



A  
DEDICAÇÃO  
TOTAL  
NUNCA FOI TÃO FORTE

# Relatório de Ouvidoria

1º Semestre 2025

**banQi**  
CASAS BAHIA

# Apresentação

O relatório semestral ressalta a atuação da Ouvidoria banQi como um elo essencial entre a Instituição e seus clientes, intervindo nos casos em que os canais de atendimento primário não atenderam às expectativas, reafirmando seu compromisso com a transparência e a busca constante pela melhoria dos serviços.

Este relatório apresenta os principais temas e volumes das demandas recebidas no 1º semestre de 2025, que serviram de base para a implementação de melhorias nos produtos e serviços disponibilizados. As iniciativas descritas estão alinhadas às diretrizes da Resolução BCB nº 28, de 23 de outubro de 2020.

Boa leitura!

## Nossa missão, nossos valores

Para nós, dinheiro representa independência, liberdade e a tranquilidade necessária para ir atrás dos próprios sonhos.

Somos reconhecidos como “a conta digital gratuita dos brasileiros”, com uma variedade de serviços que tornam a realização de sonhos mais acessível.

O banQi, braço financeiro do Grupo Casas Bahia — uma das marcas mais queridas do país — nasceu para estar ao lado de quem acredita que a vida pode, sim, ter um Q a mais!



A **conta digital gratuita** dos brasileiros



O **braço financeiro** da Casas Bahia



Uma força para as pessoas **realizarem** seus sonhos

## Mensagem do time

Acreditamos no poder da inclusão financeira para transformar o Brasil. Por isso, investimos na ampliação do acesso ao sistema financeiro nacional de parte da população que, até o momento, foi privada disso. Fazemos isso de forma simples e acolhedora, incentivando o uso consciente do crédito e contribuindo para a realização de sonhos.

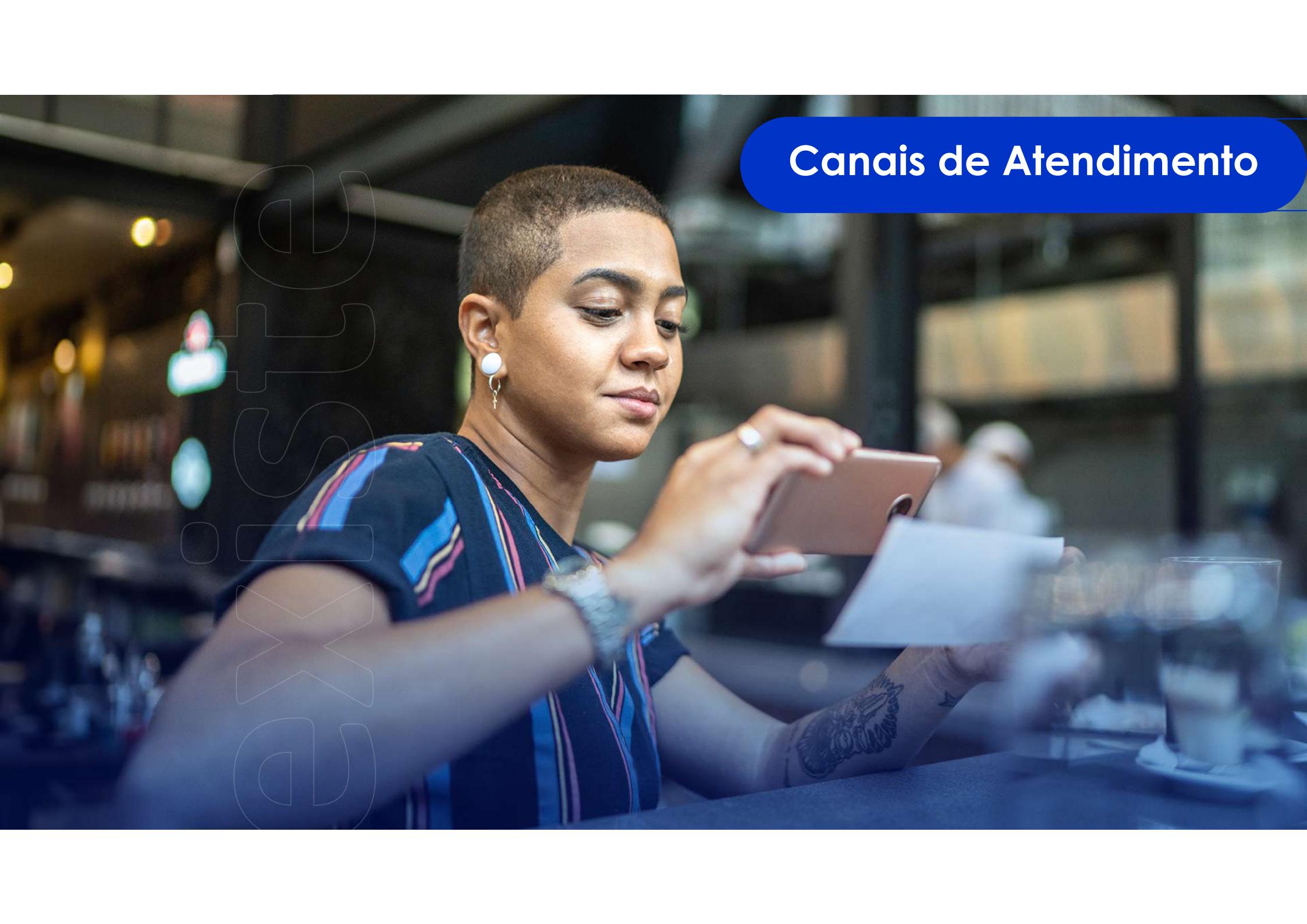
Nossa Ouvidoria exerce um papel fundamental ao representar a voz do cliente dentro da Organização, atuando para que nossos produtos e serviços sejam cada vez mais simples, acessíveis e alinhados às necessidades da sociedade, tornando-nos parte da jornada de conquistas de cada cliente.



**Luis Puzzello**  
**Diretor de Ouvidoria**



**Sidnei Curzio Junior**  
**Ouvidor**



## Canais de Atendimento

## Como falar com a gente:



O banQi está disponível 24 horas por dia, todos os dias da semana — inclusive aos finais de semana e feriados!



Telefone:

**3003-3283 (Capitais e regiões metropolitanas)**

**0800 205 3283 (demais regiões)**

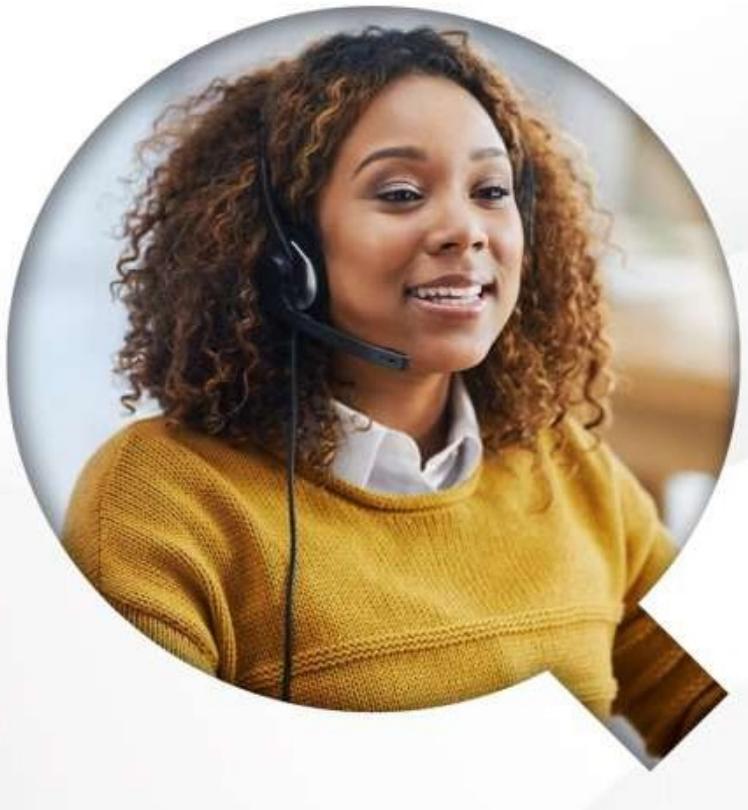


WhatsApp:

Salve o número **(11) 3003 0822** em seus contatos e envie uma mensagem para iniciar seu atendimento.

Com o acesso à sua conta ocorrendo de forma habitual e havendo necessidade de ajuda, basta acessar o Chat disponível no aplicativo banQi - ícone "Fale com a gente"

## Como falar com nossa Ouvidoria:



Nosso horário de funcionamento é de **segunda a sexta-feira (exceto feriados), das 9 às 18h!**

---

Se você já passou pelo nosso atendimento, mas ainda precisa de suporte, conte com a gente!

É só entrar em contato pelo telefone abaixo, informando o número do seu protocolo — estaremos prontos para te ajudar!



**0800 880 7200**

# Volumetria e Resultados

Por canal de atendimento

GRUPO **CASASBAHIA**

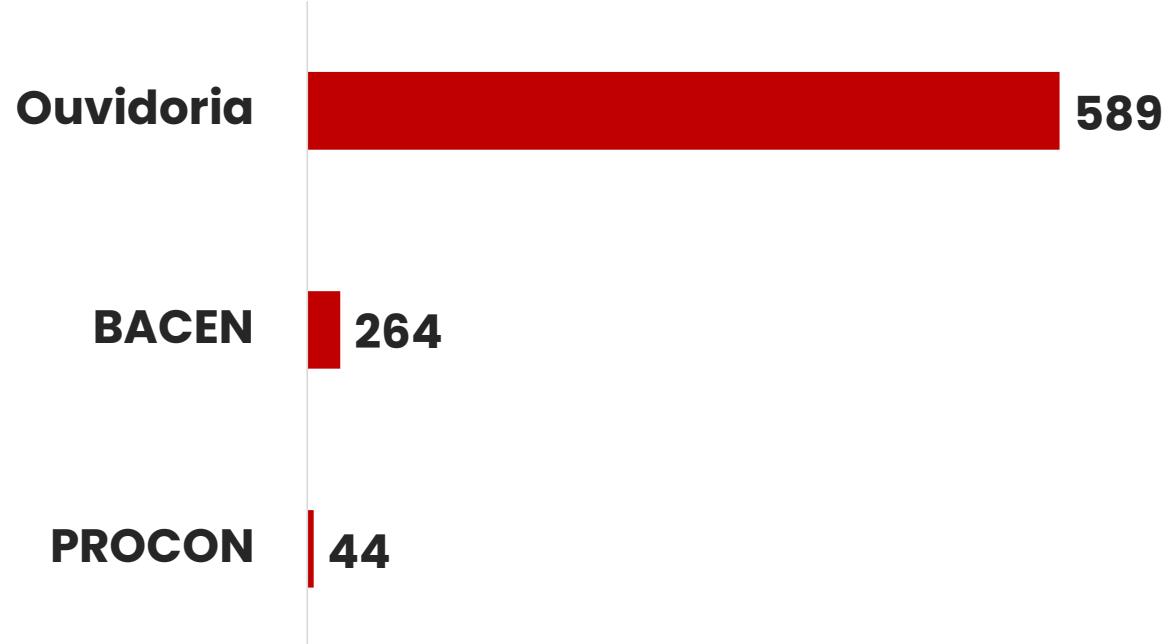
# Resultados Canais de Atendimento



Foram realizados **899 atendimentos** de reclamações no **1º Semestre de 2025**

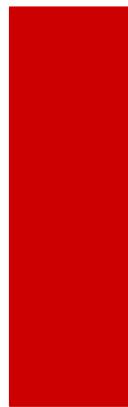


**Redução de 6% em relação ao 2º Semestre de 2024**



# Resultado Ouvidoria

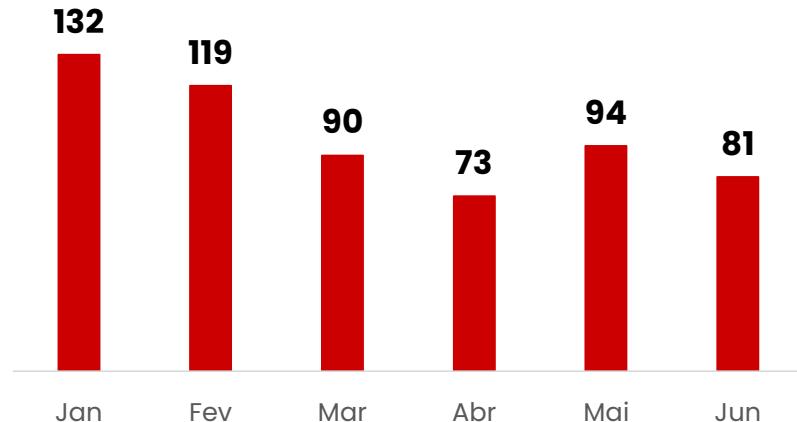
589



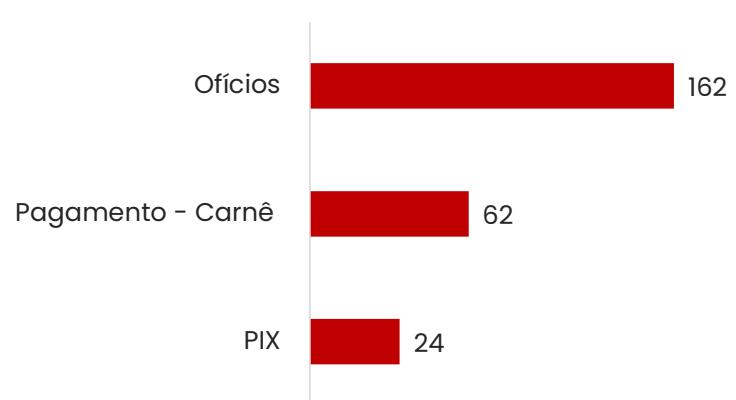
1º Semestre 2025

96% - Respostas em até 05 dias.

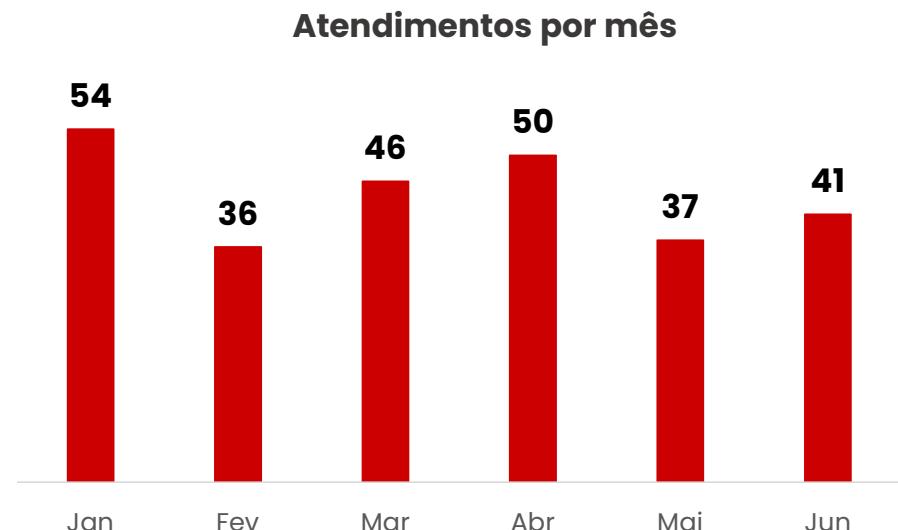
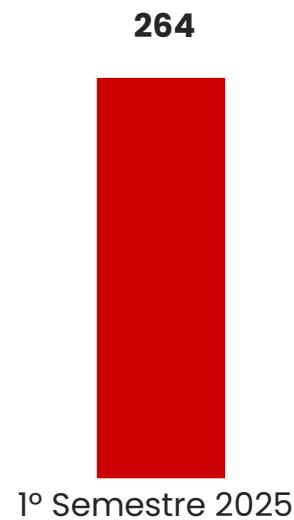
## Atendimentos por mês



## TOP Motivos de Contato

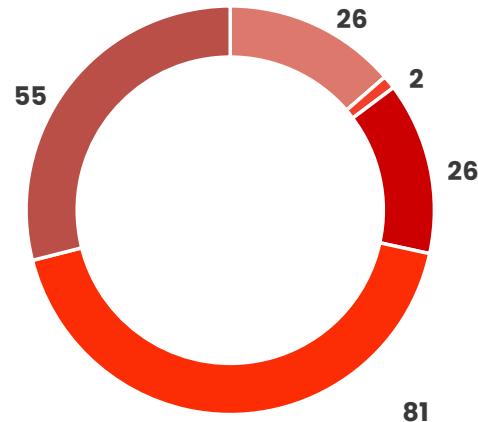


# Resultado BACEN - RDR

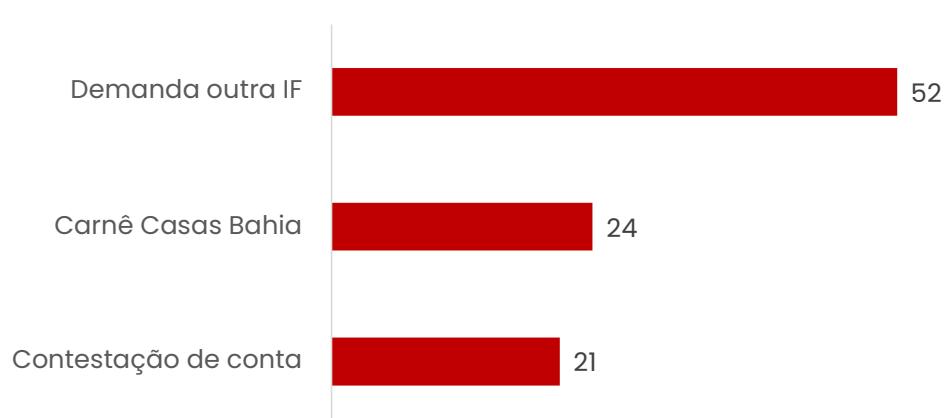


## 189 casos classificados pelo BC

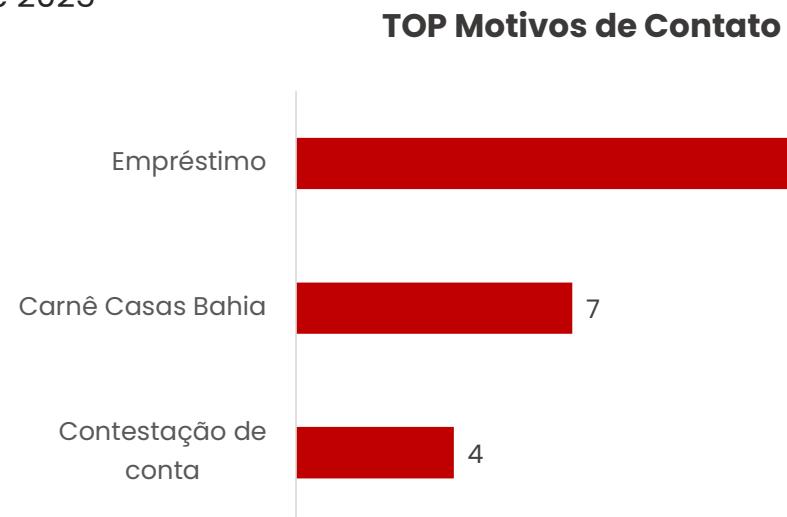
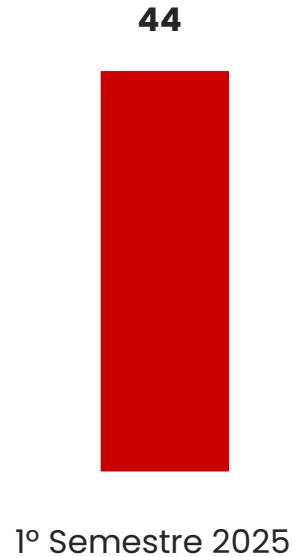
- Encerrada: cancelada após resposta da IF/AC
- Encerrada: não conclusiva
- Encerrada: reclamação não regulada
- Encerrada: reclamação regulada improcedente
- Encerrada: reclamação regulada procedente



## TOP Motivos de Contato



# Resultados PROCON





# Obrigado!

