



RELATÓRIO DE OUVIDORIA

1º SEMESTRE DE 2026

SUMÁRIO

- 3** INTRODUÇÃO
- 3** MENSAGEM DA OUVIDORIA
- 4** INDICADORES DA OUVIDORIA
- 5** PESQUISA DE SATISFAÇÃO
- 5** MELHORIAS
- 6** 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 do primeiro semestre de 2026 ao longo deste relatório.



INDICADORES DA OUVIDORIA

No primeiro semestre de 2026 recebemos um total de **12.792** acionamentos na Ouvidoria. Em 60% 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 80% das respostas definitivas até o 5º dia útil.



80%

Respostas definitivas
até o 5º dia útil



12.792

Acionamentos
na ouvidoria



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:



3,0

Satisfação com a solução
apresentada pela Ouvidoria.



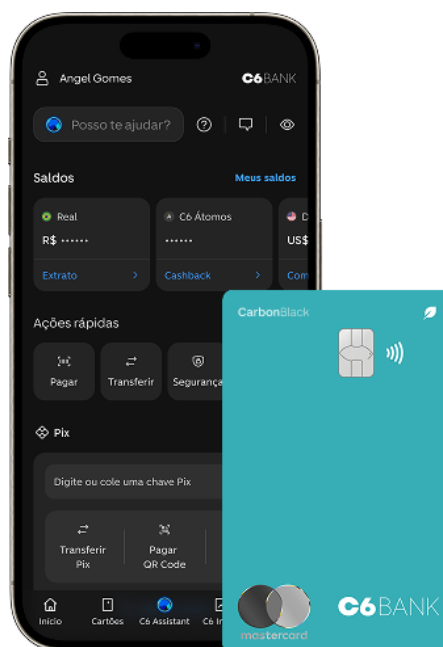
3,2

Qualidade do atendimento
apresentada 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 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](#)