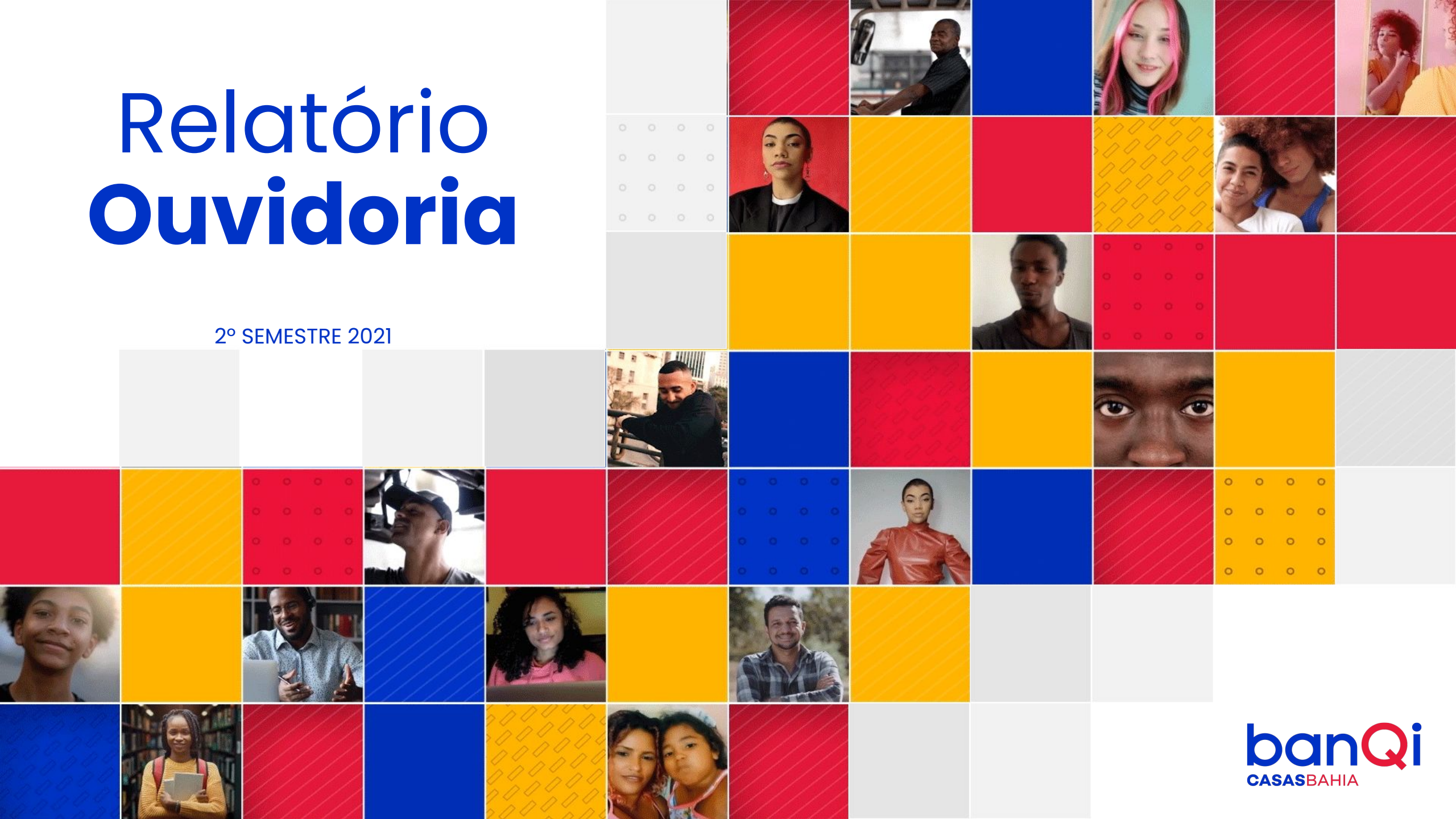


Relatório Ouvidoria

2º SEMESTRE 2021



Introdução

Aqui no banQi, todo mundo é bem-vindo para chegar junto e trocar ideia.

A nossa turma é grande e a gente gosta assim: de acolher, de ouvir, de resolver.

A Ouvidoria do banQi é um dos nossos canais mais importantes para garantir que a nossa troca seja sempre horizontal, genuína, justa e ética!

Bora conhecer um pouco mais dos nossos indicadores e atividades?

Em conformidade com a Resolução BCB nº. 28, de 23 de outubro de 2020, apresentamos o relatório das atividades realizadas pela Ouvidoria do Conglomerado banQi no segundo semestre de 2021 (2SEM/21).

Índice

- ✓ Conheça o banQi
- ✓ Nossa Missão
- ✓ Soluções banQi
- ✓ Canais de Atendimento
- ✓ A Ouvidoria
- ✓ Números da Ouvidoria no Semestre
- ✓ 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



A gente existe para levar os serviços financeiros pra 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

Canais de Atendimento

- 1)** Para quem tem acesso à conta, o acesso é via o **Chat do próprio App**, em **“meu banQi” >> “ajuda” >> “fale com a gente”**. Uma equipe pronta a ajudar imediatamente irá responder!
- 2)** Para quem, por algum motivo, perdeu acesso ou não é cliente e quer informações, temos os canais:
 - **Telefone:** 3003-3283 (capitais e regiões metropolitanas) ou 0800-205-3283 (demais regiões).
 - **WhatsApp:** (11) 3003-0811
- 3)** Agora, para quem ainda não se sentiu completamente atendido, temos a **Ouvidoria** como última instância, no e-mail **ouvidoria@banqi.com**.



A Ouvidoria

**Nossa Ouvidoria é pautada na transparência,
na imparcialidade e na ética.**

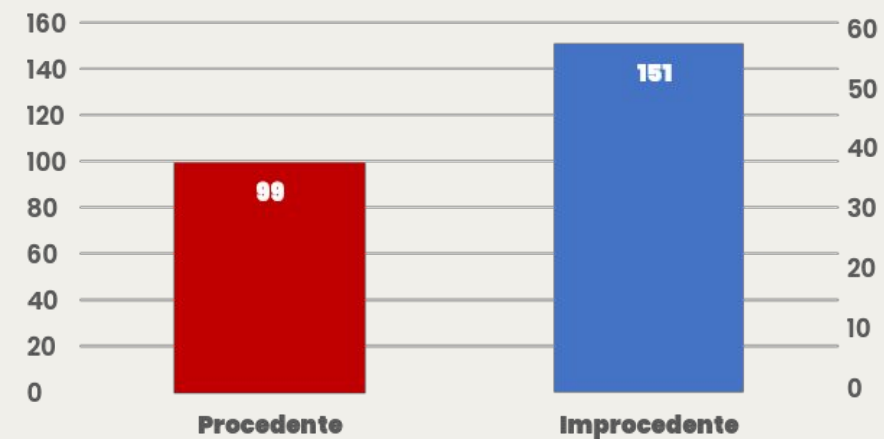
Buscamos sempre entregar soluções definitivas, a partir de uma atuação integrada na causa raiz das demandas! A ideia é tudo seja recebido, compreendido, solucionado e transformado em oportunidade de melhoria.

Todos os integrantes da ouvidoria são 100% certificados, em conformidade com a resolução BCB n.º 28, de 23 de outubro de 2020.

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

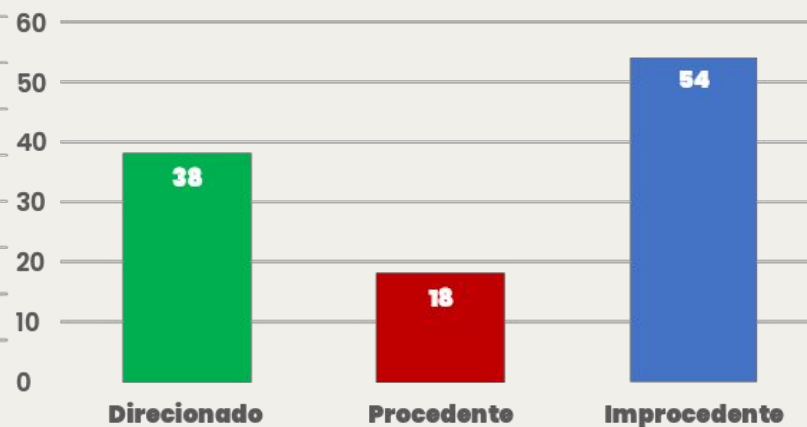
Números Ouvidoria 2SEM/21

Banco Central do Brasil - RDR



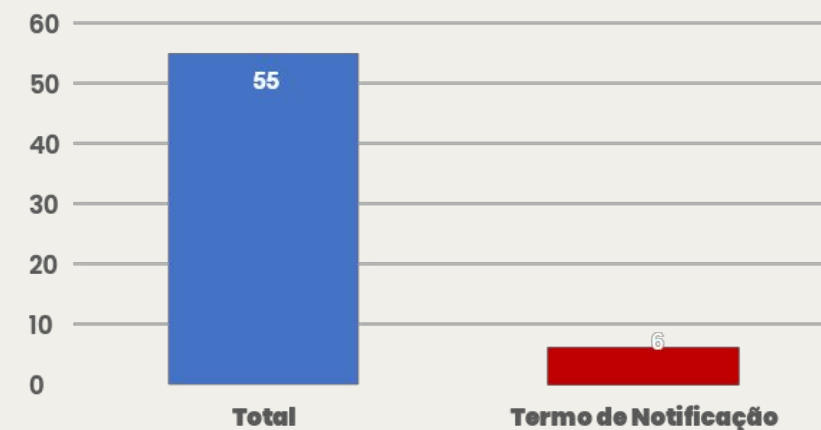
348 RDRs do BCB, sendo 151 improcedentes
* 98 casos ainda em análise.

Demandas Ouvidoria



110 demandas Ouvidoria
36 foram direcionadas ao SAC e **apenas** 18 consideradas Procedentes.

PROCON



55 Reclamações Procon
Nenhum Processo Administrativo e **apenas 6 casos** migraram para Termo de Notificação.

Considerações Finais

O 2º semestre de 2020 foi marcado pela **implantação** e **aperfeiçoamento** dos processos da Ouvidoria no Conglomerado banQi, para dar aos clientes uma solução mais completa e efetiva de resolução das principais reclamações e melhor atendimento aos nossos clientes.

A satisfação de nossos usuários é primordial para o banQi

Por essa razão, todas as nossas ações buscam construir uma relação cada vez mais transparente, além de entender e atender as exigências e expectativas dos nossos clientes e usuários.

Continuaremos sempre trabalhando em conjunto com as áreas internas, com respeito, empatia e acolhimento, para transformar as reclamações recebidas em oportunidades de melhoria.

Vamos com a gente? ;)





Obrigado!