



Relatório Semestral de Ouvidoria
1º semestre de 2026

A small 'agi' logo is mounted on a black rectangular sign, which is attached to the exterior wall of a modern building. The building features large glass windows and a concrete floor. The scene is visible through a vertical strip on the right side of the slide.

agi

Sobre este relatório

Transparência que fortalece confiança

Neste relatório, a Ouvidoria do Conglomerado Agibank apresenta os principais resultados do 1S'2026, reafirmando o compromisso com a entrega de soluções efetivas e a melhoria contínua da experiência do cliente. No período, foram conduzidas iniciativas voltadas ao aprimoramento dos canais de reclamação, incluindo ferramentas para a gestão de reclamações, revisitamos os fluxos internos e a adoção de automações e inteligência artificial para maior eficiência operacional.

O semestre também foi marcado pelo fortalecimento de indicadores externos e internos, evidenciando a efetividade das ações implementadas pelas áreas de ouvidoria, atendimento, produto e governança. Nas seções seguintes, apresentamos uma síntese dos resultados e das estratégias que contribuíram para a evolução da Ouvidoria e para o fortalecimento da relação com nossos clientes e usuários.





- > O Agibank
- > A Ouvidoria
- > Nossos Resultados
- > Melhoria Contínua

O Agibank

Lutamos por uma
experiência bancária que
acolhe e encoraja todos os
brasileiros





1994 – 2004

- **Expansão**
500 lojas em todos os estados do Brasil
- **Primeiros passos**
Nos tornamos um banco pioneiro em pagamento por QR Code no país.
- **Banco Pagador**
Acesso a 36 milhões de beneficiários do INSS.



2019 – 2025

- **IPO**
Abertura de capital do Agibank na NYSE.
- **Plataforma de investimento**
Ampliação do portfólio com soluções de investimentos.
- **Agi+**
Expansão da atuação além do crédito, com novas soluções financeiras..

2026



- **Nascimento do Agi Campus**
Inauguramos a sede do Agibank em Campinas/SP.
- **Chegamos à loja 1.000**
Início da expansão nacional de lojas.
- **Ultrapassamos a marca de 7 milhões de clientes!**
Aceleração da diversificação de portfólio.



Viver pelo cliente

Agir como empreendedor

Crescer na jornada

O que nos move para o futuro

O Agibank tem como essência estar ao lado dos brasileiros em sua jornada financeira, fortalecendo seu compromisso com a acessibilidade. Guiado pelo propósito de lutar por uma experiência bancária que acolhe e encoraja todos os brasileiros, o Agibank consolidou uma trajetória marcada por crescimento estratégico e inovação.

Este propósito não é apenas uma diretriz, mas a força que sustenta todas as operações do banco, garantindo inclusão aos públicos frequentemente negligenciados pelo mercado financeiro tradicional.

E por meio do Jeito Agi, nossa cultura organizacional, fazemos isso acontecer todos os dias, conectando estratégias a valores que fortalecem a interação com acionistas, clientes, colaboradores e a sociedade.

A Ouvidoria

Lutamos por uma
experiência bancária que
acolhe e encoraja todos os
brasileiros



A Ouvidoria como elemento central na melhoria contínua da jornada do cliente.

O canal de Ouvidoria do Agibank é responsável pelo tratamento das manifestações recebidas por telefone e e-mail, com [atendimento disponível em dias úteis, das 10h às 17h](#).

[Para entrar em contato:](#) 0800 602 0022

Ou acesso o formulário disponível em nosso site.

Nos termos da Resolução CMN nº 4.860/2020, Resolução BCB nº 28/2020 e Resolução CVM nº 43/2021, publicamos o presente relatório, relativo às atividades da Ouvidoria no 1º semestre de 2026.

Em um contexto de forte expansão da base de clientes e aumento dos pontos de contato, a Ouvidoria do Agibank [manteve o volume de reclamações em patamares controlados](#), evidenciando a evolução contínua da qualidade dos processos e do atendimento ao cliente. Esse resultado foi impulsionado, principalmente, pelo [uso intensivo de automações e pela incorporação de agentes de inteligência artificial](#), que aumentaram a capacidade de tratamento das demandas, elevaram a agilidade nas respostas e garantiram maior precisão no cumprimento dos prazos. Como resultado, houve um progresso relevante no ranking de reclamações do Banco Central, com a [evolução da 9ª posição no Q4'25 para a 23ª posição no Q2'26](#), além de melhorias consistentes na performance do Consumidor.gov.

Com disciplina na execução, visão orientada a risco e forte uso de dados aliados à tecnologia, a Ouvidoria consolidou seu papel estratégico ao transformar reclamações em insumos para aprimoramento dos processos. A ampliação das automações de monitoramento e o apoio de soluções baseadas em inteligência artificial potencializaram a análise de informações, aumentaram a produtividade da operação e contribuíram para respostas mais assertivas e eficientes. Essa evolução sustenta o reposicionamento da Ouvidoria do Agibank como uma área cada vez mais ágil, tecnológica e orientada à experiência do cliente, fortalecendo a confiança na marca e promovendo uma jornada mais simples, transparente e resolutive.

Canais externos



Fonado

Ouvimos a história completa, compreendemos o contexto e buscamos uma solução definitiva.



Consumidor.gov

Voltado à mediação de conflitos de consumo. Todo o processo é acompanhado pelos Procons estaduais e pela Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon).



Procons

Procon é o órgão de defesa do consumidor que atua na mediação de conflitos entre clientes e empresas, buscando soluções sem necessidade de ação judicial.



Banco Central

Órgão regulador do sistema financeiro que recebe reclamações sobre produtos e serviços bancários, utilizando essas informações para aprimorar a fiscalização e a regulamentação do setor.

Resultados

Que reforçam a confiança.



Diversidade de canais e representatividade

Com atuação pautada na escuta ativa, empatia e resolução efetiva, nossa equipe analisa cada caso de forma individualizada, buscando soluções transparentes e alinhadas às diretrizes do Agibank e aos direitos do consumidor.

No 1º semestre de 2025, o Procon concentrou o maior volume de manifestações, com 15.958 registros, seguido pelo Consumidor.gov, com 11.636. O canal RDR respondeu por 7.641 demandas, enquanto os demais canais totalizaram 264 casos. Nesse contexto, a Ouvidoria do Agibank realizou 1.102 atendimentos, consolidando seu papel como instância especializada na análise e resolução de situações mais complexas, com foco na satisfação e na confiança dos clientes.

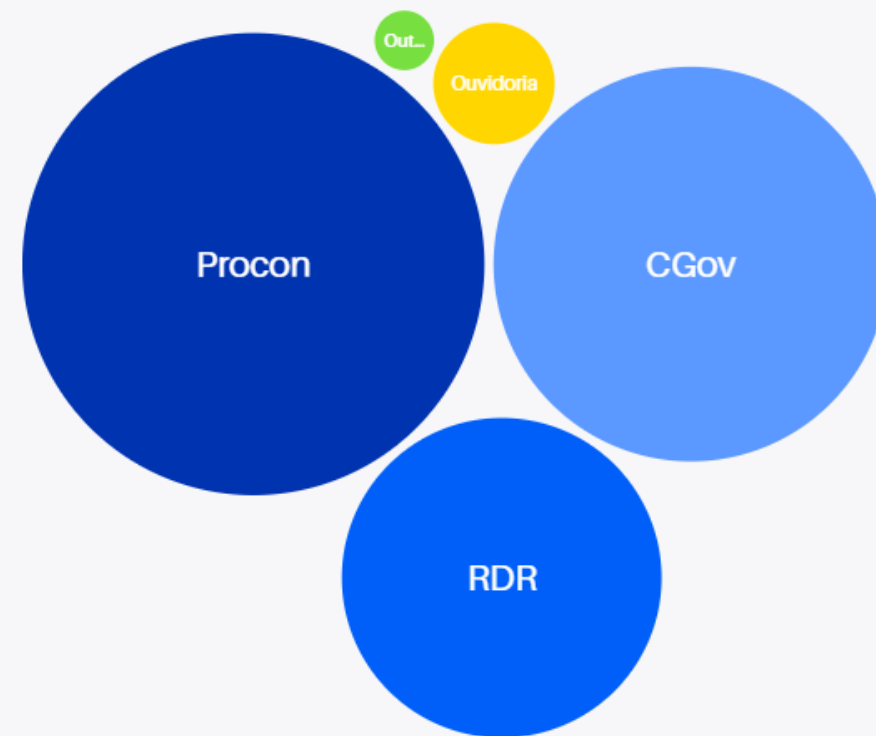
 Procon
43,6%

 CGov
31,8%

 RDR
20,9%

 Ouvidoria
3,0%

 Outros Canais
0,7%



¹ Outros Canais: Não Me Perturbe, SIGEPE e FalaBR.

Canais Internos

> SAC

No 1S'2026, foram registradas **90.512 reclamações**, representando uma **redução de 9,6%** em relação ao 2S'2025, refletindo uma menor demanda por informações.

90%
Informação

7%
Solicitação

3%
Reclamação

> Ouvidoria

No 1S'2026, foram registradas **1.102 reclamações** no canal de Ouvidoria, representando uma **redução de 13,4%** em relação ao 2S'2025. O canal manteve 99% das demandas dentro do prazo e 98,3% resolvidas em até 5 dias. A melhoria dos indicadores reflete a evolução contínua da jornada do cliente, proporcionando uma experiência mais fluida.



Demandas resolvidas em até 5 dias

99%

Demandas resolvidas dentro do prazo¹

27,3%

Taxa de resolutividade apresentada

4,4

Nota² da Pesquisa de Atendimento

Canais Externos

> Bacen

No 1S'2026, as ações implementadas contribuíram para a melhoria da experiência do cliente e para a **redução de 32% nas reclamações procedentes** entre o 1º e o 2º trimestre. Como resultado, o Agibank **reduziu seu índice em 30%** e avançou da **12ª para a 23ª posição** no ranking, mesmo em um cenário de crescimento da base de clientes.

> Consumidor.gov

No 1S'2026, registramos **11.636 reclamações**, **crescimento de 4,9%** em relação ao semestre anterior. O volume apresentou trajetória de alta durante o período, atingindo pico em maio e mantendo-se acima de 2 mil registros até o encerramento do semestre.

2,4 de Satisfação com o Atendimento

84,7% de Índice de solução

8 dias de Prazo médio de resposta

7,6 mil
atendimentos¹

32%
redução de
procedentes³

23ª
posição no
ranking²

30%
Redução no
índice³

¹ Volume do semestre.

² 2ºTri 2026 Ranking Demais Bancos, Financeiras e Inst. de Pgto.

³ 1º Tri vs 2º Tri.2026.

> Procon

No 1S'2026, registramos **15.958 reclamações**, uma **redução de 22,7%** frente ao 2S'2025. Apesar das oscilações mensais, o semestre encerrou em patamar inferior, reforçando sinais de contenção da demanda e evolução nas ações de mitigação.

Melhoria Contínua

Agilidade que resolve,
confiança que permanece.



Melhoria contínua

No Agibank, a gestão das manifestações dos clientes vai além da resolução de casos individuais. Por meio da atuação integrada da Ouvidoria com as áreas de Atendimento, Negócios, Operações, Tecnologia e Controles, cada reclamação é tratada como uma oportunidade de identificar causas raiz, corrigir desvios e fortalecer a experiência do cliente.

As informações coletadas são analisadas continuamente para identificar temas recorrentes, oportunidades de melhoria e riscos emergentes. A partir desses insights, são definidas ações corretivas e preventivas que contribuem para a evolução dos produtos, processos e canais de atendimento.

Nosso compromisso é transformar a percepção do cliente em ações concretas, promovendo uma jornada cada vez mais simples, eficiente e alinhada às suas necessidades.

01

Dados & Gestão

Transformação de dados em indicadores, insights e direcionamentos para a tomada de decisão.

02

Transformação

Mapeamento e evolução de processos, promovendo eficiência operacional e melhor experiência ao cliente.

03

IA Aplicada

Uso de inteligência artificial para automatizar análises, apoiar decisões e ampliar a capacidade operacional.

04

Automações

Desenvolvimento de soluções que reduzem atividades manuais, aumentam produtividade e mitigam riscos.

05

Qualidade

Monitoramento contínuo para garantir conformidade, assertividade das respostas e excelência operacional.

Relatório elaborado pela equipe de Ouvidoria do Agibank. A reprodução do conteúdo é permitida mediante citação da fonte. As imagens retratam o cotidiano da equipe e seu compromisso com a melhoria contínua da experiência dos clientes.

Central de Atendimento

Fale com a gente pelo telefone. Mas antes, dá uma olhada nas perguntas frequentes. Muitas respostas podem estar lá

Demais localidades 0800 602 0022
Capitais 3004 2221
Segunda à sábado 07h30 às 20h00

SAC

Serviço de Atendimento ao Consumidor

Canal de primeira instância que orienta clientes, realiza bloqueios e cancelamentos, registra e encaminha reclamações e solicitações.

App Agibank

No aplicativo Agibank, os clientes contam com atendimento dedicado, disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana, inclusive feriados, garantindo suporte ágil, seguro e contínuo diretamente pelo app.

Redes Sociais

Temos uma equipe dedicada exclusivamente a apoiar os clientes no Facebook, LinkedIn, X, Instagram e TikTok, 24 horas por dia, 7 dias por semana, inclusive feriados.

agibank