

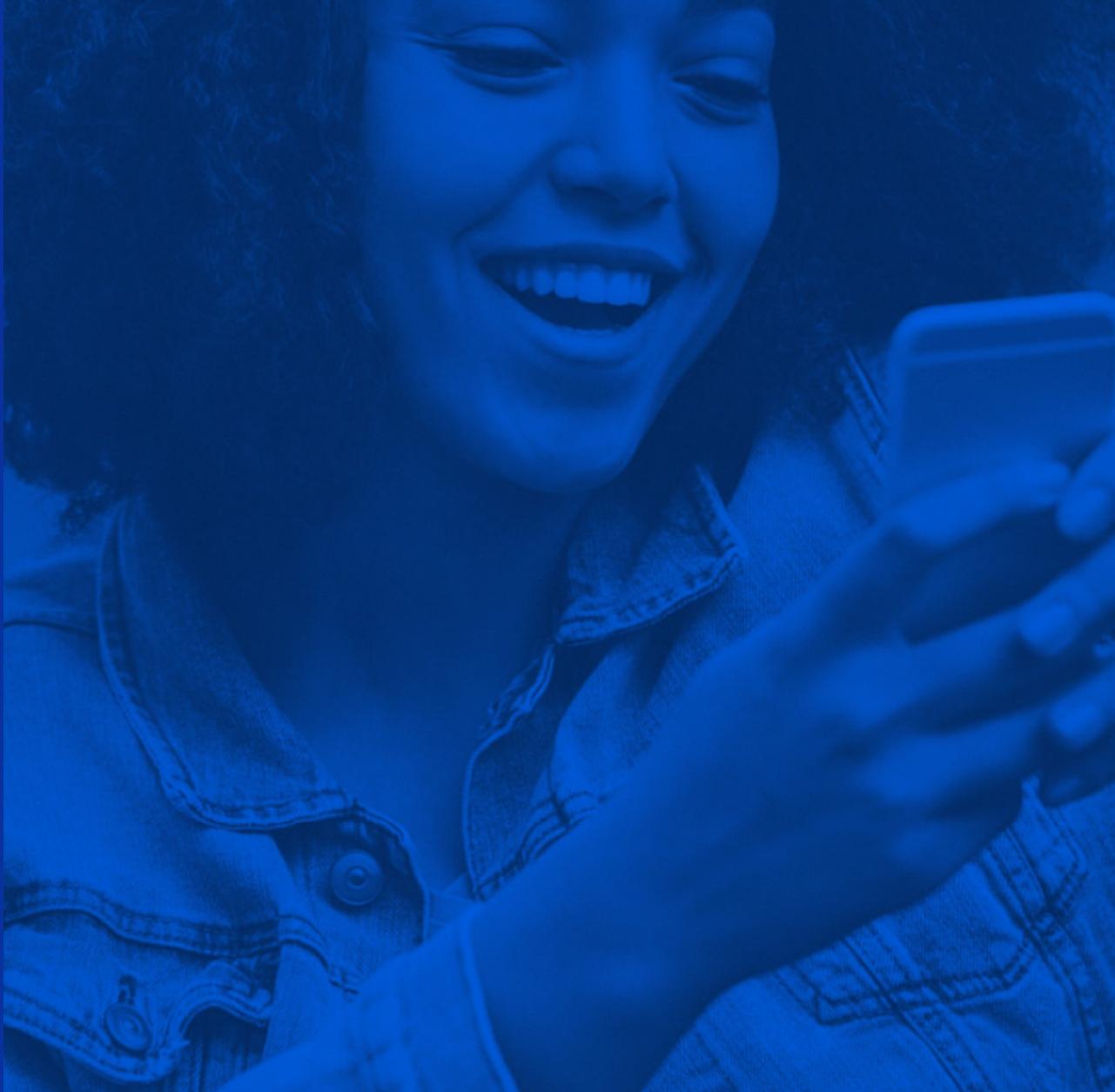


Relatório Ouvidoria

2º semestre 2022



olá,
somos o
agi





Porque o nosso propósito é:

**fazer o
dia a dia
das pessoas
melhor**



nossa trajetória



Nasce a startup

Correspondente de crédito consignado que se transformou no maior vendedor do produto no Brasil, originando R\$ 7,8 bilhões.

Nos tornamos banco

Adquirimos licença bancária e ampliamos a nossa atuação no Brasil.

Inovação

Inovamos ao transformar o número do celular do cliente em número da conta corrente e criamos a primeira solução de pagamento via QR Code, o Agi Pay.

Oferta completa

Oferta completa
Ampliamos o portfólio para uma oferta bancária completa. Nos tornamos pagador da folha do INSS, acessando mais de 36 milhões de beneficiários.

Parceria estratégica

Recebemos o aporte de R\$ 400MM da Vinci Partners.

Superapp

O Agibank vira Agi e passa a oferecer novos serviços e produtos: marketplace com cashback, Crédito FGTS, seguros e investimentos.

Agi Campus

Abrimos as portas da nossa nova sede em Campinas/SP e formalizamos o modelo de trabalho híbrido flexível.

Número de lojas

38
(2011)

435
(2017)

687
(2020)

879
(2021)

1,4 mil
(2027)

Sobre o Agi



O Agi tem o objetivo de ampliar e simplificar o acesso de produtos e serviços financeiros e não financeiros para incluir digital e financeiramente milhões de brasileiros. Temos o propósito de fazer o dia a dia das pessoas melhor e fazemos isso por meio de crédito, investimentos, seguros, serviços bancários, loja online com dinheiro de volta e de um atendimento acolhedor em nossas mais de 880 lojas em todo o Brasil e em 12 canais de atendimento: aplicativo, internet banking, caixa eletrônico, WhatsApp, entre outros. Nascemos em 1999, como um agente de distribuição de crédito no Sul do Brasil e, em 2016, nos tornamos banco. Nossa cultura é orientada pelos valores de pensar como cliente, agir como empreendedor e curtir a jornada, o que chamamos de Jeito Agi. E temos o sonho grande de democratizar o acesso a serviços para a população, dando autonomia e independência para quem mais precisa.

Canais de atendimento primário



SAC - Serviço de atendimento ao Consumidor

O SAC do Agi reporta-se a Diretoria de Negócios da Instituição, é o canal de atendimento em primeira instância que fornece informações referente aos produtos e serviços do Agi, efetua bloqueios e cancelamentos, além de registrar e encaminhar reclamações, solicitações, elogios e sugestões. O atendimento do SAC é gratuito , disponível 24 horas por dia, durante os 7 dias da semana.

Forma de acesso ao SAC:

INTERNET: www.agi.com.br

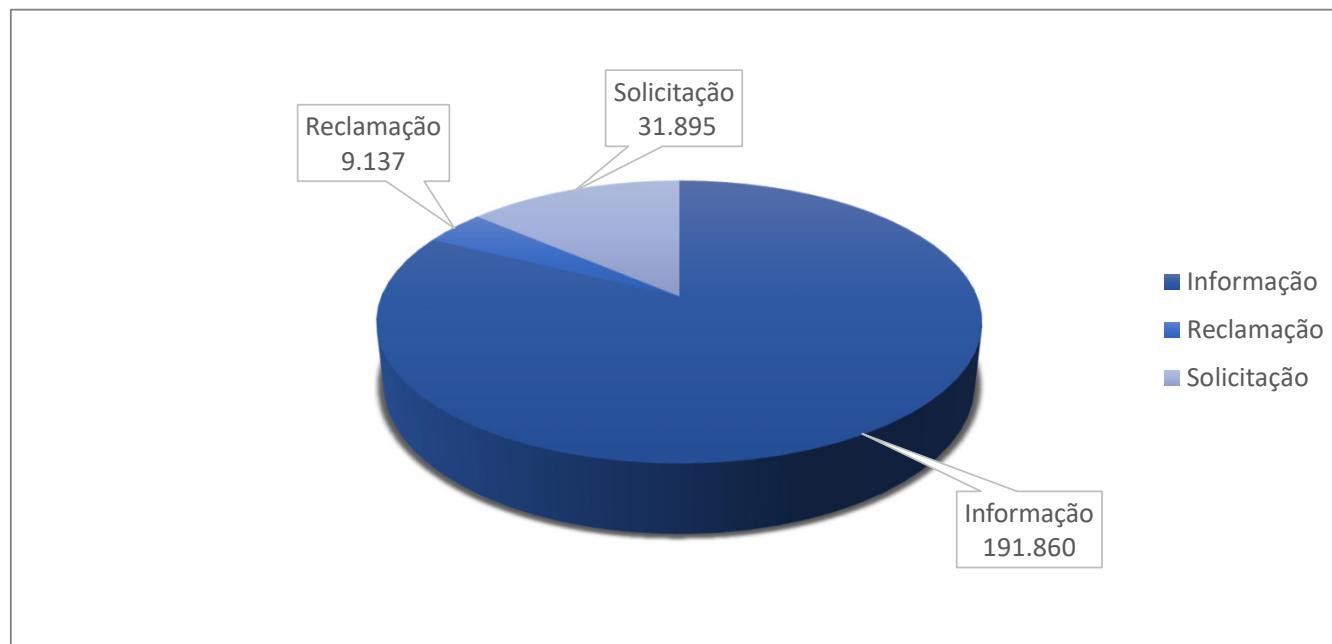
ATENDIMENTO TELEFÔNICO: SAC 0800 730 0999 (24h- todos os dias)

Canais de atendimento primário

agi

SAC - Serviço de atendimento ao Consumidor

No 2º semestre de 2022, o SAC atendeu o total de 232.892 demandas , distribuídas da seguinte forma:



Canais de atendimento secundário



A Ouvidoria

O presente relatório se aplica ao conglomerado Agi, portanto sempre que citado “Agi” leia-se todas as empresas do conglomerado Agi.

A Ouvidoria do Agi é um componente organizacional que atua como canal de comunicação direta entre o Agi e seus clientes, sendo a natureza de atividade 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 Agi 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.

Atuação da Ouvidoria

A Ouvidoria presta atendimento de última instância às demandas dos clientes e usuários de produtos e serviços que não ficaram satisfeitos com a resposta que o canal primário apresentou ou desejam uma reanálise de sua demanda.

Canais de atendimento secundário



Estrutura da Ouvidoria

A Ouvidoria é um ente imparcial e com total independência na conduta de seus processos e ações. Vinculada ao CEO da Instituição, é formada organizacionalmente pelo CEO da instituição e pelo Gerente Jurídico que respectivamente, estão na função de Diretor de Ouvidoria e Ouvidor. Ainda é composta por Assistente de Ouvidoria, Analista e Supervisor.

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

Formas de acesso à Ouvidoria

ATENDIMENTO TELEFÔNICO: *(Dias úteis; das 10h às 17h) 0800 601 2202*

INTERNET: www.agi.com.br

CARTA: Agi Lab : Instituto Caldeira ,Tv. São José, 455 ,Navegantes -Porto Alegre-RS- CEP:90.240200

Canais de atendimento secundário

agi

Ouvidoria em números

No 2º semestre de 2022 foram registradas um total de 758 demandas diretamente na Ouvidoria, distribuídas da seguinte forma:

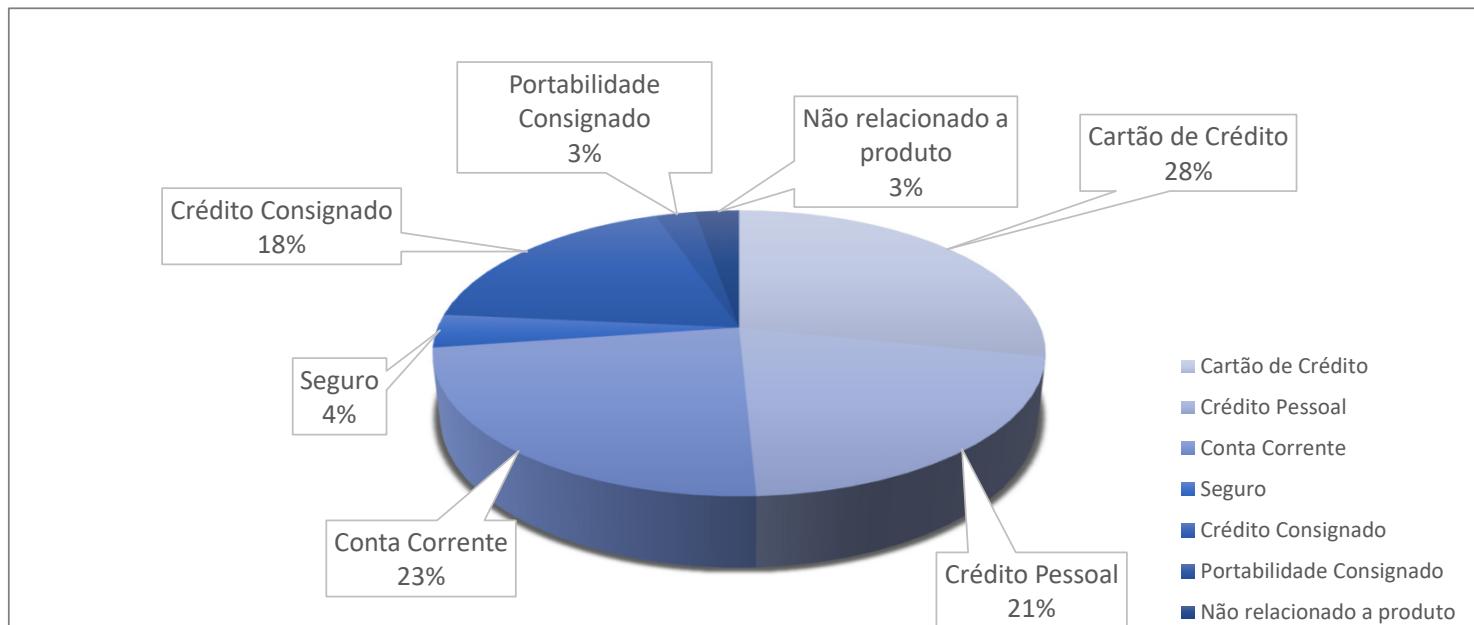


Canais de atendimento secundário

agi

Reclamações

Os principais produtos das 400 reclamações registradas na Ouvidoria foram:



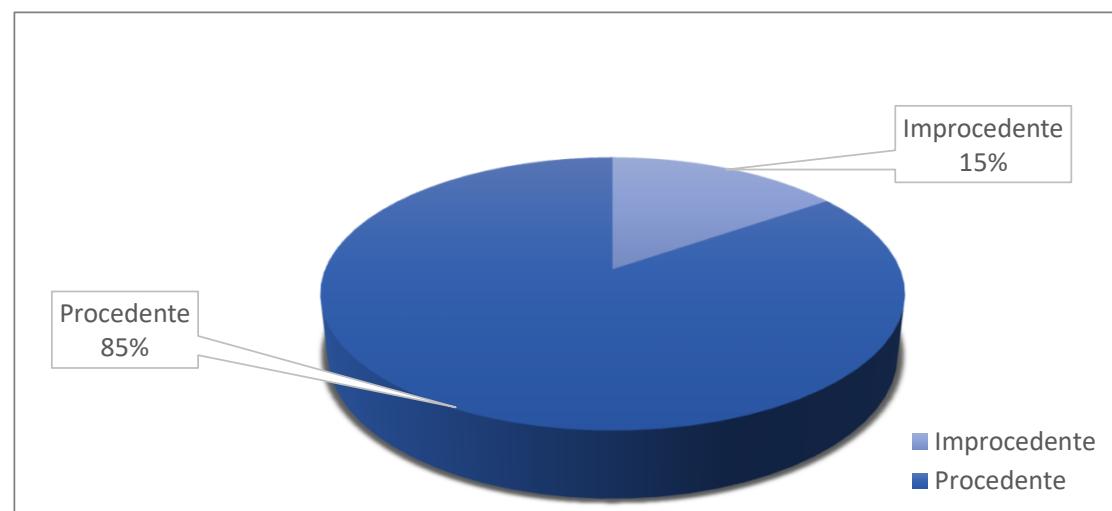
Canais de atendimento secundário

agi

Classificação das demandas

A classificação da procedência ou improcedência é com base na análise de descumprimento de dispositivos legais e/ou regulamentares, em normativos da Instituição ou deficiências de qualidade em relação aos produtos e serviços oferecidos ou nos atendimentos prestados aos clientes e usuários.

No 2º semestre de 2022 (85% das reclamações registradas na Ouvidoria foram classificadas como procedente) e (15% foram classificadas como improcedente).



Prazo de resposta

A ouvidoria busca atuar com o menor prazo para atendimento e tratamento das demandas registradas, com base regulamentar o prazo de resposta é de 10 dias úteis, assim no 2º semestre de 2022 o prazo médio foi de 7,5 dias úteis.

| | |
|----------------|----------------|
| Prazo médio | 7,5 dias úteis |
|----------------|----------------|

RESOLUÇÃO CMN Nº 4.860, DE 23 DE OUTUBRO DE 2020

§ 2º O prazo de resposta para as demandas não pode ultrapassar dez dias úteis, podendo ser prorrogado, excepcionalmente e de forma justificada, uma única vez, por igual período, limitado o número de prorrogações a 10% (dez por cento) do total de demandas no mês, devendo o demandante ser informado sobre os motivos da prorrogação.

Canais de atendimento secundário



Satisfação dos clientes

A avaliação direta da qualidade do atendimento é disponibilizada para todas as demandas registradas na Ouvidoria. Na avaliação quanto à solução apresentada ,em uma escala de 1 a 5, na qual 1 é o nível mais baixo e 5 o mais alto, a nota média no 2º semestre de 2022 foi 2,8 e, na avaliação quanto à qualidade do atendimento prestado pela Ouvidoria, a nota média foi 3,4.

| | Solução | Atendimento |
|------------|---------|-------------|
| Nota média | 2,8 | 3,4 |

Canais de atendimento secundário

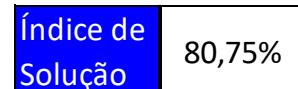


Consumidor gov.br

A plataforma Consumidor.gov.br é um serviço público que permite a interlocução entre consumidores e empresas para solução alternativa de conflitos de consumo pela internet. As reclamações registradas na plataforma do consumidor.gov.br são tratadas pela Ouvidoria.

No 2º semestre de 2022, as demandas do Consumidor.gov.br apresentaram os seguintes resultados:

| Demandas Consumidor gov.br | | | |
|----------------------------|-------------------------|-----------|-------|
| Finalizada avaliada | Finalizada não avaliada | Cancelada | Total |
| 299 | 610 | 642 | 1551 |



Canais de atendimento secundário



Consumidor gov.br

*Indicador de solução: é a soma das reclamações avaliadas pelos consumidores com as reclamações finalizadas não avaliadas , divididas pelo total de reclamações finalizadas.

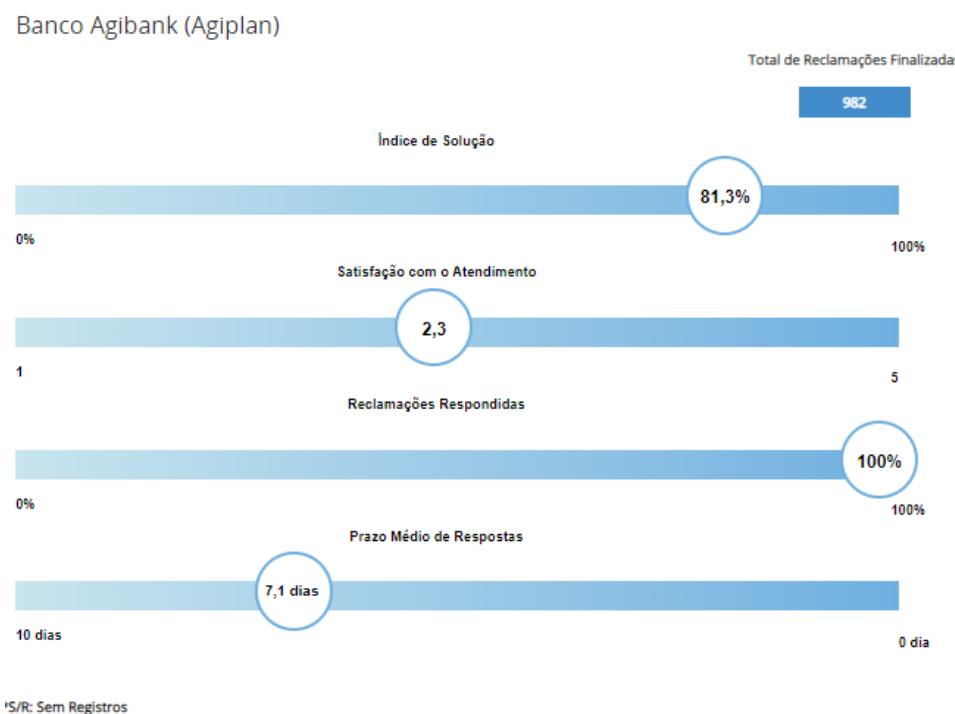
*Finalizada não Avaliada: Após resposta apresentada o consumidor possui 20 dias para interagir na plataforma e avaliar o registro como “resolvida ou não resolvida”, expirado esse prazo é classificado como finalizada não avaliada.

*Cancelada: O registro é cancelado após análise de recusa realizado pelo fornecedor ao Gestor. Conforme o item 5 dos Termos de Uso do Consumidor.gov.br, “Das vedações ao usuário do site”.

Canais de atendimento secundário

agi

Consumidor gov.br - Indicadores



*Período: 06 meses

* **Total de Reclamações Finalizadas:** Corresponde ao total de reclamações que já tiveram os prazos de resposta da empresa e de avaliação do consumidor finalizados.

Canais de atendimento secundário



Demandas BACEN

A Ouvidoria também é responsável pelo tratamento das demandas de seus clientes e usuários registradas no Sistema de Demandas do Cidadão do Banco Central – Sistema RDR.

Importante mencionar que no 2º semestre de 2022 45% das demandas foram julgadas improcedentes, ou seja, o órgão regulador não identificou, na maioria das reclamações registradas, indícios de descumprimento de normas do Conselho Monetário Nacional ou do Banco Central por parte do Agi.

| CLASSIFICAÇÃO | QUANTIDADE | % |
|---------------------------|------------|-----|
| Reguladas Improcedentes | 511 | 45% |
| Reguladas Procedentes | 417 | 37% |
| Reclamações não reguladas | 148 | 13% |
| Cancelada | 40 | 4% |
| Não conclusivas | 13 | 1% |

Canais de atendimento secundário



Ranking BACEN

Trimestralmente o BACEN elabora e publica o Ranking de Instituições por índice de Reclamações, sendo este um dos principais indicadores do grau de insatisfação dos clientes e usuários com as instituições financeiras. Para o cálculo, se leva em consideração o número de reclamações procedentes.

Abaixo apresentamos o resultado no Ranking do Bacen equivalente ao 3º trimestre de 2022.

| 90 | AGIBANK (conglomerado) | 96,00 | 182 | 1.895.683 |
|-------------------------------------------------------------------|------------------------|-------|-----|-----------|
| Participantes do Conglomerado que tiveram reclamações no período | | | | |
| ■ AGIBANK FINANCIERA S.A. - CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO | | | | |
| ■ BANCO AGIBANK S.A. | | | | |
| Reclamações reguladas procedentes | | 182 | | |
| Reclamações reguladas - outras | | 262 | | |
| Reclamações não reguladas | | 95 | | |
| Total de reclamações | | 539 | | |

* Quanto mais elevado a posição no ranking Bacen pior é a classificação da instituição em relação as demais.

Abaixo link com o resultado do ranking de reclamações:
<https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/rankingreclamacoes>

Ações de aprimoramento

Através de diálogo e independência a Ouvidoria propõe aos times do Agi, quando necessário, o aprimoramento de processos, produtos e serviços. Buscando melhor qualidade nos atendimentos, maior agilidade nos processos e observando sempre os normativos vigentes.

A Ouvidoria participa:

- GT de Clientes - Reunião mensal com o objetivo de melhorar a experiência do cliente;
- Comitê de clientes - Comitê criado para falar dos produtos e serviços pensando sempre como cliente;
- Reunião de Comissão de Ouvidoria da ABBC - Reunião mensal com as instituições bancárias com o intuito de melhorar os processos de produtos, atendimento aos clientes e troca de experiências;
- O time de Ouvidoria participa constantemente de agendas que buscam melhorias em produtos da instituição e melhorias no atendimento aos clientes;

Considerações Finais

O Agi tem empreendido incansáveis esforços no aprimoramento de seus processos, produtos e serviços buscando excelência no atendimento aos seus clientes e usuários.

Conforme Resolução 4.860/20 CMN, apresentamos o relatório referente as atividades exercidas pela Ouvidoria no 2º semestre de 2022.

Campinas, 03 de janeiro de 2023.

Ouvidoria do Agi

agi



agi.com.br