

Relatório Anual

Ouvidoria QI Tech 2022



Sumário

1. Introdução
2. Canais de Atendimento
3. Ações de Aprimoramento
4. Considerações Finais



1. Introdução

Em atendimento às exigências da Resolução CMN nº 4.860 de 23/10/2020, apresentamos neste relatório as atividades desempenhadas pela Ouvidoria da empresa QI Sociedade de Crédito Direto S.A. (“QISCD”), no ano de 2022.

A QI SCD é uma instituição financeira constituída na forma de uma sociedade por ações, constituída em 10 de janeiro de 2019 com sede na Cidade de São Paulo, Estado de São Paulo, na Rua Gilberto Sabino, 215, 3º andar. CEP: 05.425-020, 01450-030, inscrita no CNPJ/ME sob no 32.402.502/0001-35. Possuímos uma Ouvidoria que presta atendimento aos clientes finais que se sentiram insatisfeitos com o atendimento recebido pelos correspondentes bancários (“Corbans”) e Parceiros da QI, e buscaram a solução definitiva às suas necessidades nesta área, atuando como legítima e verdadeira voz do cliente na organização

Nossa missão é sermos propositivos, imbuídos do papel de criar pontes de melhorias nos processos operacionais. Podemos dizer que este processo consiste em uma das principais vocações da Ouvidoria, a fim de garantir a todos os consumidores um serviço continuamente aperfeiçoado e vinculado aos normativos legais e ao Código de Defesa do Consumidor, além de proporcionar uma melhor experiência na jornada de atendimento.



2. Canais de Atendimento

A Ouvidoria presta atendimento de última instância às demandas dos clientes e usuários de produtos e serviços que não ficaram satisfeitos com a resposta do canal primário de atendimento dos Corbans, e desejam uma solução da sua demanda. Formas de acesso à Ouvidoria:



ouvidoria@qitech.com.br



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



Ouvidoria em Números

Em 2022 foram registradas 1431 demandas na Ouvidoria, distribuídas da seguinte forma:

Reclamações por Produtos

Produtos	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maió	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Total Geral
Total	25	22	43	61	96	115	120	131	127	389	142	160	1431
FGTS	19	15	37	52	82	100	89	92	97	87	85	104	859
Auxilio Brasil	-	-	-	-	-	-	-	-	-	248	15	4	267
Empréstimo Pessoal	6	7	5	5	10	9	21	20	11	8	13	18	133
Contas de Pagamento	-	-	-	-	-	2	5	12	11	12	4	6	52
Cartão Benefício	-	-	-	-	-	-	-	-	-	14	19	13	46
Não possui operação	-	-	1	4	4	4	4	7	2	10	2	8	46
Outros	-	-	-	-	-	-	-	-	5	3	4	5	17
INSS	-	-	-	-	-	-	1	-	1	7	-	-	9
Finaciamento Estudantil	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	2	3



Ouvidoria em Números

Canais em que foram efetuadas as Reclamações:

Canais das Reclamações	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maior	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Total Geral
Total	25	32	43	61	91	110	120	132	127	388	142	160	1431
Reclame Aqui	12	13	19	32	47	45	52	51	40	144	46	48	549
Bacen RDR	9	14	11	1	6	13	13	10	15	143	38	31	304
Ouvidoria	1	1	3	14	13	10	12	20	29	37	36	49	225
Reclamações via CEF	-	2	4	9	18	39	32	37	33	17	13	16	220
Consumidor.Gov	3	2	5	5	2	3	2	3	6	44	9	6	90
QI Ajuda	-	-	-	-	1	-	7	10	4	3	-	7	32
Procon	-	-	1	-	4	-	2	-	-	-	-	2	9
Informado via Corban	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	2
Google Chat	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1



Ouvidoria em Números

Os principais motivos das reclamações registradas na Ouvidoria foram:

Motivos das Reclamações	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Total Geral
Total	31	124	385	154	170	864
Não recebeu o valor	3	19	261	41	39	363
Saldo bloqueado	2	18	16	22	35	93
Não reconhece a operação	8	15	24	16	23	86
Fraude	14	32	9	11	16	82
Chave Pix	-	7	11	14	6	38
Quitação	-	8	8	8	13	37
Renegociação	2	6	4	8	15	35
Cancelamento	1	2	8	15	5	31
Dúvidas/ Informações	-	-	15	3	10	28
Andamento do Empréstimo	-	-	17	5	1	23
Não consegue finalizar operação	-	8	10	1	1	20
Cobrança indevida	1	7	1	4	4	17
Portabilidade	-	2	-	-	1	3
Bloqueio Judicial	-	-	1	2	-	3
Boleto	-	-	-	2	1	3
Golpe	-	-	-	2	-	2

Motivos das Reclamações:

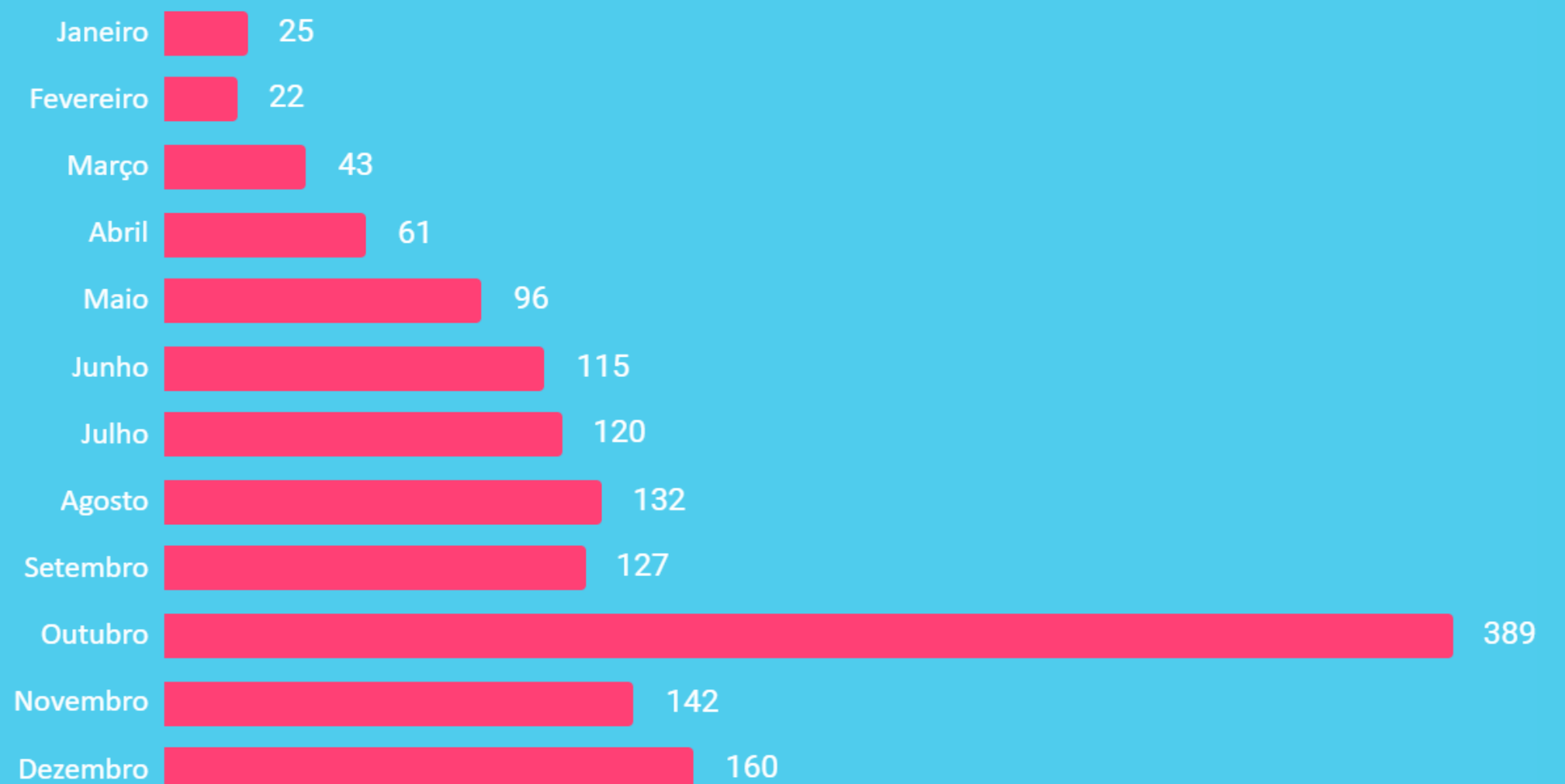
*Passamos a mensurar estes dados a partir de agosto/2022.

Prazo de Respostas

A Ouvidoria da QJSCD atua para analisar e responder às demandas recebidas no menor prazo possível.

No ano de 2022 o prazo médio de resposta para as demandas registradas na Ouvidoria foi de **9 (nove)** dias úteis, ou seja, inferior ao prazo regulamentar de 10 dias úteis.

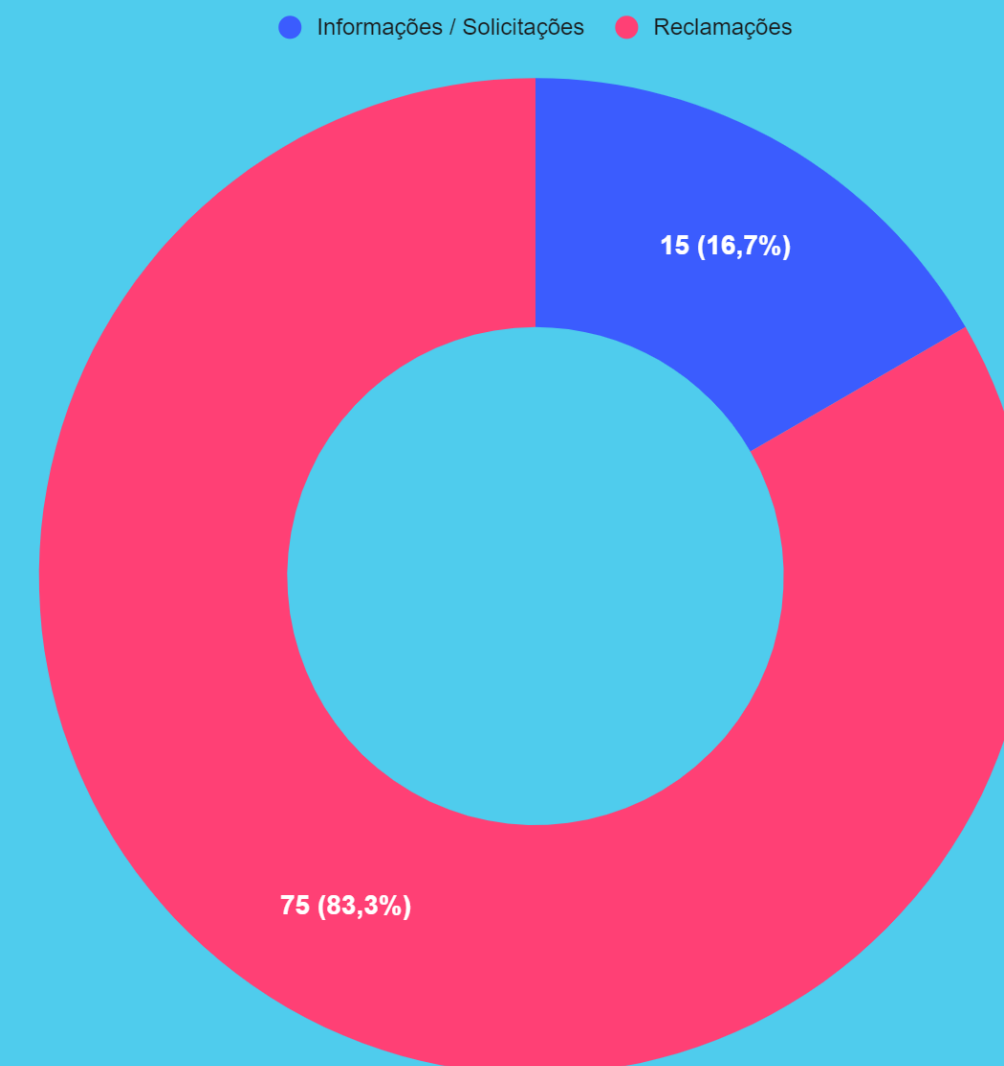
Protocolos Abertos em 2022



Demandas Consumidor.gov

A plataforma Consumidor.gov.br é uma iniciativa do Governo Federal que permite a interlocução direta entre consumidores e empresas para solução de conflitos de consumo pela internet. Assim como ocorre com as demandas registradas no Atendimento da QI SCD, essas reclamações são tratadas pela Ouvidoria da empresa.

Em 2022 as demandas do Consumidor.gov.br apresentaram os seguintes resultados:



Atendimento a Canais externos



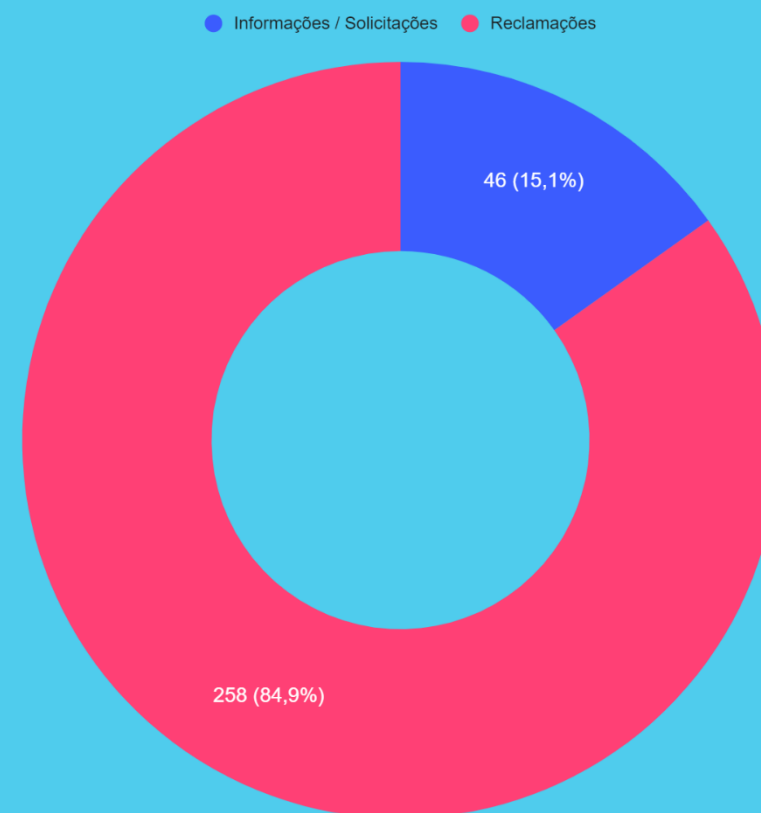
Atendimento a Canais externos

Demandas Bacen RDR/Procon

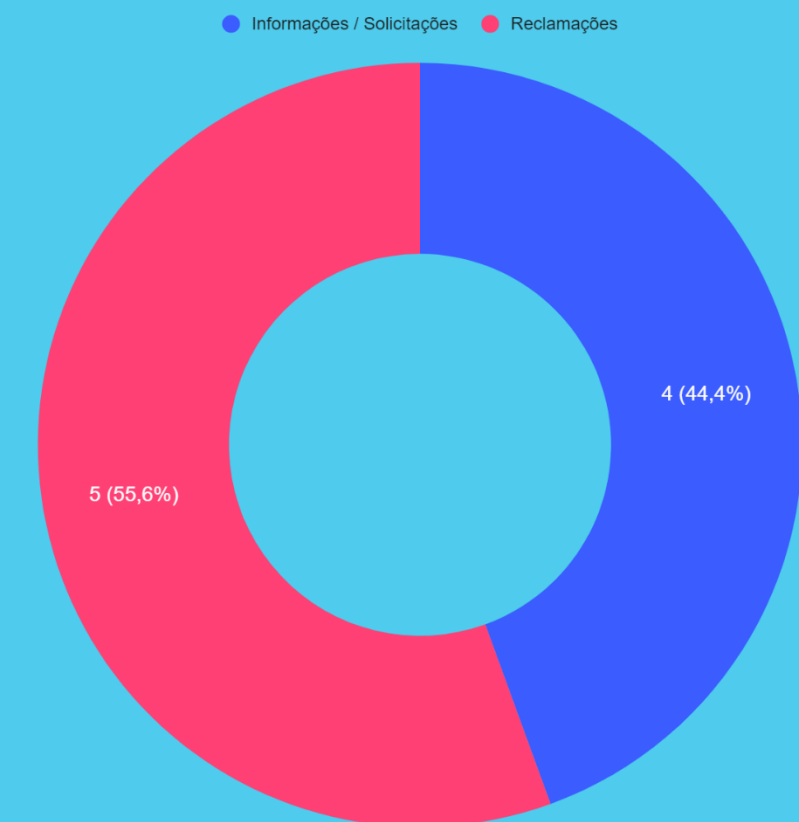
A Ouvidoria da QJSCD também é responsável pelo tratamento das demandas dos clientes e usuários registradas no Sistema de Registro de Demandas do Cidadão do Banco Central do Brasil - Sistema RDR - e das reclamações registradas nos Procons de todo o país, bem como dos demais órgãos de defesa do consumidor

As demandas desses órgãos, cujos números do ano de 2022 que seguem abaixo, são tratadas pela Ouvidoria de forma a garantir resposta tempestiva e conclusiva aos clientes e usuários, prestando informações sobre a solução aos referidos órgãos e mitigando as possibilidades de judicialização.

Bacen RDR



Procons



3. Ações de Aprimoramento

A partir das reclamações registradas, a Ouvidoria analisa e verifica a causa- raiz da ocorrência relatada e propõe aos parceiros (Corbans), áreas internas (Operação), quando necessário, o aprimoramento de processos, de forma que haja repercussão positiva para todos os clientes.

Ao longo do 2º semestre de 2022, utilizando-se das métricas e indicadores coletados pelo time de Ouvidoria da QI Tech, foram implementadas algumas melhorias em assuntos relacionados, as operações de crédito.

A seguir, destacamos algumas dessas ações:

- ✓ Passamos a gravar e arquivar todas as ligações recebidas.
- ✓ Atuação direta nas reclamações no RA (Reclame Aqui), passando a encaminhar todas as narrativas dos reclamantes ao Corban responsável, acompanhando até a resolução e a finalização com a resposta no site.
- ✓ Criação de um fluxo de atendimento e diligência em conjunto com os Corbans para a tratativa de todos os casos recebidos via Ouvidoria.
- ✓ Apresentação periódica dos indicadores a Diretoria responsável.

4. Considerações Finais

Este relatório está em conformidade com a **Resolução nº 4.860 de 23/10/2020**.

Diante do 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 ao Cliente.

