

Relatório de Ouvidoria



1º Semestre 2024

Sumário

- ▶ Introdução 
- ▶ Canais de Atendimento 
- ▶ Ouvidoria em Números 
- ▶ Considerações Finais 

Introdução

Apresentamos nosso relatório semestral atendendo à Resolução CMN nº 4.860 de 23/10/2020. Este relatório refere-se às atividades desempenhadas, durante primeiro semestre de 2024, pela Ouvidoria do conglomerado financeiro QI TECH (“Ouvidoria”), composto por QI SOCIEDADE DE CRÉDITO DIRETO S.A. (CNPJ 32.402.502/0001-35) (“QI SCD”) e QI DISTRIBUIDORA DE TÍTULOS E VALORES MOBILIÁRIOS (CNPJ 4.955.383/0001-52) (“QI DTVM”).

Nosso objetivo é prestar atendimento aos clientes e usuários dos serviços e produtos do conglomerado financeiro QI TECH que necessitam de apoio frente às respostas não satisfatórias dos canais primários de atendimento do conglomerado ou de seus correspondentes. Como um canal final de apoio, atuamos como legítima e verdadeira voz dos clientes e usuários. Pautados nos valores do conglomerado e como parte de nossa missão, buscamos representar os clientes e usuários, alinhando as tratativas com o objetivo estratégico de promover melhorias nos processos, aplicando o entendimento dos anseios e perfis comportamentais desses clientes.

Trabalhamos continuamente na evolução dos nossos colaboradores que são periodicamente atualizados sobre os temas inerentes às suas atividades. Prezamos, sobretudo, o respeito ao consumidor no tratamento formal e respostas conclusivas às reclamações efetuadas.



Canais de Atendimento

A Ouvidoria presta atendimento de última instância às demandas dos clientes e usuários de produtos e serviços do conglomerado financeiro QI TECH, que não ficaram satisfeitos com a resposta do canal primário de atendimento do conglomerado ou de seus correspondentes bancários e desejam uma solução da sua demanda.

Acesso à Ouvidoria:

 ouvidoria@gitech.com.br

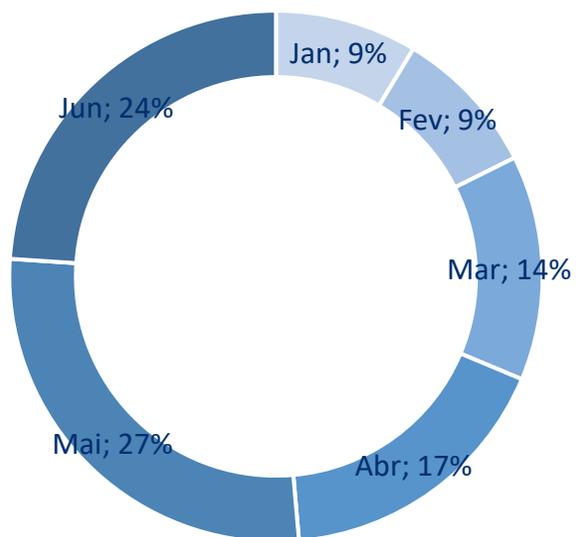
 0800 0244 346 (dias úteis das 9h às 18h)



Ouvidoria em Números

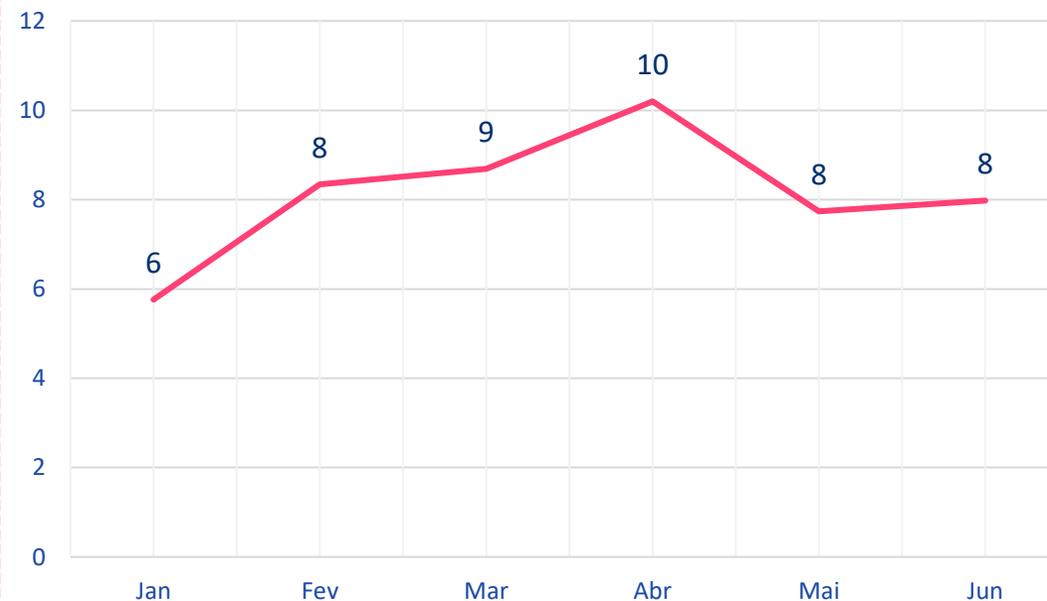
No primeiro semestre de 2024, foram registradas 1775 demandas advindas dos canais atendidos pela Ouvidoria (Bacen RDR, Consumidor.gov, Procon, telefone e e-mail).

Distribuição das Demandas



A Ouvidoria atua para garantir uma solução definitiva aos problemas de clientes e usuários, com respostas resolutivas e satisfatórias para as reclamações, atendendo as regras e exigências regulatórias.

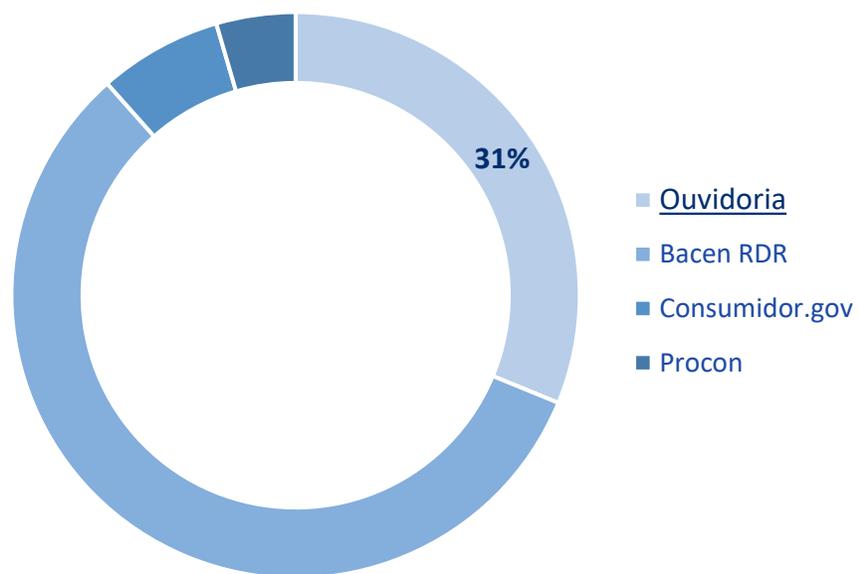
TME | 1S.2024



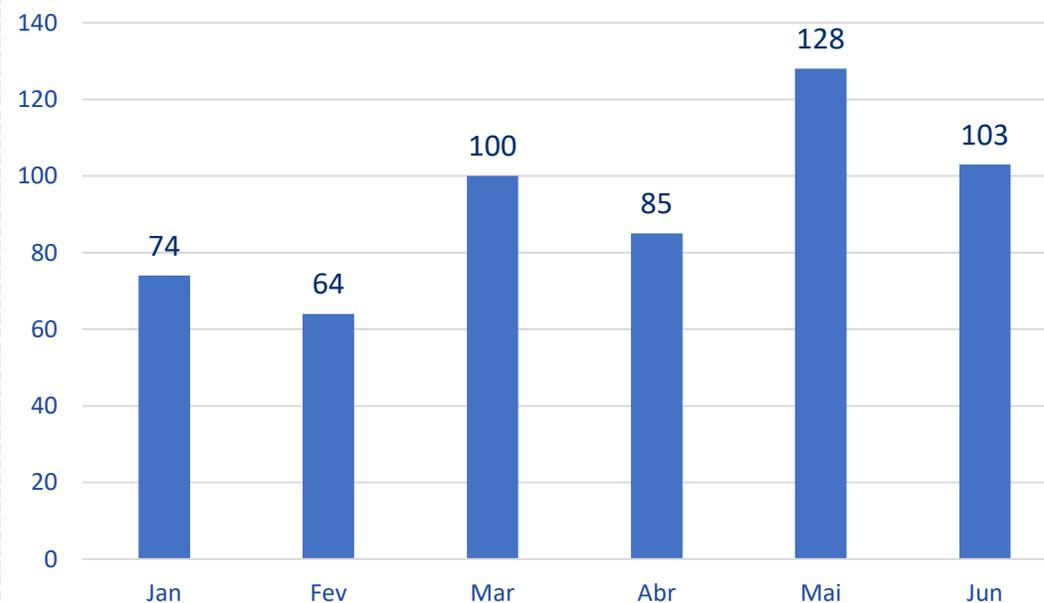
Ouvidoria em Números

Canais Internos da Ouvidoria (0800 e E-mail): A Ouvidoria registrou 554 demandas nestes canais.

Representação na Demanda Total



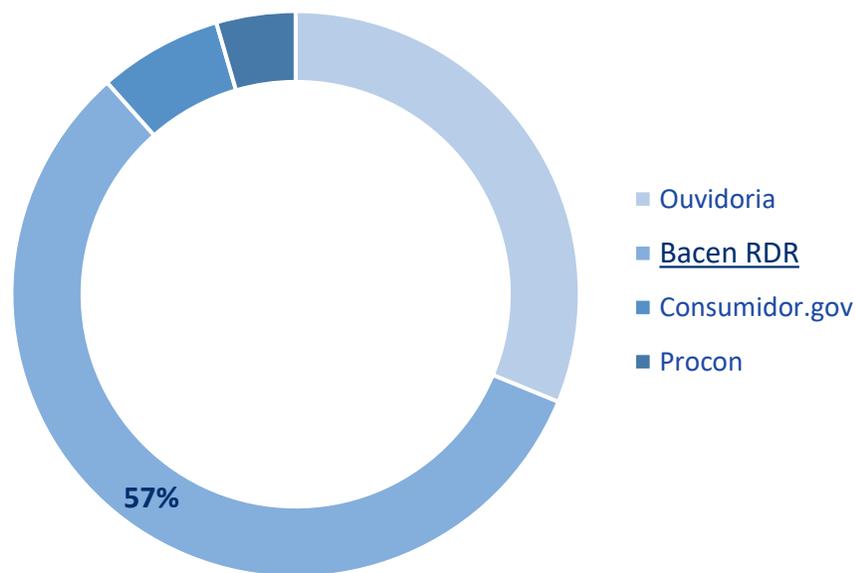
Ouvidoria | 1º S. 2024



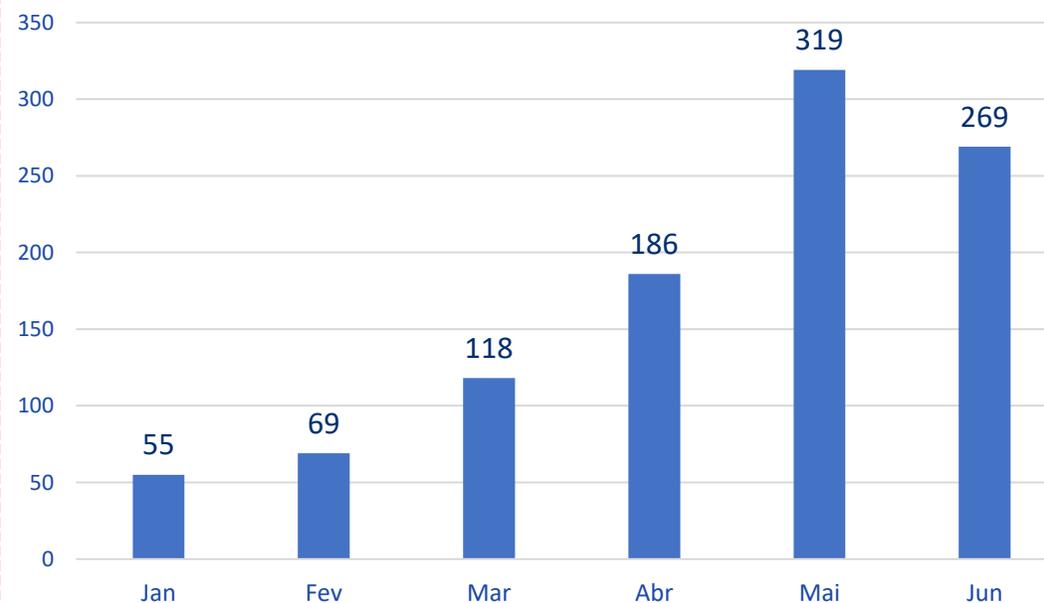
Ouvidoria em Números

Bacen | RDR - Sistema de Registro de Denúncias e Reclamações de Clientes: A Ouvidoria registrou 1016 demandas neste canal.

Representação na Demanda Total



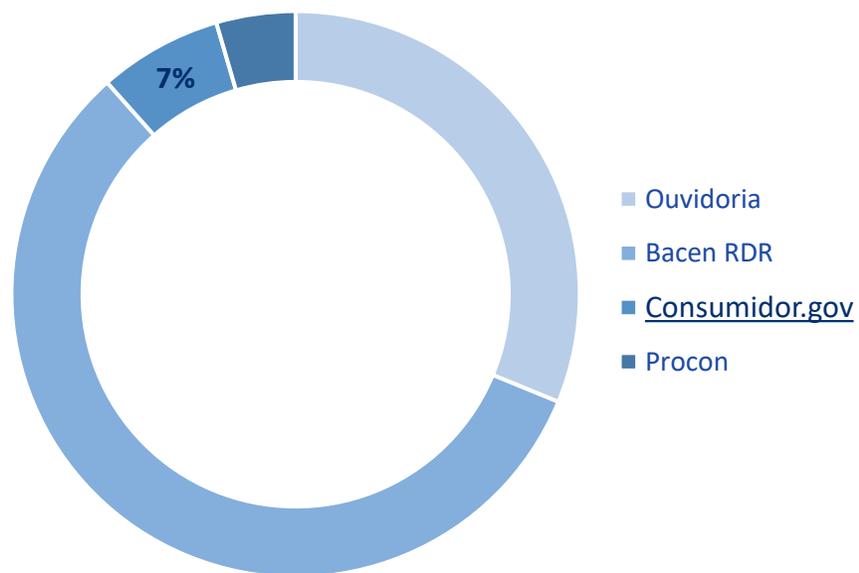
Bacen RDR | 1º S. 2024



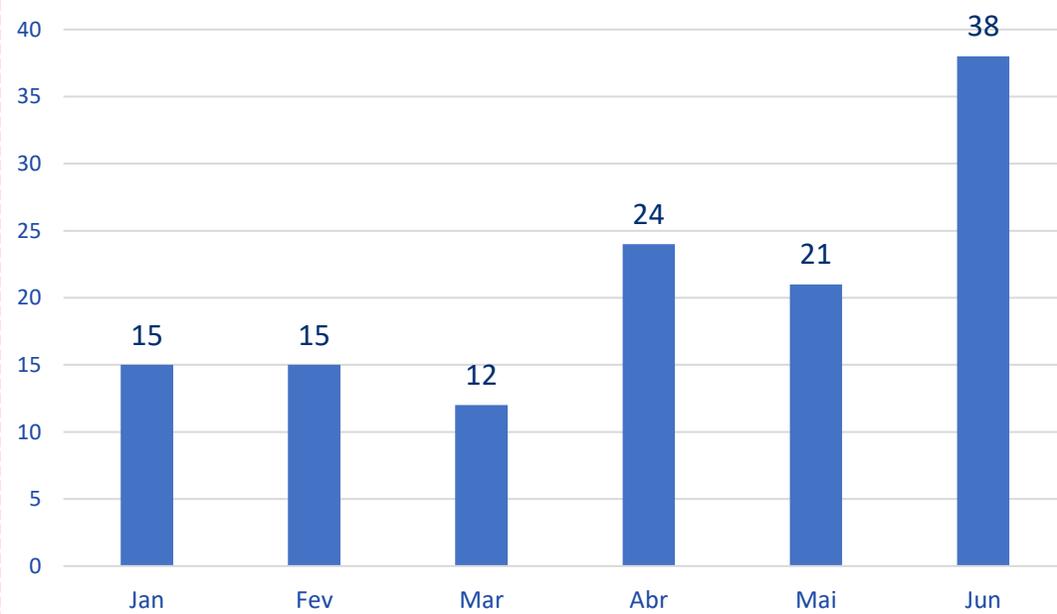
Ouvidoria em Números

Consumidor.gov: A Ouvidoria registrou 125 demandas neste canal.

Representação x Total de Demandas



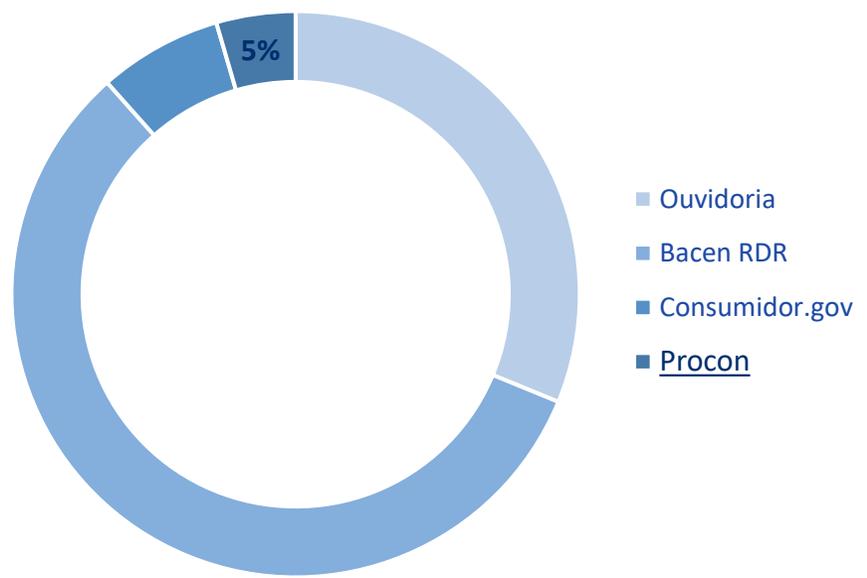
Consumidor.gov | 1º S. 2024



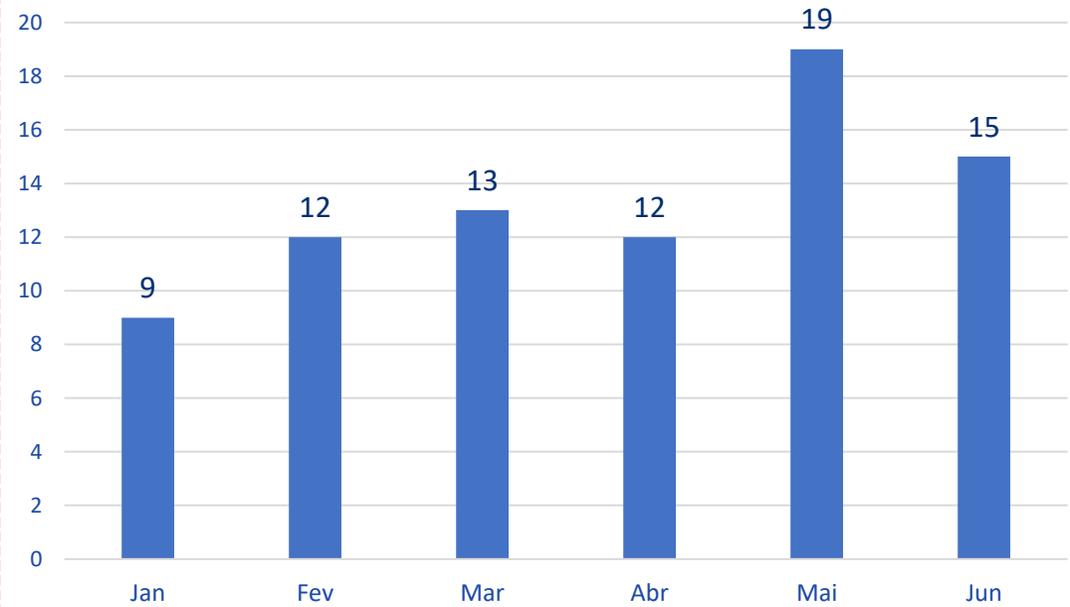
Ouvidoria em Números

Procon: A Ouvidoria registrou 80 demandas neste canal.

Representação x Total de Demandas



Procon | 1º S. 2024



Considerações Finais

O Conglomerado Financeiro QI Tech atua na mediação de conflitos e na proposta de melhorias para que nossos clientes e usuários sejam acolhidos plenamente em toda a sua jornada e que, ao acionar a Ouvidoria, tenham atendimento e tratamento adequado de sua demanda.

Todas as ações pertinentes foram adotadas para o tratamento dos maiores desafios identificados.

Considerando o exposto, concluímos que foram adotadas as ações e procedimentos necessários para tratar e solucionar todas as manifestações registradas na Ouvidoria visando a melhoria contínua dos nossos processos e a melhora constante do atendimento aos clientes e usuários.

