

RELATÓRIO DE OUVIDORIA  
2º semestre de 2025

**C6**BANK

# 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 a 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.

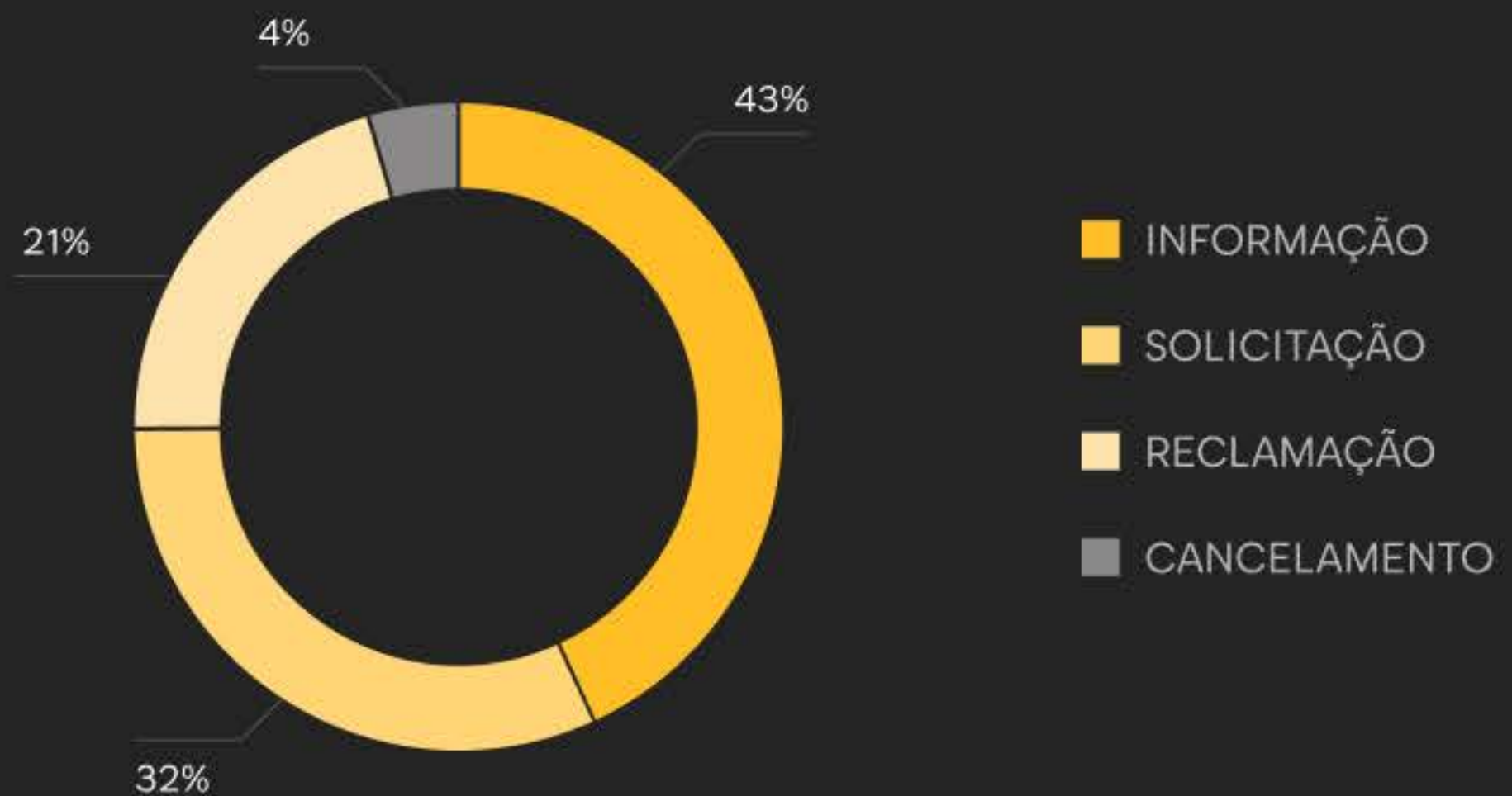
Apresentaremos nossos indicadores do segundo semestre de 2025 ao longo deste relatório.

## 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**

**374.237**  
atendimentos



2º SEMESTRE DE 2025

## INDICADORES DA OUVIDORIA

No segundo semestre de 2025 recebemos um total de **12.538** acionamentos na Ouvidoria. Em **62%** 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 **86%** das respostas definitivas até o 5º dia útil.



**12.538** Acionamentos  
na Ouvidoria



**86%** 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 segundo semestre, atingimos o seguinte resultado:



## 3,2

**Satisfação com a solução**  
apresentada pela Ouvidoria.



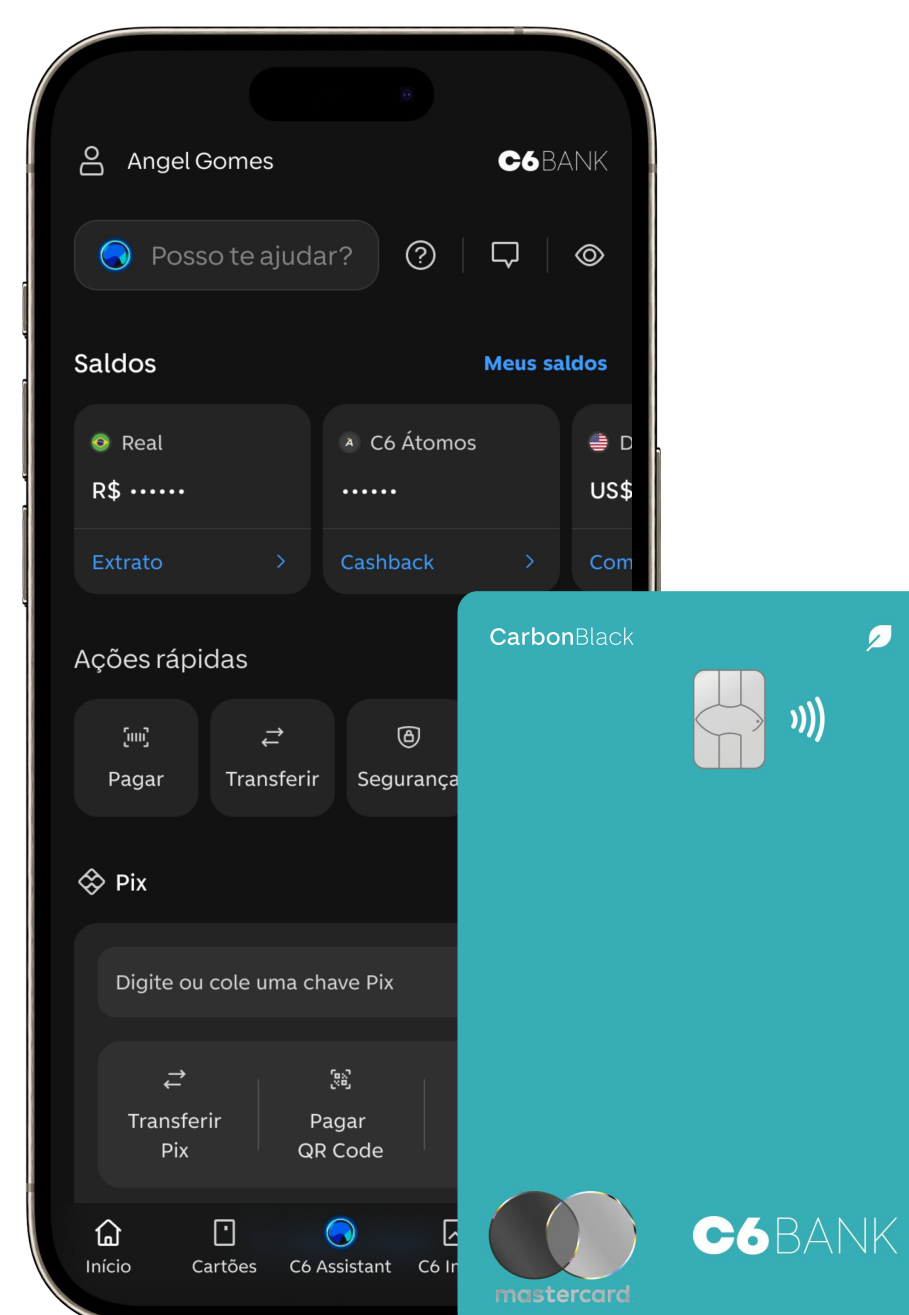
## 3,4

**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 **2º semestre de 2025** recebemos:

**12.865**  
manifestações.

## PROCON

No 2º semestre de 2025 recebemos **17.6 mil** Cartas de Investigação Preliminar (CIP) e ficamos na **21ª** posição do Ranking do Sindec Nacional

Índice de solução de CIP foi de

**73%**

## CONSUMIDOR.GOV

No 2º semestre de 2025 tivemos **10.9 mil** manifestações na plataforma.

Pesquisa de satisfação

**2,4**

Índice de resolutividade

**84%**



## 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