



# REGIMENTO DO COMITÊ DE CLIENTES

ÓDIGO: <b>REG 010</b>	VERSÃO: <b>04</b>
APROVAÇÃO: <b>Regimento aprovado pela Diretoria Executiva</b>	DATA: <b>02/10/2023</b>

## Sumário

### CAPÍTULO I – DO OBJETIVO

**Art. 1º.** O presente regimento interno (“Regimento”) disciplina o funcionamento do comitê de Clientes (“Comitê”) do Banco Agibank S.A. (“Agibank”) incluindo suas sociedades controladas (“Sociedades Controladas” e, em conjunto com o Agibank, “Grupo Agibank”), bem como o seu relacionamento com demais órgãos sociais, observadas as disposições do Estatuto Social do Agibank e da legislação em vigor, prevalecendo estes últimos, em caso de divergências.

**§1º.** O Comitê é um órgão colegiado e possui, nos termos deste Regimento, atribuições específicas de assessoramento e competência para assegurar a Governança da área de clientes em relação aos cumprimentos dos objetivos traçados, indicadores e orçamentos, aderência as políticas de relacionamento, crédito, produtos e de compliance, bem como a satisfação dos clientes.

**§2º.** O Comitê é órgão subordinado direta e exclusivamente à Diretoria Executiva do Agibank, a quem se reportam, com autonomia operacional.

### CAPÍTULO II – DA COMPOSIÇÃO

**Art. 2º.** O Comitê será composto por no mínimo 3 (três) e no máximo 5 (cinco) membros, sendo que um dos membros, obrigatoriamente, será um Diretor Executivo, conforme a seguir:

- I. Chief Client Officer
- II. Chief Product Officer
- III. Legal Team Manager (Ouvidoria).

**§1º.** A posse dos membros do Comitê fica condicionada à assinatura do termo de posse. Os membros do Comitê também deverão prestar todas as declarações exigidas pela legislação e/ou solicitadas pelo Agibank.

**§2º.** Os membros titulares do Comitê não terão suplentes a eles vinculados.

**Art. 3º.** Em caso de vacância no cargo de membro do Comitê que reduza a sua composição a menos do que 3 (três) membros, a Diretoria Executiva nomeará o substituto que servirá até o término do mandato do membro substituído, ou até o retorno do membro, conforme o caso.

**Art. 4º.** O Comitê será coordenado pelo CCO – Chief Client Officer, que na sua ausência poderá delegar a coordenação para um outro membro do próprio Comitê.

**Art. 5º.** O prazo de mandato dos membros do Comitê é indeterminado, enquanto ocupar o cargo relativo a sua função no Agibank.

**Art. 6º.** Os membros do Comitê não receberão nenhum tipo de remuneração do Agibank ou de suas subsidiárias que não seja aquela relativa ao seu cargo original.

**Art 7º.** Compete privativamente ao Coordenador do Comitê:

- I – Convocar, instalar e presidir as pautas das reuniões do Comitê, sendo cumulativamente o responsável pela elaboração das atas das reuniões;
- II – Representar o Comitê no seu relacionamento com a Diretoria do Agibank, comitês internos, assinando, quando necessário, as correspondências, convites e relatórios a eles dirigidos;
- III – Convocar, em nome do Comitê, eventuais participantes convidados das reuniões, conforme necessidade;
- IV – Garantir o cumprimento deste Regimento.

**Art 8º.** A função de membro do Comitê é indelegável, devendo ser exercida respeitando-se os deveres de lealdade e diligência, bem como evitando-se quaisquer situações de conflito que possam afetar os interesses do Agibank e de seus acionistas.

### **CAPÍTULO III – DAS ATRIBUIÇÕES Art. 9º.**

Compete ao Comitê:

- I Debater e propor políticas de atuação e estruturas de atendimento aos clientes, visando garantir uma experiência fluída em todo fluxo de atendimento e relacionamento do cliente;
- II Acompanhar a performance das áreas de canais e atendimento, analisando os indicadores e sua aderência aos objetivos estipulados, quando da aprovação do plano de negócios para os mesmos;
- V Verificar e endereçar problemas de outras áreas que possam estar interferindo diretamente no atingimento dos objetivos traçados para a área de clientes e canais, buscando solução para os mesmos, com os gestores das áreas citadas;
- VI Avaliar e endereçar necessidades, projetos para melhoria da experiência dos clientes e performance dos canais de atendimento;
- VII Debater e propor ações, programas de relacionamento e campanhas que impactem clientes do Agibank.
- VIII Propor estratégias e investimentos para aquisição de novos clientes;
- VII Subsidiar a alta administração na tomada de decisão quanto a aprovação para criação e evolução de canais e estratégias de relacionamento com os clientes.

**Art. 10º.** Além das responsabilidades previstas acima, o Comitê deve: (a) zelar pelos interesses do Agibank e seus clientes, no âmbito de suas atribuições; (b) apreciar os relatórios emitidos por órgãos reguladores sobre o Agibank, conforme o aplicável; e (c)

proceder, anualmente, à autoavaliação de suas atividades e identificar possibilidades de melhorias na forma de sua atuação.

**Parágrafo Único** - O membro do Comitê deve ter pleno conhecimento dos princípios e valores do Agibank, zelando para que sejam efetivamente praticados e também pela adoção e aprimoramento das melhores práticas de governança corporativa.

**Art. 11.** Aplica-se aos membros do Comitê o disposto no Código de Ética e Conduta e demais políticas internas do Agibank aplicáveis.

**Art. 12** - É dever dos membros do Comitê:

- I. Adotar, no exercício de suas funções, o cuidado e a diligência que toda pessoa ativa e proba costuma empregar na administração de seus próprios negócios;
- II. Comparecer às reuniões do Comitê previamente preparado, com o exame dos documentos postos à disposição e delas participar ativa e diligentemente;
- III. Inteirar-se das análises e discussões havidas em reuniões a que não tenha ocasionalmente comparecido;
- IV. Manter sigilo sobre toda e qualquer informação do Agibank a que tiver acesso em razão do exercício do cargo, bem como exigir o mesmo tratamento sigiloso dos profissionais que lhe prestem assessoria, utilizando-a somente para o exercício de suas funções, sob pena de responder pelo ato que contribuir para sua indevida divulgação;
- V. Declarar, previamente à discussão, que, por qualquer motivo, tem interesse particular ou conflitante com o do Agibank quanto à determinada matéria submetida à sua apreciação, abstendo-se de sua discussão e voto; e
- VI. Zelar pela adoção das boas práticas de governança corporativa pelo Agibank.

#### **CAPÍTULO IV – DO FUNCIONAMENTO**

**Art. 13.** O Comitê reunir-se-á, bimestralmente, mediante convocação do Coordenador do Comitê indicando a pauta, a data, horário e local das reuniões.

**§1º.** Quando necessário será convocada reunião extraordinária, mediante convocação por qualquer um dos membros e respeitando o presente Regimento.

**§2º.** A pauta da reunião será enviada aos integrantes do Comitê com até 24 (vinte e quatro) horas de antecedência.

**§3º.** Fica dispensada a convocação para as reuniões quando todos os membros do Comitê estiverem presentes e de acordo com a realização da reunião.

**§4º.** O Comitê reunir-se-á, preferencialmente, na sede social do Agibank ou por meio online, desde que, nesta última hipótese, tenha havido prévia concordância de todos os membros do Comitê. As reuniões serão realizadas, preferencialmente, em horário comercial e em dias úteis.

**Art. 14.** As reuniões do Comitê poderão ser validamente instaladas quando presente, no mínimo, a maioria dos membros do Comitê, sendo obrigatória a participação de no mínimo 1 (um) Diretor.

**§1º.** Os votos serão explicitados por meio de assinatura dos participantes em Ata da Reunião.

**§2º.** O membro do Comitê dissidente de qualquer deliberação poderá consignar sua divergência em Ata da Reunião, bem como comunicá-la aos órgãos de administração do Agibank.

**§3º.** As reuniões do Comitê serão formalizadas mediante ata específica, sendo que os documentos relativos aos temas da pauta farão parte integrante da respectiva ata.

**Art. 15.** Poderão participar como convidados do Comitê, sempre que necessário, pessoas chave do Agibank, empregados das Sociedades Controladas, ou ainda assessores técnicos externos, com objetivo de apresentar e reportar ao Comitê estudos técnicos para subsidiar a tomada de decisão.

**Parágrafo Único** – Os convidados não terão direito a voto.

**Art. 16.** Nas reuniões do Comitê são admitidos o voto escrito antecipado e o voto proferido por correio eletrônico ou por qualquer outro meio de comunicação, computando-se como presentes os membros que assim votarem; serão ainda considerados presentes à reunião os membros que dela participem por meio de conferência telefônica, vídeo conferência, ou outro meio que permita a identificação dos membros do Comitê e a comunicação simultânea com todas as demais pessoas presentes à reunião.

**Parágrafo Único** - A sequência dos trabalhos, nas reuniões, obedecerá a seguinte ordem: (a) verificação de presença; (b) expediente; (c) relatório, discussão e votação dos processos em pauta; e (d) assuntos diversos.

## **CAPÍTULO V – DISPOSIÇÕES FINAIS**

**Art. 17.** Este Regimento somente poderá ser alterado pelo Conselho de Administração.

**Art. 18.** O Comitê deverá promover um relacionamento aberto e de confiança com a Diretoria Executiva e Conselho de Administração.

**Art. 19.** As omissões deste Regimento e eventuais dúvidas de interpretação serão decididas em reunião do Comitê e obrigatoriamente ratificadas pelo Conselho de Administração.

**Art. 20.** Este Regimento possui prazo indeterminado e entra em vigor na data de sua aprovação pelo Conselho de Administração.