



Relatório Semestral Ouvidoria

1S | 2019

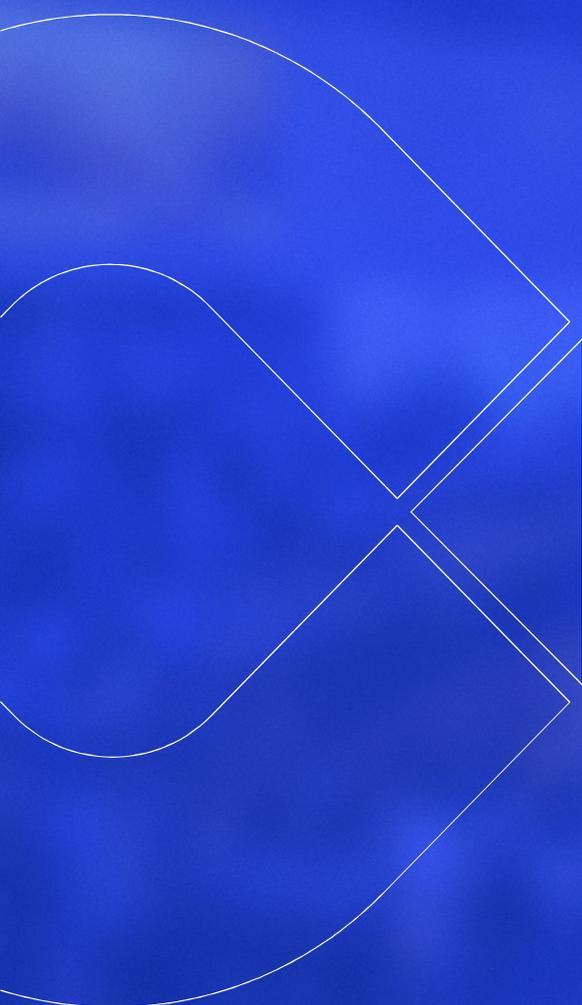
OUVI-
DORIA



1. Apresentação



Nos termos da Resolução nº 4.433 de 23 de julho de 2015 do Conselho Monetário Nacional, divulgamos o presente relatório com os dados qualitativos e quantitativos das atividades exercidas pela Ouvidoria no 1º semestre de 2019.



**Mais que um
banco digital
completo.**

QUEM SOMOS



Histórico

Start-up

Agiplan: o início

- Atuação como correspondente bancário
- Relevante operador de crédito consignado no Brasil em 2004
- Marketplace de crédito consignado

1999/09

Dealer/Marketplace

Expansão de Canais

Rápida expansão pelo País

- Contrato de exclusividade com o Bradesco para distribuir crédito consignado
- Soluções digitais para conectar bancos e pessoas
- Tecnologia na análise de crédito
- 47 pontos de atendimento em diversos estados do Brasil

2009/12

Reposicionamento

Construção de uma operação financeira completa

- Parceria com a MasterCard
- Autorização do Banco Central para operar no varejo

2012/15

Crédito

Crescimento

Aquisição do Banco Gerador

- One-stop-shop
- Plataforma omnichannel
- Agibank Pay (QR Code): inovação nos meios de pagamento
- +300 pontos de atendimento em diversos estados do Brasil

2016/17

Revolução Digital

Fase transformacional

- Banco de Relacionamento omnichannel
- Multi-Produtos
- Implementação de Inteligência Artificial
- +600 pontos de atendimento em todos os estados do Brasil

2018

Relacionamento

Agibank 2.0

Tecnologia best-in-class

- Novo app com foco na experiência do usuário
- Redefinição completa da experiência, com a oferta de produtos e serviços personalizados

2019

QUEM
SOMOS



Mais que completo

	Fintechs	Agibank	Bancos tradicionais
Estruturas ágeis	✓	✓	
Tarifas e taxas mais justas	✓	✓	
Velocidade para se transformar	✓	✓	
Asset-light	✓	✓	
Infraestrutura digital adaptável	✓	✓	
Ampla carteira de clientes		✓	✓
Oferta completa de produtos e serviços		✓	✓
Rentável		✓	✓
In-house expertise		✓	✓
Sólida estrutura de governança		✓	✓
Omnichannel		✓	✓

QUEM SOMOS



Visão geral

R\$ 1,6 bi

Carteira de
Crédito Bruta (2018)

**R\$ 160
milhões**

Lucro Líquido
Recorrente (2018)

+1 milhão

Clientes (2018)

21%

CAGR Lucro
Líquido (2016 - 2018)

+600

Pontos de
Atendimento (2018)

68%

CAGR Carteira
de Crédito (2016-2018)

+3.600

Colaboradores (2018)

38%

ROAE (2018)

Quem somos

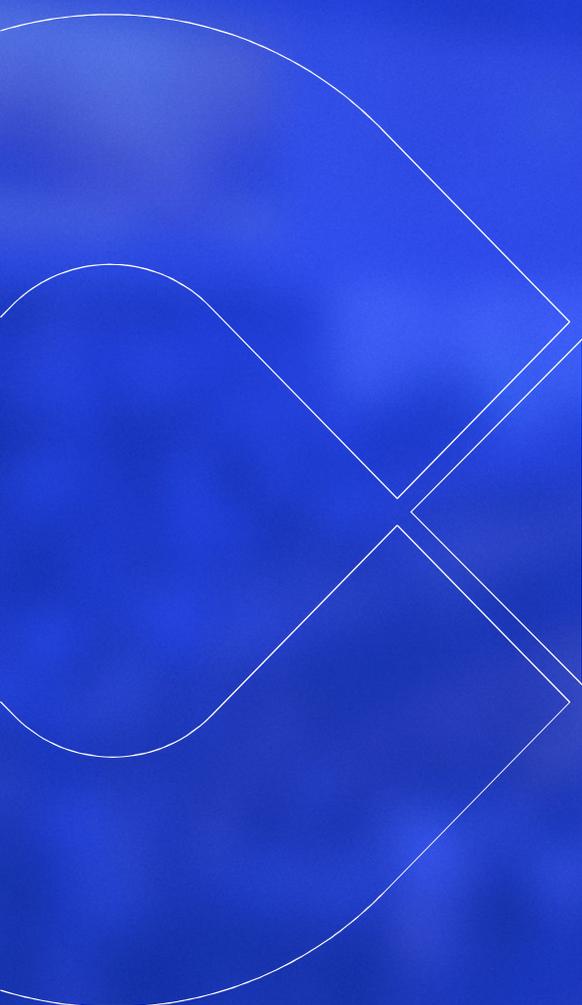
Banco inovador, que tem o propósito de fazer o dia a dia das pessoas melhor e facilitar sua vida financeira. Com uma proposta de valor diferenciada, atua por meio de um modelo de negócio disruptivo, com uma infraestrutura digital altamente escalável. Um banco enxuto, horizontal, moderno e com cultura de *startup*.

Nossa Missão

Ser uma plataforma financeira de alta tecnologia que oferece soluções simples, ágeis e inovadoras.

Nossa Visão

Atingir 4 milhões de contas salário até 2023.

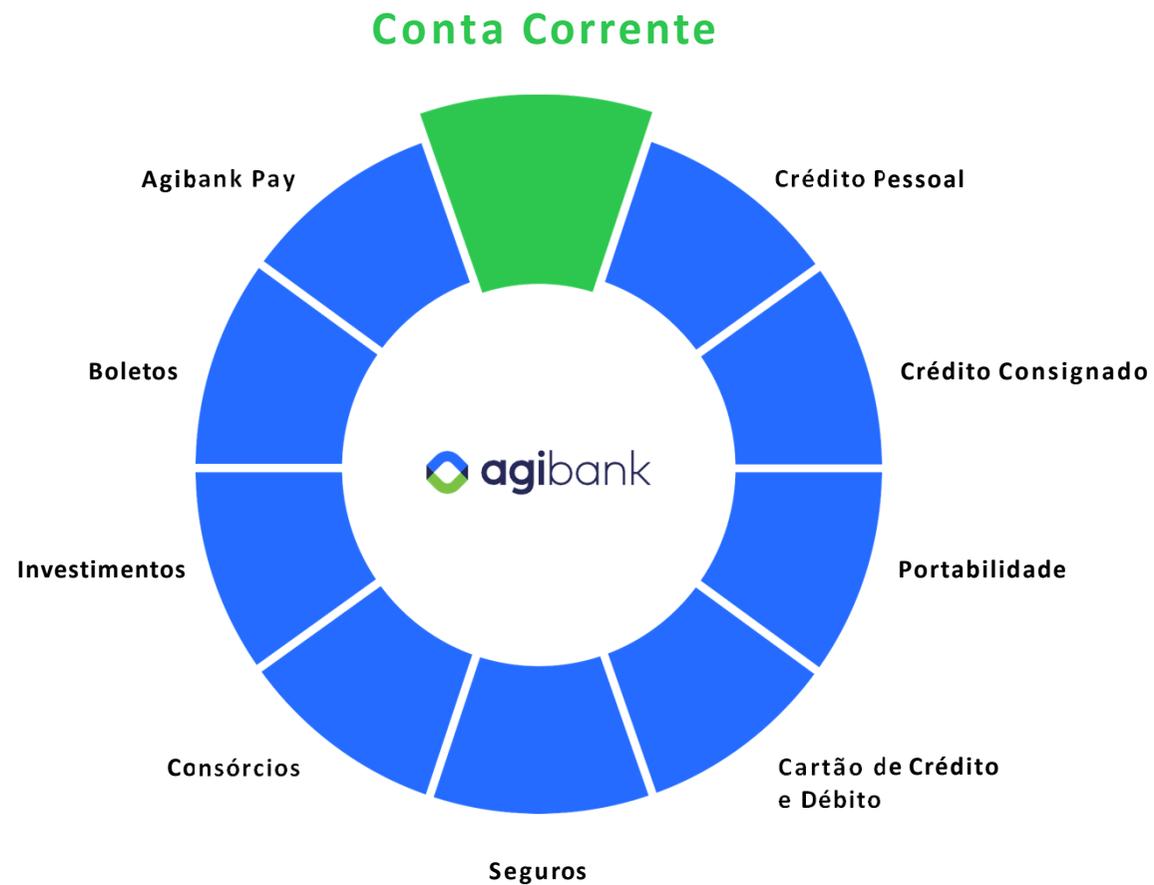


**Somos um banco
inovador, que veio
para oferecer
um jeito mais simples
e próximo de lidar
com a vida financeira.**

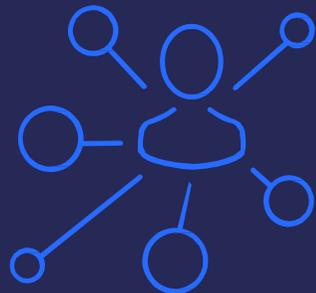
AO LADO
DAS
PESSOAS
O TEMPO
TODO



Conceito One-stop-shop



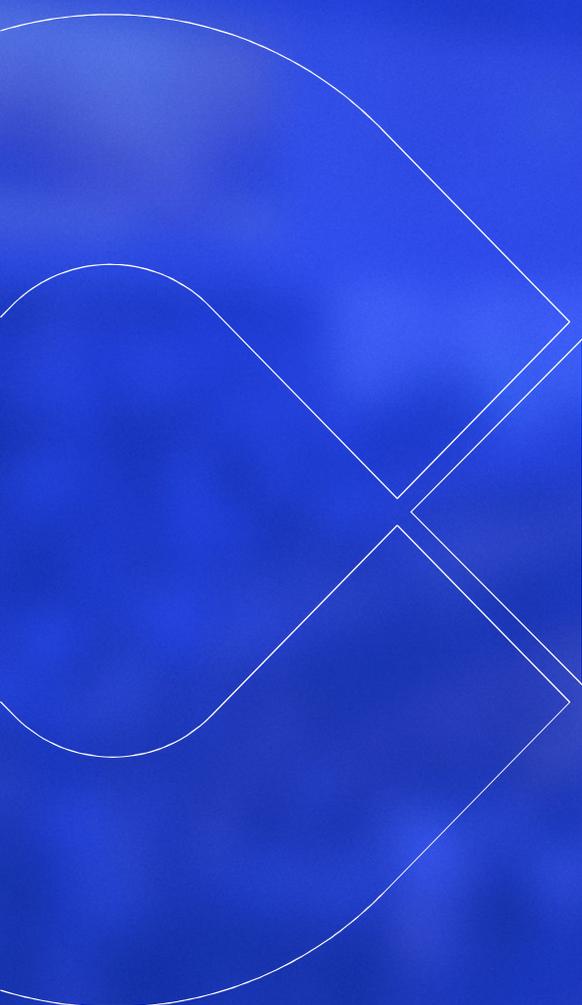
AO LADO
DAS
PESSOAS
O TEMPO
TODO



Experiência omnichannel

**Digital sempre.
Físico quando
você quiser.
Ao lado das
pessoas
o tempo todo.**





Sobre a Ouvidoria



2. Palavra do Ouvidor



Iniciamos 2019 em um ritmo acelerado, muitos desafios e uma enorme responsabilidade, nossos 600 pontos de atendimento espalhados por um país com dimensões continentais, características regionais e culturais distintas, exigem de áreas de atendimento um nível elevado de compreensão e entendimento das necessidades e questionamentos de nossos clientes. O nível de acesso a canais de comunicação com prestadores de serviços e empresas comerciais de um modo geral para demonstrar sua insatisfação, deixa o cliente com um protagonismo ainda maior nas relações de consumo.

Nosso esforço em atender o cliente de forma adequada e esclarecer eventuais dúvidas decorrentes da contratação de nossos serviços é incansável, realizamos movimentos procurando cada vez mais

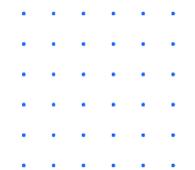
instrumentalizar, capacitar e qualificar nossos colaboradores de forma a permitir eficiência e eficácia no atendimento. No que diz respeito a gestão dos canais de ouvidoria, passamos a realizar benchmark com outras instituições e participar ativamente da Comissão de Ouvidoria e Relações com o Cliente da Febraban e da Comissão Ouvidoria da ABBC, sempre com o intuito de buscar melhores práticas.

Ao final do semestre obtivemos muitas melhorias e destacamos principalmente a melhora no Ranking de Ouvidorias do Banco Central do Brasil, assumindo a 12ª posição com a nota 4,53, nossa melhor posição desde quanto foi instituído o ranking. Mas nossos desafios não param por aí e temos o compromisso de melhorar sempre, buscando a plena satisfação de nossos clientes.

OUIVI- DORIA



3. A Ouvidoria



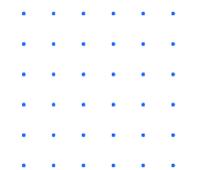
O presente relatório se aplica ao Conglomerado Agibank, portanto sempre que citado “Agibank” leia-se todas as empresas do Conglomerado Agibank. A Ouvidoria do Agibank é um componente organizacional que atua como canal de comunicação direta entre o Agibank e seu clientes, sendo que a natureza da atividade está diretamente ligada a compreensão e respeito às necessidades, direitos e valores das pessoas, atuando com intuito de mediar as demandas recebidas. A missão da Ouvidoria é atuar como canal de comunicação direta entre o Agibank e os seus clientes, nas situações de reclamações tratadas pelo canal primário onde o cliente não teve sua reclamação solucionada ou ficou insatisfeito com a

solução apresentada. As atividades da Ouvidoria são conduzidas junto aos clientes interno e público externo, intermediando o encaminhamento das demandas às áreas de competência do negócio, para enquadramento e solução. Tem por objetivo a melhoria constante do atendimento e imagem do Agibank junto a seus clientes.

Ainda, atuar com responsabilidade nas análises das reclamações formalizadas e encaminhar os casos registrados às áreas de competências para conhecimento e solução, buscando o melhoramento dos processos e serviços prestados.



4. A Estrutura da Ouvidoria



A Ouvidoria é um ente imparcial e com total independência na conduta de seus processos e ações.

Vinculada à Diretoria de Riscos da Instituição é formada organizacionalmente pelo Diretor de Riscos e pelo Gerente Jurídico, que respectivamente estão na função de Diretor de Ouvidoria e Ouvidor. Ainda é composta por um Assistente de Ouvidoria.

Os integrantes da Ouvidoria são conhecedores dos produtos e serviços oferecidos pelo Agibank, das Normas legais e Regulamentares, estando aptos a proporcionar um atendimento adequado aos clientes do Agibank. Todos os integrantes são capacitados com certificação.

OUVI-
DORIA

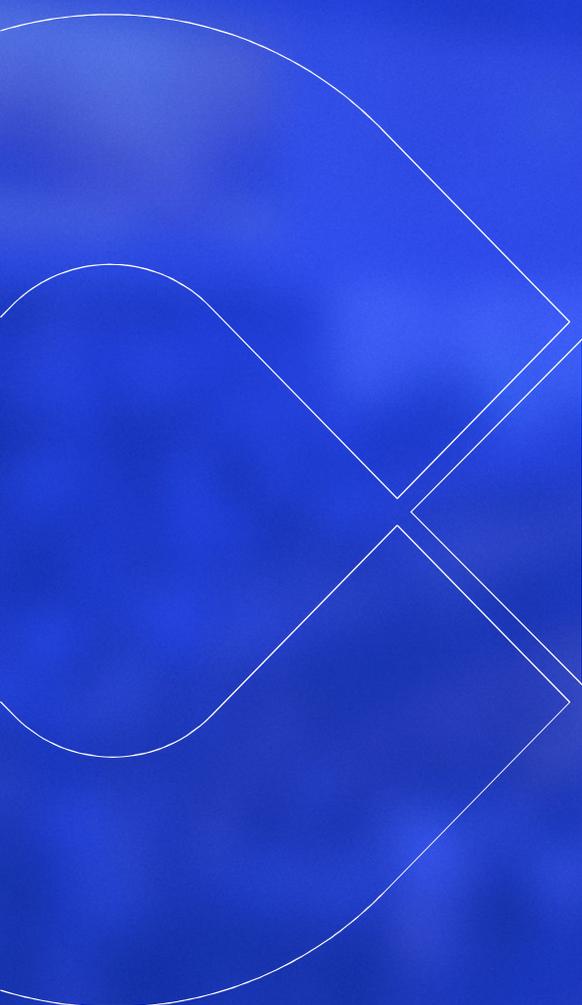


5. Divulgação da Ouvidoria e canais de acesso



Os canais de atendimento da Ouvidoria são amplamente divulgados nos formulários destinados a contratação dos produtos, nos materiais disponibilizados aos Pontos de Atendimento bem como em todos os materiais publicitários e rede de comunicação do Agibank.

A Ouvidoria possui um telefone exclusivo de atendimento, através de número 0800 601 2202, de utilização gratuita, além da via telefônica a Ouvidoria pode ser contatada por meio de e-mail (ouvidoria@agibank.com.br), correspondência ou presencialmente no endereço - Rua Mariante, 25, Rio Branco - Porto Alegre, RS - CEP: 90430-181, localizada na Sede Matriz do Agibank. O horário de atendimento da Ouvidoria é das 10h às 13h e das 14h às 17h, de segunda à sexta-feira.



Indicadores





6. Ouvidoria em números

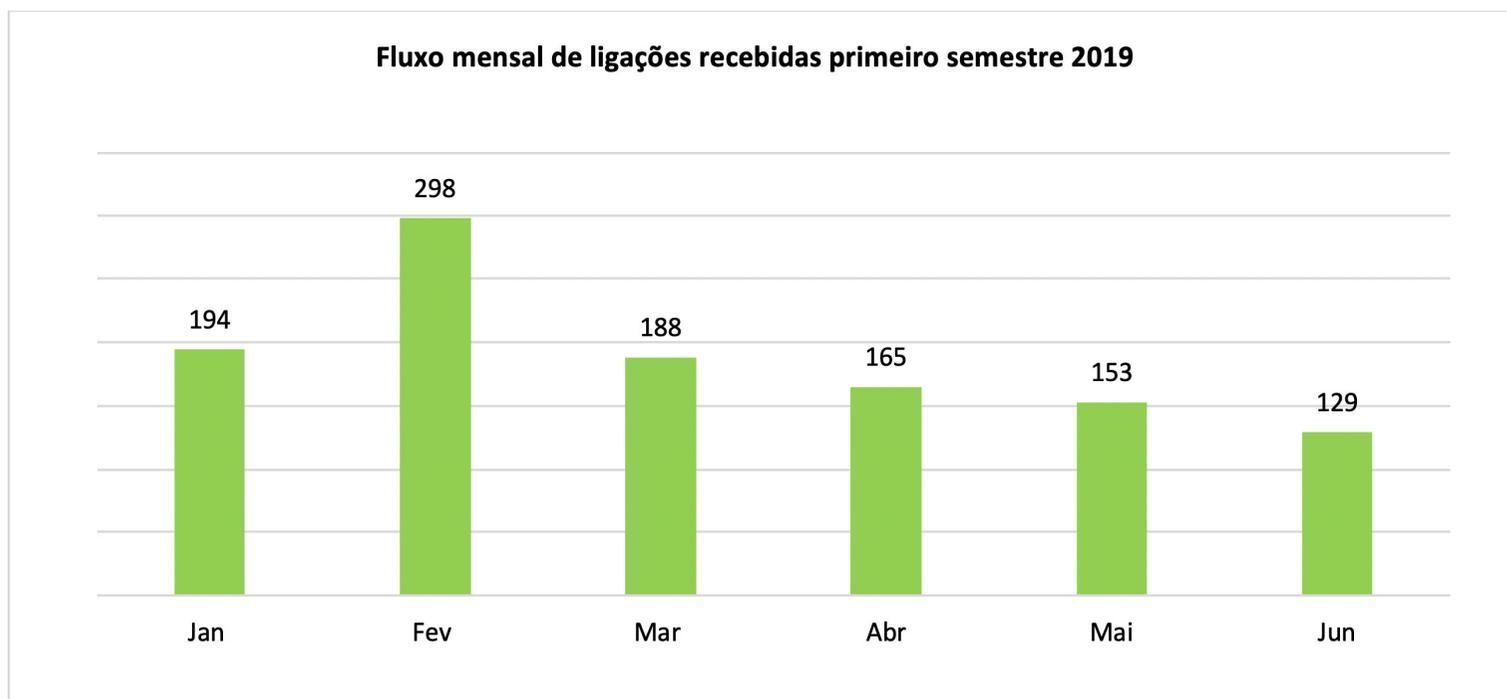


No segundo semestre de 2019 foram atendidas 1127 ligações através do 0800 da Ouvidoria. Das ligações recebidas foram categorizados como reclamação 341 protocolos. Os demais foram categorizados como Informação ou Solicitação (canal primário).

OUVI- DORIA



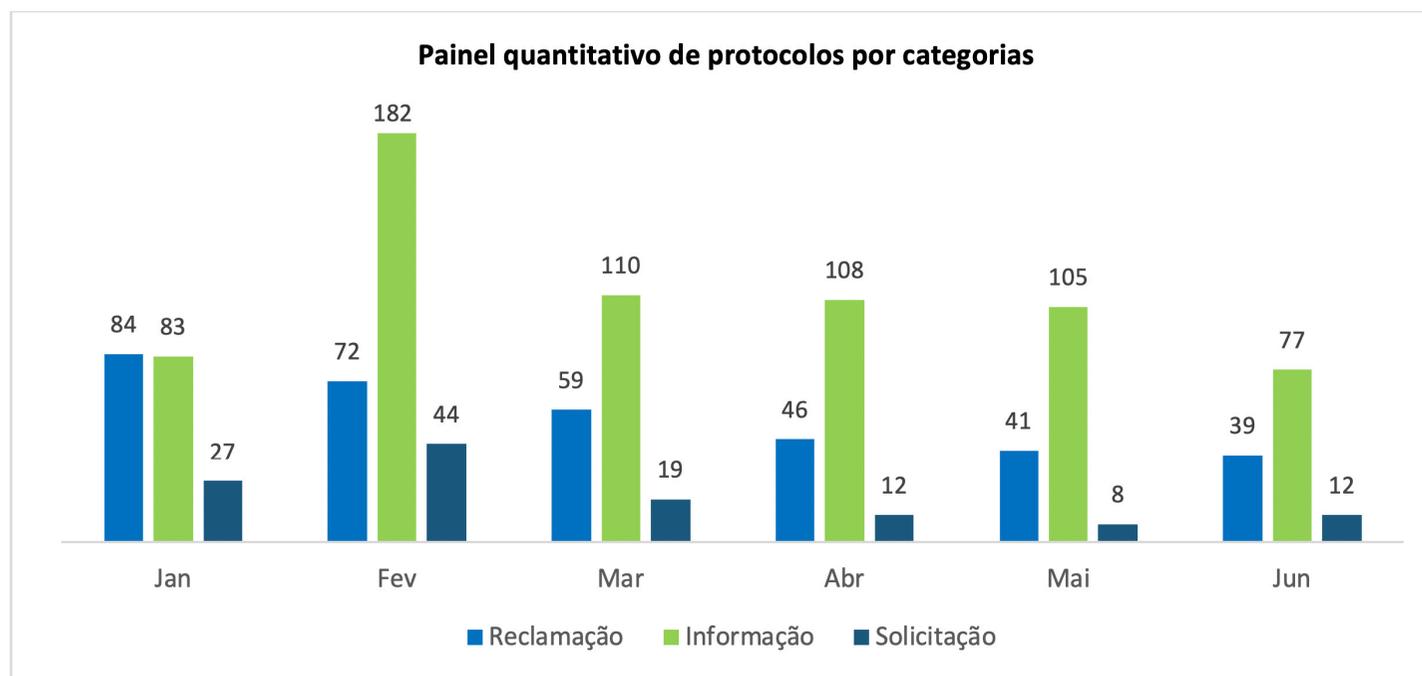
Abaixo apresentamos o painel quantitativo do fluxo mensal de ligações atendidas no 0800 da Ouvidoria e o painel quantitativo por categorias classificados em: reclamações, informações e solicitações.



OUVI- DORIA



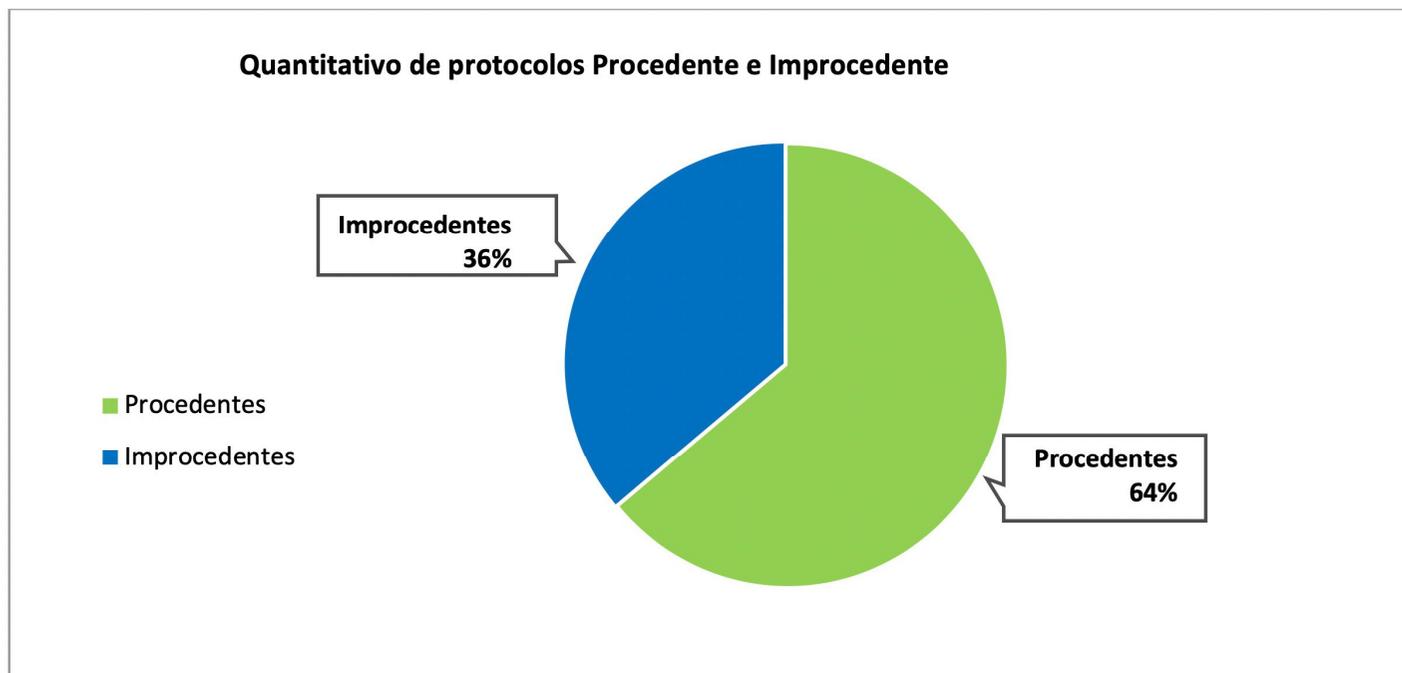
Painel quantitativo das Categorias: Reclamações, Informações e Solicitações das ligações recebidas no 0800.



OUVI- DORIA



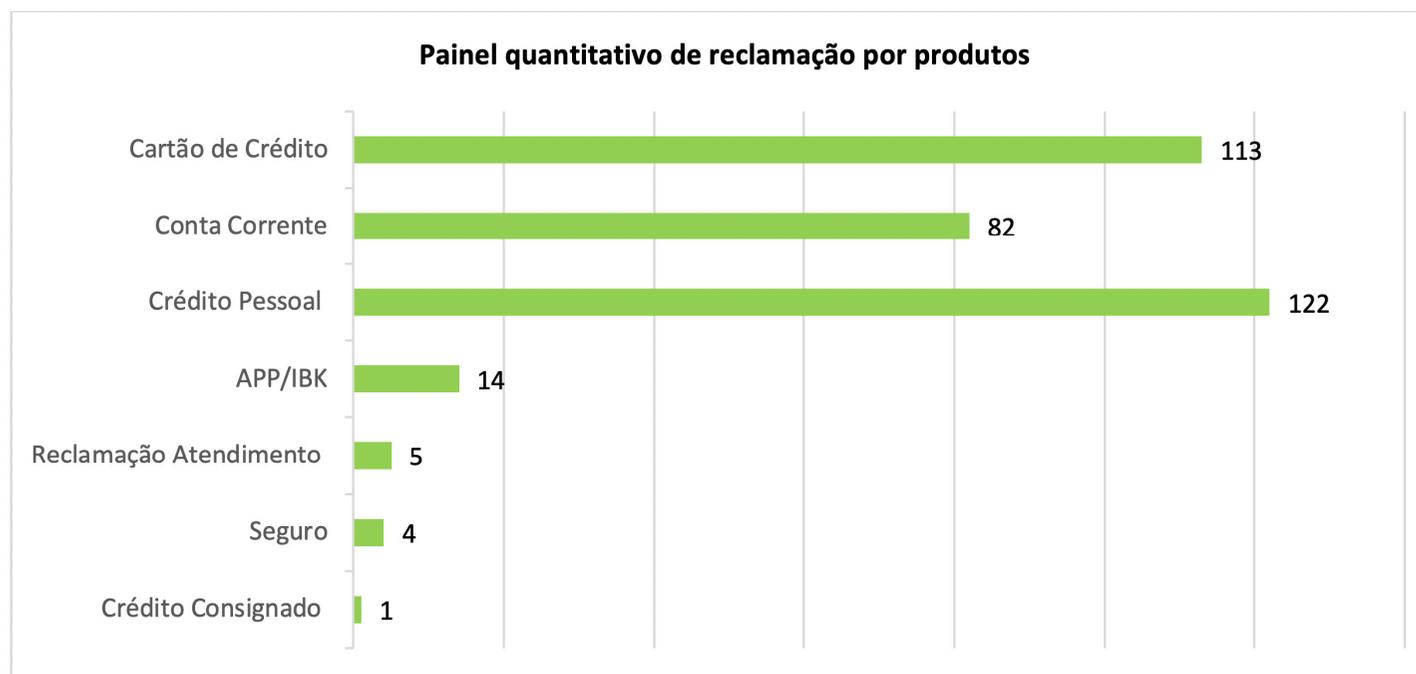
No primeiro semestre de 2019: foram 341 protocolos de reclamações classificados como **procedente** 218 (64%) e 123 (36%) **improcedente**.



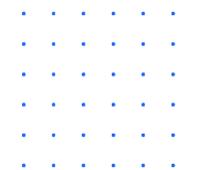
OUVI- DORIA



Painel quantitativos por produto: No primeiro semestre de 2019 foram 113 protocolos de reclamações do produto Cartão Crédito, 82 protocolos de reclamações correspondem ao produto Conta Corrente, 122 protocolos de reclamações correspondem ao Produto Crédito Pessoal, 5 protocolos de reclamações correspondem ao Atendimento, 14 protocolos de reclamação correspondem ao APP/IBK ,04 protocolo correspondente ao produto Seguro e 1 protocolo de reclamação correspondente ao crédito consignado.



OUI- DORIA



Painel quantitativo de reclamações recebida por e-mail: no primeiro semestre de 2019 foram recebidos 1033 e-mails no endereço ouvidoria@agibank.com.br.

Prazo médio de resposta: o prazo médio para resposta ao cliente dos protocolos de reclamação foram de **5 dias**.



Prazo Médio de Resposta



7. Instrumento de Avaliação



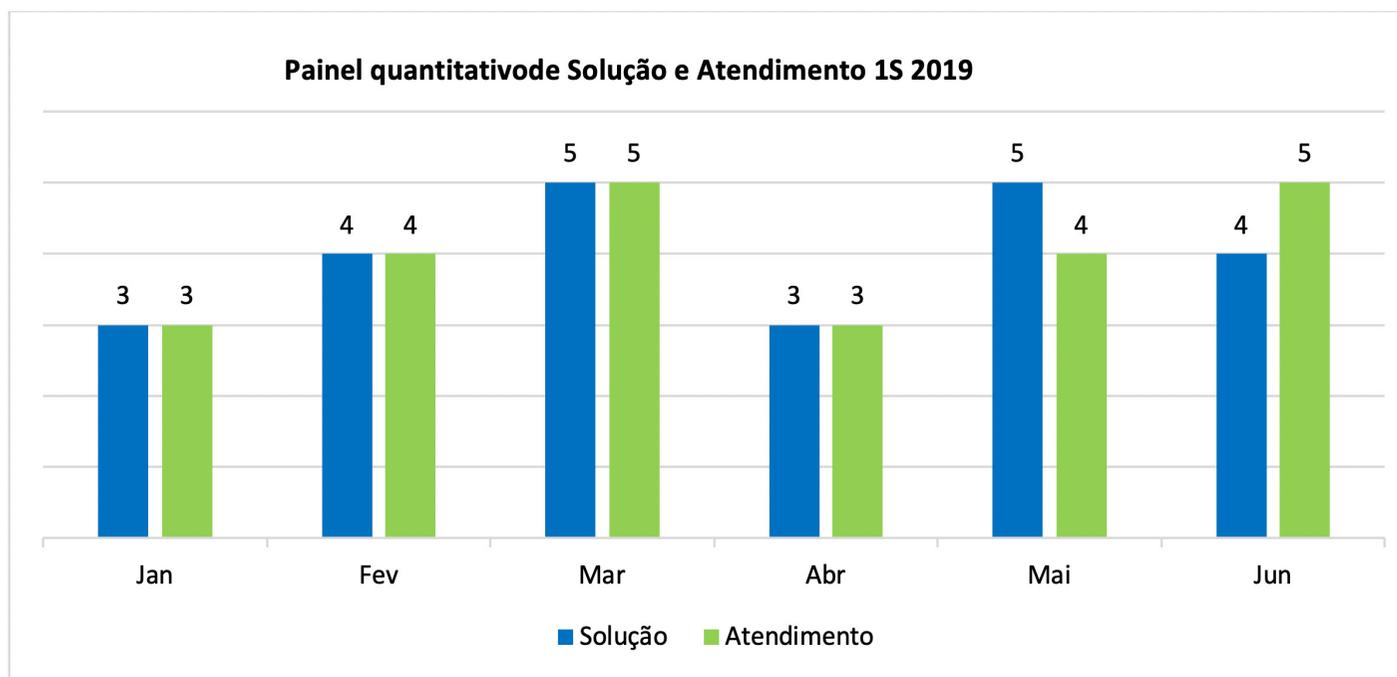
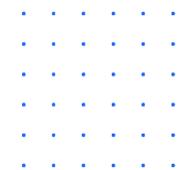
Implantado em observância e cumprimento a Circular de nº 3.881, de 7 de março de 2018, o instrumento de Avaliação de atendimento ao atendimento prestado junto a Ouvidoria. A pesquisa tem como objetivo mensurar a satisfação do cliente em relação ao atendimento prestado e a solução apresentada a reclamação trazida pelo cliente.

OUVI- DORIA



Apresentamos o painel qualitativo do primeiro semestre de 2019 do Instrumento de Avaliação do Atendimento e Solução dos casos que são recebidos junto a Ouvidoria.

As notas podem variar de 1 a 5, sendo 1 o nível de satisfação mais baixo e 5 o nível de satisfação mais alto.

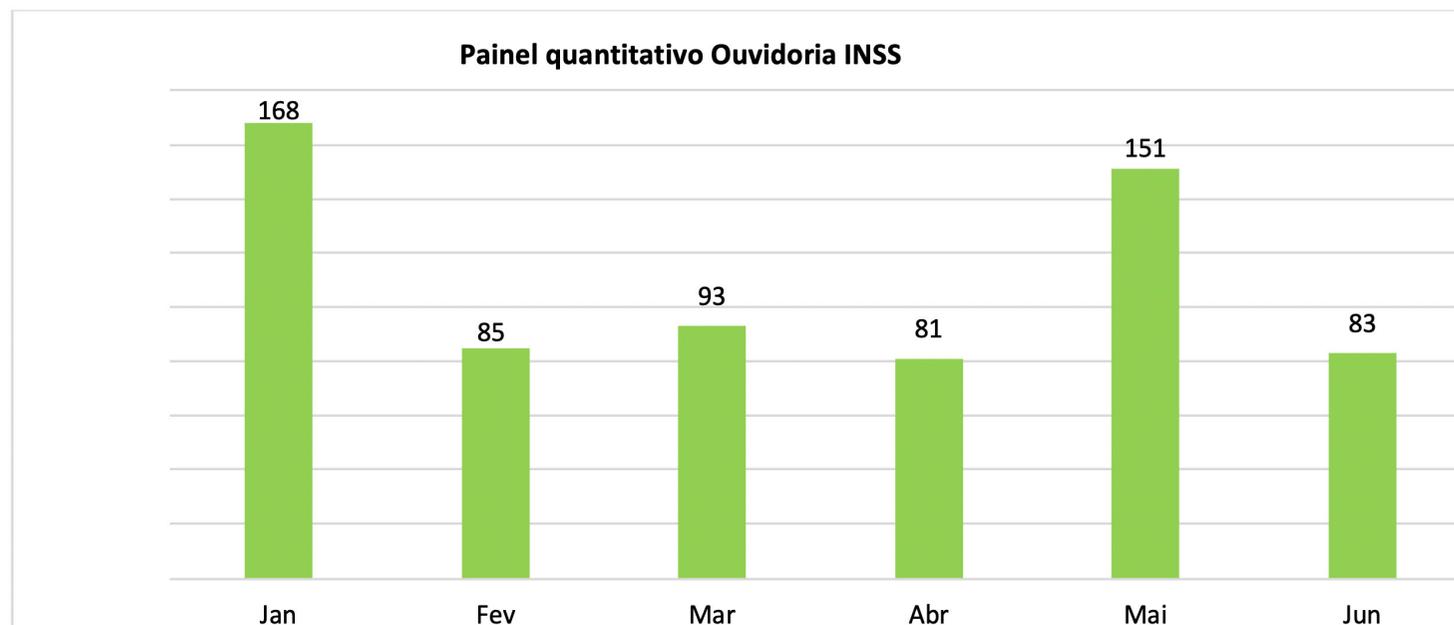




8. Canais de Atendimento



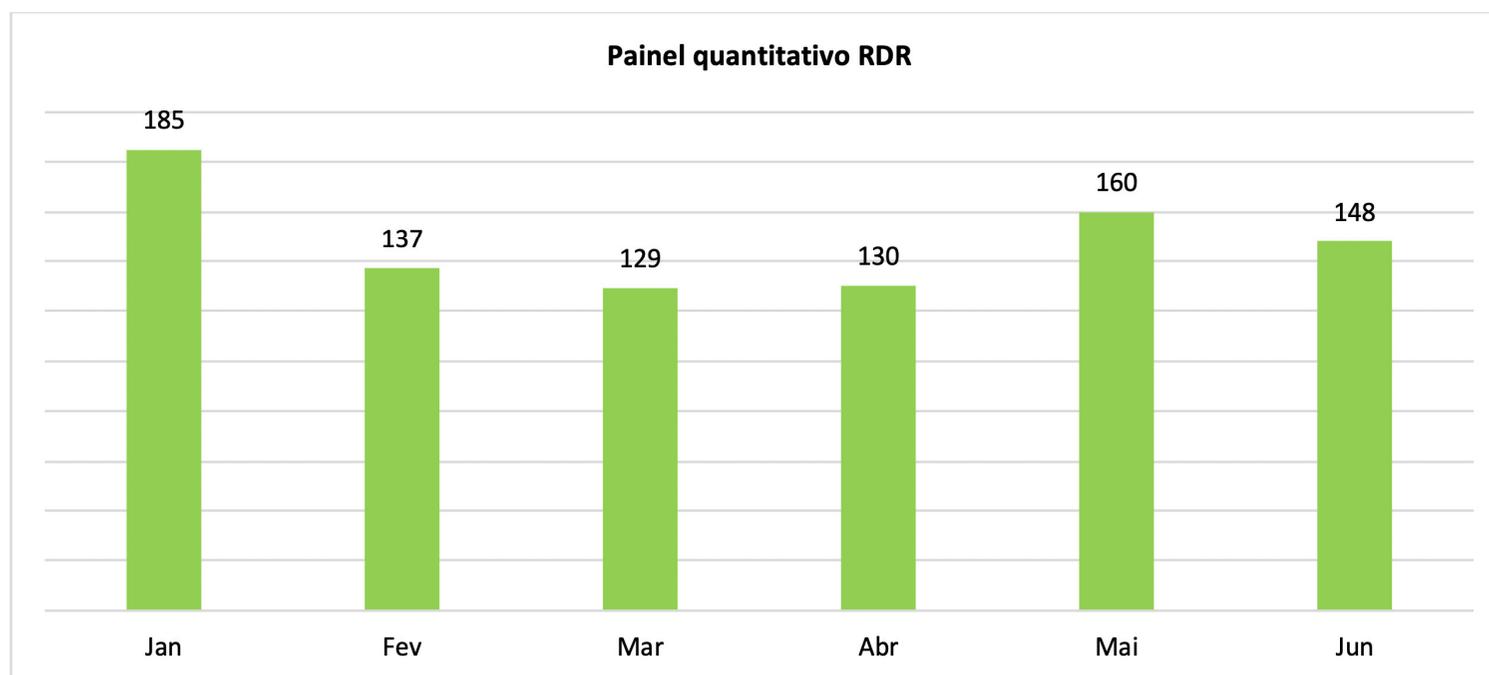
OUIDORIA INSS: Canal para atendimento e solução das manifestações recebidas diretamente da Ouvidoria INSS.



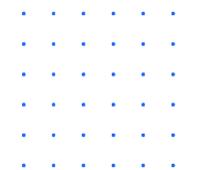
OUVI- DORIA



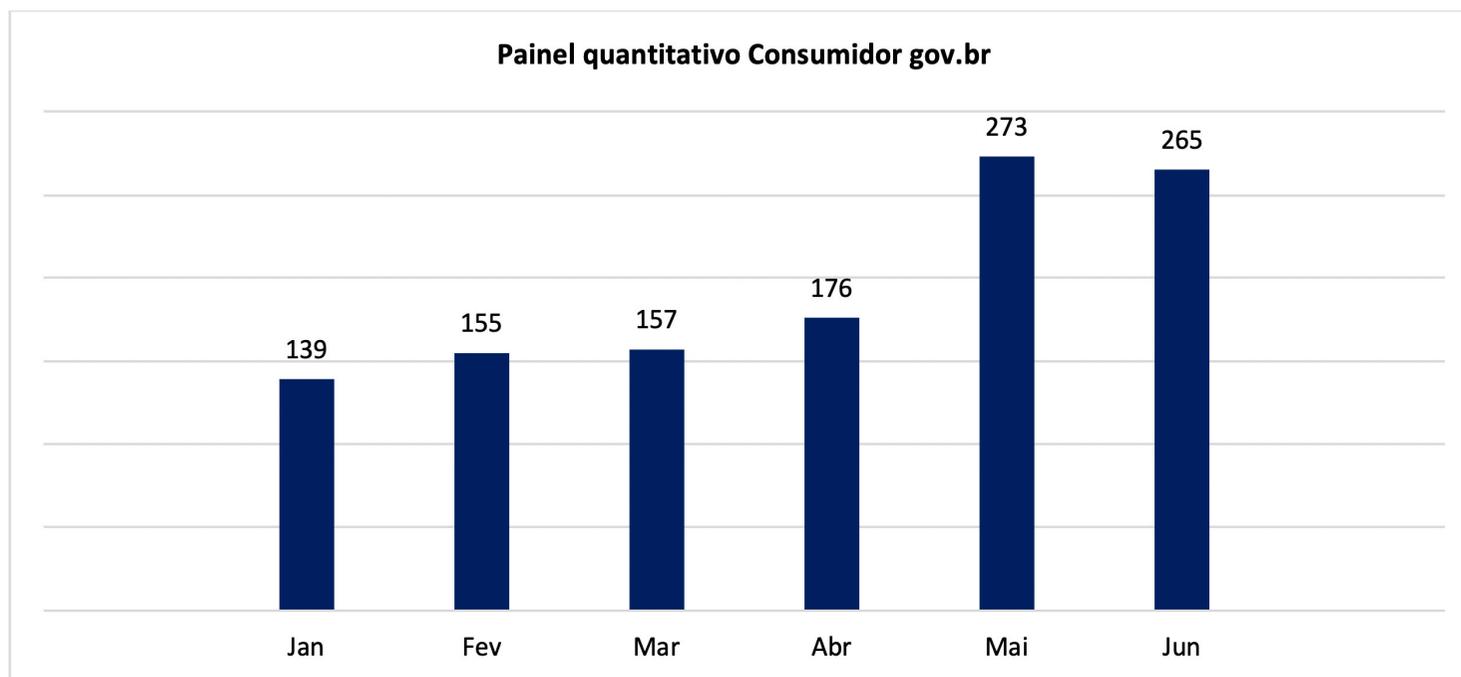
RDR: Canal para atendimento e solução das reclamações recebidas junto ao Banco Central.



OUVI- DORIA



CONSUMIDOR GOV: Canal para atendimento e solução das reclamações recebidas junto a Plataforma Consumidor gov.



OUVI-
DORIA



9. Considerações Finais



No segundo semestre de 2019 seguiremos com o compromisso de buscar melhorias em nossos processos e serviços com o foco em excelência no atendimento ao nosso cliente.

Ouvidoria do Agibank.

CONTINUE
ACOMPANHANDO
O AGIBANK



agibank.com.br

 /agibank

 @agibank

 company/agibank



Assista nosso
vídeo
institucional

<https://youtu.be/oiZApqafX00>



 **agibank**