



Relatório de Ouvidoria

1º Semestre/ 2021



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 820 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 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

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

Central de Atendimento 3004 2221 (Capitais)

0800 602 0022 (Demais Localidades)

No 1º semestre de 2021, o SAC atendeu o total de 1.248M demandas, distribuídas da seguinte forma:

TIPO	QUANTIDADE	%
Informação	880 k	70,51%
Reclamação	81 k	6,49%
Solicitação	287 k	23,00%
Total	1.248 M	100,00%



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 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 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.

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 suas demandas.

Estrutura da Ouvidoria

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

Formas de acesso à Ouvidoria:

ATENDIMENTO TELEFÔNICO: (Dias úteis; das 10h às 16h) 0800 601 2202

INTERNET: www.agibank.com.br

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



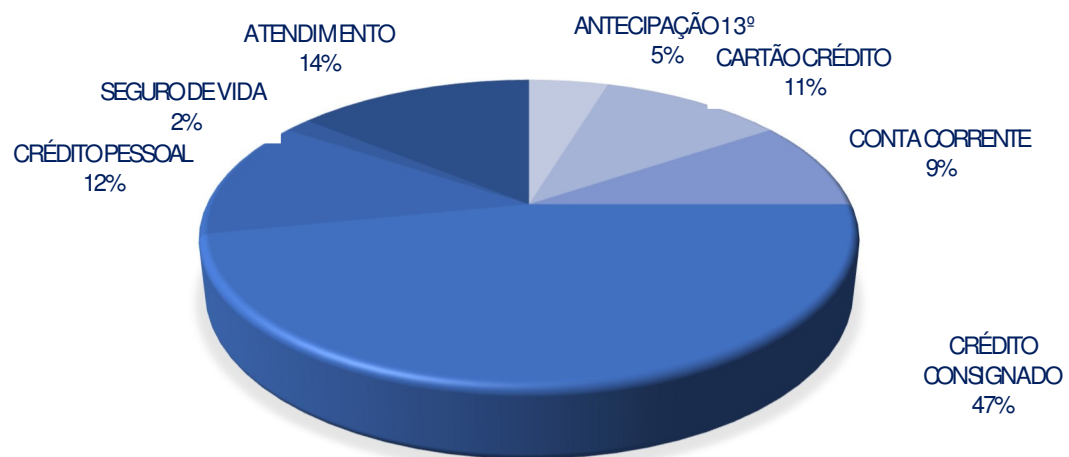
Ouvidoria em números

No 1º semestre de 2021 foram registradas um total de 64 demandas diretamente na Ouvidoria, distribuídas da seguinte forma:

DEMANDAS OUVIDORIA	QUANTIDADE	%DO TOTAL
Reclamação	53	82,81%
Informação	12	18,75%
Solicitação	21	32,81%
Total	64	100%

Motivos das Reclamações

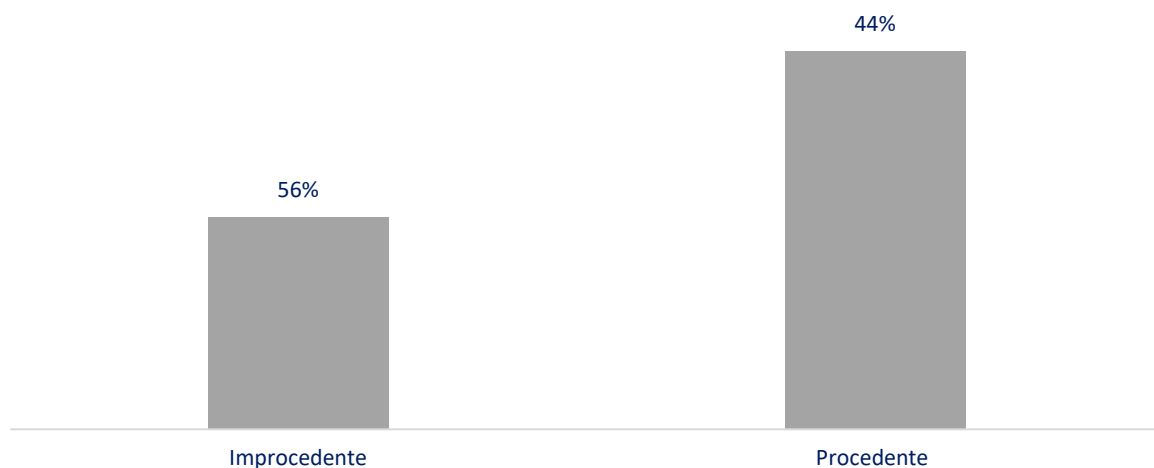
Os principais motivos das 64 protocolos registrados na Ouvidoria foram:



Classificação das Demandas

A qualificação para classificação da procedência ou improcedência é com base na avaliação de descumprimento 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 1º semestre de 2021 (44% das reclamações registradas na Ouvidoria foram classificadas como procedente) e (56% 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, assim no 1º semestre de 2021 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 registrada 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 1º semestre de 2021 foi 3,5 e, na avaliação quanto à qualidade do atendimento prestado pela Ouvidoria, a nota média foi 4.



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 registrada na plataforma do consumidor.gov.br são tratadas pela Ouvidoria.

No 1º semestre de 2021, as demandas do Consumidor.gov.br apresentaram os seguintes resultados:

Demandas Consumidor gov			
Finalizada avaliada	Finalizada não avaliada	Cancelada	Total
261	2479	1	2741

Índice de Solução	95,26%
-------------------	--------

*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 mencionar, que no 1º semestre de 2021 55,57% 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 Agibank.

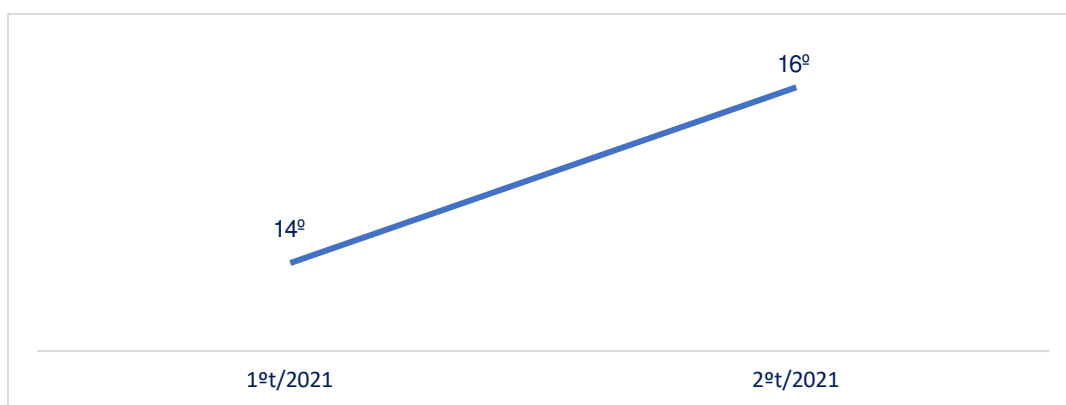
CLASSIFICAÇÃO	QUANTIDADE	%
Reguladas Improcedentes	404	55,57%
Não reguladas	147	20,22%
Reguladas Procedentes	135	18,57%
Canceladas	32	4,40%
Não conclusivas	9	1,24%
Total	727	100%



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.

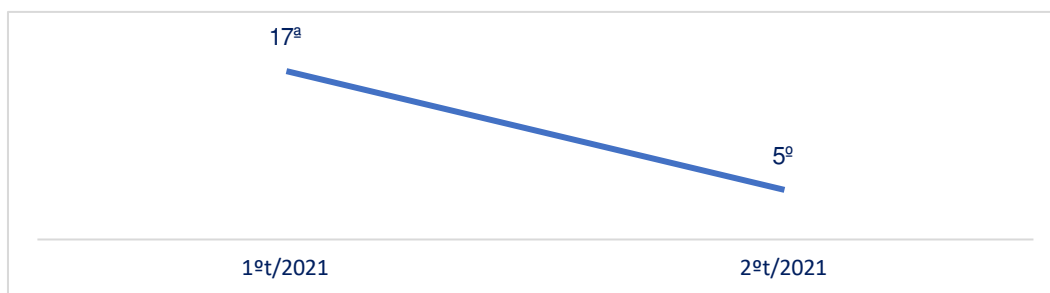
Abaixo apresentamos o resultado no Ranking do Bacen.



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 plataforma pública de resolução de conflitos (Consumidor.gov.br).

Abaixo apresentamos a posição que a Ouvidoria do Agibank ocupou no 1º semestre de 2021 no Ranking de Qualidade de Ouvidorias .



Ações de Aprimoramento

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

Considerações Finais

O Agibank continua incansável 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 1º semestre de 2021.

Porto Alegre, 1 de julho de 2021.





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

