

C6 Bank	POLÍTICA CORPORATIVA	CODIGO: PC-015	VERSÃO: 05
	TÍTULO: POLÍTICA DE OUVIDORIA	DATA: 06/02/2024	PÁGINA: 1/10

OUVIDORIA

CONTROLE DE APROVAÇÃO

ELABORAÇÃO	REVISÃO	APROVAÇÃO
Supervisora Sênior de Ouvidoria	Head de Ouvidoria Head Senior – Atendimento e Negócios	Diretora Jurídica Diretor de Operações

C6 Bank	POLÍTICA CORPORATIVA	CODIGO: PC-015	VERSÃO: 05
	TÍTULO: POLÍTICA DE OUVIDORIA	DATA: 06/02/2024	PÁGINA: 1/10

SUMÁRIO

PARTE I - IDENTIFICAÇÃO	3
1. OBJETIVO	3
2. ABRANGÊNCIA	3
3. ALÇADA DE APROVAÇÃO	3
4. RESUMO DA REVISÃO	3
5. GLOSSÁRIO	3
PARTE II - CONTEÚDO	4
1. DIRETRIZES	4
2. FINALIDADE	5
3. ORGANIZAÇÃO	5
4. CANAIS DE ACESSO À OUVIDORIA	6
5. CERTIFICAÇÃO E QUALIFICAÇÃO DOS RESPONSÁVEIS PELA OUVIDORIA	7
6. PAPEIS E RESPONSABILIDADES	7
7. FORMA DE ATUAÇÃO DA OUVIDORIA	10
8. RELATÓRIO DE OUVIDORIA	12
9. INFORMAÇÕES SOBRE O DOCUMENTO.	13

C6 Bank	POLÍTICA CORPORATIVA	CODIGO: PC-015	VERSÃO: 05
	TÍTULO: POLÍTICA DE OUVIDORIA	DATA: 06/02/2024	PÁGINA: 1/10

PARTE I - IDENTIFICAÇÃO

1. OBJETIVO

A presente Política estabelece as regras e diretrizes para a atuação do componente organizacional da Ouvidoria do Conglomerado C6, dispondo sobre sua forma de atuação, atribuições e responsabilidades conforme disposto na Regulamentação Aplicável.

2. ABRANGÊNCIA

As regras e diretrizes aqui descritos deverão ser observadas pelos Colaboradores, conforme definição abaixo.

3. ALÇADA DE APROVAÇÃO

- 3.1. Head de Ouvidoria – Responsável pela elaboração desta Política.
- 3.2. Head Senior – Responsável pela revisão desta Política.
- 3.3. Diretora Jurídica e Diretor de Operações – responsáveis pela aprovação desta política

4. RESUMO DA REVISÃO

- 06/07/2018 – versão original.
- 09/04/2019 – versão revisada.
- 01/07/2021 – versão revisada.
- 30/04/2022 – versão revisada.
- 06/02/2024 – versão revisada.

5. GLOSSÁRIO

- **BACEN:** Banco Central do Brasil;
- **C6 BANK:** Banco C6 S.A., inscrito no CNPJ sob o nº 31.872.495/0001-72, instituição líder do Conglomerado C6;
- **CLIENTES e/ou USUÁRIOS FINAIS:** toda e qualquer pessoa, física ou jurídica, sem

C6 Bank	POLÍTICA CORPORATIVA	CODIGO: PC-015	VERSÃO: 05
	TÍTULO: POLÍTICA DE OUVIDORIA	DATA: 06/02/2024	PÁGINA: 1/10

discriminação, que venha a contratar (ou já tenha contratado) junto ao Conglomerado C6 e/ou venha a utilizar (ou já tenha utilizado) os canais disponibilizados pelo Conglomerado C6 para contratar ou adquirir, junto a terceiros, quaisquer Produtos e/ou Serviços bancários ou financeiros oferecido e/ou distribuído por quaisquer das instituições financeiras do Conglomerado C6;

- **COLABORADORES:** todos e qualquer empregados e administradores do Conglomerado C6, bem como terceiros contratados (incluindo, mas não se limitando a correspondentes no país), que desempenhem ou possam desempenhar atividades de Ouvidoria ou atividades relacionadas e/ou que, de alguma forma, atendam ao componente organizacional da Ouvidoria;
- **CONGLOMERADO C6:** conjunto de instituições que integrem o conglomerado do qual o C6 Bank é a instituição líder e que com ele compartilham do componente organizacional da ouvidoria nele instituída;
- **CVM** – Comissão de Valores Mobiliários;
- **Órgãos Governamentais:** órgãos governamentais aos quais uma ou mais instituições do Conglomerado C6 estão sujeitas à supervisão, monitoramento e/ou regulação;
- **POLÍTICA:** esta Política de Ouvidoria;
- **REGULAMENTAÇÃO APLICÁVEL:** regulamentação vigente, emitida pelo Conselho Monetário Nacional, BACEN e/ou CVM, que disponha sobre a constituição e o funcionamento do componente organizacional da Ouvidoria aplicável às instituições integrantes do Conglomerado C6.

PARTE II - CONTEÚDO

1. DIRETRIZES

1.1. A Ouvidoria tem como compromisso assegurar a qualidade dos atendimentos prestados aos seus Clientes, em busca de respostas céleres, assertivas e conclusivas às demandas, alcançando resultados sustentáveis que se traduzam em valor aos Clientes.

1.2. Sua atuação deve ser isenta e autônoma, garantindo o sigilo, imparcialidade e confidencialidade das informações, além de contribuir para o aperfeiçoamento das

C6 Bank	POLÍTICA CORPORATIVA	CODIGO: PC-015	VERSÃO: 05
	TÍTULO: POLÍTICA DE OUVIDORIA	DATA: 06/02/2024	PÁGINA: 1/10

atividades do Conglomerado C6.

2. FINALIDADE

2.1. A Ouvidoria tem por finalidade:

- (i) atender em última instância as demandas dos Clientes que não tiverem sido solucionadas nos canais de atendimento primário da instituição, o que é feito ao receber, registrar, instruir, analisar e dar tratamento formal a tais demandas, conforme detalhado no item “Forma de Atuação” abaixo; e
- (ii) atuar como canal de comunicação entre a instituição e os Clientes, inclusive na mediação de conflitos.

2.1.1. Para fins desta Política, considera-se primário o atendimento habitual realizado em quaisquer pontos ou canais de atendimento, incluídos correspondentes no país e o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) de que trata o Decreto nº 11.034, DE 5 de abril de 2022.

3. ORGANIZAÇÃO

3.1. Estrutura Organizacional: A Ouvidoria é constituída no C6 Bank e compartilhada com as demais instituições integrantes do Conglomerado C6, nos termos da Regulamentação Aplicável e será composta pelo Ouvidor e demais membros, tendo, ainda, um diretor por ela responsável, conforme descrito abaixo.

3.1.1. A Ouvidoria não está vinculada a componentes organizacionais que configurem conflitos de interesses, como as áreas responsáveis pela negociação de produtos e serviços, gestão de riscos, auditoria interna e conformidade (compliance).

3.2. Diretor responsável pela Ouvidoria: O diretor responsável pela Ouvidoria perante o BACEN, ou demais órgãos reguladores aplicáveis, deverá ser indicado de forma única para todas as instituições do Conglomerado C6, nos termos da Regulamentação Aplicável.

C6 Bank	POLÍTICA CORPORATIVA	CODIGO: PC-015	VERSÃO: 05
	TÍTULO: POLÍTICA DE OUVIDORIA	DATA: 06/02/2024	PÁGINA: 1/10

No entanto, tal diretor deverá necessariamente integrar a diretoria de sua instituição líder, qual seja, o C6 Bank.

3.3. Ouidor: O Ouidor do Conglomerado C6, deverá ser indicado nos termos estabelecidos pelo Estatuto Social e/ou Contrato Social das instituições integrantes do Conglomerado C6, e será o representante do Conglomerado C6 perante o BACEN, CVM e demais órgãos reguladores aplicáveis com relação a assuntos relacionados às demandas de Clientes.

3.3.1. O Ouidor indicado não desempenhará atividades que configurem conflito de interesses ou de atribuições, nos termos da Regulamentação Aplicável.

3.3.2. O Ouidor responderá por todas as instituições do Conglomerado C6 que compartilhem da Ouvidoria, de acordo com o quanto previsto nos seus respectivos atos societários.

4. CANAIS DE ACESSO À OUVIDORIA

4.1. O Conglomerado C6 disponibilizará aos Clientes acesso telefônico gratuito, cujos números devem ser:

(i) divulgado e mantido atualizado em local e formato visível ao público no recinto das suas dependências e nas dependências de seus correspondentes no país (quando aplicável), bem como nos respectivos sítios eletrônicos na internet, acessível pela sua página inicial, e nos demais canais de comunicação utilizados para difundir os produtos e/ou serviços oferecidos pelo Conglomerado C6;

(ii) informado nos extratos, comprovantes, inclusive eletrônicos, contratos, materiais de propaganda e de publicidade e demais documentos que se destinem aos; e

(iii) inserido e mantido permanentemente atualizado em sistema de registro de

C6 Bank	POLÍTICA CORPORATIVA	CODIGO: PC-015	VERSÃO: 05
	TÍTULO: POLÍTICA DE OUVIDORIA	DATA: 06/02/2024	PÁGINA: 1/10

informações do BACEN e demais Órgãos Reguladores, conforme aplicável.

(iv) O atendimento é feito pelo telefone: 0800. 660.6060, de 2ª a 6ª feira, exceto feriado, de 9h às 18h.

(v) O atendimento eletrônico por meio de um formulário, acessível através do link <https://www.c6bank.com.br/c6-ouvidoria.com>, destina-se exclusivamente aos clientes que registrarem reclamações relacionadas à renda variável.

5. CERTIFICAÇÃO E QUALIFICAÇÃO DOS RESPONSÁVEIS PELA OUVIDORIA

5.1. Os integrantes da Ouvidoria, incluindo o Ouvidor, deverão ter sido considerados aptos em exame de certificação organizado por entidade de reconhecida capacidade técnica, conforme exigido pela Regulamentação Aplicável.

5.2. A designação de integrantes da Ouvidoria fica condicionada à comprovação de aptidão no exame de certificação mencionado no item 5.1 acima, o qual deverá abranger, no mínimo temas relacionados à ética, aos direitos e defesa do consumidor e à mediação de conflitos.

5.2.1. O C6 Bank, na qualidade de instituição líder do Conglomerado C6, deverá assegurar a capacitação permanente dos integrantes da Ouvidoria com relação aos temas mencionados no item 5.2 acima.

6. PAPEIS E RESPONSABILIDADES

6.1. As atribuições e responsabilidades da Ouvidoria são:

6.1.1. Atendimento de Demandas.

(i) Registrar, instruir, analisar e dar tratamento formal e adequado às

C6 Bank	POLÍTICA CORPORATIVA	CODIGO: PC-015	VERSÃO: 05
	TÍTULO: POLÍTICA DE OUVIDORIA	DATA: 06/02/2024	PÁGINA: 1/10

demandas de Clientes relacionadas a produtos e/ou serviços regulados pelo BACEN e/ou CVM, nos termos descritos no item 7 abaixo, relacionado à Forma de Atuação da Ouvidoria;

- (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;
- (iv) Atuar na prevenção, como mediador de conflitos, podendo ser estabelecida, a critério da instituição, a alçada financeira para resolução de conflitos.

6.1.2. Governança e Controle de Qualidade.

- (i) Exercer o acompanhamento das atividades prestadas pelas áreas internas do Conglomerado C6 que recebem e respondem demandas recebidas através dos canais disponibilizados por órgãos reguladores, ou por outras entidades públicas e/ou privadas, visando assegurar que o tratamento de referidas demandas esteja em conformidade com as exigências regulatórias, bem como seja realizado com o mesmo grau de diligência que a própria Ouvidoria emprega na condução das suas demandas;
- (ii) Realizar a gestão das devolutivas às manifestações recebidas por Órgãos Governamentais, incluindo, mas não se limitando ao controle dos prazos de resposta e encaminhamento das demandas para as áreas responsáveis;
- (iii) Manter controles de cobrança de respostas pelos gestores para que o atendimento às demandas ocorra no prazo fixado; e
- (iv) Desenvolver controles acerca das demandas para servir de subsídio à adoção de medidas que mitiguem a ocorrência de falhas operacionais e de

C6 Bank	POLÍTICA CORPORATIVA	CODIGO: PC-015	VERSÃO: 05
	TÍTULO: POLÍTICA DE OUVIDORIA	DATA: 06/02/2024	PÁGINA: 1/10

atendimento, com fins de contribuir para a melhoria da qualidade dos Serviços do Conglomerado C6.

6.1.3. Atendimento aos órgãos reguladores e de defesa do consumidor.

(i) Desenvolver o relacionamento institucional com Órgãos Governamentais que tratem de temas relacionados consumidor, atuando como ponto focal junto a esses órgãos. O desenvolvimento do relacionamento será realizado, por exemplo, por meio de reuniões periódicas e acompanhamentos;

(ii) Participar de comissões que discutam assuntos relacionados aos direitos dos Clientes, tais como a ABBC, Febraban ou outras entidades de classes, conforme aplicáveis;

(iii) Adotar processos e controles para acompanhar os rankings de reclamação no âmbito regulatório ou de Defesa do Consumidor, e compartilhar seus resultados com as áreas de interesse do Conglomerado C6;

(iv) Efetuar a governança das demandas recebidas por órgãos reguladores e de defesa do consumidor, recebidas e respondidas pelas respectivas áreas internas conforme apontado no item relativo à Governança e Controle de Qualidade, para garantir a qualidade no seu atendimento, bem como o cumprimento da regulamentação vigente; e

(v) Analisar as demandas consideradas como procedentes pelo Bacen por descumprimento de regulamentação, bem como prestar apoio às respectivas áreas responsáveis na elaboração e validação das minutas dos recursos de reversão.

6.1.4. Demais atribuições e responsabilidades:

C6 Bank	POLÍTICA CORPORATIVA	CODIGO: PC-015	VERSÃO: 05
	TÍTULO: POLÍTICA DE OUVIDORIA	DATA: 06/02/2024	PÁGINA: 1/10

- (i) Atuar na prevenção, como mediador de conflitos, podendo ser estabelecida, a critério da instituição, a alçada financeira para resolução de conflitos;
- (ii) Manter o Conselho de Administração, informado sobre os problemas e deficiências detectados no cumprimento de suas atribuições e sobre o resultado das medidas adotadas pelos administradores para solucioná-los.

7. FORMA DE ATUAÇÃO DA OUVIDORIA

7.1. Recebimento, controle e registro da entrada de demandas. Os casos direcionados para a Ouvidoria devem ser registrados, analisados, tratados e controlados de forma sistêmica visando à adoção de controles e aprimoramento dos procedimentos do Conglomerado C6.

7.1.1. As demandas recebidas pela Ouvidoria em quaisquer de seus canais de atendimento devem ser registradas, sendo gerado um número de protocolo, o qual deverá ser informado ao Cliente.

7.1.2. Para realizar o registro e controle das demandas recebidas, a Ouvidoria deverá manter um sistema no qual deverá constar o histórico do atendimento, contendo uma descrição das informações relativas à demanda, bem como as providências adotadas.

7.2. Encaminhamento e tratamento interno pela Ouvidoria. A Ouvidoria deverá ter acesso às informações e documentos necessários para o exercício de suas atividades e tratamento das demandas recebidas através de seus canais de atendimento, devendo acionar as demais áreas necessárias para que prestem o devido suporte à Ouvidoria, provendo todos os documentos e informações necessários para responder às demandas da Ouvidoria (e.g., confirmação de data de assinatura do contrato por determinado cliente, atendimento em primeiro nível.)

C6 Bank	POLÍTICA CORPORATIVA	CODIGO: PC-015	VERSÃO: 05
	TÍTULO: POLÍTICA DE OUVIDORIA	DATA: 06/02/2024	PÁGINA: 1/10

7.2.1. As respostas às demandas devem ser encaminhadas ao Cliente sempre respeitando os prazos máximos definidos pela Regulamentação Aplicável, incluindo os limites impostos para a concessão de prorrogações de prazo

7.2.2. Considerando que a Regulamentação Aplicável estabelece prazos máximos para resposta, a Ouvidoria tem autonomia para estabelecer prazos internos às áreas de suporte, bem como solicitar melhorias nos processos e fluxos existentes, de forma que os prazos regulatórios sejam atendidos.

7.3. Gravação e registro do atendimento. Todos os atendimentos realizados devem ser gravados quando realizados por telefone, ou arquivados quando realizados por meio de documentos escritos.

7.3.1. Tanto a gravação da ligação, como a documentação relacionadas aos atendimentos prestados pela Ouvidoria devem ser arquivadas e mantidas à disposição dos órgãos reguladores pelo prazo mínimo de 5 (cinco) anos.

7.4. Encerramento da manifestação. As respostas devem ser encaminhadas ao solicitante em no máximo 10 (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. Esse prazo será contado a partir da data da abertura da demanda.

7.4.1. Após a finalização do tratamento e retorno ao Cliente, o analista de Ouvidoria deve encerrar a manifestação nos sistemas de controle.

7.4.2. Casos em que o serviço de atendimento ao cidadão – SAC da CVM encaminhar requerimentos de consulta ou reclamação que digam respeito à atuação da C6 CTVM à Ouvidoria, o prazo será de no máximo 15 dias corridos para providências.

C6 Bank	POLÍTICA CORPORATIVA	CODIGO: PC-015	VERSÃO: 05
	TÍTULO: POLÍTICA DE OUVIDORIA	DATA: 06/02/2024	PÁGINA: 1/10

7.5. Avaliação da qualidade do atendimento.

7.5.1. A qualidade do atendimento prestado pela Ouvidoria aos Clientes deverá ser avaliada através de instrumento de avaliação direta, que deve ser estruturada de forma a obter notas entre 1 e 5, sendo 1 o nível de satisfação mais baixo e 5 o nível de satisfação mais alto;

7.5.2. A avaliação deve ser disponibilizada ao Cliente e concluída dentro do prazo estabelecido pela Regulamentação Aplicável. O C6 Bank deve armazenar os dados relativos à avaliação direta da qualidade do atendimento prestado pela Ouvidoria, e enviá-los ao BACEN, nos prazos e na forma da Regulamentação Aplicável.

7.6. Divulgação de Informações. Será divulgado semestralmente, nos respectivos sítios eletrônicos na internet, as informações relativas às atividades desenvolvidas pela Ouvidoria, inclusive os dados relativos à avaliação direta da qualidade do atendimento.

8. RELATÓRIO DE OUVIDORIA

8.1. Os Relatórios de Ouvidoria devem ser emitidos com periodicidade semestral, no qual constem as atividades da Ouvidoria, nas datas-bases de 30 de junho e 31 de dezembro ou sempre que identificada ocorrência relevante, na forma definida pelo Banco Central do Brasil e CVM.

8.2. Referidos relatórios devem conter dados quantitativos e qualitativos acerca da atuação da Ouvidoria no cumprimento de suas atribuições.

8.3. Os resultados apresentados serão divulgados nos respectivos sítios eletrônicos do C6 Bank.

8.4. O relatório será arquivado pelo prazo mínimo de 5 anos, ficando à disposição dos órgãos reguladores, conforme determinado pela Regulamentação Aplicável.

C6 Bank	POLÍTICA CORPORATIVA	CODIGO: PC-015	VERSÃO: 05
	TÍTULO: POLÍTICA DE OUVIDORIA	DATA: 06/02/2024	PÁGINA: 1/10

8.5. O relatório de que trata o item 8.1. deve ser encaminhado à auditoria interna, ao comitê de auditoria, quando constituído, e ao Conselho de Administração.

9. INFORMAÇÕES SOBRE O DOCUMENTO

1. Periodicidade de revisão desse Documento.	<input type="checkbox"/> 1 ano <input checked="" type="checkbox"/> 2 anos <input type="checkbox"/> 3 anos	<input type="checkbox"/> Periodicidade prevista em regulamentação.
		<input checked="" type="checkbox"/> Periodicidade definida internamente.
2. Necessidade de divulgação do documento no site da internet do C6	<input type="checkbox"/> Sim <input checked="" type="checkbox"/> Não	
3. Documento é para atendimento de regulamentação(ções) específica(s)	<input type="checkbox"/> Sim <input checked="" type="checkbox"/> Não	Se sim, indique abaixo a regulamentação.