



Relatório Ouvidoria 2º Semestre 2025





Transparência que fortalece confiança

Neste relatório, a Ouvidoria do Conglomerado Agibank apresenta os principais resultados do 2S'2025, 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.

[Sobre o Agibank](#)[Nosso Atendimento](#)[Fala, Equipe!](#)[Sobre a Ouvidoria](#)[Canais Externos](#)[Nossos Resultados](#)[Melhoria Contínua](#)

Sobre o **Agibank**

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



SOBRE O AGIBANK



1994–2004

- **Startup de Crédito**

Fundação da Agiplan Corretora e Promotora.

- **Primeiros passos**

Inauguração da Loja 1, em Porto Alegre/RS.

- **Crescimento**

Início da expansão nacional de lojas.

- **Expansão**

500 lojas em todos os estados do Brasil

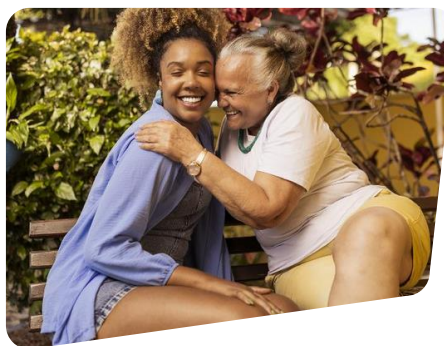
- **Primeiros passos**

Nos tornamos um banco pioneiro em pagamento por QR Code no país.

- **Banco Pagador**

Acesso a 36 milhões de beneficiários do INSS.

2015–2018



2019–2025

- **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.

PROPÓSITO E VALORES

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.

Viver pelo cliente

Agir como empreendedor

Crescer na jornada

Nosso Atendimento

Praticamos a escuta ativa, a empatia e a dedicação às necessidades da sociedade



ATENDIMENTO

Política de relacionamento com clientes

A Política de Relacionamento com Clientes do Agibank define princípios e diretrizes para todas as interações ao longo da jornada do cliente, com foco em ética, transparência, responsabilidade e empatia. Ela valoriza a escuta ativa, a compreensão das necessidades individuais e a oferta de soluções financeiras simples e adequadas, promovendo experiências claras, seguras e justas. A política também orienta práticas de integridade no atendimento, proteção de dados, uso responsável da tecnologia e melhoria contínua dos processos, sustentadas por quatro pilares que garantem qualidade no relacionamento com diferentes perfis de clientes.

Público Vulnerável

O Agibank utiliza critérios específicos para identificar clientes em situação de vulnerabilidade e oferecer um atendimento mais próximo, claro e cuidadoso. Para isso, considera fatores pessoais, socioeconômicos, financeiros e comportamentais, revisando periodicamente seus modelos e processos a fim de garantir comunicação acessível, tratamentos diferenciados e soluções adequadas, sempre com respeito à dignidade e à autonomia do cliente.

Educação Financeira

A educação financeira é um pilar central do relacionamento do Agibank com seus clientes, apoiando escolhas mais conscientes por meio de conteúdos educativos, orientações práticas e comunicação clara. Essas iniciativas, alinhadas às diretrizes regulatórias, reforçam o compromisso do banco em ampliar e simplificar o acesso ao sistema financeiro, promovendo uma relação mais saudável e sustentável com o dinheiro ao longo do tempo.

Suitability

O Agibank adota o princípio de suitability para garantir que a oferta e a recomendação de produtos e serviços estejam alinhadas ao perfil, às necessidades, aos interesses e aos objetivos de cada cliente. Esses mecanismos orientam a personalização das soluções, a atuação comercial e a experiência nos canais físicos e digitais, assegurando comunicações mais assertivas e soluções compatíveis com a realidade e a capacidade financeira dos clientes.

Qualidade de venda

O Agibank adota diretrizes e programas voltados à promoção da ética e do equilíbrio na atividade comercial, assegurando que a atuação dos times esteja alinhada aos interesses dos clientes e orientada à construção de relações de confiança e valor no longo prazo. A qualidade da venda é reforçada por políticas de incentivos e contra incentivos, além de treinamentos contínuos, que garantem aderência às melhores práticas de mercado e aos princípios da Política de Relacionamento com Clientes do Agibank.

Atendimento Justo, Igualitário e Transparente

O Agibank oferece um conjunto completo de canais digitais, presencial e remotos para garantir acessibilidade e permitir que cada cliente escolha como deseja se relacionar com o banco. Com comunicação clara e sem asteriscos, reforçamos nosso compromisso de orientar, acolher e facilitar a jornada financeira dos brasileiros. Esse compromisso faz parte do Jeito Agi, nossa cultura que conecta estratégia, inclusão e proximidade no relacionamento com clientes, colaboradores, acionistas e a sociedade. A seguir, apresentamos nossos principais canais de atendimento e, na sequência, a Ouvidoria, destinada aos clientes que já buscaram outras opções e ainda precisam de suporte adicional.

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

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.



Agibank:
Conta, Crédito
Empréstimos, Consignado,...

Abrir

SAC

Serviço de Atendimento ao Consumidor

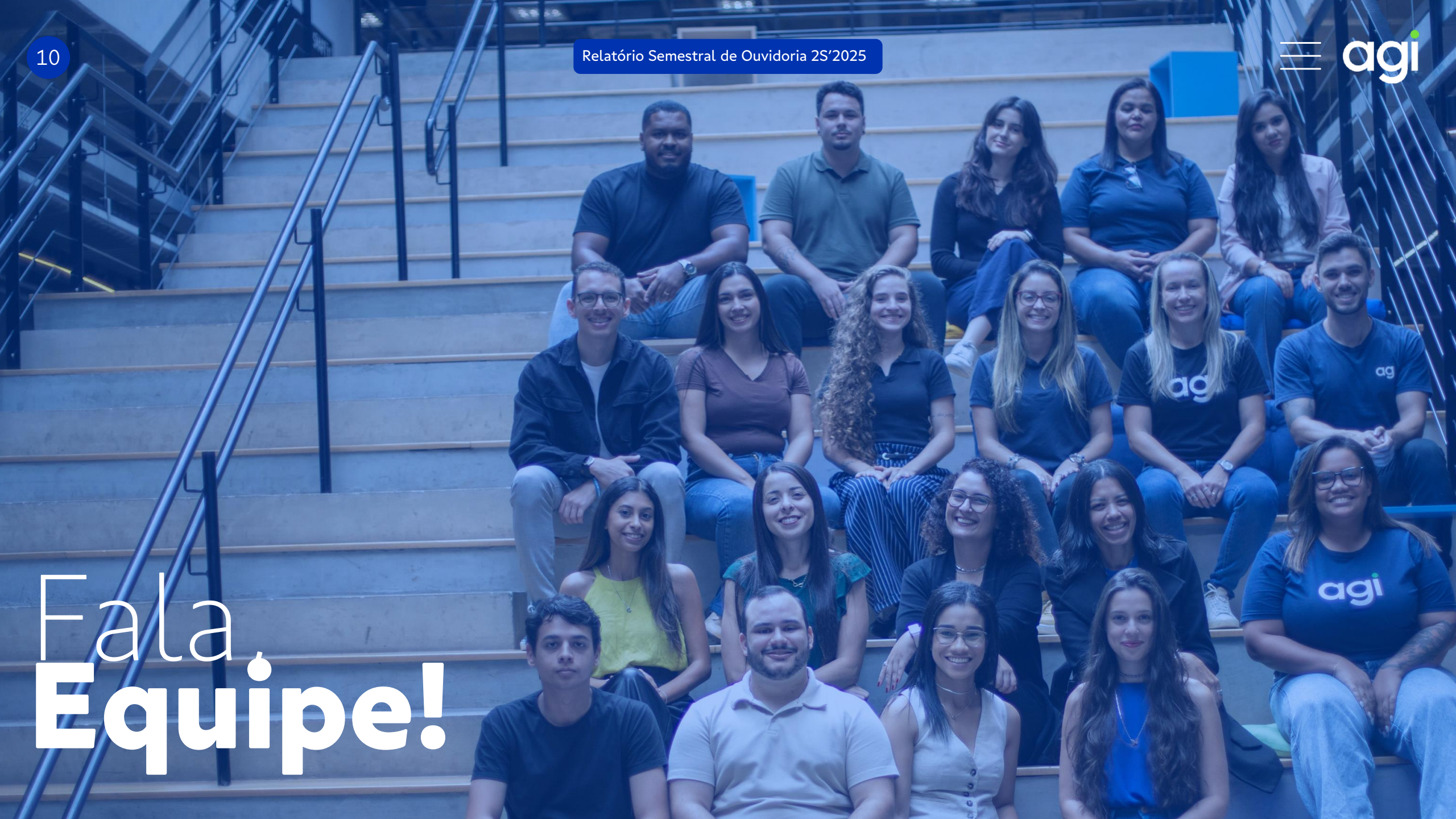
Canal de primeira instância que orienta clientes, realiza bloqueios e cancelamentos, registra e encaminha reclamações e solicitações.

Demais localidades: 0800 730 0999
Segunda à domingo:
24 horas por dia

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.





Fala, Equipe!



Daniel Pires: Diretor de Ouvidoria

Ser diretor dessa equipe é liderar uma verdadeira revolução: escutamos melhor, analisamos com inteligência e entregamos evolução concreta.



Thalita Dias: Ouvidora e Gerente da Operação

Neste semestre, a Ouvidoria do Agi consolidou importantes conquistas, reafirmou seu compromisso com a transparência e a evolução de processos, priorizando a voz do cliente como motor de aprendizado e de valor.



Coordenar a Ouvidoria é um desafio, mas a nossa cultura através do Jeito Agi facilita a encontrar o equilíbrio entre acolhimento e estratégia. Ao viver pelo cliente, transformamos manifestações em melhorias reais, garantindo que sua voz impulse nossa governança. Essa atuação empreendedora otimiza processos e entrega valor ao negócio, permitindo-nos construir um banco cada vez mais sólido e conectado às pessoas.

Édius Vaz: Coordenador de Ouvidoria



Na Ouvidoria, transformamos reclamações em melhorias. Nosso trabalho fortalece a confiança dos clientes e o desenvolvimento do Time.

Eliane Antonine: Coordenadora de Ouvidoria



Trabalhar na Ouvidoria do Agibank é acreditar que cada reclamação é uma oportunidade de melhoria, é ter o privilégio de ver mudanças positivas nascerem da voz do cliente e uma jornada que transforma o Agi, o cliente e também cada um de nós.

Fernanda Deppman: Analista da Ouvidoria



Tem sido uma experiência muito especial para mim. Aceitar esse desafio foi e continua sendo extremamente gratificante, pois é uma área que me proporciona um conhecimento amplo sobre o banco como um todo, algo que faz total diferença no meu desenvolvimento profissional a longo prazo. Sinto-me verdadeiramente feliz em fazer parte da equipe Agir e espero que possamos conquistar muitas coisas juntos ao longo dessa jornada.

Francis Oliveira: Analista da Ouvidoria



Sempre tive aptidão para resolver problemas, aqui na Ouvidoria não é diferente! Escutamos a dor do cliente em todas as demandas respondidas, tentando sempre trazer a melhor solução, lutamos para a melhorar experiência do cliente, e também para a melhoria contínua no Agi!

Leonardo Pereira: Analista da Ouvidoria



Atuamos com a missão de agir como donos, assumindo total responsabilidade pelas necessidades dos nossos clientes. Colocamos o cliente no centro de tudo o que fazemos, tratando sua dor como nossa e garantindo uma experiência acolhedora, humana e de alta qualidade em cada interação. Essa atuação nos realiza como profissionais e gera um impacto positivo e significativo na vida dos nossos clientes.

Elizane Santos: Analista da Ouvidoria



Trabalhar na Ouvidoria é um exercício constante de empatia e transformação. Aqui nós transformamos cada feedback em uma oportunidade de melhoria!

Gabriele Castelan: Analista da Ouvidoria



Responder à RDR se tornou gratificante desde o primeiro momento, pois atuar com ética e respeito faz sentir que meu trabalho não reflete apenas no cliente, mas também no Agibank como um todo. Me sinto contemplado também em ver que nossas atitudes podem causar ótimas mudanças em todas as esferas de atendimento, feliz em ver que nossas boas ações estão sendo transmitidas.

Guilherme Menezes: Analista da Ouvidoria

Sobre a **Ouvidoria**

Escuta ativa que gera solução, evolução e
decisões estratégicas



OUVIDORIA AGIBANK

A Ouvidoria é a segunda instância de atendimento do Agibank, atuando com imparcialidade, escuta qualificada e foco em resolver casos não solucionados pelos canais primários. Além do atendimento, conduz a gestão dos canais externos (RDR, Consumidor.gov, Procon e Reclame Aqui), padronizando tratativas, reduzindo riscos e acionando áreas internas via Feedback Loop.

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.

Estrutura da Ouvidoria

Glauber Correa
CEO

Daniel Pires
Diretor de Dados e
Ouvidoria

Thalita Dias
Ouvidora e Gerente de
Operações

Escuta, Solução, Evolução e Estratégia

A Ouvidoria do Agibank está estruturada sob uma governança orientada à previsibilidade, transparência e melhoria contínua, com forte integração às áreas parceiras para atuação na causa raiz das reclamações. Essa estrutura permite acompanhar o crescimento do banco com eficiência, promovendo a diluição das demandas e o fortalecimento da experiência do cliente. O modelo adotado reforça a confiança na marca e contribui para uma jornada cada vez mais simples, transparente e eficiente.

Canais **Externos**

Toda demanda importa. Toda resposta é compromisso



Canais Externos

O Agibank mantém o compromisso de atender e buscar a resolução de todas as demandas de seus clientes registradas em canais externos de atendimento ao consumidor, assegurando análise adequada e retorno consistente para cada solicitação.

Banco Central (Bacen)

Trata-se do órgão regulador do sistema financeiro do país, responsável por receber reclamações sobre produtos e serviços bancários por meio de seu site, atendimento telefônico e correspondência. Os registros são encaminhados às respectivas instituições financeiras para o devido tratamento e resposta, além de servirem como base para o aprimoramento da regulamentação e da fiscalização do sistema financeiro.

Consumidor.gov

Serviço gratuito e totalmente digital voltado à mediação de conflitos de consumo. Todo o processo é acompanhado pelos Procons estaduais e pela Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon).

Procon

Órgão público especializado na defesa e proteção do consumidor, responsável por atuar na mediação extrajudicial de conflitos. O consumidor pode registrar sua reclamação junto ao Procon de seu estado por meio do site, atendimento telefônico ou nos postos presenciais de atendimento da instituição.

Reclame Aqui

Plataforma digital gratuita que permite aos consumidores registrar reclamações diretamente contra empresas, promovendo a mediação de conflitos de forma transparente e pública. As manifestações ficam visíveis no site, possibilitando que a empresa responda, acompanhe o caso e que outros consumidores consultem a reputação e o histórico de atendimento antes de contratar produtos ou serviços.

Nossos Resultados

Resultados que reforçam a confiança



RESULTADOS

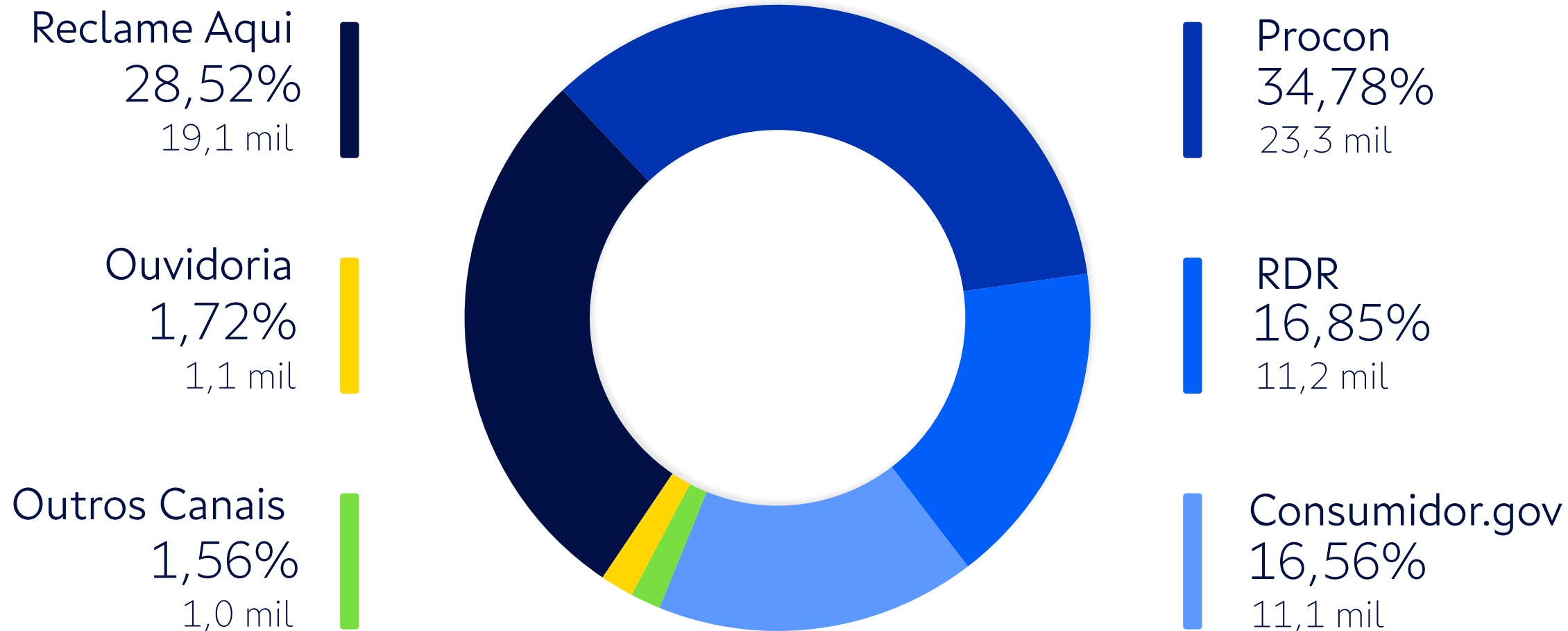
Diversidade de canais e representatividade

Nossa equipe atua com escuta ativa, empatia e profundo comprometimento, [analisando cada caso de forma individualizada para buscar uma solução conclusiva, transparente e satisfatória para o cliente](#), sempre alinhada às diretrizes do Agibank e ao respeito aos direitos do consumidor.

No 1S'2025, o volume total de manifestações foi liderado pelo canal [Reclame Aqui](#) (RA), que registrou 24.933 reclamações. Em seguida, destacaram-se os canais [Procon](#), com 23.304 registros e [RDR](#), com 11.289 manifestações. O canal [Consumidor.gov](#) somou 11.096 demandas, enquanto Outros Canais representaram 3.282 manifestações no período. A [Ouvidoria](#) do Agibank registrou 1.126 atendimentos, reforçando seu papel como instância final e especializada da organização para análise e resolução de conflitos.



Distribuição das Reclamações por Canal 2S'2025

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

Canais Internos

SAC

Comparativo 1S vs 2S'2025

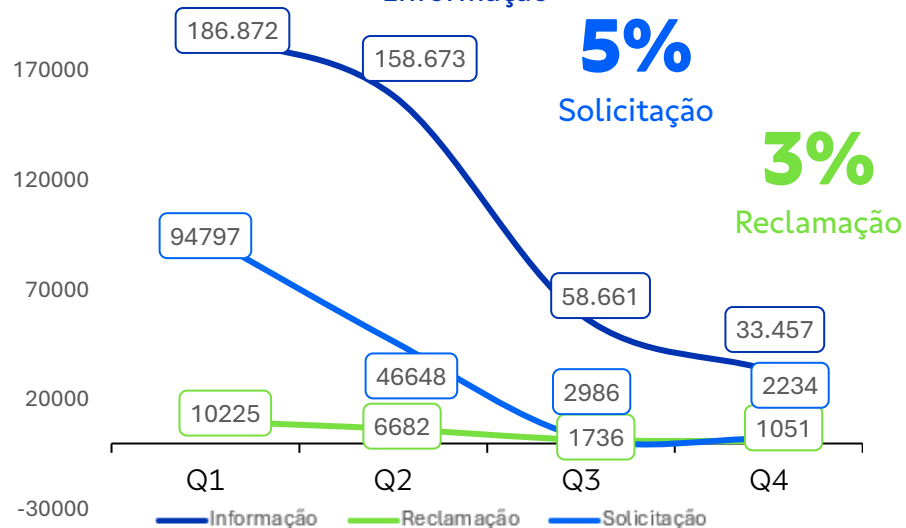
100 mil
atendimentos

▼ 80,1%

92%
Informação

5%
Solicitação

3%
Reclamação



OUVIDORIA

Evolução das reclamações nos trimestres

Comparativo 1S vs 2S'2025

▼ 56,3%

1.219
Atendimentos



99,5%
Reclamações

Demandas resolvidas
em até 5 dias

99,9%
Reclamações

Demandas resolvidas
dentro do prazo²

44,8%

Taxa de resolutividade
apresentada¹

3,73

Nota³ da pesquisa do
atendimento apresentada

Comparativo 1S vs 2S'2025

▲ 180%

Principais temas reclamados na Ouvidoria

- 1 Ressarcimento
- 2 Alteração de domicílio
- 3 Contestação de empréstimos

¹Não há comparativo com 1S'2025 por mudança no modelo da pesquisa;²10 dias úteis com no máximo 10% prorrogáveis por mais 10 dias úteis;³Escala de 1 (totalmente insatisfeito) a 5 (totalmente satisfeito).

Canais Externos

CONSUMIDOR.GOV

Comparativo 1S vs 2S'2025

11,1 mil
atendimentos

▲ 19,6%

1,9 de Satisfação com o Atendimento

81% de Índice de solução

8 dias de Prazo médio de resposta

No 2S'2025, o Consumidor.gov registrou 11,1 mil atendimentos, com pico entre agosto e outubro e redução no fim do semestre. As ações focadas no aprimoramento da tratativa trouxeram ganhos em todos os indicadores do canal.

Evolução no semestre



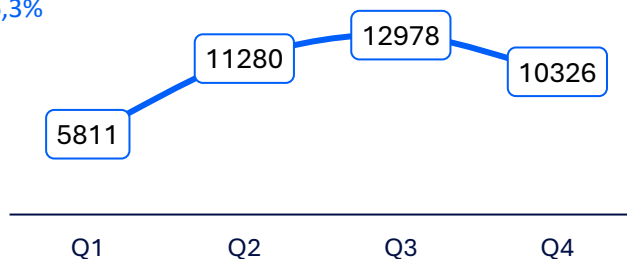
PROCON

Comparativo 1S vs 2S'2025

23,3 mil
atendimentos

▲ 36,3%

Evolução no semestre



Observa-se crescimento progressivo da demanda do primeiro ao terceiro trimestre, com pico no Q3 entretanto, redução no Q4, indicando efeito das ações de reestruturação e contenção de novas entradas.

RECLAME AQUI



Comparativo 1S vs 2S'2025

▼ 11,4%

19 mil
atendimentos

7,56 Nota

²VFN – Voltariam a fazer negócio.



100%
Índice Resposta

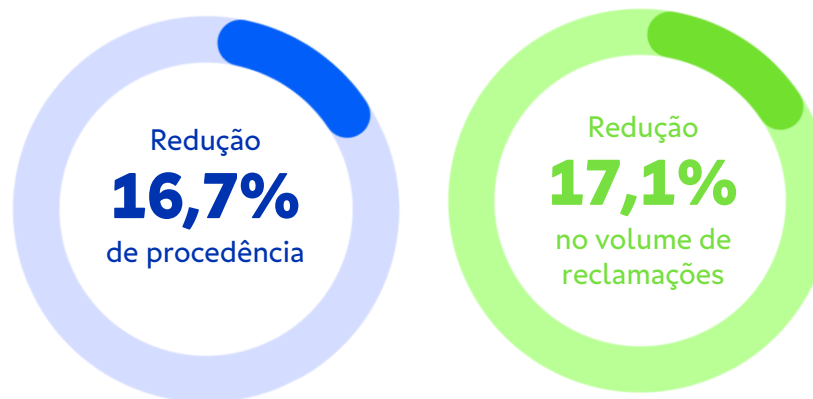
92,5%
Índice Solução

73,5%
VFN²

Canais Externos

BACEN

Referência 1S vs 2S'2025.



24,9 mil atendimentos¹

34% redução de procedentes³

9ª posição no ranking²

41% Redução no índice³

¹ Volume anual.

² 3ºTri vs 4º Tri.2025 Ranking Demais Bancos, Financeiras e Inst. de Pgto.

³ 3º Tri vs 4º Tri.2025.

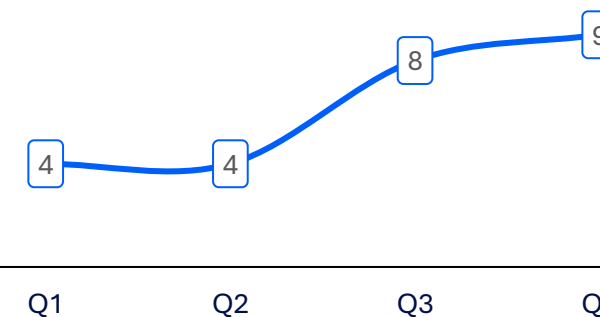
Os resultados do 2S'2025 refletem o desempenho do canal RDR frente aos avanços relevantes na gestão das demandas recepcionadas por esse canal.

Com destaque para:

- i) Redução de 16,7% na procedência;
- ii) 17,1% no volume de reclamações;
- iii) Redução de 41% no índice do BCI;
- iv) Redução de 34% nos registros procedentes.

Esse resultado nos levou a conquistar 5 posições no ranking de reclamações do Bacen no 2S'2025. Os ganhos alcançados, estão diretamente associados à internalização gradual das demandas de RDR, anteriormente conduzidas por fornecedores terceiros, aliada ao investimento na capacitação interna e ampliação da capacidade operacional da equipe. A estratégia permitiu maior controle sobre a tratativa, padronização das respostas e ganho de eficiência, **evidenciando a maturidade do modelo adotado e a efetividade das ações implementadas.**

Posição no ranking por trimestre



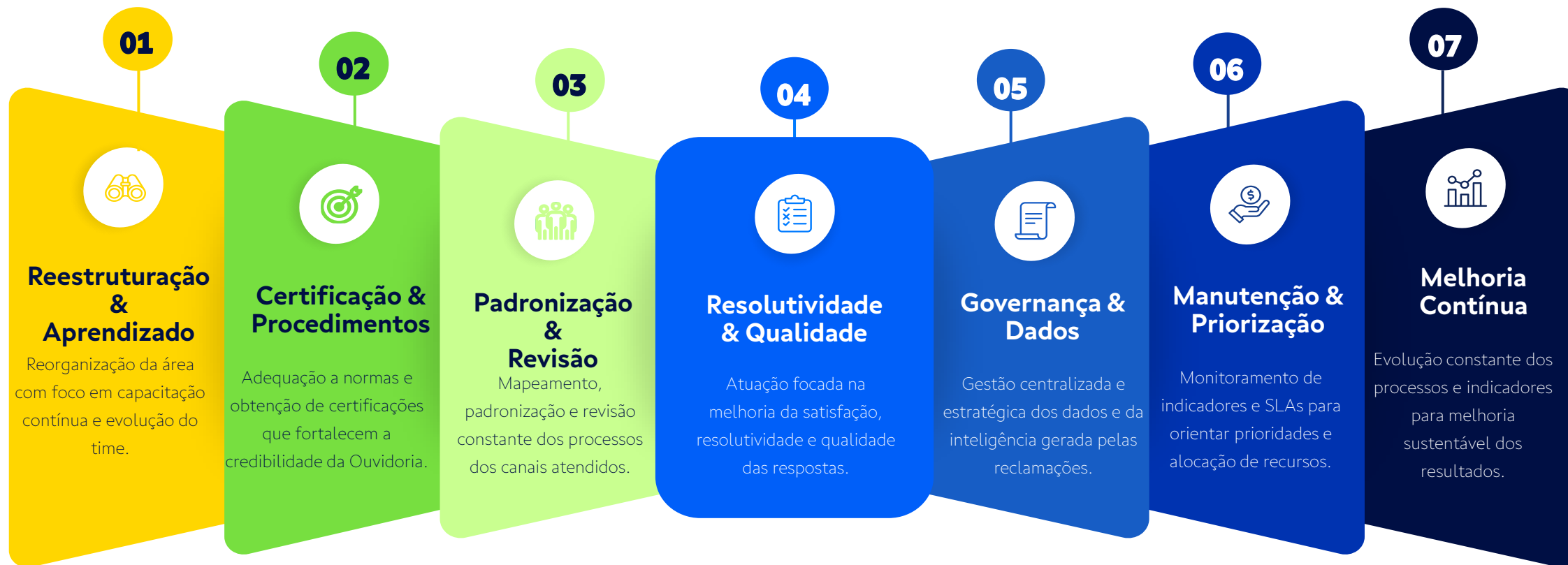
Melhoria **Contínua**

Agilidade que resolve, confiança
que permanece



MELHORIA CONTÍNUA

O Agibank adota um processo estruturado de gestão de demandas de clientes, coordenado pela Ouvidoria e realizado de forma integrada com as áreas de Atendimento, Negócios, Operações, Tecnologia e Controles. O objetivo é ouvir o cliente, identificar falhas, corrigir desvios e aprimorar continuamente produtos, serviços e canais de atendimento.



agibank