

RELATÓRIO DE OUVIDORIA
1º semestre de 2025

C6BANK

SUMÁRIO

3 INTRODUÇÃO

3 MENSAGEM DA OUVIDORIA

4 CANAIS INTERNOS

4 INDICADORES DA OUVIDORIA

5 PESQUISA DE SATISFAÇÃO

5 MELHORIAS

6 CANAIS EXTERNOS

7 CANAIS DE ATENDIMENTO

INTRODUÇÃO

O relatório de Ouvidoria do C6 visa trazer transparência na relação com os clientes e atender à Resolução CMN nº 4.860 de 2020 e normas complementares.

MENSAGEM DA OUVIDORIA

A Ouvidoria é a representação da voz do cliente dentro da instituição.

Seu principal objetivo é atuar de forma isenta e independente, com caráter mediador nas demandas não solucionadas por outros canais de atendimento.

Possui papel fundamental no direcionamento das ações de melhorias de processos, produtos e serviços.

Apresentaremos nossos indicadores ao longo deste relatório do primeiro semestre de 2025.

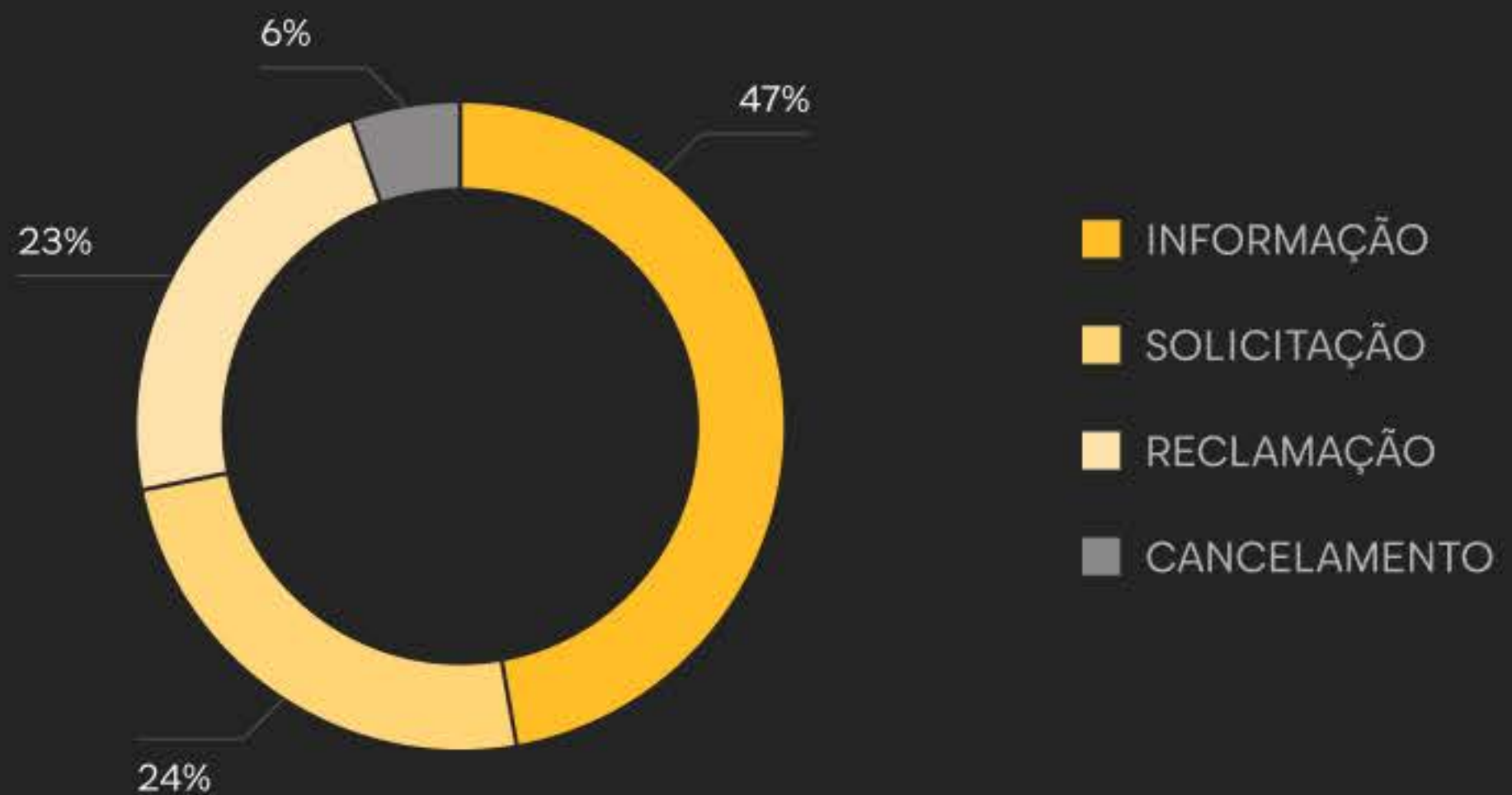


INDICADORES DO SAC

Nosso SAC está disponível 24 horas, todos os dias para atender solicitação de informação, dúvida, reclamação, contestação, suspensão ou cancelamento de contratos e de serviços.

SAC

422.210
atendimentos



1º SEMESTRE DE 2025

INDICADORES DA OUVIDORIA

No primeiro semestre de 2025 recebemos um total de **18.582** acionamentos na Ouvidoria. Em **64%** dos acionamentos, os clientes tiveram suas demandas solucionadas durante a chamada.

A Resolução nº 4.860/20 do Conselho Monetário Nacional (CMN) estabelece prazo de atendimento de 10 dias úteis. Nosso prazo médio de resposta foi de 2 dias úteis.

A Ouvidoria do C6 apresentou **83%** das respostas definitivas até o 5º dia útil.



18.582 Acionamentos
na Ouvidoria



83% Respostas definitivas
até o 5º dia útil

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Realizamos o envio de uma pesquisa de satisfação via e-mail para todos os clientes atendidos. A pesquisa possui duas avaliações em que a satisfação é classificada em uma escala de 1 (menor satisfação) a 5 (maior satisfação).

As avaliações foram as seguintes:

- (i) Em uma escala de 1 a 5, sendo 1 o nível de satisfação mais baixo e 5 o nível de satisfação mais alto, avalie a solução apresentada pela ouvidoria para a sua demanda;
- (ii) Em uma escala de 1 a 5, sendo 1 o nível de satisfação mais baixo e 5 o nível de satisfação mais alto, avalie a qualidade do atendimento prestado pela ouvidoria.

Nesse primeiro semestre, atingimos o seguinte resultado:



3,3

Satisfação com a solução
apresentada pela Ouvidoria.



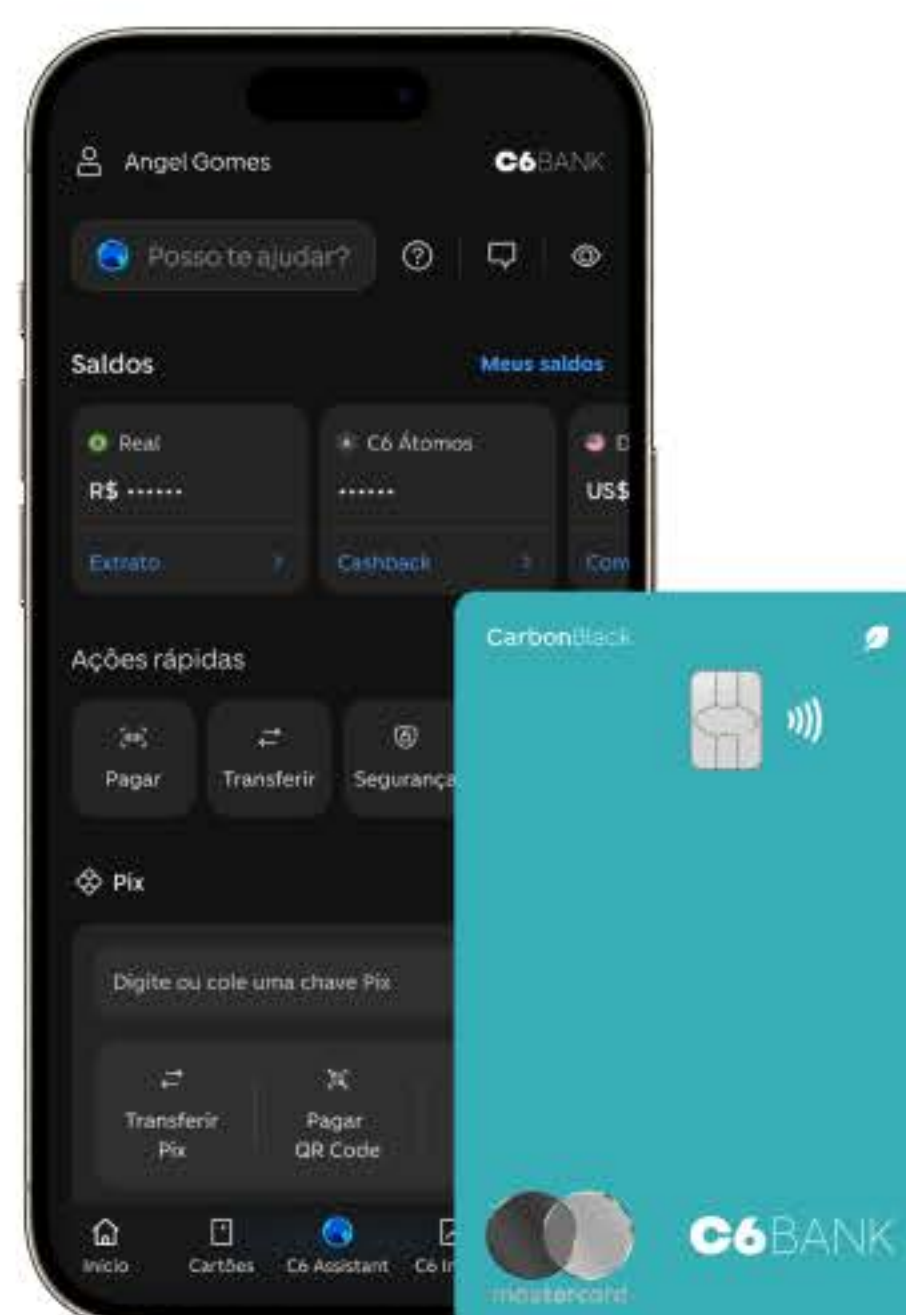
3,6

Qualidade do atendimento
prestado pela Ouvidoria

MELHORIAS

Por meio das reclamações recebidas, monitoramos os principais problemas e realizamos análise aprofundada da causa raiz dos ofensores.

O processo conta com a colaboração das áreas de negócios para estabelecer medidas corretivas que aprimoram nossos produtos e serviços.



CANAIS EXTERNOS

As manifestações registradas nos sites dos órgãos são tratadas pelos nossos times internos e apresentada resposta ao cliente.

BACEN

Trimestralmente, o Bacen divulga o ranking de reclamações ponderando os casos considerados procedentes pelo número de cliente de cada instituição.

Nesse **1º semestre de 2025** recebemos:

11.048
manifestações.

PROCON

No 1º semestre de 2025 recebemos **14 mil** Cartas de Investigação Preliminar (CIP) e ficamos na **24ª** posição do Ranking do Sindec Nacional

Índice de solução de CIP foi de

75%

CONSUMIDOR.GOV

No 1º semestre de 2025 tivemos **8 mil** manifestações na plataforma.

Pesquisa de satisfação

2,4

Índice de resolutividade

81,5%

Em 2024 a plataforma apresentou grande instabilidade, represando demandas que foram atendidas no 1º semestre de 2025.



CANAIS DE ATENDIMENTO

Central de Relacionamento 24h

Chat no app do C6 Bank

3003 6116 - Capitais e regiões metropolitanas

0800 660 6116 - Demais localidades

WhatsApp

(11) 2832 6088

SAC 24h

0800 660 0060

Ouvidoria 9h às 18h, dias úteis

0800 660 6060

Atendimento em libras 9h às 18h, dias úteis

Acesso pelo celular

No chat do app

Para perda ou roubo

Acesso pelo link