



Relatório de Ouvidoria

1º Semestre - 2025

Sumário

3 Nossa Trajetória

4 Sobre a QI Tech

5 Introdução

6 A Ouvidoria

7 Indicadores de Ouvidoria

8 Indicadores de Canais Externos

9 Considerações Finais

10 Canais de Atendimento

Trajetória de conquistas e expansão

Primeira fintech do Brasil com licença SCD e DTVM.



Investida pelo Fundo Soberano de Singapura (R\$ 270M em 2021).



Captação R\$ 1B - maior rodada de startups brasileiras em 2023.



Membro ativo das principais associações do mercado financeiro.



Reconhecida e premiada globalmente como referência.



Primeiro unicórnio brasileiro em 2024.

Aquisição da Singulare, tornando-se a maior Administradora e Custodiante de FIDCs por número de operações (ranking Uqbar 2011-2024).

Fonte de reportagens nas principais mídias do Brasil.

Valor **NEOFEED** **Brazil** Journal **exame.**



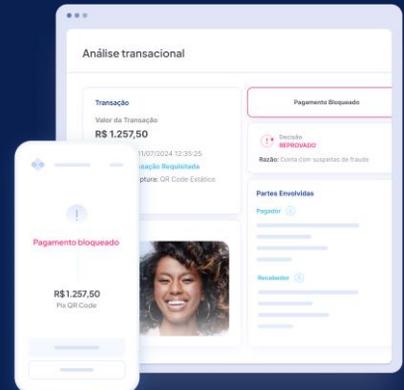
A QI Tech

A **QI Tech** é uma fintech brasileira que oferece infraestrutura completa para empresas lançarem produtos financeiros próprios. Foi a primeira **Sociedade de Crédito Direto (SCD)** autorizada pelo Banco Central e também possui licença de **DTVM** (Distribuidora de Títulos e Valores Mobiliários).

Soluções Oferecidas

Onboarding e Antifraude

Verificação de identidade com reconhecimento facial, leitura de documentos (OCR), análise de dispositivos e *background check* para pessoas físicas e jurídicas. Prevenção de fraudes desde o cadastro até transações financeiras.



Lending as a Service (LaaS)

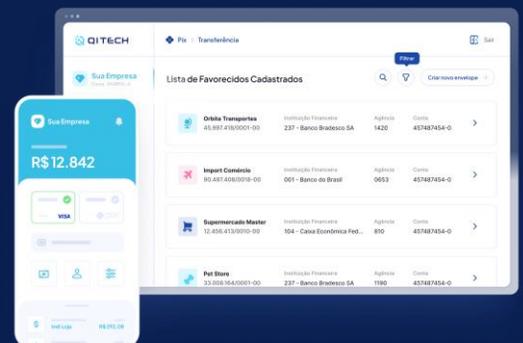
Infraestrutura para concessão de crédito com emissão automatizada de Cédulas de Crédito Bancário (CCB) ou Notas Comerciais.

Suporte a diversas modalidades de crédito: pessoal, capital de giro, financiamento, consignado entre outras.

Banking as a Service (BaaS)

Oferecimento de contas digitais, inclusive conta *escrow* (garantia), com funcionalidades de pagamentos, transferências e conciliação.

Possibilidade de emissão e gestão de cartões próprios (pré e pós-pagos).



Pagamentos e Cobranças

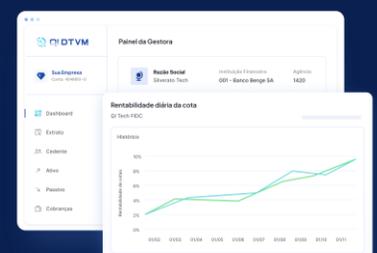
Plataforma integrada de cobrança via PIX, com conciliação automatizada.

Emissão de boletos, cobranças recorrentes e *gateway* para recebimentos com proteção antifraude.

Infraestrutura Regulatória – DTVM

Operações com títulos e valores mobiliários reguladas pela CVM.

Suporte à estruturação de *funding* e securitização para operações de crédito.



Introdução

Apresentamos nosso **Relatório Semestral de Ouvidoria** atendendo à Resolução CMN nº 4.860 de 23/10/2020 e à Resolução BCB nº 28/20).

Este relatório refere-se às atividades desempenhadas, durante o 1º semestre de 2025, pela **Ouvidoria do Conglomerado QI SCD**, 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”)* e *SINGULARE CORRETORA DE TÍTULOS E VALORES MOBILIÁRIOS S.A. (CNPJ 62.285.390/0001-40)*.

Nosso objetivo é prestar atendimento aos clientes e usuários dos serviços e produtos do conglomerado financeiro QI SCD 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.

A Ouvidoria

A Ouvidoria tem como objetivo acolher e tratar as manifestações recebidas dos clientes internos e externos, as quais não foram solucionadas nos canais de atendimento primários da instituição, atuando de forma ética e imparcial a fim de garantir **agilidade na resposta e solução das manifestações** apresentadas.

Além disso, através das manifestações recebidas, tem a missão de recomendar **ações de melhoria**, visando a adoção de medidas que mitiguem a ocorrência e a reincidência de falhas operacionais e de atendimento, com fins de contribuir para o aprimoramento dos **controles internos e da qualidade dos serviços** prestados pela instituição.

Pautado 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.

Indicadores de Ouvidoria

[Jan – Jun 2025]

Atendimentos

3.483



[0800]

89%



11%

10%

Clientes Elegíveis¹

¹ Considera-se elegível, o cliente que contactou um canal primário e não teve sua demanda resolvida, e assim contactou a ouvidoria.

4,4 dias úteis

Tempo Médio Resposta

Índice de Satisfação²

2,2

² O índice de satisfação é obtido através da avaliação do cliente de acordo com a nota de 1 a 5, sendo considerada a escala de 1-3 como "Não Satisfeito" e de 4-5 como "Satisfeito".

Indicadores de Canais Externos

[Jan – Jun 2025]

Banco
Central

2.435
demandas

Respondidas em
7,7 dias úteis

Consumidor.gov

607
demandas

Satisfação 2,0
Solução 77,6%
Prazo 9,4 dias

Procon

1.307 demandas

Considerações Finais

No 1º semestre de 2025, foram implementadas ações voltadas à **melhoria de processos** operacionais e ao aprimoramento do **atendimento ao cliente**, resultando em avanços nos controles internos e nos indicadores de desempenho.

Com base nos acionamentos recebidos pelos canais de atendimento e nos resultados da pesquisa de satisfação, iniciamos o mapeamento de **novas ações** voltadas à elevação da **qualidade** e da **experiência do cliente**.

Assim, a Ouvidoria segue cumprindo seu papel institucional como **elo entre os clientes e a instituição**, mantendo o compromisso com a **excelência no atendimento**, além de assegurar a transparência, a ética e a imparcialidade no exercício de suas atividades.

Canais de Atendimento



Chat

<https://gitech.com.br/central-de-ajuda/>

Ouvidoria [Dias úteis – 9h às 17h]

0800 0244 346