



# POLÍTICA DE OUVIDORIA

CÓDIGO: <b>PL 19</b>	VERSÃO: <b>V7</b>
APROVAÇÃO: <b>Política aprovada pelo Conselho de Administração</b>	Data: <b>17/12/2021</b>

**Sumário**

<b>1. OBJETIVO .....</b>	<b>3</b>
<b>2. DEFINIÇÕES .....</b>	<b>3</b>
<b>3. DIRETRIZES .....</b>	<b>3</b>
3.1 Estrutura da Ouvidoria .....	4
3.2 Divulgação da Ouvidoria nos Canais de Atendimento .....	4
3.3 Tratamento de Demandas.....	4
3.4 Prazos de Atendimento .....	5
3.5 Instrumento de Avaliação da Qualidade da Ouvidoria .....	5
3.6 Relatórios Periódicos Qualitativos e Quantitativos.....	6
<b>4. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES .....</b>	<b>6</b>
<b>5. BASE REGULATÓRIA / LEGISLAÇÃO APLICÁVEL .....</b>	<b>8</b>
<b>6. REGULAMENTAÇÃO INTERNA RELACIONADA .....</b>	<b>8</b>
<b>7. DISPOSIÇÕES FINAIS .....</b>	<b>8</b>

## 1. OBJETIVO

A Política de Ouvidoria tem por objetivo definir o componente organizacional de Ouvidoria, seus canais e horário de atendimento, bem como seus procedimentos na mediação de conflitos visando assegurar o cumprimento das normas legais e regulamentares relativas aos direitos do consumidor e de seus clientes, correspondentes, prestadores de serviços e fornecedores.

A presente política se aplica ao Conglomerado, portanto sempre que citado “Agibank” leia-se todas as empresas do Conglomerado.

## 2. DEFINIÇÕES

A Ouvidoria trata-se de um componente organizacional que atua como canal de comunicação direto entre o Agibank e seus clientes, sendo que a natureza da atividade está diretamente ligada a compreensão e respeito às necessidades, direitos e valores das pessoas, atuando com intuito de mediar as demandas recebidas.

## 3. DIRETRIZES

A Ouvidoria tem por missão atuar como canal de comunicação direta entre o Agibank e seus clientes, nas situações de reclamações nos casos em que as instâncias habituais do Agibank (áreas de competência) não foram capazes de atender ou resolver a demanda/reclamação. A Ouvidoria deve garantir um atendimento digno, ético e satisfatório, destacando a importância do contato realizado e a pontualidade de atendimento.

As atividades de Ouvidoria são conduzidas junto ao público externo e interno, intermediando o encaminhamento das reclamações às áreas de competência para enquadramento e solução. Objetivando a manutenção e melhoria da imagem do Agibank no mercado, com vistas à satisfação da comunidade, principalmente em razão das regras contempladas no Código de Defesa do Consumidor, observando os aspectos de eficácia, eficiência e segurança necessários.

A atuação da Ouvidoria dar-se-á, entre outras condutas: (i) analisando com responsabilidade e justiça todas as reclamações formalizadas, encaminhando os casos registrados às áreas de competência para conhecimento e solução, com vistas a melhorar os processos internos e serviços prestados; (ii) orientando as áreas de competência, quanto à condução da solução das reclamações registradas, assim como o acompanhamento dos casos mais frequentes e reincidentes, a fim de que sejam tomadas medidas preventivas e/ou corretivas necessárias para solucionar as reivindicações e (iii) recomendando ações e aperfeiçoamentos junto às áreas de competência e junto à Alta Administração.

### 3.1 Estrutura da Ouvidoria

A Ouvidoria é um ente imparcial e com total independência na conduta de seus processos e ações. Está vinculada a Diretoria Financeira da instituição e é formada organizacionalmente pelo CEO e pelo Gerente Jurídico, que estão respectivamente na função de Diretor de Ouvidoria e Ouvidor, sendo que a área é composta ainda por um assistente de Ouvidoria.

Todas as posições na área de Ouvidoria, requerem que seus ocupantes sejam hábeis comunicadores, com profundos conhecimentos do negócio do Agibank e visão estratégica organizacional, além de exame de certificação organizado por entidade de reconhecida capacidade técnica.

### 3.2 Divulgação da Ouvidoria nos Canais de Atendimento

A Ouvidoria possui um telefone exclusivo de atendimento, através de número 0800 601 2202, de utilização gratuita. Além da via telefônica, a Ouvidoria pode ser contatada por meio de e-mail ([ouvidoria@agibank.com.br](mailto:ouvidoria@agibank.com.br)) ou site <https://cadastro.agibank.com.br/contact>, correspondência ou presencialmente no endereço - Rua Sergio Fernandes Borges Soares, 1000, Prédio E1 – Distrito Industrial - Campinas, SP - CEP: 13.054-709, localizada na Sede Matriz do Agibank.

O horário de atendimento da Ouvidoria é das 10h às 13h e das 14h às 17h, de segunda à sexta-feira.

A Ouvidoria dispõe de um sistema informatizado com gerador automático de protocolo com acesso via Sistema específico do Agibank, no qual são registrados detalhadamente a reclamação, os andamentos e o encerramento das demandas.

Para atendimento através do telefone da Ouvidoria é obrigatório que o cliente possua protocolo de atendimento do SAC. Nos casos em que a manifestação for realizada através do correio eletrônico ou correspondência, o número do protocolo não é necessário, para registro de reclamação no sistema de Ouvidoria.

O número da Ouvidoria é divulgado no site do Agibank, nos materiais de propaganda e publicidade, no material de apoio, nos contratos e formulários dos produtos, nos extratos e comprovantes de pagamentos, nos Pontos de Atendimento e correspondentes bancários.

### 3.3 Tratamento de Demandas

O canal de Ouvidoria atuará de forma imparcial zelando para que o tratamento das demandas de Ouvidoria do Agibank seja compatível com a natureza, complexidade dos produtos e serviços, bem como com o perfil de clientes da instituição. Para tanto, a Ouvidoria do Agibank deve estar habilitada para:

I - atender, registrar, instruir, analisar e dar tratamento formal e adequado às demandas dos clientes e usuários de produtos e serviços;

II - prestar esclarecimentos aos demandantes acerca do andamento das demandas, informando o prazo previsto para resposta;

III - encaminhar resposta conclusiva para a demanda no prazo previsto; e

IV - manter o conselho de administração, ou, na sua ausência, a diretoria da instituição, informado sobre os problemas e deficiências detectados no cumprimento de suas atribuições e sobre o resultado das medidas adotadas pelos administradores para solucioná-los.

V - Utilizar linguagem simples e precisa, evitando o uso de expressões que não sejam compreensíveis ou que sejam inadequadas ao perfil de clientes do Agibank;

VI - Informar aos clientes o prazo previsto para resposta final, o qual não pode ultrapassar 10 (dez) dias úteis, contados da data da protocolização da ocorrência;

VII - Encaminhar resposta conclusiva para a demanda até o prazo informado ao cliente.

A Ouvidoria realiza uma categorização das demandas de acordo com a sua procedência, sendo categorizado como procedente as demandas que após o relato do cliente e análise do caso junto a área responsável, é identificado que a ação de solução para a reclamação do cliente só foi possível por intermédio da Ouvidoria. E como improcedente, quando após relato do cliente e análise do caso junto a área responsável, é identificado que já foi resolvido, através dos canais primários e a Ouvidoria não intermediou nenhuma ação de solução ou se trata de canal indevido.

### **3.4 Prazos de Atendimento**

As demandas são recebidas pelo Ouvidor e imediatamente encaminhadas para análise da respectiva área cujo produto/serviço gerou o registro. As áreas possuem o prazo de 2 (dois) dias úteis para reportar sobre o ocorrido. De posse da análise das áreas, o Ouvidor se manifestará e preparará a resposta ao cliente.

O prazo interno para resposta ao cliente é de até 7 (sete) dias úteis, contudo, o prazo conforme norma CMN N° 4.860 é de 10 (dez) dias úteis.

Após fornecer a resposta ao cliente, o Ouvidor irá encerrar a demanda aberta no sistema com a classificação do protocolo sendo ele Procedente ou Improcedente.

### **3.5 Instrumento de Avaliação da Qualidade da Ouvidoria**

Em atendimento a Resolução CMN nº 4.860 de 23/10/2020, foi implementado pelo Agibank o instrumento de avaliação direta da qualidade do atendimento prestado pela Ouvidoria a clientes e usuários.

A referida avaliação tem como objetivo mensurar a satisfação do cliente em relação a solução apresentada, bem como em relação a qualidade do atendimento prestado pela Ouvidoria, as notas podem variar de 1 a 5, sendo 1 o nível de satisfação mais baixo e 5 o nível de satisfação mais alto.

Após contato com o cliente para encerramento da demanda ora registrada, é disponibilizada a avaliação do atendimento, que leva em consideração a esfera de atendimento e de solução para a demanda. Para os casos em que não foi possível o contato com êxito, o instrumento de avaliação é disponibilizado ao cliente em até um dia útil após o encaminhamento da resposta conclusiva. O cliente tem até 5 (cinco) dias úteis para responder a pesquisa, a contar da sua data de recebimento.

Todas as avaliações são remetidas mensalmente, por meio do aplicativo de Sistema de Transferência de Arquivos (STA) ao Banco Central do Brasil, que elabora o Ranking de Qualidade de Ouvidorias.

### **3.6 Relatórios Periódicos Qualitativos e Quantitativos**

Ao final de cada semestre, no prazo de 60 dias a Ouvidoria irá elaborar o relatório quantitativo e qualitativo acerca das atividades desenvolvidas que será submetido à apreciação da área de Auditoria Interna e Diretoria. Além disso, o referido relatório será disponibilizado no site do Agibank após apreciação contendo inclusive os dados relativos à avaliação direta da qualidade do atendimento prestado pela Ouvidoria.

Adicionalmente, com intuito de acompanhar e prover melhorias nos produtos e processos que porventura apresentarem critérios ou procedimentos que estão em desacordo com os propósitos do Agibank para com seus clientes, os relatórios deverão, mensalmente, ser apresentados e discutidos no Comitê de Produtos, para melhorias necessárias a fim de mitigar a ocorrência de reclamações na ouvidoria.

## **4. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES**

### **a) Diretoria Executiva**

- Apreciar as conclusões, recomendações e manifestações constantes nos relatórios semestrais emitidos pela Ouvidoria, propondo melhorias para o processo, sempre que necessário;

- Aprovar a Política de Ouvidoria de forma a garantir a sua efetividade;
- Prover os subsídios necessários para que o Ouvidor e o Diretor de Ouvidoria possam prestar atendimento adequado aos clientes, visando sempre preservar a imagem do Agibank.

#### **b) Diretor de Ouvidoria**

- Desenvolver uma visão macro sobre a gestão dos processos de Ouvidoria, gerindo as atividades do Ouvidor e reportando à Alta Administração todas as informações pertinentes às rotinas da Ouvidoria e melhorias projetadas;
- Aplicar os conhecimentos sobre a cultura do Agibank com foco nos negócios para o estabelecimento de aperfeiçoamentos no trato com clientes, parceiros comerciais, prestadores de serviços e Colaboradores do Agibank;
- Analisar as informações recebidas e compiladas pelo Ouvidor, reportando-as à Alta Administração;
- Recomendar e/ou determinar, em última instância, ações e/ou soluções quanto ao encerramento das demandas registradas e/ou incremento/aprimoramento dos sistemas e processos do Agibank;
- Validar, em conjunto com o Ouvidor responsável, os relatórios exigidos por lei ou regulamentos.

#### **c) Ouvidoria**

- Dar atendimento às reclamações registradas, buscando soluções junto às áreas de competência de forma a zelar por um relacionamento justo e equitativo;
- Contribuir para o aprimoramento do relacionamento entre o cliente e o Agibank, a fim de preservar a imagem e manter um relacionamento cooperativo;
- Elaborar relatórios mensais das reclamações registradas para a diretoria, para fins de melhorias nos procedimentos, rotinas e normas;
- Disponibilizar, mensalmente, ao Banco Central do Brasil arquivo com as informações relativas a avaliação direta de qualidade do atendimento prestado pela Ouvidoria;
- Elaborar, semestralmente, os relatórios exigidos por lei ou regulamentos.

#### **d) Áreas de Negócio**

- Fornecer a resposta técnica e resolutive em relação as demandas de Ouvidoria de sua responsabilidade;

- Buscar a melhor solução, envolvendo as áreas que julgar necessária para evitar que as demandas cheguem ao nível de Ouvidoria, porém se já estiverem registradas auxiliar na solução de forma efetiva;
- As áreas que receberem demandas Ouvidoria para tratamento, deveram cumprir o prazo de retorno ou informar qual será o prazo necessário para tratativa, afim de buscarmos o encerramento da demanda com o menor tempo de espera para resposta ao cliente.

#### **e) Comitê de Produtos**

- Acompanhar e prover melhorias nos produtos e processos do Agibank com base nas reclamações e soluções apresentadas nos relatórios da Ouvidoria.

### **5. BASE REGULATÓRIA / LEGISLAÇÃO APLICÁVEL**

- Lei Federal 8.078 de 11 de setembro de 1990;
- Lei Federal 6.523 de 31 de julho de 2008;
- Carta Circular BCB 3.880 de 11 de maio de 2018.
- Resolução CMN nº 4.860 de 23/10/2020
- LEI Nº 8.078, DE 11 DE SETEMBRO DE 1990.

### **6. REGULAMENTAÇÃO INTERNA RELACIONADA**

- PL 42 – Política de Relacionamento com Clientes.

### **7. DISPOSIÇÕES FINAIS**

Cabe destacar que todas as informações mencionadas na execução das atividades de Ouvidoria, bem como para cumprimento das diretrizes gerais desta Política devem ser, obrigatoriamente, arquivadas pelo período mínimo de 5 (cinco) anos.

Esta Política será revisada com a periodicidade de dois anos ou sempre que houver alteração no processo e/ou regulatória.