

Relatório de Ouvidoria

2º 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 o segundo 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.

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.



Canais de Atendimento

Disponibilizamos um canal via chat, disponível na página oficial da QI Tech, para que os clientes e usuários dos produtos e serviços da QI Tech, possam tirar eventuais dúvidas, fazer solicitações e reclamações.

Acesso à Central de Ajuda:

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

Disponível 24h todos os dias

A Ouvidoria presta atendimento de última instância aos clientes, que por ventura, 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:

 0800 0244 346 (dias úteis das 10h às 17h)

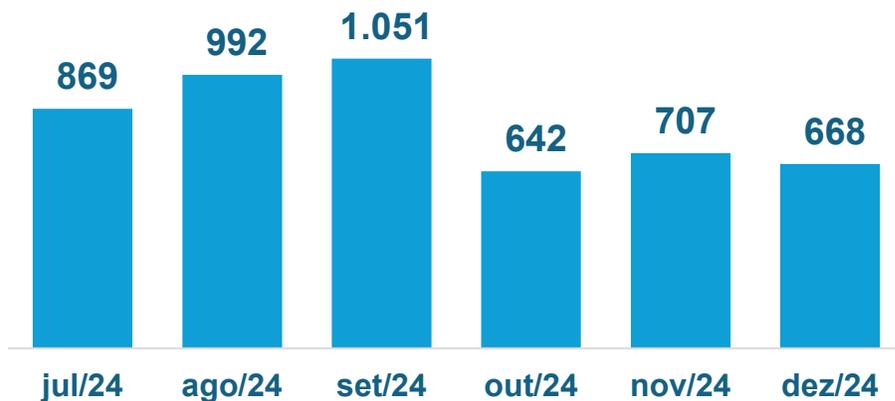


Ouvidoria em Números

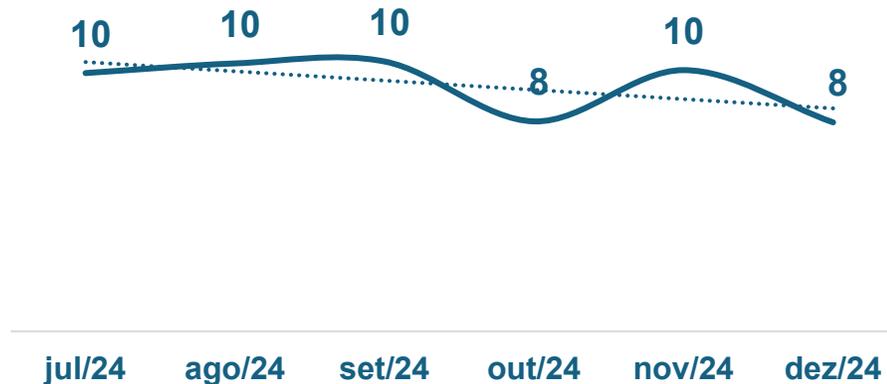
No segundo de 2024, foram registradas 4.928 demandas advindas dos canais atendidos pela Ouvidoria (Bacen RDR, Consumidor.gov, Procon, Ouvidoria [telefone e e-mail]).

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.

Volume de Demandas

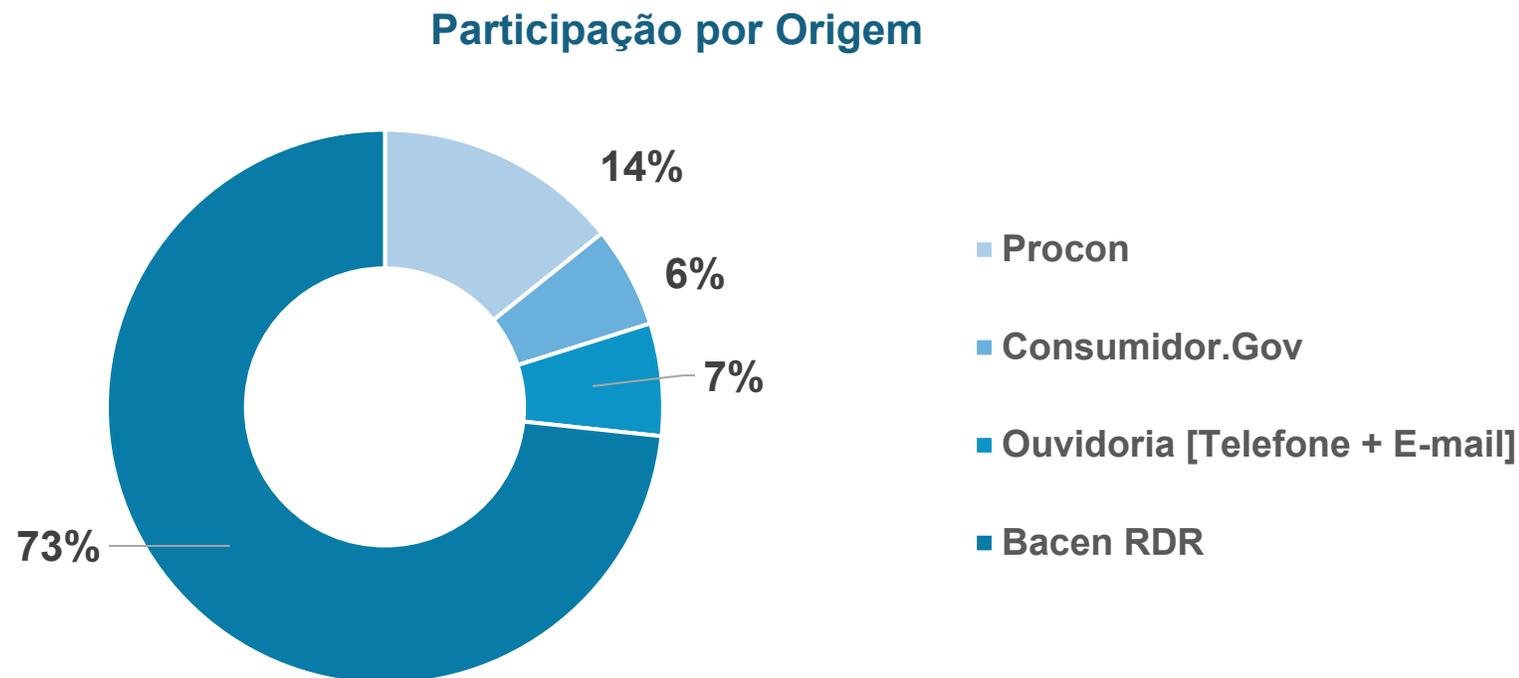


SLA Resposta



Ouvidoria em Números

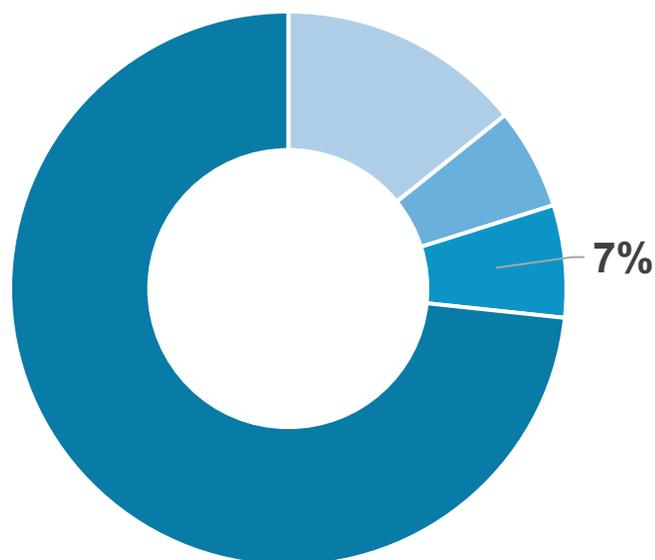
Volume de demandas distribuídas por canal de origem no 2º Semestre 2024:



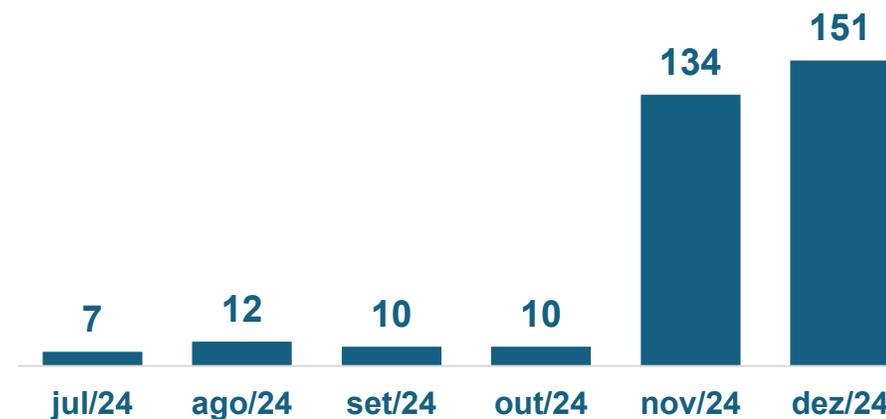
Ouvidoria em Números

A Ouvidoria registrou 323 demandas recebidas por e-mail e telefone:

Ouvidoria [E-mail e Telefone]



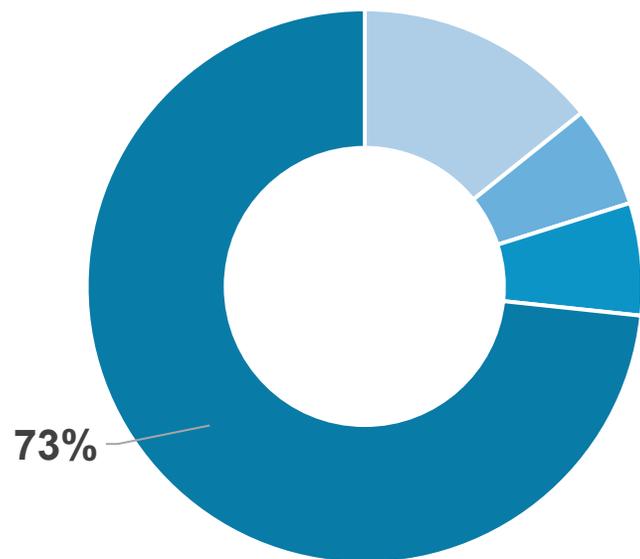
Volume de Demandas - Ouvidoria



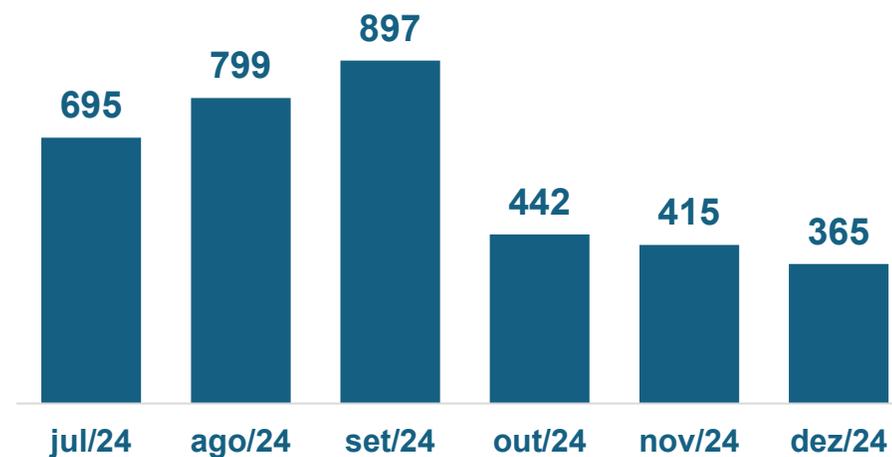
Ouvidoria em Números

Bacen | RDR - Sistema de Registro de Denúncias e Reclamações de Clientes: A Ouvidoria registrou 3.613 demandas neste canal.

Bacen - RDR



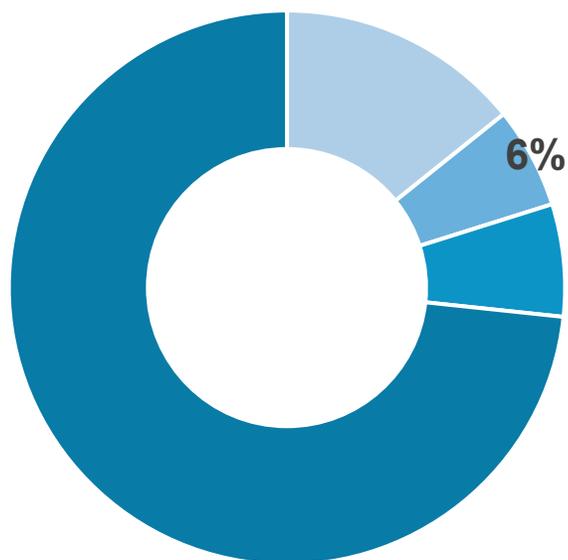
Volume de Demandas - Bacen RDR



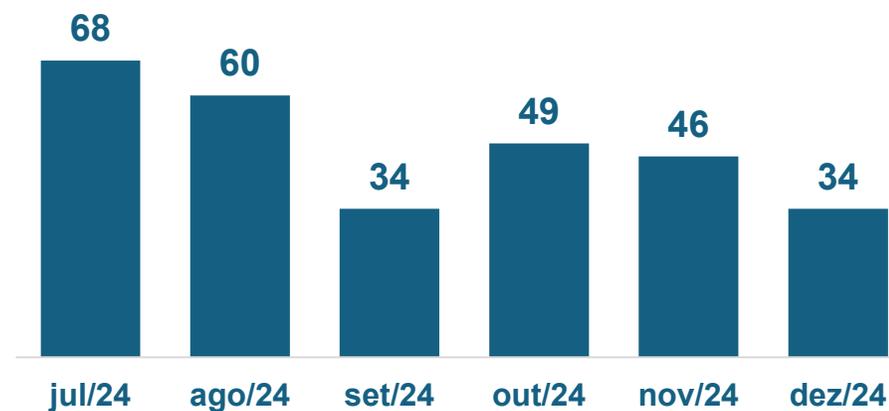
Ouvidoria em Números

Consumidor.gov: A Ouvidoria registrou 291 demandas neste canal.

Consumidor.Gov



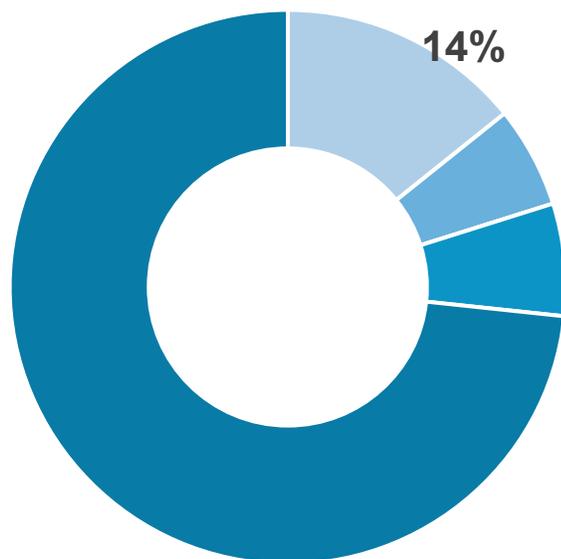
Volume de Demandas - Consumidor.Gov



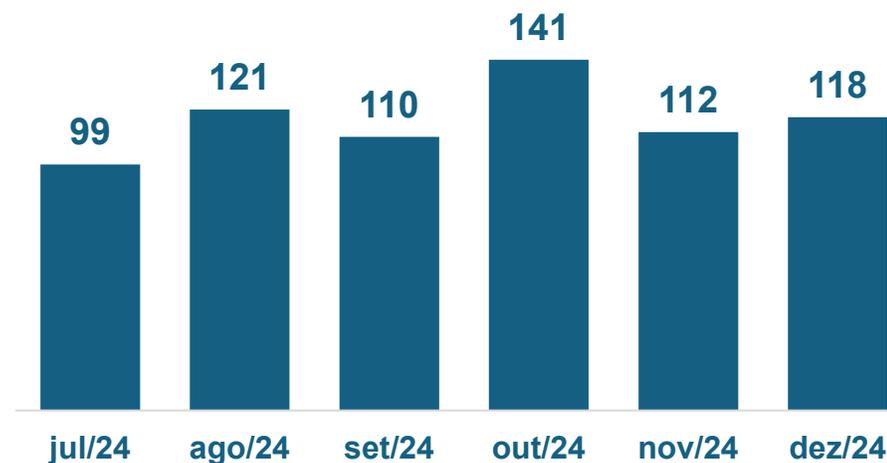
Ouvidoria em Números

Procon: A Ouvidoria registrou 701 demandas neste canal.

Participação por Origem



Volume de Demandas - Procon



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.

