



C6BANK

Relatório Anual 2021

No site do C6 Bank, na seção Documentos, é possível encontrar todos os nossos relatórios anuais. Estão disponíveis nessa página também os relatórios financeiros, contratos dos produtos e serviços oferecidos, o Código de Ética e Conduta da instituição, as tabelas de tarifas dos produtos, entre outros documentos.

↓ c6bank.com.br/documentos

SUMÁRIO

7 PARA COMEÇAR

14 RAIO-X

18 NOSSA HISTÓRIA

24 NOSSOS CLIENTES

39 GOVERNANÇA CORPORATIVA

49 PESSOAS

63 PARA A SOCIEDADE

74 PARA O MEIO AMBIENTE

80 SUMÁRIO DE CONTEÚDO GRI



PARA O C6 BANK, 2021 FOI UM PERÍODO DE CONSOLIDAÇÃO

GRI 102-14

Chegamos a 100% dos 5.570 municípios brasileiros. Passamos de 4 milhões de clientes em dezembro de 2020 para 14 milhões ao final de 2021. Ao mesmo tempo em que atraímos consumidores, expandimos nosso portfólio de produtos e serviços e construímos uma das prateleiras mais completas e inovadoras do mercado bancário brasileiro. Em meados do ano, anunciamos uma parceria estratégica com o JPMorgan Chase, líder mundial em serviços financeiros, que passou a deter 40% de participação no C6 Bank. A parceria demonstra a confiança de um dos bancos mais sólidos do mundo no nosso plano de negócios.

O C6 Bank também se consolidou como uma das empresas em que os brasileiros sonham em trabalhar. Terminamos 2021 com mais de 2.500 colaboradores e seguimos com ações de fortalecimento de nossa cultura organizacional. Conquistamos o 1º lugar no LinkedIn Top Startups e outras diversas premiações que recebemos atestam nossa capacidade de atrair, desenvolver e reter profissionais talentosos.

Esse também foi o ano em que mais avançamos na nossa agenda de sustentabilidade. Estruturamos nosso primeiro relatório GRI, que assegura a transparência em relação a todos os temas prioritários do C6 Bank. Assinamos e nos comprometemos com o Pacto Global da ONU e seus princípios. Estamos associados também ao Instituto Ethos, ao Fórum de Empresas e Direitos LGBTI+ e ao Selo Sim à Igualdade Racial. Pelo segundo ano seguido, zeramos nossas emissões de carbono. Avançamos na promoção de ações de equidade e inclusão. Intensificamos ações de educação financeira para a sociedade, estreamos nosso programa de mentoria para mulheres e continuamos nosso projeto de promoção da educação em tecnologia, disseminando conhecimento entre populações vulneráveis. Encerramos o ano lançando o primeiro cartão biodegradável do Brasil, símbolo de nosso engajamento com a sustentabilidade e o meio ambiente.

Gostaria de agradecer a todos os colaboradores do C6 Bank por esse ano de trabalho tão intenso, bem-sucedido e incrível. Muito obrigado por terem feito o que o C6 Bank é hoje.

Para 2022, manteremos a vibração, o brilho no olho e o inconformismo que nos trouxeram até aqui. Estamos prontos para entrar em uma nova era, em que poderemos cada vez mais ser o banco da vida de milhões de brasileiros.

Boa leitura!
Marcelo Kalim – CEO





PARA COMEÇAR



TRANSPARÊNCIA

GRI 102-50 • 102-52 • 102-54

Este é o primeiro Relatório Anual de Sustentabilidade do C6 Bank publicado de acordo com as normas GRI na opção "Essencial". Aqui você vai encontrar informações sobre as ações e iniciativas que fazem parte do nosso compromisso com a gestão transparente dos aspectos sociais, ambientais e econômicos da nossa atividade.

A coleta e análise dos dados relativos às ações e ao progresso alcançado se referem ao período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2021.

NOSSAS PRIORIDADES

GRI 102-40 ● 102-42 ● 102-43

Em março de 2021 concluímos nossa primeira matriz de materialidade. A matriz serve para identificar as questões ambientais, sociais e de governança que são importantes para o nosso negócio e, ao mesmo tempo, relevantes para os nossos stakeholders. Os stakeholders são todas as pessoas ou organizações que afetam ou são afetadas pelas estratégias, decisões, ações ou mensagens da empresa.

O resultado dessa análise nos ajuda a melhorar a gestão de temas socioambientais e de governança, criar um plano de ação com base nos temas relevantes e gerar valor para a empresa e a sociedade. Os temas definidos na matriz de materialidade serviram também como base para determinar o conteúdo deste relatório.

Principais stakeholders		
Grupos	Atores	Canais de comunicação
Investidores	Acionistas	Relatórios (contabéis e financeiros, anual, gerenciamento de riscos, Ouvidoria); website; reuniões e encontros
Clientes	Clientes pessoa física e jurídica	Chat no app C6 Bank; mídias sociais; e-mail; telefone SAC; Ouvidoria; relatório anual
Colaboradores	Colaboradores e instituições representativas	Canal de Transparência; políticas da empresa; diálogo com representantes; acordos coletivos; representantes sindicais; comunicação interna; treinamentos; relatório anual
Fornecedores	Empresas de software, sistemas e equipamentos de tecnologia	Reuniões e encontros; políticas da empresa; workshops; comunicação direta por e-mail; relatório anual
Órgão regulador e associações setoriais	Banco Central do Brasil (BCB)	Resoluções; instruções normativas; portarias; consultas públicas; reuniões e encontros
Sociedade civil	Jornalistas, ONGs, universidades, pesquisadores, associações, órgãos de defesa do consumidor	Sala de imprensa; blog do C6 Bank; website; redes sociais; relatório anual

METODOLOGIA

GRI 102-43 ● 102-44

O primeiro passo para obter a matriz de materialidade foi identificar os temas ESG (meio ambiente, social e de governança) relevantes para o setor financeiro e para a nossa atividade em particular. Em seguida, realizamos uma consulta on-line que obteve 991 respostas e revelou quais desses temas são mais ou menos importantes na visão dos nossos principais stakeholders. Dentre as preocupações apontadas pelos públicos consultados – fornecedores, clientes e colaboradores – destacam-se os tópicos relacionados à ética e transparência, à satisfação dos clientes e ao investimento em educação financeira.

O cruzamento entre o resultado da consulta e a visão de negócio dos nossos gestores gerou a matriz de materialidade da empresa. A matriz é um gráfico que serve para comparar a visão da empresa sobre o impacto dos temas no negócio com a expectativa de stakeholders externos. Essa análise revela os temas de alta relevância a serem priorizados na gestão do negócio, chamados de temas materiais.





TEMAS MATERIAIS

GRI 103-1 ● 102-46 ● 102-47

Tópico	Satisfação dos clientes	Transparência nas comunicações e nos serviços	Educação financeira	Ética nas relações e nos negócios	Inovação e empreendedorismo
Onde ocorre	Dentro e fora da organização	Dentro e fora da organização	Dentro e fora da organização	Dentro e fora da organização	Dentro e fora da organização
	<p>O propósito do C6 Bank é construir relações verdadeiras, transformando a vida financeira das pessoas. Além de criar produtos que atendam às necessidades dos clientes, precisamos construir uma cultura corporativa aderente a esse objetivo.</p>	<p>Oferecer uma experiência simples mas também diferenciada passa pelo relacionamento com os nossos clientes. Nossas comunicações e nossos serviços são pautados pela transparência. Sem meias-palavras, letras miúdas ou asteriscos.</p>	<p>O C6 Bank acredita que a educação é a ferramenta mais efetiva para a transformação da sociedade. Por isso investimos na disseminação da educação financeira e do ensino de tecnologia.</p>	<p>A ética é um valor fundamental do C6 Bank. Sem isso, não tem nem conversa. Com esse pilar, tudo o que queremos construir será sólido, duradouro e verdadeiro. Fazemos o que é correto.</p>	<p>Como escrito na nossa missão, trabalhamos para “desafiar o status quo do mercado financeiro com inovação, crescimento sustentável e qualidade”. Dá para fazer diferente? Sempre dá. E pode ser simples. Temos paixão por transformar e evoluir.</p>
ODS (Objetivos de Desenvolvimento Sustentável)			 		 
Pacto Global					

Aprimoramento dos serviços oferecidos	Inclusão digital	Gestão de pessoas	Imagem e reputação	Investimentos em projetos socioambientais	Diversidade
Dentro e fora da organização	Fora da organização	Dentro da organização	Dentro e fora da organização	Fora da organização	Dentro e fora da organização
Além de assegurar qualidade e segurança para nossos clientes, a evolução constante é uma ferramenta de inovação. Com isso em mente, buscamos sempre aprimorar nossos produtos e serviços, contribuindo para ampliar a consciência financeira.	Operamos em todo o Brasil por meio de aplicativo digital, com clientes em todos os municípios brasileiros. Para apoiar a inclusão digital, o C6 Bank não cobra taxa por serviços financeiros básicos.	Guiados por valores como "frescobol" e "arte de discordar", criamos um jeito de trabalhar em que o bom é quando todo mundo joga junto, desenvolvendo uma cultura interna que gera evolução para todos.	Somos reconhecidos como um banco completo presente na vida das pessoas, referência na transformação da experiência bancária. Um banco ético, responsável e sustentável.	Acreditamos que a iniciativa privada tem a responsabilidade de contribuir para a transformação social. Por isso participamos de iniciativas de impacto social e ambiental que buscam soluções inovadoras para problemas locais.	Com a construção de uma política que valoriza diversidade e inclusão, abrimos espaço para um ambiente cada vez mais plural.
<div><div>8</div><div>TRABALHO DECENTE E CRESCIMENTO ECONÔMICO</div><div></div></div> <div><div>9</div><div>INDÚSTRIA, INOVAÇÃO E INFRAESTRUTURA</div><div></div></div> <div><div>12</div><div>CONSUMO RESPONSÁVEL</div><div></div></div>	<div><div>10</div><div>REDUÇÃO DAS DESIGUALDADES</div><div></div></div>	<div><div>3</div><div>Saúde e Bem-Estar</div><div></div></div> <div><div>8</div><div>TRABALHO DECENTE E CRESCIMENTO ECONÔMICO</div><div></div></div> <div><div>10</div><div>REDUÇÃO DAS DESIGUALDADES</div><div></div></div> <div><div>16</div><div>PAZ, JUSTIÇA E INSTITUIÇÕES EFICAZES</div><div></div></div>	<div><div>12</div><div>CONSUMO RESPONSÁVEL</div><div></div></div> <div><div>16</div><div>PAZ, JUSTIÇA E INSTITUIÇÕES EFICAZES</div><div></div></div>	<div><div>1</div><div>ERRADICAÇÃO DA POBREZA</div><div></div></div> <div><div>10</div><div>REDUÇÃO DAS DESIGUALDADES</div><div></div></div> <div><div>11</div><div>CIDADES E COMUNIDADES SUSTENTÁVEIS</div><div></div></div>	<div><div>5</div><div>IGUALDADE DE GÊNERO</div><div></div></div> <div><div>8</div><div>TRABALHO DECENTE E CRESCIMENTO ECONÔMICO</div><div></div></div> <div><div>10</div><div>REDUÇÃO DAS DESIGUALDADES</div><div></div></div>
<div><div>DIREITOS HUMANOS</div><div></div></div>	<div><div>DIREITOS HUMANOS</div><div></div></div>	<div><div>TRABALHO</div><div></div></div>	<div><div>ANTICORRUPÇÃO</div><div></div></div> <div><div>MEIO AMBIENTE</div><div></div></div>	<div><div>DIREITOS HUMANOS</div><div></div></div>	<div><div>DIREITOS HUMANOS</div><div></div></div> <div><div>TRABALHO</div><div></div></div>

(- Name Note

Doc } At 20
obv 200509 }
←)

O C6 BANK EM 2021

GRI 102-7

14

milhões de clientes

+210% (em relação a 2020)

R\$

14,8

bilhões

carteira de crédito

+199%

(em relação a 2020)

R\$

14,3

bilhões

base de depósitos

+138%

(em relação a 2020)

○ **JPMorgan Chase**,
líder mundial em
serviços financeiros,
se tornou sócio do
C6 Bank com **40% de
participação**

C6 BANK ENTRE OS MAIORES

20

instituições que mais emprestam
para pessoas físicas no Brasil

(total da carteira até out. de 2021)

11

maiores emissores
de cartão de crédito

(3º tri)

25

bancos que mais fazem
operações de câmbio
no Brasil

(dez. de 2021)

C6 BANK ENTRE OS MELHORES

4º Prêmio Canaltech

Vencedor
na categoria de
melhor banco
digital

LinkedIn Top Startups 2021

1º lugar na
lista no Brasil

Forbes

Top 3
no ranking
de **melhores**
bancos do Brasil

Prêmio iBest

Finalista
em 4 categorias

SoluCS

4º colocado
entre as instituições
financeiras na
pesquisa de
satisfação
do cliente

Instituto MESC

Tag de pedágio
premiada em
pesquisa com
mais de 18 milhões
de consumidores

Gupy

C6 Bank integrante
da lista "100 RHs que
Inspiram"

Prêmio FILASA 2021

Melhor
Departamento
Financeiro e Melhor
Departamento
Jurídico do Brasil na
categoria Startups

NOSSA HISTÓRIA



SOMOS O C6 BANK

Nosso nome vem do elemento químico carbono, representado na tabela periódica pela letra C e pelo número atômico 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 se conecta a outros elementos, formando algo sempre maior.

Começamos a funcionar em agosto de 2019, com o lançamento do aplicativo do C6 Bank. Hoje, oferecemos uma das prateleiras de serviços mais completas e acessíveis do mercado brasileiro. Ao longo da nossa caminhada, adquirimos outras empresas para complementar a atividade do C6 Bank, dando origem à Carbon Holding.

Criamos uma cultura organizacional baseada em seis valores: ética, "autorcracia" (neologismo que significa poder ao autor), frescobol, bom humor, arte de discordar e desafiar o status quo (saiba mais sobre nossa cultura e valores no capítulo Pessoas). Em 2021 elaboramos nosso **manifesto**, que traduz a relação que queremos estabelecer com a nossa atividade.

MANIFESTO

Qual o valor do dinheiro? O que ele significa para você?

Entendemos que o dinheiro tem importância na vida das pessoas e está na hora dessa relação ser mais saudável. Pautada na verdade e livre de comportamentos que nem sempre nos levam às melhores escolhas.

Nesse caminho, podemos aprender e estimular comportamentos mais prósperos e produtivos para transformar realidades. Projetos de vida, sonhos e objetivos precisam ser pensados, sentidos e, por que não, concretizados.

Daí a importância de tomar decisões maduras e conscientes que nos coloquem no controle de nossa vida financeira.

Assim nasce a Carbon Holding, com um time que joga junto, com bom humor, ética, respeito e o compromisso de inspirar pessoas a gerenciar sua vida financeira de forma leve e simples. Para isso só tem um caminho: desafiar o status quo do mercado financeiro com inovação e ousadia para criar produtos e serviços acessíveis, inclusivos e sustentáveis.

Fazer parte da vida das pessoas, em todos os momentos, criando relações verdadeiras, justas e transparentes para que possamos escrever boas histórias.

C6 BANK: ENTRE OS MELHORES DO BRASIL

Chegamos ao final de 2021 com um percurso rico em realizações, conquistas e reconhecimento. Pela primeira vez **integramos o ranking anual da revista Forbes de melhores bancos do Brasil** e estreamos já na **terceira posição**. O World's Best Banks 2021 avalia a satisfação geral dos clientes e considera atributos como confiança, tarifas, condições, atendimento, serviços e educação financeira.

Também somos o **melhor banco digital do país** segundo a 4ª edição do prêmio Canaltech. Além de ter ficado em 1º lugar na categoria em todas as regiões do Brasil, o C6 Bank obteve a melhor nota entre todas as categorias de serviço avaliadas.

Desde o lançamento o banco ergueu um portfólio de mais de 30 produtos e serviços, como conta corrente gratuita, transferências e saques grátis, cartão, tag de pedágio, loja virtual com 60 mil itens à venda, plataforma de investimentos e conta internacional em dólar ou euro. A lista, que segue em crescimento, torna o C6 Bank a instituição financeira digital que mais rapidamente construiu uma prateleira tão completa no Brasil.

Em meados do ano anunciamos uma **parceria estratégica com o JPMorgan Chase**, líder mundial em serviços financeiros. Com a iniciativa, o Chase complementa sua estratégia internacional para varejo ao adquirir 40% do C6 Bank. Essa sociedade traz ainda mais solidez, credibilidade e força para o C6 Bank e contribui para acelerar nossa trajetória de crescimento. **(GRI 102-10)**

O ano também trouxe reconhecimento para a nossa cultura corporativa. Ficamos em 1º lugar na quarta edição do **LinkedIn Top Startups**, ranking criado pelo LinkedIn com base no comportamento dos usuários da rede. A premiação analisa mais de 774 milhões de usuários do LinkedIn e considera quatro indicadores: crescimento no número de colaboradores, engajamento com a empresa e colaboradores atuais, interesse por vagas e atração de grandes talentos.

UM BANCO COMPLETO COM TUDO EM UM SÓ APLICATIVO

GRI 102-1 ● 102-2 ● 102-3 ● 102-4 ● 102-5 ● 102-6

Somos uma instituição financeira de capital fechado, com sede em São Paulo, operando em todo o Brasil por meio de aplicativo digital e com clientes em 100% dos 5.570 municípios brasileiros, ou ainda por web banking, um serviço disponível para empresas e parceiros de negócio. Nossos produtos e serviços são dirigidos a clientes de todas as faixas de renda. O C6 Bank não cobra taxas por serviços financeiros básicos, como manutenção de conta corrente, pagamentos, saques e transferências, e aposta na criação contínua de serviços inovadores, como a Conta Global, o C6 Tag e o Programa de Pontos Átomos.

Formamos um grupo que reúne, além do C6 Bank, a C6 Corretora de Títulos e Valores Mobiliários, o C6 Consig, a empresa de tecnologia para meios de pagamento PayGo, a C6 SEG Assessoria e Consultoria em Seguros, a C6 Seg do Brasil Corretora de Resseguros e a plataforma de educação corporativa IDEA9. Juntas, as empresas somam cerca de 2.500 colaboradores.

Nossos produtos e serviços

PF

Pessoa Física

MEI

Microempreendedor Individual

PJ

Pessoa Jurídica

Conta isenta de taxa de manutenção	<div>PF</div>	<div>MEI</div>	<div>PJ</div>
Conta C6 Yellow	<div>PF</div>		
Pix TED	<div>PF</div>	<div>MEI</div>	<div>PJ</div>
Saques nos caixas eletrônicos da rede Banco24Horas	<div>PF</div>	<div>MEI</div>	<div>PJ</div>
Cartão de crédito e débito	<div>PF</div>	<div>MEI</div>	<div>PJ</div>
Cartão virtual Cartão adicional	<div>PF</div>		
Pagamento de contas, boletos e tributos	<div>PF</div>	<div>MEI</div>	<div>PJ</div>
Depósito por boleto	<div>PF</div>	<div>MEI</div>	<div>PJ</div>
Cheque Especial	<div>PF</div>	<div>MEI</div>	<div>PJ</div>
Empréstimos	<div>PF</div>	<div>MEI</div>	<div>PJ</div>
Portabilidade de salário	<div>PF</div>		
Recarga de celular	<div>PF</div>	<div>MEI</div>	
C6 Tag	<div>PF</div>	<div>MEI</div>	
Seguro C6 Tag Rodovia	<div>PF</div>	<div>MEI</div>	
Conta Global	<div>PF</div>		
Programa de pontos Átomos	<div>PF</div>		

Plataforma de investimentos C6 Invest			
CDB	<div>PF</div>		<div>PJ</div>
Fundos	<div>PF</div>		
Previdência	<div>PF</div>		
Renda variável	<div>PF</div>		
C6 Global Invest	<div>PF</div>		
Seguro prestamista e de vida	<div>PF</div>		
C6 Store	<div>PF</div>		
Maquininha C6 Pay	<div>PF</div>	<div>MEI</div>	<div>PJ</div>
Link de pagamento			<div>PJ</div>
Capital de Giro			<div>PJ</div>
Câmbio			<div>PJ</div>
Débito automático	<div>PF</div>	<div>MEI</div>	<div>PJ</div>
Débito Direto Autorizado de Boletos (DDA)	<div>PF</div>	<div>MEI</div>	<div>PJ</div>
Financiamento de veículos	<div>PF</div>		

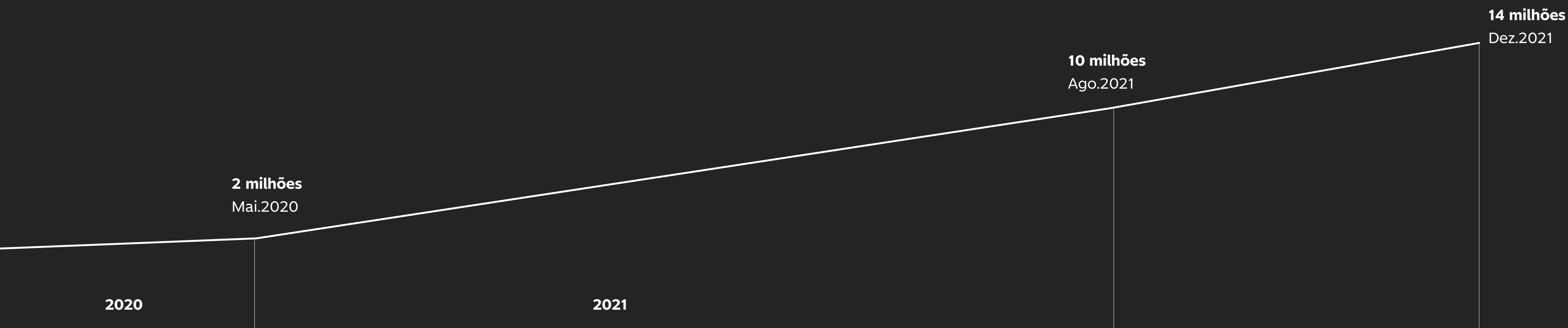
Para investidores institucionais

C6 Corretora de Títulos e Valores Mobiliários - Brasil

- Negociação de ações à vista
- Derivativos de ações
- Aluguel de ações
- Futuros de juros
- Futuros de moeda
- Títulos públicos e privados
- Plataformas de algoritmos DMA para clientes

LINHA DO TEMPO





2020

Maio

2 milhões de contas abertas, cinco meses após anunciar a marca de 1 milhão.

Junho

C6 Bank se tornou um dos vencedores do prêmio Don Clifton Strengths-Based Culture Award, da Gallup, **reconhecido por aplicar a cultura de pontos fortes na gestão da empresa.**

2021

Novembro

Reconhecimento pela idwall, pela segunda vez consecutiva, como o banco digital brasileiro com a melhor experiência de abertura de conta.

Dezembro

Avaliação do C6 Bank em R\$ 11,3 bilhões após rodada de investimento em sua holding.

Janeiro

Neutralização das emissões de carbono do ano anterior.

Março

C6 Bank é eleito melhor banco digital do país, segundo Canaltech.

Abril

Top 3 em ranking da Forbes com melhores bancos.

Junho

Presença em 100% dos municípios brasileiros.

JPMorgan Chase anuncia compra de participação de 40% no C6 Bank.

Agosto

10 milhões de contas abertas.

Lançamento do C6 TechInvest

serviço que usa tecnologia para recomendar uma carteira de investimento sob medida.

Setembro

1º lugar no ranking LinkedIn Top Startups 2021.

Lançamento da cor de cartão Rainbow e anúncio de uma série de iniciativas para valorizar a diversidade e o respeito à comunidade LGBTQIA+.

Outubro

Lançamento da conta C6 Yellow, voltada para crianças e adolescentes.

Dezembro

Estreia do C6 Bank no financiamento de veículos, com oferta de crédito para compra de veículos zero km e usados por meio de revendedores.

Lançamento do Acqua, 1º cartão bancário biodegradável do Brasil, feito a partir do amido de milho.



NOSSOS
CLIENTES

EXPERIÊNCIA DO CLIENTE

O C6 Bank chegou ao fim de 2021 fazendo parte da vida de mais de 14 milhões de brasileiros. Com essa expansão, cresce também nossa responsabilidade em oferecer a melhor experiência bancária para os clientes. Seja na oferta de produtos e serviços inovadores ou na nossa comunicação, com transparência, a experiência do usuário norteia todas as nossas atividades.

METODOLOGIA ÁGIL NO DIA A DIA

Reinventar a experiência do cliente de maneira inovadora é a base da nossa atividade.

Junto com o C6 Bank, nasceu um jeito próprio de trabalhar, que reúne diversas ferramentas com origem nas metodologias ágeis. Temos uma área dedicada à inovação e experiência do usuário que garante o uso dessas ferramentas no desenvolvimento de produtos e funcionalidades do aplicativo e, assim, reduz o tempo de implementação de melhorias.

Incorporar esses conceitos ao trabalho cotidiano é um exercício diário dos nossos times. Para que isso aconteça, adotamos um conjunto de ferramentas e práticas que favorecem a agilidade, com trabalho em squads – cerca de 54 times multidisciplinares – que se organizam por tarefas e que ficam responsáveis por acompanhar toda a evolução dos produtos e serviços do banco.

O C6 Bank tem uma estratégia global de negócio clara e bem definida, o que garante o alinhamento entre os grupos, conferindo assertividade e velocidade à construção dos produtos. É assim que criamos diariamente um banco que traz mais valor, entende melhor as pessoas e desenvolve produtos inovadores.

APRIMORAMENTO CONTÍNUO DA EXPERIÊNCIA

No C6 Bank estamos atentos às expectativas e dores dos nossos usuários, monitorando as manifestações espontâneas nos diversos canais de comunicação disponíveis – SAC, Ouvidoria, redes sociais – e por meio de pesquisas direcionadas a temas específicos.

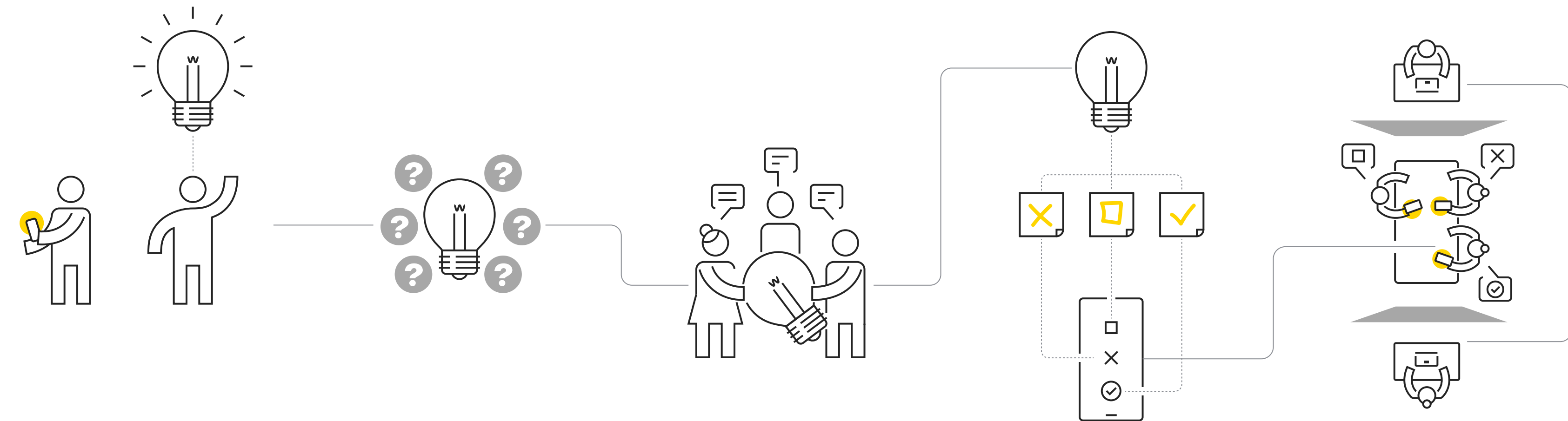
A partir da análise dessas informações, novos ciclos de desenvolvimento incorporam melhorias aos produtos, para aprimorar ou solucionar as dificuldades relatadas pelo usuário. A pergunta que nos fazemos é: como resolver o problema do cliente com os recursos que temos no momento e no menor tempo possível?

A metodologia ágil que adotamos prevê o desenvolvimento por etapas, adicionando novas melhorias a cada entrega do produto. Assim, temos uma rotina de atualização do aplicativo que acontece geralmente a cada 15 dias, para adicionar novos produtos, incluir melhorias ou fazer correções.

O caminho que cada produto ou serviço percorre no banco, da concepção até a publicação nas lojas de aplicativos, envolve centenas de profissionais, pesquisas e testes.

CONHEÇA O CAMINHO QUE UM PRODUTO PERCORRE DENTRO DO C6 BANK

Da concepção de um produto ou serviço até sua inserção no app, passamos por ideação, prototipagem, desenvolvimento e muitos testes.



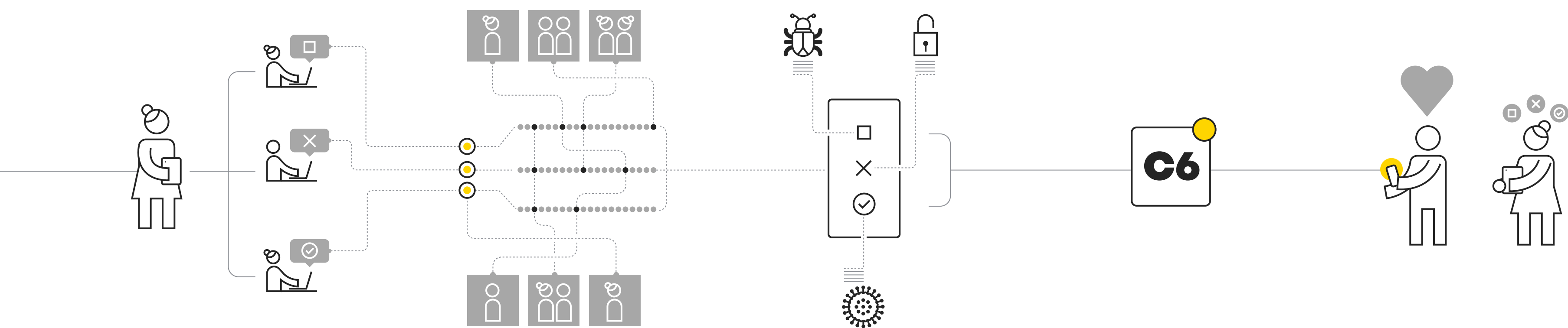
A jornada começa com pesquisas que identificam satisfação, hábitos e necessidades dos usuários (ou simplesmente com reflexões e estudos internos).

Submetemos nossa ideia inicial a uma série de perguntas: qual a expectativa do usuário? Como é possível melhorar sua experiência? Como o produto pensado se encaixa na estratégia do banco? O que ganhamos com isso?

Os heads do banco avaliam a ideia. Eles consideram a forma como ela se encaixa no nosso modelo de negócio e avaliam os impactos que o produto pensado pode ter na nossa atividade e no mercado.

Começa a ideação e a prototipagem. Transformamos a ideia em um protótipo e mapeamos os caminhos que o usuário vai percorrer quando usar o serviço no aplicativo, a fim de garantir boa usabilidade. Temos, assim, um MVP (Minimum Viable Product).

Para verificar se a ideia inicial realmente faz sentido e se é necessário modificar algum dos caminhos traçados, testamos o protótipo com diversos grupos de usuários (clientes e não clientes). Fazemos os ajustes necessários.



A ideia ganha agora um guardião da rota de seu desenvolvimento, o chamado Product Manager (PM). Ele cria o ambiente necessário para que o produto evolua dentro do banco. Além disso, o projeto é submetido ao subcomitê de novos produtos.

Os desenvolvedores começam a criar o produto, serviço ou funcionalidade. O time trabalha de modo integrado e multidisciplinar, usando metodologias ágeis, para garantir que as etapas sejam entregues dentro dos prazos previstos no roadmap.

Quando o produto é concluído, fazemos diversos testes de segurança e de qualidade (que avaliam se o novo produto e os anteriores estão funcionando bem no app). O time de segurança checa se todas as portas do app estão bem trancadas.

Uma vez aprovado em todos os testes, o app segue para publicação nas lojas de aplicativos (Android e iOS). Temos, assim, a atualização do app, que pode apresentar tanto um novo produto (Conta Global ou C6 Tag, por exemplo) quanto uma melhoria.

Após o lançamento, analisamos dados, colhemos feedback e fazemos pesquisas com os usuários. Os resultados subsidiam futuras decisões, ajudam a melhorar o grau de satisfação dos clientes e nos dão novas ideias, reiniciando o ciclo de desenvolvimento.

INOVAÇÃO EM PRODUTOS E SERVIÇOS FINANCEIROS

Trabalhamos para oferecer produtos e serviços que tornam mais simples e ágil a experiência dos clientes com as finanças.

C6 Invest

Uma plataforma de investimentos completa que ajuda o cliente a diversificar sua carteira com produtos do Brasil e do exterior.

Disponível inteiramente no aplicativo do banco, nossa plataforma oferece produtos para todos os perfis de investidor, desde aqueles que estão em fase de aprendizado até os mais experientes. A prateleira apresenta CDBs (pós e prefixados), fundos, previdência privada e renda variável, além de um serviço de assessoria de investimentos pelo app (C6 TechInvest) e uma conta que dá acesso a ativos internacionais (C6 Global Invest).

Conta **Global**

Conta internacional em dólar ou euro.

A fim de oferecer praticidade e economia a quem viaja ao exterior ou faz compras em sites internacionais, criamos a Conta Global, conta internacional disponível em dólar ou euro. A conta vem acompanhada de um cartão de débito internacional que é aceito em todos os estabelecimentos e sites que recebem pagamentos na bandeira Mastercard na função débito. O cartão também pode ser usado para saques nos mais de 2 milhões de caixas da rede Cirrus no mundo.

C6 Tag

Para passar direto em pedágios e estacionamentos.

Na hora de abrir uma conta no C6 Bank, o cliente pode solicitar uma tag para passar nos pedágios das estradas e estacionamentos de shoppings, aeroportos e centros comerciais. Ao passar pela cancela, o valor do pedágio ou do estacionamento é debitado da conta do cliente na hora.

Conexão ^{C6}

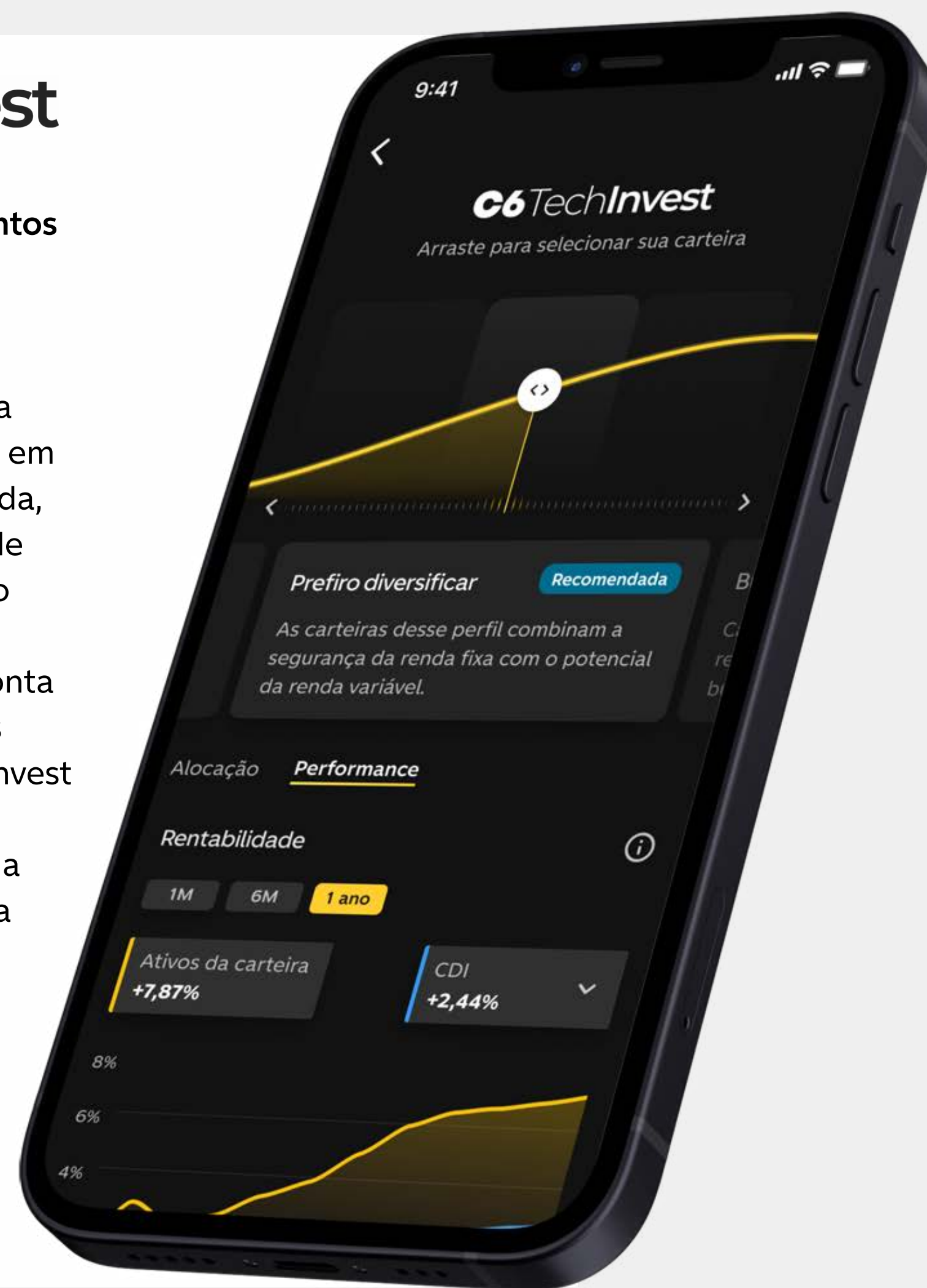
Um programa que constrói relacionamento com pequenas e médias empresas por meio de consultores empresariais.

Na frente de pessoa jurídica, adotamos um modelo híbrido de distribuição de produtos e serviços. Além de oferecer a pequenas e médias empresas a oportunidade de abrir conta diretamente no aplicativo, o banco trabalha com uma rede de consultores treinados especialmente para ofertar nossos produtos e serviços financeiros.

C6TechInvest

Assessoria de investimentos pelo app.

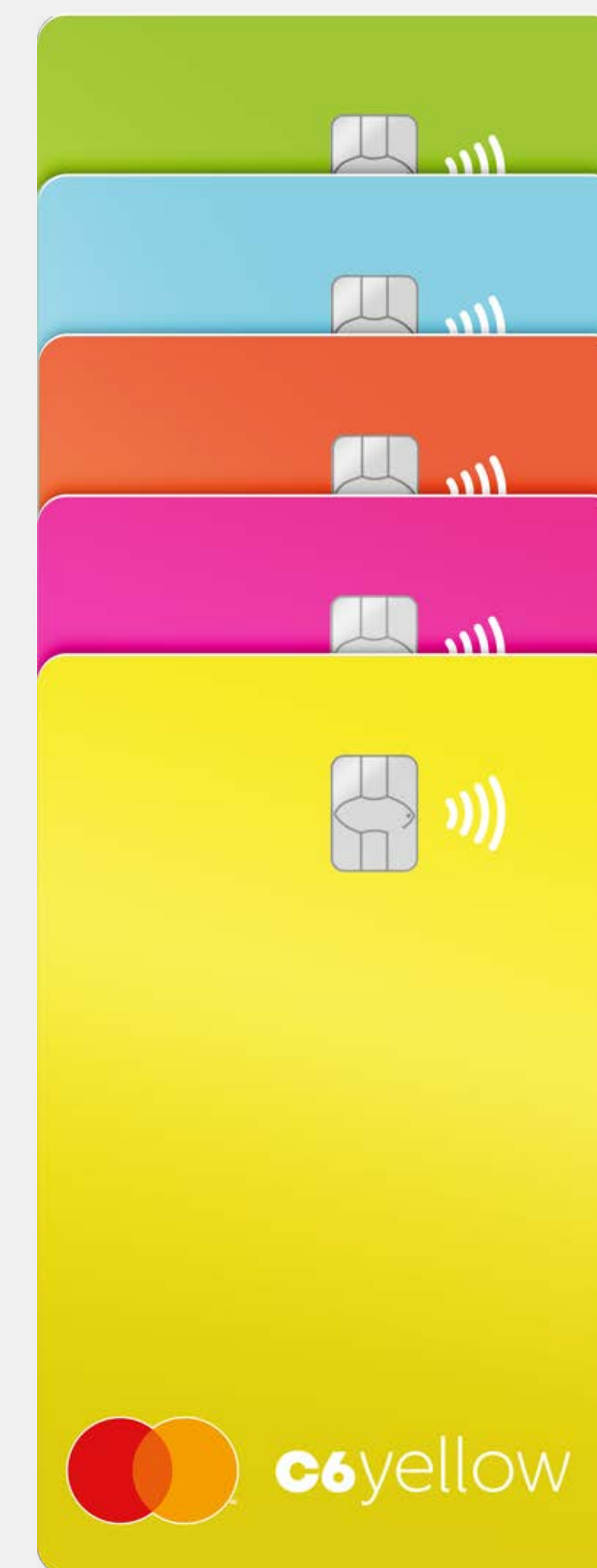
Criamos o C6 TechInvest para oferecer ao cliente a oportunidade de investir em uma carteira personalizada, quebrando as barreiras de um mercado ainda pouco entendido e explorado. Aliando tecnologia de ponta à experiência dos nossos especialistas, o C6 TechInvest cria uma carteira de investimentos sob medida para os objetivos de cada cliente.




C6yellow

Conta grátis para crianças e adolescentes.

O C6 Yellow é a conta para quem ainda não completou 18 anos. Em um aplicativo à parte do C6 Bank, a conta oferece cartão de débito, saque, Pix, recebimento de transferências (TED, TEF, DOC) e mesada. A titularidade da conta é do menor de idade, mas ela está vinculada a um responsável adulto com conta ativa no C6 Bank, que recebe uma notificação por SMS cada vez que o cartão de débito do C6 Yellow for utilizado.



A person is silhouetted while working on a laptop in a modern office. Large windows in the background show a city skyline with tall buildings and some greenery. The interior is dimly lit, with a desk lamp visible.

SEGURANÇA DIGITAL: PROTEÇÃO E DEFESA DOS NOSSOS SISTEMAS

GRI 103-2 ● 103-3: 418

No desenvolvimento de nossos produtos, pensamos não só na melhor oferta, mas na melhor e mais segura entrega possível. A segurança em torno dos dados e transações dos clientes é nossa prioridade absoluta. Nosso modo de trabalho envolve o time de Segurança em todas as etapas de desenvolvimento de cada produto, da concepção à entrega, e nas etapas de melhorias. Isso significa que toda atualização do aplicativo contempla uma avaliação rigorosa do ponto de vista da cibersegurança, com checagem de todas as funcionalidades inseridas na plataforma.

Durante esse processo realizamos uma série de análises — de risco, aplicações, infraestrutura, dados, fraude, entre outras — para verificar se os produtos são aprovados do ponto de vista de

segurança e se as funcionalidades construídas estão com as barreiras devidamente erguidas para irem ao ar.

IDENTIFICAÇÃO SEGURA

Empregamos tecnologias avançadas como biometria facial e o recurso liveness (prova de vida) na verificação da identidade do cliente. Já no processo de abertura de conta, o banco solicita que a pessoa cadastre seu rosto, escaneie seu documento e forneça alguns outros dados pessoais.

Esses recursos servem para confirmar se a pessoa que está fazendo a solicitação é a mesma identificada no documento, mas também para ter a certeza de que há ali uma pessoa viva segurando o aparelho. Caso a confirmação não aconteça automaticamente, emite-se um sinal de alerta e o processo de abertura de conta é interrompido para que a inconsistência seja checada. Em todos os acessos, os métodos de checagem de identidade no banco consideram senha, certificados de segurança, o celular em uso e padrão de comportamento, entre outros.

O banco também impõe barreiras de segurança para impedir que um terceiro consiga acessar

a conta do cliente. Por meio de um processo chamado ativação de dispositivo seguro, o aplicativo pede que o cliente digite a senha de acesso de seis dígitos e passe por um reconhecimento facial sempre que acessar o app do banco pela primeira vez por meio de um celular novo. Caso a face do usuário corresponda à cadastrada na abertura de conta e ele digite a senha corretamente, ocorre a instalação de um token no aparelho. Apenas com esse token instalado e verificado é possível realizar transações financeiras, por exemplo.

Ao fazer isso, o banco entende que o cliente trocou de aparelho, valida o token no novo dispositivo e desabilita o antigo. A partir do segundo acesso, a biometria facial já não é mais necessária. Basta o cliente digitar a senha de seis dígitos e o próprio aplicativo se encarrega de verificar o token do aparelho celular.

Bloqueio do celular ou do cartão

Em caso de roubo ou perda do aparelho celular com o aplicativo do C6 Bank instalado, é possível bloquear o aplicativo do banco de forma muito fácil pela Central de Relacionamento.

No caso de perda ou roubo do cartão de crédito, o cliente pode bloquear o cartão para uso no próprio aplicativo do banco. Mais tarde, se o cliente encontrar ou recuperar o cartão, por exemplo, poderá desbloqueá-lo novamente pelo aplicativo, na hora. O recurso está disponível tanto para o cartão físico quanto para o cartão virtual.

Cartão virtual para compras on-line

Com o cartão virtual, o cliente pode fazer compras on-line com mais segurança. Além disso, o código de segurança do cartão virtual é atualizado periodicamente pelo C6 Bank, impedindo que um criminoso que obtenha os dados do cartão consiga utilizá-lo após esse prazo.

TESTES

Testes de segurança acontecem ao longo de todo o processo de desenvolvimento e implementação de novas funcionalidades no aplicativo, não só para verificar a defesa dessas novas funcionalidades, mas também a de todas as outras já inseridas no aplicativo. Dessa forma, temos a certeza de que, ao fechar uma porta, as outras permanecem trancadas. Além disso, fazemos reavaliações periódicas de segurança e aperfeiçoamos continuamente nossos protocolos de testes para os aplicativos mobile e web banking.

Uma parcela dos testes ocorre em forma de wargames (jogos de guerra). Nesse tipo de teste, um time tenta violar os sistemas de segurança do banco enquanto outra equipe trabalha para defender os dados. Essa checagem é feita em todas as camadas das aplicações.

Também mantemos contratos com empresas externas de consultoria que realizam testes para medir a prontidão das nossas ferramentas de segurança. Em 2021, esses testes incluíram o ambiente mobile e as centrais de atendimento. Contratamos ainda uma consultoria israelense para simular ataques de ransomware (software

malicioso) para reafirmar a eficiência e a qualidade da nossa segurança, além de verificar a efetividade do controle de checagem.

1.147
testes de segurança de produtos foram
realizados ao longo de 2021

MELHORIA CONTÍNUA

Para garantir a segurança de todo o sistema, é preciso manter o acompanhamento constante da evolução dos riscos e desenvolver melhorias nos controles de proteção do ambiente digital. Dessa forma, as defesas do aplicativo do C6 Bank também evoluem, antecipando-se a ataques maliciosos. A partir da avaliação dos testes de segurança internos e externos, implementamos os planos de ação e de melhoria. Um exemplo é a inclusão de geolocalização no aplicativo. Também acompanhamos a conformidade à legislação e mantemos sempre atualizadas todas as certificações técnicas de segurança exigidas pelas autoridades reguladoras.

Cooperação com a academia e a indústria financeira em tecnologia de ponta de cibersegurança

Mais que adotar ferramentas tecnológicas avançadas em segurança, procuramos nos atualizar sempre em relação às melhores práticas do setor. E fazemos isso junto a um time de renome internacional. O C6 Bank integra o Cybersecurity at MIT Sloan, consórcio interdisciplinar que reúne membros do MIT (Instituto de Tecnologia de Massachusetts) e empresas como Nasdaq, Microsoft e Google para discutir temas relacionados à segurança digital. Nosso time de segurança faz reuniões semanais com membros do consórcio para trocar experiências e realizar estudos.

Também mantemos troca ativa de conhecimento com diversos segmentos da indústria financeira. Fazemos parte do conselho da PCI Security Standards, fórum global que reúne instituições de meios de pagamento para discutir a segurança no setor.

PREVENÇÃO DE RISCOS

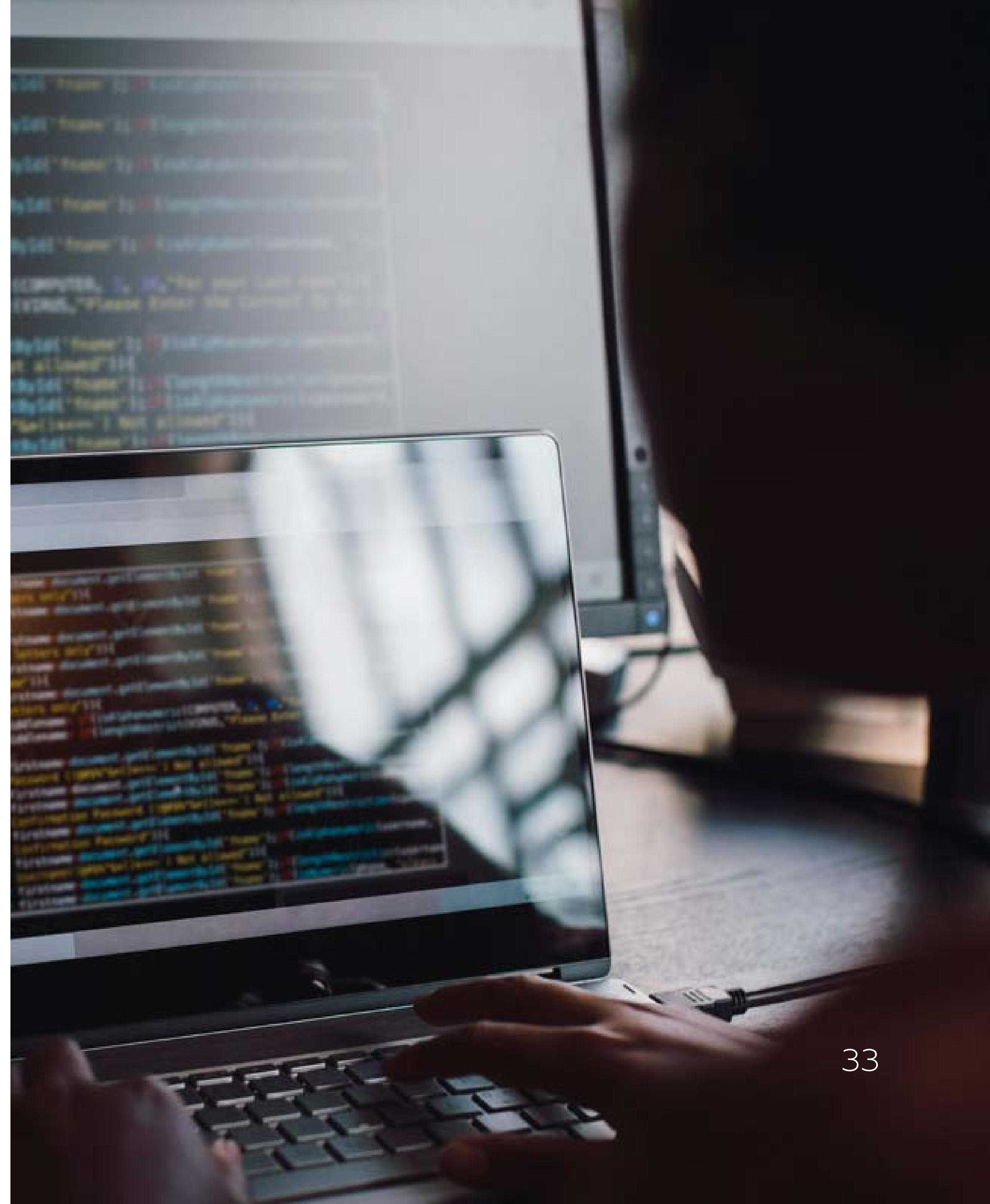
Além de adotar as medidas de proteção mais avançadas e testar constantemente nossas defesas para ter um aplicativo resiliente, precisamos estar preparados para qualquer tipo de incidente. Um sistema de monitoramento avançado e constantemente atualizado dispara alertas para sinalizar qualquer indício considerado suspeito. Para esses casos, temos um plano de resposta a incidentes cibernéticos que considera os riscos residuais relacionados ao tema. Também fazemos exercícios de simulação, aplicando as diretrizes do plano, para treinar os times do banco em caso de incidentes de segurança com impacto nos dados do C6 Bank. Em 2021 foram treinados 74 colaboradores divididos entre as áreas jurídico e de segurança, tecnologia e riscos, além da Diretoria Executiva.

Em 2021 expandimos o Security Operation Center (SOC), uma equipe dedicada à prevenção, identificação, análise e resposta a incidentes relacionados à cibersegurança e agora também à prevenção a fraudes. O SOC funciona em 3 turnos sem interrupções

durante as 24 horas do dia, todos os dias da semana. O grupo conta com uma combinação de soluções tecnológicas específicas para o monitoramento e um conjunto de controles e procedimentos que definem as ações e medidas que devem ser adotadas em cada situação.

Bug Bounty: hackers do bem

O C6 Bank foi o primeiro banco brasileiro a firmar parceria com a HackerOne, maior plataforma de hackers éticos e pesquisadores de segurança do mundo. São mais de 400 mil pessoas que se dedicam a encontrar vulnerabilidades em aplicações de empresas em todo o mundo. Em troca, o pesquisador recebe uma recompensa financeira (ou bug bounty, em inglês). O programa apresenta duas vantagens importantes: a massa crítica e a diversidade de conhecimento dos milhares de pesquisadores da plataforma da HackerOne ao redor do mundo. Quanto mais pesquisadores testam um aplicativo, maiores as chances de serem encontrados bugs que mais rapidamente serão corrigidos.



TRANSPARÊNCIA NA COMUNICAÇÃO

GRI 103-2 • 103-3: 417

Nascemos com o compromisso de construir relações verdadeiras com nossos clientes. A transparência é a base desse relacionamento. Não há taxas ou tarifas escondidas, nem letras miúdas. Elaboramos nossos contratos em linguagem simples e acessível para todos e procuramos antecipar as respostas para as dúvidas dos clientes por meio de explicações claras na interface do aplicativo onde estão disponíveis nossos produtos e serviços.

Temos um procedimento interno que orienta as ações de marketing, comunicação e atendimento, para assegurar um relacionamento ético, transparente e verdadeiro entre o banco e seus clientes, parceiros e a sociedade de forma geral. Para elaborar essa política, fomos guiados pelos nossos valores e pelo rigoroso respeito a normas, leis e regulamentos dos órgãos pelos quais somos regulados.

Dedicada ao gerenciamento de todos os pontos de contato direto com o cliente, nossa área de CRM

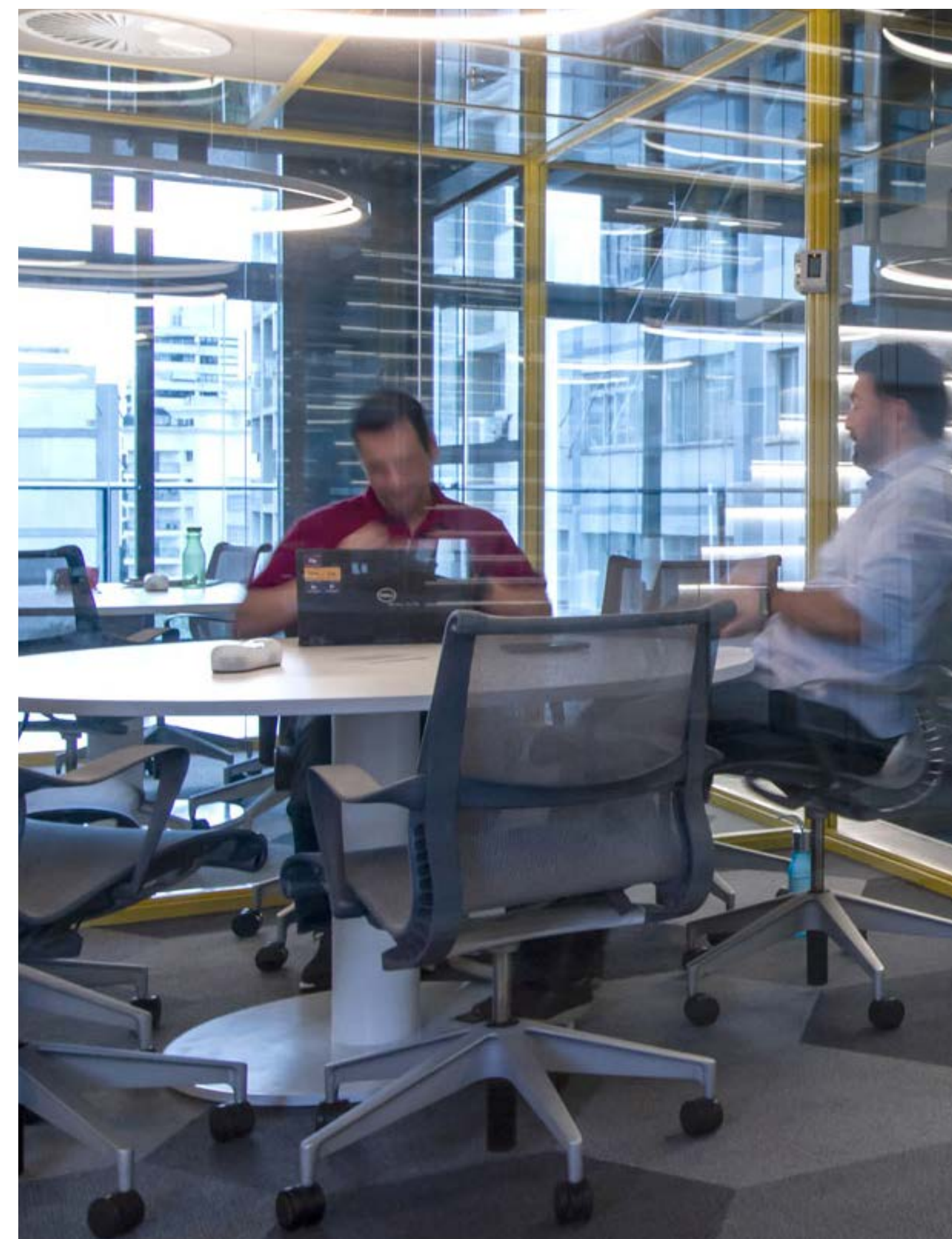
(Customer Relationship Management) é responsável não apenas pela comunicação enviada, mas também pela mensuração da satisfação e das expectativas que os clientes têm em relação ao banco e aos serviços oferecidos.

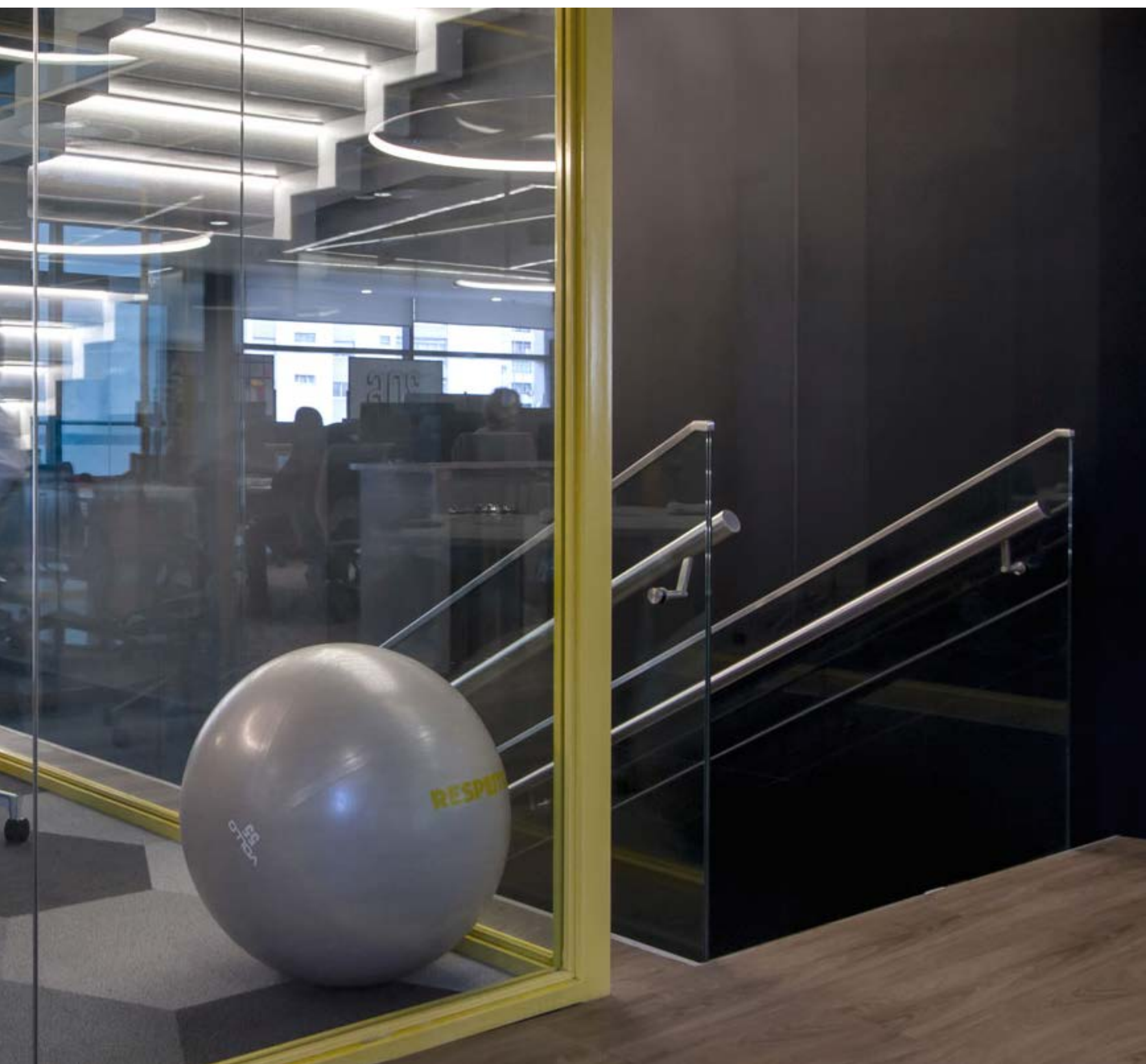
Graças à tecnologia empregada na gestão de nossa base de dados, é possível priorizar conteúdos de acordo com cada perfil, respeitando a opção do consumidor que prefere por não receber os contatos.

OUVIR O CLIENTE

Em 2021, melhoramos os canais de atendimento, com reforço das equipes, revisão de jornadas e melhoria de processos. Aperfeiçoamos nossos protocolos de atendimento e criamos grupos multidisciplinares para revisar toda a experiência do consumidor, aperfeiçoar a jornada, simplificar soluções e antecipar melhorias, para que o cliente receba a melhor solução para sua demanda de forma ágil e descomplicada.

Embora o aplicativo seja o principal ponto de contato com o banco, nossos clientes contam com diversos canais de atendimento, que oferecem suporte de forma simples, ágil e intuitiva,





respeitando a escolha do cliente pelo canal mais conveniente. O atendimento funciona 24 horas por dia, 365 dias por ano.

Em todos os nossos canais, o cliente passa pelo atendimento eletrônico, capaz de solucionar de maneira prática e ágil demandas básicas. Sempre que for necessário o cliente também pode optar pelo atendimento humano. Caso o profissional não possa dar uma solução imediata, a solicitação é encaminhada para o backoffice, uma equipe especializada e preparada para solucionar problemas. A fim de garantir um atendimento cada vez mais eficiente, os contatos recebidos são armazenados em nossa plataforma multicanais de CRM, que registra toda a interação e oferece uma visão completa do histórico do cliente.

Qualquer que seja o canal escolhido para falar com o banco, temos sempre à mão o mesmo conjunto de informações sobre o cliente. Dessa forma, o atendimento é

capaz de compreender melhor as necessidades e o contexto em que a solicitação é feita. Entender o consumidor como um só em todos os canais também nos ajuda no processo de melhoria contínua, já que conseguimos fazer uma análise mais precisa da natureza e da dimensão das demandas.

Semanalmente, reunimos um time multidisciplinar com a área de Atendimento e vários outros departamentos do C6 Bank, para examinar as razões que levaram os clientes a entrarem em contato com o banco. A rotina contribui para a melhoria de processos e produtos da instituição.

No início da pandemia de covid-19, as atividades de atendimento puderam ser realizadas remotamente pelos profissionais envolvidos, por conta da implementação de controles de segurança previamente aprovados e testados pelo C6 Bank. Posteriormente, adotamos o modelo

híbrido, respeitando as normas determinadas pela Anvisa e os protocolos estabelecidos pelo banco (veja mais sobre as medidas de proteção adotadas no capítulo Pessoas).

Canais de atendimento

- faleconosco@c6bank.com.br
- Chat no app do C6 Bank 24h
- Central de Relacionamento 24h
 - » Capitais e regiões metropolitanas – 3003 6116
 - » Demais localidades – 0800 660 6116
- SAC 24h – 0800 660 0060
- Ouvidoria – 0800 660 6060
- Atendimento nas Mídias Sociais



OUVIDORIA – A VOZ DO CLIENTE DENTRO DO C6 BANK

Os clientes do C6 Bank contam ainda com o canal da Ouvidoria, que tem o compromisso de ser a voz do cliente dentro da instituição.

Nosso time tem como principal objetivo agir de forma autônoma, independente e imparcial. Para isso, contamos com uma equipe interna com o olhar voltado para as necessidades dos nossos clientes e stakeholders. Em 2021, reestruturamos e fortalecemos nossa Ouvidoria por meio do desenvolvimento de processos e procedimentos, propondo medidas preventivas e corretivas, além de garantir autonomia como canal interno de última instância para atendimento das reclamações recebidas.

Por meio da Ouvidoria, nossos clientes, usuários e público externo em geral dispõem de um canal de comunicação anônimo, por meio do qual podem relatar incidentes, problemas e reclamações sobre os produtos e serviços do C6 Bank. Todas as reclamações que recebemos por meio do canal de Ouvidoria são tratadas e respondidas aos clientes com uma solução dentro do prazo estipulado pelo Regulador. Semestralmente enviamos ao Banco

Central do Brasil um relatório disponibilizando informações sobre as reclamações e suas tratativas.

Para acompanhar o crescimento do banco e garantir a qualidade do atendimento, a proximidade e a ênfase nas relações humanas, investimos em qualificação dos nossos ouvidores para uma atuação ética, transparente e empática, valorizando sempre o bom relacionamento com nossos clientes.

SATISFAÇÃO COM OS PRODUTOS E SERVIÇOS

A qualidade dos produtos e serviços que oferecemos é essencial para proporcionar a melhor experiência aos nossos clientes e exige o engajamento dos colaboradores de todas as áreas do banco. Por isso, disponibilizamos permanentemente na plataforma do C6 Institute uma curadoria de treinamentos para os colaboradores sobre como posicionar o cliente no centro das atividades.

Além disso, diversas iniciativas alinham todas as áreas em torno da nossa estratégia, a fim de assegurar o compromisso das equipes com a qualidade e a satisfação do cliente. Um exemplo é o programa Estratégia Carbon 4.0, um bate-papo periódico sobre estratégia com

os sócios-fundadores, aberto a todos os colaboradores, que apresenta a estratégia, resultados e desafios da Carbon Holding, além de discutir como ela se relaciona com a nossa cultura.

FOCO EM QUALIDADE

Em fevereiro de 2021, o C6 Bank ficou entre as instituições financeiras com a melhor avaliação na pesquisa da SoluCS, empresa especializada em mensurar satisfação, que consultou clientes de São Paulo. O índice de satisfação dos usuários do C6 Bank foi de 51,7 pontos, bem acima da média do setor, que foi de 31,5. Ficamos na quarta posição entre as 11 instituições financeiras avaliadas.

Também recebemos o prêmio do Instituto MESC — Melhores Empresas em Satisfação do Cliente para o C6 Tag, nossa solução para pagamento de pedágios e estacionamento. A premiação é baseada em uma pesquisa anual conduzida pelo instituto em parceria com o Google. Nessa edição, a pesquisa ouviu a opinião de mais de 18



milhões de pessoas em todo o país sobre 10 mil empresas, produtos e serviços. A tag de pedágio do C6 Bank foi premiada na categoria “Pagamentos — Liberação de Cancelas”.

INDICADORES DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE

Para medir a satisfação dos clientes com nossos produtos e serviços, utilizamos a metodologia NPS (Net Promoter Score), tradicionalmente adotada por grandes corporações em todo o mundo, que emprega critérios rigorosos de mensuração.




A pergunta feita ao cliente é padronizada para todas as empresas que adotam a metodologia:

“Em uma escala de 0 a 10, qual a probabilidade de você recomendar o C6 Bank a um amigo ou familiar?”

Em 2021, obtivemos nota média de 65,6, que nos posiciona na classificação “Qualidade”.

Além da consulta sobre a satisfação global com a marca, aplicamos também a mesma metodologia para avaliar cada tipo de operação disponível ao cliente. A pergunta sobre satisfação é enviada logo após a transação para uma base de clientes selecionada por amostragem.

Cálculo da nota

	Detratores	0 a 6
	Neutros	7 a 8
	Promotores	9 a 10


% de promotores

—


% de detratores

=

NOTA



-100 a 0
crítico

1 a 50
aperfeiçoamento

51 a 75
qualidade

76 a 100
excelência

Tanto para a nota global quanto para as avaliações transacionais, a pesquisa nos permite obter informações complementares sobre o motivo da nota e receber comentários dos clientes.

Nosso time de CRM, responsável pelo monitoramento da satisfação do cliente, compartilha os resultados com as áreas relacionadas aos produtos avaliados e no Subcomitê de PF, conduzido pelas áreas comercial e de negócios. Essa escuta ao cliente oferece uma importante fonte de informações para as equipes na reavaliação e melhoria contínua de suas atividades.

A photograph of a modern office interior. In the foreground, a man with glasses and a plaid shirt sits in a white office chair, looking towards a woman. The woman, wearing a white patterned top and jeans, sits on a white bench or low table, looking back at him. They are separated by a glass partition. The background shows a bright, open-plan office with desks, chairs, and a large white lamp. The overall atmosphere is professional and collaborative.

GOVERNANÇA CORPORATIVA

AGILIDADE E PROXIMIDADE COM O TIME NO PROCESSO DE DECISÃO

GRI 102-18 ● 102-20

Nossa gestão traduz os valores e a cultura que escolhemos. Desde o início, preferimos evitar as práticas da gestão tradicional e verticalizada em favor de um fluxo de gestão mais ágil e eficiente. A estrutura organizacional é formada pelos órgãos da alta administração e pelas áreas operacionais. A alta administração conta com o suporte de 17 subcomitês temáticos multidisciplinares que se reúnem periodicamente. O Subcomitê Socioambiental, por exemplo, pilotado pela área de Compliance, trata as questões relacionadas aos aspectos ESG – temas relativos aos impactos ambientais, sociais e de governança.

No C6 Bank, as principais reuniões decisórias abrem espaço para um debate amplo e participativo. Mesmo tendo um público fixo de diversas áreas, os subcomitês estão frequentemente abertos para público convidado — colaboradores de outras áreas e de diferentes cargos. Fazemos isso para estimular a geração de ideias e para aproximar quem estuda e executa os processos ou projetos dos tomadores de decisão. Acreditamos que o fluxo de informações deve ser uma via de mão dupla entre a

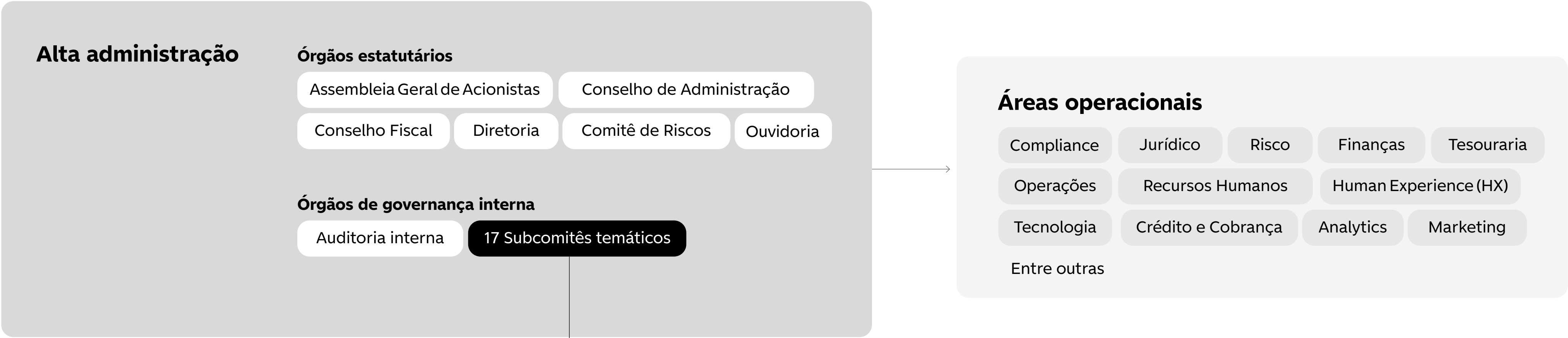
alta administração e as áreas operacionais. Por isso, adotamos uma gestão mais horizontal, baseada no valor que chamamos internamente de “autorcracia”, que diz respeito ao exercício da liberdade com responsabilidade.

Outra característica importante desse modelo é a existência de poucos níveis de decisão. A presença das diversas áreas do banco nos subcomitês favorece essa agilidade, pois é possível apresentar um novo produto, apontar seus riscos, sugerir soluções e discutir os desenvolvimentos necessários para sua implementação e estratégia comercial. É também nos subcomitês que são acompanhados e avaliados os indicadores do banco (indicadores financeiros e referentes a pessoas, projetos e processos, performance na abertura de contas, aprovação de novos produtos, entre outros). Além dos temas recorrentes, todos os heads executivos podem colocar na pauta assuntos que desejam debater — por exemplo, projetos que queiram desenvolver no banco. Esse modelo de gestão reduz a fricção e proporciona ganho de tempo.

A forma de gestão que escolhemos está alinhada com o Objetivo de Desenvolvimento Sustentável (ODS) 16 da ONU, que recomenda a tomada de decisão responsiva, inclusiva, participativa e representativa em todos os níveis.

NOSSA ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

GRI 102-18



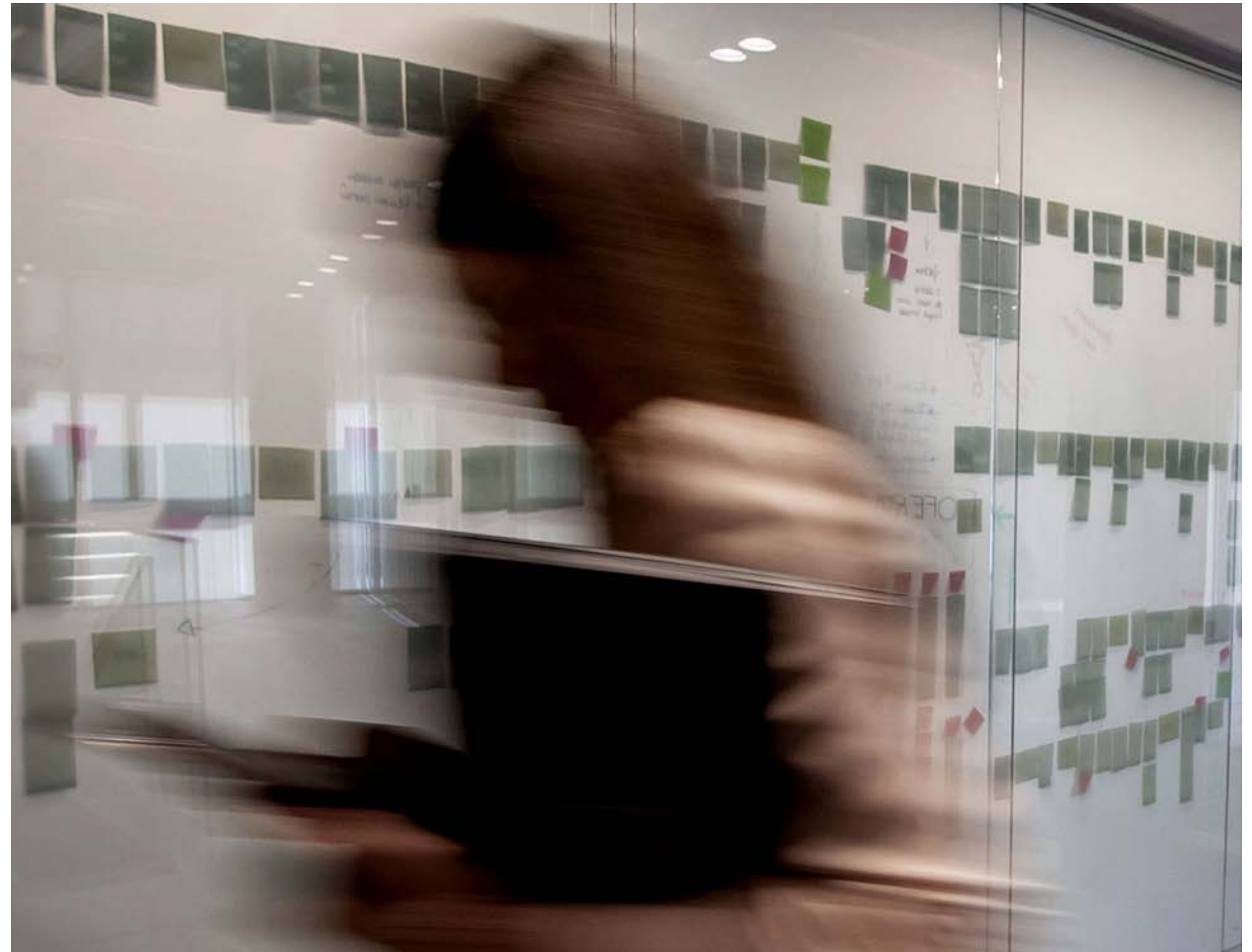
Subcomitês e áreas responsáveis

- **Subcomitê Executivo (Comex)** - Diretoria
- **Subcomitê de PLD** - Compliance
- **Subcomitê de Gestão de Ativos e Passivos (ALCO)** - Tesouraria
- **Subcomitê Gestão de Crises e Continuidade de Negócios** - Riscos
- **Subcomitê de Ética** - Compliance
- **Subcomitê Socioambiental** - Compliance
- **Subcomitê de PJ** - Comercial e Negócios
- **Subcomitê de PF** - Comercial e Negócios
- **Subcomitê de Crédito** - Crédito
- **Subcomitê de Câmbio** - Comercial e Finanças
- **Subcomitê de Novos Produtos** - Engenharia de Produtos
- **Subcomitê de Tecnologia** - Tecnologia
- **Subcomitê de Segurança** - Riscos
- **Subcomitê de Gente e Gestão** - RH
- **Subcomitê de Operações** - Operações
- **Subcomitê de Consignado** - Comercial e Negócios
- **Subcomitê de Corretora** - Comercial e Negócios

GERENCIAMENTO DE RISCOS

Nosso sistema de governança inclui uma área voltada especialmente ao risco, para analisar, medir e mitigar as incertezas que acompanham as instituições financeiras. Acompanhando o mercado financeiro em tempo real, para evitar que flutuações excessivas na economia — turbulências no mercado de capitais e oscilações da moeda e dos juros, por exemplo — interfiram nas nossas operações. Esse time também é responsável pela avaliação de risco de cada novo produto que planejamos lançar. Além dos aspectos financeiros, também são avaliados os riscos socioambientais, regulatórios e reputacionais.

Com base na análise de riscos, criamos planos de contingência para manter a continuidade dos negócios no caso de problemas externos. Esse conjunto de análises mapeia as atividades vitais do banco que não podem ficar fora de operação e indica a melhor forma de se posicionar face às mais variadas situações.



Envolvimento das equipes

O programa Risk Partners existe para disseminar a cultura de gestão de riscos nas equipes. Localizamos dentro de cada área pessoas com perfil de influenciador e as nomeamos como embaixadoras do risco. Esses colaboradores recebem treinamento sobre governança, conceitos e metodologia de riscos operacionais e controles internos e passam a atuar no mapeamento das operações da sua área, na avaliação dos riscos e na conscientização do resto da equipe sobre esses fatores, além de levar dúvidas, sugestões e percepções da equipe até os gestores da área de Risco.

COMPLIANCE

GRI 103-2 ● 103-3 ● 205-2 ● 206-1

A cultura organizacional do banco está baseada em seis valores (ver capítulo Pessoas) e o primeiro deles é a ética. Exercemos nossa atividade atendendo a todas as requisições regulatórias do sistema financeiro e dentro de padrões elevados de governança corporativa, ética e transparência. Esses padrões de conduta devem ser observados por todos os nossos colaboradores

e parceiros de negócio. A equipe de Compliance é responsável por estabelecer, divulgar e fiscalizar os procedimentos do banco em relação à ética e conduta, acompanhar a evolução da legislação e das normas regulatórias do setor e assegurar o seu cumprimento em todas as atividades do banco. Além disso, participa do desenvolvimento de novos produtos, em conjunto com as outras áreas, na identificação e mitigação de riscos.

Conflitos de interesse

Para evitar conflitos de interesse, quando um colaborador entra na instituição – e, depois, anualmente –, verificamos se ele tem alguma atividade externa ou participação societária em empresas, a fim de avaliar se existe qualquer tipo de conflito com a função que vai desempenhar no banco.

Seguindo a regulação, fazemos ainda análises de áreas que podem ter conflitos de interesse dentro do grupo, como Corretora e Tesouraria do banco, e tomamos medidas para evitá-los, como a instalação de "chinese wall" (barreira física e lógica entre as áreas).

Prevenção à lavagem de dinheiro

A área de Compliance lidera o Subcomitê de PLD (prevenção à lavagem de dinheiro), em que são definidos as políticas, as diretrizes e os procedimentos para o respeito à legislação sobre crimes dessa natureza. Quando são identificados indícios de irregularidades nas operações bancárias, a ocorrência é analisada e comunicada por meio de relatório aos órgãos reguladores competentes.

POLÍTICAS

GRI 102-16

Para nos ajustarmos às melhores práticas, protegermos os clientes, cuidarmos dos interesses dos acionistas e promovermos nossos valores, contamos com o Código de Ética e Conduta e as políticas internas. Dirigidas a todos os nossos colaboradores e parceiros de negócio, elas são implementadas, reavaliadas e atualizadas anualmente pela área de Compliance. Todos os colaboradores devem conhecer o conjunto de nossas políticas e procedimentos internos, além de ler e aceitar digitalmente o Código de Ética e Conduta e as políticas de Prevenção à Lavagem de Dinheiro, de Combate ao Suborno e Corrupção, de Segurança da Informação e Cibernética e de Riscos.

As principais políticas são divulgadas publicamente em nosso [website](https://c6bank.com.br/documentos) (c6bank.com.br/documentos).

- **Código de Ética e Conduta:** o Código foi elaborado como um guia para as atividades diárias de todos os nossos colaboradores. Os clientes esperam que nossa atividade esteja de acordo com os mais altos padrões de ética profissional, pessoal e social, além de estar em absoluta conformidade com as normas em vigor. O código, portanto, determina como princípios fundamentais o cumprimento e a execução de leis e regras de nossa atividade.
- **Código de Conduta para Fornecedores:** estende nossos valores e princípios aos parceiros de negócio e determina compromissos com uma conduta rigorosa nos aspectos relacionados à ética e integridade dos negócios, aos direitos humanos, à sustentabilidade ambiental, à proteção dos bens intangíveis, à confidencialidade de informações e à proteção dos dados pessoais.
- **Política de Relacionamento com Clientes:** define os princípios que todos os nossos colaboradores devem manter no relacionamento com clientes e usuários, de

forma cooperativa e equilibrada em todas as fases: pré-contratação, contratação e pós-contratação de produtos e de serviços.

- **Política de Prevenção à Fraude:** atua em três frentes. A primeira é a prevenção, que avalia o perfil das fraudes do mercado e cria sistemas de detecção. A segunda é a contestação, que trata de alegação de fraudes nas operações por meio da análise documental e da regularização dos valores envolvidos em casos confirmados de ilegalidade. A terceira etapa é a apuração, que identifica o funcionamento das fraudes, para ajustar os modelos de prevenção.
- **Política de Suitability:** formaliza as regras que seguimos na oferta de produtos, ativos e serviços para clientes. O objetivo é que as classificações de risco das aplicações ofertadas sejam adequadas ao perfil de cada cliente. Também define que as informações apresentadas sobre os produtos sejam transparentes e compreensíveis quanto aos riscos e oportunidades envolvidos na operação.
- **Política de Prevenção à Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento do Terrorismo:** estipula mecanismos de controle sobre transações financeiras, de forma

a evitar que indivíduos engajados em práticas ilícitas ou corrupção continuem com suas atividades. Contribui para minimizar o risco de os produtos ou serviços do banco serem usados para práticas ilícitas, como lavagem de dinheiro e financiamento ao terrorismo.

- **Política de Segurança da Informação e Cibernética:** estabelece diretrizes para proporcionar uma estratégia eficiente de segurança por meio de controles que mitigam os riscos envolvidos no ambiente digital, assim como formas de se recuperar de potenciais incidentes. O objetivo é garantir a privacidade das informações por meio da prevenção, detecção e redução das vulnerabilidades no meio cibernético.
- **Política de Ouvidoria:** a Ouvidoria é a última instância dentro da instituição para solução de demandas de clientes. O canal funciona como um elo entre a alta administração da instituição e seus clientes, atuando com imparcialidade, autonomia e independência e garantindo o sigilo e a confidencialidade das informações recebidas.
- **Política de Compliance:** essa política serve como um guia para assegurar que o nosso

trabalho cumpre à risca todas as imposições dos órgãos de regulamentação, dentro dos padrões exigidos no segmento. Estabelece regras a serem seguidas dentro da empresa para promover as melhores práticas e os mais altos padrões de ética, integridade, honestidade e profissionalismo.

- **Política de Risco:** planeja a atuação da nossa estrutura de gerenciamento de riscos. O objetivo é estabelecer um ambiente de gestão de riscos independente, robusto, integrado e abrangente, por meio do qual os riscos operacionais e financeiros possam ser identificados, avaliados, reduzidos e reportados. Todos os nossos colaboradores são treinados para tomar conhecimento da estrutura prevista no plano.
- **Política de Responsabilidade Socioambiental:** formaliza nossas diretrizes sobre práticas socioambientais relacionadas a produtos e serviços do banco, levando em conta princípios de transparência, equidade, prestação de contas e responsabilidade corporativa. Com essa política, firmamos o compromisso com o desenvolvimento sustentável e o respeito aos direitos humanos.

COMUNICAÇÃO E TREINAMENTO

GRI 103-2 ● 103-3 ● 205-2 ● 412-2

Os treinamentos sobre o Código de Ética e Conduta e a Política de Combate à Corrupção estão disponíveis durante o ano todo na nossa plataforma de educação, o C6 Institute. No momento da contratação, todos os colaboradores recebem a orientação de completá-los no prazo de 60 dias. Além disso, durante os meses de junho e novembro, para incentivar a participação, enviamos comunicações semanais para todos os colaboradores e lembretes aos gestores para que todos façam os treinamentos.

Duas vezes ao ano, disponibilizamos os programas de treinamento voltados ao combate à corrupção, por meio dos cursos "Conceitos Gerais de PLD" e "PLD Aplicada ao C6 Bank", que abordam a prevenção à lavagem de dinheiro, financiamento ao terrorismo, temas de compliance, controles internos e anticorrupção.

Em 2021, 1.740 funcionários participaram de treinamentos anticorrupção, o que representou 96,2% do total de colaboradores do C6 Bank.

Percentual de colaboradores que receberam treinamentos anticorrupção

Treinamentos em 2021	Comex	Geral
Código de Ética	81%	96%
Conflito de Interesses	81%	96%
Antissuborno	88%	96%
Presentes e Entretenimento	81%	96%
Antitruste	88%	96%
Segurança da Informação	77%	97%
Delegação de Autoridade	81%	96%
Anticorrupção e Lavagem de Dinheiro	88%	96%
Código de Conduta	81%	96%

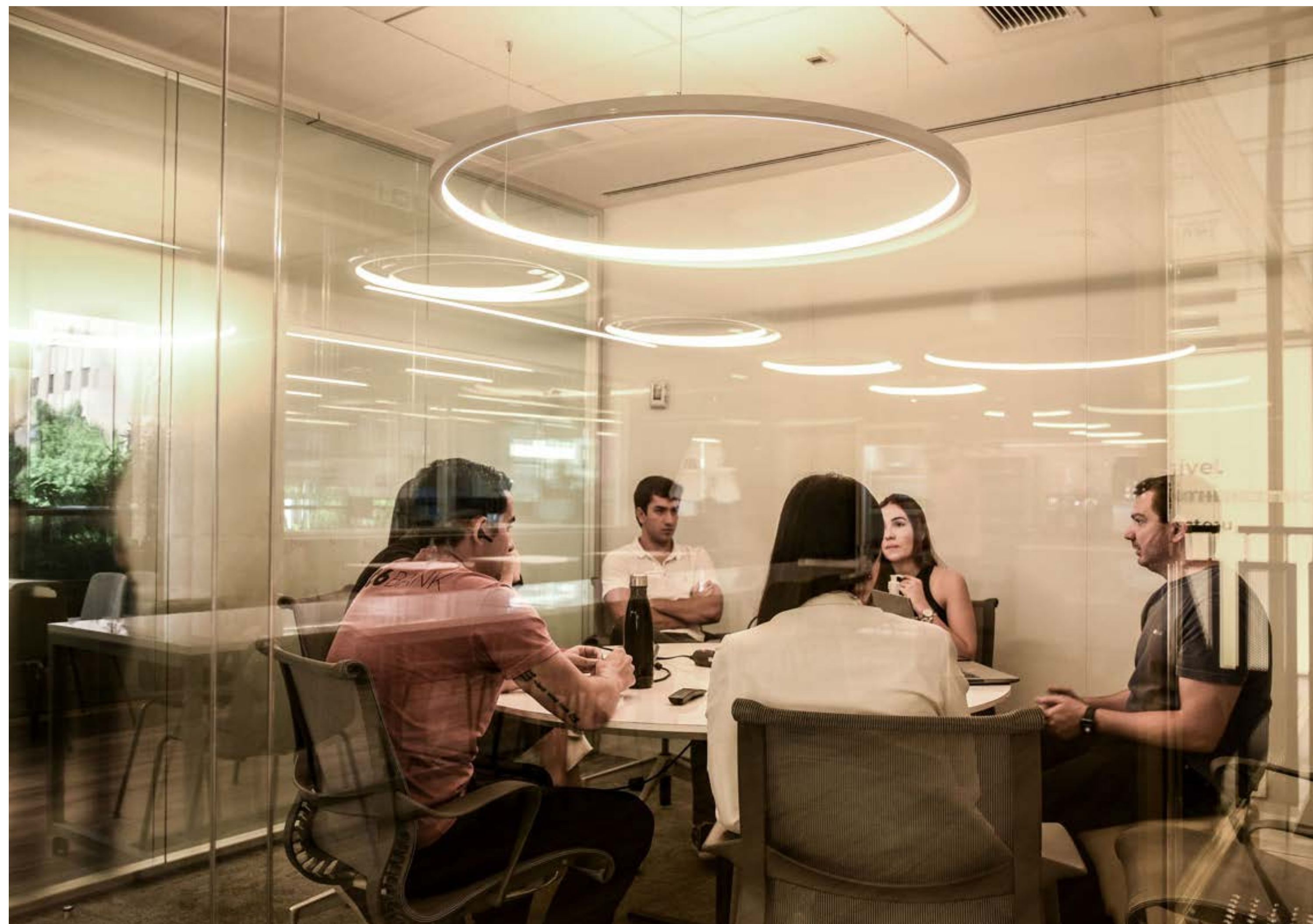
CANAL DE TRANSPARÊNCIA

GRI 102-17 ● 103-2 ● 103-3 ● 205-3 ● 406-1

Disponibilizamos on-line um canal de denúncias anônimas, em que nossos colaboradores, clientes, usuários, fornecedores e parceiros podem relatar incidentes, casos de discriminação ou indícios de irregularidades de qualquer natureza relacionados às atividades do C6 Bank e seus parceiros de negócios. Amplamente divulgado internamente, o canal é um dos temas do treinamento obrigatório para colaboradores sobre o Código de Ética e Conduta.

Todas as informações são recebidas pela Contato Seguro, uma empresa externa, independente e especializada no recebimento de relatos. Após o registro do caso, a Contato Seguro encaminha, com garantia de anonimato, as informações ao grupo para o devido tratamento e apuração.

Todas as comunicações que recebemos por meio do **Canal de Transparência** (transparencia.c6bank.com/pt/c6bank) são analisadas, investigadas e levadas para o Subcomitê de Ética, que decide a postura a ser adotada em cada caso. Não foram registradas denúncias de casos de corrupção ou de discriminação no período.





ÉTICA NA CADEIA DE SUPRIMENTOS

GRI 102-9 ● 103-2 ● 103-3 ● 308-1 ● 412-3 ● 414-1

Quando uma empresa se torna fornecedora do C6 Bank, significa que ela aceita e observa os nossos valores e o nosso jeito de trabalhar. O Código de Conduta para Fornecedores estabelece os princípios que devem ser observados em relação à ética e integridade nos negócios, aos direitos humanos, à sustentabilidade ambiental e à segurança, confidencialidade e proteção de dados. Essa adesão é tão importante que criamos, em 2021, uma equipe dedicada à governança dos fornecedores no C6 Bank, desde a contratação até o término da relação contratual. O Código de Conduta para Fornecedores está disponível em nosso [website](https://c6bank.com.br/documentos) (c6bank.com.br/documentos).

Nosso processo de contratação prevê uma etapa de avaliação e due diligence que envolve diversas áreas do banco, como Compliance, Governança de Segurança, Arquitetura e Engenharia de Segurança, Financeiro, Riscos e Jurídico. Essa etapa inclui o compartilhamento de nossas principais políticas, com as quais o novo

fornecedor deve manifestar o seu acordo. Uma vez aprovada a contratação, nossos principais fornecedores são orientados a aderir ao IBRACEM (Instituto Brasileiro de Certificação e Monitoramento). O objetivo é garantir a segurança de todos e a adequação às boas práticas e aos valores do C6 Bank.

Todos os contratos relevantes do C6 Bank, inclusive os contratos com fornecedores, contêm obrigações, declarações e garantias relativas a aspectos socioambientais e de direitos humanos. Em caso de descumprimento de tais cláusulas, os contratos podem ser rescindidos pelo C6 Bank.

Relacionamento com fornecedores

Nossos principais fornecedores, aqueles que estão diretamente relacionados com as nossas atividades, são as empresas desenvolvedoras de software, de sistemas e fornecedoras de equipamentos de tecnologia. Porém, nos relacionamos com vários tipos de empresas fornecedoras de suprimentos e serviços que dão suporte às nossas operações. Conforme orientam os nossos princípios e valores, tratamos de maneira igualitária e justa todas as pessoas com quem nos relacionamos, ou seja, todos os clientes, colaboradores, fornecedores, entre outros, e mantemos à disposição de todos a Ouvidoria do C6 Bank e o nosso Canal de Transparência.

GESTÃO TRIBUTÁRIA

GRI 103-2 ● 103-3 ● 207-1

Planejamos nossa estratégia tributária para obter a maior eficiência possível, respeitando rigorosamente as normas e regulamentos aplicáveis, de forma consistente e com foco no desenvolvimento sustentável da organização. Em 2021, não empregamos estratégias agressivas ou complexas, como o uso de incentivos fiscais significativos, que mereçam menção nas informações financeiras publicadas. A aprovação da estratégia tributária está incluída na aprovação do orçamento anual da instituição pela administração do banco.

Temos uma equipe dedicada integralmente à conformidade fiscal, formada por especialistas em assuntos tributários. Cabe a eles monitorar as normas e prazos das obrigações fiscais, além de trabalhar em conjunto com a área de Riscos na identificação de riscos tributários.

DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS

GRI 102-7 ● 103-2 ● 103-3 ● 201-1

Nesse terceiro ano de operação, o C6 Bank ampliou significativamente suas linhas de negócio, consolidando a credibilidade junto aos clientes e parceiros. Encerramos 2021 com cerca de 14 milhões de clientes, um crescimento de 210% em relação a dezembro de 2020. Além disso, expandimos nossa carteira de crédito para R\$ 14,8 bilhões (+199%) e a base de depósitos para R\$ 14,3 bilhões (+138%).

De acordo com as diretrizes do Banco Central do Brasil, publicamos semestralmente as demonstrações financeiras do conglomerado C6 em jornal de grande circulação e também no nosso [website](https://www.c6bank.com.br/documentos) (c6bank.com.br/documentos).

Em 2021, nosso time de Finanças recebeu o prêmio FILASA 2021 (Finance & Law Summit and Awards) de Melhor Departamento Financeiro do Brasil na categoria Startups. A mesma premiação foi atribuída à nossa equipe jurídica, reconhecida como o Melhor Departamento Jurídico do Brasil, também na categoria Startups. A premiação é mais um reconhecimento do compromisso de fazer o melhor em todas as nossas atividades.

Valor econômico direto gerado e distribuído*	
Em R\$ milhares	
	2021
Receitas (vendas líquidas)	497.318
Valor econômico gerado	497.318
Custos operacionais, salários e benefícios de empregados	1.731.938
Pagamentos ao governo	(476.551)
Valor econômico distribuído	1.255.387
Total	(758.069)
*Não houve pagamentos de dividendos e juros sobre capital próprio.	

Capitalização total discriminada em termos de dívida e patrimônio líquido	
Em R\$ milhares	
	2021
Dívida	2.476.386
Patrimônio líquido	2.355.044



PESSOAS

CULTURA DE RELAÇÕES VERDADEIRAS

GRI 102-16

A cultura corporativa reúne os elementos que compõem a identidade da empresa, seus valores, seu funcionamento e tudo o que a torna única. Antes mesmo do lançamento do banco, estabelecemos, junto com toda a equipe, os valores em que acreditamos e que melhor definem o jeito de trabalhar que escolhemos. Os CSixers (como chamamos, informalmente, todos que trabalham no C6 Bank) participaram dessa construção para definir, por meio de situações já vividas, os comportamentos que gostaríamos de ver (e não ver) em cada valor. Nossa cultura nos reúne em torno de seis valores comuns, fortalecendo as relações pessoais e profissionais dentro do banco e desenvolvendo o sentimento de pertencimento dos colaboradores.

Em 2021, concluímos o Projeto de Evolução Cultural, com o objetivo de unir e alinhar discursos e trajetórias das empresas ligadas ao C6 Bank na Carbon Holding. No processo, tivemos representantes de todas as empresas do grupo. Cada participante ajudou a consolidar e unificar nosso propósito como holding, resultando na elaboração de um único manifesto (veja o nosso manifesto no capítulo Nossa história), que representa nossas intenções como grupo, além de desenhar a visão e a missão de cada empresa.

Valores do C6 Bank

Ética

Sem isso, não tem nem conversa. Com esse pilar, tudo o que queremos construir será sólido, duradouro e verdadeiro. Fazemos o que é correto.

Desafiar o status quo

Dá para fazer diferente? Sempre dá. E pode ser simples. Temos paixão por transformar e evoluir.

Escolhemos o frescobol

Aqui ninguém ganha sozinho. Quando uma pessoa erra, o outro arredonda a bola. É uma relação de ganha-ganha.

Bom humor

Bom humor é fundamental. O clima bom e descontraído favorece as relações, a criatividade e a inovação. "Mas apelou, perdeu."

Autorcracia

Autorcracia significa ter liberdade com responsabilidade. Se a empresa fosse minha, eu faria isso?

Exercemos a arte de discordar

Perguntamos “por que” antes de discordar e não nos apaixonamos pelos próprios argumentos. Assim, podemos compreender para discordar e construir a melhor solução.

Propósito

Carbon Holding

Construir relações verdadeiras, transformando a vida financeira das pessoas.

Visão

C6 Bank

Ser um banco completo, presente na vida das pessoas. Uma referência na transformação da experiência bancária.

Missão

C6 Bank

Desafiar o status quo do mercado financeiro com inovação, crescimento sustentável e qualidade por meio de produtos e serviços que ampliem a consciência financeira.

GENTE E GESTÃO NO C6 BANK

GRI 103-2 • 103-3: 202, 401, 402

Em 2021, ficamos entre as empresas com notas mais altas em prática de recursos humanos, segundo o prêmio Gupy Destaca: 100 RHs que Inspiram. Com mais de 800 inscritos, a premiação destacou as 100 empresas com as notas mais altas em três pilares do RH: atração, desenvolvimento e encantamento.

O C6 Bank ganhou destaque na categoria Encantamento, que valoriza empresas que geraram as melhores experiências para os seus colaboradores com iniciativas de inclusão e bem-estar, por exemplo.

Esse importante reconhecimento premia o trabalho da nossa equipe de Gente e Gestão, que não mede esforços para promover a integração, o desenvolvimento profissional e o bem-estar de todos os CSixers. O cuidado já começa no processo de seleção, que busca contratar profissionais alinhados à nossa cultura e valores.



Panorama geral 2021

2.584

colaboradores na
Carbon Holding

125

estagiários

1.485

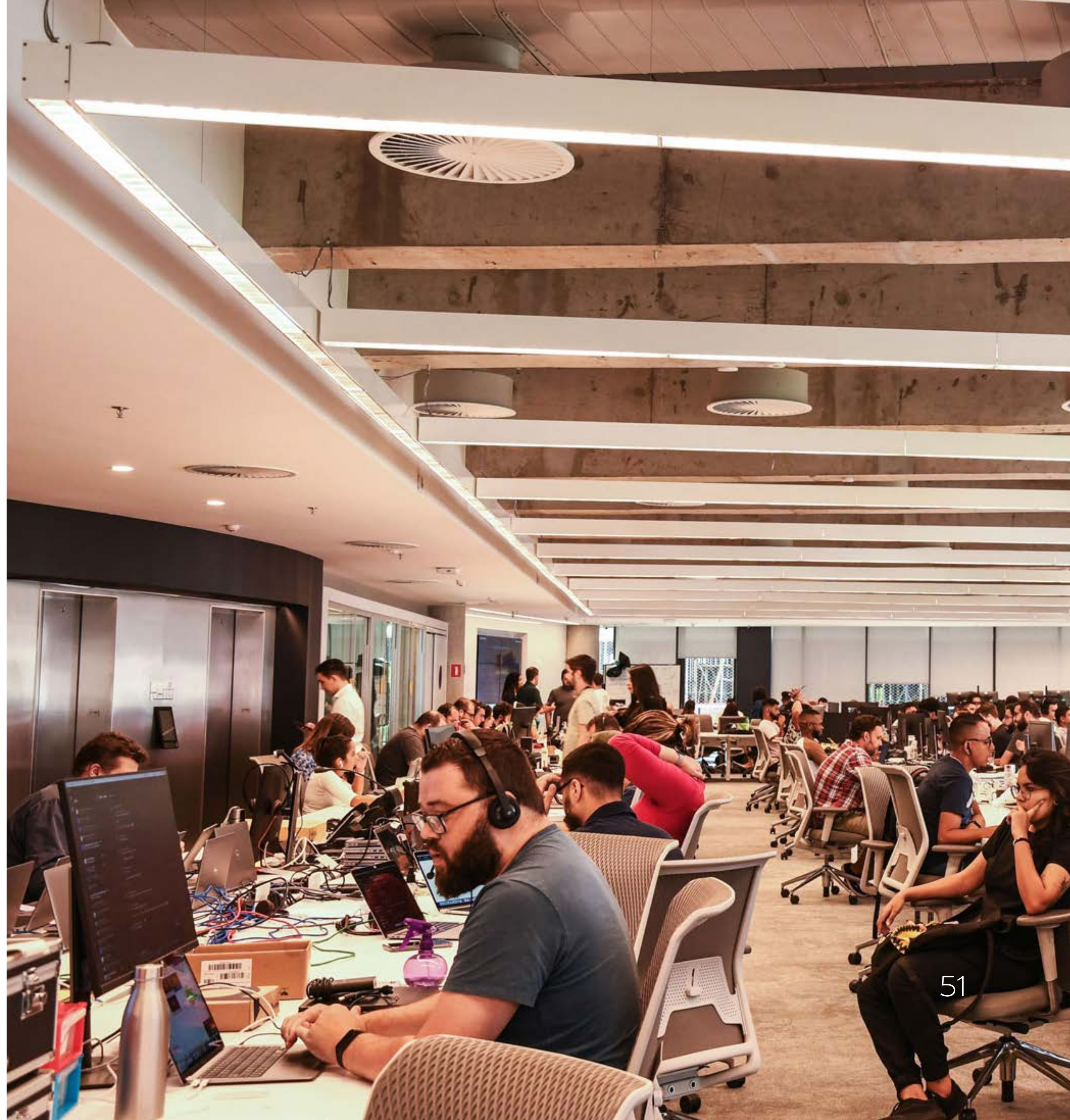
contratações

739

méritos e promoções

842

reconhecimentos por
entregas excepcionais e
alinhamento à cultura



O relacionamento é baseado no diálogo constante. Para isso, contamos com o time de Business Partners, consultores internos que alinham a gestão inteligente de pessoas às estratégias de negócio do banco, e com os canais de sugestão e comentários disponíveis para todos os colaboradores. A avaliação contínua dos processos faz parte da rotina de atividades da área, que emprega ferramentas como pesquisa salarial para avaliar a competitividade com mercado, pesquisa de engajamento, pesquisa de salário emocional, entrevistas e conversas com colaboradores.

Ações de integração e transparência no dia a dia

Seguindo a nossa estratégia de governança, proporcionamos diversas oportunidades de interação entre as diferentes áreas e de aproximação das equipes com a alta administração. Esses momentos favorecem a integração dos colaboradores e garantem que todos tenham acesso à informação, além de abrir espaço para questionamentos e contribuições. Todos os encontros podem ser acompanhados presencialmente ou em ambiente virtual.

- **Tem gente nova na área:** a primeira ferramenta que usamos para a imersão do profissional na nossa cultura é o "Tem gente nova na área", um

e-mail enviado a toda a empresa, às sextas-feiras, com mensagens escritas por cada novo CSixer. Essa apresentação ajuda na integração e, em algumas ocasiões, facilita conexões por interesses compartilhados.

- **Open Mic:** semanalmente, às segundas-feiras, os recém-chegados são apresentados em um evento aberto a todos os CSixers. Em seguida, o head de Gente e Gestão, acompanhado de outros colaboradores, faz os principais anúncios da semana, abordando temas que vão desde novos produtos, passando pela definição das metas corporativas, até ações de voluntariado e conquistas importantes para o banco. Eventualmente, para anúncios de maior destaque, o CEO ou os sócios-fundadores do banco assumem o microfone. O Open Mic integra nosso compromisso com a transparência, um dos atributos associados ao valor ética.
- **Estratégia Carbon 4.0:** com a mesma proposta de estimular a transparência, realizamos, a cada quadrimestre, um bate-papo sobre a estratégia. No encontro, aberto a qualquer colaborador, um dos sócios-fundadores compartilha como a estratégia anda junto com a cultura no banco, com espaço para perguntas e respostas dos CSixers.

- **Bate-papo com Direx:** periodicamente, promovemos um encontro entre o Direx (grupo formado pelos quatro principais acionistas do banco) e profissionais em posição de liderança. Na conversa, os participantes podem apresentar suas dúvidas, fazer sugestões de projetos e obter esclarecimentos sobre os rumos do banco, dinâmica que também contribui para o processo de formação dos líderes como tomadores de decisão. Mais de 200 pessoas são convidadas a participar do encontro.

Censo de diversidade e inclusão 2021

Para embasar as ações de acolhimento das diferenças, lançamos o Censo de Diversidade e Inclusão. A pesquisa nos ajudou a conhecer melhor nossos colaboradores, mapear a demografia de todas as empresas e ter visibilidade do grupo. Essas informações servem para direcionar nossas ações e estratégias em torno do tema e acompanhar sua evolução. Cada colaborador recebeu um link exclusivo de acesso da EY, nosso parceiro nesse trabalho. As respostas foram anônimas e o resultado foi tratado de forma consolidada, garantindo a confidencialidade. Com a adesão de 73,7% dos CSixers, a pesquisa forneceu informações consistentes para embasar as iniciativas de diversidade e inclusão do banco.

DIVERSIDADE E INCLUSÃO

GRI 103-2 ● 103-3: 405, 406

Acreditamos que acolher as diferenças é fundamental para assegurar um ambiente de trabalho saudável e seguro para os CSixers. Cada profissional que trabalha conosco tem suas características, sua história e sua identidade, que respeitamos e valorizamos. E cada um tem sua maneira única de criar valor. É a soma dessas diferenças que faz a nossa personalidade e enriquece nossas atividades, produtos e serviços.

Mais que compartilhar um ambiente diverso e acolhedor para todos, queremos ajudar a promover o debate sobre diversidade no ambiente corporativo e construir uma estratégia de negócio para também oferecer serviços acessíveis e inclusivos.

Em 2021, avançamos no tema de diversidade e na promoção de ações de equidade e inclusão, com o **lançamento da nossa Política Interna de Diversidade e Inclusão**. O documento aborda princípios e

diretrizes referentes à valorização da diversidade, em consonância à nossa cultura organizacional.

Anualmente, o CEO e os sócios-fundadores do banco participam de uma reunião dedicada ao tema de diversidade e inclusão, na qual apresentamos os resultados do ano e obtemos a aprovação para a estratégia do ano seguinte. Após esse encontro, o tema é acompanhado pelo Subcomitê de Gente e Gestão.

INICIATIVAS

Conheça nossas principais ações voltadas para a diversidade e a inclusão no ambiente de trabalho.

- **Cartilha de diversidade e inclusão:** elaborada com a participação de pessoas de diferentes grupos identitários, além de especialistas, a cartilha oferece acesso a informações, orientações e reflexões sobre diversidade e inclusão para público interno e externo. O conteúdo traz conceitos, preconceitos vividos por cada grupo minorizado, termos que devemos evitar e dicas de como podemos participar na construção de ambientes mais respeitosos e inclusivos.

- **Grupo de aliados:** formado por colaboradores voluntários de diversas áreas dispostos a contribuir com as ações de diversidade e inclusão, o grupo tem como missão fortalecer tais frentes junto à sua área e às demais equipes.

- **Workshops:** promovemos diversos workshops para os CSixers em torno do tema da diversidade e inclusão, como "Vieses inconscientes" e "Comunicação empática", para falar sobre como sermos empáticos em um contexto de desigualdades sociais. Além disso, diversos conteúdos sobre o tema estão permanentemente disponíveis em nossa plataforma de desenvolvimento, o C6 Institute.

EQUIDADE DE GÊNERO

Um dos pilares de atuação da área de Diversidade e Inclusão do C6 Bank é a equidade de gênero. O time de Gente e Gestão acompanha periodicamente os indicadores. Nossa equipe de Talent também dá foco ao tema, buscando trazer candidatas mulheres para as vagas de liderança.

Em 2021, tivemos diversas iniciativas voltadas para a promoção da equidade de gênero no C6 Bank:

- **Grupo focal com mães:** para identificar oportunidades de melhoria nas políticas e processos de gestão a partir da escuta sobre as necessidades das mães.
- **Meet up para mulheres em tecnologia:** bate-papo sobre carreira em tecnologia com Lana Chan, fundadora da PrograMaria (startup de impacto social que empodera mulheres por meio da tecnologia e da programação), seguido de um painel com três CSixers da tecnologia. O encontro comemorou o Ada Lovelace Day, data criada para homenagear e incentivar a participação de mulheres no campo das ciências, tecnologia, engenharia e matemática.
- **Patrocínio do evento Pai 2021:** evento promovido pelo Instituto Papo de Homem, que trouxe temas como: paternidade na pandemia, divisão de tarefas, os desafios do ensino a distância, luto paterno, desafios da pré-adolescência etc.
- **As várias faces da saúde da mulher (outubro rosa):** bate-papo que abordou temas relacionados

à saúde da mulher, como planejamento familiar, prevenção do câncer de mama e colo uterino, gestação, menopausa e qualidade de vida.

- **Workshop sobre equidade de gênero:** encontro com os colaboradores para identificar oportunidades de ação e melhoria.
- **Workshop economia do cuidado:** debate sobre o trabalho não remunerado de cuidado exercido pelas mulheres e a necessidade de criarmos uma cultura em que as tarefas relativas ao cuidado sejam valorizadas e distribuídas entre homens e mulheres, ressaltando o agravamento da desigualdade durante a pandemia.
- **Talk sobre equidade de gênero:** encontro com a liderança que abordou os desafios de gênero no ambiente corporativo.

LGBTQIA+

A construção de um ambiente seguro e inclusivo, em que todas as pessoas possam ser elas mesmas, requer o reconhecimento e a valorização das características individuais. Em 2021, escolhemos o Dia Internacional de Luta contra a LGBTIfobia para

formalizar nossa adesão ao Fórum de Empresas e Direitos LGBTI+. A iniciativa reúne empresas em torno do compromisso com o respeito e a promoção dos direitos humanos LGBTQIA+. O objetivo é 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; articular esforços e fortalecer o Fórum para impactar positivamente o ambiente empresarial e a sociedade.

A adesão ao Fórum reforça nosso compromisso com a valorização da diversidade e a promoção da inclusão. Com a ação, aderimos à agenda de trabalho do Fórum e aos seus 10 compromissos para a promoção dos direitos da comunidade LGBTQIA+.

1. Comprometer-se, presidência e executivos, com o respeito e a promoção dos direitos LGBTI+;
2. Promover igualdade de oportunidades e tratamento justo às pessoas LGBTI+;
3. Promover ambiente respeitoso, seguro e saudável para as pessoas LGBTI+;
4. Sensibilizar e educar para o respeito aos direitos LGBTI+;
5. Estimular e apoiar a criação de grupos de afinidade LGBTI+;

6. Promover o respeito aos direitos LGBTI+ na comunicação e marketing;
7. Promover o respeito aos direitos LGBTI+ no planejamento de produtos, serviços e atendimento aos clientes;
8. Promover ações de desenvolvimento profissional de pessoas do segmento LGBTI+;
9. Promover o desenvolvimento econômico e social das pessoas LGBTI+ na cadeia de valor;
10. Promover e apoiar ações em prol dos direitos LGBTI+ na comunidade.

Ainda em 2021, aderimos ao movimento #PrideSkill, criado pela P&G em parceria com o Fórum. A iniciativa tem o slogan “Porque ter orgulho de quem você é também é uma skill” e propõe incluir a tag #Pride como uma competência no perfil profissional no LinkedIn. A ação tem o objetivo de facilitar a procura, a contratação e a inclusão de pessoas da comunidade LGBTQIA+ no mercado de trabalho.

Em linha com esse movimento, lançamos a Cartilha LGBTQIA+. Dirigida aos nossos colaboradores, parceiros e público externo em geral, a cartilha traz informações sobre a diferença entre identidade de gênero e orientação sexual, entre outros conceitos. Além disso, o texto promove a conscientização e explica a cronologia da luta por direitos iguais. O documento também aprofunda



questões relativas a esse grupo minorizado, para uma compreensão mais ampla sobre a comunidade LGBTQIA+ e sua luta por respeito, representatividade e direitos.

Iniciativas

- **Talk LGBTQIA+:** roda de conversa com CSixers convidados desse grupo de afinidade.
- **Feira DiverS/A:** patrocínio e mentoria do maior encontro de atração e seleção de jovens LGBTQIA+ da América Latina, que visa conectar estudantes e jovens profissionais LGBTQIA+ a empresas.
- **Ações no mês do orgulho:** solicitamos aos CSixers a recomendação de uma seleção de filmes, séries, livros e músicas com a temática LGBTQIA+, iluminamos nosso prédio com as cores do arco-íris e disponibilizamos assinatura de e-mail temática.

DIVERSIDADE ÉTNICO-RACIAL

O C6 Bank é signatário, desde 2020, do selo Sim à Igualdade Racial, concedido pelo Instituto Identidades do Brasil (ID_BR), que reconhece boas

práticas das empresas nessa área e nos ajuda a adotar ações destinadas a promover a igualdade racial no banco. Passamos a refletir sobre o tema raça e etnia dentro da companhia e a desenvolver ações de conscientização.

Em 2021, lançamos a Cartilha étnico-racial, que trata das principais questões relativas a esse grupo. A cartilha contribui para uma compreensão mais ampla das estruturas do racismo e suas consequências dentro da empresa e na sociedade.

Iniciativas

- **Letramento racial:** workshop de reflexão sobre termos como cor, raça, racismo, etnia, estereótipos, interseccionalidades, colorismo e microagressões para a liderança. Também foram abordados o estatuto da igualdade racial e o pacto pela inclusão racial do Ministério Público do Trabalho, como ferramentas para combater o racismo institucional no mundo corporativo.
- **ABC da Raça:** workshop para os CSixers refletirem sobre o Dia da Consciência Negra e os significados e aplicações práticas de termos como cor, raça, racismo e estereótipos, além de

um espaço para falarmos sobre inclusão racial.

- **Roda de conversa sobre a consciência negra:** bate-papo com CSixers que fazem parte do grupo de pessoas negras.

INCLUSÃO DE PESSOAS COM DEFICIÊNCIA

Em 2021, desenvolvemos um **projeto-piloto para contratação de profissionais do espectro autista** com consultoria especializada. O projeto disponibilizou consultas com um psicólogo para apoiar o gestor no desenvolvimento desse profissional em sua equipe. O objetivo é expandir a iniciativa para outros tipos de deficiência.

Além das ações voltadas à contratação, trabalhamos continuamente para melhorar os recursos de inclusão e preparar a empresa para receber esses profissionais. Implementamos melhorias arquitetônicas, como a eliminação de barreiras ambientais físicas nos nossos espaços, a modernização do sistema de elevadores e a instalação de sinalização para pessoas com deficiência visual.

Pensando na integração desses profissionais, desenvolvemos um guia orientativo com dicas práticas de convivência com pessoas com deficiência visual. Também providenciamos ajustes em nossos meios de comunicação internos, como a inclusão de audiodescrição, tornando-os mais acessíveis. Vários treinamentos e cursos relacionados ao tema foram desenvolvidos e disponibilizados:

- **Formação dirigida à equipe de Recrutamento e Seleção** para inclusão de profissionais com deficiência.
- **Treinamento de comunicação inclusiva** com ênfase para pessoas com deficiência.
- Treinamento sobre **acessibilidade nas mídias e plataformas digitais**, para CSixers que trabalham com comunicação e conteúdo.
- Formação em **audiodescrição** para profissionais de comunicação.
- **Formação em Libras** para recepcionistas e para o time de Atendimento.

EDUCAÇÃO CORPORATIVA

GRI 103-2 ● 103-3 ● 404-2 ● 404-3

Para favorecer o desenvolvimento profissional dos CSixers, implementamos uma política interna de treinamento e desenvolvimento. Anualmente acontecem encontros com diversas áreas do banco para levantar necessidades, acompanhar resultados, ajustar a estratégia e planejar a continuidade.

Além do C6 Institute, oferecemos uma grade de treinamentos síncronos para o desenvolvimento dos colaboradores como "Feedback e feedforward", "Gestão de carreira", "Negociação" e "Inovação e tendências de mercado".

C6 Institute: uma plataforma de conhecimento

Criado em 2021, o C6 Institute representa uma mudança na nossa cultura de aprendizado, alinhada à evolução do mercado de trabalho e às novas exigências do mundo corporativo. Trata-se de um hub de conhecimento que reúne todos os nossos conteúdos educacionais, para facilitar ao colaborador um aprendizado constante, favorecendo a agilidade e a autonomia. A proposta é que cada um busque o melhor formato para seu desenvolvimento, com acesso a conteúdo interno e muitas referências externas. Desde o lançamento, 95% dos colaboradores já acessaram a plataforma.

DESENVOLVIMENTO DE CARREIRA

Em 2021, o Programa de Liderança passou a oferecer ações de treinamento voltadas ao desenvolvimento de carreira em formato de leadcast – uma solução digital de treinamento para lideranças, baseada em playlists – além dos workshops e treinamentos em tempo real para todos os níveis de gestão. O programa incluiu os treinamentos de "Gestão de mudança e liderança em tempos turbulentos"; "Líder autoconsciente e conversas corajosas"; "Eu nesse mundo de mudanças e negócios exponenciais".

Outra novidade foi o podcast **Reação em Carreira**, que trouxe 6 episódios em sua primeira temporada, com a participação de personalidades como o jornalista Marcelo Tas e Lala Deheinzelin, professora da Singularity University Brasil. Disponível para todos os CSixers e externamente também no canal do C6 Bank no Spotify, cada episódio abordou a gestão da carreira por um prisma diferente, como visão de futuro, autoconhecimento, networking, diversidade, plano de carreira e educação.

APOIO AO DESENVOLVIMENTO PROFISSIONAL

Além da plataforma C6 Institute e dos programas de treinamento internos, nós apoiamos as iniciativas individuais dos CSixers para o seu desenvolvimento profissional. Eles contam com a parceria entre o C6 Bank e a EduPass, uma plataforma que oferece descontos em cursos de curta e longa duração, graduação, pós-graduação, MBA e idiomas, entre outros, e podem também submeter à aprovação do banco uma solicitação para o custeio de até 100% do valor na realização de cursos externos.

O desenvolvimento de carreira é acompanhado por meio das análises de desempenho no ciclo de performance quadrimestral que incluem a avaliação de metas e aderência à cultura da empresa. Esse processo envolve 100% dos colaboradores, em todos os níveis funcionais.

Temos ainda um processo definido de recolocação profissional, disponibilizado na rescisão de contrato para colaboradores que necessitam de assistência, conforme avaliação da liderança e do time de Business Partners.

Sustentabilidade e ESG

A plataforma C6 Institute conta com uma página dedicada exclusivamente a temas relacionados à sustentabilidade, com cursos da ONU Academy e um treinamento sobre ESG, que contempla aspectos ambientais, sociais e de governança na gestão e funcionamento das empresas. Também estão disponíveis nesse espaço conteúdos sobre diversidade e inclusão e comunicação não violenta, que também são oferecidos na nossa grade de cursos em sessões ao vivo durante o ano.

INDICADORES

TREINAMENTO

GRI 404-1 • 404-2

97% 46% 9,6

dos colaboradores participaram de treinamentos participaram de pelo menos um treinamento não obrigatório nota média de satisfação

Ações de treinamento

40 ações no total 13 ações voltadas à liderança 20 ações voltadas aos estagiários 3.430 horas de treinamento

Média de horas de treinamento por colaborador



PERFIL

GRI 102-7 • 102-8 • 405-1

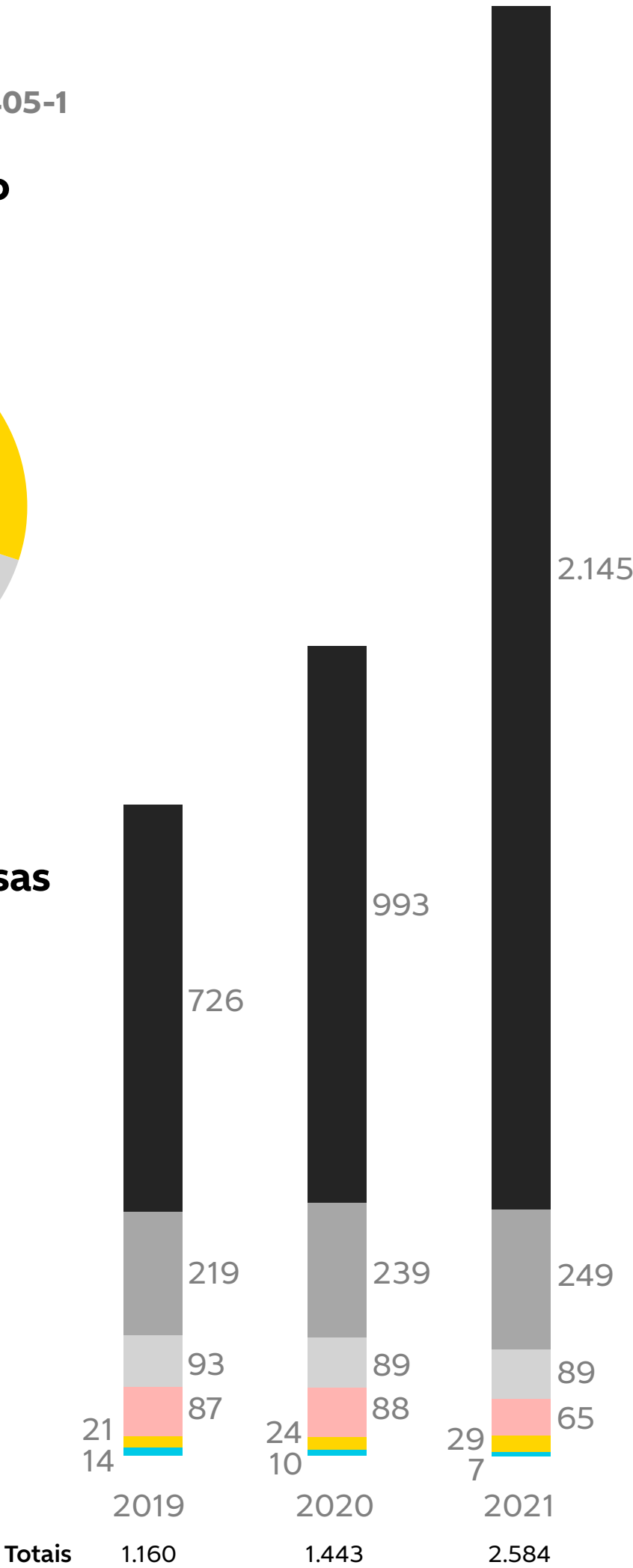
Cargos de gestão

Mulheres Homens



Colaboradores próprios em nossas operações

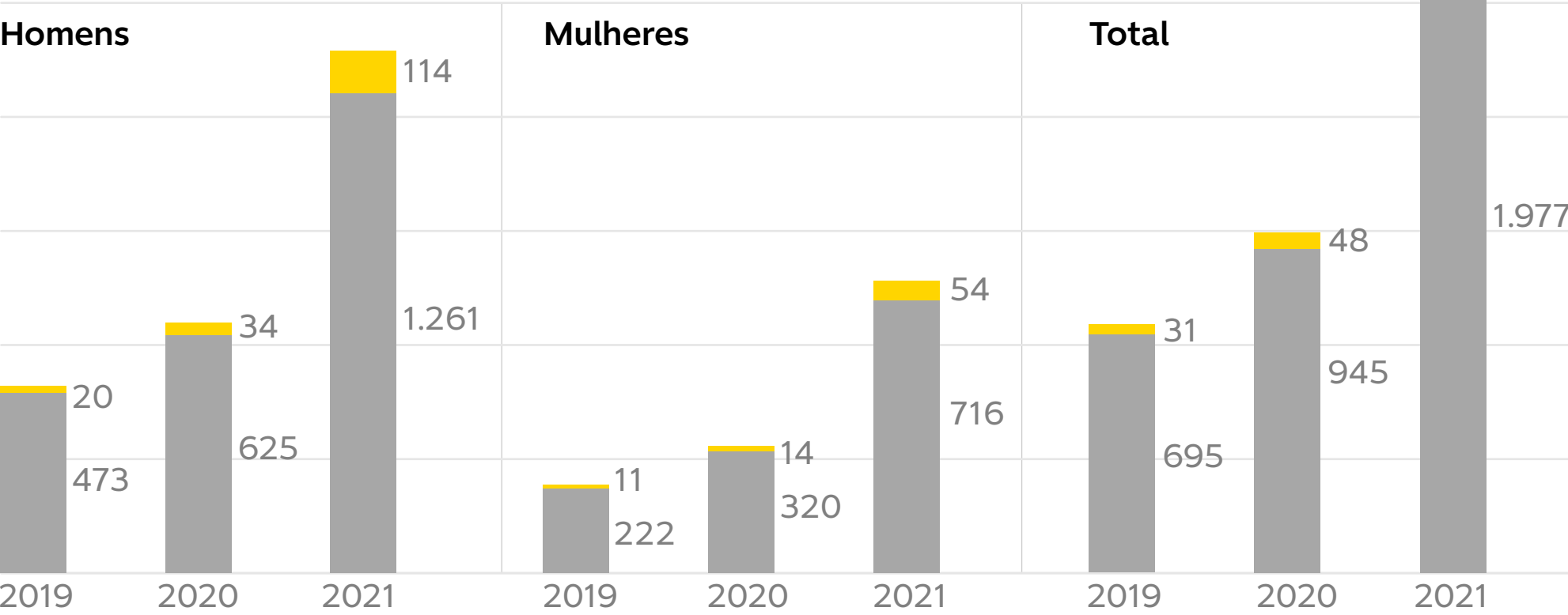
C6 Bank Paygo C6 Seg SETIS Ger7 NY



Colaboradores

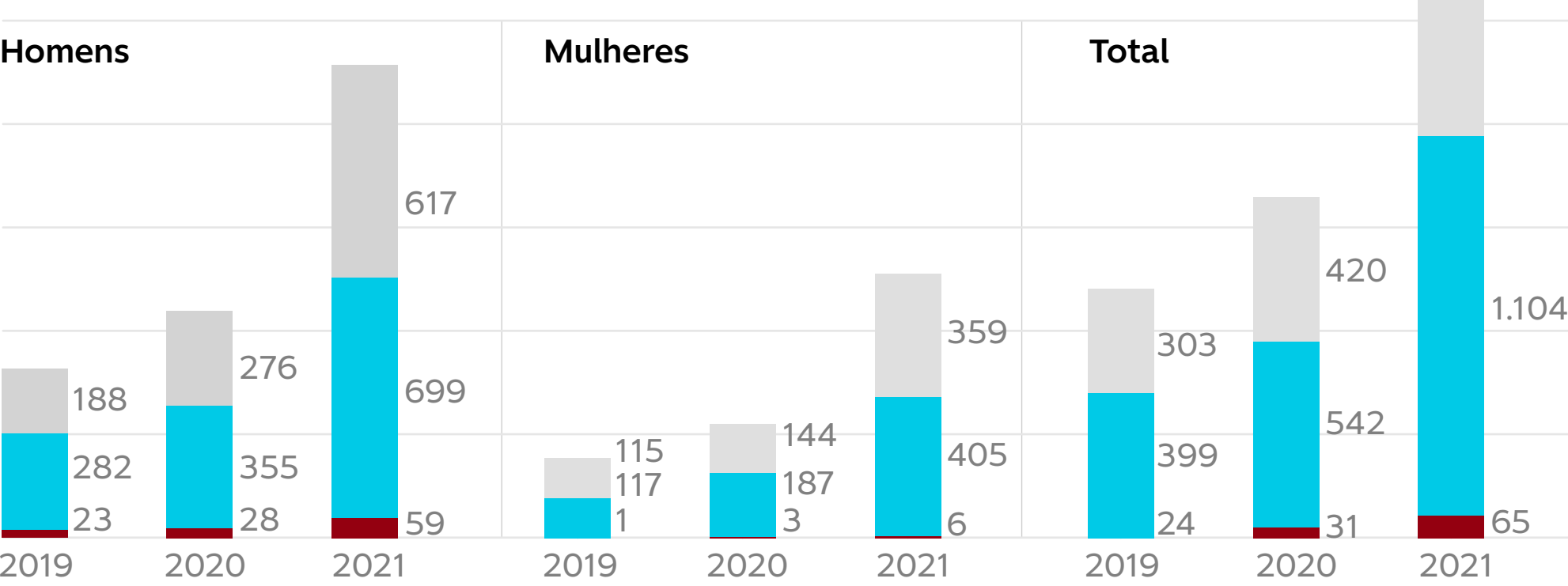
Por tipo de emprego e gênero

Meio período Tempo integral



Por faixa etária e gênero

<30 anos 30 a 50 anos >50 anos



Categoria funcional por gênero

Em %

	2019		2020		2021	
	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres
Diretoria	86%	14%	89%	11%	83%	17%
Gerência	79%	21%	73%	27%	71%	29%
Chefia Coordenação	58%	42%	67%	33%	68%	32%
Administrativo	67%	33%	63%	37%	63%	37%
Operacional	29%	71%	33%	67%	46%	54%
Estágio Trainee	70%	30%	71%	29%	68%	32%
Total	68%	32%	66%	34%	64%	36%

Categoria funcional por faixa etária

Em %

	2019			2020			2021		
	<30	30 a 50	>50	<30	30 a 50	>50	<30	30 a 50	>50
Diretoria	0%	76%	24%	0%	63%	37%	0%	63%	37%
Gerência	4%	85%	11%	5%	86%	10%	4%	86%	9%
Chefia Coordenação	17%	81%	2%	20%	79%	1%	21%	75%	4%
Administrativo	59%	41%	0%	58%	42%	1%	53%	46%	1%
Operacional	86%	14%	0%	56%	33%	11%	73%	27%	1%
Estágio Trainee	100%	0%	0%	98%	2%	0%	98%	2%	0%
Total	42%	55%	3%	42%	55%	3%	46%	51%	3%

Fonte: controle interno baseado na folha de pagamento.



BEM-ESTAR

GRI 103-2 ● 103-3 ● 401-2

Em todos os andares da sede do C6 Bank, temos espaços de convivência, com pufes e sofás. Também temos mesa de pingue-pongue, sinuca, lareira, fliperama e outros jogos, para relaxar durante as pausas no trabalho. Para completar, o prédio oferece lockers em todos os andares, bicicletário, vestiário, lanchonete completa e um pátio com espaço para jogar basquete, mesinhas, arquibancada e redes de descanso, além de uma horta orgânica aberta a todos os CSixers.

Os colaboradores contam com um pacote de benefícios que inclui plano de saúde e odontológico, vale-alimentação e refeição, auxílio-creche/babá, seguro de vida, isenção de anuidade para o cartão de crédito C6 Carbon, Psicologia Viva (apoio psicológico on-line), Gympass (desconto em academias), Edupass (desconto em cursos e instituições de ensino) e serviços dentro do banco como loja personalizada, cafés, biblioteca e salão de beleza.

SAÚDE E SEGURANÇA

GRI 103-2 ● 103-3 ● 403-3 ● 403-6

Os CSixers podem contar com o nosso programa de apoio ao bem-estar, o C6 Wellness, que estimula a qualidade de vida e a saúde física e mental.

O C6 Wellness oferece aos colaboradores encontros semanais on-line, com ginástica laboral, ioga, mindfulness e psicoterapia. Por meio de guias, tutoriais e palestras, o programa aborda, periodicamente, temas relacionados à qualidade de vida e à saúde mental, como nutrição, a importância do sono, saúde da mulher e do homem, entre outros. Anualmente, a empresa realiza a semana Wellness, que aborda os temas de saúde e qualidade de vida para todos os colaboradores e suas famílias.

Nosso espaço físico também é monitorado continuamente pelos colaboradores da Brigada de Incêndio e da CIPA (Comissão Interna de Prevenção de Acidentes). O monitoramento visa proteger nossos colaboradores e garantir

que todos os ambientes respeitem as melhores práticas de saúde, qualidade e bem-estar.

Para as mães

- **Empresa Cidadã:** extensão da licença-maternidade para 180 dias (6 meses) e da licença-paternidade para 20 dias.
- **Programa Futura Mamã:** essa iniciativa, em parceria com a SulAmérica, orienta gestantes em relação aos cuidados necessários com alimentação, atividade física, exames preventivos, importância das consultas médicas programadas, relacionamento com ginecologista/obstetra e cuidados após o nascimento do bebê. O programa pode ser utilizado durante toda a gravidez, até o 4º mês de vida do bebê. Oferece também palestras e oficinas sobre cuidados com o bebê e amamentação. O programa está disponível para CSixers e dependentes grávidas.
- **Vaga no estacionamento:** vagas exclusivas no estacionamento do prédio para CSixers gestantes.
- **Sala de amamentação:** espaço reservado destinado à extração do leite materno.

PROTOCOLOS DE SEGURANÇA ADOTADOS DURANTE A PANDEMIA

Durante a pandemia nossa principal preocupação foi com a saúde e o bem-estar dos nossos colaboradores. Criamos um grupo de risco multidisciplinar para avaliar todos os impactos e riscos na tomada de decisões e colocamos em prática um plano emergencial voltado para a flexibilização e adequação para o trabalho remoto.

Todos os CSixers tiveram a possibilidade de trabalhar remotamente, embora nosso escritório tenha permanecido aberto, já que nossa atividade é considerada um serviço essencial à sociedade. Para colaboradores que adotaram o trabalho remoto e precisaram de apoio, providenciamos a entrega em domicílio de cadeiras, notebooks e monitores.

Suspendemos todas as reuniões presenciais com fornecedores externos e reduzimos o número de pessoas permitido nas salas de reuniões, para respeitar o distanciamento entre os participantes.

Como nosso modelo de negócio é 100% digital, não tivemos dificuldades de adaptação à nova rotina de trabalho remoto. Para apoiar nossas equipes, realizamos workshops com

os gestores, treinamentos sobre ferramentas on-line, orientações sobre boas práticas em reuniões virtuais e administração do tempo e compartilhamos informações sobre cuidados para evitar a exposição indevida de informações.

Com o amadurecimento do teletrabalho, em 2021, passamos a praticar a combinação do trabalho presencial e do remoto, implementando ferramentas para facilitar a nova rotina. Entre essas medidas, está a disponibilização de treinamentos aos gestores sobre como manter a comunicação e sincronia do time no ambiente híbrido. As taxas de produtividade e o engajamento dos times não foram prejudicados pelas mudanças decorrentes da crise sanitária.

Para aqueles que trabalharam presencialmente no banco, fornecemos kits com máscara e álcool em gel. No prédio, reforçamos as medidas de higiene, com a disponibilização de álcool em gel em todas as mesas e áreas comuns, além da troca frequente dos filtros do sistema de climatização, reforço da limpeza e da higienização de áreas comuns e distanciamento social. O acesso ao estacionamento do prédio passou a ser liberado para todos, para evitar que os colaboradores utilizassem o transporte coletivo.

Além disso, disponibilizamos guias de boas práticas de home office, informes de saúde, prática de mindfulness a distância, ginástica laboral guiada remotamente e palestras sobre rotina saudável. Também custeamos parte do apoio psicológico de familiares, por meio do Psicologia Viva.

Colaboradores que apresentaram sintomas e aqueles com os quais houve contato passaram por testagem, para afastamento em caso de resultado positivo para a doença.

PARA A SOCIEDADE

A man with a beard and tattoos is painting a mural on a wall. He is using a brush to apply black paint to a green section of the mural. The mural features abstract shapes in yellow, orange, and green. The man is wearing a dark shirt and a backpack.

Anderson Alvez, um
dos vencedores do
Concurso Arte na Rua

TRANSFORMAÇÃO SOCIAL SE FAZ JOGANDO JUNTO

GRI 102-12 • 102-13

A iniciativa privada tem um papel importante na transformação da sociedade. Além de se responsabilizar pela gestão dos impactos da atividade que exerce, uma empresa responsável contribui para o desenvolvimento econômico sustentável das coletividades em que está presente.

No C6 Bank, valorizamos o trabalho colaborativo em nossas atividades no dia a dia e acreditamos que a construção de um mundo mais sustentável deve reunir os diversos setores da sociedade. Por isso, aderimos a iniciativas em torno desses objetivos no Brasil e internacionalmente.

Da mesma forma, participamos ativamente junto às associações setoriais. Integramos a Febraban (Federação Brasileira de Bancos), Anbima (Associação Brasileira das Entidades dos Mercados Financeiro e de Capitais), ABBC (Associação Brasileira de Bancos) e ABECS (Associação Brasileira das Empresas de Cartões de Crédito e Serviços).



Instituto Ethos - Adesão pioneira

O C6 Bank é o primeiro banco sem agências físicas a se associar ao Instituto Ethos, referência brasileira na área de sustentabilidade. A instituição tem como missão mobilizar, sensibilizar e apoiar empresas na gestão socioambiental responsável de seus negócios. As empresas associadas se comprometem a promover uma sociedade mais justa, inclusiva e sustentável e fazem parte de um ecossistema com centenas de empresas e diversas organizações que estão na vanguarda da sustentabilidade, construindo caminhos para a superação dos desafios que o desenvolvimento sustentável pode encontrar.

INVESTIMENTO EM IMPACTO SOCIAL

GRI 103-2 ● 103-3 ● 413-1

As diretrizes de atuação socioambiental do C6 Bank são desenvolvidas e implementadas pela nossa área de Impacto. Essa equipe tem a responsabilidade de estruturar a estratégia social e ambiental do banco, definir os referenciais e indicadores a serem adotados e monitorar sua aplicação em todas as áreas.

Essa equipe também é responsável pelas iniciativas sociais voltadas à coletividade que visam promover a inclusão econômica, social, digital e cultural. A estratégia de atuação social tem como base quatro pilares de ação, com foco maior na educação financeira:

- **Educação financeira:** dirigido à comunidade em geral, mas também aos nossos colaboradores e clientes. Esse é nosso principal pilar, que promove a inclusão e acessibilidade aos serviços financeiros pela educação.
- **Tecnologia e inclusão digital:** esse pilar reúne ações para facilitar o acesso de jovens em situação de vulnerabilidade social e de pessoas

de diferentes grupos identitários às profissões vinculadas à tecnologia digital.

- **Agentes da mudança:** por meio da mobilização solidária, visa a levar atendimentos aos mais vulneráveis que precisam de suporte imediato.
- **Diversidade:** viabiliza nosso engajamento e apoio a iniciativas de inclusão e combate à discriminação na sociedade brasileira.

EDUCAÇÃO FINANCEIRA

O C6 Bank nasceu assim: com o compromisso de inspirar pessoas a gerenciar sua vida financeira de forma leve e simples. Nossa principal ferramenta para isso é a educação financeira. Acreditamos que a educação é a forma mais efetiva de transformar a sociedade, necessária para pessoas e empresas que buscam um futuro sustentável. A educação financeira fornece as chaves para entender como a economia funciona e tomar decisões bem orientadas. Dessa forma, além de favorecer a inclusão econômica e o acesso aos serviços financeiros, também contribui para fortalecer a estabilidade financeira e o crescimento econômico local.

Por meio do **C6 Institute**, nosso hub de educação, desenvolvemos projetos e promovemos cursos gratuitos voltados aos nossos principais stakeholders, além de jovens em situação de vulnerabilidade social, organizações sem fins lucrativos, empreendedores, colaboradores, clientes e parceiros. Os cursos promovidos pelo C6 Institute são elaborados e ministrados pelo corpo docente da IDEA9, startup de educação comprada pelo C6 Bank em 2019, que nos apoia a **disseminar conhecimento prático sobre gestão inteligente de recursos e oferecer ferramentas para uma vida financeira saudável**.

IMPACTO DAS AÇÕES DE EDUCAÇÃO FINANCEIRA

Cursos

+8 mil
de alunos

- Sua Rica Vida
- Finanças Absolutamente Pessoais
- Educação Financeira para Limite de Crédito
- Professores Nova Escola

Programa interno

+360
participantes

- Seu Dinheiro Trabalhando para Você 1, 2 e 3
- Você, investidor
- Multiplicadores (formação de voluntários)

Eventos

+800
participantes

- Clientes
- Eventos e workshops para grupos minoritários

3 hubs parceiros

+400
participantes

- B3 Educação
- Plataforma Proa
- Mulheres Positivas



Programa Sua
Vida Financeira
com Prof. Liao

Principais programas de educação financeira

Em 2021, lançamos nossa maior ação de educação financeira, o **programa Sua Vida Financeira com Prof. Liao na GloboNews**, produzido pela área de Negócios da Globo em parceria com o C6 Institute e exibido semanalmente durante dez meses nos intervalos do Jornal das Dez, da GloboNews. Os vídeos estão disponíveis em uma editoria especial no G1 – Sua Vida Financeira.

Alcance

5,5
milhões

de pessoas na TV

38
milhões

de pessoas on-line

Disponibilizamos para 123 **clientes MEI e PF** do C6 Bank um programa de **educação financeira voltada para a gestão do crédito**. Com duração de seis semanas, a capacitação teve como objetivo gerar mudança de comportamento positiva na vida financeira dos alunos e mostrar como todos podem ter uma relação saudável com as próprias finanças e com o crédito bancário. O acompanhamento de alunos após o curso mostrou uma redução da inadimplência em comparação com o público que não realizou o curso.

Por meio de uma parceria com o **Instituto PROA**, voltado para a capacitação profissional e inserção de jovens no mercado formal de trabalho, 129 jovens participaram do **primeiro bootcamp de educação financeira promovido pelo C6 Bank**. A capacitação contou com atividades on-line e aulas ao vivo do nosso programa de educação financeira e teve como objetivo explicar aos participantes os conceitos de forma simples e prática, estimulando a aplicação na vida pessoal e familiar.

Começamos a disponibilizar conteúdos de educação financeira no hub de educação da **B3**. A plataforma conta com mais de 145 mil cadastros e milhões de acessos aos seus conteúdos. Nosso programa de educação financeira também está presente nas plataformas **Proa**, que abriga o conteúdo educacional do Instituto Proa, e **Mulheres Positivas**, aplicativo com conteúdo voltado para o desenvolvimento e capacitação de mulheres.

Oferecemos ainda conteúdo aberto sobre os mais variados temas em educação financeira em nossos canais no YouTube e Instagram. O material aborda desde noções e conceitos básicos, como nas séries Pílula Financeira e C6 Explica, até conteúdos mais completos, como nos C6 Talks, lives com o Professor Liao e outros profissionais do C6 Bank.

Prêmio C6 de Jornalismo

O C6 Bank criou, em 2019, o Prêmio C6 de Jornalismo para valorizar o jornalismo brasileiro. Dedicada ao tema “educação financeira e finanças pessoais”, a premiação tem como objetivo reconhecer iniciativas que incentivam a cidadania financeira, conceito que abrange a inclusão financeira, a educação financeira e a proteção ao consumidor de serviços financeiros.

O prêmio, que teve sua 3ª edição em 2021, também considera reportagens que facilitam a compreensão do mercado financeiro e ajudam os brasileiros a tomar decisões conscientes. O prêmio para os vencedores de cada categoria é de R\$ 15 mil.



Educação financeira é conteúdo escolar

A falta de formação dos professores é um dos obstáculos para que as escolas cumpram o que está previsto na BNCC (Base Nacional Comum Curricular), que define as aprendizagens necessárias a serem desenvolvidas por todos os alunos da educação básica. De acordo com esse documento, educação financeira passou a ser conteúdo obrigatório no currículo dos ensinos infantil e fundamental de escolas públicas e privadas a partir de 2020.

Pensando nisso, o **C6 Institute**, em parceria com a **Nova Escola**, ofereceu um programa on-line e ao vivo sobre finanças pessoais a **mais de 7 mil professores e professoras** dos ensinos fundamental e médio no país. O objetivo foi ajudar os educadores a organizar suas próprias finanças e a multiplicar o conhecimento em sala de aula para os estudantes. O programa ofereceu um conjunto de materiais e ferramentas para apoiar o professor no planejamento de aulas, que abordam diversos aspectos da educação financeira, com inspirações e sugestões de atividades que podem ser trabalhadas em sala de aula. Com acesso gratuito, o conteúdo passou a integrar o catálogo de cursos da Nova Escola, organização que promove cursos e desenvolve planos de aula e outros materiais educacionais.

TECNOLOGIA E INCLUSÃO DIGITAL

Na sociedade do conhecimento, em que a tecnologia desempenha um papel essencial, a inclusão digital é chave para a inclusão social e econômica.

MIT App Inventor

A partir de uma parceria com o MIT (Instituto de Tecnologia de Massachusetts) em 2020, implementamos um percurso educacional para disseminar o conhecimento da programação entre jovens em situação de vulnerabilidade social no país. Estudantes da instituição americana vieram ao Brasil e, com o apoio dos professores do C6 Institute, ensinaram mais de 60 pessoas (em sua maioria, professores de escolas públicas ou ONGs) como desenvolver aplicativos utilizando o MIT App Inventor (ferramenta que permite a construção de aplicativos a quem não tem conhecimento em programação).

Em 2021, já de maneira independente, traduzimos e adaptamos o conteúdo para o contexto brasileiro. A formação passou a ser própria e integra a prateleira de cursos do C6 Bank. Realizado totalmente à distância, no formato on-line, o curso foi conduzido por um professor brasileiro, master trainer do MIT.



Raissa Silva,
participante
do curso MIT
App Inventor

Em sua nova versão, o programa foi orientado diretamente a jovens de 14 a 21 anos atendidos por instituições sociais em São Paulo. Seu conteúdo incluiu nove aulas ao vivo e pílulas diárias de conhecimento.

Além de aprender a usar o MIT App Inventor, os jovens adquiriram conhecimento em design


thinking, técnica que ajuda no desenvolvimento da ideia por trás do aplicativo e na resolução de problemas. O objetivo do C6 Bank é dar aos jovens ferramentas para sair da condição exclusiva de consumidores e assumir o papel de criadores de tecnologia.

AGENTES DA MUDANÇA

Para engajar nossos colaboradores nas iniciativas de impacto social do banco, criamos nossa plataforma de voluntariado. O colaborador pode se voluntariar em projetos de acordo com seus interesses, levando em conta seu tempo disponível e, principalmente, o público e a causa que mais o inspiram, entre 10 temas: acolhimento, animais, arte & cultura, capacitação & profissionalização, direitos humanos & política, educação, empoderamento & inclusão, esporte, meio ambiente & sustentabilidade e saúde.

Criamos também o programa Agentes da Mudança, que incentiva e reconhece, com pontos Átomos, os CSixers que participam de nossas ações sociais. Ao longo de 2021, foram mais de 400 inscrições por meio da plataforma de voluntariado e mais de 500 mil pontos Átomos distribuídos como reconhecimento ao engajamento.

Além da plataforma de voluntariado, as iniciativas diretas de arrecadação do banco mobilizaram, apenas em 2021, mais de 110 colaboradores e impactaram mais de 1.350 famílias, crianças e jovens.



**Luara Bido, mentorada
que participou do nosso 1º
programa de mentoria e
hoje trabalha no C6 Bank**

Principais ações de mobilização

- **Agentes multiplicadores de educação financeira:** programa de capacitação de multiplicadores para que possam atuar como voluntários em atividades educacionais do C6 Bank. Com essa formação, os colaboradores foram capacitados a auxiliar professores em treinamentos e a ministrar pequenas palestras de educação financeira. Além de um curso de didática e dois workshops, a grade da formação

inclui os principais conceitos de educação financeira, de forma simples e relacionada ao dia a dia.

- **Campanha de final de ano:** em parceria com a ONG Fundação Amor Horizontal, mais de 640 crianças e adolescentes do Projeto Arco, localizado no extremo sul de São Paulo, foram apadrinhados para ganhar um presente. Cada criança escreveu uma cartinha com seus pedidos para as festas de final de ano. Colaboradores



Confraternização
com os participantes
da Campanha de
final de ano

voluntários organizaram a entrega dos presentes e a confraternização com as famílias.

- **1º Programa de Mentoria C6 Bank:** a ação foi voltada para mulheres cis e trans que trabalham ou gostariam de trabalhar na área de tecnologia e estão no início de suas carreiras profissionais. Executivas e executivos do banco doaram seu tempo e experiência para auxiliar no planejamento, desenvolvimento e direcionamento de carreira de 45 jovens mulheres. Durante

três meses, os voluntários proporcionaram aprendizado, crescimento e networking na área de tecnologia. Os encontros abordaram temas como: mulheres e carreira em tech, educação financeira, soft skills, panorama sobre áreas de atuação em tecnologia, entre outros. O projeto de mentoria do C6 Bank foi concebido em parceria com a comunidade Test Girls.

- **Outubro Rosa | Doação de cabelos:** ação de arrecadação de cabelos para pacientes

com câncer de mama que realizou 28 cortes, totalizando uma doação de mais de 4 metros de cabelos, encaminhados para a Escola de Beleza, Estética e Bem-Estar do Estado de São Paulo. Lá, perucas foram confeccionadas e doadas para as pacientes com câncer por meio do projeto Solidariedade em Fios.

- **Novembro Azul | Doação de chapéus:** para falar sobre o combate ao câncer de próstata, o C6 Bank promoveu uma ação de arrecadação de chapéus, bonés e toucas. Ao todo, 133 peças foram doadas para homens em tratamento contra câncer no Hospital A.C. Camargo.
- **Campanhas de arrecadação:** foram arrecadados mais de 670 kg de alimentos não perecíveis e itens de higiene, distribuídos durante a pandemia para a Casa 1, instituição que acolhe jovens LGBTQIA+.

DIVERSIDADE

O C6 Bank acredita na construção de uma sociedade que acolhe as diferenças, livre de preconceitos e exclusão. Para alcançar esse ideal, precisamos reconhecer e combater a discriminação em todas as suas formas: pela cor da pele, pela origem, pela idade, pelas necessidades especiais, pelo gênero, pela orientação sexual. A sociedade brasileira vem trazendo esse tema para o centro do debate, em particular no universo das empresas, e nós queremos fazer parte dele.

Por isso, em 2021, o C6 Bank passou a atuar como mantenedor **institucional do Instituto +Diversidade**, (institutomaisdiversidade.com.br) organização sem fins lucrativos voltada para o empoderamento profissional da comunidade LGBTQIA+. Junto com o Instituto, pretendemos intensificar as ações de fortalecimento institucional para ampliar oportunidades nas frentes trabalhadas pela organização:

- **Empreendedorismo:** inovação, criação e gestão de novos negócios;
- **Empresas e mercado:** inclusão no mundo do trabalho;

- **Redes de apoio:** ações afirmativas para pessoas que se encontram em situações de maior vulnerabilidade.

Escolhemos ainda o pilar Diversidade para investir os recursos incentivados no ano, com dois projetos culturais beneficiados: Concurso Arte na Rua e Cine Autorama.

Principais ações de diversidade

- **Concurso Arte na Rua:** talentos de todo o país puderam se inscrever no concurso, que dá visibilidade aos novos artistas do grafite brasileiro e prioriza artistas da comunidade LGBTQIA+, trazendo como tema a diversidade e a inclusão. A proposta do concurso é abrir espaço para o orgulho e a representatividade. Os curadores avaliaram as criações originais apresentadas pelos artistas, com base em critérios como originalidade, criatividade e técnica. Dentre os mais de 2 mil inscritos, 10 artistas seguiram para a votação popular. Os cinco ganhadores receberam murais e empenas (parte superior de paredes externas) na cidade de São Paulo para produzirem sua arte.
- **Linha de camisetas:** em parceria com a marca Insider, lançamos uma linha de camisetas com o tema de diversidade. Todo o lucro decorrente das vendas foi doado para o **Instituto Mães Pela**





Diversidade. A instituição reúne mães que lutam contra o avanço da homotransfobia (violência contra gays, lésbicas, bissexuais, travestis e transexuais) e pelos direitos civis de seus filhos e de toda a população.

- **Educação financeira:** o C6 Bank promoveu um workshop de educação financeira para **100 mulheres trans** que participam do **Programa Transcidadania**, da Prefeitura de São Paulo. A ação aconteceu em parceria com a Casarão Brasil, instituição social que atua a favor dos direitos sociais e cidadania de lésbicas, gays, bissexuais, travestis, transexuais e intersexuais.
- **Cine Autorama:** com o patrocínio do C6 Bank, o projeto de cinema drive-in itinerante e gratuito Cine Autorama promoveu duas sessões especiais com o tema diversidade e inclusão no Memorial da América Latina. O evento teve a exibição de filmes que abordam questões relacionadas a raça, gênero e orientação sexual: “Estrelas Além do Tempo” e “Com Amor, Simon”. Cada sessão iniciou com um curta-metragem dentro da mesma temática inclusiva.



Cartão Rainbow | Ação concreta

O C6 Bank lançou em setembro um cartão com as cores do arco-íris. O **cartão Rainbow** simboliza as iniciativas que estamos construindo em prol do respeito e da diversidade para toda a comunidade LGBTQIA+. Qualquer cliente pessoa física do banco pode solicitar, tanto os que têm cartão C6, sem anuidade, quanto os que tem a versão premium, o C6 Carbon. A partir do lançamento, todos os clientes do banco podem realizar doações para o Instituto Mais Diversidade diretamente no aplicativo.

PARA O MEIO AMBIENTE

Área conservada
do Instituto Terra

COMPROMISSO AMBIENTAL

GRI 103-1 ● 103-2 ● 103-3

O C6 Bank desenvolve iniciativas recorrentes voltadas à preservação ambiental e ao combate às mudanças climáticas, conforme o compromisso formalizado em nossa **Política de Responsabilidade Socioambiental** (cdn.c6bank.com.br/c6-site-docs/politica-socioambiental.pdf).

Para orientar nossa estratégia e a priorização das ações voltadas aos temas social e ambiental, elaboramos também o Manual de Risco Socioambiental. O documento apresenta procedimentos que visam a mitigar a possibilidade de ocorrência de eventos de riscos, como decorrentes das mudanças climáticas, considerando os nossos principais stakeholders.

Acqua, um cartão biodegradável

Um dos grandes problemas ambientais no Brasil e em todo o mundo é o descarte incorreto de plásticos, que contaminam os solos, rios e oceanos. Pensando nisso, criamos o Acqua, o primeiro cartão bancário biodegradável do Brasil, com 80% da composição em PLA, ou ácido polilático, produzido a partir do amido de milho.

Enquanto um cartão de plástico tradicional, feito de PVC, leva 400 anos para se decompor na natureza, o Acqua leva de seis meses a dois anos para completar sua decomposição em condições próprias de compostagem. O cartão só não tem PLA em toda sua composição por conta da presença de chip, tarja magnética e outros componentes menores imprescindíveis para o seu funcionamento.



CARBONO NEUTRO

Em 2021, compensamos as emissões de todas as nossas atividades

O C6 Bank recebeu da Carbonext o selo de carbono neutro por compensar as emissões decorrentes de sua operação em 2021. Durante o ano as empresas da Carbon Holding, grupo do qual o banco faz parte, emitiram 1.115 toneladas de CO₂ e compensaram a totalidade delas com a aquisição de créditos de carbono gerados pela preservação de áreas da Floresta Amazônica.

O GHG Protocol (Greenhouse Gas Control) classifica as emissões de gases de efeito estufa em três grupos. O escopo 1 contempla as emissões diretas ocasionadas pela empresa; o escopo 2 são as emissões indiretas decorrentes da produção de energia, que incluem o consumo de eletricidade, vapor, calor e refrigeração, e o escopo 3 reúne todas as outras emissões indiretas, que ocorrem fora da organização, mas decorrem de suas atividades.



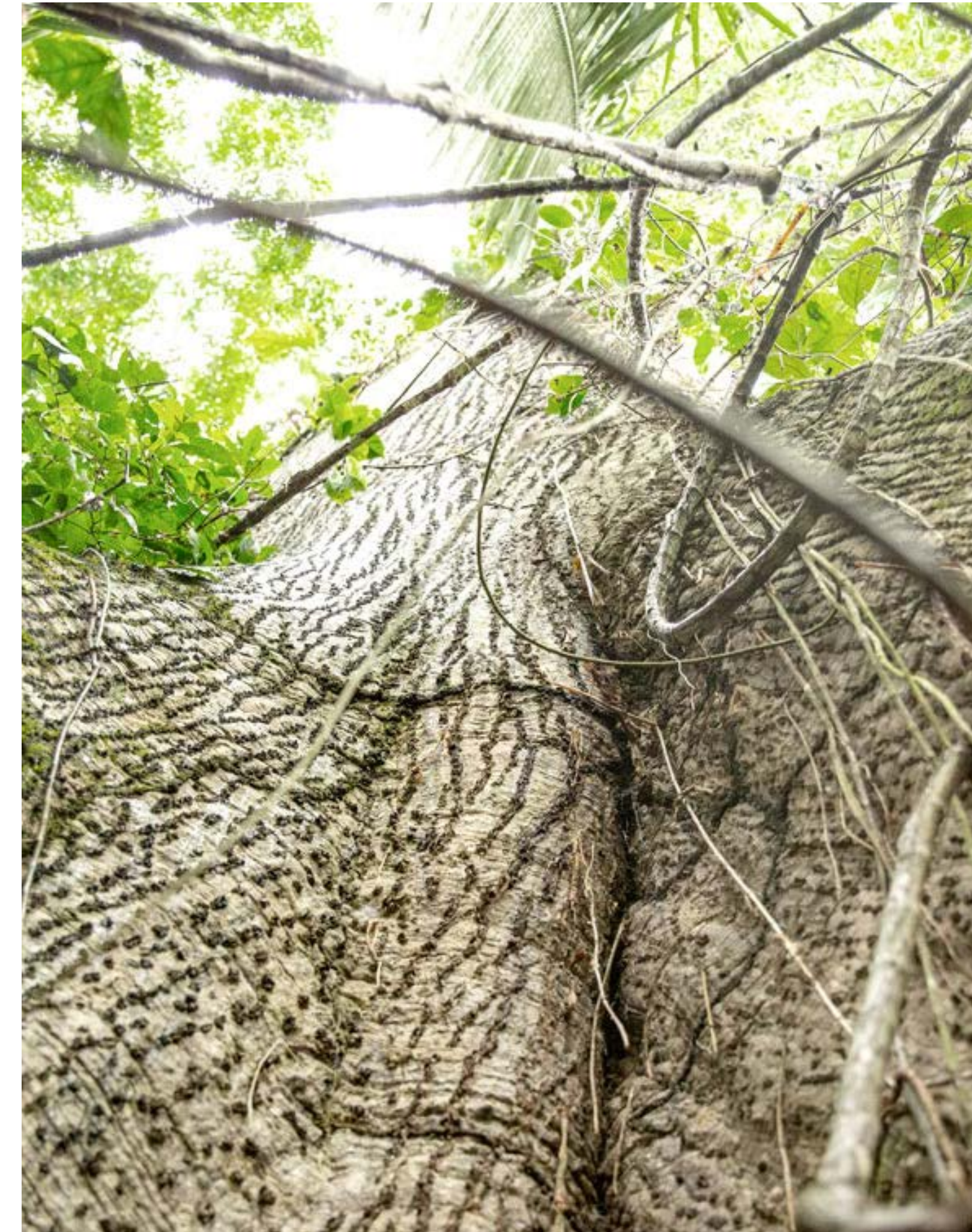
Além das variáveis tradicionais (efluentes, energia e resíduos) previstas nos escopos 1 e 2, o cálculo da pegada de carbono anual da Carbon Holding incluiu algumas emissões do escopo 3, como viagens de negócios e deslocamento dos colaboradores.

O projeto de preservação da floresta que gera os créditos de compensação tem gestão da Carbonext, pioneira no desenvolvimento de projetos REDD+ (Redução de Emissões por Desmatamento e Degradação florestal), em 39 mil hectares na Amazônia. São áreas em risco de desmatamento que recebem incentivo à bioeconomia e protegem sua biodiversidade. Por meio da venda de créditos de carbono, a empresa devolve à floresta 70% da renda gerada pela comercialização dos créditos para defesa e monitoramento, contribuindo também para o benefício e desenvolvimento da população local.

Essa é a segunda vez que o grupo compensa a totalidade de suas emissões anuais. Os créditos de carbono referentes ao ano de 2020 foram compensados na mesma forma, mas contribuindo com outra região da Amazônia.

Reduzir a pegada de carbono dos clientes

Para completar a iniciativa, incluímos a oferta de créditos de carbono na C6 Store, o marketplace



que funciona no aplicativo do banco. Com isso, nossos clientes ganharam a possibilidade de reduzir ou neutralizar sua pegada individual de carbono, utilizando dinheiro ou os pontos do Programa Átomos. Cada unidade de crédito de carbono oferecida na C6 Store equivale a uma tonelada de carbono compensada.

Preservação das florestas

Clientes do banco também podem fazer doações, por meio da C6 Store, ao **Instituto Terra** (institutoterra.org), dedicado à preservação ambiental. O instituto, fundado pelo casal Lélia Wanick e Sebastião Salgado, trabalha pela restauração ecossistêmica da Mata Atlântica, além de promover a educação ambiental e o desenvolvimento rural sustentável no seu entorno.

Até o final de 2022, o C6 Bank se comprometeu com o plantio de 25 mil árvores. A meta do banco integra uma iniciativa maior, por meio da Coalizão Planeta Priceless, que une esforços de diversos setores para combater as mudanças climáticas. O objetivo da Coalização é plantar 100 milhões de árvores no mundo em cinco anos. No Brasil, o foco é reflorestar áreas da Bacia e Floresta Amazônica e da Mata Atlântica.

Leonardo Merçon



GESTÃO DE IMPACTO AMBIENTAL

GRI 302-1 ● 303-5 ● 306-3

Conforme previsto em nossa **Política de Responsabilidade Socioambiental**, o C6 Bank constituiu o Subcomitê Socioambiental, que faz parte da estrutura da alta administração. Esse fórum é responsável pelas decisões relativas ao tema e acompanha os principais indicadores e iniciativas voltados às questões ambientais.

Em 2021, contratamos uma empresa de gestão ambiental para orientar nossas práticas a fim de minimizar os impactos ambientais das atividades do banco. A comunicação com os colaboradores é permanente, informando e orientando sobre as condutas que contribuem para reduzir o impacto ambiental. Os principais temas de conscientização do público interno são a redução do consumo de energia e de água e a destinação correta de resíduos por meio da coleta seletiva, que passou a separar também resíduos metálicos. Ainda em 2021, **mais de 15 toneladas de resíduos receberam destinação adequada**.

INDICADORES

Consumo total de energia, em Kwh

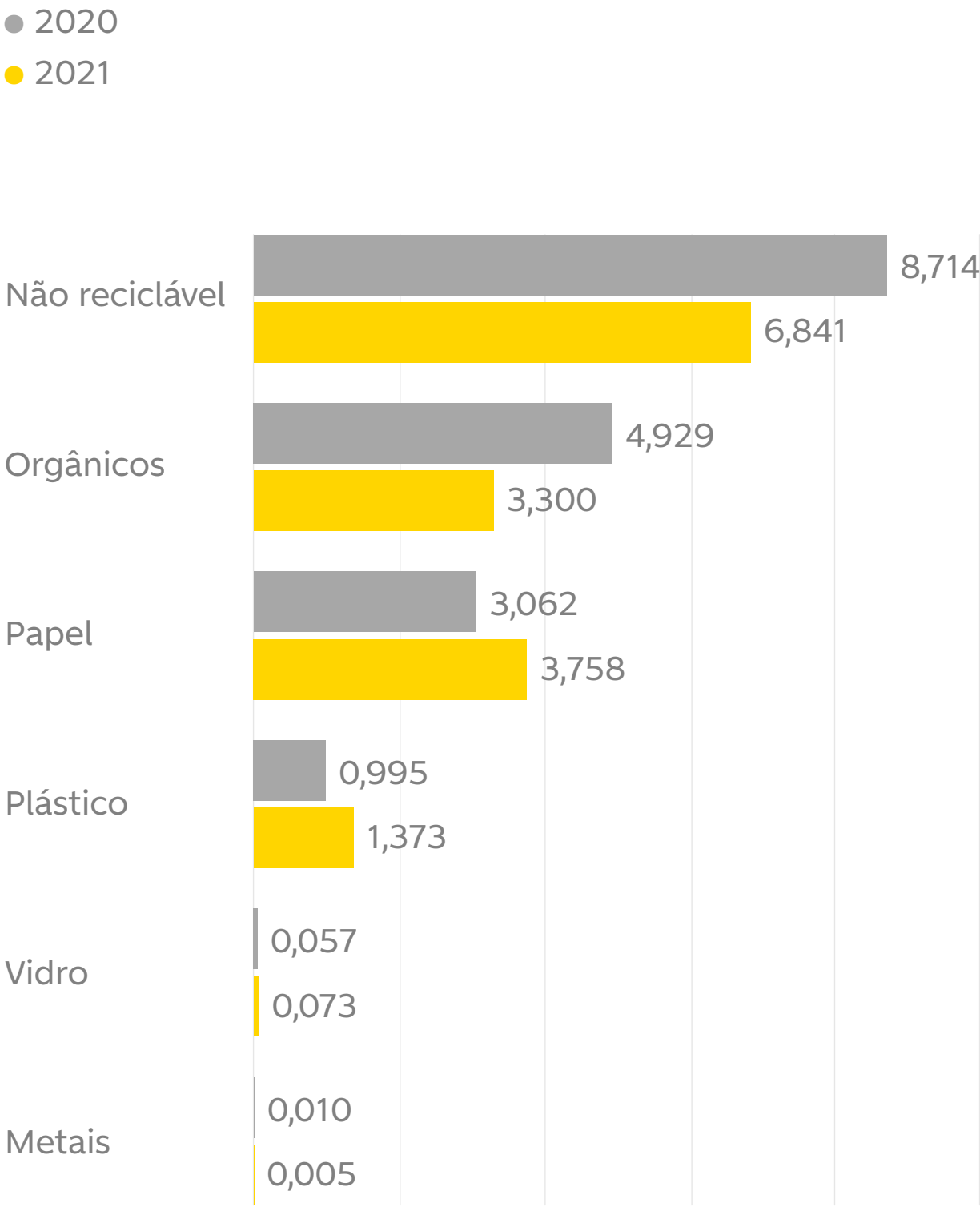


Consumo de água, em ML*



*1 ML = 1.000.000 L

Resíduos gerados, em toneladas





SUSTENTÁVEL POR DENTRO E POR FORA

Nossa sede, na região central de São Paulo, recebeu a certificação LEED (Leadership in Energy & Environmental Design), na categoria Gold, que reconhece edifícios sustentáveis. O selo, desenvolvido pelo Conselho de Construção Verde dos Estados Unidos, aponta boas práticas no uso de recursos naturais, como água e energia, valorizando ações para diminuir o impacto ambiental da construção civil e incentiva soluções inovadoras para o ambiente.

O edifício privilegia iluminação natural, por meio de sensores de presença e dispositivos para aumentar ou reduzir a iluminação. O sistema de ar-condicionado foi desenvolvido para atender diferentes espaços conforme as características térmicas de cada um deles, o que aumenta o conforto dos colaboradores e potencializa a redução no consumo de energia elétrica. Além disso, todo o sistema hidráulico conta com redutores de vazão, temporizadores de torneiras e caixas acopladas de descarga para que a água seja usada sem desperdício. No subsolo do prédio os colaboradores dispõem de bicicletário, vestiário e carregadores para veículos elétricos, para estimular o uso de meios de transporte de baixo impacto ambiental.

Conteúdos gerais		
GRI Standards	Item de divulgação	Página Resposta
GRI 101: FUNDAMENTOS 2016		Referente a todo o conteúdo deste relatório
GRI 102: CONTEÚDOS GERAIS 2016		
Perfil da organização	102-1 Nome da organização	20 Banco C6 S.A. C6 Bank
	102-2 Atividades, marcas, produtos e serviços	20, 21
	102-3 Localização da sede da organização	20
	102-4 Local de operações	20
	102-5 Natureza da propriedade	O Banco C6 S.A. é uma Sociedade por ações de capital fechado, que opera como instituição financeira, desenvolvendo atividades bancárias em modalidades autorizadas, por meio de suas carteiras comercial e de investimento.
	102-6 Mercados atendidos	20
	102-7 Porte da organização	15, 48, 58
	102-8 Informações sobre empregados e outros trabalhadores	58, 59
	102-9 Cadeia de fornecedores	47
	102-10 Mudanças significativas na organização e em sua cadeia de fornecedores	Em 2021 o JPMorgan Chase passou a integrar o quadro de acionistas do C6 Bank após a aquisição de 40% do banco.
	102-11 Princípio ou abordagem da precaução	O C6 Bank avalia riscos emergentes em seu Subcomitê Socioambiental, com base no manual de risco socioambiental e na sua Política de Responsabilidade Socioambiental.
	102-12 Iniciativas externas	64
	102-13 Participação em associações	64
Estratégia	102-14 Declaração do mais alto executivo	5

SUMÁRIO DE CONTEÚDO GRI

Conteúdos gerais		
GRI Standards	Item de divulgação	Página Resposta
GRI 102: CONTEÚDOS GERAIS 2016		
Ética e integridade	102-16 Valores, princípios, normas e códigos de comportamento	43, 44, 45, 50
	102-17 Mecanismos para orientações e preocupações referentes a ética	46
Governança	102-18 Estrutura de governança	40, 41
	102-20 Responsabilidade de cargos e funções de nível executivo por tópicos econômicos, ambientais e sociais	40
Engajamento das partes interessadas	102-40 Lista de grupos de stakeholders	9
	102-41 Acordos de negociação coletiva	100% dos empregados estão cobertos pelos acordos de negociação coletiva.
	102-42 Identificação e seleção de stakeholders	9
	102-43 Abordagem para o engajamento de stakeholders	9, 10
	102-44 Principais preocupações e tópicos levantados	10
Práticas de relato	102-45 Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas	As entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas de 2021 do conglomerado prudencial C6 são: <div><div><ul style="list-style-type: none">● Banco C6 S.A. BrasilControladas diretas<ul style="list-style-type: none">● C6 Corretora de Títulos e Valores Mobiliários S.A. Brasil● NTK Solutions S.A. Brasil</div><div><p>Controladas indiretas</p><ul style="list-style-type: none">● C6 Capital Securities LLC EUA● C6 Brokers LLC● Banco C6 Consignado S.A.Fundos de investimento<ul style="list-style-type: none">● Fundo Carbono FIM CP IE Brasil● C6 Bank TV1 FIDC NP Brasil</div></div>
	102-46 Definição do conteúdo do relatório e limites dos tópicos	12, 13
	102-47 Lista de tópicos materiais	12, 13
	102-48 Reformulação de informações	Não aplicável
	102-49 Alterações no relato	Não aplicável

Conteúdos gerais		
GRI Standards	Item de divulgação	Página Resposta
GRI 102: CONTEÚDOS GERAIS 2016		
	102-50 Período coberto pelo relatório	8 01/01/2021 a 31/12/2021
	102-51 Data do relatório mais recente	O Relatório que antecede a este não contempla o referencial GRI, refere-se ao ano 2020 e foi publicado em 2021.
	102-52 Ciclo de emissão de relatórios	8 Anual
	102-53 Ponto de contato para perguntas sobre o relatório	c6impacto@c6bank.com
	102-54 Declaração de relato de conformidade com as Normas GRI	8
	102-55 Sumário de conteúdo GRI	81
	102-56 Verificação externa	Este relatório não foi objeto de verificação externa independente.
Tópicos materiais		
GRI Standards	Item de divulgação	Página Resposta Omissão
Satisfação dos clientes Inovação e empreendedorismo Aprimoramento dos serviços oferecidos Imagem e reputação		
GRI 103: Forma de gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e limites	12, 13
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	30 a 33
	103-3 Avaliação da forma de gestão	30 a 33
GRI 418: Privacidade do cliente 2016	418-1 Queixas comprovadas relativas a violação da privacidade e perda de dados de clientes	Não houve queixas comprovadas relativas a violação da privacidade e perda de dados de clientes contra o C6 Bank ou suas controladas no período.
Transparência nas comunicações e nos serviços		
GRI 103: Forma de gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e limites	12, 13
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	34, 48
	103-3 Avaliação da forma de gestão	34, 48

SUMÁRIO DE CONTEÚDO GRI

Tópicos materiais		
GRI Standards	Item de divulgação	Página Resposta Omissão
GRI 201: Desempenho econômico 2016	201-1 Valor econômico direto gerado e distribuído	48
GRI 415: Políticas públicas 2016	415-1 Contribuições políticas	O C6 não faz contribuições políticas, nem suas controladas.
GRI 417: Marketing e rotulagem 2016	417-3 Casos de não conformidade em relação a comunicação de marketing	Em 2021, houve apenas uma representação oriunda do CONAR em face do C6 Bank, na qual o referido órgão entendeu que um post em rede social realizado por influenciadora contratada pelo C6 Bank não seguiu as diretrizes previstas no Código Brasileiro de Autorregulamentação Publicitária. A representação foi encerrada pelo CONAR em novembro de 2021 após a aplicação de advertência ao C6 Bank.
Ética nas relações e nos negócios		
GRI 103: Forma de gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e limites	12, 13
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	43, 45, 46, 48
	103-3 Avaliação da forma de gestão	43, 45, 46, 48
GRI 205: Combate à corrupção 2016	205-2 Comunicação e capacitação em políticas e procedimentos de combate à corrupção	43, 45, 46
	205-3 Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas	Em 2021, não registramos denúncias relacionadas a casos de corrupção.
GRI 206: Concorrência desleal 2016	206-1 Ações judiciais por concorrência desleal, práticas de truste e monopólio	Não houve ações judiciais pendentes ou encerradas em 2021 por concorrência desleal, práticas de truste e monopólio contra o C6 Bank ou suas controladas.
GRI 207: tributos 2019	207-1 Abordagem tributária	48
Educação financeira Inclusão digital Investimentos em projetos socioambientais		
GRI 103: Forma de gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e limites	12, 13
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	65 a 73
	103-3 Avaliação da forma de gestão	65 a 73
GRI 413: Comunidades locais 2016	413-1 Operações com engajamento, avaliações de impacto e programas de desenvolvimento voltados à comunidade local	65 a 70
GRI 414: Avaliação social de fornecedores 2016	414-1 Novos fornecedores selecionados com base em critérios sociais	Em 2021, os novos fornecedores selecionados tiveram critérios socioambientais incluídos em suas avaliações.




Tópicos materiais		
GRI Standards	Item de divulgação	Página Resposta Omissão
Gestão de pessoas		
GRI 103: Forma de gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e limites	12, 13
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	45, 47, 51, 57, 58, 60, 61, 62
	103-3 Avaliação da forma de gestão	45, 47, 51, 57, 58, 60, 61, 62
GRI 202: Presença no mercado 2016	202-1 Proporção entre o salário mais baixo e o salário mínimo local, com discriminação por gênero	Para homens e mulheres, o salário mais baixo da empresa em 2021 é aproximadamente 110% maior que o mínimo nacional em 2021.
GRI 401: Emprego 2016	401-2 Benefícios oferecidos a empregados em tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou de período parcial	60
GRI 402: Relações de trabalho 2016	402-1 Prazo mínimo de aviso sobre mudanças operacionais	Caso haja alguma alteração, sempre são respeitadas as regras acordadas com o sindicato.
GRI 403: Saúde e segurança do trabalho 2018	403-3 Serviços de saúde do trabalho	61, 62
	403-6 Promoção da saúde do trabalhador	61, 62
GRI 404: Capacitação e educação 2016	404-1 Média de horas de capacitação por ano, por empregado	58
	404-2 Programas para o aperfeiçoamento de competências dos empregados e de assistência para transição de carreira	57, 58
	404-3 Percentual de empregados que recebem avaliações regulares de desempenho e de desenvolvimento de carreira	57, 58
GRI 412: Avaliação de direitos humanos 2016	412-2 Capacitação de empregados em políticas ou procedimentos de direitos humanos	45
	412-3 Acordos e contratos de investimentos significativos que incluem cláusulas sobre direitos humanos ou que foram submetidos a avaliação de direitos humanos	47

SUMÁRIO DE CONTEÚDO GRI

Tópicos materiais		
GRI Standards	Item de divulgação	Página Resposta Omissão
Diversidade		
GRI 103: Forma de gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e limites	12, 13
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	46, 53 a 56
	103-3 Avaliação da forma de gestão	46, 53 a 56
GRI 405: Diversidade e igualdade de oportunidades 2016	405-1 Diversidade em órgãos de governança e empregados	58, 59
GRI 406: Não discriminação 2016	406-1 Casos de discriminação e medidas corretivas tomadas	Em 2021, não registramos denúncias relacionadas a casos de discriminação.
Tema não material: gestão ambiental		
GRI 103: Forma de gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e limites	75 a 79
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	47, 75 a 79
	103-3 Avaliação da forma de gestão	47, 75 a 79
GRI 302: Energia 2016	302-1 Consumo de energia dentro da organização	78
GRI 303: Água e efluentes 2018	303-5 Consumo de água	78
GRI 306: Resíduos 2020	306-3 Resíduos gerados	78
GRI 308: Avaliação ambiental de fornecedores 2016	308-1 Novos fornecedores selecionados com base em critérios ambientais	Em 2021, os novos fornecedores selecionados tiveram critérios socioambientais incluídos em suas avaliações.



Páginas oficiais

-  c6bank.com.br
-  instagram.com/c6bank/
-  tiktok.com/@c6bank
-  youtube.com/c/C6BankOficial
-  twitter.com/C6Bank
-  facebook.com/C6bank/
-  linkedin.com/company/c6-bank/

c6BANK