

Relatório da Ouvidoria Corporativa

2S | 2020

C6BANK



ÍNDICE

- 1. NOSSOS VALORES**
- 2. INTRODUÇÃO**
- 3. ÉTICA, RESPEITO E IMPARCIALIDADE**
- 4. LINHA DO TEMPO C6 BANK**
- 5. OUVIDORIA CORPORATIVA C6 BANK**
- 6. DESEMPENHO OPERACIONAL**
 - 6.1 CANAIS
 - 6.2 PRINCIPAIS ASSUNTOS
 - 6.3 PESQUISA DE SATISFAÇÃO
 - 6.4 RESOLUÇÕES DENTRO DO PRAZO
 - 6.5 QUANTIDADE MENSAL - OUVIDORIA
- 7. MELHORIAS**
- 8. CANAIS DE ATENDIMENTO**

Este relatório foi desenvolvido para atender à Resolução nº 4.860/2020 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

O C6 Bank é um banco completo para pessoas físicas e pequenas e médias empresas. Sem agências físicas, a instituição oferece produtos financeiros acessíveis para todos os perfis de clientes. O banco não cobra taxas por produtos básicos, como manutenção de conta corrente, pagamentos, saques e transferências, e aposta na criação contínua de serviços inovadores.

Baseada em São Paulo, a instituição financeira formou um grupo que reúne, além do C6 Bank, a empresa de tecnologia para meios de pagamento PayGo, a desenvolvedora de *software* Setis, a assessoria em seguros e resseguros Som.us, a plataforma de educação corporativa IDEA9 e o Banco C6 Consig, dentre outras. Juntas, as empresas somam mais de mil funcionários.

O banco foi criado do zero, sem nenhum legado, com o propósito de transformar a experiência que as pessoas têm com serviços financeiros. Em um intervalo de pouco mais de um ano, entre 2018 e 2019, a empresa montou uma equipe que mescla o conhecimento de profissionais dos mercados financeiro e de tecnologia, e deu forma a um banco inteiramente disponível via aplicativo de celular. Do atendimento via *chat*, passando por transferências e pagamentos, até o investimento em fundos, ações, tudo pode ser feito pelo *app*.

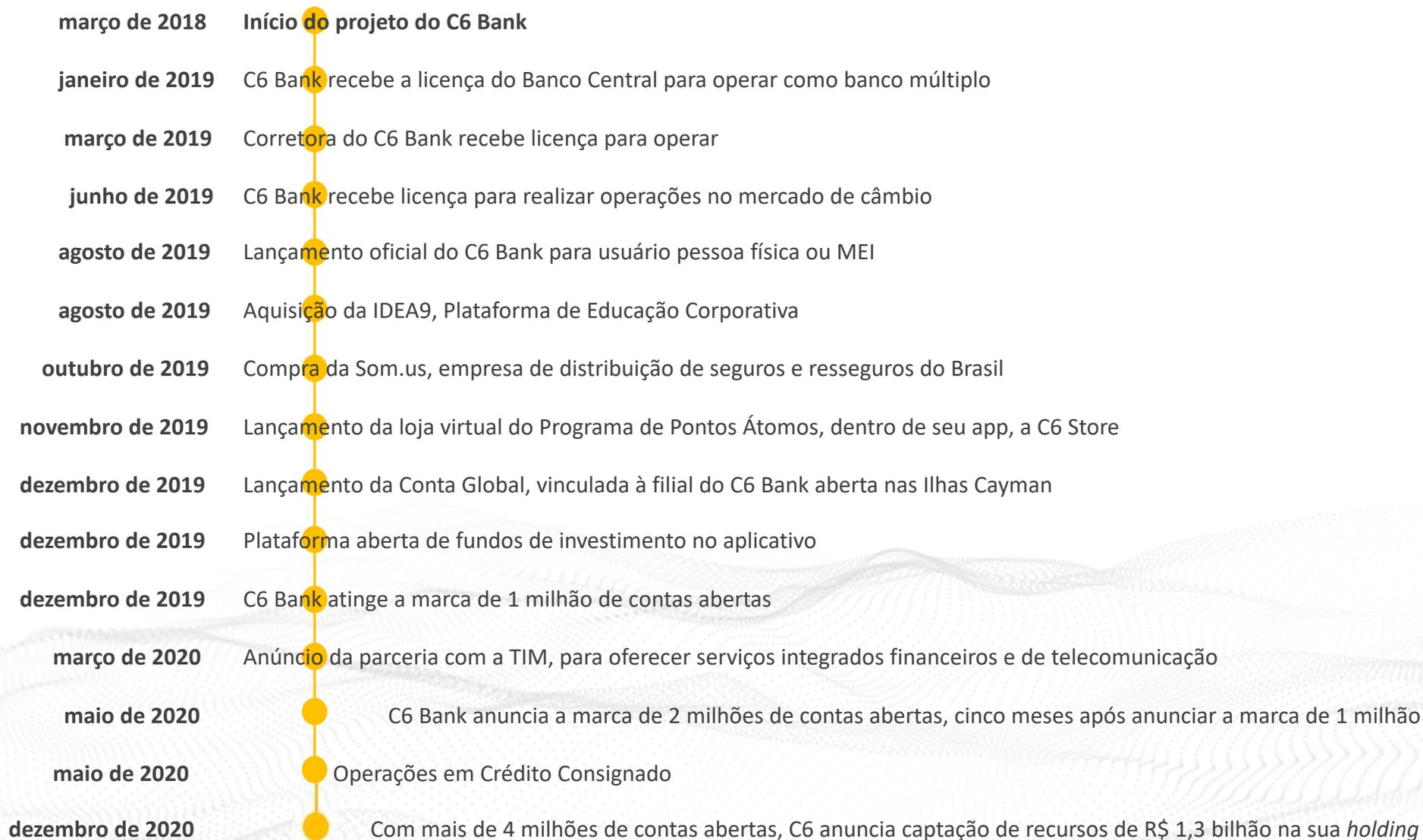
3. ÉTICA, RESPEITO E IMPARCIALIDADE

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. LINHA DO TEMPO C6 BANK



5. OUVIDORIA CORPORATIVA C6 BANK

A experiência do cliente é prioridade no C6 Bank. Por isso, para acompanhar o crescimento do banco, e garantir a qualidade do atendimento, a proximidade ao cliente e a ênfase nas relações humanas, estamos continuamente aumentando nossa capacidade de atendimento, e investindo em qualificação e treinamento dos nossos Ouvidores.

Por se tratar de uma esfera de mediação de conflitos entre o cliente e a instituição, passamos a aplicar, a partir do 2º semestre de 2020, o critério de elegibilidade no atendimento pela Ouvidoria, validando se o cliente já possuía registro de demandas em canais primários de atendimento.

A Ouvidoria Corporativa C6 Bank também é responsável pelos atendimentos aos canais externos, originados dos PROCONs, Banco Central do Brasil, Consumidor.gov, Imprensa e Comissão de Valores Mobiliários.

6. DESEMPENHO OPERACIONAL

AGOSTO A DEZEMBRO DE 2020

A seguir, apresentaremos os resultados do desempenho operacional da Ouvidoria Corporativa C6 Bank no segundo semestre de 2020

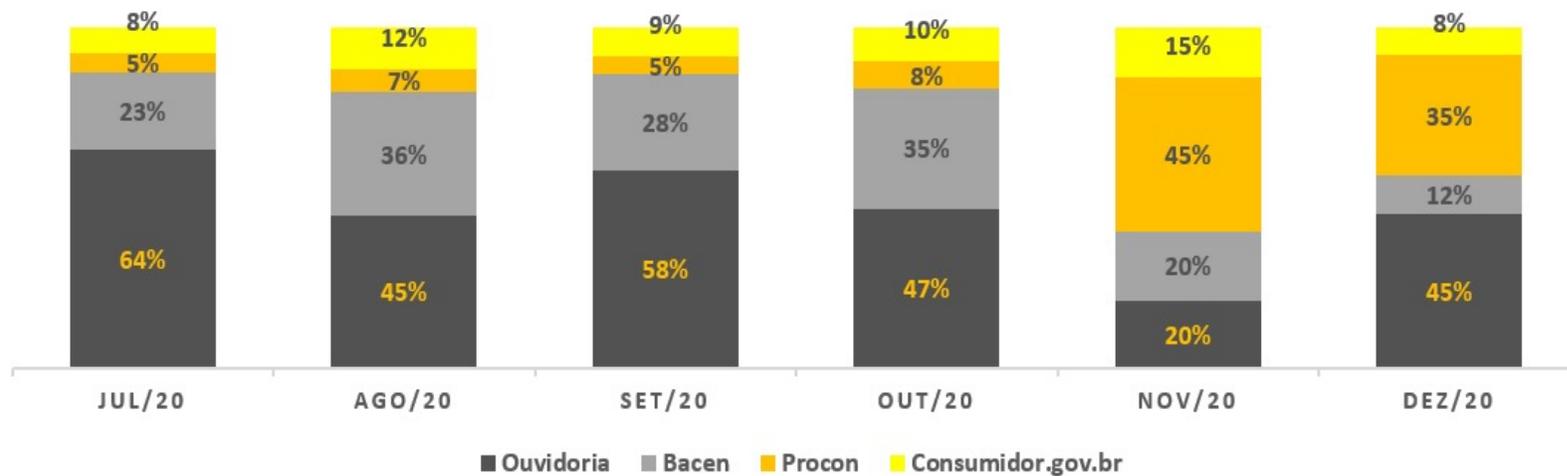


6.1 CANAIS

Atendimentos Registrados

Seguem os dados dos atendimentos realizados ao longo do segundo semestre de 2020.

ATENDIMENTOS REGISTRADOS



6.2 PRINCIPAIS ASSUNTOS

Os assuntos mais frequentes foram, respectivamente: crédito consignado, cartões, conta corrente e aplicativo. Dentre os assuntos mais frequentes, os principais temas de contato foram os seguintes:

C6 Consig

Contestação de contratos, liberação de margem consignável e solicitação de documentos.

Cartões

Informações sobre entrega de cartões, aumento de limite de crédito, informações detalhadas de faturas e prevenção a fraudes.

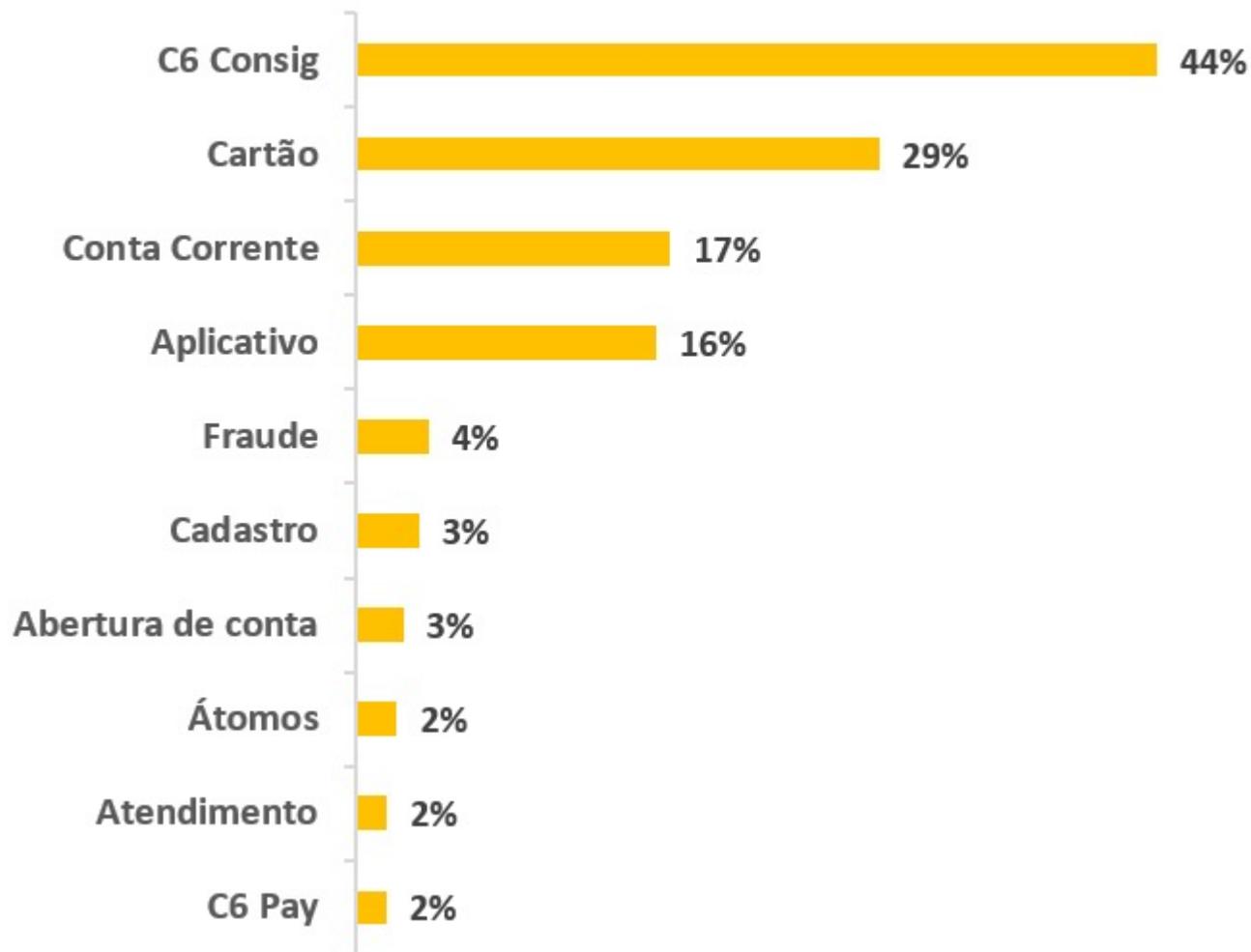
Conta Corrente

Prevenção a fraudes de boleto e *Whatsapp*, encerramento de contas e alterações cadastrais.

Aplicativo

Troca de aparelho, dificuldades no *login* e auxílio na navegação .

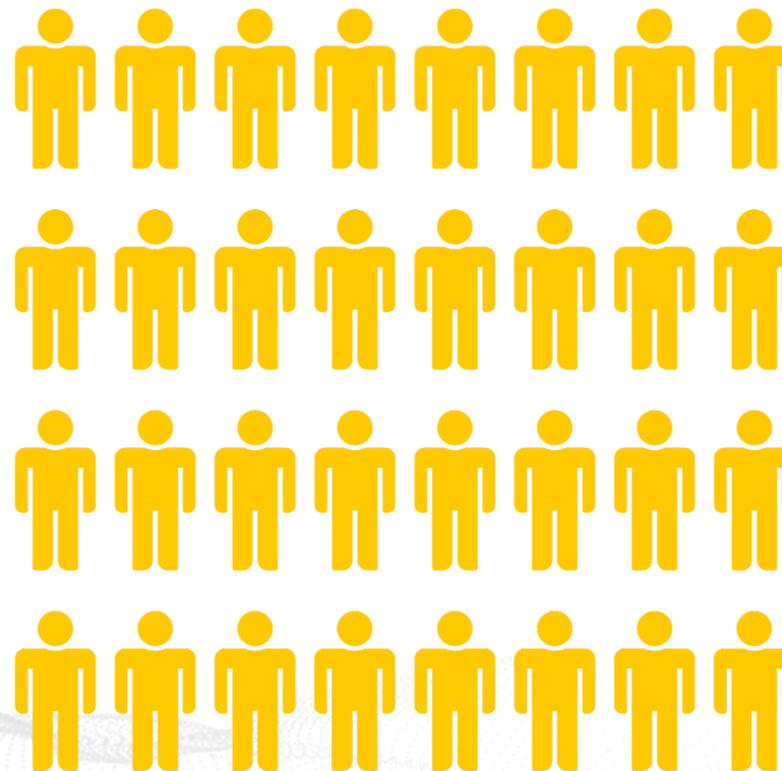
Principais Assuntos - Ouvidoria



6.3 PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Participaram da pesquisa **1.452** 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 (sendo 5 a melhor) para cada pergunta.

O resultado obtido foi de 2,9 para solução apresentada e 3,1 para a qualidade do atendimento.



2.9 Solução apresentada

3.1 Qualidade do atendimento

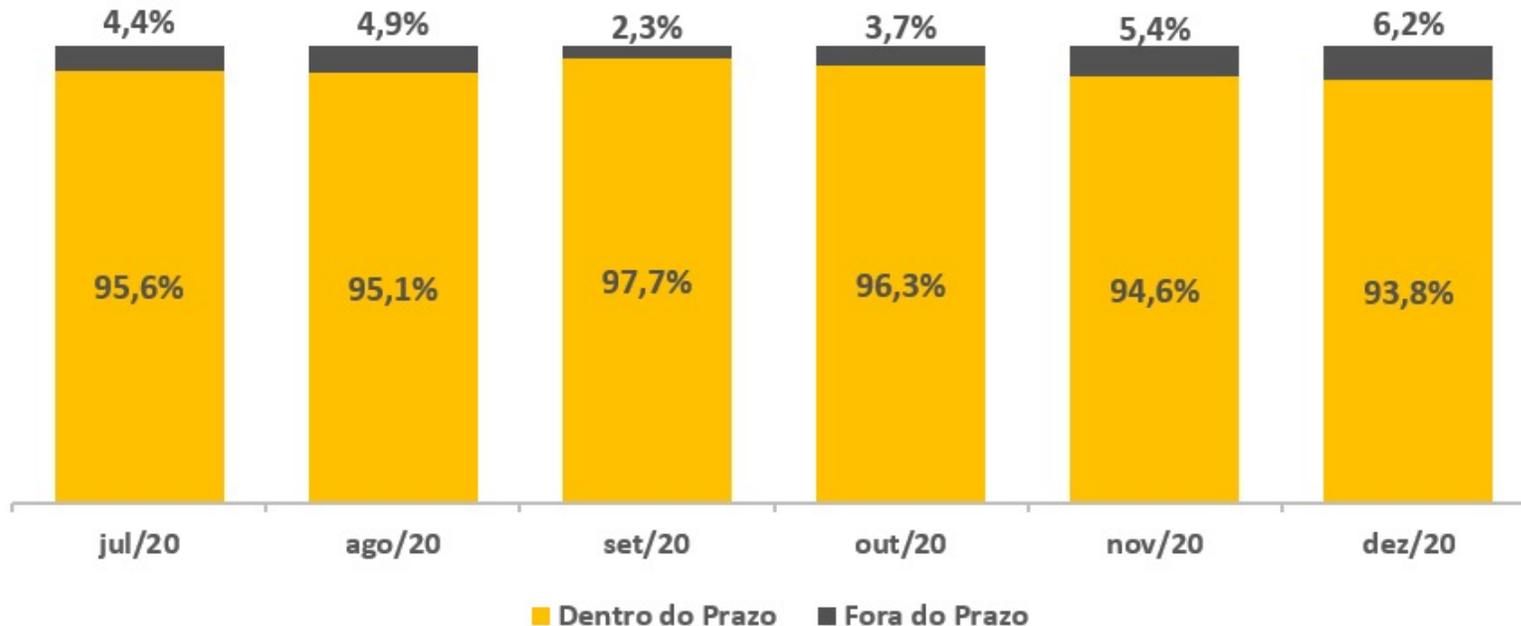
6.4 RESOLUÇÕES DENTRO DO PRAZO

A Ouvidoria Corporativa C6 Bank busca apresentar a solução definitiva de cada caso, de forma objetiva, ágil e amigável, sempre observando as exigências regulatórias.

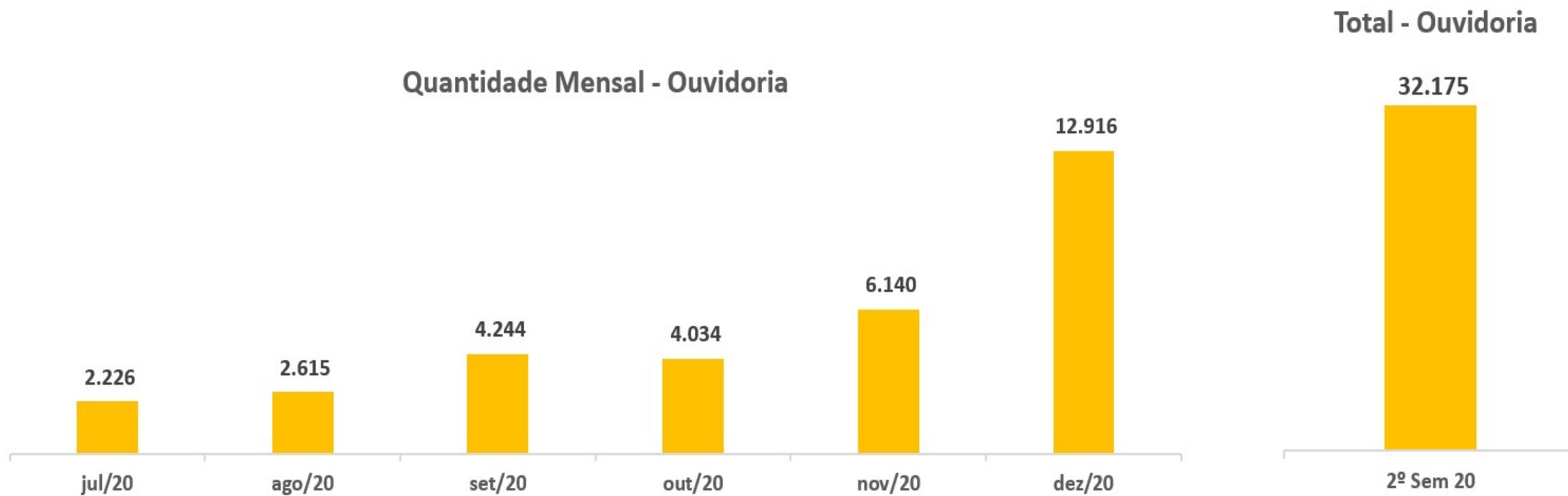
A seguir, apresentamos o nosso desempenho no cumprimento destes prazos.

No 2º semestre de 2020, atendemos as demandas de Ouvidoria no prazo médio de 1,7 dias úteis.

DENTRO DO PRAZO - OUVIDORIA



6.5 QUANTIDADE MENSAL – OUVIDORIA



7. MELHORIAS

No segundo semestre de 2020, a estrutura de Ouvidoria prestou contribuição para o aperfeiçoamento do processo de atendimento e melhoria de produtos e serviços, entre eles:

- Disponibilização de recarga de celular pré-pago;
- Funcionalidade de parcelamento de fatura de cartão direto no aplicativo;
- Filtros dentro do portfólio de fundos de investimento, evoluindo a experiência do cliente e facilitando a busca;
- Autonomia de solicitação de 2ª via de Taggy direto no aplicativo;
- Processo de portabilidade de salário;
- Alteração no processo de troca de aparelho, implementando a detecção de prova de vida para mitigar o risco de Fraude;
- Ferramenta de gestão de limites da conta e do cartão – possibilidade de redução, aumento ou ajuste dos limites disponibilizados pelo próprio aplicativo.

8. CANAIS DE ATENDIMENTO

- **Chat no App C6 Bank**

Atendimento 24h

- **Central de Relacionamento**

9h às 20h - Segunda a sábado, exceto feriados

- Capitais E Regiões Metropolitanas
3003 6116

- Demais Localidades
0800 660 6116

- **SAC 24h**

0800 660 0060

- **Ouvidoria**

9h às 18h - Segunda a sexta, exceto feriados
0800 660 6060

- **E-mail**

faleconosco@c6bank.com.br

- **Imprensa**

comunicacao@c6bank.com.br

C6BANK