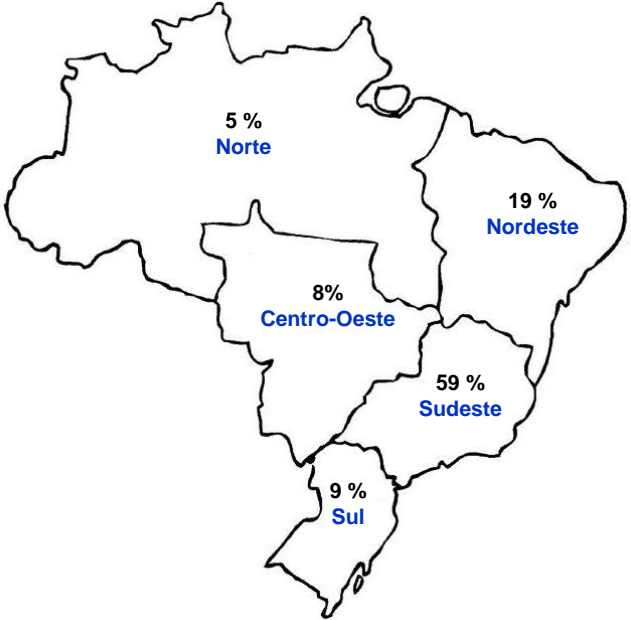


1º Semestre 2023

Atendimentos por mês

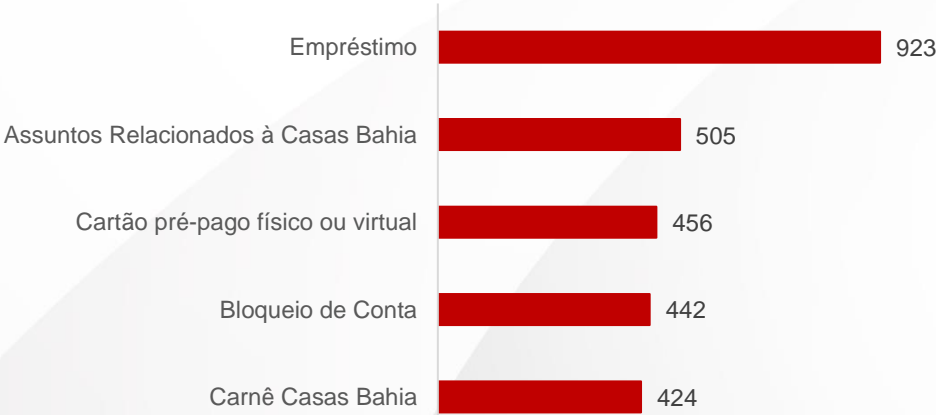


Atendimento por Região

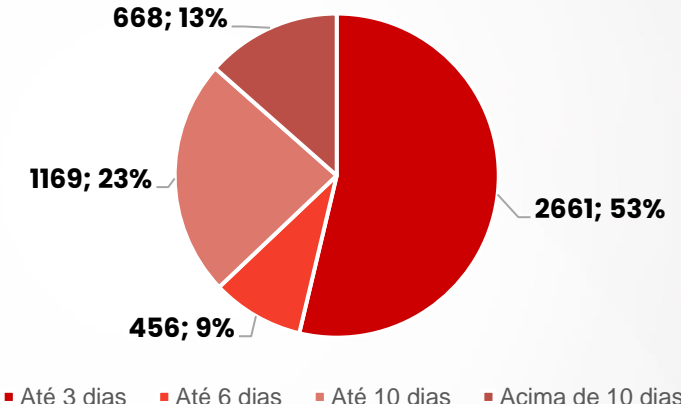


■ Encaminhado ao Atendimento Primário
■ Resolvido pela Ouvidoria

TOP Motivos de Contato



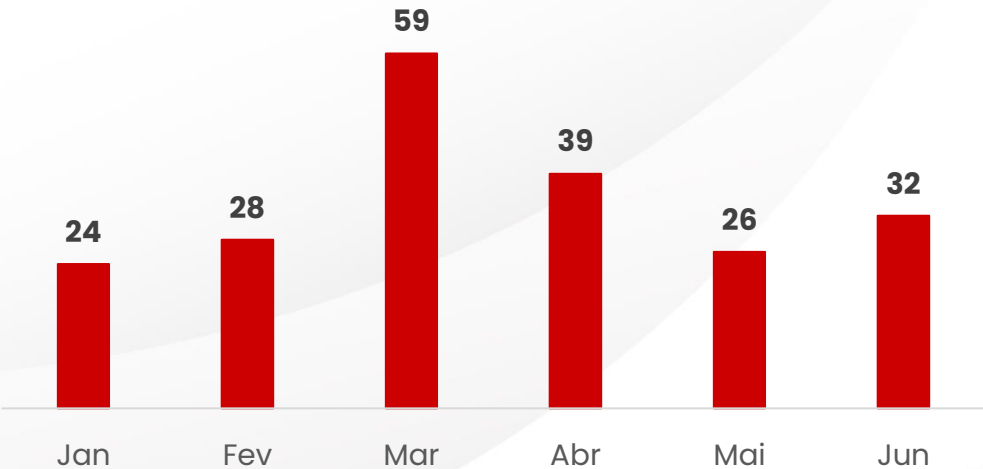
Prazo de Tratamento/Resposta



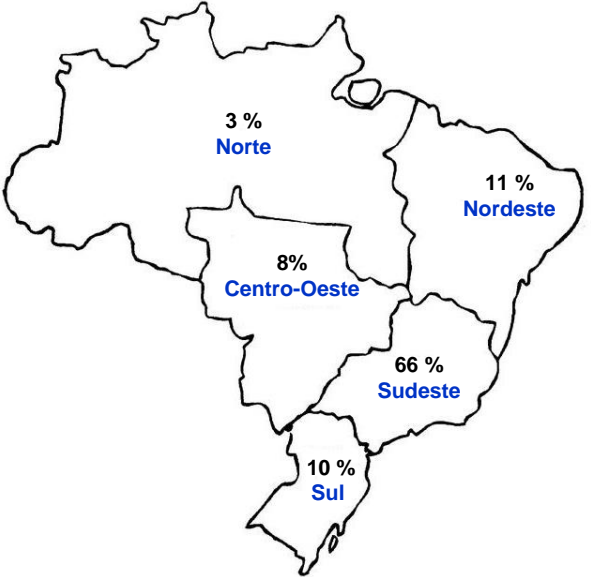
Resultados BACEN - RDR



Atendimentos por mês



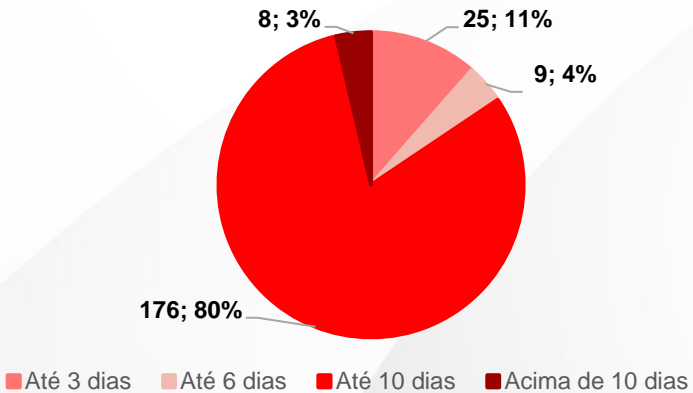
Atendimento por Região



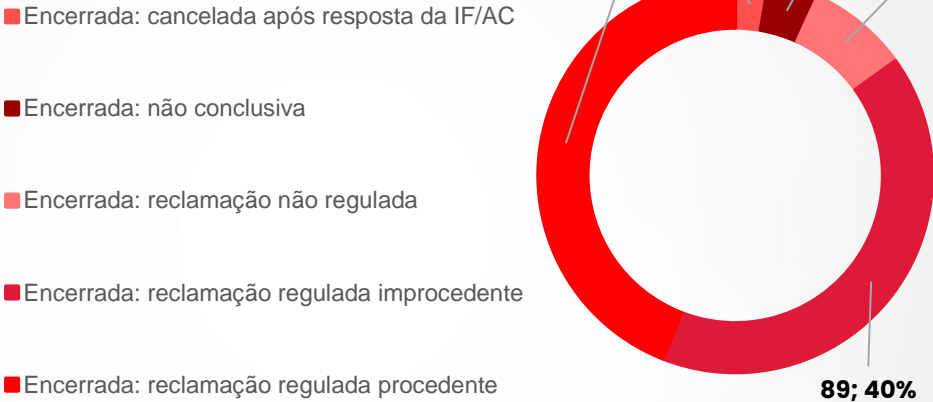
TOP Motivos de Contato



Prazo de Tratamento/Resposta



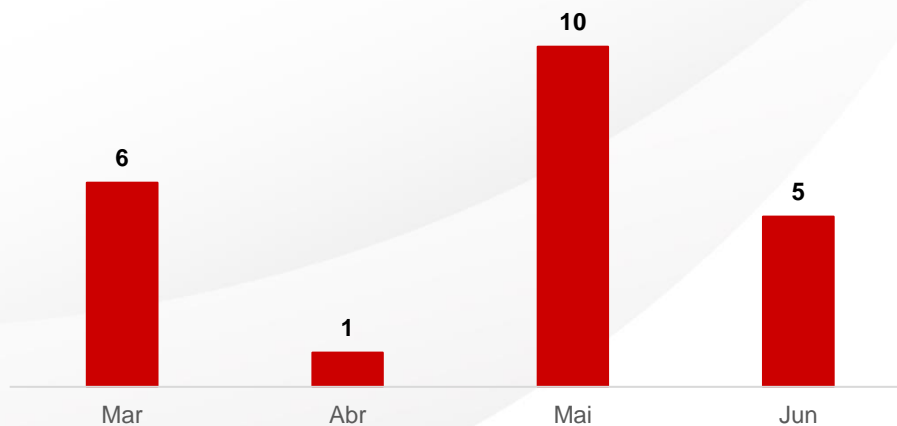
Julgamentos BC



Resultados PROCON



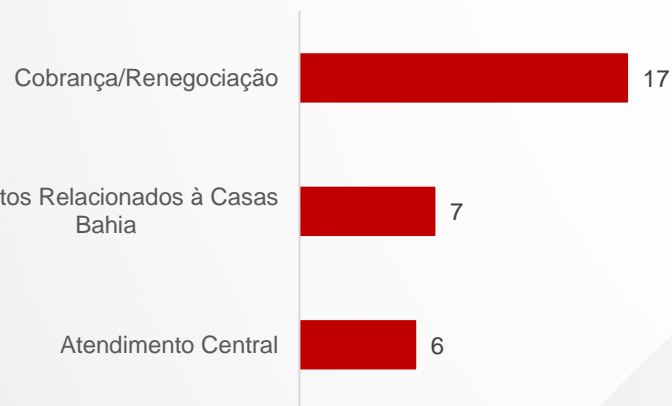
Atendimentos por mês



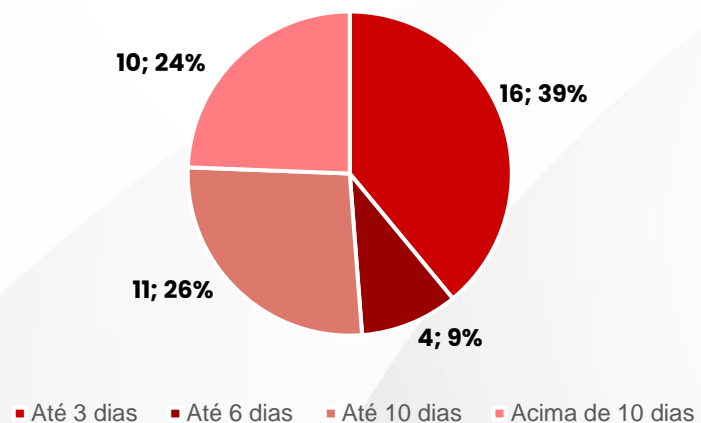
Atendimento por Região



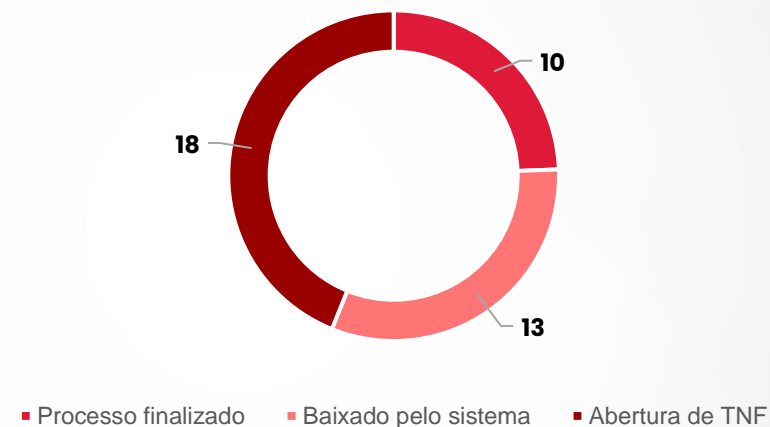
TOP Motivos de Contato



Prazo de Tratamento/Resposta



Classificação PROCON



OBRIGADO