

A close-up photograph of a woman with dark, curly hair and tortoiseshell glasses. She is smiling and looking down at a white smartphone she is holding in her hands. She is wearing a mustard-colored top. The background is softly blurred, showing what appears to be a window and a blue cushion.

agi



relatório
ouvidoria

1S24

sobre o relatório

Em conformidade com a resolução CMN 4.860/20, apresentamos o detalhamento das demandas atendidas pela Ouvidoria do Agibank no 1º semestre de 2024. 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 mais de 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 start up

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

(2023)

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 na função de Diretor e Ouvidor. Ainda é composta por analistas 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

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

ouvidoria em números

No 1º semestre de 2024, alcançamos a marca de 3.196.762 clientes, enquanto na Ouvidoria um total de 708 demandas foram registradas, esse número representa uma **redução de 37,7% em relação ao semestre anterior**.

O maior volume de demandas está atrelado à pedidos de informação, sendo distribuídas da seguinte forma:

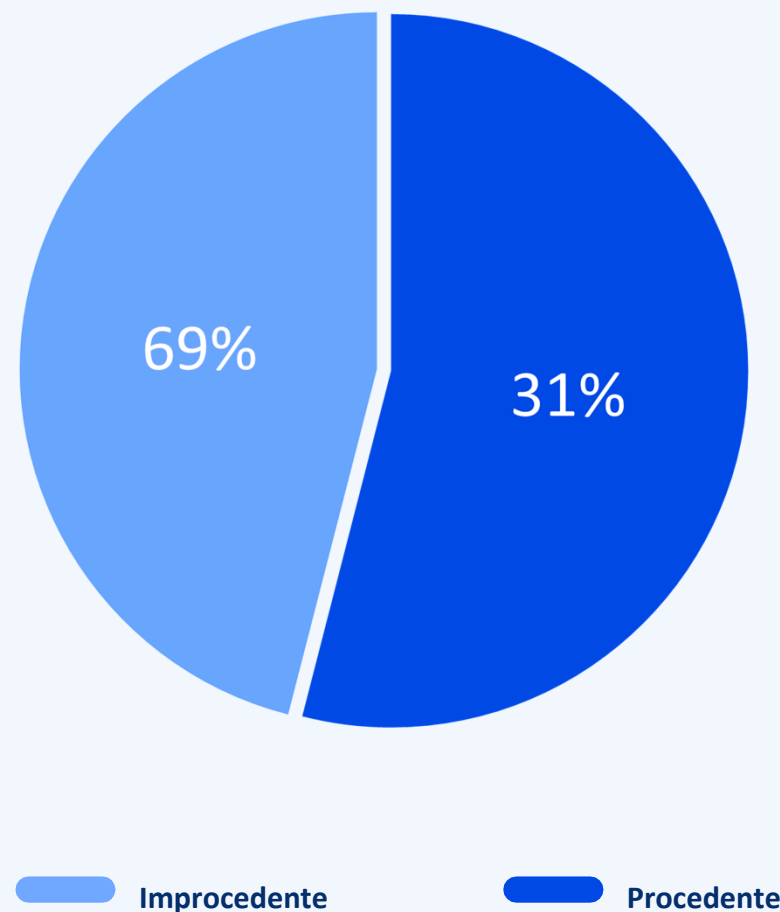
Informação	440
Reclamação	222
Solicitação	46

Para o **motivo RECLAMAÇÃO**, alcançamos uma **redução de 20,7% em relação ao semestre anterior**.

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 1º semestre de 2024, 69% das reclamações registradas na Ouvidoria foram classificadas como Improcedentes e 31% foram classificadas como procedentes, **uma redução de 23 p.p nas procedências comparadas ao semestre anterior.**



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 1º semestre de 2024 nosso prazo médio de resposta se manteve em um nível satisfatório quando comparado ao prazo regulatório:

	1S24
Prazo médio dias úteis	2,9

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 1º semestre de 2024 foram as seguintes:

	1S24
Solução	2,6
Atendimento	3,0

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. No primeiro semestre de 2024, a quantidade de abertura de reclamações foi:

Sistema RDR	Quantidade
Reclamações Abertas no 1º Semestre 2024	7.205

No 1º semestre de 2024 41,1% das reclamações abertas foram julgadas, sendo **62,3% das demandas 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.

Comparado ao 2º semestre de 2023, **obtivemos um aumento de 7,3 p.p nas demandas julgadas improcedentes e uma redução de 8,8 p.p nas demandas julgadas procedentes.**

Classificação	Quantidade	%
Reguladas Improcedentes	1.846	62,3%
Reguladas Procedentes	762	25,7%
Reclamações não reguladas	155	5,2%
Canceladas	135	4,6%
Não conclusivas	63	2,2%

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.

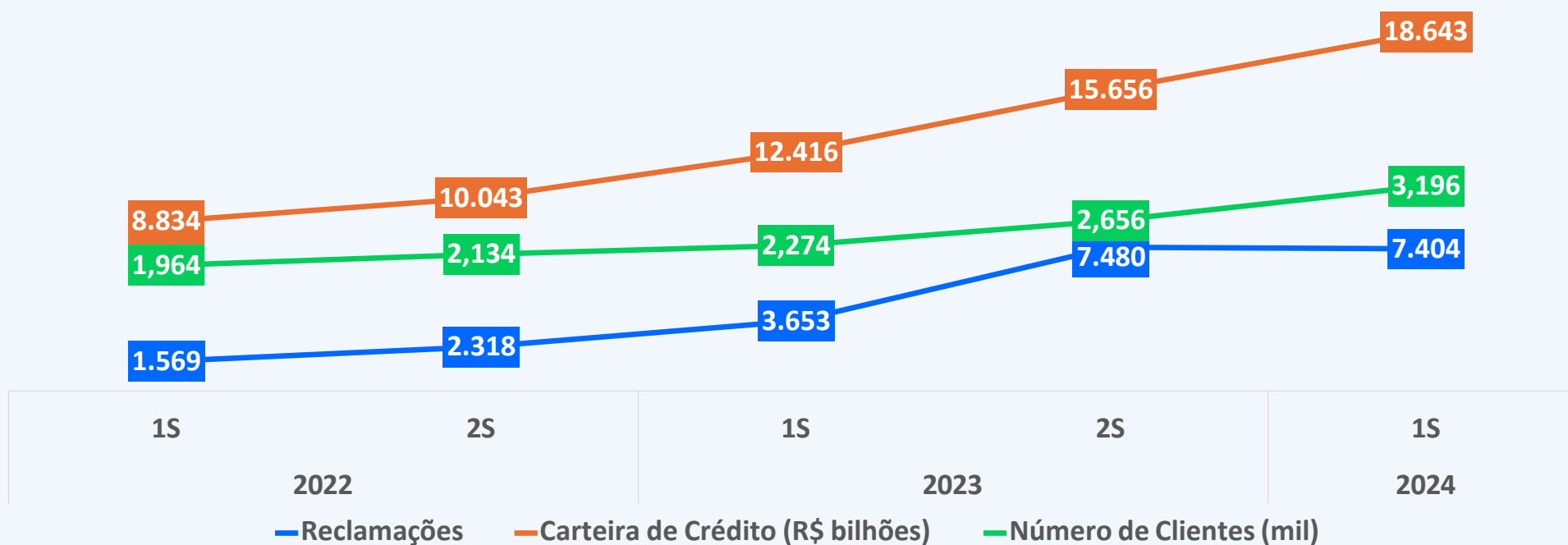
Abaixo apresentamos o resultado do Agibank no Ranking do Bacen para o 1º trimestre de 2024:

5º	AGIBANK (conglomerado)	61,10	170	2.782.207
Participantes do Conglomerado que tiveram reclamações no período				
■ AGIBANK FINANCEIRA S.A. - CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO				
■ BANCO AGIBANK S.A.				
Reclamações reguladas procedentes			170	
Reclamações reguladas - outras			616	
Reclamações não reguladas			35	
Total de reclamações			821	

Melhorar cada vez mais a experiência dos clientes é o propósito do Agibank. E seguir oferecendo produtos, serviços e canais de atendimento simples e eficazes faz parte desse objetivo. Por isso, entendemos que a melhora na nossa posição no ranking de reclamações do BACEN reflete os esforços endereçados ao longo do último trimestre. Passamos da **quarta para a quinta posição e apresentamos uma redução de mais de 50% no índice – de 145,87 para 61,10**. Também tivemos **170 reclamações procedentes dentre as 821 julgadas, uma procedência de 20,7%, evidenciando uma melhora considerável frente aos 35,6% do trimestre anterior**. Essa evolução é resultado do nosso reforço contínuo na estrutura de operações e na ampliação dos investimentos para garantir cada vez mais excelência em toda a jornada aos clientes.

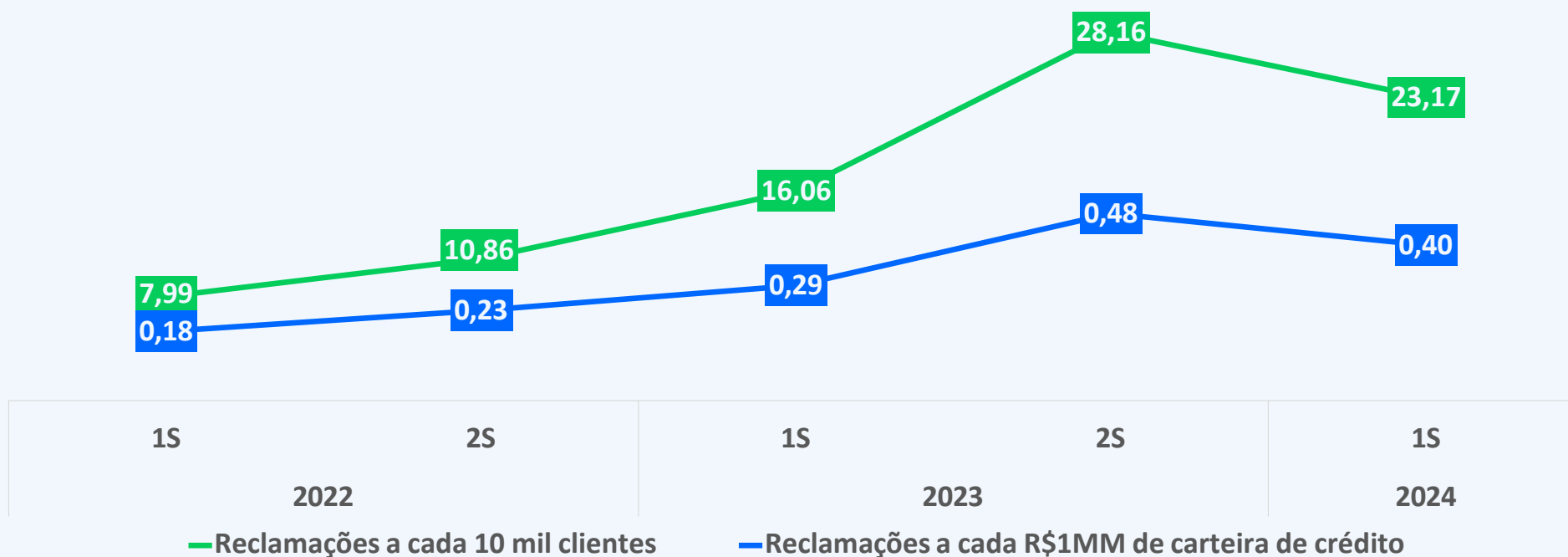
evolução dos principais indicadores

O 1º semestre de 2024 apresenta a continuidade do ritmo de crescimento e entrega de resultados do Agibank. **Comparando os números com o 2º semestre de 2023** observa-se um **aumento de 19,1% e 20,3% na carteira de crédito e número de clientes respectivamente**, enquanto nossa **quantidade total de reclamações**, somando os canais de RDRs e Ouvidoria, **reduziu em 1,01%**, evidenciando o compromisso do Banco com o crescimento sustentável.



evolução dos principais indicadores

Esses resultados tornam-se ainda mais expressivos quando relativizamos a quantidade de reclamações a cada 10 mil clientes e a cada R\$1 milhão de carteira de crédito, onde **também foi possível observar uma redução de 17,8% e 16,7%** respectivamente quando comparado o 1º semestre de 2024 com o semestre anterior.



ações de aprimoramento

Através de diálogo e independência a Ouvidoria se utiliza das informações fornecidas pelos clientes para fomentar o aprimoramento de processos, produtos e serviços junto aos times do Agibank, sempre buscando melhorar a qualidade nos atendimentos, maior agilidade nos processos e observando sempre os normativos vigentes.

A ouvidoria integra:

- Comitê de Produtos: que tem o objetivo de aprovar produtos e serviços pensando sempre como cliente;
- Comitê de Clientes: que tem o objetivo de aprimorar o relacionamento com o cliente;
- Reunião de Comissão de Ouvidoria da ABBC e ZETTA: reuniões mensais com as instituições bancárias com o objetivo de promover competitividade, inovação e a inclusão no setor financeiro, por meio de propostas regulatórias, normativos e troca de experiências.
- Reuniões voltadas a melhorias em produtos, processos e atendimento ao cliente da instituição.

considerações finais

O Agibank une atendimento humanizado e tecnologia para democratizar o acesso a serviços para a população, garantindo autonomia e independência para quem mais precisa. A ouvidoria tem papel fundamental no aprimoramento dos processos, produtos e serviços, contribuindo para que o Agibank cumpra com o seu propósito de fazer o dia a dia das pessoas melhor .

Conforme Resolução 4.860/20 CMN, apresentamos o relatório referente as atividades exercidas pela Ouvidoria no 1º semestre de 2024.

Campinas, 24 de julho de 2024, Ouvidoria do Agibank.

