



Relatório ESG
2022

NOSSO COMPROMISSO

O nosso compromisso com a **agenda ESG** (do Inglês *Environmental, Social and Governance*) vem desde a fundação do Agibank, em 1999, quando buscamos incluir financeiramente um público pouco priorizado pelas grandes instituições. Com a maioria dos nossos clientes sendo composta por pessoas de **menor renda e baixa escolaridade**, apostamos na criação de conexões que vão além da prestação de serviços, oferecendo um atendimento verdadeiramente acolhedor e humanizado, transformando em prática o nosso propósito de fazer o dia a dia das pessoas melhor. Isso só é possível com um time engajado e um ambiente saudável, que proporciona satisfação aos nossos colaboradores por meio de uma relação pautada em confiança, alinhamento com a cultura, saúde, bem-estar, desenvolvimento profissional, diversidade, inclusão e felicidade.

No Agi, a agenda ESG significa mais do que apenas um compromisso: traduz a maneira como pensamos o presente e como nos vemos no futuro, por meio de uma estrutura que consome recursos de maneira eficiente, de um pilar social forte, que leva inclusão digital e financeira para os brasileiros, e de uma governança corporativa transparente e eficiente, que adota processos e rotinas rígidos em favor da prestação de contas, equidade e responsabilidade corporativa.

No âmbito institucional, a nossa estratégia ESG segue as seguintes diretrizes:

Educação Financeira e Inclusão Digital: entendemos a necessidade das pessoas para oferecer conhecimento e soluções financeiras adequadas, contribuindo para que os indivíduos tenham uma relação saudável com o dinheiro e com a tecnologia.

Diálogo e Transparência: construímos relações de confiança, prezando a conduta ética em nossas relações, a fim de melhorar e desenvolver os negócios da instituição, gerando valor compartilhado.

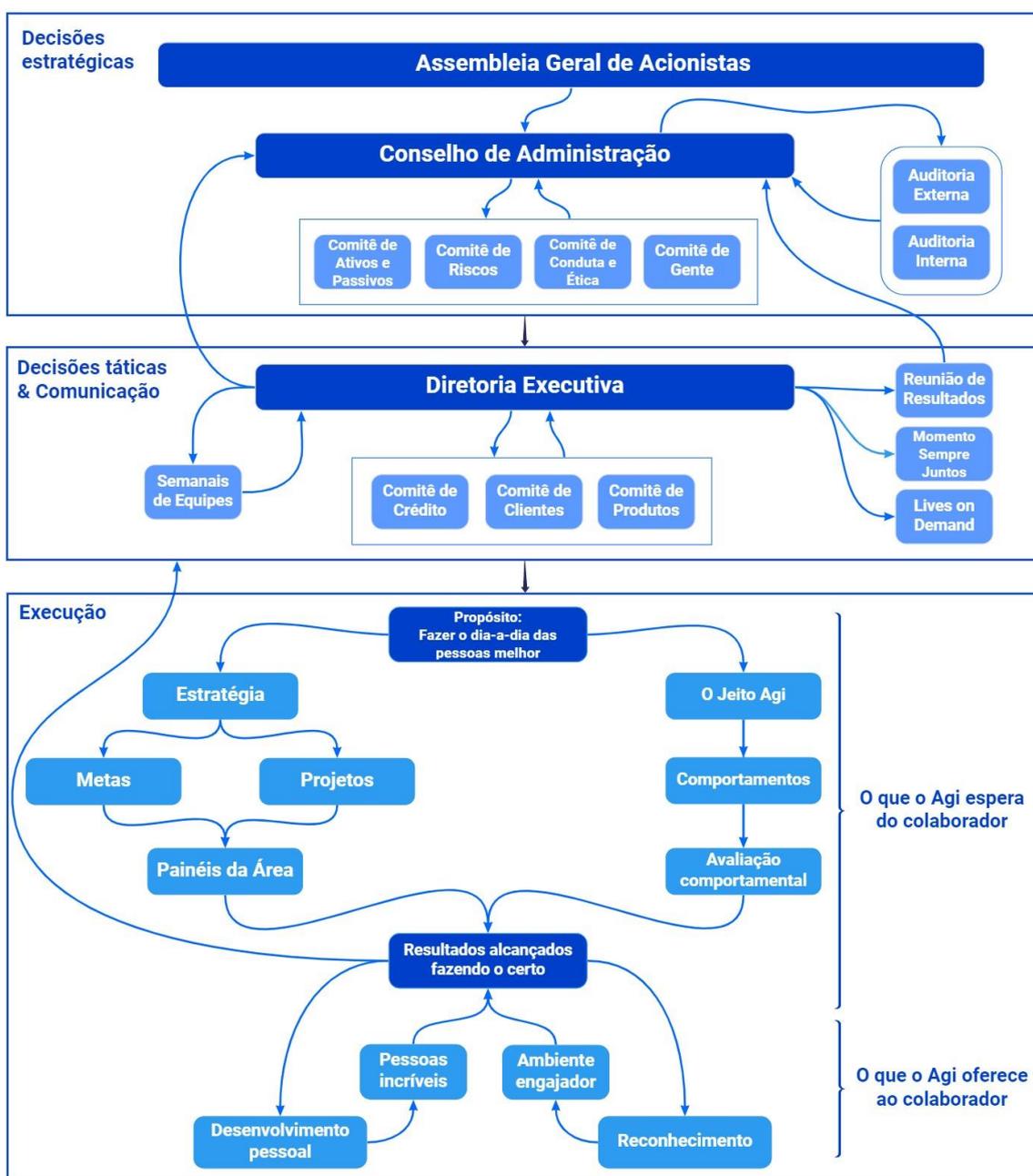
Envolvimento com a Comunidade: apoiamos pautas sociais e desenvolvemos ações voltadas à saúde, desenvolvimento profissional, educação e esporte impactando pessoas e gerando envolvimento dos nossos colaboradores.

Consumo Eficiente de Recursos: elaboramos e monitoramos ações de conscientização e sobre o uso eficiente de recursos em nossas estruturas: Agi Campus, Agi Lab e *hubs*.

_ GOVERNANÇA CORPORATIVA

Para garantir que os princípios de governança corporativa de transparência, equidade, prestação de serviços e responsabilidade corporativa sejam atendidos internamente, contamos com estruturas e processos que estão constantemente sendo aprimorados e fortalecidos. Quando convertidos em práticas, esses princípios direcionadores permitem o **aperfeiçoamento da gestão, da harmonização dos interesses, a sustentabilidade do negócio e a geração de valor** para a perenidade do Agibank.

Para organizar as frentes de atuação no ano de 2022, aperfeiçoamos o **Sistema de Governança Corporativa** utilizando três níveis de direcionamento de pautas: **decisões estratégicas, decisões táticas e comunicação e execução**. Dentro destes níveis, apresentam-se as principais estruturas de governança corporativa, distribuídas da seguinte forma:



_CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

No primeiro nível do Sistema de Governança Corporativa, o de **Decisões Estratégicas**, encontra-se o **Conselho de Administração**, atualmente composto por seis membros:

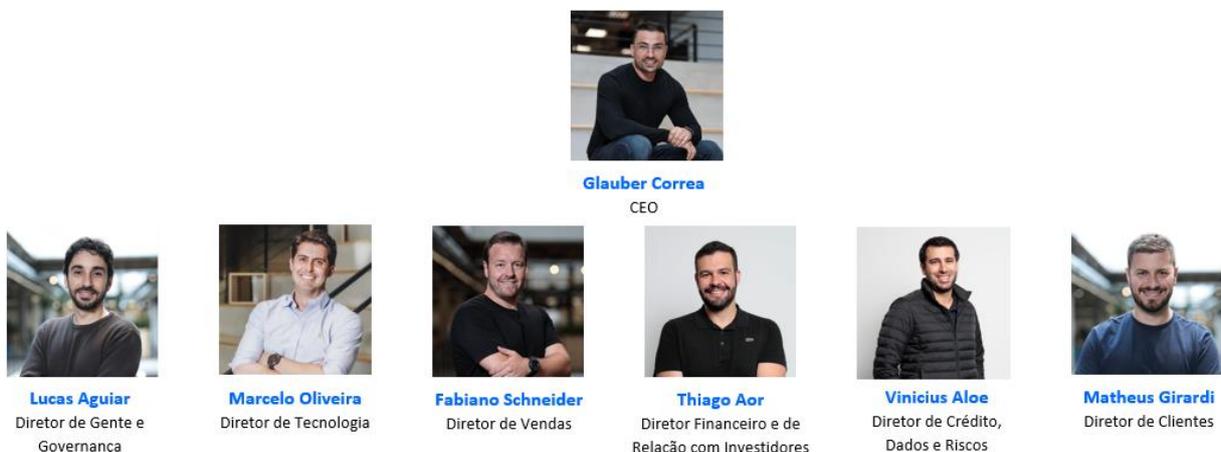


O Conselho reúne-se mensalmente com o objetivo de definir as **estratégias gerais do negócio**, **eleger a Diretoria Executiva** e atribuir a ela as funções necessárias para o **bom funcionamento das operações**. Nenhum dos atuais seis conselheiros ocupa cargos executivos dentro da organização.

O Conselho também conta com o assessoramento das estruturas de Auditoria Externa e Interna e de **quatro Comitês Estratégicos** (Comitê de Ativos e Passivos (ALCO), Comitê de Riscos, Comitê de Conduta e Ética e Comitê de Gente) que são compostos por membros do Conselho de Administração, executivos do Agi e membros externos com experiências em áreas específicas, possibilitando análise e discussões aprofundadas das matérias de competência de cada Comitê.

_DIRETORIA EXECUTIVA

No próximo nível de direcionamento de pautas do Sistema de Governança Corporativa, **Decisões Táticas e Comunicação**, encontra-se a **Diretoria Executiva**. A Diretoria Executiva reúne-se semanalmente para discutir estratégias, táticas e temas da operação e é composta, atualmente, por sete membros:



Dentro dessa mesma estrutura, de **Decisões Táticas e Comunicação**, temos o assessoramento de **três comitês táticos** (Comitê de Crédito, Comitê de Clientes e Comitê de Produtos) e as **Reuniões Executivas**, nas quais ocorrem apresentações de **resultados econômicos, financeiros e de produção, alinhamento da estratégia e comunicação das principais decisões táticas** para alinhamento dos times.

O último nível de direcionamento, a **Execução**, sintetiza o objetivo final do nosso Sistema de Governança, fazendo com que as ações do dia a dia sejam orientadas pelo propósito, por uma estratégia desdobrada em metas, projetos e painéis de monitoramento, em um **ambiente orientado pelo Jeito Agi**, expressão da **cultura interna**, que nos leva aos resultados esperados.

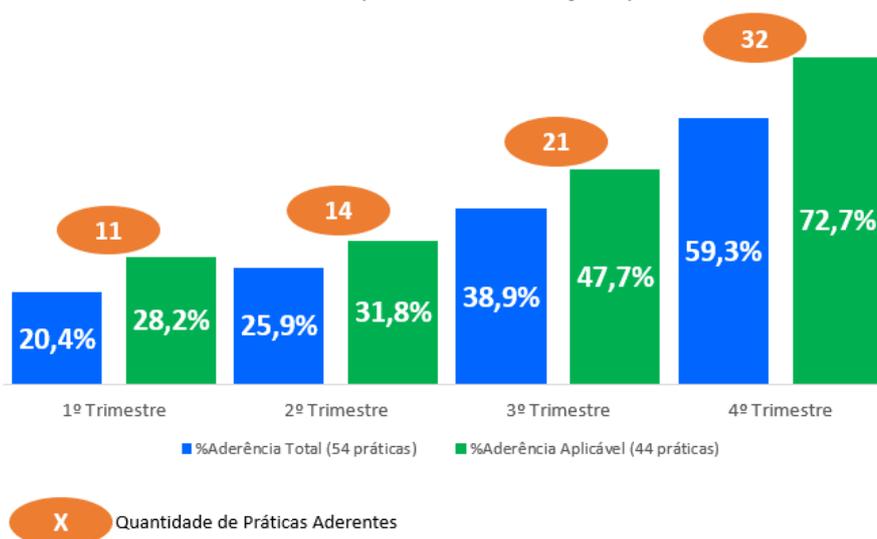
_EVOLUÇÃO DA GOVERNANÇA 2022

Em 2022, o Agi aderiu ao **Código Brasileiro de Governança Corporativa**, incorporado à regulação com a edição da instrução CVM n.º 586/2017. O documento adota o modelo **“Pratique ou Explique”** contendo **54 boas práticas de governança corporativa**. Mesmo não sendo uma empresa de capital aberto, aderimos as melhores práticas do mercado, **observando os requisitos de transparência exigidos**, para que estejamos sempre linha com a eficiência e a clareza dos processos das nossas estruturas de governança. Baseados em um estudo interno sobre o cenário da governança corporativa, baseado nas 54 boas práticas presentes no Código brasileiro, concluímos de que **44 delas eram aplicáveis ao negócio**.



Para dar sequência, construímos um **roadmap** (mapa de entregáveis), com todas as práticas que seriam implementadas e acompanhadas ao longo de 2022, que se transformaram em um indicador de medição da evolução de governança corporativa da instituição.

%Aderência às 54 boas práticas de Governança Corporativa 2022



Iniciamos com **11 práticas totalmente implementadas**, garantindo 20,4% de aderência **com relação às 54 práticas de referência**, percentual que sobe para 28,2% se consideradas apenas as 44 aplicáveis. Ao longo do ano, foram mais **21 práticas implementadas, aumentando a aderência total para 59,3%** (ou **72,7%** se consideradas as **aplicáveis**). Segundo a 5ª edição do estudo Pratique ou Explique: Análise Quantitativa dos Informes das Companhias Abertas Brasileiras 2022 divulgado pelo IBGC (Instituto Brasileiro de Governança Corporativa), para as companhias abertas, a taxa média de aderência é de 62,6%.

Entre as principais práticas destacam-se os Regimentos Internos do Conselho de Administração e Diretoria Executiva, a Política de Governança Corporativa, a Política de Responsabilidade Socioambiental e Climática e a Avaliação do Conselho de Administração.

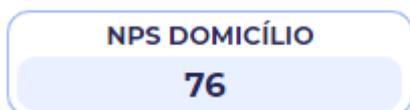
_SOCIAL

Somos uma empresa próxima dos clientes, que acolhe necessidades e facilita a vida financeira por meio da **inclusão financeira e digital**.

_ACOLHIMENTO AO CLIENTE

No Agi, ninguém é forçado ao autoatendimento e a nossa maior força está na **proximidade com o cliente**, compreendendo as individualidades e atuando para resolver necessidades.

Para oferecer suporte em todas as situações e para todos os perfis, contamos com 12 canais de atendimento (telefone, chat, aplicativo, WhatsApp, videochamada com atendimento em libras, redes sociais, e quase 900 *smart hubs* para atendimento presencial em todo o Brasil) que permitem as **pessoas escolherem como querem ser atendidas, a qualquer dia e horário, inclusive sem sair de casa**.



Um dos principais indicadores utilizados para mensurar a qualidade do atendimento é o **NPS** (Net Promoter Score), que mede a satisfação e fidelidade dos clientes que escolheram o Agibank para receber seu benefício ou salário. O mês de

dezembro encerrou com 76 pontos de NPS, que mantém o Agi na **zona de excelência (acima de 70 pontos)**.



Em 2022, pelo **3º ano consecutivo, obtivemos a manutenção do nosso selo RA1000 do Reclame Aqui** demonstrando o compromisso de atender a todos com excelência, elevando o grau de confiança do cliente. Também finalizamos 2022 em **1º lugar no Ranking de Índice de Solução das Instituições Financeiras, com 92,5% de aprovação**.



RA1000
8.8 / 10



Ainda sobre atendimento, tivemos avanços relacionados a **inclusão**. Mais do que garantir um atendimento próximo e acolhedor, buscamos uma **comunicação adequada para as pessoas com limitações de audição e fala**. O programa de **Atendimento em Libras** é realizado por videochamada via Central de Atendimento e está disponível para clientes de todo o país e, nos hubs, os consultores de vendas também acionam o canal para atender quem necessita.

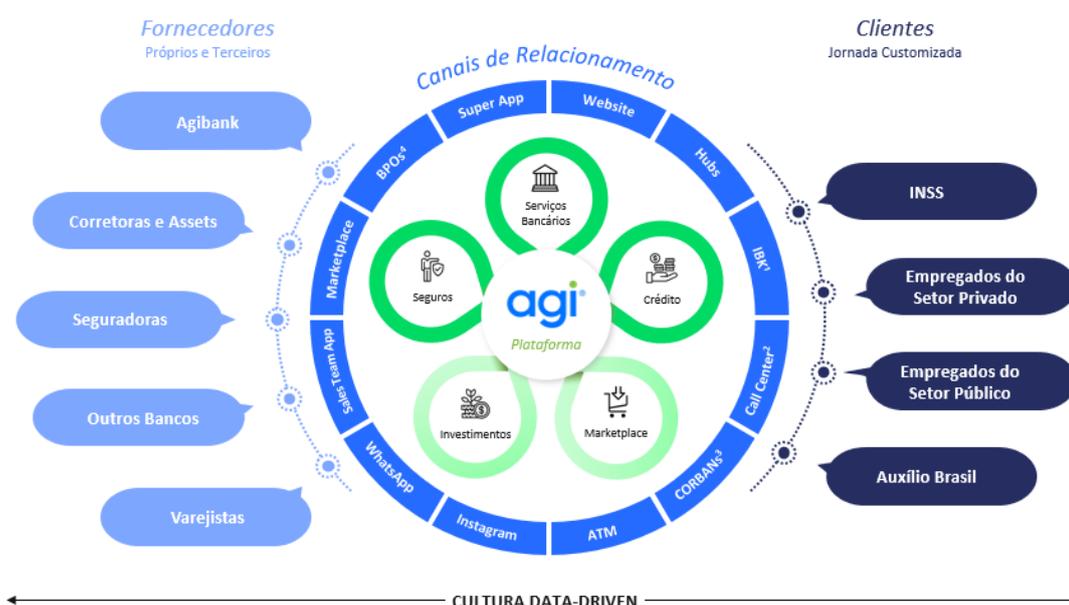
INCLUSÃO DIGITAL E FINANCEIRA

A inclusão digital é determinante para garantir a **igualdade de oportunidades e acesso à informação e tecnologia para todas as pessoas**, independentemente da sua origem, gênero, idade, habilidades ou localização geográfica. Ela permite que os indivíduos participem mais ativamente da sociedade e se beneficiem das suas vantagens, melhorando sua qualidade de vida e bem-estar.

No Agi, nossos times atuam para prover soluções tecnológicas e inteligência de dados que **proporcionem autonomia e poder de decisão para todos**.

Em 2022, a iniciativa **cashout digital** (saque digital) **utilizou o atendimento físico, nos nossos hubs, para orientar os clientes a diminuírem o número de saques em caixas eletrônicos e lotéricas e auxiliar nas operações digitais** disponíveis (Pix, transferência, uso do cartão de débito e crédito para compras, boletos online).

Além de **segurança para o cliente, e comodidade**, geramos aprendizado quanto ao uso das soluções digitais. O ano, que iniciou com **54,7%** das retiradas financeiras via operações digitais, finalizou com **62,3%**, resultado que indica que a educação digital é possível. Também seguimos aprimorando o ecossistema de canais, que oferece oportunidades para os clientes adquirirem produtos e serviços de maneira **100% digital**.



¹Internet Banking. ²Serviço prestado pela CNA, uma das subsidiárias da Agi. ³Correspondentes Bancários. ⁴Terceirização de processos de negócios.

Outro destaque está na oferta de **soluções simples de autocontratação via WhatsApp, canal amplamente presente na vida das pessoas**, já disponível para quatro **diferentes produtos**. A autocontratação, além de agilidade, proporciona acesso a informações e atendimento imediato, tornando o processo mais **transparente e eficiente**.

A capacidade de fazer uso de meios digitais para fazer o atendimento melhor trouxe reconhecimentos em 2022. O **XXII Prêmio ABT, premiou o Agi com o troféu bronze, na categoria “Operações de Atendimento”**, com o projeto que garante a solução das demandas dos clientes em **até duas horas em 90% dos casos. Além disso, o índice de solução de problemas em linha se manteve acima dos 94% nos últimos meses**. O Prêmio ABT é a maior premiação em relacionamento com o cliente do Brasil, e a iniciativa reconhece as melhores práticas apresentadas por empresas e talentos que contribuem com o desenvolvimento do serviço ao cliente.



Também marcamos presença no **prêmio Banking Transformation**, que tem como objetivo fomentar, incentivar e valorizar as principais iniciativas transformadoras e os melhores cases do setor financeiro nacional. Com a **liberação do Cartão Benefício Consignado introduzimos um robô de vendas via WhatsApp**, de maneira a prestar atendimento às pessoas no tempo adequado, de forma automatizada e sustentável. A oferta da contratação do produto via WhatsApp foi exitosa e **gerou 900% a mais de taxa de abertura do que os canais tradicionais**.

PROJETOS SOCIAIS

Estarmos presentes e próximos de iniciativas da comunidade é uma forma de reforçar nosso comprometimento **com a responsabilidade social e contribuir para a evolução e o desenvolvimento da sociedade**. Em 2022, os projetos que contaram com o apoio do Agibank foram:

Rugby em Cadeira de Rodas

O projeto é conduzido pela **ADEACAMP (Associação de Esportes Adaptados de Campinas)**, que oferece treinamentos e participações em competições para os atletas. Com o apoio do Agi, via Lei de Incentivo Fiscal, a equipe conquistou o retorno à elite do Campeonato Brasileiro de Rugby.



_ "50 Mais Cultura"



O 50 Mais Cultura é uma ação da Secretaria Especial da Cultura e do Ministério do Turismo, que teve o patrocínio do Agi por meio da Lei de Incentivo à Cultura. O projeto ofereceu oficinas gratuitas e exclusivas para o **público 50+**. A ação aconteceu na cidade de Porto Alegre/RS e contou com atividades presenciais de escrita criativa, cerâmica, desenho em aquarela, educação financeira e inclusão digital. O projeto buscou colaborar com a **melhoria da qualidade de vida na**

maturidade por meio de processos de criação artística, autoconhecimento, autoestima e comunicação que promovem autonomia. Ao todo o projeto foi responsável por:

30 oficinas/turmas

240 horas de oficinas/turmas

386 pessoas participantes

_ 13ª Bienal do Mercosul



O Agi foi copatrocinador da 13ª Bienal do Mercosul. O evento, que já acontece em Porto Alegre/RS há 24 anos, **apresentou ao público projetos em mais de dez espaços culturais, inclusive no Instituto Caldeira, onde temos o Agi Lab.**

+ de 620 mil visitantes

110 obras expostas

100 artistas representando 23 países

+ de 1000 empregos diretos/indiretos gerados

_ CUIDADO COM O COLABORADOR

Termos colaboradores curtindo a jornada com a gente é uma das nossas prioridades. Para promover um **ambiente diverso, seguro e acolhedor**, onde a saúde e o bem-estar são priorizados e todos têm a oportunidade de se desenvolver pessoal e profissionalmente.

_ Carreira

Você cresce com o Agi, o Agi cresce com você. É assim que levamos a nossa proposta de valor como **empresa formadora de talentos**, que relaciona diretamente o crescimento da instituição com o das suas pessoas, formando profissionais e oferecendo inúmeras oportunidades de desenvolvimento na carreira.

Em 2022, tivemos mais uma edição do **Programa de Estágio do Agi**. O processo seletivo aconteceu em formato de jornada, com orientações de desenvolvimento pessoal e profissional, para garantir que até mesmo os candidatos não selecionados usufríssem do conhecimento adquirido. No total, a edição do programa gerou:



+ de 218 horas investidas no processo seletivo
+ de 30 mentores/as formados/as
32 estagiários/as contratados/as
87,5% de retenção no ano 2022

Também enxergamos na aproximação com a comunidade próxima ao nosso Campus, em Campinas/SP, uma maneira efetiva de abrir as portas para novos talentos. Estivemos nas **Feiras de Talentos da UNICAMP (Universidade Estadual de Campinas) e FACAMP (Faculdades de Campinas)** e ao longo do segundo semestre de 2022 recebemos **cerca de 110** estudantes que se interessaram pelo Agi e foram convidados para realizar o **Tour no Agi Campus**, onde puderam conhecer a história, interagir com os demais colaboradores e conhecer toda a estrutura.



A tecnologia também foi destaque quando falamos em oportunidades de formação. Em 2022, iniciamos a primeira turma do **Programa de Devs do Agi**, para **formar como desenvolvedoras de software pessoas sem experiência profissional** anterior na área. Os selecionados tiveram a oportunidade de realizar imersão de três meses para capacitação teórica, receber mentoria técnica e comportamental, além de mais três meses de atuação prática nas *squads* do Agi. No total foram:



15 participantes no programa, sendo 7 mulheres
9 estados brasileiros
13 pessoas fazendo transição de carreira
+ de 336 horas em aula ministradas por 5 instrutores

E para que as pessoas que já estão aqui possam seguir crescendo, cabe ao Agi fornecer as ferramentas certas. Exemplo disso é a **Uni Agi**, a plataforma de educação corporativa que em 2022 registrou: **1290 pessoas em média acessando a plataforma mensalmente, 230 conteúdos disponíveis em mais de 200 horas, 12 encontros formais de desenvolvimento para lideranças com mais de 20 áreas da empresa envolvidas.**





Outra ação voltada ao desenvolvimento profissional dos colaboradores foi a **Jornada Líder 4.0** para lideranças dos times de venda. A capacitação veio para unificar o **padrão de gestão** de negócios, pessoas e processos **em toda a rede de atendimento**. O treinamento contemplou: **17 cidades visitadas, 23 turmas de formação e 880 lideranças capacitadas**

A primeira turma de **Formação em Dados** também foi formada em 2022. Foram 24 horas de conteúdo para que os participantes pudessem entender um pouco mais do universo de dados e conhecer as principais ferramentas associadas.

4 meses de formação

5 módulos de curso

6 instrutores e 19 colaboradores/as formados/as



Por fim, utilizamos o **Agi Performance** para acompanhar o **desenvolvimento das pessoas e promover a meritocracia**. É aplicada uma visão 360°, onde cada **colaborador avalia e é avaliado por pessoas de diversos perfis da organização**: líderes, liderados, pares e parceiros de negócio.



Essas avaliações passam por um processo de calibragem, momento de discussão das notas individuais por um comitê formado por lideranças para uniformizar os critérios utilizados nas avaliações de todas as pessoas, **garantindo a meritocracia desejada no processo**. E o ano de 2022 teve:

+ de 20 mil avaliações feitas

+ de 1.700 colaboradores calibrados

+ de 100 horas de calibragem

O resultado desse processo de recrutar talentos em início de carreira, promover o desenvolvimento profissional e avaliar meritocraticamente trouxe como resultados: **87% das vagas de liderança dos nossos hubs preenchidas com recrutamento interno, 76% das vagas de liderança do corporativo preenchidas com recrutamento interno e 393 colaboradores reconhecidos por promoções e méritos**

Também para reconhecer o colaborador que cresce e se desenvolve com a gente oficializamos o **Tô de Dono/a**, programa baseado em performance e comportamentos esperados, no qual colaboradores de alto desempenho podem se tornar sócios da instituição, o que no mercado é compreendido como programa de *partnership*.



tô de
dono/a.

370 colaboradores no programa Tô de Dono/a
110 pessoas em rodadas anteriores e 259 na rodada de 2022
14 níveis de cargo foram contemplados, de consultores/as de vendas ao CEO

Também reconhecemos os colaboradores que completaram seu **Tempo de Agi em 2022**, sendo 293 colaboradores que completaram 5 anos, 12 colaboradores que completaram 10 anos e 1 colaboradora que completou 15 anos.

_Saúde e bem-estar

O **cuidado com a saúde e bem-estar dos nossos colaboradores é uma pauta presente** nos programas e ações implementadas. Um dos benefícios que colaboram pra isso é o **Conexão Saúde: Telemedicina e Telepsicologia**, um serviço de teleatendimento em saúde que oferece atendimento médico e psicológico gratuito **24 horas por dia, 7 dias por semana**. Tanto dependentes como colaboradores que optam por não ter plano de saúde podem usufruir do serviço. Além da telemedicina e telepsicologia, o serviço ainda conta com **coaching nutricional e esportivo, programa para gestantes e segunda opinião médica**. Números do Conexão Saúde em 2022:



conexãosaúde

1.406 atendimentos de telemedicina e 924 atendimentos de telepsicologia
116 atendimentos nutricionais
54 atendimentos no programa esportivo
7 atendimentos no programa de gestantes

Outro benefício disponibilizado em 2022 foi a **Folga Aniversário**, também conhecida como folga remunerada, que permite ao colaborador usufruir de um dia de descanso no mês do seu aniversário.

2022 também foi o ano do Agi aderir ao **Programa Empresa Cidadã**, uma iniciativa do Governo Federal que possibilita o **prolongamento da licença-maternidade e da licença-paternidade** para os colaboradores. O benefício se estende a todos os colaboradores que tiverem filhos, que se tornaram pais adotivos ou obtiveram guarda judicial.



EMPRESA
CIDADÃ

_DIVERSIDADE E INCLUSÃO

_Grupo Estratégico de Trabalho

Estruturado em 2022, o grupo é **formado por líderes de diferentes áreas e perfis sociais**, para pensarem juntos nas prioridades, nos indicadores e nas iniciativas para promoção da diversidade e inclusão, por meio de reuniões semanais.

_Censo de Diversidade e Grupos Focais

Conhecer a fundo o ambiente foi premissa básica para endereçar os esforços em 2022. Com a aplicação do primeiro censo interno de diversidade, que obteve **quase 77% de adesão espontânea**, coletamos dados e realizamos um diagnóstico na organização para mapear oportunidades e necessidades.

Após as análises, foram realizados cinco **grupos focais, resultando em mais de dez horas de conversas** com representantes dos cinco grupos minoritários priorizados: **mulheres, pessoas negras, pessoas com deficiência, pessoas com mais de 50 anos e LGBTQIA+**. Esses representantes foram selecionados a partir de inscrição voluntária, ajudando no entendimento das percepções subjetivas e colaborando com vivências e experiências particulares compartilhadas em ambiente seguro.

_Grupos de Afinidades

Até então, os grupos que existiam eram autônomos, sem participação institucional, e dedicados exclusivamente na troca de experiências. A partir do censo, os grupos foram revisitados e seu objetivo potencializado, aumentando a participação de representantes de grupos minoritários e pessoas interessadas em colaborar com as iniciativas institucionais. Os grupos para **debater causas femininas, negritude, LGBTQIA+, inclusão de pessoas com deficiência e ainda um grupo direcionado para discutir maternidade e paternidade**, foram lançados no começo de 2023, com lideranças itinerantes e integração direta com o grupo estratégico.

_Indicadores e Objetivos

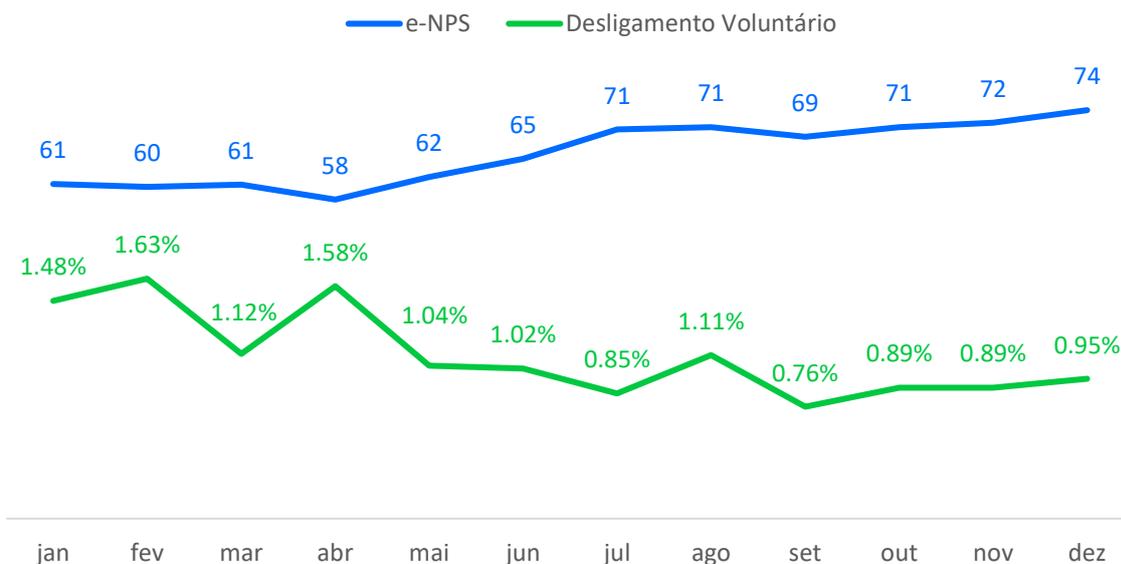
A partir das iniciativas mencionadas, o tema diversidade e inclusão começou a ser estruturado de **forma estratégica e institucional**, com a definição de objetivos específicos para endereçar o tema de forma sólida e estruturante. O ano de 2023 será o primeiro com **indicadores próprios** sobre diversidade e inclusão compondo o painel de metas da empresa, um marco relevante para a organização.

_SATISFAÇÃO DOS COLABORADORES

No Agi ouvimos os colaboradores utilizando como mecanismo principal uma pesquisa semanal de pulso, a **Sem Climão**, que retroalimenta e gera ações tanto por parte da organização como pelos próprios times.

A consistência das iniciativas de cuidado com os colaboradores se reflete na experiência diária, impactando o engajamento dos mesmos com a empresa e refletindo no crescimento do eNPS (do Inglês *Employee Net Promoter Score*), um dos indicadores coletados nesta pesquisa e que indica a satisfação das pessoas com a organização em uma escala de -100 a 100. Com o **crescimento do eNPS, vimos a redução do índice de desligamento voluntário**, o que aumenta o tempo de permanência dos colaboradores na empresa e retém o conhecimento acumulado sobre a operação e o negócio ao longo do tempo.

e-NPS vs Índice de desligamento voluntário no Agi em 2022



_MEIO AMBIENTE

Em prol da eficiência e do cuidado com o planeta, a instituição investiu em projetos e ações de preservação ambiental.

Um dos exemplos é o nosso Campus em Campinas, localizado no Distrito Industrial, nas dependências do Parque Corporativo Bresco Viracopos. O prédio, de 19 mil m², possui certificação **LEED Gold – Leadership in Energy & Environmental Design** – concedida pelo Green Building Council, e considerada uma das mais relevantes no tema.



O espaço é coberto por painéis solares e possui uma **arquitetura que maximiza a mobilidade e a iluminação natural, além de contar com um condicionamento de ar altamente eficiente, reuso de água, tratamento de efluentes, estacionamento para carros elétricos**, entre outras soluções.



2022 foi também o ano do **projeto paperless** – sem papel, em Português – que eliminou a impressão de contratos nos *hubs*, proporcionando mais agilidade e segurança para os clientes e para o negócio. De lá para cá, todos os documentos são disponibilizados prioritariamente em uma plataforma digital, onde o cliente tem acesso para visualizar todas as informações do produto contratado e assinar digitalmente, sem a necessidade do documento físico.

A partir de iniciativas de eliminação no uso do papel, a organização já **poupa quase 100 toneladas de folhas por ano**, o que significa que cerca de **2.065 árvores** foram protegidas neste período. Ainda, são **economizados mais de 206 milhões de litros de água por ano**, já que segundo informações da

organização mundial *Water Footprint Network* o gasto médio para produzir uma única folha de papel é de 10 litros de água. Os dados apresentados acima foram auditados pela PwC, uma das maiores multinacionais de consultoria e auditoria do mundo.

Além disso, o ano de 2022 consolidou o modelo de trabalho do Agi. Recentemente, a 27ª Conferência do Clima da Organização das Nações Unidas, destacou que a adoção do modelo de trabalho híbrido é um importante passo positivo para a redução das emissões relativas aos meios de transporte.

Dada a importância deste tema e o objetivo constante de proporcionar maior bem-estar aos colaboradores, o Agi formalizou o **modelo de trabalho híbrido flexível**. O novo sistema permite que os funcionários da área corporativa trabalhem tanto em casa quanto no Agi Campus, localizado em Campinas, no estado de São Paulo, ou no Agi Lab, em Porto Alegre, no Rio Grande do Sul.

Por fim, por meio da parceria do Agi com a **RS Recicla**, que faz a reciclagem empresarial de resíduos eletroeletrônicos orientada pela Lei nº 12305/2010 da PNRS – Política Nacional de Resíduos Sólidos, que temos realizado o descarte adequado desse tipo de resíduo.



No ano de 2020 o descarte foi equivalente a **980 kg** e **em 2021**, de **1.350 kg**. Já **no ano de 2022** o número subiu para mais de **2.900 kg**. Esse aumento anual gradativo é fruto do investimento da instituição em soluções tecnológicas sustentáveis para seus colaboradores, estruturas, produtos, serviços e clientes.

COMPROMISSO COM O FUTURO

Para continuarmos levando **inclusão digital e financeira** de maneira sustentável, é importante idealizarmos ações que estejam alinhadas com o nosso propósito e com o cenário em que se encontra nossa comunidade.

Para 2023, as práticas **ESG continuarão integrando a nossa cultura de resultados. Com a pauta em evidência**, todos os colaboradores estarão engajados e contribuindo para a implementação de novas iniciativas para a preservação ambiental, social e de governança corporativa. Pensando nessa evolução, desenvolvemos um KPI de monitoramento ESG, que será um indicador comum entre todas as áreas da empresa:



No **Pilar Ambiental** teremos a meta de **energia renovável** para que tenhamos, em breve, 100% dos nossos hubs físicos com o consumo de energia compensado por fontes de energia renováveis.

No **Pilar Social**, escolhemos três metas para acompanhar. A primeira é a **digitalização do cliente**, um dos principais pilares de atuação do Agibank. O segundo indicador trata-se da **Diversidade e Inclusão**, por meio de ações derivadas do Censo de Diversidade. O terceiro é o monitoramento da **manutenção do selo RA1000 no Reclame Aqui**, um canal relevante de mensuração da qualidade no atendimento.

Já no **Pilar de Governança**, daremos continuidade a implementação do nosso *roadmap* de entrega das boas práticas de Governança Corporativa, transformando o **% de Aderência às 54 práticas Boas Práticas de Governança Corporativa** em um KPI.

O objetivo do monitoramento do KPI ESG é intensificar a atuação da empresa nos temas, promovendo um ambiente onde as ações executadas transmitam nosso compromisso com essa agenda. Queremos um time engajado, gerando iniciativas e soluções que nos aproximem cada vez mais da intenção de sermos **uma empresa 100% sustentável**.