



# Relatório Ouvidoria Agibank

2S23



## Sobre o Relatório

Em conformidade com a resolução CMN 4.860/20, apresentamos o detalhamento das demandas atendidas pela Ouvidoria do Agibank no 2º semestre de 2023.

O presente relatório se aplica ao conglomerado Agibank, portanto sempre que citado Agibank no texto leia-se todas as empresas do respectivo conglomerado.





# O Agibank

Somos um banco focado em relacionamento e inclusão financeira e digital pra pessoas de menor renda, que recebam benefício ou salário conosco, possibilitando o acesso a produtos e serviços financeiros para milhões de brasileiros. Temos o propósito de fazer o dia a dia das pessoas melhor por meio de crédito, seguros, serviços bancários, marketplace e de um atendimento acolhedor nas nossas 900 lojas em todo o Brasil, além de múltiplos canais de atendimento, como 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. Inovamos ao transformar o número do celular do cliente em número da conta corrente e criamos a primeira solução de pagamento via QR Code do Brasil. Em 2018, ampliamos o portfólio para uma oferta bancária completa e nos tornamos pagador da folha do INSS, acessando mais de 36 milhões de beneficiários.

Em 2021, mudamos a nossa sede para Campinas, no estado de São Paulo, em um espaço sustentável que privilegia a interação e a criatividade dos times corporativos.

Nossa cultura é orientada pelo Jeito Agi, que se baseia nos valores de pensar como cliente, agir como empreendedor e curtir a jornada.

Unimos atendimento humanizado e tecnologia para democratizar o acesso a serviços para a população, garantindo autonomia financeira e independência para quem mais precisa.



# Nossa trajetória

**1.0** 2000 - 2010

## Nasce a startup

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

**2.0** 2011 - 2016

## 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.

**3.0** 2017 - 2020

## 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.

**4.0** 2021...

## App completo

Passamos a oferecer novos serviços e produtos: loja online com dinheiro de volta, crédito FGTS, seguros.

## Agi Campus

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

## Número de lojas

**38**  
(2011)

**435**  
(2017)

**687**  
(2020)

**900**  
(2021)

**1,6 mil**  
(2027)



## 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.



## 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 e pelo gerente Jurídico que, respectivamente, estão na função de Diretor e Ouvidor. Ainda é composta por assistente de Ouvidoria, analista e supervisor.

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 10h às 17h - 0800 601 2202

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

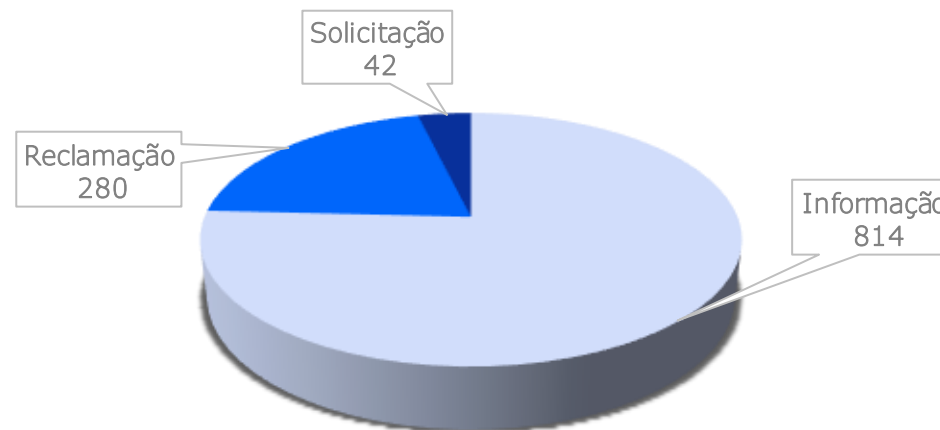
**CARTA** | Agi Lab: Instituto Caldeira, Tv. São José, 455, Bairro Navegantes - Porto Alegre/RS – CEP 90240-200



## Ouvidoria em números

No 2º semestre de 2023, com 2.667.569 clientes, tivemos um total de 1.136 demandas registradas diretamente na Ouvidoria, representando um aumento de 28% em relação ao semestre anterior.

O maior volume de demandas está atrelado à pedidos de informação. Elas estão distribuídas da seguinte forma:

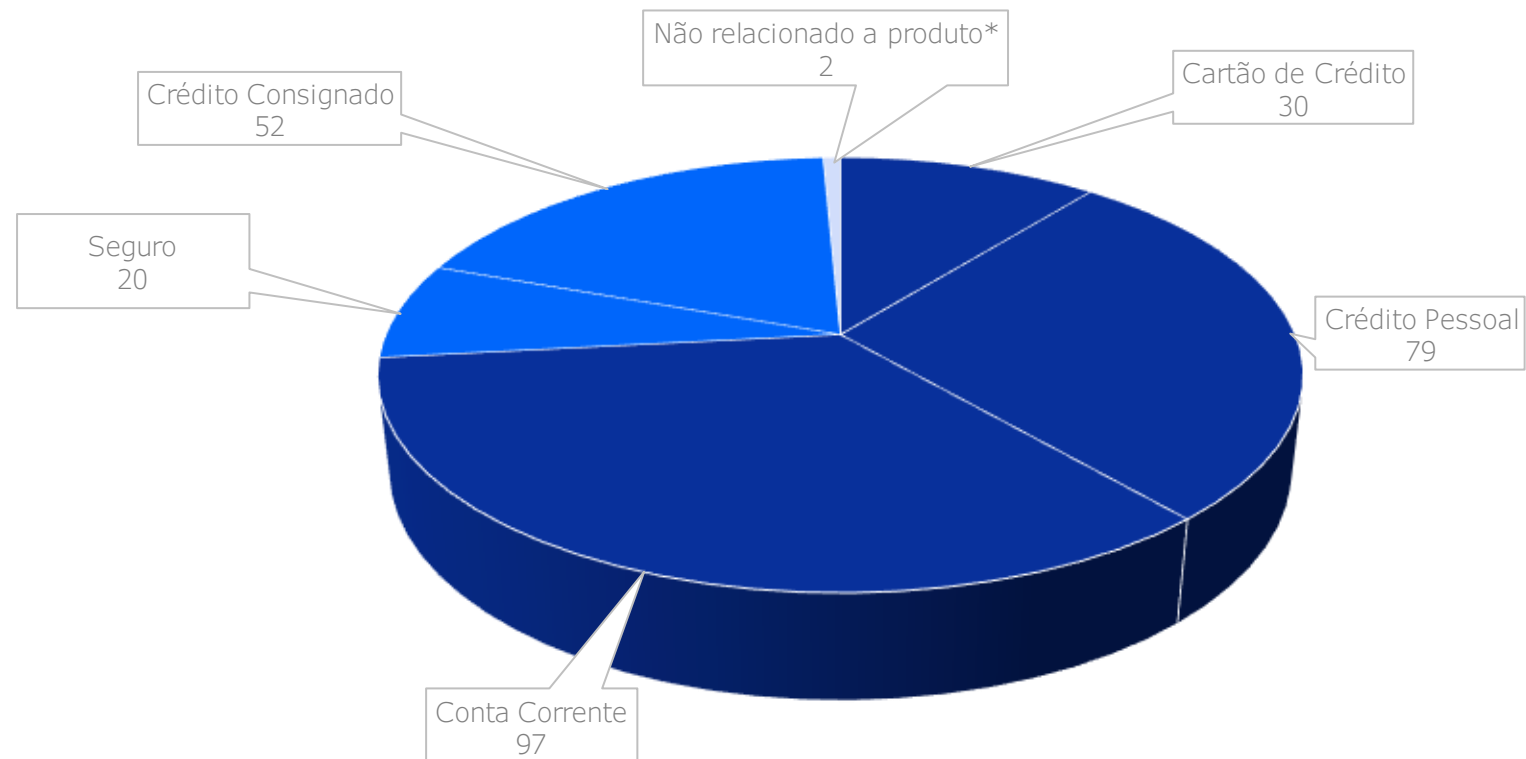


Para o motivo RECLAMAÇÃO, alcançamos uma redução de 12% em relação ao semestre anterior, enquanto a nossa carteira de crédito e clientes cresceu 26% e 18%, respectivamente.



# Reclamações Ouvidoria

Os principais produtos das 280 reclamações registradas na Ouvidoria foram os seguintes:



\*Não relacionado a produto: reclamações da instituição e/ou atendimento

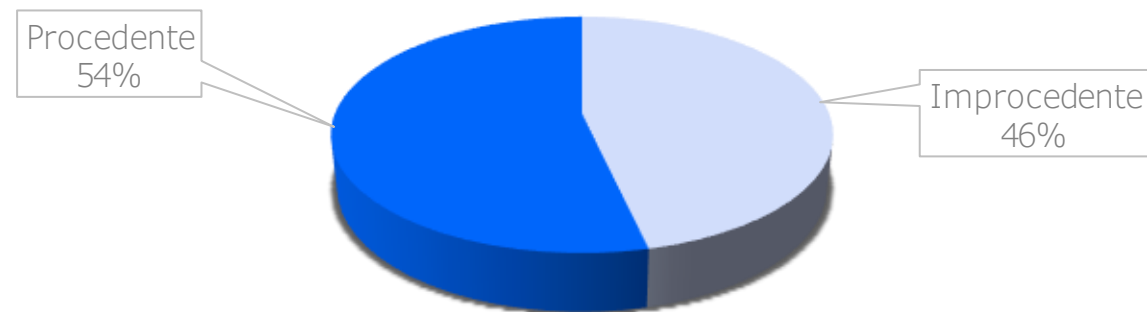




# Classificação das demandas

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 2º semestre de 2023, 54% das reclamações registradas na Ouvidoria foram classificadas como procedentes e 46% foram classificadas como improcedentes.



Comparado ao semestre anterior, nosso percentual de improcedência subiu de 12% para 46%, mesmo com nossa carteira de crédito e clientes crescendo 26% e 18%, respectivamente.



## Prazo de resposta

A Ouvidoria busca atuar com o menor prazo para atendimento e tratamento das demandas registradas, tendo como base o prazo regulamentar de resposta que é de 10 dias úteis. Assim, no 2º semestre de 2023, o prazo médio foi o melhor em comparação aos semestres anteriores:

	1ºS 2022	2ºS 2022	1ºS 2023	2ºS 2023
Prazo Médio Dias Uteis	4,5	7,5	4,3	2,4

### 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.



# Satisfação dos clientes

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 2º semestre de 2023 foram as seguintes:

AVALIAÇÃO	2ºS 2022	1ºS 2023	2ºS 2023
Solução	2,8	3,1	2,7
Atendimento	3,4	3,5	3,1

Mesmo não medindo esforços na tentativa de motivar o cliente a responder a avaliação após cada atendimento, nossa média de adesão é de 9%.



# 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. As reclamações registradas na plataforma consumidor.gov.br são tratadas pela Ouvidoria.

No 2º semestre de 2023, com 2.667.569 clientes, as demandas deste canal apresentaram os seguintes resultados:

2S 2023			
Demandas Consumidor gov.br			
Finalizada avaliada	Finalizada não avaliada	Cancelada	Total
772	1542	846	3.160

1S 2023			
Demandas Consumidor gov.br			
Finalizada avaliada	Finalizada não avaliada	Cancelada	Total
331	852	922	2.105

**Finalizada Avaliada:** demanda com registro de avaliação do cliente dentro do prazo estipulado pela plataforma

**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 - RDR

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 2023, 55% 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. Esse percentual era 1% mais alto no semestre anterior.

CLASSIFICAÇÃO	QUANTIDADE	%
Reguladas Improcedentes	1161	55%
Reguladas Procedentes	730	35%
Reclamações não reguladas	130	6%
Cancelada	61	3%
Não conclusivas	30	1%



# 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, é levado em consideração o número de reclamações procedentes.

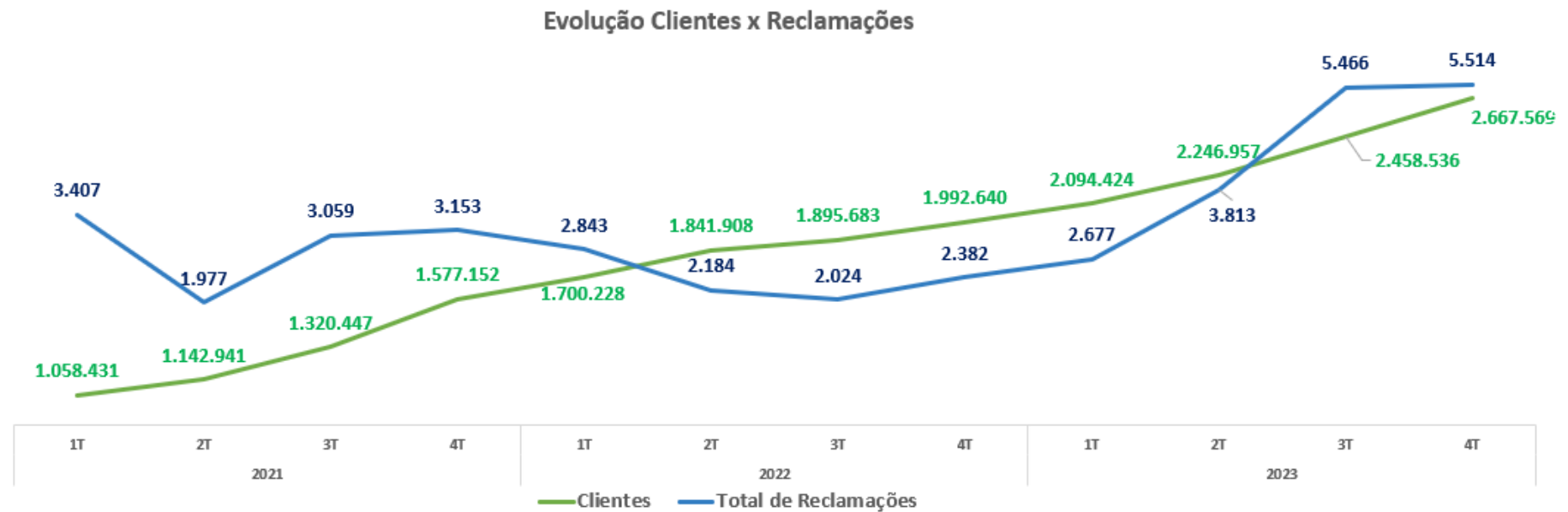
Abaixo apresentamos o resultado do Agibank no Ranking do Bacen para o 4º trimestre de 2023.

▼	40	AGIBANK (conglomerado)	145,87	<u>377</u>	2.584.483
<b>Participantes do Conglomerado que tiveram reclamações no período</b>					
■ AGIBANK FINANCEIRA S.A. - CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO					
■ BANCO AGIBANK S.A.					
			Reclamações reguladas procedentes	<u>377</u>	
			Reclamações reguladas - outras	<u>628</u>	
			Reclamações não reguladas	<u>53</u>	
			Total de reclamações	<u>1.058</u>	

Quanto mais elevada a posição no ranking Bacen pior é a classificação da instituição em relação as demais. O link com o resultado do ranking de reclamações está disponível em <https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/rankingreclamacoes>

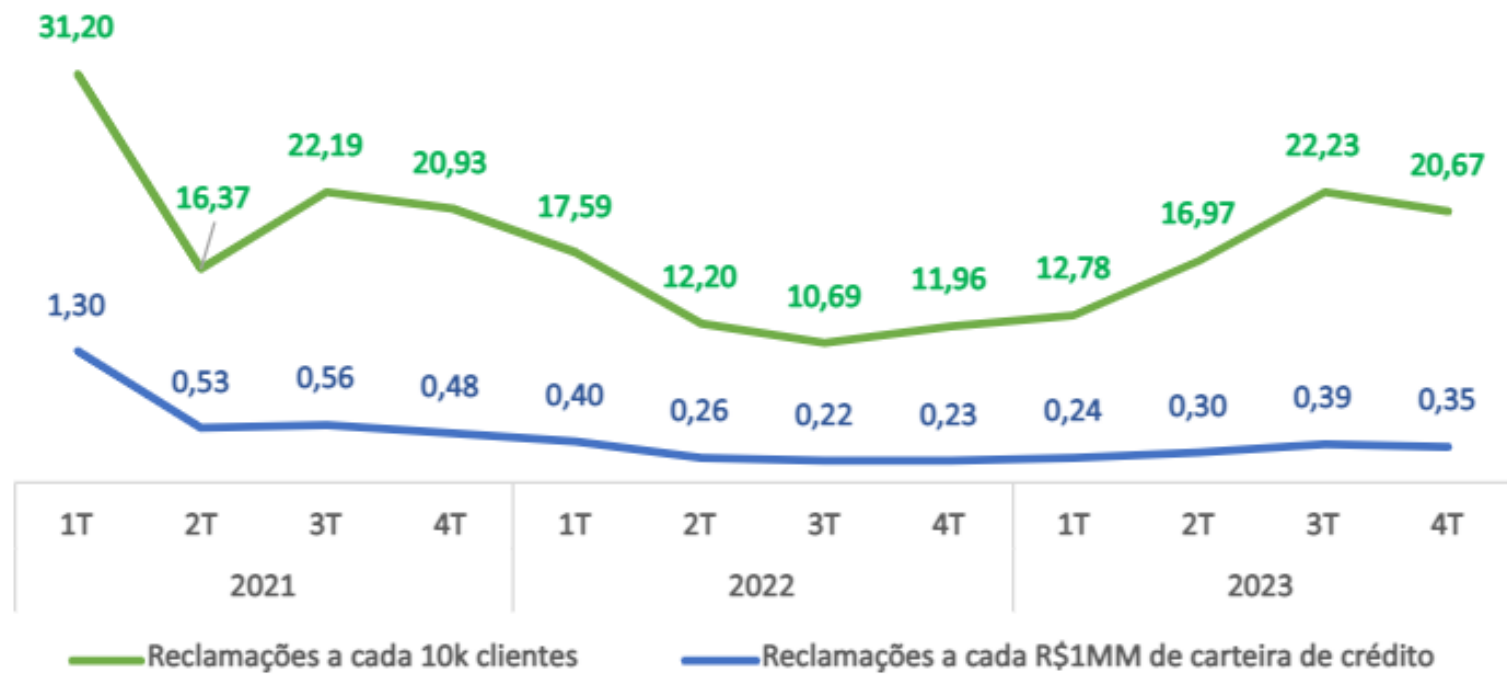


## Comparativo entre volume de reclamações unificando todos os canais da Ouvidoria e o crescimento da carteira de clientes em milhões





## Volume de reclamações unificando todos os canais da Ouvidoria







## Ações de aprimoramento

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

### **A Ouvidoria integra:**

**GT de Clientes:** reunião com o objetivo de melhorar a experiência do cliente

**Comitê de Produtos:** que tem o objetivo de aprovar 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

E também participa constantemente de agendas que buscam melhorias em produtos da instituição e melhorias no atendimento aos clientes.



## Considerações finais

O Agibank 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 2023.

Campinas, 31 de janeiro de 2024  
Ouvidoria do Agibank

