



Relatório Ouvidoria 1º Semestre 2025



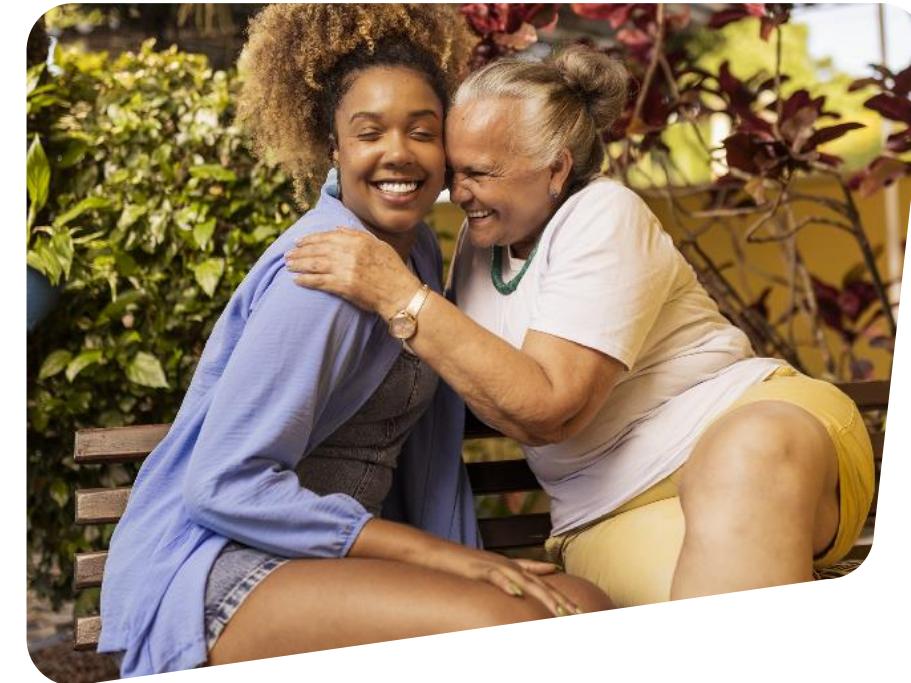


Sobre o relatório

Em conformidade com a resolução CMN 4.860/20, apresentamos os dados referentes aos levantamentos realizados no 1ºSemestre de 2025. O presente relatório se aplica ao conglomerado Agibank, portanto sempre que citado Agibank no texto leia-se todas as empresas do respectivo conglomerado.

Nossa trajetória





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.

2015 – 2018

- **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.

2019 – 2025

- **Diferencial**
Nos tornamos Agibank, o 1º banco digital do país a permitir que o número da conta do cliente fosse seu número de telefone.
- **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 5 milhões de clientes!**
Aceleração da diversificação de portfólio.

Propósito e Valores



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.

Vivemos pelos Clientes

Agimos como Empreendedores

Curtimos a Jornada

Esse é o alinhamento que orienta o Agibank para o futuro.

Relacionamento com o Cliente



Relacionamento com o Cliente

O Agibank é uma instituição comprometida em atender um mercado endereçável de mais de 100 milhões de brasileiros que necessitam de crédito, serviços de conta corrente, cartão de crédito, seguro de vida, entre outros. Combinando tecnologia e uma jornada sem burocracia, o banco coloca o cliente no centro de suas operações. Desde sempre, a **escuta ativa, a empatia e a dedicação com as necessidades da sociedade** têm sido os pilares de sua abordagem, garantindo uma experiência bancária cada vez mais inclusiva e personalizada.



Nosso propósito é promover a inclusão financeira a um número cada vez maior de pessoas com produtos cada vez mais acessíveis. Em **2020**, consolidamos nossa estratégia de relacionamento e principalidade ao **nos tornarmos um banco pagador de benefícios do INSS**, e até hoje colhemos os frutos desta decisão.

O Agibank é um modelo de negócio único no Brasil: nossa abordagem híbrida une o digital ao presencial através de atualmente **+ de 1.000 Smart Hubs**, pontos de atendimento e assessoria presencial, desenhada para clientes que, historicamente, não têm sido atendidos pelos grandes bancos e fintechs exclusivamente digitais.

O **uso de Tecnologia e Inteligência Artificial** faz parte do nosso DNA. Investimos fortemente em tecnologia e infraestrutura que possibilitam avançarmos em termos de escalabilidade.

Crédito Consignado Privado (Crédito do Trabalhador). Essa tecnologia proprietária foi um dos destaques desse 1º Semestre de 2025, foi o que nos levou a ser um dos **líderes em simulações e propostas após o lançamento do novo Crédito do Trabalhador**, ao final de março, o que tornou o **aplicativo do Agibank o mais baixado no Brasil, tanto na Apple Store como no Google Play**.

Nos destacamos em termos de originação do produto desde o início, conquistando cerca de 10% de market share em volume de contratos no lançamento.

SAC – Serviço de Atendimento ao Consumidor



SAC – Serviço de Atendimento ao Consumidor

O SAC do Agibank 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 e informações. O atendimento do SAC é gratuito, disponível 24 horas por dia, durante os 7 dias da semana.

No 1º Semestre de 2025 **as reclamações representaram menos de 3,5% do total de açãoamentos que tivemos**, reforçando nosso compromisso em fornecer um atendimento de qualidade ao consumidor de ponta a ponta.

Formas de acesso ao SAC:

ATENDIMENTO TELEFÔNICO | 24H – todos os dias

INTERNET | agibank.com.br



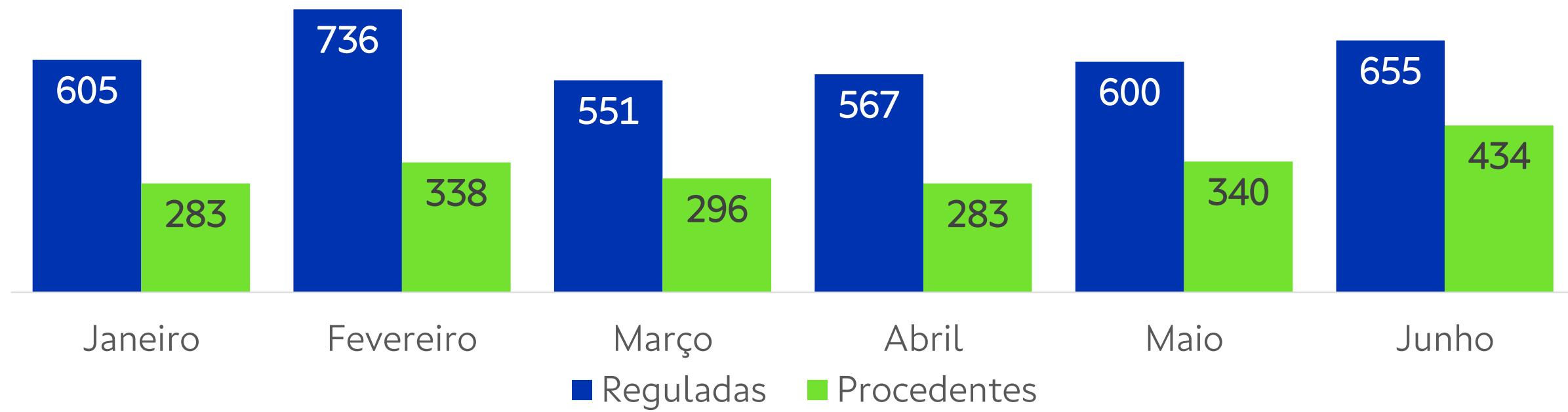
Canais de Defesa do Consumidor



Sistema RDR – Sistema de Demandas do Cidadão do Banco Central

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.

No 1ºSemestre de 2025 tivemos 13.616 reclamações abertas nesse canal, 3.714 foram analisadas pelo regulador.



Consumidor.gov

Também estamos presentes no canal Consumidor.gov.

As equipes internas trabalham com o objetivo de resolver a demanda do cliente assim evitando uma posteriores desdobramentos em outros canais, sendo os principais indicadores do período:

Demandas	1S25 7.717
Índice de Solução	80,3%
Satisfação	1,9
%Reclamações Respondidas	99,7%
Prazo Médio Resposta	5,6 dias



Proconsumidor

Proconsumidor é a ferramenta utilizada por aquelas pessoas que precisam de assistência de órgãos de proteção, como os Institutos de Defesa do Consumidor.

Como uma empresa com + de 1.000 Lojas Físicas espalhadas por todos os estados do país, nosso objetivo é fornecer um atendimento de excelência para os nossos clientes quaisquer que seja o canal que eles busquem suporte.

Nossa equipe de Ouvidoria e rede de correspondentes está 100% a disposição dos órgãos de defesa do consumidor regionais, trabalhando de maneira incessante com o objetivo de [estreitar relação](#) fazendo com que o cliente tenha uma [resolução rápida e eficiente das suas demandas](#).

Demandas Abertas

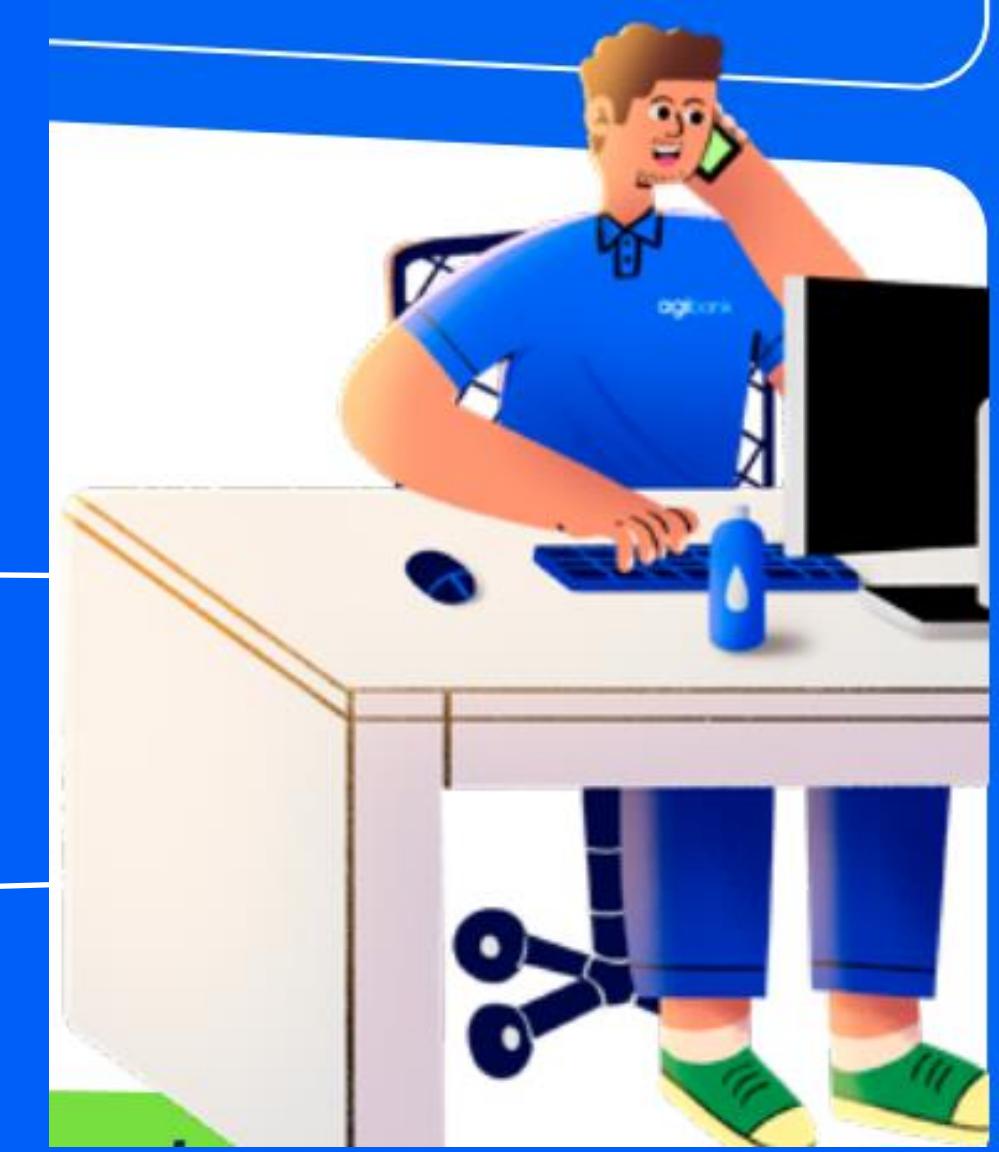
**1S25
14.673**

Possuímos um telefone exclusivo para atendimento aos órgãos de defesa do consumidor!

Atendimento sem URA, direto com um atendente especializado pronto para resolver a demanda do cliente.

Telefone | 3004 - 8732

5.582 LIGAÇÕES ATENDIDAS NO PROCON FONE até 30/06!



Ouvidoria



A Ouvidoria

A Ouvidoria do Agibank atua como um canal de comunicação direta entre o Agibank e seus clientes, sendo a natureza de atividade diretamente ligada a **compreensão e respeito às necessidades, direitos e valores das pessoas**, com intuito de mediar as demandas recebidas.

A Ouvidoria presta atendimento de última instância aos 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 demanda.

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 na função de Diretor, **a nossa Ouvidora Luciana de Lourdes Andrade Gomes** e ainda é composta por um Coordenador 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. Todos os integrantes são capacitados com certificação de acordo com determinação do Banco Central.

Formas de acesso à ouvidoria:

ATENDIMENTO TELEFÔNICO | Dias úteis, das 09h às 18h - 0800 601 2202

INTERNET | agibank.com.br

CARTA | Agi Campus: Rua Sergio Fernandes Borges Soares, 1000 –

Campinas/SP - CEP 130154-709

Atuação Estratégica da Ouvidoria

A atuação estratégica da ouvidoria visa facilitar a comunicação entre a instituição e o público, além de resolver demandas e [identificar oportunidades de melhorias no atendimento e processos da companhia](#).

A Ouvidoria participa e lidera ritos mensais integrando área internas da companhia e comissões externas visando manter a [governança e transparência da Política de Relacionamento com Clientes](#).

E por meio do [Jeito Agi](#), conectamos as necessidades dos nossos clientes ao alinhamento estratégico da empresa, sendo [a Ouvidoria um elo imprescindível desse processo](#).

Comitê de Clientes

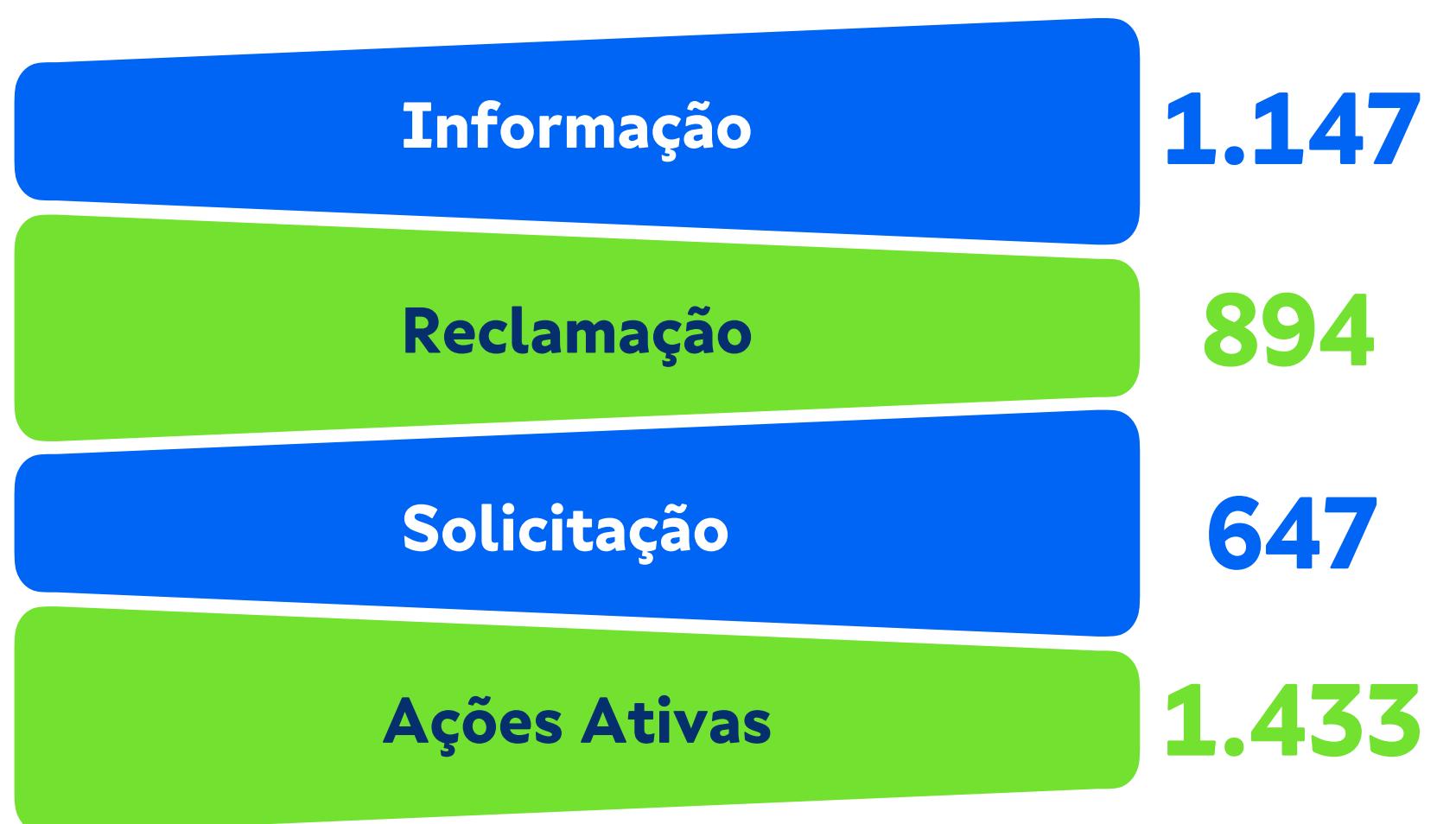
Reports a Diretoria Executiva

Comissões de Ouvidoria

Ouvidoria em Números

No 1º semestre de 2025, tivemos na Ouvidoria um **total de 4.121 demandas registradas**.

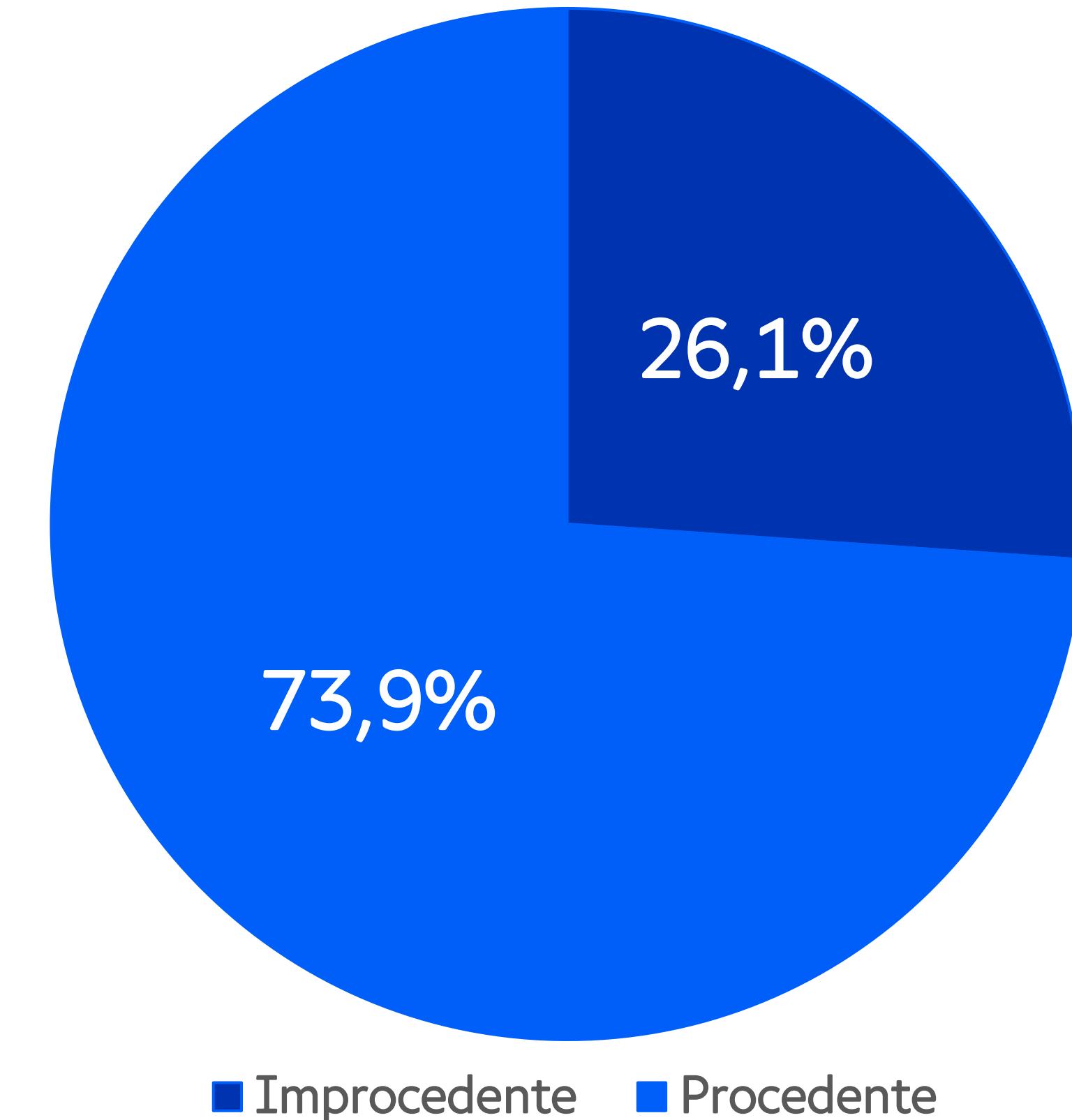
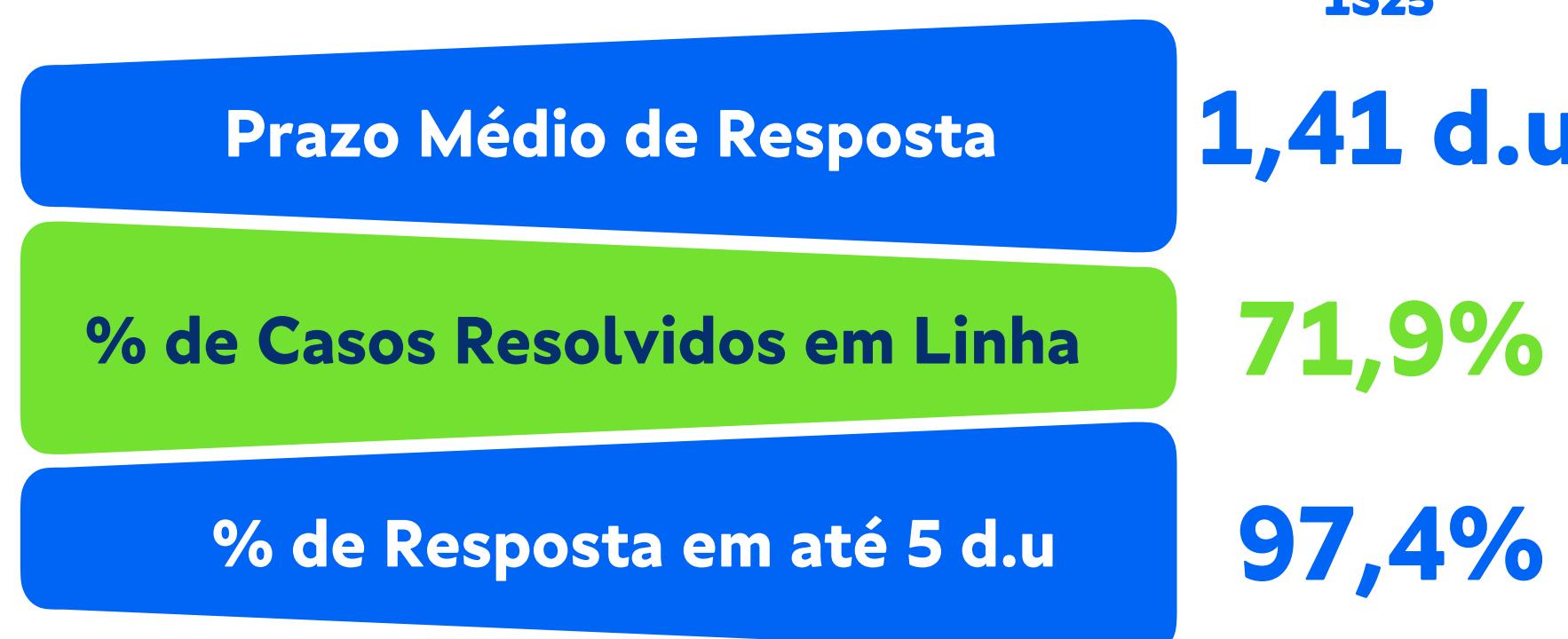
O maior volume de demandas está atrelado à contatos ativos que estão sendo realizados com os clientes a fim de antecipar o acionamento do cliente, demonstrando nosso compromisso com a resolução dos problemas. O volume de acionamentos foi distribuído da seguinte forma:



Resultados

A classificação da procedência ou improcedência se dá **com base na análise de descumprimento de dispositivos legais e/ou regulamentares**, ou deficiências de qualidade em relação aos produtos, serviços ou atendimentos prestados aos clientes e não clientes do Agibank. No 1º semestre de 2025 das **894 reclamações registradas**, **73,9%** foram classificadas como **procedentes** e **26,1%** foram classificadas como **improcedentes**.

Com o foco em agilidade e eficiência, nossos indicadores de SLA apresentaram os seguintes resultados:



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.

Indicadores de Atendimento

A avaliação direta da qualidade do atendimento é disponibilizada para todas as demandas registradas na Ouvidoria. O cliente avalia seu atendimento em uma escala de 1 a 5, na qual 1 é o nível mais baixo e 5 o mais alto.

As notas médias no 1º semestre de 2025 foram as seguintes:

Solução	1,95
Atendimento	1,33



Melhoria Contínua



Foco em Melhoria Contínua

A inteligência artificial é uma importante aliada da melhoria contínua e tem um papel essencial na segurança financeira ao aumentar a capacidade de análise e identificação de padrões, sempre com a supervisão humana;

Visando garantir a antecipação de possíveis situações de atrito nos canais primários e otimizar a melhoria contínua de processos e atendimentos, em 2025 iniciamos um piloto onde a Ouvidoria passou a aturar de maneira proativa utilizando uma ferramenta de *Speech Analytics*.

Utilizando inteligência artificial para buscar palavras chaves mencionadas pelos clientes a Ouvidoria **aciona ativamente esses clientes para resolver o conflito** antes que ele escale e aumente o grau de insatisfação do cliente.

Os resultados desse piloto foram muito positivos, e o projeto será expandido a partir do próximo semestre.

Clientes Contatados

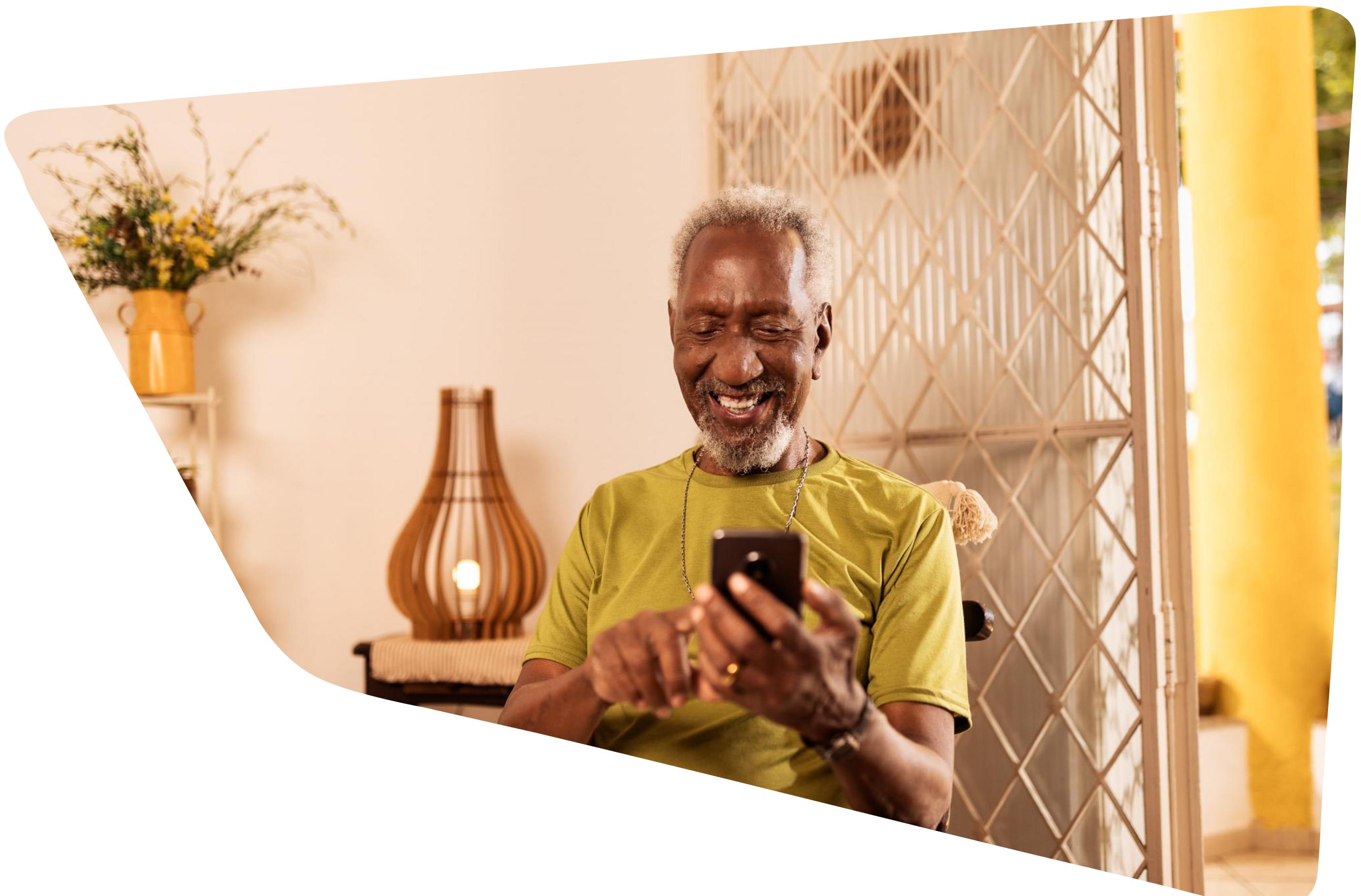
241

Situações Revertidas

184

% de Sucesso

76,3%





Mensagem Final

Nosso compromisso é ouvir e agir em prol da transparência e da melhoria contínua. A Ouvidoria Agibank se coloca à disposição para receber sugestões, críticas e elogios, pois acreditamos que cada interação é uma oportunidade de crescimento e fortalecimento da nossa relação com os clientes.

ATENDIMENTO TELEFÔNICO | Dias úteis, das 09h às 18h - 0800 601 2202

INTERNET | agibank.com.br

CARTA | Agi Campus: Rua Sergio Fernandes Borges Soares, 1000 – Campinas/SP - CEP 130154-709

agibank