



Relatório semestral

Ouvidoria

2º semestre de 2022

banQi
CASASBAHIA



Boas vindas

Aqui na Ouvidoria, nossa palavra-chave é transparência. Trabalhamos na resolução de conflitos e sempre estamos prontos para atender nossos clientes. Afinal, o nosso papel é acolher as demandas que não foram solucionadas nos nossos canais de atendimento, sempre com ética e imparcialidade.

Nas próximas páginas, reunimos as ações desenvolvidas e realizadas em prol do cliente e, também, os resultados alcançados pelos nossos canais de atendimento no 2º semestre de 2022.

Nos termos da Resolução BCB nº. 28 de 23 de outubro de 2020, publicamos este relatório sobre as atividades da Ouvidoria no 2º semestre de 2022.

Boa leitura!



O banQi é a conta digital gratuita dos brasileiros

É o parceiro com quem as pessoas podem contar para 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

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.



CANAIS DE ATENDIMENTO

Como falar com o banQi?

banQi
CASASBAHIA



Como falar com a gente:

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

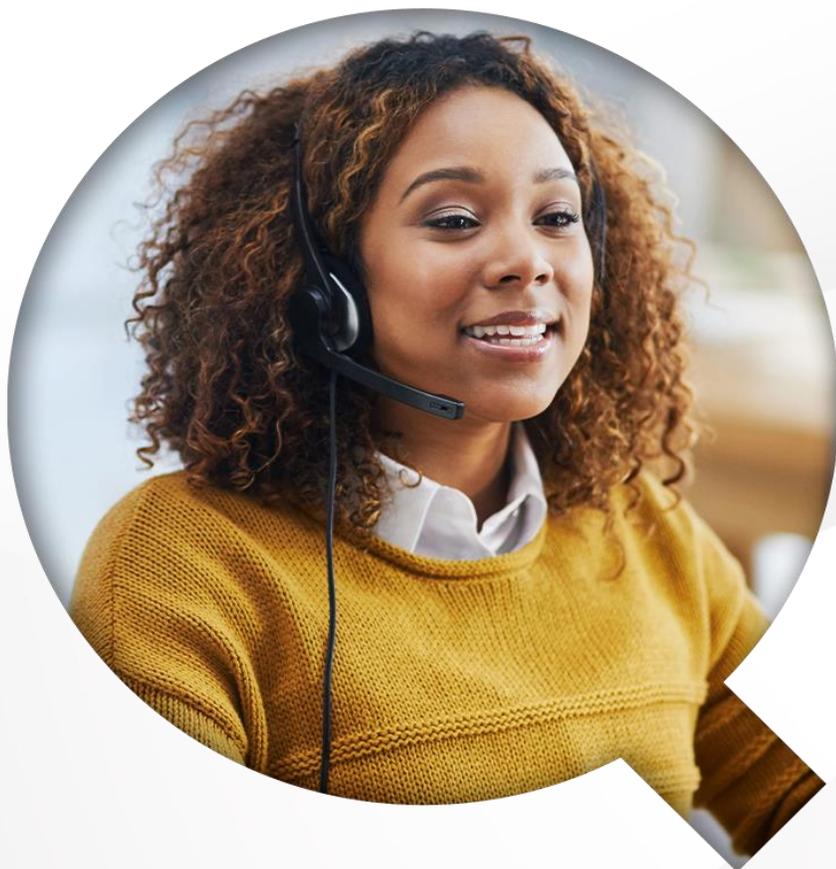


Telefone: **3003-3283** (capitais e regiões metropolitanas) ou **0800-205-3283** (demais regiões).



WhatsApp: salve o número **(11) 3003-0822** em seus contatos e **envie uma mensagem** para a gente!

Se o acesso à sua conta está normal, mas você precisa de ajuda, é só acessar o Chat no aplicativo banQi. Com ele aberto, é só tocar em “Meu banQi” no canto superior à esquerda, depois toque em “Ajuda” e, por último, em “Fale com a gente”.



Como falar com a nossa ouvidoria:

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

Aqui, trabalhamos para encontrar a melhor solução com transparência e ética pra você.

Então, se você já passou pelo nosso atendimento, mas ainda precisa de ajuda, estamos aqui para te atender.

Basta entrar em contato pelo telefone ou e-mail abaixo, informar o número do protocolo do seu atendimento, que vamos te responder da melhor forma.



0800 880 7200



ouvidoria@banQi.com

Sobre a **Ouvidoria**

Reconquistar a confiança dos nossos clientes, ajudar na fidelização deles à nossa marca e manter a credibilidade com nossos órgãos reguladores.

Esses são compromissos que a gente firma, oferecendo ao nosso público um canal efetivo para envio de reclamações, elogios e/ou sugestões, ao mesmo tempo em que proporcionamos a ele uma experiência pessoal e de qualidade.

Todos os dias, estamos focados em entregar soluções simples, seguras e digitais, sempre de forma justa e transparente.

Mensagem do time

Com a transformação digital acontecendo em tempo recorde, tivemos a necessidade de mudar nossa forma de pensar para alcançarmos níveis ainda mais altos de qualidade para nossos clientes.

Entendemos a necessidade de impactar a sociedade, por meio da inclusão digital e financeira.

Queremos transformar o banQi na conta digital principal de muitas pessoas. E, em paralelo, temos uma função social importante: dar a elas a oportunidade de realizarem sonhos.

Que possamos, cada vez mais, trazer para o sistema financeiro nacional pessoas ainda privadas desses benefícios.



André Calabró
CEO



Alexandre Lima
Diretor Financeiro



Beatriz Oliveira
Ouvidora

Volumetria e Resultados

Por canal de atendimento

banQi
CASASBAHIA



Resultados **Canais de Atendimento**

Foram realizados
1.831
atendimentos
de reclamações
no 2º semestre
de 2022

Ouvidoria



Procon



BACEN

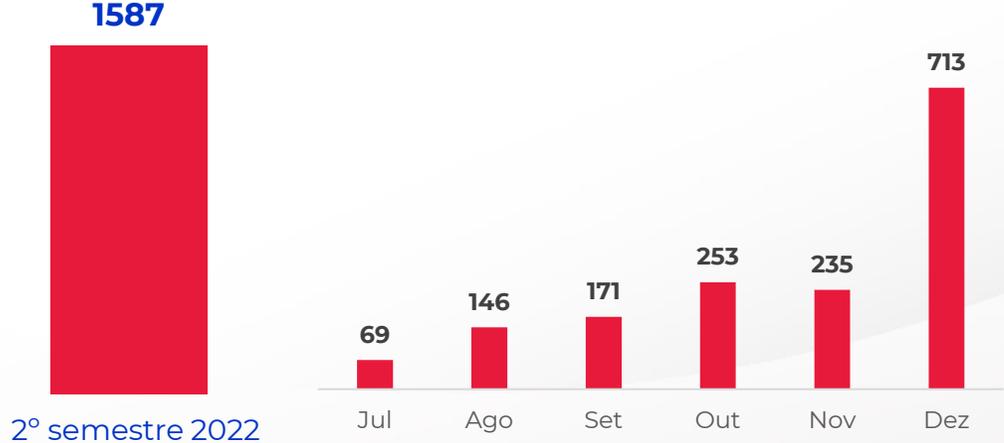


Aumento na base
de clientes de
18% em relação ao
1º semestre de 2022

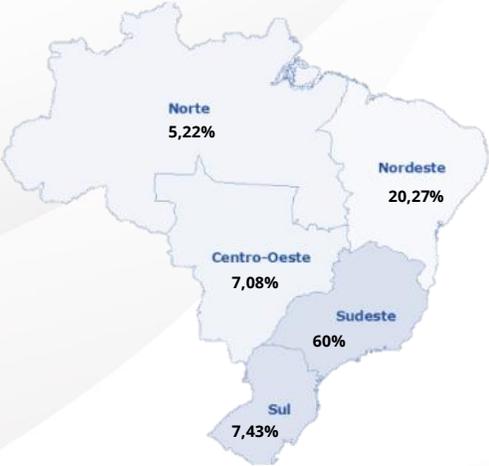
Aumento de
37,9% em relação
ao 1º semestre de
2022

Resultados Ouvidoria

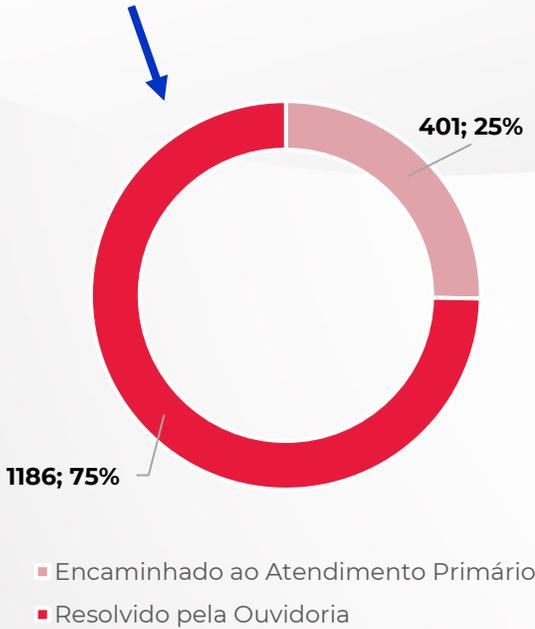
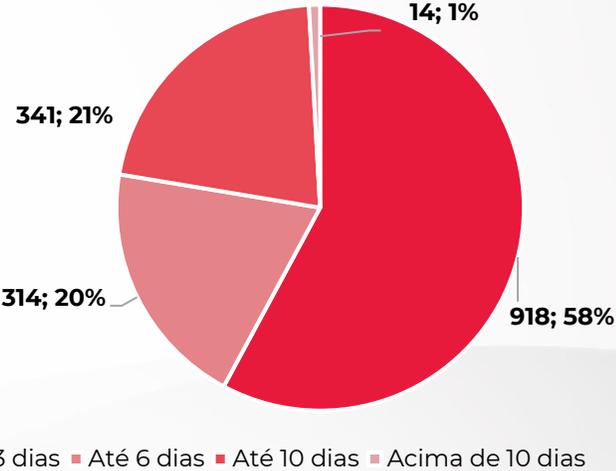
Atendimento por Mês



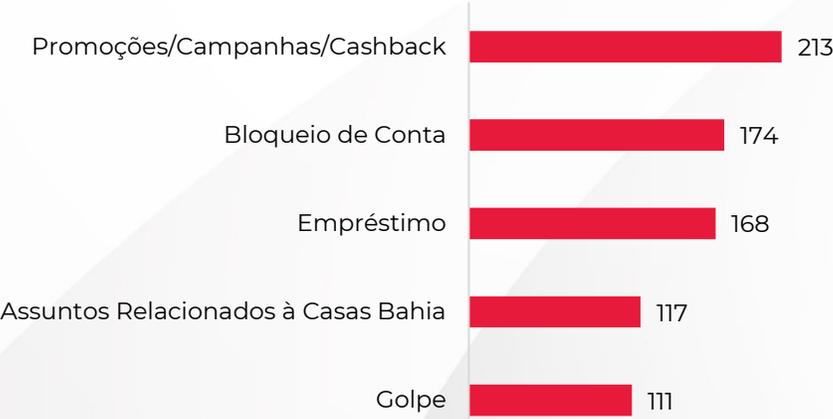
Atendimento por Região



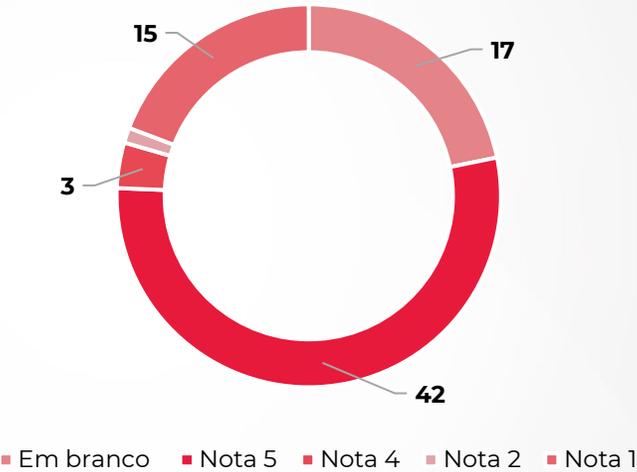
Prazo de Tratamento/Resposta



TOP Motivos de Contato

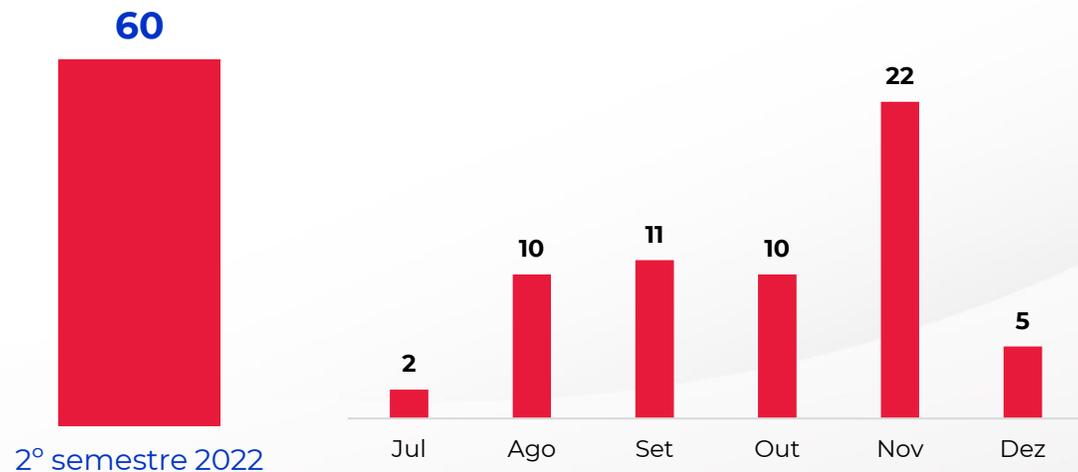


Pesquisa de Satisfação



Resultados PROCON

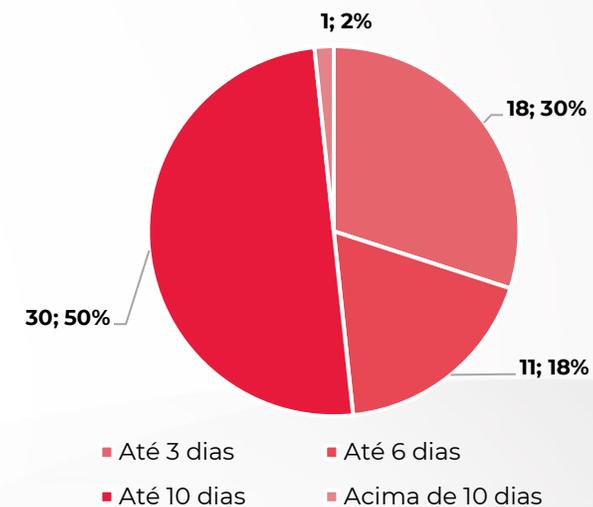
Atendimento por Mês



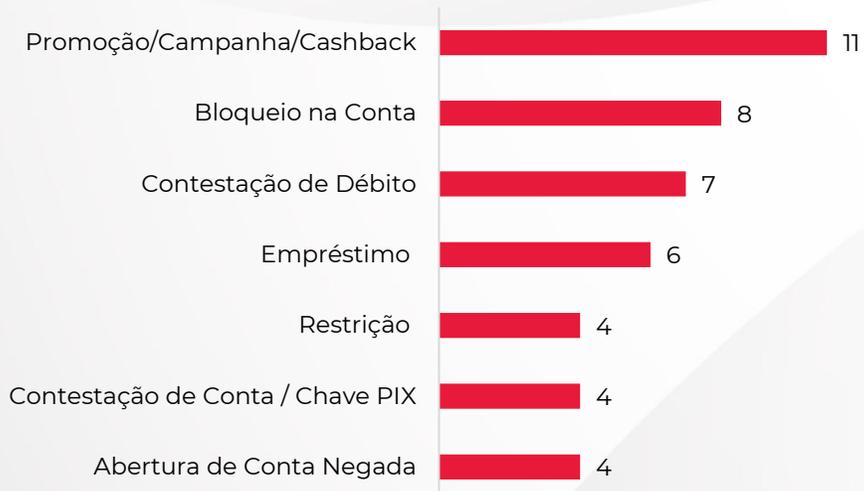
Atendimento por Região



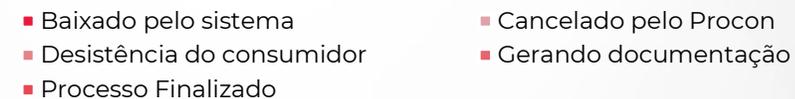
Prazo de Tratamento/Resposta



TOP Motivos de Contatos

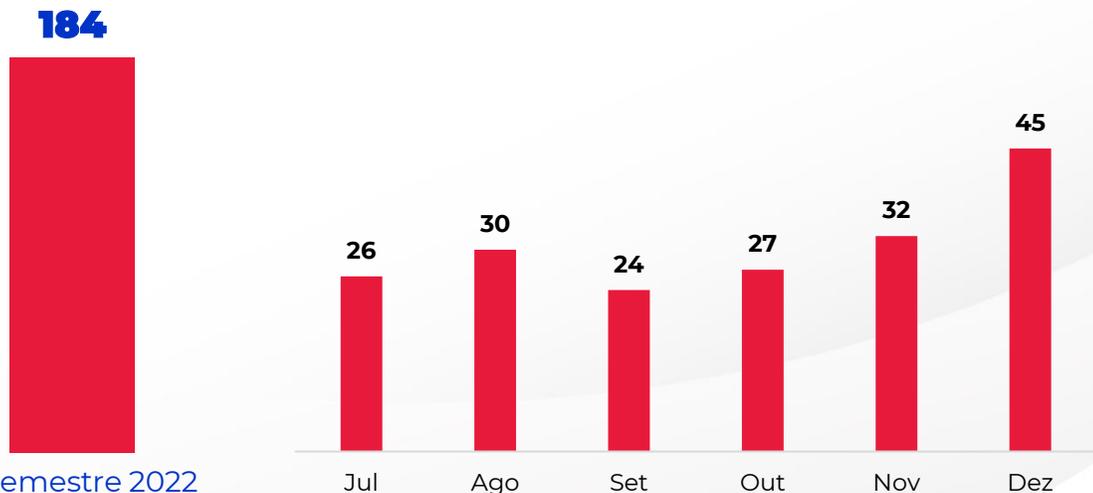


As reclamações atendidas no PROCON no 2º semestre de 2022, foram classificadas da seguinte forma:

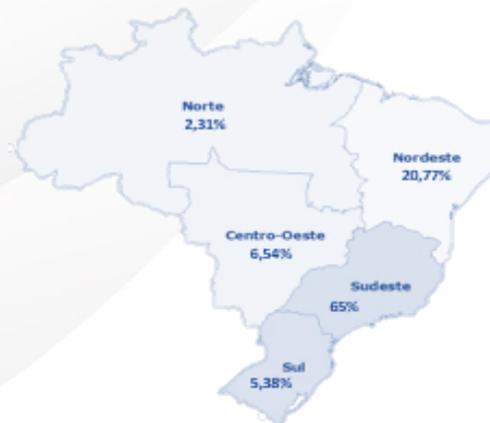


Resultados RDR - Bacen

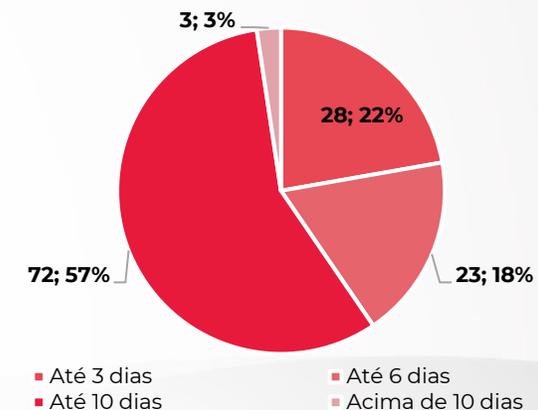
Atendimento por Mês



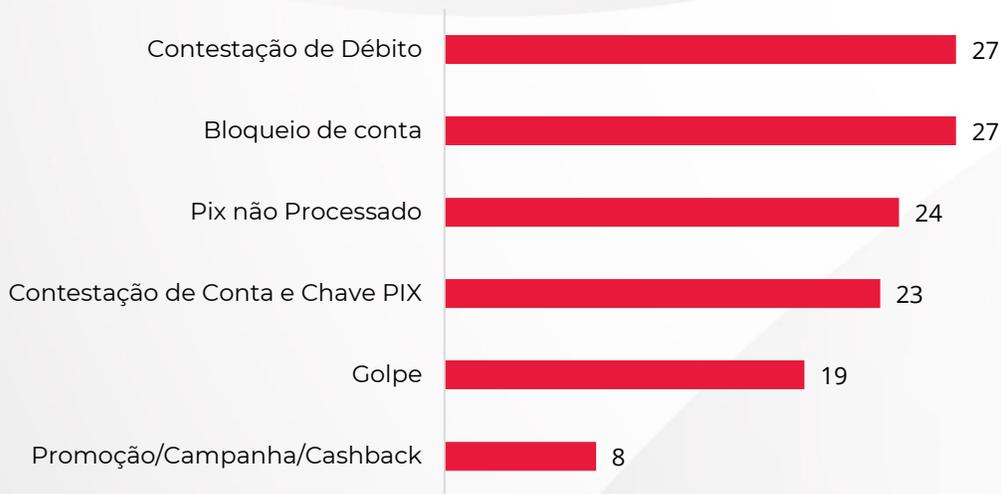
Atendimento por Região



Prazo de Tratamento/Resposta

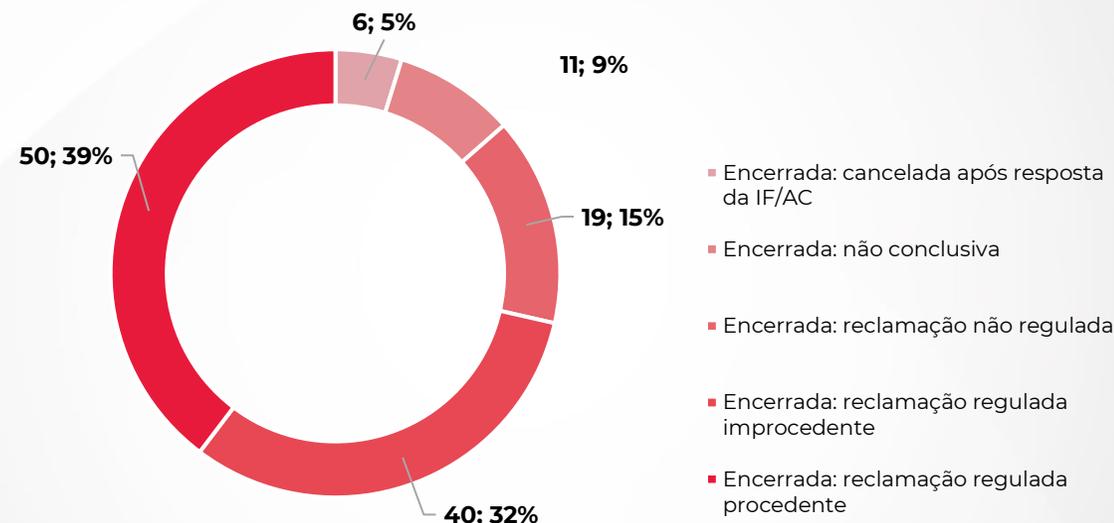


TOP Motivos de Contato



Dentre as reclamações que recebemos no 2º semestre de 2022, foram julgados 126.

Jugamento BC



OBRIGADO