

RELATÓRIO DE OUVIDORIA
2º semestre 2021

C6BANK



Mensagem da ouvidoria

O C6 Bank nasceu com o compromisso de **construir relações verdadeiras com os clientes**. Não há taxas ou tarifas escondidas, nem letras miúdas. Traduzimos nossos contratos para uma linguagem simples. Procuramos antecipar as respostas para as dúvidas dos clientes e damos explicações claras no momento das transações financeiras no app.

No último semestre de 2021, alcançamos a marca de **13 milhões de clientes** (PF e PJ), disponibilizando produtos e serviços inovadores.

Conforme o C6 Bank cresce e se torna parte da vida de milhões de brasileiros, cresce também nossa responsabilidade em **oferecer a melhor experiência bancária para os clientes**. Estamos empenhados para isso, e a Ouvidoria do C6 Bank reforça o compromisso de ser a voz do cliente dentro da instituição.

Trabalhamos com transparência e imparcialidade, colocando o cliente no centro das nossas metas e decisões. No segundo semestre de 2021, **melhoramos os canais de atendimento**, com reforço das equipes e internalização de tratativas. **Aperfeiçoamos protocolos de atendimento**. Implementamos uma moderna plataforma de treinamento para toda a equipe de atendimento. Criamos **grupos multidisciplinares para revisar toda a experiência do consumidor**, aperfeiçoar a jornada do cliente, simplificar soluções e antecipar melhorias. Além disso, **ampliamos investimentos em tecnologia da informação** para atualizar processos e sistemas.

Continuaremos investindo nossos esforços para que o cliente possa **solucionar suas demandas de forma ágil e descomplicada** por meio dos nossos canais internos e reforçamos nosso comprometimento com melhorias constantes na nossa operação.

NOSSO BANCO

Nosso nome, vem do **elemento químico carbono**, representado na tabela periódica pela letra C e pelo número 6. Essa não foi uma escolha aleatória. **O carbono, base da vida na Terra, inspira nosso modo de ver o mundo.** É uma substância versátil que dá forma a organismos vivos e aos mais variados materiais — dos mais simples, como o grafite, até os mais sofisticados, como a fibra de carbono, ou raros, como o diamante. Sua importância está no modo como conecta-se a outros elementos, formando algo sempre maior.

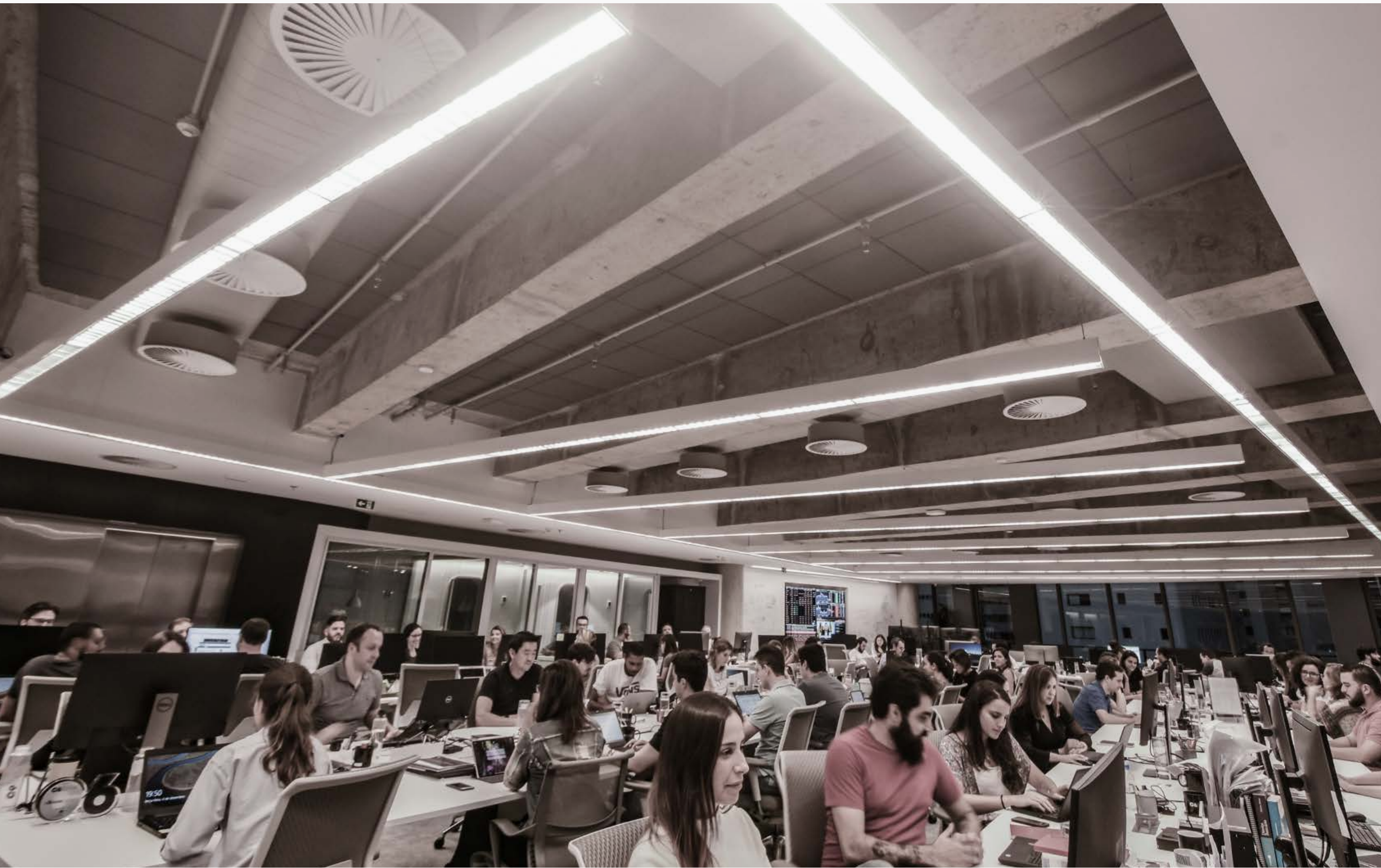
O C6 Bank não possui agências físicas, sendo um **banco disponível inteiramente no app**. A instituição oferece **produtos e serviços financeiros acessíveis para todos os perfis de clientes** e aposta na criação contínua de serviços inovadores.

Sediada em São Paulo, a instituição financeira formou um grupo que reúne, além do **C6 Bank**, o **C6 Consig**, responsável pelas operações de crédito consignado, a empresa de tecnologia para meios de pagamento **PayGo**, a desenvolvedora de software Setis, a assessoria em seguros Som.us (agora C6 Seg) e a plataforma de educação corporativa **IDEA9**. Juntas, as empresas somam mais de 2,7 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.

Do atendimento via chat, passando por transferências e pagamentos, até o investimento em fundos e ações, tudo pode ser feito pelo aplicativo.





VALORES

Ética, transparência e respeito

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

Autorcracia

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

Escolhemos o frescobol

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

Desafiar o status quo

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

Exercemos a arte de discordar

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

Bom humor

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

DIVERSIDADE E INCLUSÃO

Posicionamento

Atuar na valorização da diversidade, por meio do estabelecimento de políticas e ações que assegurem a promoção da inclusão em uma cultura organizacional de respeito entre as diferenças.



Diversidade, equidade e inclusão

Ações de base

Política de diversidade e inclusão

Aborda princípios e diretrizes referentes à **valorização da diversidade, equidade e inclusão para colaboradores, parceiros e clientes** em consonância à nossa cultura organizacional.

Grupo Aliados

Grupo formado por representantes **voluntários de diversas áreas, dispostos a contribuir com as ações de Diversidade e Inclusão** e fortalecer tais frentes junto a sua área e rede de contato.

Compromissos públicos

O C6 Bank aderiu ao **Programa Empresa Cidadã**, destinado a prorrogar o prazo da licença-maternidade e da licença-paternidade nas empresas signatárias.

Fórum de Empresas e Direitos LGBTI+

A iniciativa reúne empresas em torno do compromisso com o **respeito e promoção dos direitos humanos LGBTI+**. O Fórum tem como objetivo **aprimorar práticas de gestão empresarial** e gerar efetiva adição de valor para as marcas e para a sociedade; **combater a LGBTIfobia** e seus efeitos prejudiciais às pessoas, aos negócios e à sociedade para impactar positivamente o ambiente empresarial e a sociedade. Atuamos como signatário e apoiador institucional.



Sim à Igualdade Racial

O banco também se tornou signatário do **Selo Sim à Igualdade Racial** concedido pelo Instituto Identidades do Brasil (ID_BR). A parceria com o Instituto e a assinatura do selo têm o objetivo de ajudar o banco a adotar práticas para promover a igualdade racial de forma efetiva.

Instituto +Diversidade

Mantenedor institucional do Instituto +Diversidade, organização sem fins lucrativos voltada para o **empoderamento profissional da comunidade LGBTI+**.

Censo de diversidade

O censo é realizado para conhecer nosso público, sua pluralidade e a representatividade de grupos minorizados, para **planejar e priorizar ações que nos tornem cada vez mais inclusivos**. O uso de dados ajuda a tomar melhores decisões e faz avançar o processo de inclusão e nos permite, na linha do tempo, acompanhar nossa evolução.

Cartilha de diversidade e inclusão

O conteúdo traz **conceitos, preconceito vivido por cada grupo minorizado, termos que devemos evitar e dicas** de como podemos participar na construção de ambientes mais respeitosos e inclusivos (divulgação interna e externa).



IMPACTO SOCIAL

Meio ambiente

Venda de crédito de carbono

O C6 Bank zera anualmente as suas emissões de carbono. Clientes do C6 Bank podem comprar créditos de carbono com pontos Átomos, de forma simples e em poucos cliques, diretamente no aplicativo. Basta acessar a **C6 Store**, procurar a categoria “Crédito de Carbono” e escolher a quantidade de créditos que deseja compensar. Além disso, também incluímos uma **instituição de preservação ambiental** dentro da categoria de **doações dentro do app do C6 Bank**, o Instituto Terra.

Cartão Acqua

Com o objetivo de **incentivar práticas mais sustentáveis** e que beneficiem a preservação do meio ambiente, o C6 Bank lançou **o primeiro cartão biodegradável do Brasil**, que tem em 80% de sua composição o chamado PLA, ou ácido polilático, produzido a partir do amido de milho.

Estruturante



Instituto Ethos

C6 Bank é o primeiro banco digital a se associar ao Instituto Ethos, organização sem fins lucrativos, **referência na área de sustentabilidade**. A missão da instituição é mobilizar, sensibilizar e apoiar as empresas na gestão socialmente responsável de seus negócios. O instituto **atua há mais de 20 anos para contribuir com uma sociedade mais justa, diversa, inclusiva e sustentável**, em linha com o que estamos construindo aqui na Carbon Holding.



Pacto Global

O C6 Bank aderiu ao Pacto Global da ONU, **a maior iniciativa de sustentabilidade corporativa do mundo**, que atua nas áreas de **direitos humanos, trabalho, meio ambiente e anticorrupção**. A rede trabalha de forma alinhada com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), que incentivam a atuação de companhias no sentido da transformação social.

Educação financeira

Curso SRV

Disponibilizamos **dois cursos gratuitos no site da IDEA9**. O curso **“Educação financeira para você e seus alunos”**, ministrado pelo professor Liao Yu Chieh, é voltado para professores que desejam introduzir conceitos de educação financeira em sala de aula. Já **“Sua Rica Vida”** é aberto a todas as pessoas interessadas em organizar suas finanças pessoais para conquistar objetivos e tem **aulas ministradas pela economista e doutora em administração** Rosimara Donadio.

Para se inscrever, basta acessar idea9.com.br/impacto-social e procurar pelo nome dos cursos.

Acesse:
idea9.com.br/impacto-social
e procure pelo nome dos cursos.



HUBs parceiros

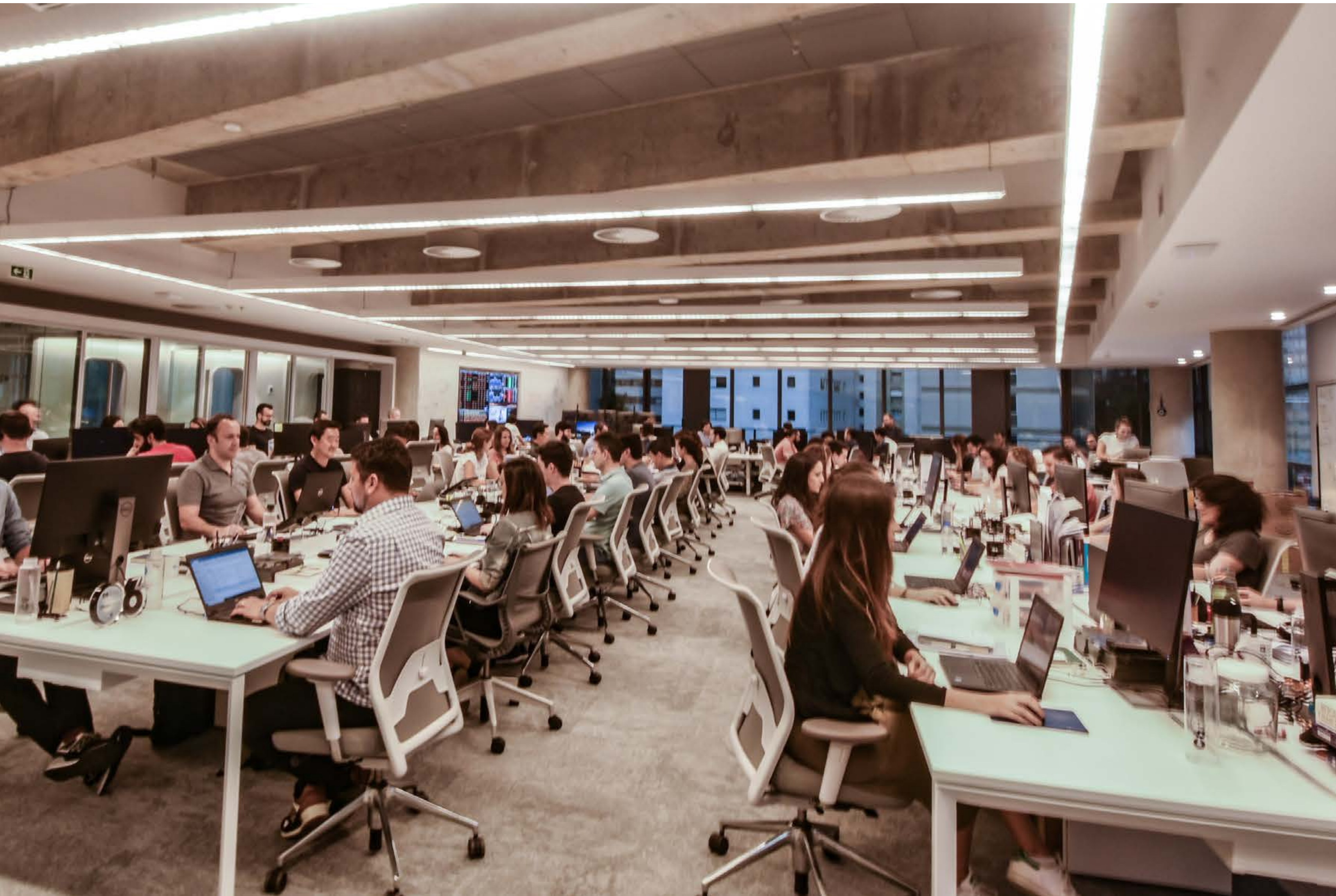
Como uma de nossas estratégias e ações, disponibilizamos **videoaulas gratuitas de educação financeira nos hubs de educação da B3, Mulheres Positivas, Instituto Proa e Instituto Tim**. Os conteúdos são apresentados pelo professor Liao Yu Chieh, nosso head de Educação. Os vídeos esclarecem dúvidas comuns aos brasileiros e trazem dicas valiosas para quem busca inteligência financeira.

Programa interno Multiplicadores

Como uma de nossas estratégias, promovemos formação de multiplicadores de educação financeira para atuar como voluntários em atividades educacionais da Carbon Holding. Com essa formação, os colaboradores possuem conhecimento o suficiente para serem auxiliares de professores em workshops e/ou treinamentos e para ministrar pequenas palestras de educação financeira.

TRAJETÓRIA

2018	Janeiro C6 Bank recebe a licença do Banco Central para operar como banco múltiplo	Novembro Lançamento da loja virtual do Programa de Pontos Átomos, dentro de seu app, a C6 Store	
Março Início do projeto do C6 Bank	2019	Agosto Lançamento oficial do C6 Bank para usuário pessoa física ou MEI	
Dezembro Lançamento da Conta Global C6 Bank atinge a marca de 1 MILHÃO de Clientes	2020	Maio Início das operações em Crédito Consignado	2021
	Janeiro Implantação da URA C6 Consig	Abril Reestruturação da Ouvidoria	
Abril É estruturada a Gestão de Relacionamento Procon e Bacen na Ouvidoria		Agosto C6 Bank atinge a marca de 10 MILHÕES de clientes	2022
	Junho C6 Bank presente em 100% dos municípios		



NOSSO TIME

Ouvidoria conglomerado C6 Bank

A Ouvidoria tem como principal objetivo **agir de forma imparcial, sendo a voz do cliente dentro da instituição** e, para isso, contamos com uma **equipe multidisciplinar que busca o aprimoramento dos processos, produtos e serviços**, sempre com o olhar **voltado para as necessidades dos clientes e consumidores**.

Nesse segundo semestre de 2021 a **Ouvidoria passou a gerir os Termos de Notificação dos Procons (TNF)**, com isso temos gerado insumos para o banco sobre quais os principais assuntos e produtos que precisam ser aperfeiçoados para uma melhor satisfação dos consumidores. 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 investindo em qualificação e treinamento dos nossos Ouvidores**. Seguimos construindo nossa trajetória de forma ética, transparente e empática, valorizando sempre o bom relacionamento com nossos clientes.

Como agente de transformação dentro da instituição, nossa Ouvidoria busca **atender a todos os perfis de clientes**, que acreditam em um banco apresentando serviços inovadores e personalizados, para que o C6 Bank seja **o Banco da sua vida**.

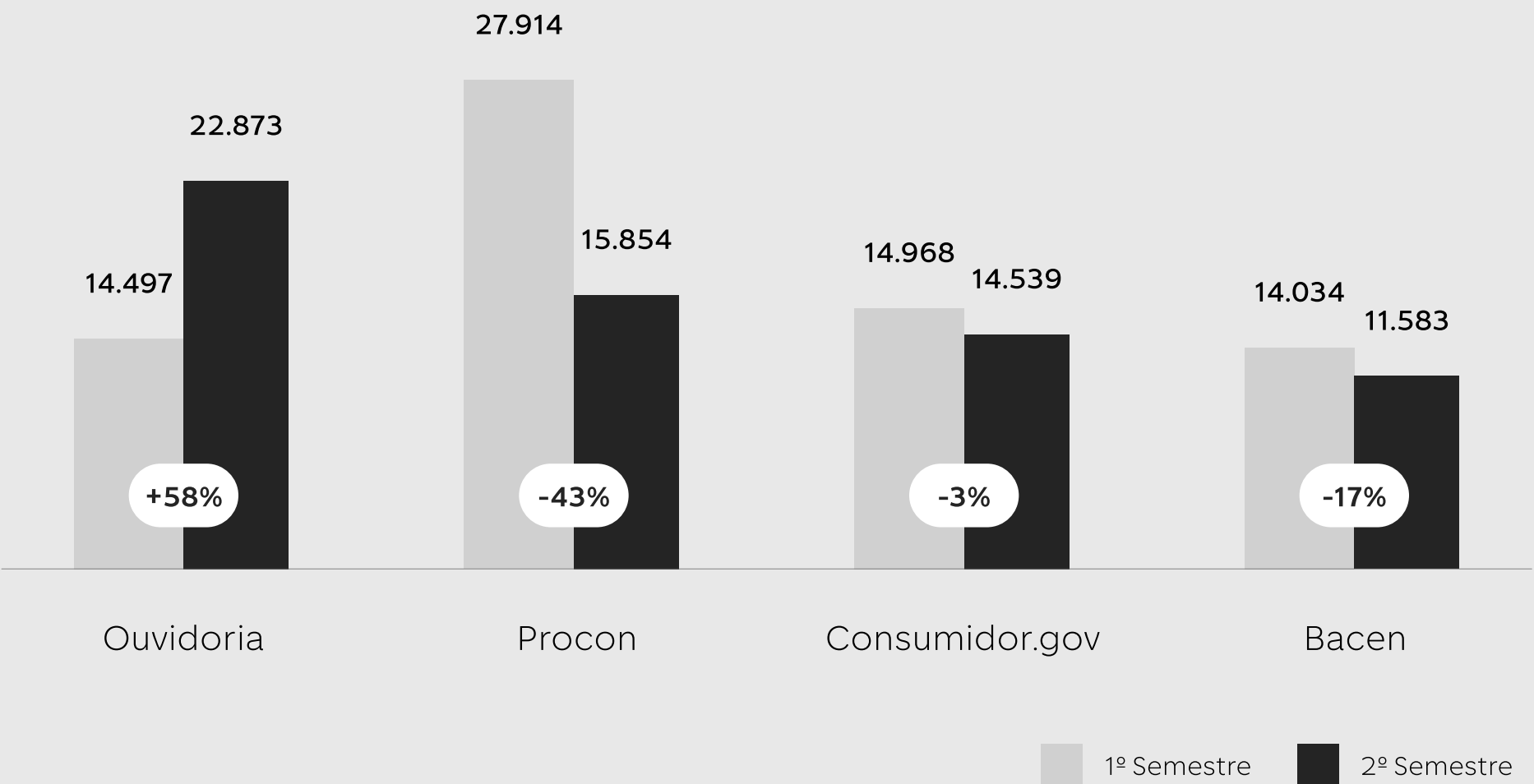
OUVIDORIA EM NÚMEROS

RESULTADOS

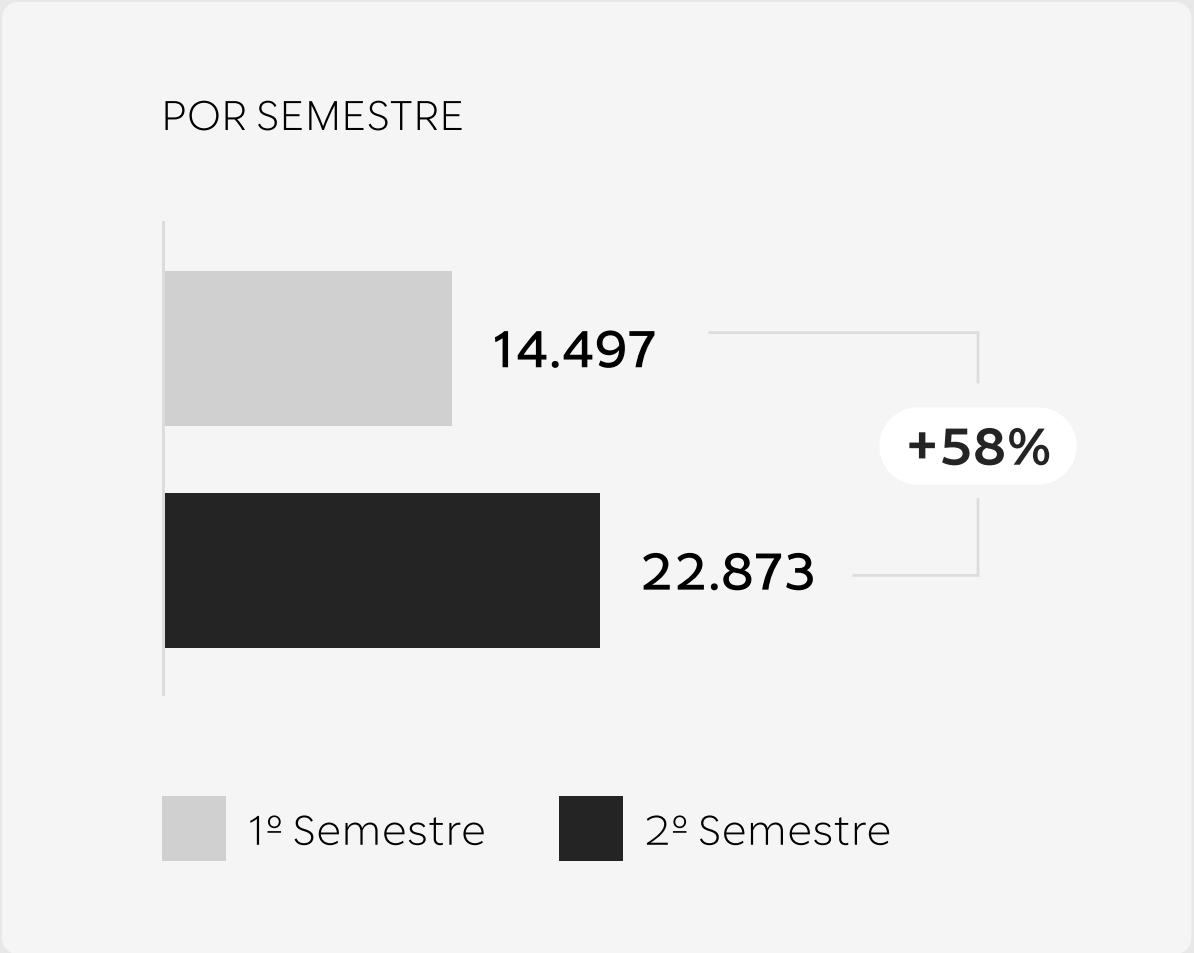
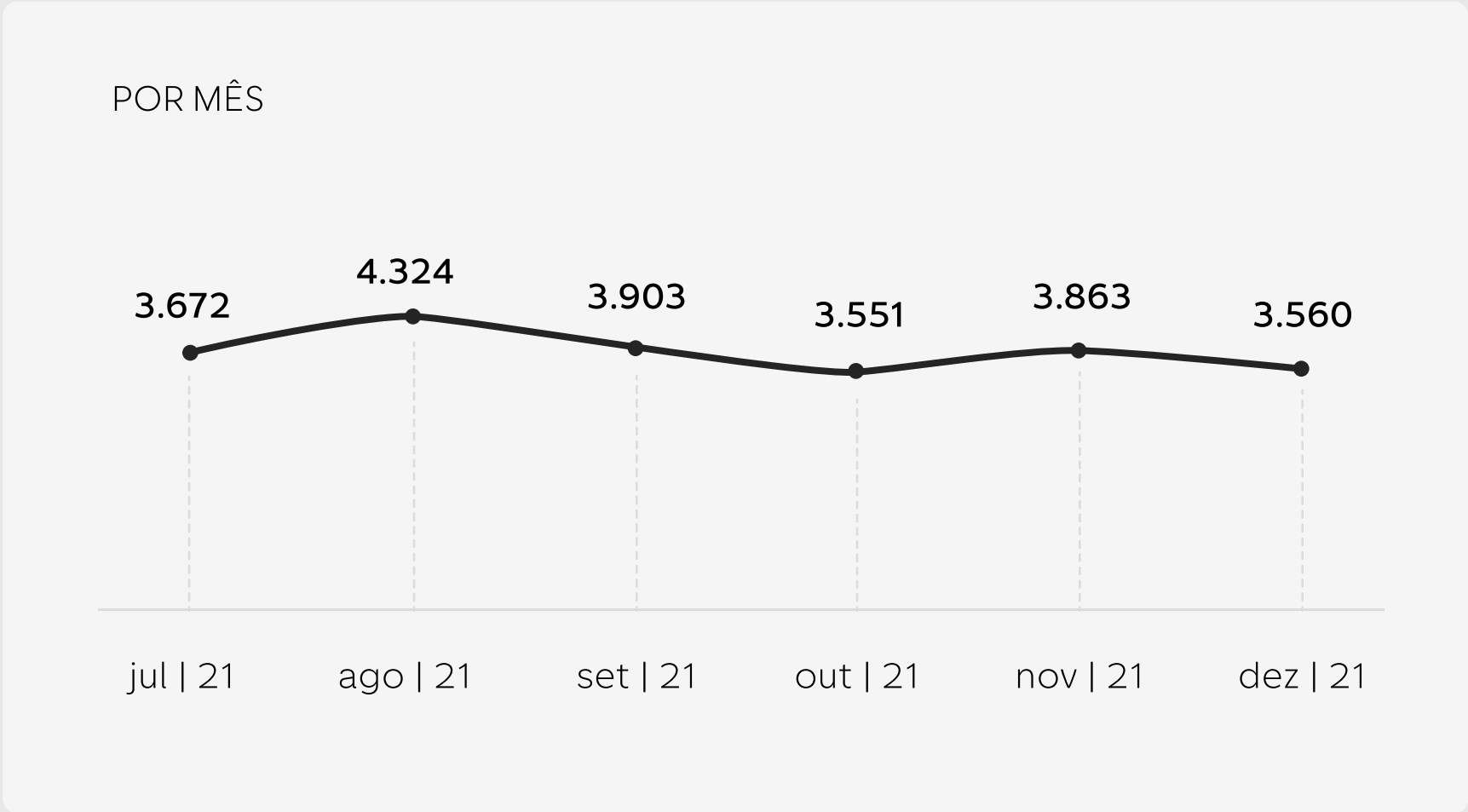
64.839

Total de demandas abertas no 2º semestre de 2021

Recebemos **9% menos reclamações no 2º semestre**, visto que o volume do semestre anterior foi de 71.413

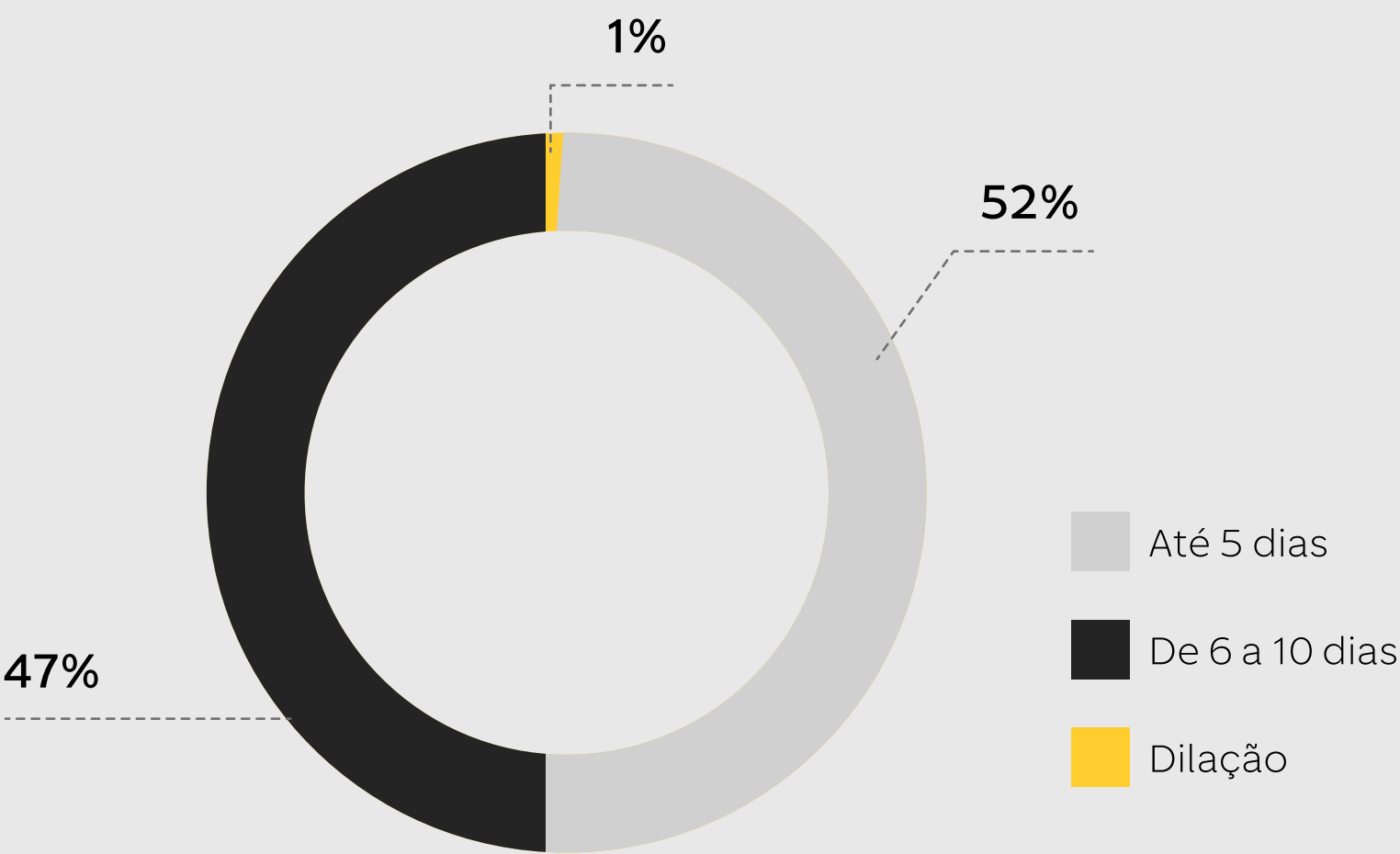


RECLAMAÇÕES REGISTRADAS NO CANAL OUVIDORIA



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

No 2º semestre de 2021, atendemos as demandas de Ouvidoria no prazo médio de 5,07 dias úteis.



PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Participaram da pesquisa
3.650 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 para cada pergunta.



2,50

Solução apresentada para sua demanda



2,68

Qualidade do atendimento prestado pela Ouvidoria

Principais motivos



Cartão

Pagamento de fatura, prazo de entrega, cancelamento de compra, compra não reconhecida, 2ª via de fatura.



Conta Corrente

Desbloqueio, cancelamento, bloqueio, reativação, TED, TEF, DOC, pagamentos.



C6 Consig

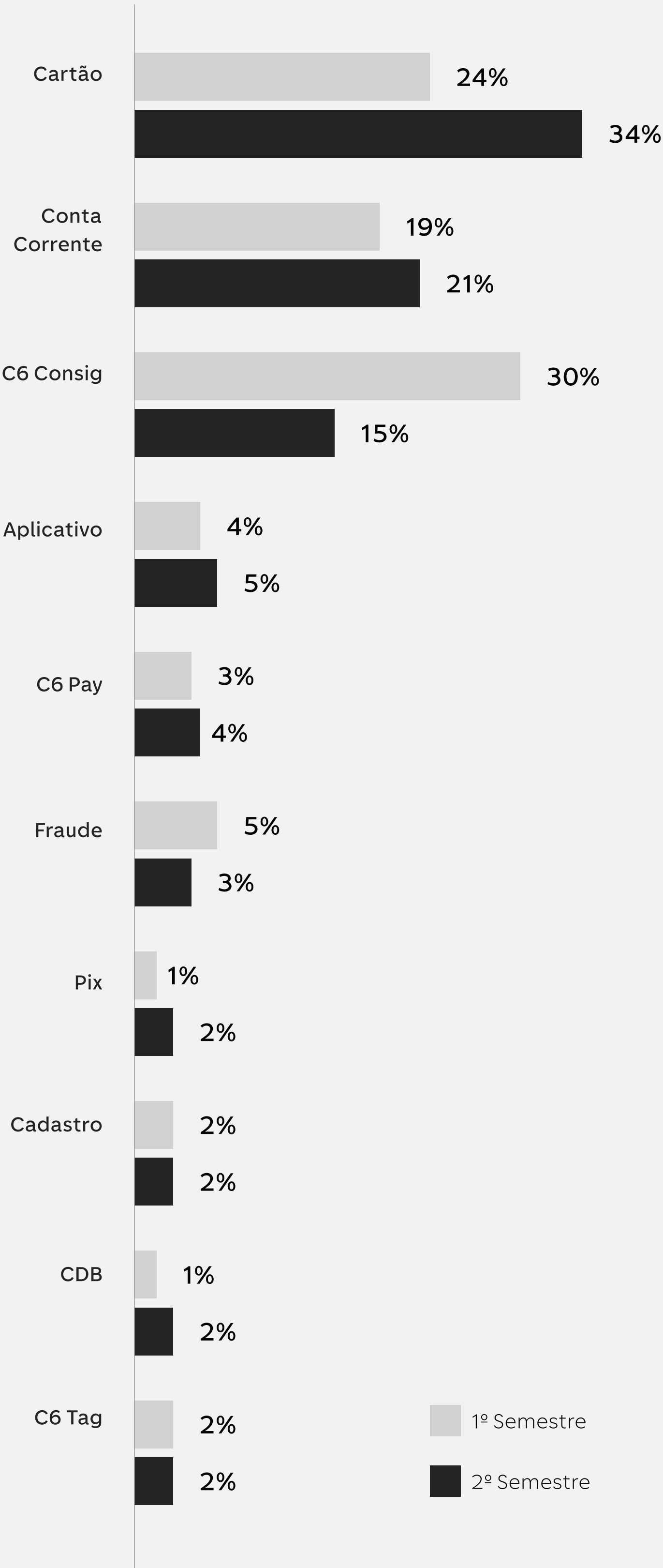
Contestação de contratos, informação da proposta, cópia de contrato, cancelamento.



Aplicativo

Token ou troca de aparelho, atualização, reset de senha, problema no primeiro acesso

10 principais motivos 0800 Ouvidoria



CANAIS DE ATENDIMENTO

PROCON

15.854 Total de demandas tratadas

76,21%
Resolutividade no Sindec

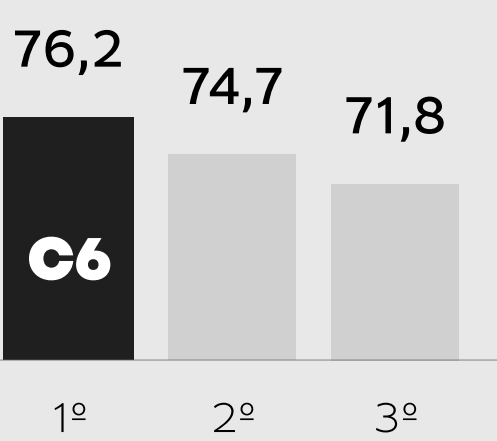
CONSUMIDOR.GOV.BR

14.529 Total de demandas tratadas

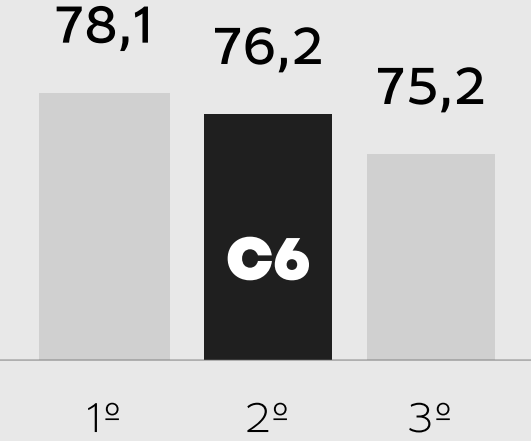
67,30% Índice de Solução C6 Bank
80,30% Índice de Solução C6 Consignado

Resolutividade Sindec*

Comparação com os bancos digitais

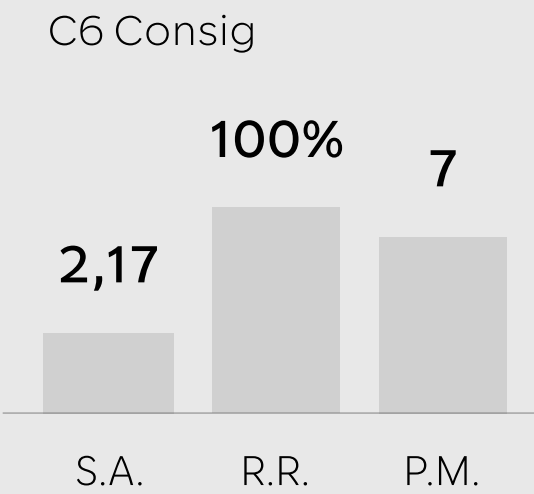
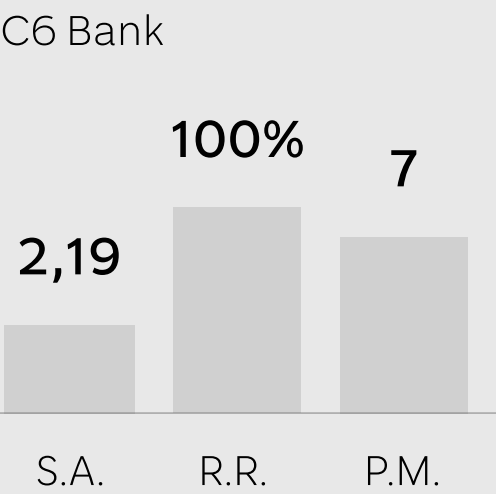


Comparação com os demais bancos comerciais



Demais indicadores

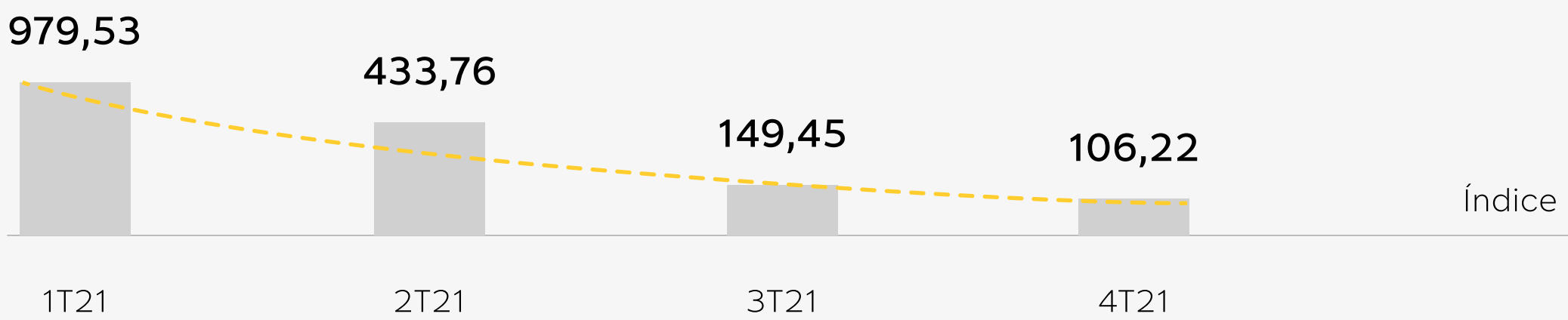
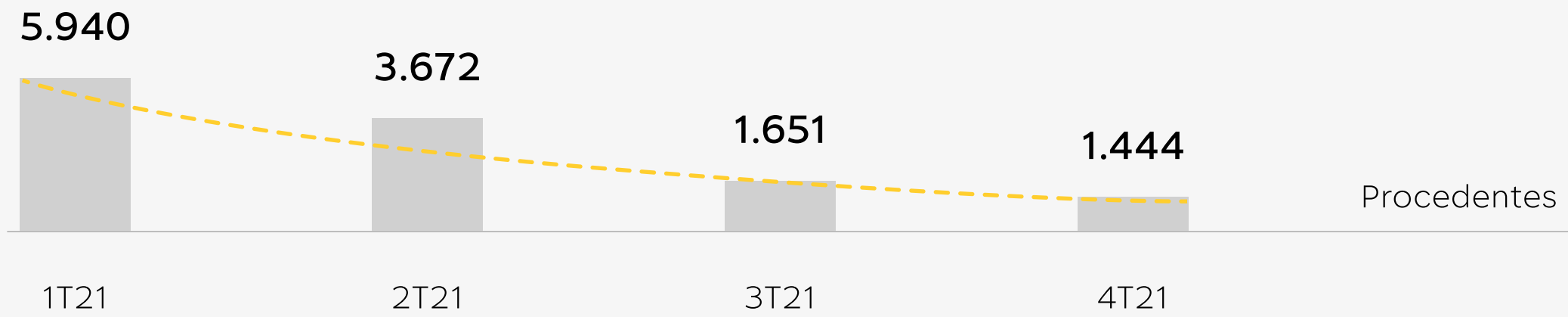
S.A.: Satisfação com o atendimento; R.R.: Reclamações respondidas; P.M.: Prazo médio de respostas (em dias).



*Sistema Nacional de Defesa do Consumidor

BACEN

11.583 Total de demandas tratadas



AÇÕES DE MELHORIAS

Essas foram as **principais ações** que tivemos para o **aperfeiçoamento dos processos de atendimento e melhoria de produtos e serviços** no segundo semestre de 2021:

Qualidade das respostas

- **Treinamento do time** responsável pela elaboração das respostas
- **Criação do alerta de verificação** de histórico de atendimentos anteriores

C6 Consig

- Criação de um **time especialista** em analisar a conduta dos **correspondentes bancários**
- Revisão do fluxo de disponibilização de boletos

Cartões

- Melhoria da disponibilização da **fatura no app**
- **Devolução da anuidade** após downgrade e sob atraso na entrega do cartão





CANAIS DE ATENDIMENTO

Central de relacionamento 24h

Chat para clientes C6 Bank no app do C6 Bank

3003 6116

Capitais e regiões metropolitanas

0800 660 6116

Demais localidades

(11) 2832 6088

WhatsApp

faleconosco@c6bank.com.br

Email

0800 660 0060

SAC 24h

0800 660 6060 - Ouvidoria

9h às 18h - Segunda a sexta, exceto feriados



CANAIS DE ATENDIMENTO

Central de relacionamento

8h às 20h - Segunda a sexta, exceto feriados

10h às 16h - Sexta, exceto feriados

3003 6206

Capitais e regiões metropolitanas

0800 770 6206

Demais localidades

(11) 2832 6266

WhatsApp

faleconosco@c6consig.com.br

Email

0800 770 6211

SAC 24h

0800 024 6918 - Ouvidoria

9h às 18h – Segunda a sexta, exceto feriados