

Relatório de Ouvidoria

2º SEMESTRE 2023



Apresentação

O Relatório Semestral demonstra a toda sociedade o comprometimento da Ouvidoria em ser 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 reclamações, que foram insumo para a melhoria contínua de nossos produtos e serviços no 2º semestre de 2023, 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:

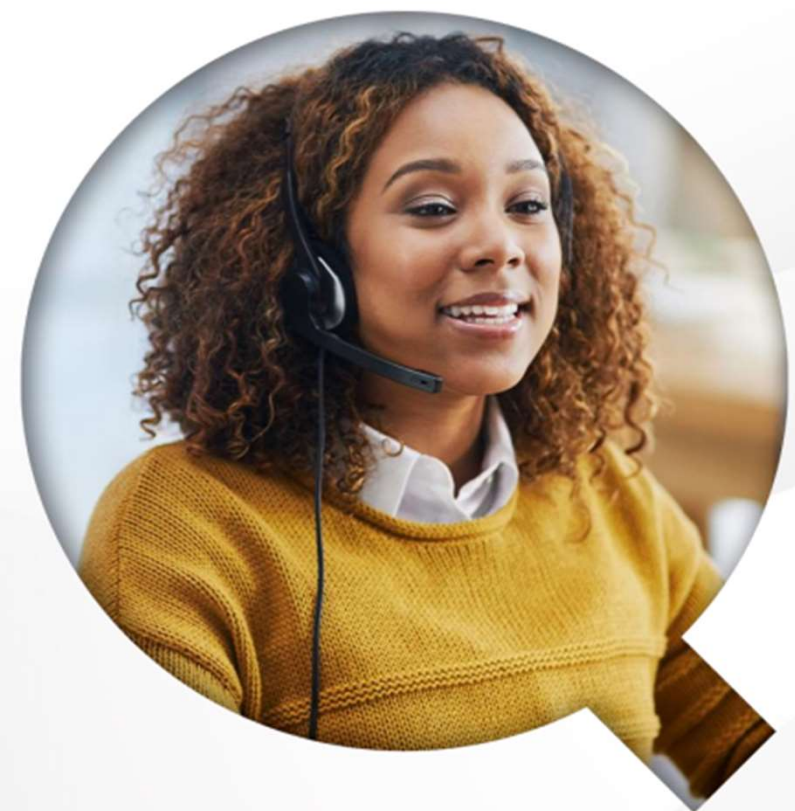
Nosso horário de funcionamento é de **segunda a sexta-feira (exceto feriados), das 9 às 18h!**

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
3231
atendimentos de
reclamações no 2º
Semestre de 2023

Redução de 38% em
relação ao
1º Semestre de 2023

Aumento de 5%
na base de clientes
em relação ao
1º Semestre de 2023

Ouvidoria

2989

BACEN

204

PROCON

38

Resultados Ouvidoria

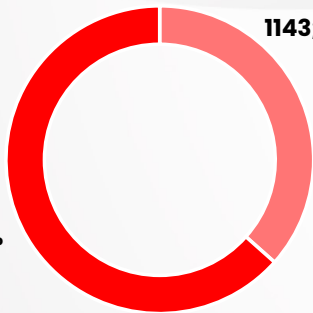
2989



2º Semestre 2023



1846; 61%

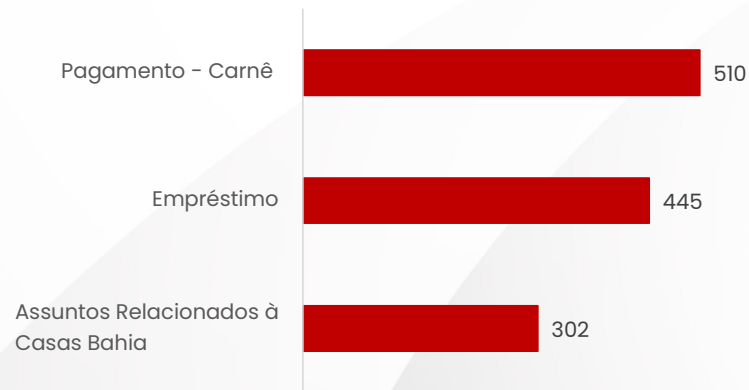


Encaminhado ao Atendimento Primário

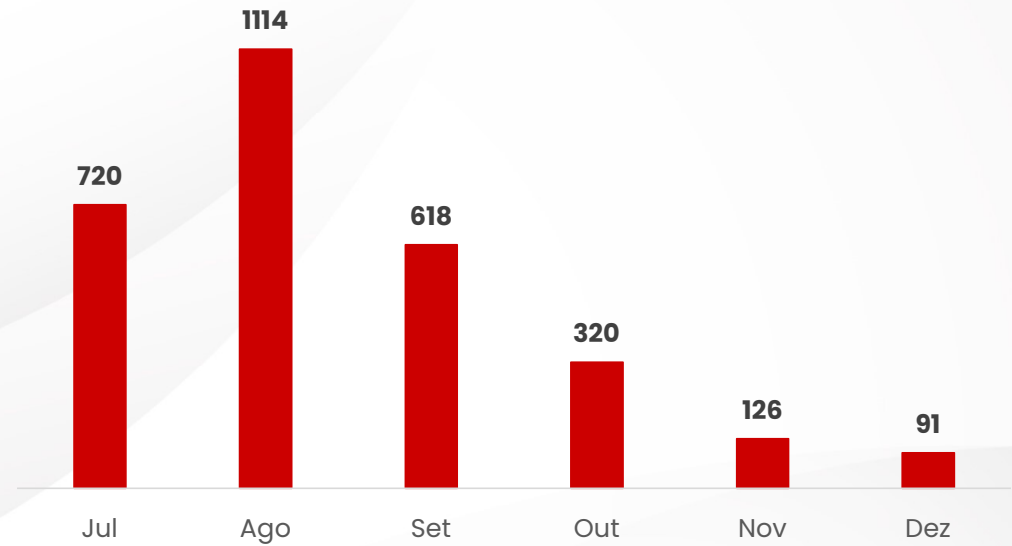
Resolvido pela Ouvidoria

1143; 38%

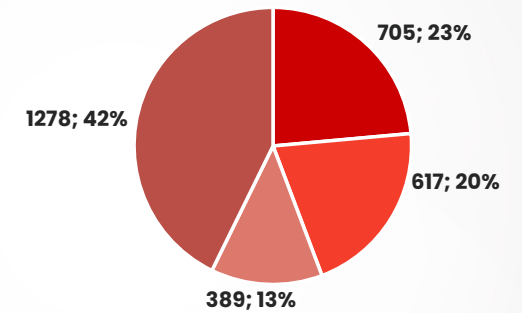
TOP Motivos de Contato



Atendimentos por mês



Prazo de Tratamento/Resposta

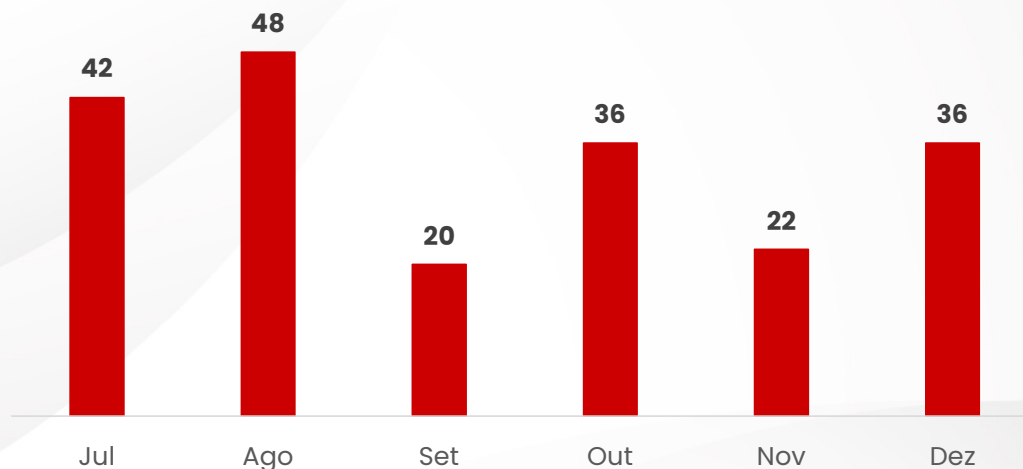


Até 3 dias Até 6 dias Até 10 dias Acima de 10 dias

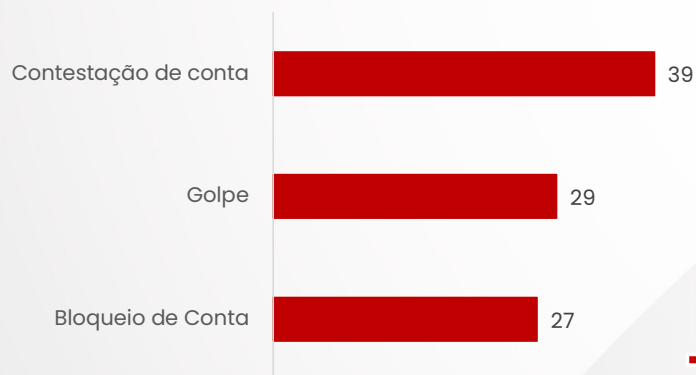
Resultados BACEN – RDR



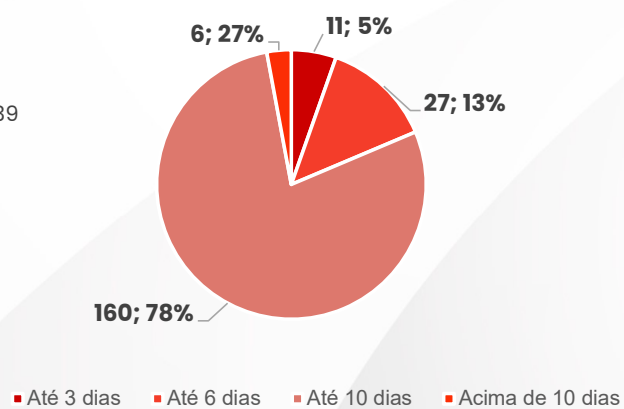
Atendimentos por mês



TOP Motivos de Contato

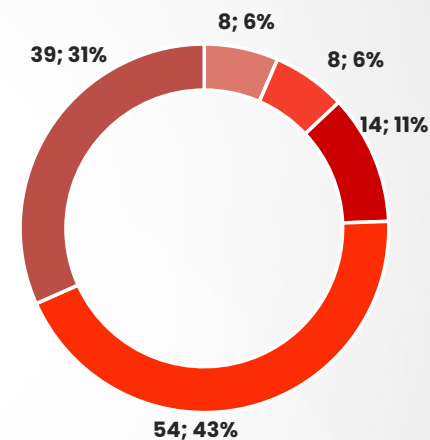


Prazo de Tratamento/Resposta



123 casos classificados pelo BC

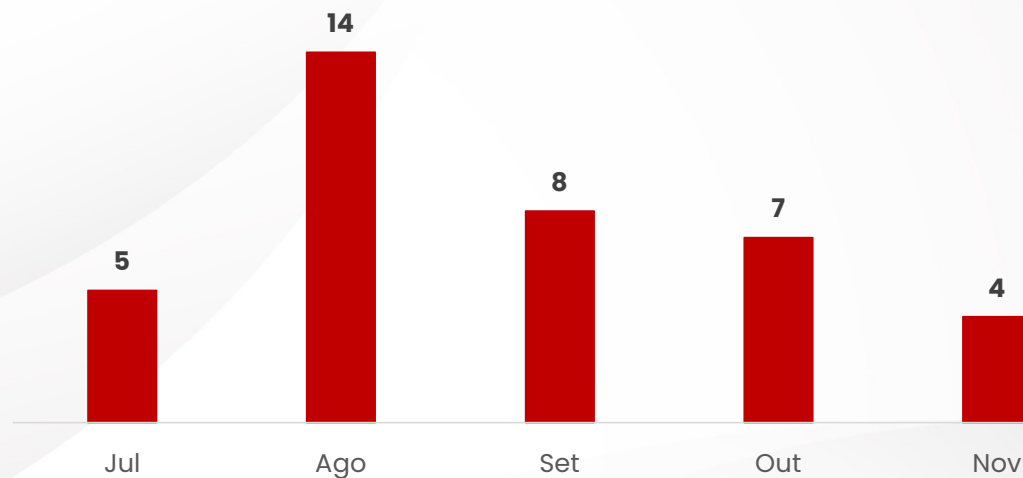
- Encerrada: cancelada após resposta da IF/AC
- Encerrada: não conclusiva
- Encerrada: reclamação não regulada
- Encerrada: reclamação regulada improcedente
- Encerrada: reclamação regulada procedente



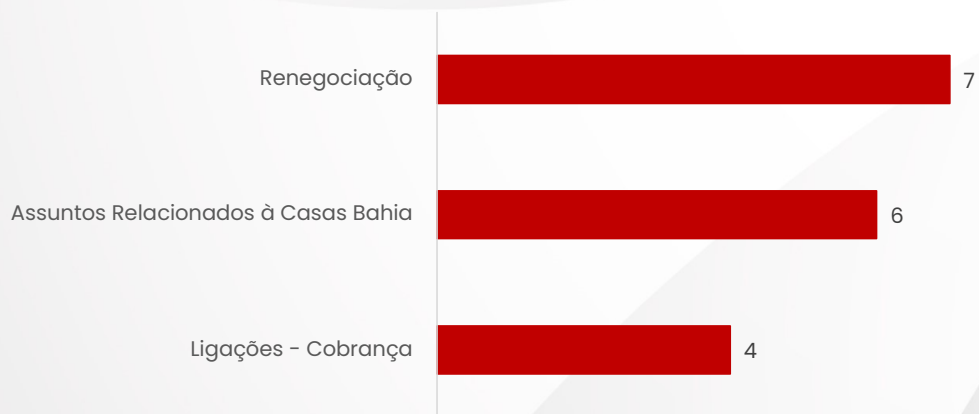
Resultados PROCON



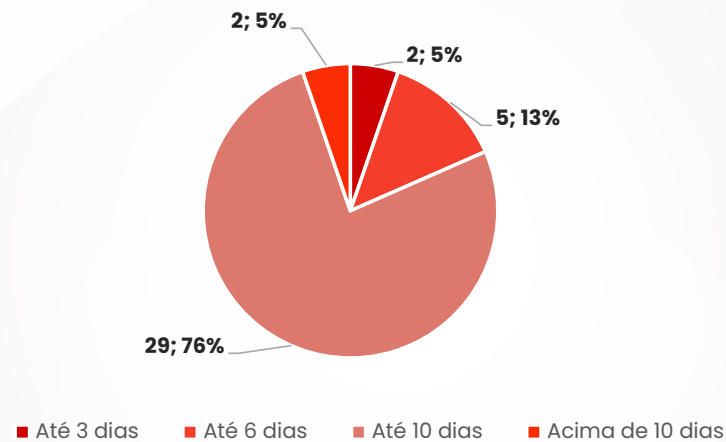
Atendimentos por mês

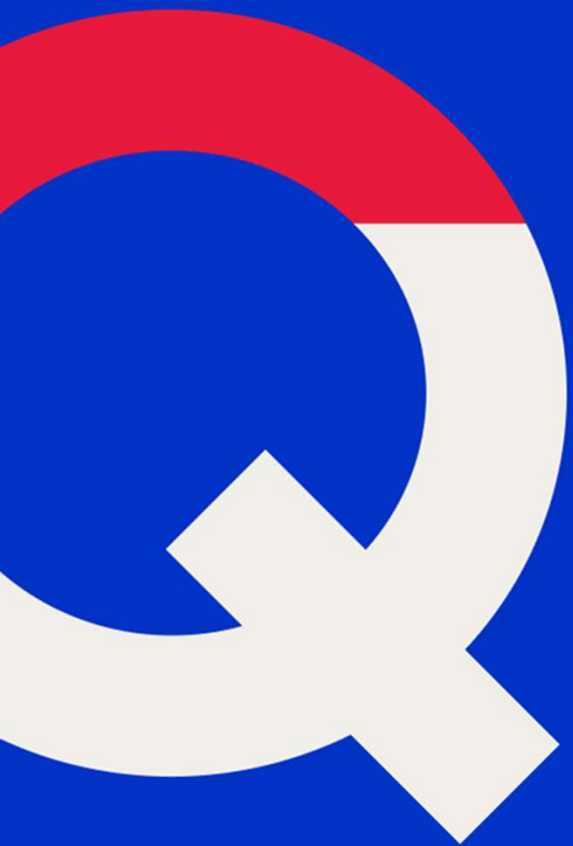


TOP Motivos de Contato



Prazo de Tratamento/Resposta





Obrigado!