



# **Relatório de Ouvidoria**

**ANO/2020**

## Mensagem da Ouvidoria

---

O ano de 2020 jamais sairá da memória dessa geração, algo inimaginável aconteceu, a sociedade em todos seus níveis foi atingida por uma situação que fez todos repensarem conceitos e procedimentos que ao longo dos anos foram sendo consolidados. O período de pandemia obrigou-nos a rever nosso convívio social, o distanciamento passou a ser uma forma de combate ao período sombrio que se apresentou, e diante desse quadro passamos a dar mais valor as relações pessoais e percebemos o quanto importante é aplicar no dia a dia o respeito, a gentileza e a empatia.

Nós no Agibank, com o objetivo de sempre atender cada vez melhor nosso cliente e disponibilizar canais de atendimento que proporcione a rápida solução do problema, conseguimos em um curto espaço de tempo colocar todas nossas posições de atendimento em home office, protegendo nossos colaboradores e a todos seus familiares, orientando sempre para o cumprimento de todos os protocolos de segurança, mantendo a Ouvidoria sempre aberta ao diálogo, promovendo a facilitação do acesso a correta informação.

Na busca constante por melhoria de processos, em que pese as dificuldades geradas pela situação pandêmica, implementamos procedimentos que agregaram valor ao atendimento, deixando trabalhos repetitivos serem realizados através de ferramentas tecnológicas, permitindo que nosso time permaneça voltado ao atendimento e ao aprimoramento dos processos internos fazendo da eventual falha uma fonte de aprendizado e de melhoria contínua. Nesse relatório apresentaremos os números de atendimento dos nossos canais, sem esquecer da valorização de nosso atendimento presencial nos mais de 700 pontos de atendimento espalhados pelo país através de nossos correspondentes, que além dos treinamentos constantes possuem um canal interno de atendimento para auxiliar na solução de eventuais problemas que exijam tomada de decisão rápida para a necessária solução, confirmando ser um banco digital sempre e presencial quando o cliente precisa.

Cordialmente,

Cesar Volmir de Barcelos Fraga

Ouvítor



## O Agibank

---

O Agibank é um banco obstinado pelo cliente e que incentiva diariamente os seus 4 mil empreendedores a ter atitude de dono, na crença de que colaboradores felizes são capazes de transformar e fazer o dia a dia das pessoas melhor. Digital sempre e presencial quando o cliente precisa, oferece produtos e serviços simples e acessíveis para descomplicar a vida financeira de milhares de brasileiros. Para quem prefere resolver tudo digitalmente tem aplicativo, internet banking, chat e uma central de relacionamento sempre disponível. Para quem não abre mão do atendimento olho no olho são quase 700 pontos de atendimento em todo o Brasil. No portfólio, serviços de conta corrente sem taxa de manutenção, cartão de débito e crédito, linhas de crédito, investimentos, consórcios e seguros. Por meio de uma rede de parceiros, disponibiliza mais de 30 mil terminais para saque e mais de 2 milhões de estabelecimentos credenciados para pagamento via QR Code.

## Canais de Atendimento

---

### SAC- Serviço de Atendimento ao Consumidor

O SAC do Agibank reporta-se a Diretoria de Negócios da Instituição, é o canal de atendimento em primeira instância que fornece informações referente a produtos e serviços do Agibank, efetua bloqueios e cancelamento, 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.

### Formas de acesso ao SAC:

**INTERNET:** [www.agibank.com.br](http://www.agibank.com.br)

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

Central de Atendimento 3004 2221(Capitais)

0800 602 0022 (Demais Localidades)

No ano de 2020, o SAC atendeu um total de 955.525 demandas , distribuídas da seguinte forma:

TIPO	QUANTIDADE	%
Informação	619375	64,80%
Reclamação	75644	7,90%
Solicitação	260506	27,30%
Total	955525	100,00%
Cancelamento*	13977	1,46%

## 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解决 ou ficou insatisfeito com a solução apresentada.

## Atuação da Ouvidoria

A Ouvidoria presta atendimento de última estância 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 da sua demandas.

## Estrutura da Ouvidoria

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

Os integrantes da Ouvidoria são convedores 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 e treinamentos.



## Formas de acesso à Ouvidoria:

**ATENDIMENTO TELEFÔNICO:** (Dias úteis; das 10h às 16h)

0800 601 2202

**INTERNET:** [www.agibank.com.br](http://www.agibank.com.br)

**CARTA:** Rua Mariante, 25 - 9º - Porto Alegre -RS - CEP 90430-181

## Ouvidoria em números

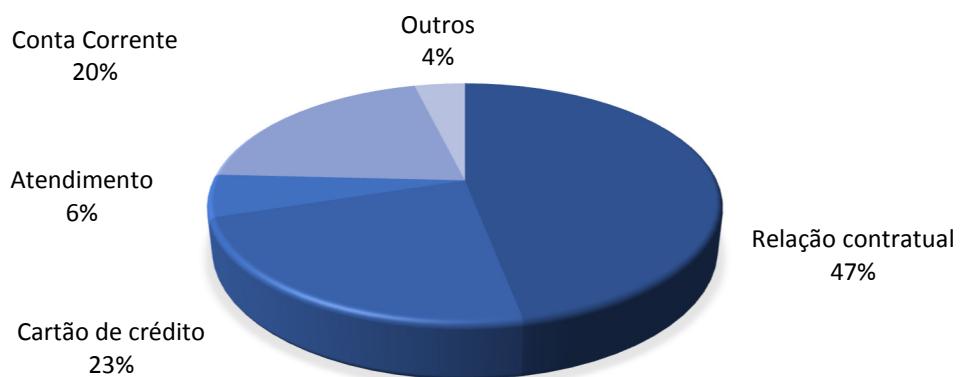
---

No 1º e 2º semestre de 2020, foram registradas um total de 2.222 demandas diretamente na Ouvidoria, distribuídas da seguinte forma:

DEMANDAS OUVIDORIA	QUANTIDADE	%DO TOTAL
Reclamação	628	28%
Solicitação	307	14%
Canal Indevido	974	44%
Outros	313	14%
Total	2222	100%

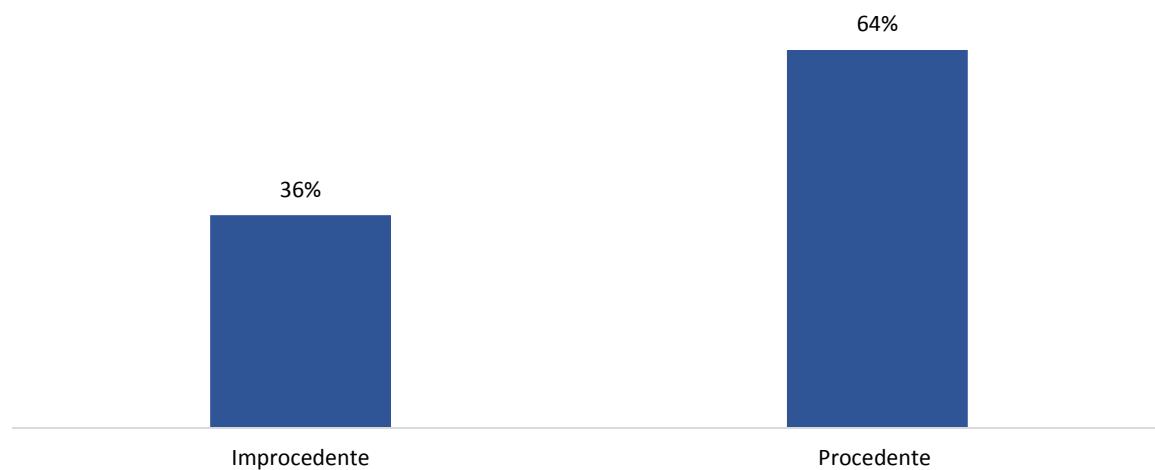
## Motivos das Reclamações

Os principais motivos das 628 reclamações registradas na Ouvidoria foram:



## Classificação das Demandas

A qualificação para classificação da procedência ou improcedencia é com base na avaliação de descumprimeito de dispositivos legais e/ou regulamentares, em normativos da Instituição ou deficiências de qualidade em relação aos produtos e serviços oferecidos ou no atendimento prestado aos clientes e usuários. No ano de 2020 (64% das reclamações registradas na Ouvidoria foram classificadas como procedente) e (36% foram classificadas como improcedente).



## Prazo de Respostas

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, contudo no ano de 2020 100% das demandas foram respondidas no prazo de 4,5 dias úteis.

OUVIDORIA
4,5 dias úteis

## 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 ano de 2020 foi 3 e, na avaliação quanto à qualidade do atendimento prestado pela Ouvidoria, a nota média foi 3.

## Atendimento a Canais Externos

### Demandas 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 de 2020, as demandas do Consumidor.gov.br apresentaram os seguintes resultados:

Demandas Consumidor gov			
Finalizada avaliada	Finalizada não avaliada	Cancelada	Total
826	5179	1	6006

índice de  
Solução      94,02%

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

### Demandas BACEN

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

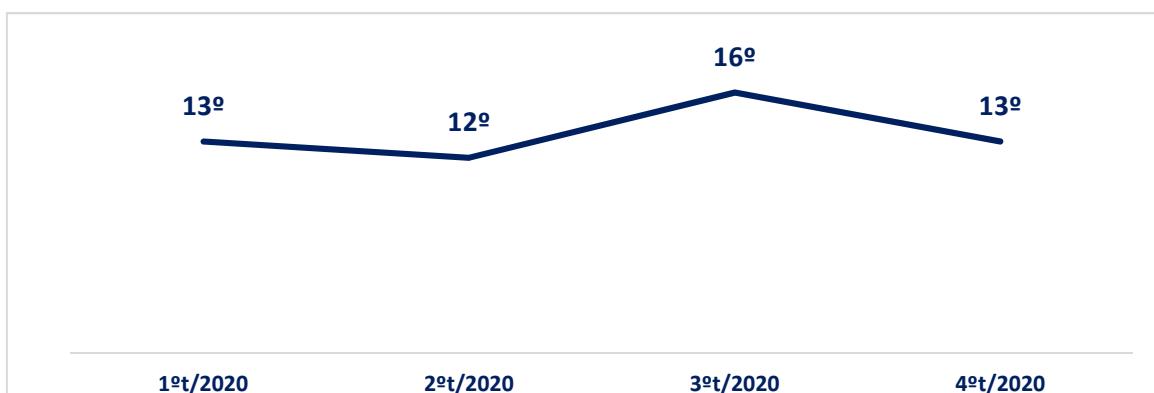
Importante salientar, que no ano de 2020 das 1429 demandas registradas – 797 (55,77%) foram reguladas improcedentes, ou seja, o referido órgão regulador não identificou, na maioria das reclamações registradas, indícios de descumprimento de normas do Conselho Monetário Nacional ou do Banco Central por parte do Agibank.

CLASSIFICAÇÃO	QUANTIDADE	%
Reguladas Improcedentes	797	55,77%
Não reguladas	275	19,24%
Reguladas Procedentes	259	18,12%
Canceladas	72	5,04%
Não conclusivas	26	1,82%
Total	1429	100,00%

## 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.

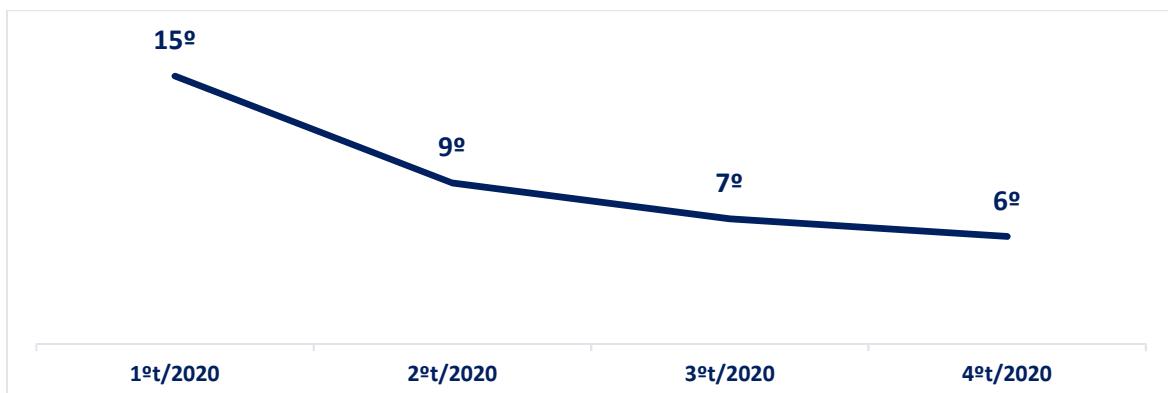
Abaixo apresentamos o resultado de 2020 no Ranking do Bacen.



## Ranking de Qualidade de Ouvidorias

O Ranking de Qualidade das Ouvidorias, também é elaborado e publicado trimestralmente pelo BACEN, constitui um Ranking Positivo que é formado a partir das reclamações registradas pelos cidadãos nos canais de atendimento do Banco Central do Brasil, o indicador tem por objetivo disponibilizar à sociedade informações qualitativas sobre o desempenho das Ouvidorias das instituições financeiras. O índice também considera a iniciativa das instituições na adesão a plataformas públicas de resolução de conflitos (Consumidor.gov.br).

Abaixo apresentamos a posição que a Ouvidoria do Agibank ocupou no em 2020 no Ranking de Qualidade de Ouvidorias .



## Considerações Finais

---

O Agibank segue aprimorando seus processos, produtos e serviços buscando excelência no atendimento aos seus clientes e usuários.

Conforme Resolução 4.860/20 CMN, apresentamos o relatório referente às atividades exercidas pela Ouvidoria no ano de 2020.

Porto Alegre, 05 de Abril de 2021.



**Este relatório está em  
conformidade com a  
Resolução 4.860/20  
CMN.**