

Relatório da Ouvidoria Corporativa

2º semestre 2019

C6BANK



ÍNDICE

1. **NOSSOS VALORES**
2. **INTRODUÇÃO**
3. **ÉTICA, RESPEITO E IMPARCIALIDADE**
4. **OUVIDORIA CORPORATIVE C6 BANK**
5. **DESEMPENHO OPERACIONAL**
 - 5.1 ATENDIMENTOS REGISTRADOS
 - 5.2 PRINCIPAIS ASSUNTOS
 - 5.3 PESQUISA DE SATISFAÇÃO
 - 5.4 RESOLUÇÕES DENTRO DO PRAZO
6. **CANAIS DE ATENDIMENTO**

Este relatório foi desenvolvido para atender à Resolução nº 4.433 do Conselho Monetário Nacional (CMN), seguindo as diretrizes da nossa Política Corporativa de Relacionamento com Clientes e as determinações da Lei nº 8.078/1990 – Código de Defesa do Consumidor (CDC).

1. NOSSOS VALORES

1. **Ética, transparência e respeito em primeiro lugar**

Acreditamos que, sem esses pilares, nada do que queremos construir será sólido, duradouro ou verdadeiro.

2. **Exercemos a arte de discordar**

Somos flexíveis e mantemos a cabeça aberta para escolher a melhor ideia.

3. **Escolhemos o frescobol**

Aqui, escolhemos jogar juntos. É assim que criamos relacionamentos duradouros entre nós e com os nossos clientes.

4. **Autorcracia**

Autorcracia significa “o poder do autor”. É ter liberdade com responsabilidade. Tomamos decisões com autonomia e responsabilidade.

5. **Bom humor**

Um clima bom e descontraído favorece as relações, a criatividade e a ousadia.

6. **Desafiar o status quo**

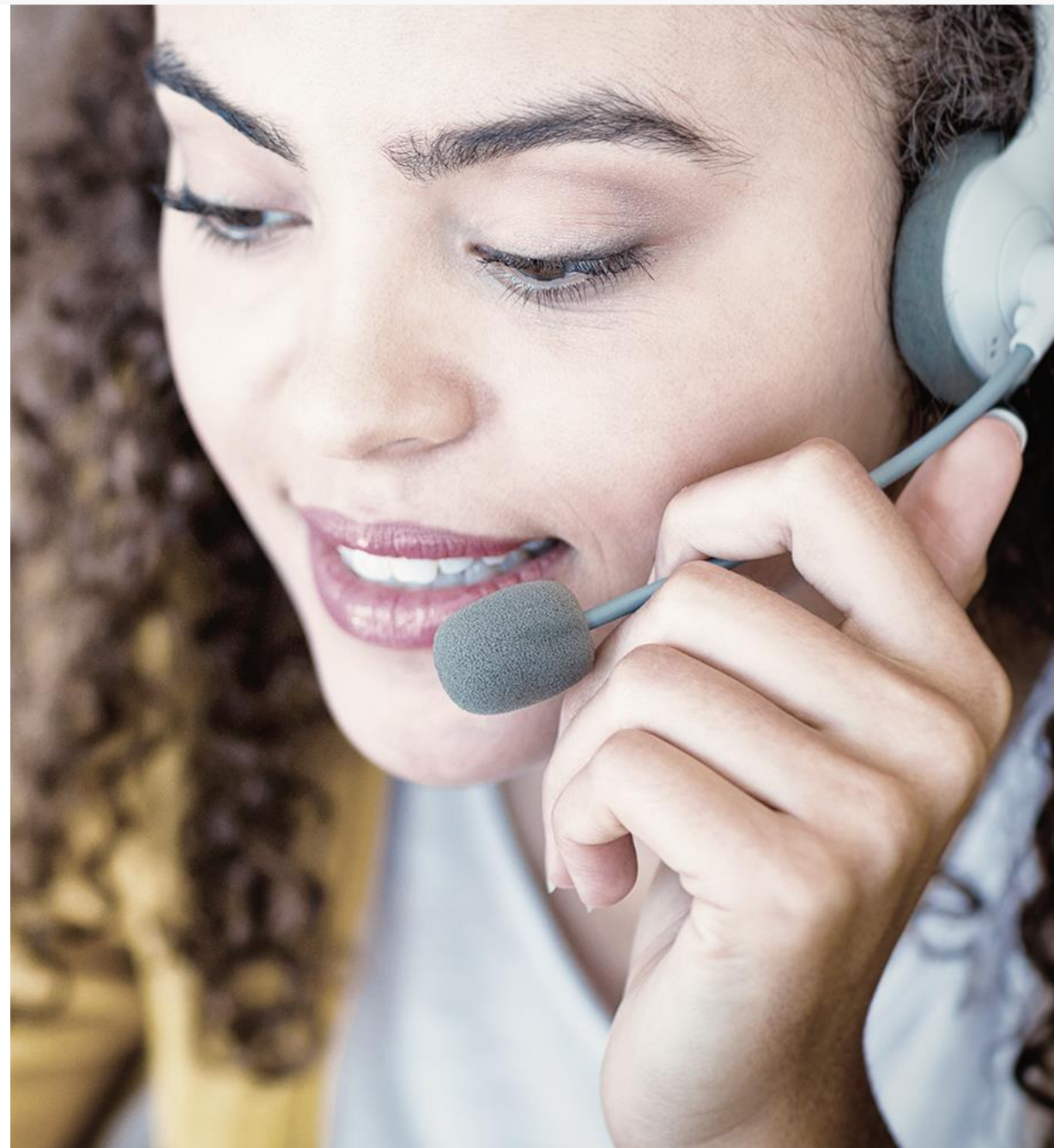
Dá para fazer diferente? Sempre dá. Aqui temos paixão por transformar. Queremos surpreender.

2. INTRODUÇÃO

No segundo semestre de 2019 estivemos focados em seguir com a estruturação da Ouvidoria Corporativa C6 Bank, evoluindo processos internos e aumentando a qualidade dos atendimentos.

Entendemos que no momento de plena expansão do C6 Bank, era fundamental que a Ouvidoria estivesse sempre disponível. Por isso, **todos os contatos foram atendidos, mesmo os que não haviam passado por outro canal de atendimento** previamente, que é o procedimento padrão.

Ouvimos com atenção e mantivemos o diálogo de maneira livre e próxima aos nossos clientes. Além disso, **usamos os aprendizados dos atendimentos para fazer melhorias** em produtos, serviços e processos.



3. ÉTICA, RESPEITO E IMPARCIALIDADE

Faz parte das nossas atribuições diárias atuarmos como agentes de resolução e mediadores de conflitos. Para garantir que nosso atendimento seja eficiente e acolhedor, oferecemos um **tratamento fundamentado em ética, respeito e imparcialidade.**

Além disso, damos voz aos clientes, buscando reverter insatisfações e apresentar soluções efetivas para cada caso. Com profissionais capacitados e treinados, **respondemos às demandas de forma ágil e assertiva, dentro do prazo esperado de 5 dias úteis,** respeitando e observando o prazo regulamentar de até 10 dias úteis.



4. OUVIDORIA CORPORATIVA C6 BANK

Nosso trabalho no primeiro ano de atuação da Ouvidoria Corporativa C6 Bank foi marcado pelo **aumento da capacidade e da qualidade de atendimento**, mantendo sempre o tom humano e próximo.

No segundo semestre **o volume de atendimentos sofreu um aumento expressivo, acima do dobro do que vinha sendo registrado**. Mesmo diante deste novo cenário, mantivemos o nível de excelência operacional.

Para isso, foi feito um investimento no aumento da equipe de atendimento e na qualificação desses profissionais.



4. OUVIDORIA CORPORATIVA C6 BANK

Além dos contatos realizados pelo telefone da Ouvidoria, também **atendemos os clientes em canais externos**, como PROCONs, Bacen, Consumidor.gov, Reclame Aqui e imprensa.

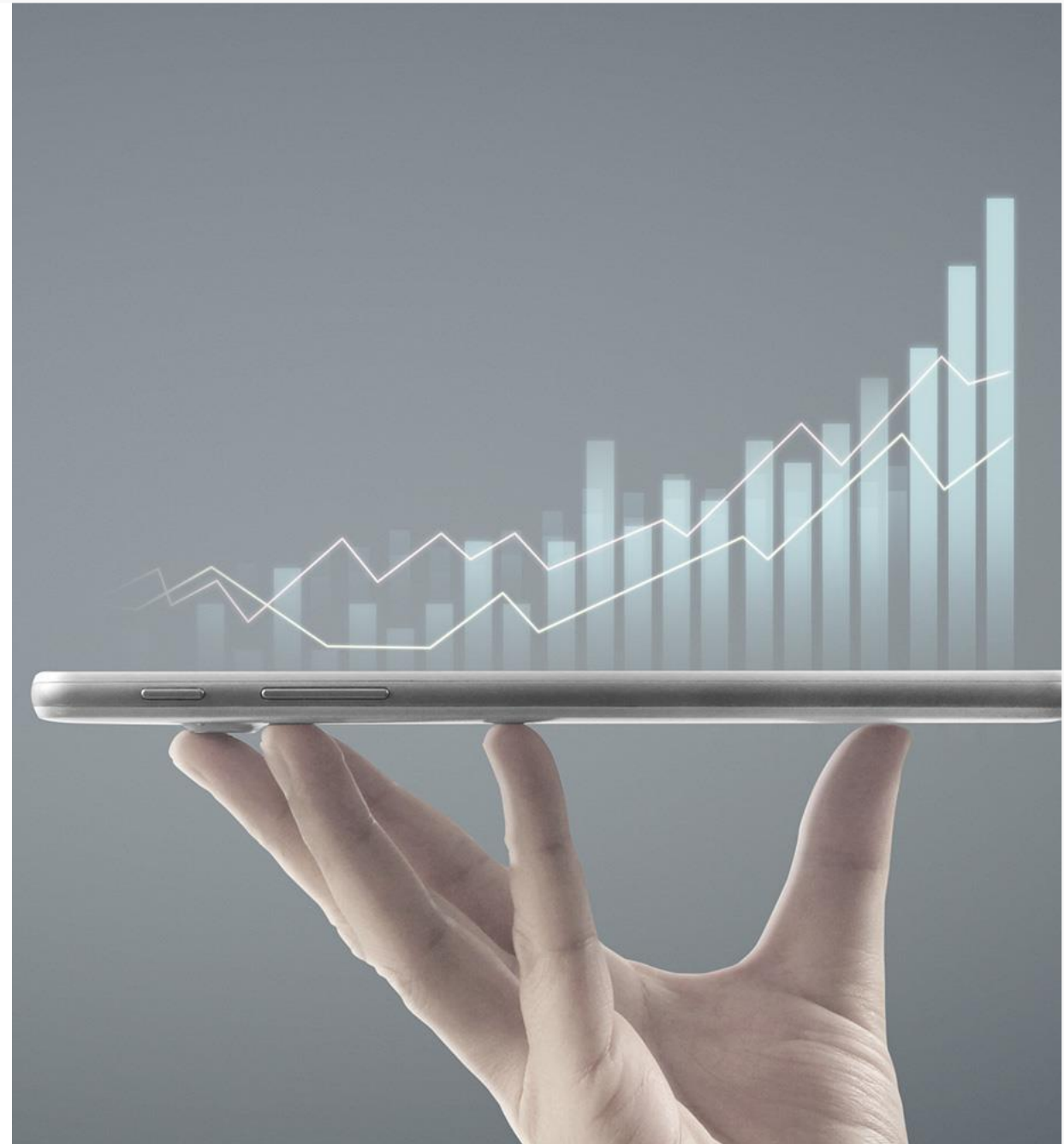
Como resultado, o trabalho da Ouvidoria Corporativa do C6 Bank contribuiu para o aperfeiçoamento de produtos, serviços e processos, fortalecendo a relação de confiança entre o banco e seus clientes.



5. DESEMPENHO OPERACIONAL

JULHO A DEZEMBRO DE 2019

A seguir, apresentaremos os resultados do desempenho operacional da Ouvidoria Corporativa C6 Bank em seu segundo semestre de atuação.



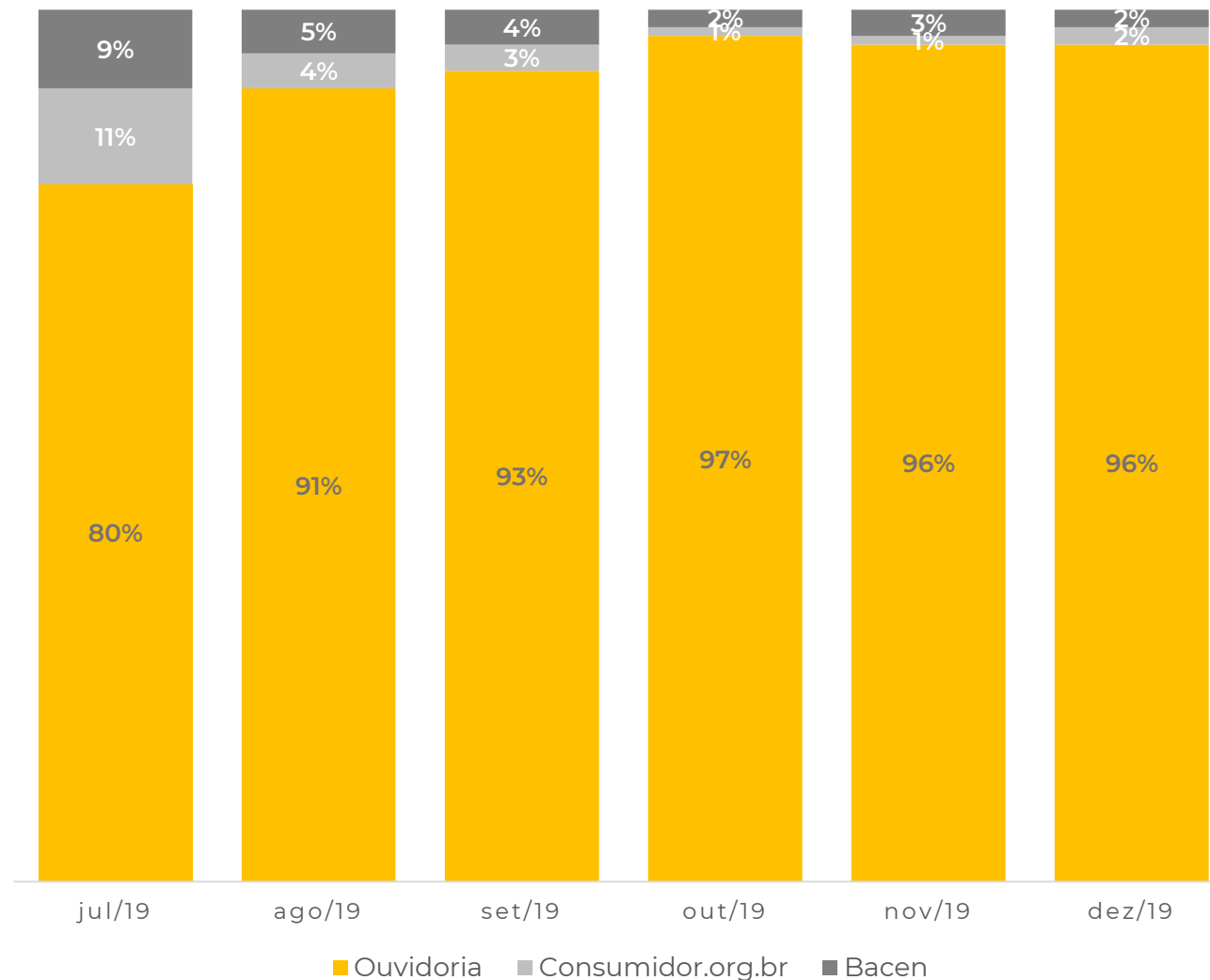
5.1 ATENDIMENTOS REGISTRADOS

Ao longo do segundo semestre o volume de atendimentos acompanhou o rápido crescimento do banco, que atingiu a marca de 1 milhão de clientes em dezembro.

Em 2019, a Ouvidoria decidiu não restringir o atendimento aos clientes que procurassem diretamente o canal. Essa estratégia foi fundamental para o aumento da satisfação dos clientes e para a identificação de oportunidades de melhorias em nossos produtos, serviços e processos de atendimento.

Ao todo, a Ouvidoria fez **10.401 atendimentos no segundo semestre de 2019.**

ATENDIMENTOS REGISTRADOS



5.2 PRINCIPAIS ASSUNTOS

Os assuntos mais frequentes foram, respectivamente: cartões, conta corrente e atendimento. Nos três assuntos mais frequentes os principais temas de contato foram os seguintes:

Cartões

Aumento de limite de crédito; informações sobre entrega de cartões; características do cartão múltiplo e funções de crédito.

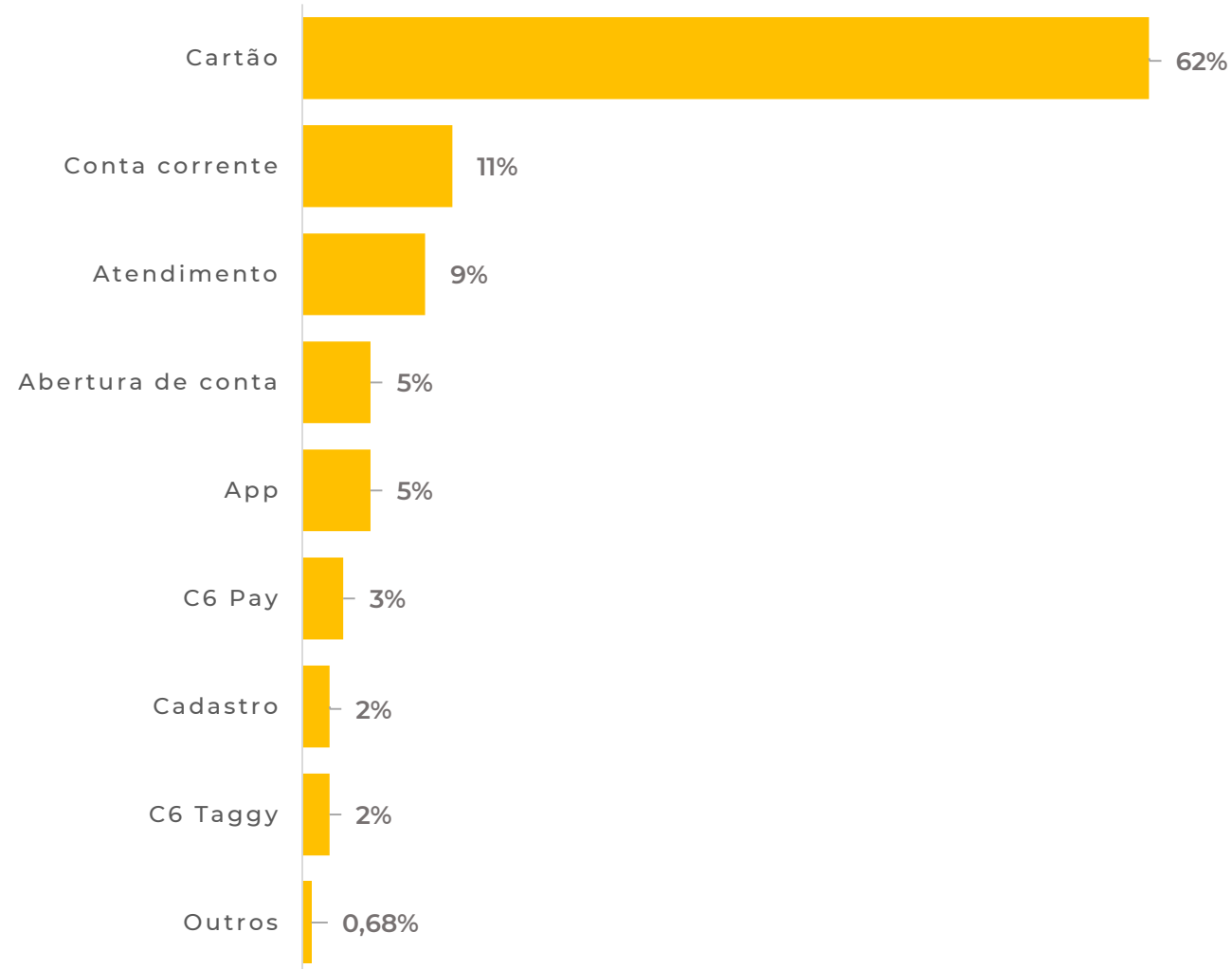
Conta Corrente

Alteração cadastral, reativação da conta, encerramento de contas, depósito por boleto e TED/TEF.

Atendimento

Dúvidas e informações sobre produtos e serviços, pendências documentais, contestação de recusa de abertura e status de proposta.

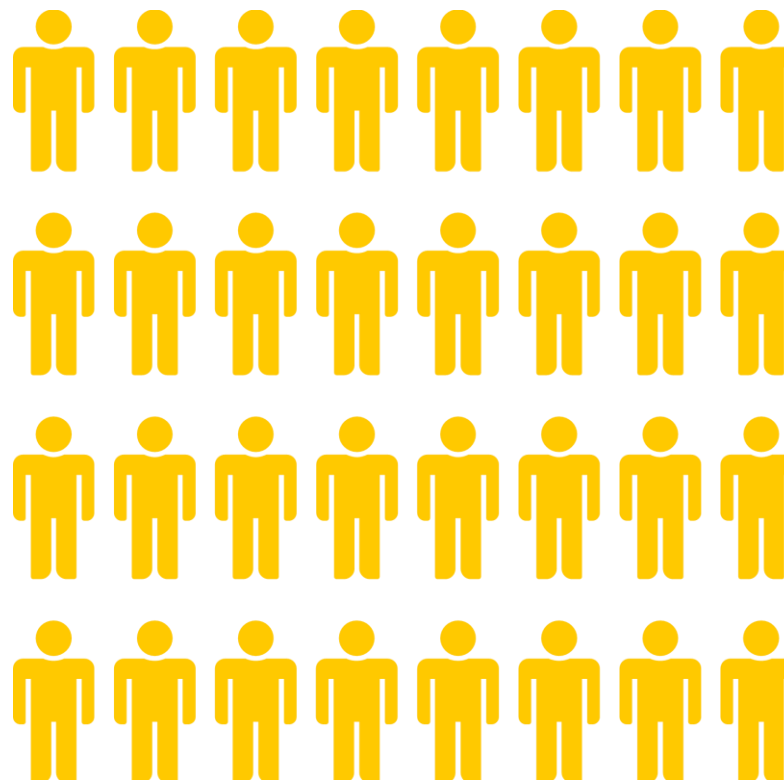
ATENDIMENTOS REGISTRADOS



5.3 PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Participaram da pesquisa 1.579 pessoas, que responderam a duas perguntas sobre seu nível de satisfação com a solução apresentada e sobre a qualidade de atendimento, atribuindo notas de 1 a 5 a cada pergunta.

O resultado obtido foi de 3,7 para solução apresentada e 3,8 para a qualidade do atendimento.



3.7 Solução apresentada

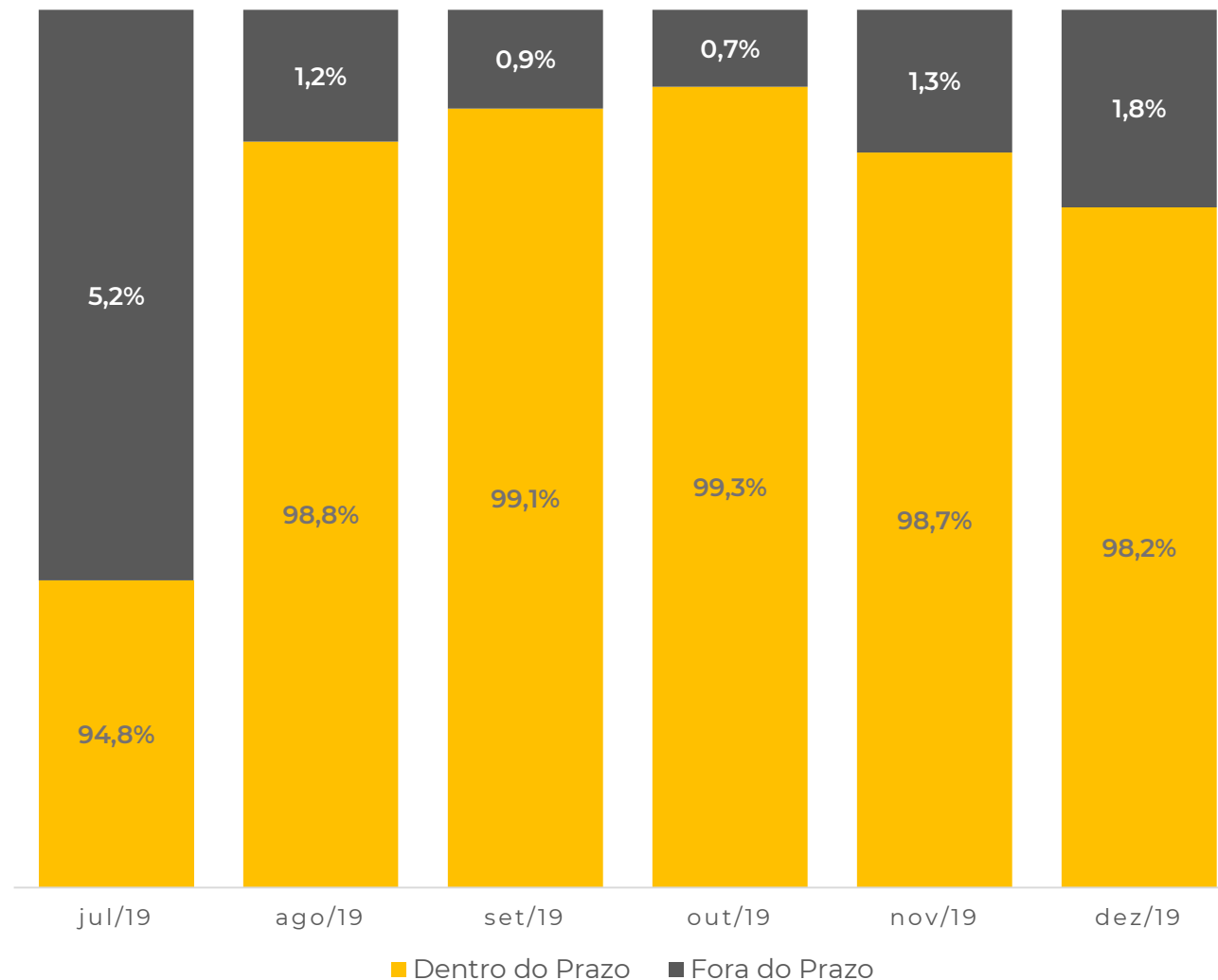
3.8 Qualidade do atendimento

5.4 RESOLUÇÕES DENTRO DO PRAZO

A Ouvidoria Corporativa C6 Bank busca apresentar a solução definitiva do caso no menor tempo possível, observando os prazos e critérios regulatórios. No gráfico, apresentamos o nosso desempenho no cumprimento destes prazos.

No segundo semestre de 2019, **atendemos as demandas no prazo médio de 1,1 dias úteis.**

DENTRO DO PRAZO - OUVIDORIA



6. CANAIS DE ATENDIMENTO

MELHORIAS

A Ouvidoria Corporativa C6 Bank conta com o respaldo da Diretoria do banco, respondendo diretamente ao Departamento Jurídico, o que garante maior comprometimento de todas as áreas internas e autonomia para atender às expectativas dos clientes.

Após a análise dos resultados obtidos nos últimos seis meses de atuação, estamos empenhados em **melhorar nossa avaliação, otimizar os atendimentos e oferecer uma experiência cada vez mais satisfatória** a todos que entram em contato conosco.



6. CANAIS DE ATENDIMENTO

Central de relacionamento
24h

Capitais e regiões metropolitanas
3003 6116

Demais localidades
0800 660 6116

E-mail
faleconosco@c6bank.com.br

Imprensa
comunicacao@c6bank.com.br

SAC 24h
0800 660 0060

Ouvidoria
0800 660 6060

9h às 18h
(segunda a sexta-feira, exceto feriados)



C6BANK