



POLÍTICA DE RELACIONAMENTO COM O CLIENTE

CÓDIGO: PL 42	VERSÃO: 03
APROVAÇÃO: Política aprovada pelo Conselho de Administração	DATA: 17/12/2021

Sumário

1. OBJETIVO	3
2. DEFINIÇÕES	3
3. DIRETRIZES	3
3.1 Ética, responsabilidade e transparência nas relações	3
3.2 Perfil de Clientes	3
3.2.1 Clientes Vulneráveis.....	4
3.3 Estrutura de Atendimento	5
3.3.1 Canal Digital	6
3.3.2 Canal Telefônico	7
3.3.3 Canal Presencial	8
3.3.4 Outros Canais	8
3.4 Concepção de Produtos	9
3.5 Treinamento.....	9
3.5.1 Reciclagem.....	10
3.5.2 Instrutores	10
3.6 Mecanismos de Controle e Reporte	10
3.6.1 SAC, Central de Relacionamento e Central de Vendas.....	10
3.6.2 Pontos de Experiência	10
3.6.3 Ouvidoria.....	11
3.6.4 Pesquisa de Satisfação	11
4. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES	12
5. BASE REGULATÓRIA / LEGISLAÇÃO APLICÁVEL	15
6. REGULAMENTAÇÃO INTERNA RELACIONADA	15
7. DISPOSIÇÕES FINAIS.....	15

1. OBJETIVO

Para o Agibank, o relacionamento com o cliente está diretamente ligado ao seu propósito e seus valores. Orientados por esse compromisso, foi instituída a Política de Relacionamento com o Cliente, cujo objetivo é estabelecer os princípios e diretrizes que devem ser seguidos pelo Agibank no que se refere ao relacionamento com os clientes durante as fases de pré-contratação, contratação e pós-contratação dos produtos e/ou serviços ofertados.

Diante disso, a presente política dissemina os valores do Agibank de forma a instituir a cultura organizacional pautada no relacionamento cooperativo e equilibrado com clientes e usuários, buscando garantir a satisfação e assegurando a adequação dos produtos ou serviços ao perfil individual com legitimidade e concordância.

A presente política se aplica ao Grupo Agibank, portanto sempre que citado “Agibank” leia-se todas as empresas do Grupo Agibank, quais sejam, Banco e Controladas, Coligadas e Correspondentes no país exclusivo.

2. DEFINIÇÕES

O relacionamento com o cliente é a forma pelo qual o Agibank estrutura seus processos e fortalece a relação entre as partes, visando garantir um atendimento justo, igualitário, transparente e que vai além da cordialidade, simpatia, ou presteza nas informações. Um dos fatores imprescindíveis neste contexto é a confiança do cliente não apenas nos serviços ou produtos, mas também nos profissionais e, principalmente, na Instituição.

3. DIRETRIZES

3.1 Ética, responsabilidade e transparência nas relações

As diretrizes desta Política permeiam todas as fases de relacionamento com o cliente e deverão ser observadas pelos colaboradores e parceiros do Agibank.

As relações do Agibank com seus clientes, usuários e parceiros comerciais/institucionais são orientadas pelos princípios da ética, integridade, diligência e responsabilidade, propiciando a convergência de interesses e zelando pela credibilidade da instituição e transparência de seus processos.

3.2 Perfil de Clientes

O Agibank Concebe e elabora produtos e serviços pautados no perfil dos clientes que compõem o público-alvo, considerando suas características e complexidades.

Produto Crédito Pessoal: Empréstimo pessoal destinado a atender assalariados do setor privado, aposentados, pensionistas e amparados do INSS, Servidores Públicos Federais (SIAPE), Estaduais e Municipais.

Crédito Consignado: Empréstimo pessoal vinculado a folha de pagamento para clientes INSS.

Conta Corrente: Pensada para promover a inclusão financeira dos brasileiros. A conta corrente ou conta de depósitos a vista, é uma conta bancária destinada para pessoas que precisam movimentar o seu dinheiro através do sistema financeiro brasileiro. Ela proporciona aos clientes do Agibank a realização de saques, depósitos, pagamentos de boletos, Transferência Eletrônica Disponível (TED), PIX, transferência de valores, recebimento de salário, entre outros.

Cartão de Crédito: Disponibilizado aos clientes Agibank para compras no Brasil e exterior de acordo com seu perfil.

Investimento: Pensado para atender o público com perfil de investidor sejam eles pessoa física ou jurídica.

Seguros: Disponibilizados aos clientes que querem reduzir os impactos de perdas financeiras causadas por eventualidades físicas ou materiais.

3.2.1 Clientes Vulneráveis

Para o Agibank, o relacionamento com o cliente está diretamente ligado ao seu propósito e seus valores. Orientados por esse compromisso, cumprimos os fundamentos do normativo SARB 024/2021 publicado pela FEBRABAN, cujo o objetivo é estabelecer diretrizes e procedimentos que promovam o aperfeiçoamento dos padrões de qualidade durante as fases de pré-contratação, contratação e pós-contratação dos produtos e/ou serviços ofertados a consumidores considerados potencialmente vulneráveis.

Nesta regra, se enquadram clientes que devido a sua condição pessoal, demonstrem menor capacidade de compreensão e discernimento para análise e tomada de decisões ou de representar seus próprios interesses. Podem ser consideradas as características, isoladamente ou em conjunto:

I – capacidade civil; II – deficiência física ou mental; III – doença grave, nos termos da legislação; IV - superendividamento; V – grau de escolaridade; VI – habilidade e/ou maturidade digital; VII – idade; e VIII – renda.

A identificação e instituição de mecanismos de proteção mitigatórios de risco especificamente voltados a esse público, é sustentado através de uma metodologia para mapear e graduar riscos, levando em consideração a existência de diferentes graus de vulnerabilidade, sem prejuízo de inclusão de outros indicadores.

A análise deve ser periodicamente revisitada pelas áreas de Data Science e CRM, e reportada no Comitê de Clientes, considerando toda a base de clientes ativos, com vistas ao aprimoramento contínuo da modelagem, levando-se em consideração fatores comportamentais e/ou transacionais.

3.3 Estrutura de Atendimento

Os canais de relacionamento disponibilizados pelo Agibank estão habilitados a prover informações sobre os produtos e serviços de forma atenciosa, clara e precisa, bem como atender as demandas de forma tempestiva sem impor obstáculos que onerem o cliente, assegurando um tratamento justo e equitativo.

A capacitação contínua da equipe e o compromisso permanente com a excelência de atendimento ao cliente visa a qualidade dos produtos e serviços ofertados, primando pela resolução de eventuais conflitos de forma eficaz, inclusive no que tange o cumprimento dos prazos acordados entre as partes.

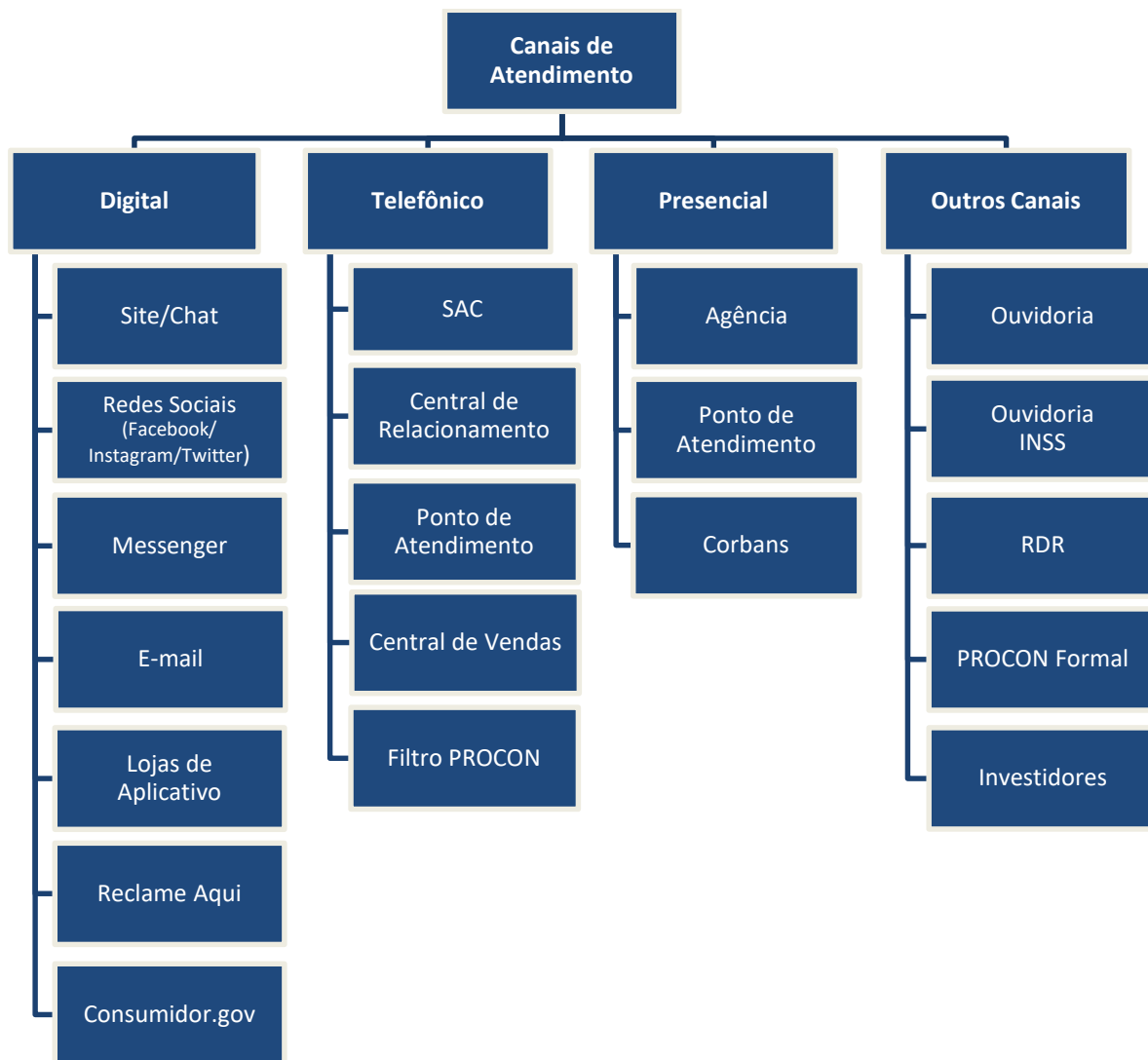
O Agibank conta com diversos canais de atendimento às demandas dos clientes e público em geral. A abrangência desses canais se dá em todas as fases de relacionamento com cliente:

Pré-contratação: independente do canal de atendimento utilizado, a oferta de produtos e serviços tem como premissa munir o público interessado com informações claras e precisas acerca das características do que está sendo ofertado. A área de Marketing e Comunicação segue as determinações dos órgãos reguladores em relação à oferta de produtos e serviços financeiros, consórcios e seguros.

Contratação: asseguramos os cuidados necessários ao sigilo e proteção dos dados e informações dos clientes e dos contratos firmados, atuando de acordo com regulamentações internas e externas pertinentes. A proteção e a privacidade de dados dos clientes reafirmam o compromisso do Agibank com a melhoria contínua da eficácia dos processos relacionados ao tema.

Pós-contratação: atuamos orientados pela busca tempestiva de solução das dúvidas e reclamações nos diversos canais de atendimento ao cliente, adotando mecanismos para medir e gerenciar a qualidade do atendimento e estreitar o relacionamento com os clientes.

A estrutura de atendimento está dividida em 4 (quatro) grandes canais de atendimento sendo: digital, telefônico, presencial e outros canais, conforme demonstrado abaixo:



3.3.1 Canal Digital

Compreende todos os meios de atendimento através de uma interface digital com uma interação humana ou por inteligência artificial. Com a finalidade de nos aproximarmos cada vez mais de nossos clientes e estarmos presente para eles quando e onde eles estiverem, neste canal usamos as principais ferramentas disponíveis no mercado:

Site/Chat: disponível no site, no aplicativo ou internet banking. Através do chat o cliente pode conversar com um atendente, virtual ou humano, sobre qualquer um de nossos produtos ou serviços.

Redes Sociais (Facebook/Instagram/Twitter): estamos presentes nas mídias digitais oportunizando ao nosso cliente informações sobre o Agibank, seus produtos e serviços. bem como dirimindo dúvidas pelos meios em que ele se relaciona.

Messenger: troca de mensagens instantâneas que buscam dirimir dúvidas e/ou orientar, de acordo com a necessidade e disponibilidade do nosso cliente.

E-mail: canal para troca de mensagens e envio de arquivos de acordo com a necessidade e disponibilidade do cliente. Os principais endereços de e-mail divulgados ao público são:

- Atendimento SAC - atendimentos@agibank.com.br
- Atendimento Central de Relacionamento - central.solucoes@agibank.com.br
- Solicitação de Extrato da Conta com data superior ao disponível no aplicativo e internet banking - extratoconta@agibank.com.br
- Envio de erros e dúvidas sobre o aplicativo - aplicativo@agibank.com.br
- Defensorias Públicas: demandas e viabilizações de acordo por intermédio das Defensorias de todo o Brasil, através do e-mail defensoria@agibank.com.br
- Relacionamento Bancos: recebimento e atendimento as demandas dos clientes que acionam diretamente os bancos que possuem convenio com o Agibank, para solução ou esclarecimento sobre os produtos do Agibank. As respostas são dadas exclusivamente ao banco conveniado sem interação com o cliente, salvo alguns casos específicos - relacionamento.bancos@agibank.com.br

Lojas de Aplicativo: opção de contato para o cliente no momento em que está baixando ou atualizando seu app de acordo com a loja de downloads do seu aparelho.

Reclame Aqui: prezamos pela qualidade em nossos produtos e serviços, portanto também estamos presentes para atendimento das demandas originadas por este canal.

Consumidor.gov: estamos cadastrados neste canal de serviço público e gratuito que permite a interlocução direta entre consumidores e empresas para solução alternativa de conflitos de consumo pela internet.

3.3.2 Canal Telefônico

Compreende o atendimento por meio de ligação telefônica.

SAC: canal disponível através do telefone 0800 730 0999 para informação, sugestão e reclamações.

Central de Relacionamento: disponível através dos telefones 3004 2221 (capitais) e 0800 602 0022 (demais localidades). Através desse canal os clientes podem buscar suporte em relação a serviços e dúvidas relacionadas aos produtos.

Atendimento ao Cliente no Ponto de Atendimento: canal disponível através do telefone 3004 0900.

Central de Vendas: disponível através dos telefones 0800 724 0900 para capitais e (51) 2118 8780 para as demais Localidades, para suporte aos pontos de atendimentos (lojas).

Filtro de PROCON: disponível através do telefone (51) 3921 1399, com atendimento dedicado para solucionar dúvidas iniciais sobre nossos produtos a qualquer uma das unidades do PROCON em todo o Brasil.

3.3.3 Canal Presencial

Compreende o atendimento por meio presencial ao cliente. As opções disponíveis são:

Agência: física localizada em Porto Alegre/RS é focada no atendimento de nossos clientes, encaminhamento de abertura de contas PF e PJ e venda dos demais produtos bancários.

Ponto de Atendimento: atuam no encaminhamento de propostas dos produtos e serviços oferecidos pelo Agibank e nas orientações básicas aos clientes.

Correspondentes Bancários: atuam no encaminhamento de propostas dos produtos e serviços de crédito oferecidos pelo Agibank e nas orientações básicas aos clientes.

3.3.4 Outros Canais

Compreende o atendimento prestado por outros meios disponíveis ou instâncias diferenciadas.

Ouvidoria: O canal presta atendimento de última instância às demandas dos 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.

Atende pelo 0800 601 2202 (Dias úteis; das 10h às 16h) INTERNET: www.agibank.com.br
CARTA: Agi Lab-Instituto Caldeira - Tv. São José, 455 – Navegantes - Porto Alegre/RS | CEP 90240-200 (A/C Ouvidoria).

Ouvidoria INSS: canal para recebimento e atendimento as demandas dos clientes que acionam diretamente o INSS para solução ou esclarecimento sobre os produtos do Agibank. As respostas são dadas diretamente pela interface disponibilizada pelo INSS.

Consumidor.gov.br - canal que permite a interlocução entre consumidores e empresas para solução alternativa de conflitos de consumo. As soluções são apresentadas diretamente ao cliente.

RDR: canal para recebimento e atendimento as demandas dos clientes que acionam diretamente o Banco Central do Brasil (BACEN) para solução ou esclarecimento sobre os produtos do Agibank. As respostas são dadas diretamente pela interface disponibilizada pelo BACEN.

PROCON Formal: atendimento a solução de demandas ou esclarecimentos formais aos órgãos de PROCON a nível Brasil. Atende pelo 3921-1399 e pelo e-mail procon@agibank.com.br.

Investidores: atendimento dedicado para relacionamento com investidores do Agibank por meio do telefone (51) 3921 1301 ou pelo e-mail ri@agibank.com.br.

3.4 Concepção de Produtos

A concepção de novos produtos, subprodutos ou melhorias passa por um processo que permeia e envolve diversas áreas ao longo do seu desenvolvimento, desde a criação até sua aprovação. São diversos os procedimentos que devem ser seguidos pelas áreas e esse processo possibilita um mapeamento e uma ampla análise de impactos e cenários, principalmente nos aspectos relacionados ao atendimento do cliente.

3.5 Treinamento

São disponibilizados treinamentos contínuos via Universidade Agibank a todos os canais de relacionamento com cliente. Esses treinamentos são obrigatórios, com avaliação de aprendizado ao final de cada módulo e devem ser cursados por toda cadeia hierárquica envolvida direta ou indiretamente no atendimento ao cliente:

- Treinamentos abrangendo todos os produtos comercializados pelo Agibank (conceito e características dos produtos, público-alvo, etc.);
- Treinamentos relacionados aos roteiros de atendimento ao cliente no que tange às suas necessidades de suporte a dúvidas e esclarecimentos, abrangendo o método de vendas Agibank.
- Treinamentos relacionados aos sistemas do Agibank;
- Treinamentos que buscam disseminar a Cultura de Experiência do Cliente, e a Política de Relacionamento com o Cliente;
- Treinamentos voltados a internalização do Código de Ética e Conduta, nos âmbitos da legislação vigente;

Novos treinamentos são ministrados presencialmente ou através de ferramenta online quando há mudanças de produtos, sistemas e/ou processos. Além dos treinamentos citados, ainda há a comunicação interna voltada para a política de relacionamento com o cliente, através da qual toda a rede recebe, por e-mail, atualizações de informações

variadas pertinentes as suas atividades e/ou que impactem o cliente, as políticas, as normas ou os procedimentos.

3.5.1 Reciclagem

Os colaboradores dos Pontos de Experiência, identificados com baixa performance, são incluídos em ciclos periódicos de treinamentos presenciais ou online, cujo foco está em processos e atendimento ao cliente para melhoria do desempenho e obtenção de melhores resultados.

3.5.2 Instrutores

Os instrutores possuem a atividade de formar os novos colaboradores da área de negócios, bem como capacitar frequentemente os colaboradores que estão com performance abaixo do esperado de acordo com os indicadores individuais. Eles atuam também em todas as validações de novos produtos (pilotos), processos, atualizações de sistemas utilizados pela área de negócios, programas de alta performance e treinamentos específicos conforme a necessidade.

3.6 Mecanismos de Controle e Reporte

A avaliação de qualidade consiste no processo pelo qual ocorre o monitoramento do atendimento prestado através dos diversos canais e visa garantir assertividade e aderência aos princípios e procedimentos do Agibank, garantindo dessa forma a satisfação plena do cliente e a geração de insumos para gestão, acompanhamento e melhoria contínua.

3.6.1 SAC, Central de Relacionamento e Central de Vendas

Para avaliação da qualidade do atendimento existem diversos indicadores que qualificam desde a disponibilidade do canal até os aspectos qualitativos e quantitativos do atendimento, suportando a gestão na tomada de decisão.

Os requisitos de avaliação estão descritos na NP 42.001 - Norma de Atendimento ao Cliente. Os indicadores de monitoramento são reportados periodicamente à Diretoria Executiva, pela gerência da Central de Relacionamento.

3.6.2 Pontos de Experiência

O acompanhamento dos pontos de experiência é realizado através de indicadores de desempenho de qualidade e venda, cujo reporte é realizado diariamente à toda equipe, ficando esse material disponível para consulta a qualquer momento na intranet do Agibank (Sharepoint Sempre Juntos > Sistemas > BDA Web). Mensalmente esses indicadores são reportados pela coordenação da área de Desempenho Comercial ao Comitê Comercial.

A avaliação da qualidade de atendimento é realizada diariamente pelo supervisor dos pontos de atendimento, além disso, diariamente é realizada, por amostragem, a escuta telefônica das vendas fonadas. (Esse item refere-se às áreas de Q&T e Desempenho Comercial)

3.6.3 Ouvidoria

Mensalmente é reportado ao BACEN as avaliações diretas da qualidade do atendimento prestado pela Ouvidoria, conforme estabelece a Circular 3.881 do BACEN. Que visa mensurar a satisfação do cliente em relação ao atendimento prestado e a solução apresentada.

Ao final de cada semestre também é elaborado um relatório quantitativo e qualitativo acerca das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria. Esse documento é submetido à apreciação da área de Auditoria Interna e ao Conselho de Administração. As diretrizes do processo de Ouvidoria estão estabelecidas na PL 19 - Política de Ouvidoria.

3.6.4 Pesquisa de Satisfação

O acompanhamento do nível de satisfação dos clientes é medido através de pesquisas de relacionamento em diversos momentos do ciclo de vida. As informações coletadas são de extrema importância para que possamos adequar nossos produtos e serviços as necessidades dos clientes.

Realizamos a pesquisa transacional CSAT (*Customer Satisfaction Score*) em interações recentes como por exemplo nos atendimentos via central e chat, onde é possível identificar com clareza a experiência na jornada em específico.

A outra e mais tradicional pesquisa é a relacional de NPS (*Net Promoter Score*), que determina em uma escala de 0 a 10, o quanto os clientes recomendariam o Agibank. Com isso, conseguimos ter uma visão macro da satisfação e relação do cliente com nossa empresa, e como estamos em comparação ao mercado.

As pesquisas são realizadas através dos canais de e-mail, SMS, WhatsApp e telefônico, com um intervalo de descanso de no mínimo 90 dias ao mesmo cliente. Os resultados são acompanhados diariamente e classificados por motivo e grau de criticidade pela equipe de CRM.

Atuamos com uma Central de Qualidade que realiza o contato telefônico com os clientes em até 24h após a resposta da pesquisa, priorizando os detratores e neutros, para acolhimento e detalhamento do que causou o sentimento de insatisfação. Os casos são analisados, tratados em linha ou encaminhados as áreas responsáveis para fechamento do ciclo.

Os casos mais críticos são levados a reunião semanal de Experiência do Cliente, com a participação de áreas estratégicas do Agibank, para condução tempestiva na solução da

causa raiz do problema e endereçamento de melhorias para reversão da experiência. O mesmo comitê também traça ações de encantamento com os fãs da marca.

Mensalmente a equipe de CRM reporta os indicadores a toda liderança na reunião de diretoria e no Cockpit de indicadores que é atualizado diariamente e enviado a todo time de gestão do Agibank, e organiza reuniões recorrentes para alinhamento e divulgação de status dos planos de ação, a fim de garantir um nível de excelência em satisfação e recomendação dos clientes.

Desta forma, a medição da satisfação e incorporação da voz do cliente na estratégia central do Agibank assegura que a promoção da cultura organizacional que incentiva a relação equilibrada com os clientes e assegura com amostra expressiva a conformidade e legitimidade dos produtos e serviços utilizados pela nossa comunidade de clientes.

4. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

a) Conselho de Administração

- Aprovar a Política de Relacionamento com o Cliente, com periodicidade mínima anual, e zelar pelo seu devido cumprimento.
- Garantir que as medidas corretivas sejam tomadas quando identificado falhas relativas ao atendimento ao cliente, além de prover os meios necessários para que as áreas de atendimento ao cliente possam exercer suas atividades adequadamente.

b) Diretor Responsável pelo Relacionamento com o Cliente

- Garantir o cumprimento das diretrizes desta Política;
- Zelar pelo aprimoramento do relacionamento entre o Agibank e seus clientes;
- Acompanhar os indicadores gerados pelas áreas, analisando a qualidade dos atendimentos prestados e reportando-as a alta administração quando necessário.

c) Área de Produtos

- Comunicar e prover os subsídios necessários para que os canais de atendimento possam atender os clientes em relação aos produtos, serviços e processos do Agibank.

d) Área de Clientes (CRM)

- Cumprir e assegurar o cumprimento das diretrizes desta Política pelos Colaboradores do Agibank;

- Prover Canais de Relacionamento com o Cliente que sejam aderentes ao perfil dos clientes do Agibank, considerando suas características e complexidade e zelando pela clareza e precisão nas informações prestadas em todas as fases de relacionamento com clientes;
- Analisar periodicamente os indicadores referente as demandas e satisfação dos clientes e, se necessário, encaminhar sugestões de melhorias às áreas;
- Prover e/ou fomentar treinamentos periódicos de atualização em relação aos produtos e serviços ofertados pelo Agibank, às áreas que possuem relacionamento direto com clientes.
- Assegurar a revisão periódica da modelagem de perfis potencialmente vulneráveis, considerando toda a base de clientes e fatores comportamentais e/ou transacionais, reportando as alterações no Comitê de Clientes.
- Realizar a gestão de experiência do cliente, garantindo o contato periódico através de pesquisas de satisfação (NPS e CSAT).

e) Ouvidoria

- Receber, registrar, analisar, instruir e dar tratamento formal e adequado às reclamações dos clientes e usuários de produtos e serviços protocoladas através do SAC, de forma a mediar conflitos e assegurar o cumprimento das normas legais e regulamentares relativas aos direitos do consumidor e de seus clientes, correspondentes, prestadores de serviços e fornecedores;
- Gerar e apresentar mensalmente ao Comitê de Produtos e Clientes relatório quantitativo e qualitativo acerca das atividades desenvolvidas pela área, objetivando discutir, 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.

f) Canais de Relacionamento com os Clientes (SAC, Central Atendimento, Pontos de Atendimento, Agência e Representantes)

- Desempenhar suas atividades conforme diretrizes descritas nesta política;
- Realizar atendimento a todos os clientes de forma particular, padronizada e qualificada, em conformidade com os roteiros operacionais pré-definidos;
- Transmitir informações claras, precisas e corretas, utilizando linguagem adequada ao perfil de nossos clientes;
- Tratar de forma imediata e efetiva as solicitações, sugestões e reclamações recebidas, garantindo a tratativa e o retorno dentro do prazo pré-determinado e informado ao cliente durante o contato;

- Avaliar periodicamente a qualidade dos atendimentos através de ferramenta específica, gerando demandas de treinamento e desenvolvimento quando necessário;
- Monitorar periodicamente os indicadores de atendimento, através de relatórios específicos e com envio pré-determinado, aplicando as correções necessárias.
- Promover através da equipe de Qualidade & Treinamento, a capacitação contínua dos colaboradores para temas voltados à proteção e direitos dos consumidores potencialmente vulneráveis, bem como à abordagem adequada a esse público, garantindo o tratamento justo, equitativo e não discriminatório.

g) Auditoria Interna

- Fiscalizar o cumprimento das diretrizes previstas na presente Política, emitindo relatório específico detalhando as inconformidades apuradas no decorrer do trabalho.

h) Marketing

- Redigir e enviar para a mídia informações confiáveis e contextualizadas sobre os produtos e serviços disponibilizados pelo Agibank a seus clientes e ao público em geral;
- Fomentar oportunidade de negócios prezando pela conduta ética nas relações com o público em geral, a fim de melhorar e desenvolver os negócios da Instituição, gerando valor compartilhado;
- Zelar pela clareza e transparência das comunicações sobretudo daquelas que visam esclarecer e orientar o cliente para as melhores condições, produtos e serviços adequados às suas reais necessidades, gerando relações perenes e alinhadas aos valores do Agibank.

i) Recuperação de Clientes

- Realizar as ações de recuperação de clientes de acordo com as estratégias definidas pelo Agibank, respeitando o Código de ética e Conduta.

j) Data Science

- Revisar periodicamente a modelagem de perfis potencialmente vulneráveis, considerando toda a base de clientes e fatores comportamentais e/ou transacionais, reportando as alterações no Comitê de Clientes.

5. BASE REGULATÓRIA / LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

- Resolução CMN 4.539 de 24 de novembro de 2016 (até o período de vigência)
- Resolução CMN 4.949 de 30 de setembro de 2021 (a partir de março de 2022)
- Resolução CMN 3.694 de 26 de março de 2009;
- Resolução CMN 4.433 de 23 de julho de 2015;
- Circular BCB 3.881 de 17 de maio de 2018.

6. REGULAMENTAÇÃO INTERNA RELACIONADA

- Código de Ética e Conduta;
- PL 19 - Política de Ouvidoria;
- PL 23 - Política de Recuperação de Clientes;
- PL 18 – Política de Produtos;
- NP 42.001 - Norma de Atendimento ao Cliente.

7. DISPOSIÇÕES FINAIS

Em consonância com o Código de Ética e Conduta, o Agibank busca manter um relacionamento transparente e ético com os seus clientes. Cabe aos Colaboradores e Parceiros, no exercício de suas funções, realizar atendimento atrelado aos valores institucionais e legislação vigente.

O Agibank zela pela confidencialidade das informações de seus clientes e promove junto aos canais de relacionamento que disponibiliza, a construção de uma relação de confiança, buscando constantemente a excelência na prestação dos serviços.