

**C6** BANK

Relatório Anual 2023

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](https://c6bank.com.br/documentos)

# Sumário

- 07 Sobre o relatório
- 15 Sobre nós
- 23 Jornada do Cliente
- 47 ESG como estratégia de negócio
- 91 Por dentro do C6
- 116 Sumário de Conteúdos da GRI e do SASB

# Mensagem da administração

[GRI 2-22]

Desde que criamos o banco, em 2019, nossa prioridade foi construir uma instituição financeira inovadora, dedicada a transformar a experiência das pessoas com serviços financeiros. Fizemos do C6 Bank um banco completo, com mais de 90 produtos e soluções financeiras disponíveis em um único aplicativo, direcionado a pessoas e empresas.

Nosso negócio rapidamente amadureceu e se tornou lucrativo. Em agosto de 2023, o JPMorgan Chase ampliou sua participação no banco. Em novembro de 2023, registramos o primeiro lucro mensal e, no início de 2024, reportamos o primeiro trimestre de lucro (R\$ 461 milhões). Seguiremos empenhados em aperfeiçoar nosso negócio, atraindo clientes e oferecendo a eles uma experiência cada vez melhor, a fim de que escolham o C6 Bank como o principal banco de suas vidas.

Em paralelo ao nosso trabalho contínuo de geração de receitas, estabilização de custos e controle de nossa exposição ao crédito, nós unimos esforços e buscamos sinergias cada vez maiores entre as áreas de negócio. Melhoramos processos e instituímos novas regras de negócio.

Uma das medidas que priorizamos foi a segmentação de clientes. Aperfeiçoamos a jornada da pessoa física, que vai desde o atendimento até a oferta de produtos e soluções, e evoluímos na distribuição. Aprimoramos o C6 Carbon, segmento voltado a clientes de alta renda, e avançamos também no segmento de pessoa jurídica. O C6 Bank se tornou um banco ainda mais completo para empresas, com os produtos e soluções financeiros necessários para o seu crescimento. Atendemos companhias de todos os tamanhos, de microempreendedores a grandes empresas, grupo que cada vez mais está concentrando sua vida financeira no C6 Bank.

Na área de investimentos, aumentamos o volume de ativos administrados e as alternativas de aplicação no Brasil e no exterior, tornando o nosso portfólio de produtos ainda mais amplo para clientes que querem diversificar suas carteiras.

Avançamos na diversificação do nosso negócio. Em 2023, seguimos desenvolvendo a oferta voltada a áreas que nos permitem levar serviços e soluções também para quem não é correntista do C6 Bank. É o caso de financiamento de veículos, concessão de crédito consignado e seguros.

Essa foi uma decisão que se mostrou acertada. No C6 Auto, desenvolvemos um modelo de negócios inovador, com capilaridade territorial expressiva, e já estamos entre os principais players em financiamento de veículos. Em crédito consignado, segmento no qual também estamos entre os líderes, temos registrado crescimento consistente, com ganhos de rentabilidade apoiados em uma estratégia com foco em eficiência.

Nesses e em outros movimentos, a temática ESG (sigla em inglês de ambiental, social e governança corporativa) está sempre presente. A sustentabilidade permeia nossa instituição e é considerada, cada vez mais, tanto no desenvolvimento de produtos e soluções financeiras como na aplicação de processos e rotinas.

Com essa abordagem, reforçamos os compromissos voltados a contribuir com o desenvolvimento sustentável global, em linha com os princípios

disseminados pelo Pacto Global, iniciativa da Organização das Nações Unidas (ONU), da qual somos signatários desde 2021.

Em relação ao pilar ambiental e climático, desenvolvemos projetos de descarbonização para reduzir nossas emissões, no âmbito do Movimento Ambição Net Zero, da ONU, do qual participamos desde 2022. Seguimos com o compromisso de compensar as emissões de gases de efeito estufa decorrentes de nossas atividades e investimos em projetos de educação ambiental e reflorestamento. Para engajar os clientes em esforços como esses, disponibilizamos, em nosso aplicativo, funcionalidades que estimulam doações a projetos sociais e ambientais, além de produtos e soluções alinhadas com nosso posicionamento, como o Extrato de Carbono. Por meio dessa ferramenta, lançada em 2023, nossos clientes tomam consciência do impacto que provocam sobre o meio ambiente e podem compensá-lo com a compra de créditos de carbono.

No pilar social, nossa agenda de Diversidade, Equidade e Inclusão abrangeu esforços de engajamento interno (para manter nossos ambientes de trabalho diversos e inclusivos) e externos (com projetos que impactam positivamente a sociedade).

Em nossos canais, por exemplo, disseminamos conteúdos que contribuem para a consciência financeira. A agenda de direitos humanos e de relacionamento com comunidades vulneráveis também faz parte da nossa estratégia, a partir da revisão de modelos de governança e realização de campanhas solidárias, as quais contam com apoio dos colaboradores.

Os resultados que conquistamos com as iniciativas realizadas ao longo do ano (e apresentadas neste relatório) materializam o que planejamos para o C6 Bank: um caminho financeiramente responsável, sem perder de vista o compromisso com a sociedade e o meio ambiente. Seguimos em frente certos de que temos os ingredientes necessários para nos tornarmos um dos principais bancos do país.

**Marcelo Kalim**  
CEO



# Sobre o relatório

08 — 13

- Materialidade
- Matriz de Materialidade

# Sobre o relatório

Nas próximas páginas, apresentamos os avanços e resultados de nossos negócios, em 2023<sup>1</sup>. Desde 2021, publicamos relatórios de sustentabilidade como este, prática coerente com o compromisso de prestarmos contas aos públicos com os quais nos relacionamos e de dar transparência aos nossos princípios, diretrizes, cultura organizacional, gestão, e forma com que a temática ESG (sigla em inglês de ambiental, social e governança corporativa) permeia a nossa atuação.

Este, portanto, é o quarto ano consecutivo que publicamos um Relatório Anual, e a terceira vez que o elaboramos com base nas diretrizes determinadas pela *Global Reporting Initiative* (GRI) para publicações que abordam questões relativas à sustentabilidade dos negócios.

Esta edição também é integrada por indicadores do Conselho de Padrões Contábeis de Sustentabilidade (SASB, na sigla em inglês) e contempla temáticas relacionadas às diretrizes do Pacto Global da ONU, parâmetros incorporados desde o ano passado.

<sup>1</sup> Entre 1º de janeiro e 31 de dezembro de 2023. [GRI 2-3]

Ao reportar informações conforme essa metodologia, alinhamos as informações pelas métricas contábeis estabelecidas pela SASB, que contribuem para aperfeiçoar a avaliação das práticas ESG nas companhias, por parte dos investidores.

Ainda apresentamos, como nos anos anteriores, informações sobre como temos contribuído para alcançar as metas estabelecidas pelas iniciativas internacionais lideradas pela Organização das Nações Unidas (ONU): Pacto Global, do qual somos signatários, e Agenda 2030, que deriva nos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS). [GRI 2-3]

Em relação as versões anteriores, aprimoramos o conteúdo do relatório com objetivo de acompanhar o amadurecimento e a evolução do negócio. Assim, abordamos com mais detalhes o relacionamento com clientes pessoas jurídicas, além de outras frentes de negócio, como financiamento de veículos, crédito consignado e informações sobre o produto de seguros. Também apresentamos com mais detalhes a frente de governança e a gestão das temáticas sociais, ambientais e climáticas.

Criamos, no ano, uma área de gestão de riscos dedicadas a essas frentes, fortalecemos a estrutura da diretoria de ESG – responsável por conectar essas

temáticas aos negócios – e aperfeiçoamos, na esfera ambiental, as metodologias de cálculo de gases de efeito estufa, além de incluímos as emissões financiadas nessa abordagem. GRI [2-4]

Na elaboração e aprovação deste Relatório Anual, consideramos as diretrizes da Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática (PRSAC), documento que, aprovado pelo Conselho de Administração, é a nossa referência em boas práticas nessas temáticas. Os membros do *board* também são envolvidos nesses processos, assim como os integrantes do Subcomitê Social, Ambiental e Climático. Com isso, asseguramos que esta prestação de contas esteja em consonância com os processos e governança que pautam a abordagem dessa temática em nossa Organização, e adequado, portanto, à estratégia de desenvolvimento sustentável do C6 Bank. [GRI 2-14]

Temos nos empenhado em aperfeiçoar os nossos relatos a cada ano, e você pode nos ajudar nesse sentido, enviando sugestões e comentários ao [esg@c6bank.com](mailto:esg@c6bank.com). Dúvidas ou informações sobre os conteúdos aqui apresentados podem ser encaminhadas a esse mesmo e-mail. [GRI 2-3]

Boa leitura!

Leia os relatórios anteriores:

- [↓ 2020](#)
- [↓ 2021](#)
- [↓ 2022](#)





# Materialidade

[GRI 3-1]

Na elaboração deste Relatório Anual, revisitamos os aspectos prioritários para a sustentabilidade dos negócios do C6 Bank. Em linha com a premissa de melhoria contínua, tanto de nossos processos quanto deste relato, entendemos ser necessário ajustar alguns conceitos apresentados na Matriz de Materialidade do ano anterior, adequando-os para que reflitam, de forma mais assertiva, o atual estágio dos negócios do C6 Bank.

Somos uma instituição jovem, que em quatro anos de operação tem alcançado expressivo crescimento em número de clientes e uma evolução progressiva na oferta de produtos e serviços. Diante desse desenvolvimento acelerado, as estratégias e diretrizes de negócios naturalmente passam por ajustes, podendo alterar o tipo ou grau de impacto provocado nos públicos com os quais nos relacionamos, o que justifica as mudanças que realizamos na Matriz de Materialidade para este ciclo de reporte.

A matriz é uma ferramenta que apoia as organizações a identificarem questões ambientais, climáticas, sociais e de governança que são importantes para o negócio e, ao mesmo tempo, relevantes para os públicos de interesse com os quais se relacionam.

Seguindo as premissas da Norma GRI 2021, que orientam a identificação das questões que mais impactam os negócios, e de como as atividades corporativas se refletem na sociedade e no meio ambiente, consideramos, no processo de atualização, um conjunto de informações que incluem:

- > Estudo de materialidade apresentado na versão anterior do relatório, elaborado entre os meses de dezembro de 2022 e fevereiro de 2023. Entre as referências utilizadas em sua metodologia, esse material contempla uma enquete *on-line* realizada com 679 pessoas, entre clientes, colaboradores, fornecedores e organizações não-governamentais (ONGs). [GRI 2-29]

- > Análise recente sobre nossos negócios. Nessa etapa, foram considerados os compromissos públicos assumidos pela instituição e a estratégia de negócios adotada, além de informações extraídas de documentos e publicações do C6 Bank, relacionados a boas práticas de sustentabilidade.
- > Entrevistas com as principais lideranças do C6 Bank, ocasiões em que esses executivos abordaram os assuntos que consideram triviais para a longevidade dos negócios do banco, entre outros temas. [GRI 2-29]
- > Levantamento das matrizes de materialidade de seis instituições financeiras: três delas atuando exclusivamente em ambientes digitais, e três que mesclam estrutura física com atendimento digital. Essa etapa também contemplou uma análise das informações apresentadas por esses *players*, e dos aspectos materiais elencados, pela SASB, para o setor de bancos comerciais.

Em todas essas etapas, conduzidas pela Diretoria de ESG (sigla em inglês para ambiental, social e governança corporativa), contamos com o apoio de uma consultoria externa.

Como resultado desse trabalho, a Matriz de Materialidade do C6 Bank passou a contemplar seis temas, dois deles novos, pelo protagonismo que ocupam em nossas estratégias de negócios: “Proteção e Privacidade de Dados” e “Tecnologia e Inovação”. Outros dois tópicos – “Gestão de Riscos” e “Ética e Transparência” – foram mantidos sem alteração, e os demais tiveram ajuste de escopo, para indicar, de forma mais precisa, as questões abrangidas: [GRI 3-2]

- > “Principalidade do Cliente” substitui “Experiência do Cliente”, por entendermos que o novo conceito, mais abrangente, dá mais clareza ao foco que damos ao relacionamento com nossos clientes. Por meio de um atendimento ágil, fluido e seguro, e uma prateleira completa de produtos, queremos nos tornar o principal banco de nossos clientes.

- > “Responsabilidade Social, Ambiental e Climática” passa a unificar as ações que antes se dividiam entre os tópicos “Cultura Corporativa Diversa e Inclusiva”, “Educação Financeira”, “Mudanças Climáticas” e “Produtos de Impacto Positivo”.

# Matriz de Materialidade

## [GRI 3-2]

As iniciativas empreendidas em cada um dos tópicos materiais contribuem para o alcance de 11 dos 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS).

Tema material	Descrição	ODS
Principalidade do Cliente	Queremos ser o principal banco de nossos clientes e, para incentivar essa escolha, oferecemos uma jornada digital completa, exclusiva e humanizada. No C6 Bank, o cliente encontra um banco completo, com uma oferta de produtos que atende a todas as suas necessidades, disponíveis em um único aplicativo, favorecendo uma experiência simples e fluida, com o melhor que um banco pode oferecer no Brasil e no mundo.	  
Gestão de Riscos	Possuímos processos de governança e gestão que fazem, do C6 Bank, uma instituição financeira preparada para os eventos de riscos aos quais estamos expostos. Contamos com uma estrutura de gestão de riscos alinhada com as melhores práticas de mercado, com processos e políticas que nos permitem identificar, avaliar e mitigar a ocorrência de situações de riscos que podem impactar as nossas operações, e mitigar riscos que possam impactar negativamente a sociedade e o meio ambiente. Focados na cultura da "autorcracia", que significa o poder do autor, incentivamos os nossos colaboradores a tomarem decisões com responsabilidade e assim gerir riscos em toda a nossa operação. Ao gerir eficazmente essa questão, zelamos pela estabilidade de nossas operações, conformidade dos processos com as leis e normativos aplicáveis e a sustentabilidade dos negócios, no longo prazo.	 
Ética e Transparência	A ética é um valor fundamental do C6 Bank e é transversal a todas as ações que adotamos e desenvolvemos. Não abrimos mão de adotar os mais elevados padrões de conduta no desempenho de nossas atividades e na interação com clientes, colegas de trabalho, fornecedores e demais públicos com os quais interagimos. Possuímos políticas, processos e profissionais específicos para gerenciar essa questão, engajando os CSixers, forma como nomeamos nossos colaboradores, nos comportamentos que devem adotar no desempenho de suas funções e disseminando essas práticas entre nossos parceiros de negócios, dos quais esperamos condutas similares às nossas.	 

Tema material	Descrição	ODS
Responsabilidade Social, Ambiental e Climática	A responsabilidade social, ambiental e climática permeia os nossos negócios desde o primeiro dia de operações do C6 Bank. Essa responsabilidade se reflete em uma cultura corporativa que valoriza a diversidade, a equidade e a inclusão, em ações de educação financeira para tornar a gestão financeira mais leve e simples, em iniciativas de conservação, reflorestamento e educação ambiental, e em produtos de impacto positivo, que permitem que os nossos clientes também possam contribuir com essa agenda.	
Proteção e Privacidade de Dados	No C6 Bank, o cliente tem assegurado o direito à privacidade de seus dados. Oferecemos estruturas de tecnologia robustas, preparadas para dar o devido tratamento às informações pessoais e prevenir fraudes decorrentes de vazamento de dados. Nosso forte compromisso com a proteção e cuidado dos dados se reflete em ambientes digitais seguros, que operam em conformidade com os mais elevados padrões de segurança, confidencialidade, integridade e privacidade. Nossos clientes podem realizar suas operações financeiras com a máxima segurança no C6 Bank.	
Tecnologia e Inovação	O C6 Bank nasceu digital, inovando a forma com a qual os clientes podem se relacionar com uma instituição financeira. Com o uso da tecnologia, oferecemos a melhor experiência ao cliente, tornando os serviços e soluções bancárias mais acessíveis. A interação com o banco, concentrada em um único aplicativo, confere agilidade e dinamismo no atendimento e na oferta de novos produtos e serviços. Tecnologia e inovação, para nós, são questões que se retroalimentam, contribuindo diretamente para o crescimento e sustentabilidade de nossos negócios, e para a nossa eficiência operacional.	

The image shows a modern building facade with a large, illuminated C6 BANK logo. The logo is white and three-dimensional, mounted on a light-colored, perforated metal panel. The building has large glass windows and a white balcony railing. There are green plants and trees in the foreground and background, suggesting a green building design. The sky is clear and blue.

C6 BANK

# Sobre nós

16 — 21

- Um banco único e completo, para pessoas e empresas
- Nossa marca

# Um banco único e completo, para pessoas e empresas

[GRI 2-1; 2-6]

Somos um banco completo. Com uma proposta de valor pautada pela inovação, reunimos mais de 90 produtos, serviços e funcionalidades **em um só aplicativo**. Dos mais tradicionais, como conta corrente, cartão, pagamentos, transferências e tag de pedágio, aos mais sofisticados, como a C6 Conta Global, primeira conta internacional em dólar e euro no Brasil, e o C6 Global Invest, que permite investir em ativos no exterior.

Na contratação desses e dos demais produtos e serviços, assim como na interação conosco, pelo aplicativo, oferecemos experiências ágeis e simplificadas aos diferentes perfis de clientes, que já são cerca de 30 milhões, entre pessoas físicas e jurídicas. Ao público de alta renda, aprimoramos o

segmento C6 Carbon, que combina o atendimento digital com o humano, oferecendo atenção personalizada a clientes de todo o país a partir dos escritórios Carbon, localizados em Brasília (DF), Rio de Janeiro (RJ), Belo Horizonte (MG) e Porto Alegre (RS), e remotamente, de nossa sede, na capital paulista.

Além de termos uma oferta completa para pessoas e empresas, atuamos em segmentos que também nos permitem levar serviços e soluções para quem não é correntista do C6 Bank. É o caso de financiamento de veículos, concessão em crédito consignado e seguros.

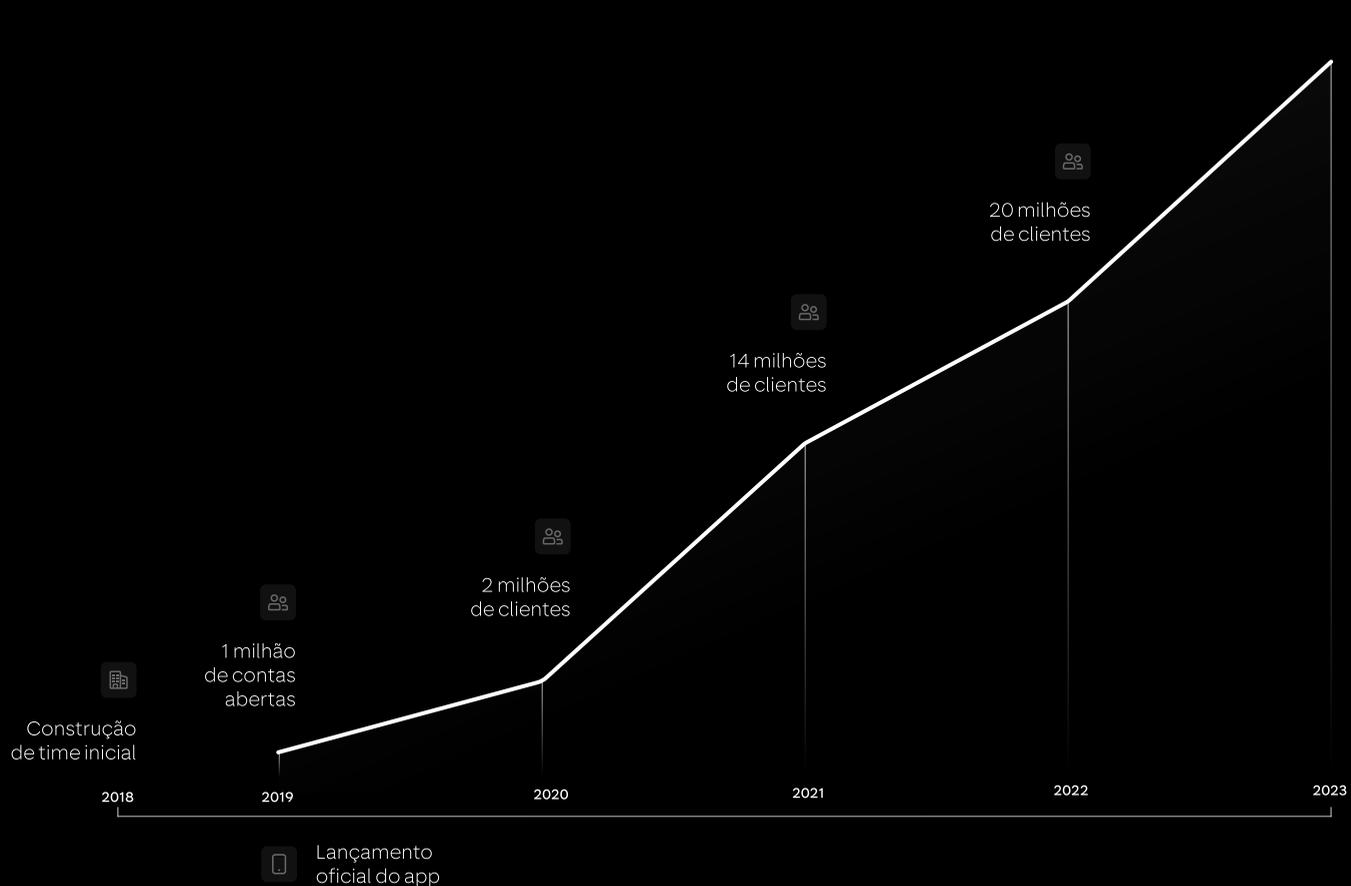
Outra característica que nos diferencia é a inserção da temática ESG (ambiental, social e de governança, na sigla em inglês) em nosso modelo de negócio. Estamos comprometidos em contribuir para o desenvolvimento sustentável, para impactar positivamente a sociedade e o meio ambiente.

Buscamos, com nossa atuação, engajar, conscientizar e influenciar outros setores e atores, por meio de iniciativas de responsabilidade social, impulsionando pautas de educação financeira e de diversidade, equidade e inclusão, além de conservação e educação ambiental.

Engajamos os clientes a se somarem a esses esforços, disponibilizando, em nosso aplicativo, produtos de impacto positivo, como doações para ONGs e o Extrato de Carbono.

Somos um banco múltiplo e temos o JPMorgan Chase como sócio, um dos líderes globais de serviços financeiros. Todas essas características possibilitam que nossos clientes encontrem, no C6 Bank, jornadas de relacionamento diferenciadas, que fazem com que ele seja escolhido como a principal instituição financeira por um número cada vez maior de pessoas e empresas.

Nosso nome, formado pela letra C e pelo número atômico 6, vem do carbono, que é a base da vida da Terra. Esse elemento químico nos inspira: compõe uma série de materiais, dos mais simples aos mais sofisticados, conectando-se a outros elementos para formar algo sempre maior. É essa dinâmica que nos estimula a ser o banco da vida de nossos clientes e das próximas gerações.



# 30 milhões de clientes

EM 2023

R\$  
**46,8**  
bilhões (+62%)  
carteiras de crédito

R\$  
**43,4**  
bilhões (+76%)  
base de depósito

# Nossa marca

Os destaques e reconhecimentos recebidos pelo C6 Bank, e o patrocínio de eventos relevantes, têm contribuído para o fortalecimento e consolidação da nossa marca ao longo do tempo.

## Reconhecimentos em 2023

MELHORES BANCOS

### Melhor banco digital

Pelo terceiro ano consecutivo, o C6 Bank foi eleito o melhor banco digital no Prêmio Canaltech, que reconhece os serviços, produtos e marcas de destaque, segundo avaliação de consumidores.

MELHORES BANCOS

### Melhores bancos do Brasil

O C6 Bank integrou o ranking anual da Forbes de melhores bancos, pelo segundo ano consecutivo. Esse levantamento, de abordagem global, é feito pela publicação especializada em negócios, em parceria com a empresa de pesquisa de mercado Statista, e avalia quesitos como satisfação dos clientes, confiabilidade, digitalização, atendimento e assessoria financeira. Com a participação de 48 mil clientes de bancos de 32 países, a edição de 2023 listou 415 instituições, das quais dez são brasileiras.

MAIS INOVADORES

### Startups mais promissoras do mundo

O C6 Bank integrou a lista das 345 startups mais promissoras do mundo, e é uma das duas brasileiras que integraram esse grupo. A pesquisa foi elaborada pela consultoria norte-americana CB Insights.

MELHORES EXPERIÊNCIAS E PRODUTOS

## Melhor app de banco

Pela segunda vez, o C6 Bank foi campeão da categoria melhor app de banco em votação popular do prêmio TechTudo 2023. A avaliação dos apps selecionados se baseia em cinco critérios: recursos, segurança, interface, inovação e feedback dos usuários.

MELHORES EXPERIÊNCIAS E PRODUTOS

## C6 Conta Global

Por meio de voto popular, o C6 Bank ganhou reconhecimento de Melhor Cartão de Débito Internacional, segundo a premiação "O Melhor de Viagem e Turismo 2023/2024", realizada pela revista Viagem e Turismo.

EMPRESAS QUE MAIS CRESCEM

## LinkedIn Top Startups 2023

Primeiro lugar na lista de 20 empresas emergentes no Brasil que crescem aceleradamente. É a quarta vez consecutiva que o C6 Bank entra nesse ranking, elaborado anualmente pela equipe editorial do LinkedIn Notícias, considerando quatro pilares: crescimento do número de colaboradores, engajamento de usuários com a empresa e seus colaboradores, interesse por vagas e atração de profissionais.



## Patrocínios



### C6 Fest

Lançamos o C6 Fest, que entrou na agenda nacional de eventos culturais, ao trazer atrações consagradas e revelações da música mundial. Em sua primeira edição, em 2023, o festival foi realizado em três palcos do Parque Ibirapuera e no Rio de Janeiro, no Vivo Rio. Esse projeto resgata o formato do Free Jazz Festival, que teve 16 edições entre 1985 e 2001, então realizado pela Dueto Produções, com a qual o banco firmou parceria para desenvolver o C6 Fest.



### São Paulo Fashion Week

Pelo segundo ano consecutivo, patrocinamos, em 2023, o São Paulo Fashion Week, maior semana de moda do Hemisfério Sul. Realizada pela 56ª vez, tem duas edições ao ano, com agendas em diferentes localidades da capital paulista. O patrocínio faz parte do nosso compromisso de apoiar a inovação, a criatividade e a diversidade, temas presentes no evento.



### Sala VIP no Aeroporto de Guarulhos

Criamos o Espaço C6 Bank, localizado no W Premium Lounge Terminal 3 – The Pier, local privilegiado no Aeroporto de Guarulhos (SP), com 220 metros quadrados e capacidade para 51 passageiros.



# Jornada do Cliente

24 — 45

- Canais de atendimento
- Segurança
- Produtos e serviços (PF)
- Investimentos
- Produtos e serviços (PJ)
- Serviços e soluções segmentadas

# Jornada do Cliente

## [GRI 3-3]

Desde que criamos o C6 Bank, somos movidos pelo objetivo de apoiar as pessoas a gerenciarem a vida financeira de forma mais leve, transparente e descomplicada, reunindo, **em um único app**, o melhor que um banco pode oferecer aos seus clientes.

Ao longo dos anos, essa visão de negócios vem se concretizando em produtos e soluções financeiras inovadoras, a começar pelo **nosso aplicativo**, no qual estão concentradas todas as funcionalidades, o que torna a jornada do cliente fluida, ágil e segura. Introduzimos no mercado produtos até então inéditos, como a conta global, e a funcionalidade “locais seguros”, que permite que o cliente defina os endereços em que o app exibirá seus investimentos, por exemplo. Dessa forma, temos oferecido aos nossos clientes o que a concorrência só lançou depois.

A inovação, desenvolvida com base no que há de mais moderno em tecnologia, permeia nossa forma de atuar. Fomos concebidos como um banco 100%

digital, o que nos confere vantagem competitiva diante de bancos tradicionais que estão digitalizando suas operações. Com a inovação e a tecnologia em nosso DNA, nascemos com uma arquitetura tecnológica diferenciada, construída para acompanhar o crescimento dos negócios, sempre com base nas premissas de qualidade, escalabilidade e disponibilidade.

A centralidade no cliente permeia a concepção dos produtos e os fluxos de trabalho, além da funcionalidade do aplicativo. E para torná-lo cada vez mais eficiente e acessível a todos, desenvolvemos produtos considerando uma série de variáveis, como traços regionais e culturais, além das características dos aparelhos celulares, por meio dos quais o cliente se conectará com o C6 Bank e construirá a experiência conosco.

Dessa forma, a inovação, somada com o que há de mais moderno em tecnologias e com a nossa capacidade de utilizar essa estrutura, é o que está por trás do rápido crescimento do C6 Bank, que se materializa em uma prateleira de mais de 90 produtos, serviços e funcionalidades.

A nossa capacidade tecnológica para atender a demanda por esses serviços, por sua vez, reflete-se

nas cerca de 30 milhões de pessoas físicas e jurídicas, de todo o Brasil, que se tornaram clientes do C6 Bank, e nos níveis de satisfação apurados em pesquisas de mercado.

Temos construído jornadas únicas para os nossos clientes, focados em oferecer experiências fluidas, simples e ágeis no uso do app, na contratação de produtos e soluções financeiras e na interação conosco, por meio de nossos canais de atendimento.

Nessas diferentes alternativas de contato, assim como nas inserções publicitárias que realizamos, em diferentes mídias, seguimos o Manual de Práticas Éticas de Comunicação e Marketing, aprovado pelo Comitê Executivo. Em linha com códigos voluntários do setor e demais normativos relacionados à nossa atividade, asseguramos acesso a informações detalhadas acerca de nossos produtos e serviços. Essa transparência permite que C6 Bank atue em conformidade com os códigos voluntários relativos às informações e rotulagem de produtos e serviços. [GRI 417-1; 417-2; 417-3]

+ 90  
produtos e soluções  
financeiras

30 milhões  
de clientes  
(pessoa físicas e jurídicas)



INOVAÇÃO

### C6 ContaGlobal

Conta internacional:  
câmbio 24h de dólar e  
euro com menos tarifas



INOVAÇÃO

### Locais seguros

Recurso que acrescenta uma  
camada extra de segurança  
contra tentativa ilegítima de  
acesso ao seu patrimônio



### Tudo em um só app

Um banco completo para você  
e sua empresa

# Canais de atendimento

## [GRI 3-3]

O modelo de gestão que aplicamos nos canais de atendimento vem se consolidando ano a ano. Partindo do princípio de visão única do cliente, utilizamos uma plataforma *omnichannel*, na qual mantemos os registros do histórico de atendimento de cada um que nos procura, independentemente do caminho que ele utilizou para nos contatar. Assim, em nova interação, resgatamos essas informações, o que nos ajuda a entender melhor as diferentes necessidades e demandas, e a tornar o atendimento mais ágil e assertivo.

Com o intuito de sempre evoluir em nossos processos e rotinas, aperfeiçoamos, em 2023, a tecnologia utilizada em nossos canais, o que permitiu dobrar a oferta de serviços automáticos pelo telefone, por exemplo. Na Ouvidoria, revisamos os critérios para a classificação dos assuntos ali tratados, em linha com as normas e diretrizes regulatórias, e já percebemos evolução nos indicadores de atendimento.

Também reforçamos as equipes que atuam com inteligência artificial. Utilizamos essa tecnologia desde que começamos a estruturar as operações para criar o C6 Bank, e buscamos, com esse movimento recente, mapear oportunidades para ampliar o uso de IA generativa, tecnologia compatível para serviços de atendimento ao cliente.

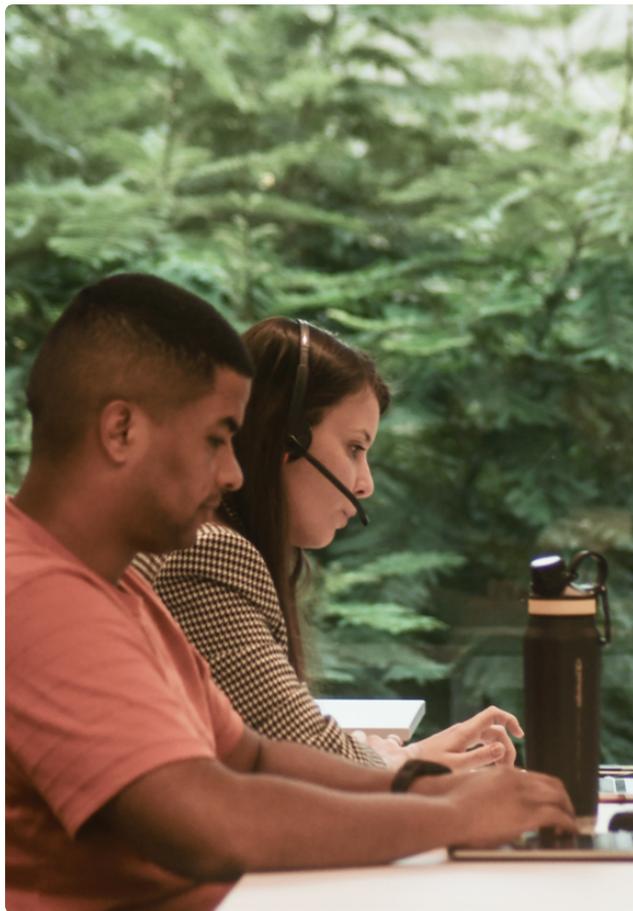
Contudo, a melhoria contínua da relação que o cliente mantém conosco é vista de forma mais ampla, considerando a experiência que ele terá em toda a jornada de interação com o C6 Bank. A partir desse prisma, nossos canais de atendimento ocupam papel estratégico. A cada contato, o cliente compartilha conosco a perspectiva que ele tem de nossos serviços, indicando, assim, as suas necessidades e em que podemos melhorar. Temos uma equipe, na área de atendimento, dedicada a analisar as informações apuradas nessas interações, função que vem sendo consolidada ano a ano. [GRI 2-25]

O resultado do trabalho desse time de *analytics*, somado a outros dados, como os padrões de comportamento dos clientes durante a navegação em nosso app, contribuem para aprimorar nossos produtos e soluções. Por isso, são compartilhados com as demais equipes do C6 Bank, para que sejam utilizados no desenvolvimento de novos produtos

e na evolução das funcionalidades do aplicativo, tornando a experiência do cliente ainda mais simples e amigável. [GRI 2-25]

Nesse processo de evolução de produtos e serviços, mesclamos conhecimentos sobre mercado financeiro e tecnologia. Com dinâmicas de metodologia ágil, trabalhamos com times multidisciplinares organizados em 40 *squads*, que se organizam por tarefas. Como resultado desse trabalho conjunto, tanto as movimentações financeiras, como as contratações de produtos e serviços são feitas de forma simples, rápida e segura pelos clientes, por meio dos celulares.

Em 2023, verificamos que mais de 99% desses serviços foram prestados de forma digital, por meio do app, sem necessidade de suporte. Quando nossos canais são acionados, mais de 90% das demandas são resolvidas por tecnologias de automação, principalmente de inteligência artificial, de forma instantânea. Esse elevado nível de automação - que atende, portanto, o cliente que o procura - é possível pelo avanço tecnológico alcançado nos canais. Quando o atendimento assistido é necessário, cerca de 95% das chamadas são tratadas em até 24 horas.



## Fale conosco

Oferecemos diferentes formatos de canais, para que os clientes nos acionem da forma que preferirem: chat, telefone, mídias sociais e *WhatsApp*. Estamos disponíveis 24 horas por dia, 365 dias por ano.

### Canais Disponíveis

[GRI 2-25]

- > **Chat no app do C6**
- > **Central de relacionamento**  
Capitais e regiões metropolitanas 3003-6116  
Demais localidades 0800 660 6116
- > **SAC**  
0800 660 0060
- > **Redes Sociais**
  -  /c6bank
  -  /C6bank
  -  /C6BankOficial
  -  /company/c6-bank
  -  /C6Bank

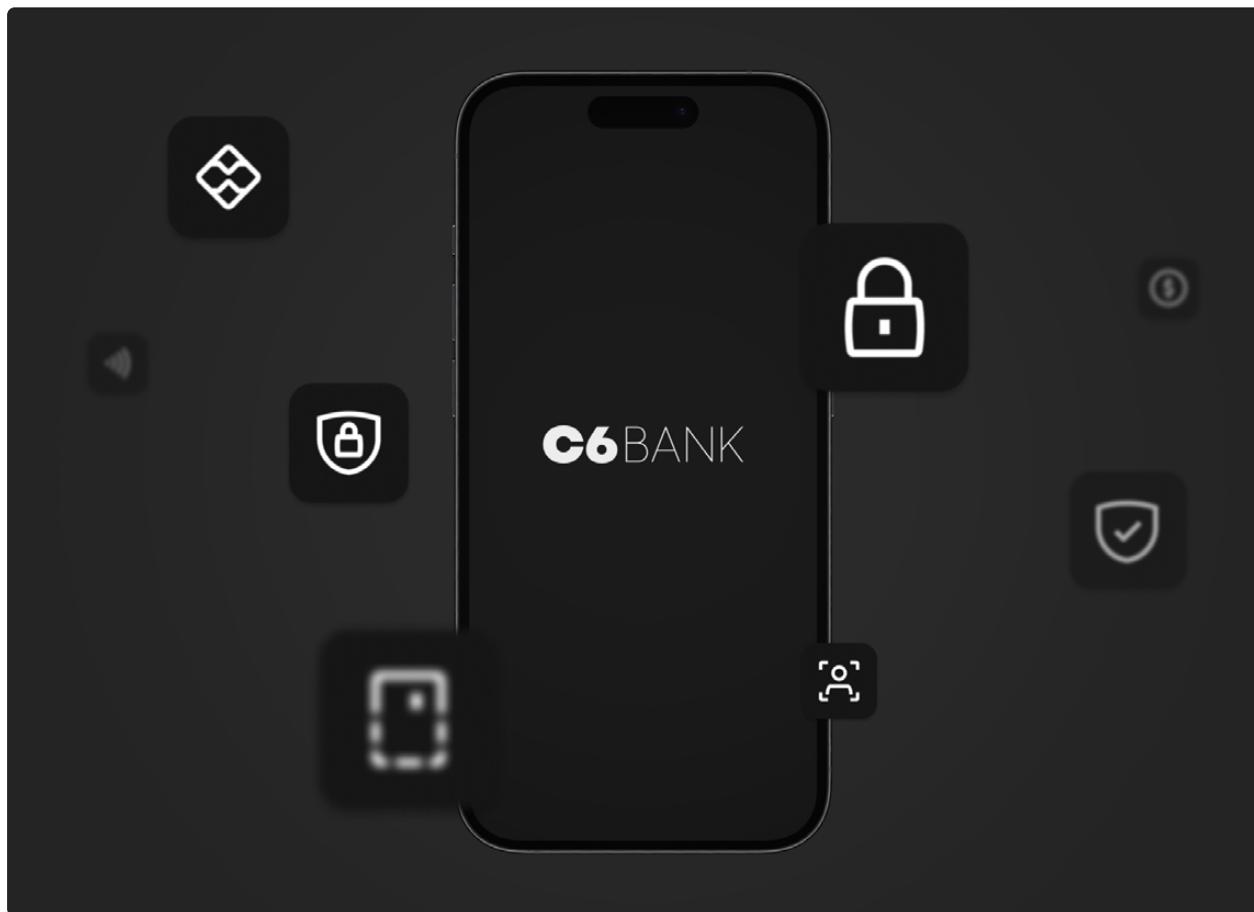
### Ouvidoria

0800 660 6060

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

Nossos clientes também contam com a Ouvidoria, outra via de atendimento. Se o cliente ainda tiver alguma dúvida ou não ficar satisfeito com o retorno obtido, ele pode acionar a Ouvidoria. Ao ser contatada, direcionará o assunto às áreas responsáveis pelo assunto, e atuará como mediadora, de forma isenta e independente, na busca da solução. As consultas são tratadas e respondidas de forma conclusiva, dentro do prazo estipulado pelo Banco Central, e os resultados desses atendimentos, incluindo as reclamações, são divulgados. De acordo com as normas regulatórias que tratam dessa temática, tais dados são publicados semestralmente em relatórios na página da Ouvidoria, disponível em nosso site.

[GRI 2-25]



## Segurança

[GRI 3-3]

Adotamos uma série de rotinas e processos para proteger nossos ambientes digitais de forma contínua. Com sólida infraestrutura e abordagem robusta de segurança cibernética, essas medidas são aplicadas em nossas operações, para manter a continuidade das atividades em contextos seguros, e abrangem a segurança de nossos clientes, disponibilizando recursos para transações financeiras seguras, em nosso app. Também oferecemos, aos clientes e demais públicos com os quais nos relacionamos, uma série de medidas para manter a privacidade dos dados pessoais que gerenciamos.

Todas as iniciativas que adotamos nessas frentes atendem legislações específicas e refletem a combinação de controles e procedimentos com as mais modernas soluções tecnológicas. Também mantemos em dia as certificações técnicas de segurança exigidas pela legislação e órgãos reguladores.

## Segurança digital e cibernética

Para cobrir as nossas operações de forma ininterrupta, as rotinas de segurança digital e cibernética incluem, entre outras medidas:

### > Monitoração e segurança

Utilizamos ferramentas avançadas que, entre outras funcionalidades, acompanham a evolução dos riscos e disparam alertas para sinalizar qualquer indício ou suspeita de evento que ameace a regularidade das nossas atividades.

### > Testes de segurança

Mantemos uma rotina de testes de segurança, internos e externos, para monitorar possíveis cenários e implementar planos de melhoria, quando necessário, para nos antecipar a possíveis ataques maliciosos.

### > Exercícios de simulação

Temos uma agenda de capacitações voltadas a manter as equipes do C6 Bank preparadas para situações adversas, como incidentes de segurança que possam impactar os dados gerenciados pela instituição.

### > Times de segurança inseridos nos processos de desenvolvimento de produtos

Esses profissionais realizam diversas análises relacionadas a riscos, aplicações, infraestrutura, dados e fraudes, entre outros critérios. Processo similar é aplicado quando produtos já disponíveis passam por aprimoramento: antes de lançar uma nova versão no app, ele passa por todos os testes de segurança digital.

### > Equipes dedicadas

Durante as 24 horas do dia, nos sete dias da semana, os profissionais do Security Operation Center (SOC) se revezam em três turnos para atuarem no monitoramento, prevenção e identificação de ações indevidas em ambientes digitais, realizando processos de análises e respostas a incidentes cibernéticos e prevenção a fraudes.

### > Avaliações periódicas de segurança para os aplicativos mobile e *web banking*

Rotina para a qual os protocolos de testes são continuamente aperfeiçoados. É um trabalho contínuo e ininterrupto, de forma a assegurar, aos clientes, a proteção e a defesa dos nossos sistemas. Também mantemos contratos com empresas externas de consultoria que realizam testes para medir a prontidão das nossas ferramentas de segurança.

## Intercâmbio internacional de boas práticas

Estamos conectados com o que há de mais moderno, globalmente, em segurança digital para mercados financeiros. Integramos fóruns internacionais e somos reconhecidos, no exterior, pelas boas práticas que adotamos.



### Cybersecurity at MIT Sloan

Consórcio interdisciplinar formado por acadêmicos do MIT (Instituto de Tecnologia de Massachusetts, na sigla em inglês) e profissionais de empresas, como Nasdaq, Microsoft e Google. Nesse fórum, são promovidas discussões, trocas de experiências e estudos voltados a aprimorar as práticas de segurança digital.



### HackerOne

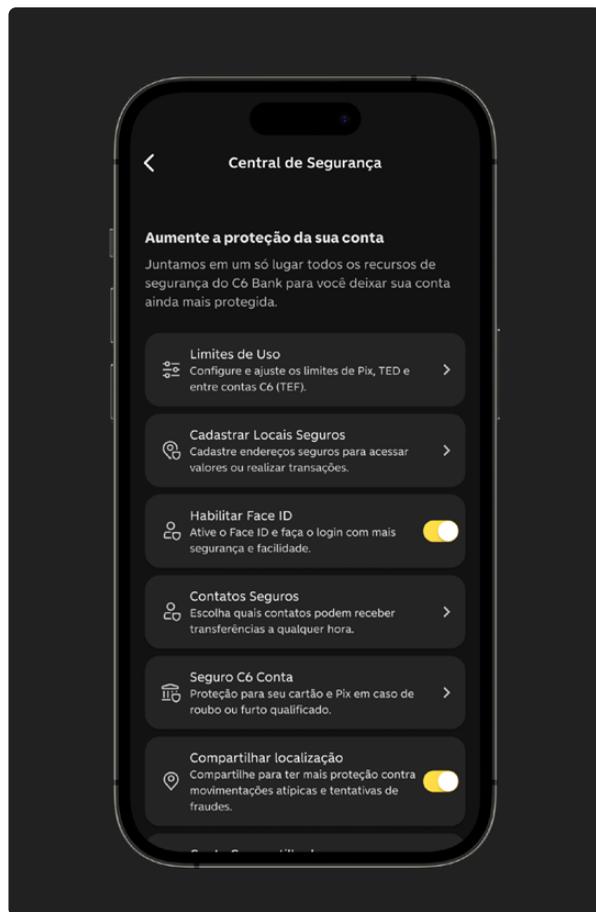
Maior plataforma de hackers éticos e pesquisadores de segurança do mundo. Fomos o primeiro banco brasileiro a fazer parte dessa iniciativa, que tem por objetivo mapear vulnerabilidades e indicar soluções.



### PCI Security Standards

Fórum global que reúne instituições de meios de pagamento para discutir a segurança no setor. Integramos essa iniciativa como membros do Conselho de Administração.

Participação nas principais conferências de cibersegurança e crimes financeiros do mundo, como RSA Conference, eFraud Global Forum, Black Hat e DEFCON.



## Segurança no app

[GRI 3-3]

No nosso app único e completo, os clientes encontram segurança de ponta a ponta, com funcionalidades de segurança inovadoras.

Alguns exemplos:

### Biometria facial

Utilizada para garantir, por meio de reconhecimento facial, que é o nosso cliente que está acessando o app e movimentando a conta.

### Segurança para o cartão

Nossos clientes encontram uma série de recursos para manter o cartão seguro, como o Aproxime e pague, que permite habilitar e desabilitar a função de pagar por aproximação com cartões físicos, e o bloquear e desbloquear o cartão, medidas que podem ser tomadas rapidamente e sem complicação pelo app, em casos de roubo ou furto.

### Código de verificação dinâmico do cartão

Nossos cartões de crédito virtuais possuem código de verificação (CVC) dinâmico, com atualização feita periodicamente.

### Monitoramento contra apps maliciosos

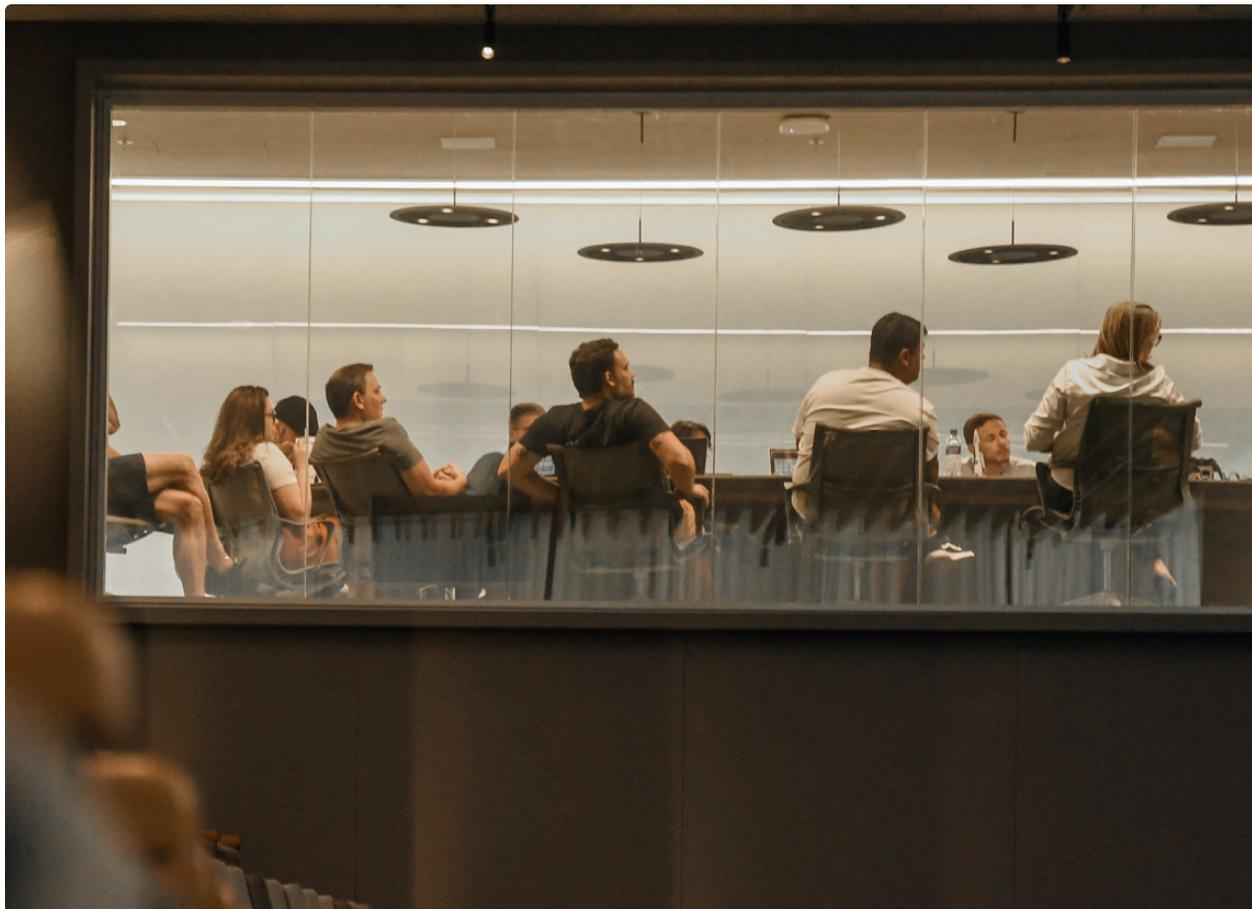
Caso seja identificado algum *malware* no celular, impedimos que o aplicativo seja aberto e acessado naquele dispositivo.

### Contatos seguros

Funcionalidade que permite que o cliente cadastre contatos que poderão receber transferências noturnas acima de R\$ 1 mil.

### Locais Seguros

Recurso que acrescenta uma camada extra de segurança na hora de fazer transferências bancárias ou visualizar investimentos. Essa funcionalidade permite que nossos clientes cadastrem um ou mais endereços, restringindo a consulta do saldo dos seus investimentos a esses locais. A funcionalidade também permite que o cliente defina valores menores para transferências feitas fora dos locais seguros.



## Privacidade e Proteção de Dados Pessoais

[FN-CB-230A.2]

No desempenho de nossas atividades, gerenciamos uma série de dados pessoais de terceiros, incluindo clientes, colaboradores, parceiros e fornecedores, entre outros públicos. Para garantir ambientes seguros e confiáveis, e proteger a privacidade dessas informações, instituímos diversas medidas, reunidas em nosso Programa de Governança de Proteção de Dados.

Essas diretrizes estão em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) e demais legislações e normas de autoridades competentes que regulam as atividades do C6 Bank, incluindo as que envolvem segurança cibernética e contratação de serviços relevantes para o processamento, armazenamento e computação em nuvem de dados. As atividades que empregamos para assegurar a privacidade e proteção de dados pessoais incluem:

## Políticas e processos

É um conjunto de medidas e rotinas que estabelecem diretrizes, normas, regras gerais e responsabilidades do processo de privacidade, proteção de dados e segurança da informação. Atualizadas regularmente, estão em total conformidade com os requisitos legais e regulamentares.

Entre os temas tratados nesses documentos e procedimentos, estão regras para tratamento de dados pessoais e mapeamento das atividades requeridos a esse processo; orientações sobre uso de dados pessoais focados no lançamento de novos produtos e serviços; acordo de tratamento de dados pessoais; orientações para aplicação de privacidade desde a concepção e privacidade por padrão, conhecidos como Privacy by Design e Privacy by Default; diretrizes sobre as responsabilidades do encarregado de dados; e avaliação de fornecedores que tratam dados pessoais em razão dos serviços prestados ao C6 Bank.

## Equipes de privacidade e proteção de dados dedicadas

Esses times contam com profissionais de segurança da informação, encarregado de dados (DPO, na sigla em inglês) e equipe jurídica. Juntos, desenvolvem políticas, manuais e processos para promover boas práticas em privacidade e proteção de dados pessoais, com o envolvimento e cooperação da alta gestão.

## Treinamentos

Temos uma agenda de capacitação, direcionada aos CSixers, forma como nomeamos nossos colaboradores, sobre a importância dos temas de privacidade, proteção de dados e cibersegurança em toda a nossa organização. De participação mandatória, esses treinamentos abrangem conceitos fundamentais e relevantes para as nossas áreas de atuação.

## Termos de Uso e Política de Privacidade

Publicamos em nosso site um documento que descreve a forma como tratamos dados pessoais, bem como direitos relacionados a esse tema, garantindo transparência e orientando nossos clientes. Acesse o documento aqui: [c6bank.com.br/termos-de-uso](https://c6bank.com.br/termos-de-uso)

# Produtos e serviços

PESSOA FÍSICA

## Conheça o banco da sua vida

[IGRI 2-6; 3-3]

### Conta e Cartão

- Conta 100% digital
- Pix e TEDs
- Saque na rede Banco24Horas
- Cartão múltiplo
- Cartão C6 Carbon
- C6 Conta Global (dólar e euro)
- C6 Yellow (para crianças e adolescentes)
- Extrato de Carbono
- Doações para ONGs

### Investimentos

- C6 Invest
- C6 Tech Invest
- C6 Global Invest
- Fundos ESG

### Crédito

- Crédito pessoal
- Cheque especial
- Home Equity
- Car Equity
- Crédito Consignado
- Crédito protegido
- Antecipação de FGTS

### Seguros

- Seguro C6 Vida
- Seguro C6 Conta
- Seguro C6 Tag
- Seguro Viagem

### Veículos

- C6 Tag
- C6 Auto (financiamento de veículos)
- Shell Box

### Benefícios

- C6 Átomos
- C6 Experience
- C6 Benefícios
- C6 Store



## Um banco completo para pessoas físicas

[GRI 3-3]

Ampliamos ainda mais a oferta de produtos e soluções financeiras aos clientes pessoas físicas, em 2023. Expandimos as alternativas de investimento e continuamos criando funcionalidades para tornar a jornada dos nossos clientes ainda mais simplificada, segura e fluida:

### Múltiplos Pagamentos

Funcionalidade gratuita que permite realizar até dez pagamentos de boletos e Pix ao mesmo tempo.

### Câmbio Programado

Permite que a compra de dólar e euro no app aconteça quando o câmbio atingir o valor definido pelo cliente. Essa operação está disponível na C6 Conta Global.

### Saque Digital no Banco24Horas

Retirada de dinheiro sem cartão físico em caixas do Banco24Horas, da rede TecBan. O Saque Digital é feito direto pelo app do C6 Bank, por meio de QR Code. Clientes pessoas físicas com conta corrente têm direito a quatro saques gratuitos por mês. Na conta pagamento, o primeiro saque digital do mês não tem custo. Pessoas jurídicas também têm um saque gratuito por mês.



### C6 ContaGlobal

Primeira conta em moeda estrangeira disponível no Brasil, permitindo que o cliente gerencie a vida financeira em real, dólar e euro, em um único aplicativo. Livre de mensalidade, anuidade ou taxa

de manutenção, a C6 Conta Global está disponível 24 horas por dia, nos sete dias da semana – seguindo, nos horários em que o mercado não estiver aberto, a última cotação das divisas. Entre outras funcionalidades, a C6 Conta Global possui a função câmbio programado, que ocorre automaticamente quando a moeda atingir a cotação que o cliente definir no aplicativo. Já o cartão de débito é aceito em diversos países e pode ser cadastrado nas wallets, até mesmo antes de o cliente ter recebido o cartão físico. Também dá acesso a saques, no exterior, na rede Chase e nos caixas Cirrus.

A partir de 2023, as transferências entre Contas Globais do banco passaram a ser feitas de forma instantânea e sem custos. Essa gratuidade vale tanto para transações entre contas de diferentes titularidades na mesma moeda (de uma conta em dólar para outra conta em dólar, por exemplo) como para transações de mesma titularidade entre a C6 Conta Global e o C6 Global Invest.

## C6 Carbon: Serviço Exclusivo e Personalizado

[GRI 3-3]

Avançamos em nossa estratégia de segmentar o atendimento a perfis de públicos, em 2023, com o aprimoramento do C6 Carbon, formato inovador de relacionamento com clientes de alta renda, que integra o atendimento humano ao digital.

Clientes desse segmento contam com o Carbon Partner, profissional que apoia na construção de jornadas exclusivas de relacionamento com o C6 Bank, e com o assessor de investimentos, que dá orientações sobre alocação de recursos, indicando as opções que melhor atendem os objetivos perseguidos.

Com o C6 Carbon, complementamos a oferta de serviços e produtos, concentrada em um só app, com um atendimento personalizado a clientes de todo o Brasil, remotamente, a partir de nossa sede, em São Paulo ou de nossos escritórios regionais, inaugurados, em 2023, em Brasília (DF), Rio de Janeiro (RJ), Belo Horizonte (MG) e Porto Alegre (RS). Os diferenciais que oferecemos a esse público ainda incluem o cartão C6 Carbon Mastercard Black, que abrange:



### Pontos que não expiram

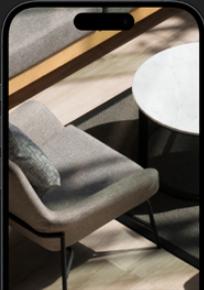
Até 3,5 pontos C6 Átomos a cada US\$ 1 gasto no crédito, montante que pode ser trocado por *cashback* ou gastos na fatura.

### Cashback

Até 1,7% de *cashback* sobre os gastos no cartão, que pode ser convertido em pontos C6 Átomos ou em dinheiro na conta.

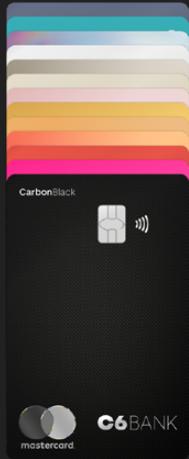
### Salas VIP

Acesso ilimitado à sala VIP Mastercard Black no Aeroporto de Guarulhos e 4 acessos/ ano a salas LoungeKey e W Premium Group, compartilhados entre o titular e os adicionais.



### Carteiras digitais

Cartões compatíveis para uso em carteiras digitais.



### Opções de cores

O cliente pode escolher a cor de preferência para seu cartão, entre diversas alternativas.

### Cartões adicionais

Até seis cartões de crédito adicionais sem custo. A cobrança ocorre apenas para segunda via de qualquer adicional.

### C6 Tag

Até quatro tags de pedágio e estacionamento sem custo, a partir da utilização, no mês anterior, da função crédito.



## Seguros

Em 2023, lançamos produtos em parceria com empresas líderes no segmento de Seguros. Com a MetLife, desenvolvemos um projeto piloto para Seguro de Vida Individual. A solução, personalizada para proteger nossos clientes, começou a ser oferecida com exclusividade no C6 Carbon, nosso segmento alta renda (ver página 36), em 2024. Como diferenciais, o produto inclui apoio financeiro para diversas situações imprevistas da vida e acesso ao Programa de Saúde e Bem-Estar, desenvolvido em conjunto com o Hospital Albert Einstein, referência de excelência em atendimento à saúde.

Com a SulAmérica, lançamos o Seguro Viagem, que amplia a nossa oferta de produtos a viajantes, como a C6 Conta Global. Os planos variam de acordo com a necessidade do cliente e do destino desejado (nacional ou internacional), com partida do Brasil. Disponível em nosso app, permite optar por mais de 20 coberturas, que incluem despesas odontológicas, prorrogação de estadia, traslado médico, entre outros serviços.

Parcerias como essas possibilitam desenvolver e oferecer produtos segmentados, que se destacam pela diferenciação. Assim, ao unirmos

esforços com empresas tradicionais desse setor, complementamos o nosso portfólio de produtos, fazendo com que o C6 Bank esteja cada vez mais apto a atender o cliente em todas as suas necessidades de soluções financeiras e de proteção.

## Investimentos

[GRI 2-6; 3-3]

### Plataforma diversificada de investimentos

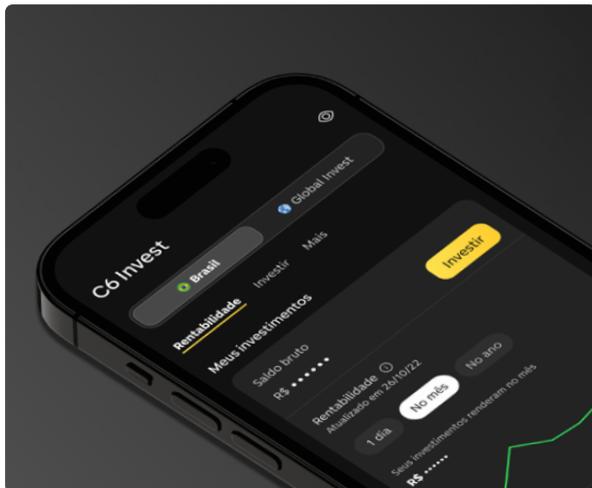
Com o objetivo de oferecer mais alternativas de diversificação de investimentos no Brasil e no exterior, ampliamos a oferta de ativos no C6 Invest. Entre as novidades, estão produtos de renda fixa e variável, que desenvolvemos em parceria com o JPMorgan Chase, assim como títulos do Tesouro Direto e Letras Financeiras. Outras opções também podem ser acessadas pelo C6 Global Invest, nosso serviço de intermediação no exterior, que teve os valores mínimos de remessa reduzidos em 2023.

Para os que investem em renda variável, lançamos o Home Broker, simplificando a compra e venda de ativos como ações, mercados futuros, fundos



de investimento imobiliários (FIIs), certificados de depósito brasileiros (BDRs, na sigla em inglês) e fundos de índice (ETFs, na sigla também em inglês).

Com uma interface robusta e navegação descomplicada e segura, o Home Broker também facilita o gerenciamento de carteiras e o monitoramento das cotações da bolsa de valores, em tempo real.



## C6 Invest

É uma plataforma completa de investimento. Por meio dela, nossos clientes podem diversificar suas aplicações com ativos negociados no Brasil e no exterior, abrangendo títulos de renda fixa e variável, e mais de 600 opções de fundos de investimento – incluindo renda fixa, ações, multimercado, cambial – e de previdência. Há ativos com liquidez imediata ou com prazos mais longos, atendendo investidores com perfis conservadores, moderados ou arrojados.

No C6 Invest, os clientes se conectam com as funcionalidades Recomendações de Carteiras e C6 Global Invest, no app. Também lançamos produtos em parceria com a gestora do JPMorgan Chase, sócio do C6 Bank, além de conteúdos exclusivos desenvolvidos em conjunto com a *asset*:



### Carteira Brasil Dividendos

Ações de 25 empresas brasileiras selecionadas pela *asset* do banco americano, visando a expectativa de retorno, entre outros critérios considerados na análise.



### 20 fundos com estratégias globais

Geridos pela JPMorgan Asset Management.



### CDB emitido pelo JPMorgan Chase

Pós-fixado, com rentabilidade de 100% do CDI e prazo de um ano.

Também passamos a oferecer três novas opções de investimento em renda fixa:



### Tesouro Direto

Abrangendo cinco tipos: Selic, Prefixado, IPCA+, Educa+ e Renda+ Aposentadoria Extra. Dentro das categorias Selic e IPCA+, ainda existem títulos que pagam juros semestrais, que funcionam como uma espécie de renda passiva ao investidor. Os investimentos em Tesouro Direto são garantidos pelo Tesouro Nacional, o que faz com que sejam considerados os mais seguros do mercado.



### Letras Financeiras

Emitidas pelo C6 Bank, com pagamento de juros no vencimento. Criamos 12 opções de LF, com remunerações pós-fixadas, prefixadas e atreladas ao IPCA. Os prazos vão de dois a cinco anos e é preciso manter o investimento até o vencimento.





### CDB Renda Mensal

Para os clientes que querem a previsibilidade da renda fixa e a liquidez do rendimento mensal. Nessa aplicação, que aproveita as taxas mais atrativas disponíveis, em produtos com prazos mais longos, a rentabilidade é creditada todos os meses na conta do cliente.



## C6 Global Invest

Serviço de intermediação no exterior que dá acesso a ativos globais de diferentes classes, acessível em nosso app.

Por meio dele, o cliente pessoa física pode investir em moeda estrangeira (dólares ou euros), a partir do Brasil, em bolsas de valores norte-americanas (Nasdaq e NYSE) em títulos de renda fixa, e ainda ter acesso a mais de 200 opções de *mutual funds* e *hedge funds* de gestoras internacionais.

O cliente do banco que tiver saldo no C6 Global Invest poderá transferir o dinheiro resgatado diretamente para a C6 Conta Global. Ao movimentar os ativos entre a conta de investimentos e a bancária, o cliente pode fazer transferências, saques nos caixas eletrônicos da rede Cirrus e do banco JPMorgan Chase, ou pagamentos com o cartão de débito de bandeira Mastercard vinculado à conta. Tudo pelo mesmo aplicativo.

Em 2023, tornamos os investimentos internacionais ainda mais acessíveis. Reduzimos em 80% o valor de remessa mínima inicial para o C6 Global Invest. Ampliamos, ainda, as alternativas para os clientes que querem diversificar seus portfólios com investimentos no exterior:



### Novas alternativas em renda fixa

Incluimos *bonds*, emitidos nos Estados Unidos por governos ou empresas (brasileiras ou estrangeiras), e *treasuries*, títulos da dívida do governo dos Estados Unidos. Também oferecemos títulos de emissão própria, em dólar, com resgate diário e remuneração pós-fixada atrelada à taxa de juros norte-americana. Inédita no mercado bancário brasileiro, essa alternativa tem rentabilidade de renda fixa acrescida da variação cambial, já que é cotada em dólar.



### Ações fracionadas no mercado norte-americano

Para facilitar o acesso ao mercado norte-americano de ações, passamos a oferecer a compra fracionada do papel de companhias daquele país.

## Recomendações de Carteiras

Funcionalidade que oferece serviços de assessoria de investimentos aos nossos clientes, ajudando na diversificação das aplicações de forma prática e personalizada. Assim, os clientes podem alocar recursos em quantos fundos de investimento quiserem, de acordo com o apetite de risco que possuem. As alternativas oferecidas incluem:

### Carteira de fundos

Há quatro opções de carteiras personalizadas, compostas por fundos de renda fixa, ações e multimercado. O peso dos ativos em cada uma é pensado para que as todas atendam adequadamente aos diferentes perfis de risco dos clientes.

### Carteiras de ações

Diversificação em ações nacionais que conta com a experiência de gestão da Carbon Asset e JPMorgan Asset Management.



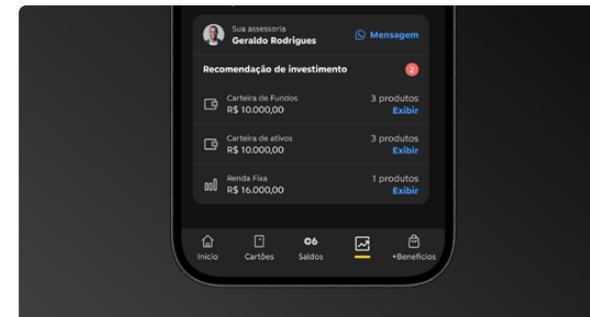
### C6TechInvest

#### Ativos Globais

Reúne até cinco ativos locais (metais preciosos, além de renda fixa e variável no Brasil) e internacionais (renda fixa e variável dos Estados Unidos), observando níveis de risco.

#### CTA

Formada por índices de ações, moedas, renda fixa e commodities. Por ser uma carteira arrojada, com volatilidade controlada, essa opção foi criada para ser uma estratégia adicional para quem tem outros investimentos.



### Portfólios recomendados

Elaborados pelos especialistas do C6 Bank para buscar oportunidades do panorama macroeconômico global.

#### Atenção ao perfil de risco

Em nossa oferta de assessoria de investimentos, há orientação sobre as características e os riscos envolvidos em cada ativo. Algumas das alternativas disponíveis em nosso app estão dirigidas a perfis de risco específicos: Nível 1, para investidores com perfil conservador; Nível 2, para quem tem perfil moderado e Nível 3, para investidores arrojados, mais tolerantes a risco.

# Produtos e serviços

PESSOA JURÍDICA

## Conheça o banco da vida do seu negócio

[GRI 2-6; 3-3]

### Conta PJ e MEI

- Conta 100% digital
- Pix ilimitado e de graça
- C6 Conta Global (dólar e euro)
- Saque na rede Banco 24Horas
- Gestão de acessos, aprovações e alçadas
- Web Banking
- Extrato de Carbono

### Crédito e Cartão

- Cartão C6 Business sem anuidade
- Capital de giro com e sem garantia
- Cheque especial
- Antecipação de recebíveis

### Soluções de Recebimento

- Pix
- Maquininha C6 Pay
- Boleto Cobrança
- Pix Cobrança
- Link de Pagamento

### Seguros

- Seguro C6 Vida
- Seguro C6 Conta
- Seguro C6 Tag

### Câmbio

- Câmbio (pronto e futuro)
- Derivativos
- Trade Finance



## Um banco completo para pessoas jurídicas

Em nosso app ou *web banking*, empresas – desde microempreendedores individuais (MEI) até companhias de grande porte, passando pelas pequenas e médias – encontram uma plataforma completa de produtos e soluções financeiras para apoiá-las em seus negócios. Contam, também, com o atendimento humano de uma equipe disponível para oferecer suporte quando necessário.

O **C6 Empresas** é uma solução completa e econômica para empresas de todos os portes. Oferece cartão C6 Business sem custo de mensalidade, nem cobranças sobre Pix (que, além de grátis, é ilimitado) e TEDs (até 100 transferências por mês), além de 100 boletos de cobrança gratuitos mensalmente e com liquidação no mesmo dia útil (D+0). Se o faturamento for concentrado no C6 Bank, o aluguel da maquininha C6 Pay pode sair grátis.

Entre os diferenciais que oferecemos, está a possibilidade de limite garantido no cartão até R\$ 100 mil para qualquer cliente, através do CDB Cartão de Crédito, que converte cada real investido em valor similar no crédito do cartão.

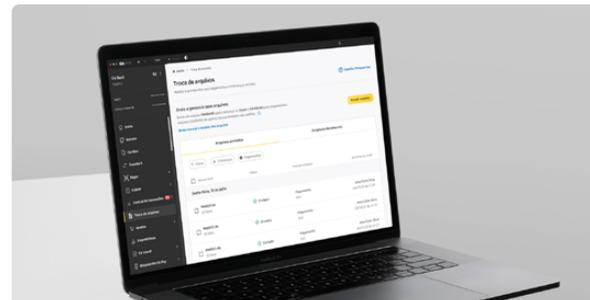
Para promover um atendimento ainda mais próximo a pequenas e médias empresas, o C6 Empresas conta com uma estrutura de gerentes locais e virtuais, além do Conexão C6, um programa exclusivo para escritórios credenciados no C6 Bank e autorizados a distribuir os nossos produtos e soluções financeiras. Por essa estrutura de atendimento presencial e digital, nossos clientes têm apoio estratégico para seus negócios, contando com uma equipe dedicada a orientá-los no desenvolvimento e crescimento de seus empreendimentos.

Seguimos evoluindo em nossa oferta de produtos e serviços para pessoas jurídicas, em 2023, passando a também disponibilizar:



### Perfis de PF e PJ acessados no mesmo app

Simplificamos o processo de abertura de conta PJ. Os clientes podem abri-la pelo aplicativo, mudança que simplifica e agiliza o processo de cadastro, uma vez que utiliza dados já fornecidos pelo cliente e exige apenas o preenchimento de informações sobre a empresa.



### Pagamentos e transferências em lote

As empresas podem fazer, pelo app ou *web banking*, diversos pagamentos de boletos e tributos, além de Pix e salários, de uma só vez, com o envio de apenas um arquivo no formato Excel. Pelo *web banking*, o cliente pode realizar até 100 pagamentos em Excel. No app, até 20. O agendamento, em ambos os canais, pode ser feito na área de pagamentos. Também é possível realizar essas operações via arquivo do Centro Nacional de Automação Bancária (CNAB), no caso de clientes que usam sistemas de gestão ou ERP (sigla em inglês de sistema de gestão integrado).



### C6 Conta Global Empresas, em dólar e euro

Clientes PJ podem, de forma online pelo app, pagar ou receber em moeda estrangeira, fazer transferências para instituições financeiras e titularidades no exterior e realizar operações de câmbio 24h por dia. Disponibilizamos também o câmbio programado, que acontece automaticamente quando a cotação atingir o valor desejado pelo cliente. A C6 Conta Global Empresas é livre de mensalidade.



### Múltiplos Acessos

Funcionalidade que permite que mais de uma pessoa acesse e movimente o C6 Empresas pelo app ou *web banking*. O responsável legal da conta faz a gestão dos acessos – personalizada e com diferentes permissões de visualização e movimentação – e tem controle sobre o tipo de informação e funcionalidades disponíveis para cada usuário adicionado. Cada pessoa autorizada tem login e senha transacional individuais.



### Boleto Cobrança

Solução que, no C6 Empresas, oferece gratuidade de 100 boletos todos os meses, e da liquidação no mesmo dia útil (D+0). Além desses diferenciais, disponibilizamos outras formas para que os boletos sejam emitidos, abrangendo a individual, em carnê para vendas parceladas, recorrentes, ou em lote, por arquivo CNAB, no caso de empresas que usam sistemas de gestão ou ERP (sigla em inglês de sistema de gestão integrado).

## Serviços e soluções segmentadas

[GRI 2-6; 3-3]

Além de nos tornarmos um banco completo para nossos clientes – englobando pessoas físicas e jurídicas –, avançamos, em 2023, em nichos de mercado que também nos permitem levar serviços e soluções para quem não é correntista do C6 Bank.





## C6Auto

Completamos dois anos atuando com financiamento de automóveis e já alcançamos, em 2023, uma carteira de créditos originados que soma R\$ 8 bilhões. No C6 Auto, oferecemos uma jornada simplificada, eficiente e pouco burocrática para clientes que buscam crédito para compra de carros, independentemente de possuírem conta no C6 Bank. Atendendo exclusivamente pessoas físicas, financiamos veículos novos e usados, em prazos de até 60 meses, em média, com taxas competitivas e aprovação rápida.

Partindo de uma estratégia que priorizou escolha de mercados, perfis de clientes e estrutura de custos otimizada, criamos uma oferta competitiva, com soluções e serviços diferenciados. Investimos em tecnologias que permitiram construir uma plataforma operacional eficiente e segura: 97% das etapas na esteira de concessão de crédito são automatizadas, o que se reflete em agilidade, com 93% das propostas aprovadas em até 10 minutos.

Para facilitar ainda mais o acesso e processo de aprovação de propostas de compra de veículos, incorporamos um simulador de financiamento em nosso aplicativo, em 2023, no ícone “Financiamento C6 Auto”. Disponível para correntistas, essa ferramenta permite que clientes pré-analisados possam calcular o valor do financiamento, inserindo informações sobre a marca, o modelo e o valor do veículo de interesse. Com base no preço total e no perfil do interessado, o simulador calcula as condições de pagamento e indica a quantia mínima de entrada e as opções de parcelas. Estando de acordo, basta enviar a proposta pelo aplicativo. O time de especialistas C6 Auto entra em contato com o cliente, na sequência, para finalizar a contratação, e poderá auxiliar na busca pelo veículo na rede de parceiras do banco, caso o carro a ser adquirido ainda não tenha sido escolhido.

Em paralelo ao acesso digital ao crédito, expandimos a estrutura física de distribuição. Por meio de concessionárias e revendas, chegamos, em 2023, às regiões Norte, Nordeste e Centro-Oeste, alcance que se soma às praças de São Paulo, Minas Gerais e Espírito Santo, além dos Estados do Sul do Brasil, em que já atuávamos. Também firmamos parcerias com correspondentes bancários, profissionais que fazem o elo entre o C6 Bank e o cliente final, e com os Carbon Partners ([ver página 36](#)), que podem oferecer soluções diferenciadas para nossos clientes de alta renda, atuando, assim, como intermediários do C6 Auto. Essa capilaridade física, que segue em franca expansão, é o reflexo da conexão entre alta tecnologia e relacionamento próximo.

## Diferenciais

- > Aprovação de 93% das propostas em 10 minutos.
- > Operações ágeis e seguras, com transparência na relação com nossos clientes.
- > Formato totalmente *paperless*, sem uso de papel.

- > Uso de biometria no processo de aprovação do crédito, ampliando a segurança do cliente.
- > Experiência clara de contratação do seguro prestamista, feito em contrato específico, para não haver venda casada de produtos.
- > Único banco que apresenta, ao cliente, um resumo com as condições do contrato.
- > Formalização da operação feita exclusivamente pelo cliente, diretamente no celular.
- > Pagamento via PIX, possibilitando a aquisição do veículo também em fins de semana e feriados.

## C6 Consig

Com mais de 2,5 milhões de clientes ativos e R\$ 12 bilhões de concessão de crédito consignado apenas no ano de 2023, terceiro ano de operações do C6 Consig, nos consolidamos entre os principais *players*, oferecendo empréstimos consignados a aposentados, pensionistas do INSS e servidores públicos federais.

Estar entre os líderes do segmento foi possível em razão do modelo de negócio que adotamos, baseado em um processo de venda simplificado, rápido e seguro. A liberação do crédito, após a formalização da proposta pelo cliente, ocorre em 30 segundos, agilidade proporcionada pelo investimento contínuo em tecnologia e aperfeiçoamento das rotinas.

Essa jornada de contratação foi revisitada em 2023, e teve os processos de prevenção a fraude aperfeiçoados. Buscamos, ainda, conferir transparência e clareza ainda maior aos clientes sobre os termos de nossos contratos. Aprimoramos esse fluxo e, entre as medidas adotadas, inserimos um vídeo orientativo sobre o produto, para que o interessado possa refletir sobre a necessidade de tomar o empréstimo. O cliente também recebe informações de seu contrato no celular, com detalhamento dos valores e condições, por serviços de mensagem, e tem todos os canais do C6 Bank à disposição durante a vigência do contrato.

Na originação, contamos com a parceria de mais de 70 mil agentes de crédito, distribuídos por todo o país. Também aperfeiçoaos os processos de interface com esses intermediários ao longo de 2023, agregando novas camadas de segurança no acesso a nosso sistema, que utiliza

tecnologias de internet banking, nos processos de cadastros e recadastramentos, passando a exigir biometria dos agentes nesses processos, entre outras atualizações. A aplicação de tecnologias de ponta, em nossas operações, tem contribuído efetivamente para ganhos de eficiência operacional e, conseqüentemente, em agilidade e simplificação no atendimento aos clientes.

## Diferenciais

- > Liberação do crédito em 30 segundos.
- > Vídeo explicativo sobre o produto, na jornada de contratação.
- > Detalhamento dos valores e condições do contrato via celular.
- > +70.000 agentes de crédito como parceiros na originação dos contratos.
- > Uso de biometria nas etapas de verificação de cadastros e recadastramentos de correspondentes bancários.



# ESG como estratégia de negócio

48 — 89

→ Governança ESG

→ Parcerias institucionais

→ ESG aplicado aos negócios

→ Social

→ Meio Ambiente

# ESG como estratégia de negócios

As pautas de responsabilidade social, ambiental e climática fazem parte do nosso tempo e das nossas operações e estratégia de negócio.

Pela relevância que esse assunto tem para nós, fortalecemos ainda mais a estrutura interna dedicada a gerenciá-lo. Reunimos, na diretoria ESG (sigla em inglês de ambiental, social e governança corporativa), as questões relativas a essas temáticas, incluindo, em 2023, diversidade, equidade e inclusão, antes tratadas pela área de Gente e Gestão.

Também conferimos, a essa diretoria, maior peso nas atividades de governança, com a ampliação e revisão de processos dedicados à diligência de direitos humanos, baseados em determinações de órgãos reguladores.

Além disso, buscamos influenciar e conscientizar os públicos com os quais interagimos. Com clientes, por exemplo, estabelecemos critérios de natureza social, ambiental e climática na concessão de crédito.

Os clientes também podem ser mobilizados por meio de produtos e serviços. Desenvolvemos produtos para conectá-los aos esforços de preservar o meio ambiente e impactar positivamente a sociedade.

O Extrato de Carbono, por exemplo, possibilita que nossos clientes acessem, no aplicativo, o cálculo sobre gases do efeito estufa (GEE) que emite, e alternativas para reduzi-los ou compensá-los, caso queiram. Já o Cartão Rainbow simboliza as iniciativas que construímos em prol do respeito e diversidade de toda comunidade LGBTI+.

## Governança ESG

[GRI 2-29; 3-3]

Conduzimos as questões ESG (sigla em inglês de ambiental, social e governança corporativa) de forma a torná-las transversais à nossa atuação,

abordagem que se sustenta em uma sólida estrutura de Governança, com políticas, manuais e processos específicos, além de fóruns de decisão, todos estabelecidos em linha com normas e regulamentos que se aplicam ao nosso setor, e com as melhores práticas de mercado.

Para fortalecer ainda mais essa estrutura de governança, conferimos, em 2023, novas funções à diretoria ESG. No Subcomitê de Processos e Controles, ela ganhou status de parecerista, passando a identificar e indicar os riscos envolvidos relativos a ESG, sem perder de vista as oportunidades de gerar impacto positivo com os nossos produtos e serviços. No Subcomitê Social, Ambiental e Climático, a área assumiu a gestão das atividades, função antes desempenhada pelo Compliance.

Além disso, uniu-se à equipe de Risco Social, Ambiental e Climático nos esforços de coordenar a aplicação das diretrizes da Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática (PR SAC) e das eventuais atualizações do conteúdo.

## Estrutura de Governança ESG

Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática

Relatório de Riscos e Oportunidades Sociais, Ambientais e Climáticos

Manual de Risco Social, Ambiental e Climático

Subcomitê Social, Ambiental e Climático

Subcomitê de Processos e Controles

### Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática (PR SAC)

Documento em que reforçamos as diretrizes que pautam nossa conduta empresarial, o que abrange, entre outros aspectos, postura ética e transparente nas relações, e o nosso compromisso com o desenvolvimento sustentável. Estamos comprometidos em contribuir positivamente com a transição para uma economia de baixo carbono e com a mitigação dos impactos causados pelas mudanças climáticas.

O respeito aos direitos humanos, por sua vez, é um princípio que se materializa em ações que impulsionam desde a forma com que abordamos as temáticas de diversidade, equidade e a inclusão, até a maneira de contemplar a acessibilidade em nossos produtos e serviços.

Também buscamos engajar a cadeia de valor nessa direção, incluindo critérios relacionados à conformidade socioambiental e defesa dos direitos humanos na concessão de crédito, análise de riscos e parcerias com fornecedores, o que inclui, entre outros temas, o uso de trabalho infantil, forçado ou análogo ao escravo.

A política, alinhada aos valores e missão do banco, e a outros normativos internos, deve ser observada por todos os colaboradores e ser referência para estratégias e execução de ações nas diferentes áreas corporativas.

A aprovação do documento, bem como as atualizações, está na alçada do Conselho de Administração.

**[GRI 2-23]**

### Relatório de Riscos e Oportunidades Sociais, Ambientais e Climáticos

Com o objetivo de aprimorar os mecanismos de governança e transparência com foco no gerenciamento adequado do risco social, ambiental e climático pelo Sistema Financeiro Nacional, o Banco Central estabeleceu diretrizes para de Governança do Gerenciamento do Risco Social, Ambiental e Climático, obrigatória para as instituições financeiras (Relatório GRSAC).

## Manual de Risco Social, Ambiental e Climático

Nele, estão descritos os procedimentos operacionais envolvidos no gerenciamento de riscos nessas três esferas, em linha com a PRSAC e regulação aplicável à nossa atuação. Direciona, assim, a priorização de ações e orienta sobre procedimentos a serem observados, por toda a organização, para mitigar a possibilidade de eventos críticos relativos a essas temáticas.

## Subcomitê Social, Ambiental e Climático

Instância que faz a conexão das questões ESG com as áreas de negócios. De atuação participativa e colaborativa, visa disseminar a inclusão desses assuntos em nossos negócios e operações, de acordo com as diretrizes da PRSAC e normas pertinentes ao setor financeiro. Nesse sentido, o subcomitê é responsável por inserir essa temática em nossas estratégias e entregas, e acompanhar as iniciativas desenvolvidas e seus resultados, por meio de indicadores e relatórios de gestão. Com reporte ao Conselho de Administração, é formado por representantes das áreas de Compliance, Auditoria, Crédito, Controles, Gente e Gestão, Gestão de Riscos e um representante do Comitê Executivo, além de um membro da Diretoria ESG, que o lidera.

## Subcomitê de Processos e Controles

Fórum que acompanha os lançamentos ou atualização de produtos, serviços ou funcionalidades. Multidisciplinar, esse comitê avalia todas as iniciativas sob óticas diversas, sempre mapeando oportunidades, ganhos de sinergia, riscos e vulnerabilidades. Um desses olhares é o relacionado a ESG. Nessas discussões, são considerados os impactos que determinada iniciativa pode causar às pessoas e ao meio ambiente, e se tem coerência com nossas diretrizes e valores relacionados a esses temas, entre outros aspectos.



# Parcerias institucionais

[GRI 2-28; 2-29]

A promoção do desenvolvimento sustentável global, bem como avanços em questões sociais, ambientais e climáticas, requer esforços coletivos. Nesse sentido, temos nos unido a fóruns e instâncias que são referências em boas práticas nessas temáticas, tanto no Brasil quanto no exterior. Por meio desses fóruns, podemos contribuir com ações concretas para promoção de impacto positivo na sociedade e no meio ambiente.

Em 2023, por exemplo, divulgamos os nossos compromissos de combate às mudanças climáticas no âmbito do **Movimento Ambição Net Zero**, ao qual aderimos. Essa iniciativa reúne o setor privado nos esforços de reduzir coletivamente 2 gigatoneladas de CO<sub>2</sub> até 2030. Para engajar as empresas, também oferece treinamentos e consultorias.

O Movimento Ambição Net Zero é promovido pela Organização das Nações Unidas (ONU), no âmbito do **Pacto Global**, principal referência internacional

da sustentabilidade corporativa, da qual também somos signatários. Direcionado a engajar empresas a adotarem condutas e políticas socioambientalmente responsáveis, o Pacto Global resguarda os dez princípios universais da ONU, divididos nos pilares de direitos humanos, trabalho, meio ambiente e anticorrupção.

Outra iniciativa da qual fazemos parte, como membros, é o **Grupo de Trabalho em Direitos Humanos aplicado ao Mercado Financeiro**, também capitaneado pelo Pacto Global. Nesse Grupo de Trabalho, diversas instituições do setor se aprofundam na análise das questões relativas a direitos humanos, incentivando as instituições financeiras a considerarem os riscos, sob a ótica dessa temática, em suas operações e investimentos, bem como identificar, prevenir, mitigar e prestar contas pelos impactos adversos nas esferas social, trabalhista e ambiental.

Ao lado dessas iniciativas ligadas à ONU, aderimos a esforços locais, como o liderado pelo **Instituto Ethos**, que busca fazer parcerias com empresas para construção de uma sociedade sustentável e justa. Fomos o primeiro banco sem agências físicas a nos associar ao Ethos. Também apoiamos institucionalmente e somos signatários do

**Fórum de Empresas e Direitos LGBTI+**, que busca combater o preconceito e os efeitos prejudiciais que ele provoca à sociedade e aos negócios, engajando as empresas a adotarem boas práticas de gestão.

No pilar racial, continuamos trabalhando para promover pertencimento étnico-racial e um ambiente corporativo mais diverso e inclusivo. Nessa jornada, contamos com o **Selo “Sim à Igualdade Racial”**, concedido pelo **Instituto Identidades do Brasil (ID\_BR)** a empresas comprometidas com essa temática.

Participamos, ainda, de associações setoriais. Integramos a Federação Brasileira de Bancos (Febraban), a Associação Brasileira das Entidades dos Mercados Financeiro e de Capitais (Anbima), a Associação Brasileira de Bancos (ABBC) e a Associação Brasileira das Empresas de Cartões de Crédito e Serviços (ABECS).

# ESG aplicado aos negócios

[GRI 2-29; 3-31]

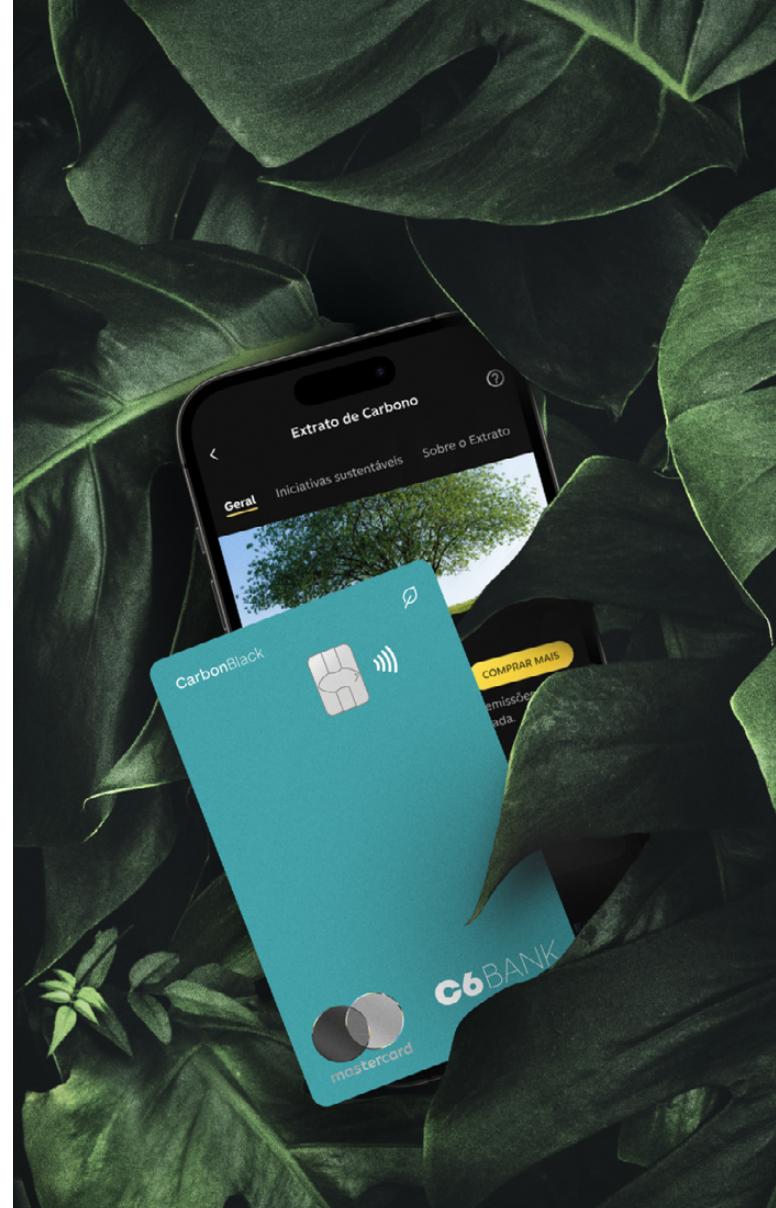
Um diferencial de ter o ESG presente em nossas atividades é que esse tema já está inserido em nossos produtos, serviços e processos. Responsabilidade Ambiental, Climática e Social, além da Governança Corporativa, permeiam todas as nossas atividades e estão conciliados às ofertas aos clientes, engajando-os nessa mesma direção.

Uma das iniciativas que adotamos para conectar esses temas aos nossos negócios é o programa Agentes ESG. Por meio dele, os colaboradores se tornam multiplicadores internos de boas práticas e são incentivados a desenvolver projetos que contemplem questões sociais, ambientais e climáticas. Concluímos a 1ª turma de Agentes ESG em 2023, que teve a participação de mais de 130 colaboradores. Das propostas apresentadas, duas tiveram destaque: Folheteria Sustentável, que contou com embaixadores da área de logística, e Nuvem Consciente, coordenado por colaboradores da área de tecnologia ([ver página 84](#)).

A partir dessa transversalidade aos negócios, os clientes encontram, em nosso app, opções de investimento atreladas ao conceito ESG, bem como produtos e serviços voltados a minimizar o impacto ao meio ambiente, como o Extrato de Carbono, ou contribuir com causas sociais e ambientais, via doações, entre outros.

Em 2023, por exemplo, reforçamos os direcionamentos para implementação de recursos de acessibilidade no app, seguindo as Diretrizes de Acessibilidade para Conteúdo Web (WCAG) e as Normas de Acessibilidade da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT), além de considerarmos boas práticas de design e desenvolvimento para IOS e Android, considerando as diretrizes do *Human Interface Guidelines e Accessibility & Material Design*, respectivamente.

Também consideramos essas questões em nossos processos, envolvendo desde a concessão de crédito, até o relacionamento com fornecedores e a cadeia de valor, passando por análises específicas no *onboarding* de clientes, entre outras práticas.



## Produtos

[GRI 2-29; 3-3]

### Extrato de Carbono

Lançamos, em 2023, o Extrato de Carbono, ferramenta inédita disponível em nosso app, que estima a quantidade de gases de efeito estufa (GEE) que nossos clientes emitem. A partir dessa informação, eles são conscientizados sobre o impacto ambiental de suas atividades e de que é possível reduzir essas emissões e compensá-las, caso queiram.

O Extrato de Carbono segue a lógica de um extrato de conta corrente. Ele contabiliza a pegada de carbono de cada cliente a partir das movimentações diárias registradas no aplicativo, como no uso do cartão de débito e de crédito, e de transferências, incluindo Pix. O cliente nem precisa inserir dados para saber o quanto essas rotinas e hábitos impactam o meio ambiente, pois eles são processados automaticamente pelo Extrato. Caso o cliente queira reduzir ou neutralizar as emissões, é possível adquirir créditos de carbono via app, utilizando dinheiro ou pontos C6 Átomos, operação que não gera lucro ao C6 Bank.

Essa solução está disponível gratuitamente para pessoas físicas e jurídicas. Companhias de menor porte podem, por meio dela, minimizar o impacto de suas atividades de forma simples e fluida. A tecnologia por trás do Extrato de Carbono permite fracionar o crédito de carbono, começando pelo equivalente a 1 kg de gás carbônico, o que democratiza o acesso ao produto.

Ao longo de 2023, mais de 2,2 milhões de clientes acessaram o Extrato de Carbono no app, e 80% deles o fizeram mais de uma vez. Já a compensação das emissões foi realizada por 115 mil clientes, o que se refletiu em 3,5 mil toneladas de carbono compensadas, equivalente a 40 mil árvores nativas em fase adulta preservadas por 20 anos.

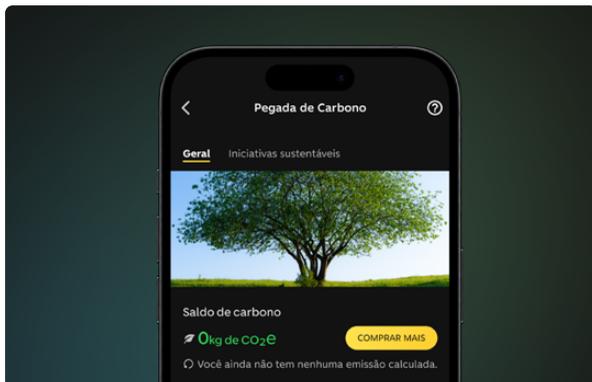
EM 2023

2,2 milhões de clientes | Acessaram o Extrato de Carbono

115 mil clientes | Compensaram suas Pegadas de Carbono

O Extrato de Carbono é resultado de um trabalho multidisciplinar. Diversas equipes do banco atuaram para integrar, ao nosso app, a solução de *core banking* da empresa Thought Machine. Também firmamos parcerias com a startup Deep ESG, que forneceu a tecnologia para o cálculo da pegada de carbono, e com o Grupo Ambipar, por meio da Ambify e da Biofílica, que forneceu a solução para a venda do crédito de carbono direto pelo app.

Os créditos de carbono vêm do Projeto REDD+ Manoa, que contribui para a manutenção da floresta em pé na Amazônia e conta com selo concedido pela Verra, a mais reconhecida certificadora internacional de carbono. Esses créditos do REDD+ Manoa – eleito, em 2023, o segundo melhor projeto de créditos de carbono do mundo (Runner-Up) pela Environmental Finance – também são utilizados para compensar as emissões das operações do C6 Bank.



## Case de Sucesso em Descarbonização Empresarial

O Extrato de Carbono é um dos destaques do “Cases de Sucesso em Descarbonização Empresarial do Movimento Ambição Net Zero”, publicação que reúne as ações reconhecidas pelo 1º Prêmio Guardiões pelo Clima. O reconhecimento – atribuído a 18 cases, entre 81 inscritos – teve como principal objetivo apresentar e ressaltar as empresas que, comprometidas com o Movimento Ambição Net Zero, estão dedicando esforços que se materializam em projetos voltados a mitigar as mudanças climáticas, com foco especial na descarbonização. Acesse a publicação aqui: [go.pactoglobal.org.br/casesambicaonetzero](https://go.pactoglobal.org.br/casesambicaonetzero)

## Cashback em Créditos de Carbono

Empresas de grande porte também encontram, no C6 Bank, soluções para se engajar com a causa ambiental. Oferecemos cashback em créditos de carbono nas operações de câmbio, que podem ser usados exclusivamente na neutralização das emissões próprias da companhia ou de empresas do grupo ao qual ela pertence.

O cashback é concedido a partir de US\$ 25 milhões em operações de câmbio acumuladas em um determinado período, e varia de 50 a 350 créditos de carbono, dependendo do volume. Quando as transações somarem US\$ 25 milhões, por exemplo, o cashback será de 50 créditos, que equivalem a 50 toneladas de CO<sub>2</sub>e (dióxido de carbono equivalente).

Desenvolvemos essa campanha em 2023, e ela esteve vigente entre janeiro e março de 2024. Os créditos de carbono gerados são do Projeto REDD+ Manoa, o mesmo utilizado no Extrato de Carbono.

## Fundos de investimento ESG

Incluimos, no C6 Invest, novos fundos ESG, que seguem estratégias de investimento que consideram boas práticas ambientais, sociais e de governança corporativa. Assim, na nossa plataforma de investimentos, os clientes encontram alternativas de renda fixa e variável, voltadas a diferentes perfis de risco e com aplicações que vão desde R\$ 100 – caso do Vox Desenvolvimento Sustentável, o primeiro fundo de renda fixa de impacto do Brasil –, até R\$ 20 mil.

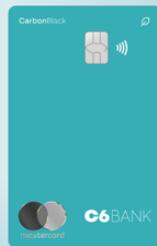
Basta selecionar ‘Fundos ESG’ no C6 Invest, em nosso app, para acessá-los. O cliente encontrará oito produtos, selecionados e classificados de acordo com os critérios da Associação Brasileira das Entidades dos Mercados Financeiro e de Capitais (Anbima). Assim como ocorre com outros fundos, o valor investido fica sob responsabilidade de gestoras especializadas em fazer a alocação dos recursos em diferentes ativos, conforme a política de investimento que o fundo possui.

## Cartões



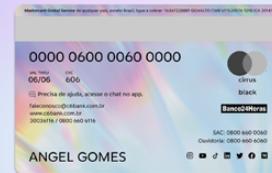
### Rainbow

Confeccionado com as cores do arco-íris, o cartão – o quarto mais pedido pelos clientes, em 2023 – simboliza as iniciativas que construímos em prol do respeito e diversidade para toda a comunidade LGBTQIAP+. O Rainbow está disponível para clientes pessoas físicas e jurídicas.



### Acqua

Primeiro cartão biodegradável do Brasil, confeccionado com um material desenvolvido a partir do amido de milho, cuja decomposição, em condições próprias de compostagem, ocorre entre seis meses e dois anos. Diferente, portanto, do plástico, que leva 400 anos nesse processo, minimizando o impacto negativo que seu descarte provoca sobre o meio ambiente.



### Uso do nome social

Nossos clientes podem escolher o nome pelo qual desejam ser identificados. Somos o primeiro banco a permitir o uso do nome social nos cartões que emitimos e em nosso aplicativo. Por envolver transações bancárias, a alteração é feita mediante envio de documento legalmente válido, para garantir a segurança e evitar fraudes, processo que segue diretrizes regulatórias.

## Doações via app

IGRI 203-21

Os clientes que se identificam com nossas causas socioambientais podem se unir aos esforços que empreendemos para apoiá-las.

Para fazermos a ponte entre eles e as diversas iniciativas que promovem impacto positivo à sociedade e ao meio ambiente, disponibilizamos a funcionalidade de doação no nosso app, experiência que foi aprimorada em 2023, com a internalização da ferramenta em nosso app.

Com uma experiência mais fluída, o cliente acessa o produto no menu, pelo botão “Doações”, e realiza os pagamentos de forma simplificada. Na sequência, basta escolher a causa e/ou organização e realizar a operação no valor desejado, por meio da função débito, ou direcionando pontos C6 Átomos.

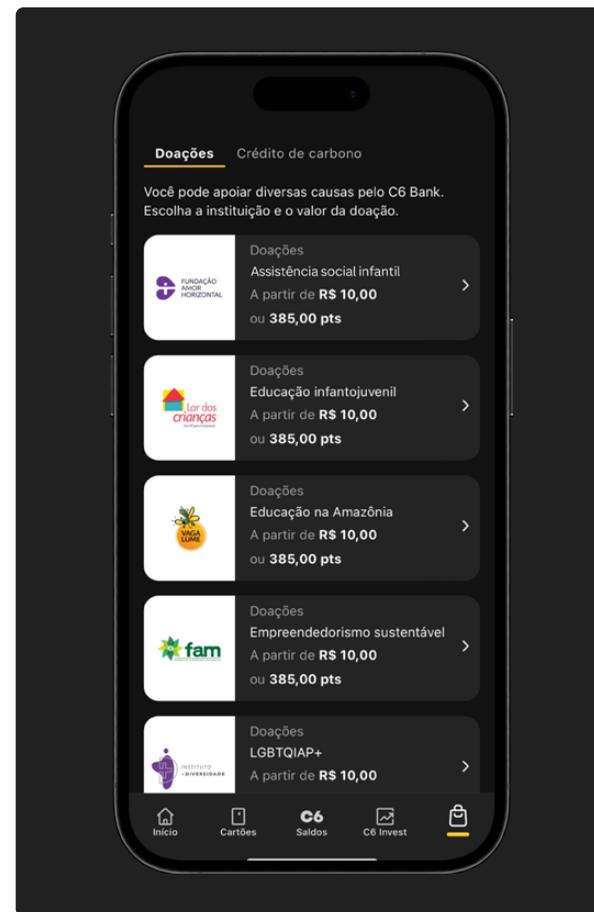
Assim, sem intermediação – uma vez que todo o processo é feito por equipes e estruturas do C6 Bank – fazemos chegar, à instituição escolhida, 100% do valor doado em espécie ou o equivalente, em reais, à pontuação disponibilizada.

Também ampliamos o número de ONGs que podem ser alcançadas pela colaboração de nossos clientes, incluindo a Associação Vaga Lume e a Onçafari, que se dedicam às causas de educação na Amazônia e Conservação da biodiversidade, respectivamente.

Essas iniciativas, que se somam às seis que já apoiávamos, foram selecionadas após processo de diligência, também aplicado às demais. Assim, conectamos os clientes a instituições que se dedicam a questões LGBTQIAP+, acesso à saúde, empreendedorismo sustentável, educação infanto-juvenil e capacitação profissional de adolescentes e jovens em situação de vulnerabilidade, além de preservação ambiental. Em 2023, as doações feitas pelo app se reverteram em repasses de mais de R\$ 128 mil.

EM 2023

+ R\$ 128 mil  
em doações no app





### Fundação Amor Horizontal

Causa: Assistência social infantil

A Fundação Amor Horizontal é uma instituição que atua na promoção de cuidados essenciais para crianças e famílias em situação de vulnerabilidade social. Em 2023, o recurso doado pelos clientes do C6 Bank garantiu a realização de campanhas como a de Inverno, Dia das Crianças e Natal.

Conheça mais sobre a organização:  
[amorhorizontal.org/](http://amorhorizontal.org/)



### Fundação Almerinda Malaquias

Causa: Empreendedorismo sustentável

A Fundação Almerinda Malaquias é uma instituição que promove projetos de empreendedorismo sustentável e educação ambiental. Em 2023, o recurso doado pelos clientes do C6 Bank contribuiu para manutenção e limpeza da infraestrutura para receber os beneficiários dos projetos, além da compra de materiais didáticos.

Conheça mais sobre a organização:  
[fundacaoalmerindamalaquias.org/](http://fundacaoalmerindamalaquias.org/)



### Lar das Crianças

Causa: Educação infantojuvenil

O Lar das Crianças da CIP é uma instituição sem fins lucrativos que oferece apoio no contraturno escolar para crianças e jovens em situação de vulnerabilidade econômica e social, dos 4 anos de idade até o encaminhamento profissional. Em 2023, o recurso doado pelos clientes do C6 Bank contribuiu, principalmente, para a oferta de refeições aos beneficiários dos projetos e para a concessão de bolsas de auxílio a jovens cursando ensino médio técnico e superior.

Conheça mais sobre a organização:  
[lardascricancas.org.br/](http://lardascricancas.org.br/)



### Vaga Lume

Causa: Educação infantojuvenil

A Vaga Lume é uma organização social que promove o acesso à leitura para crianças. Em 2023, o recurso doado pelos clientes do C6 Bank contribuiu para ampliar os projetos de implantação e manutenção de bibliotecas comunitárias para crianças que vivem em comunidades rurais da Amazônia Legal brasileira.

Conheça mais sobre a organização:  
[vagalume.org.br/](http://vagalume.org.br/)

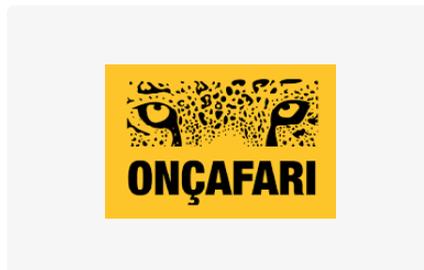


## Instituto Mais Diversidade

Causa: LGBTQIA+

O Instituto Mais Diversidade é uma instituição que estabelece parcerias multissetoriais visando ampliar a oferta de trabalho digno e oportunidades de geração de renda e cuidado para a população LGBTQIA+. Em 2023, o recurso doado pelos clientes do C6 Bank contribuiu para o fortalecimento de ações institucionais da organização, com contratação e capacitação das equipes que impulsionam suas frentes de atuação para comunidade.

Conheça mais sobre a organização:  
[institutomaisdiversidade.com.br/](https://institutomaisdiversidade.com.br/)



## Onçafari

Causa: Conservação do meio ambiente

O Onçafari é uma instituição com a missão de conservar a biodiversidade brasileira por meio da proteção de grandes áreas naturais e do apoio ao desenvolvimento socioeconômico das comunidades locais. Em 2023, o recurso doado pelos clientes do C6 Bank contribuiu para manutenção da rotina dos colaboradores nos projetos focados em conservação da biodiversidade.

Conheça mais sobre a organização:  
[oncafari.org/](https://oncafari.org/)



## SAS Brasil

Causa: Saúde

A SAS Brasil é uma instituição que desenvolve e implementa soluções de acesso à saúde especializada, proporcionando acesso a médicos e especialistas para pessoas que vivem em situação de vulnerabilidade em locais distantes de grandes centros urbanos. Em 2023, o recurso doado pelos clientes do C6 Bank contribuiu para ação de promoção à saúde, focada em dermatologia e psicologia, no interior de São Paulo.

Conheça mais sobre a organização:  
[sasbrasil.org.br/](https://sasbrasil.org.br/)



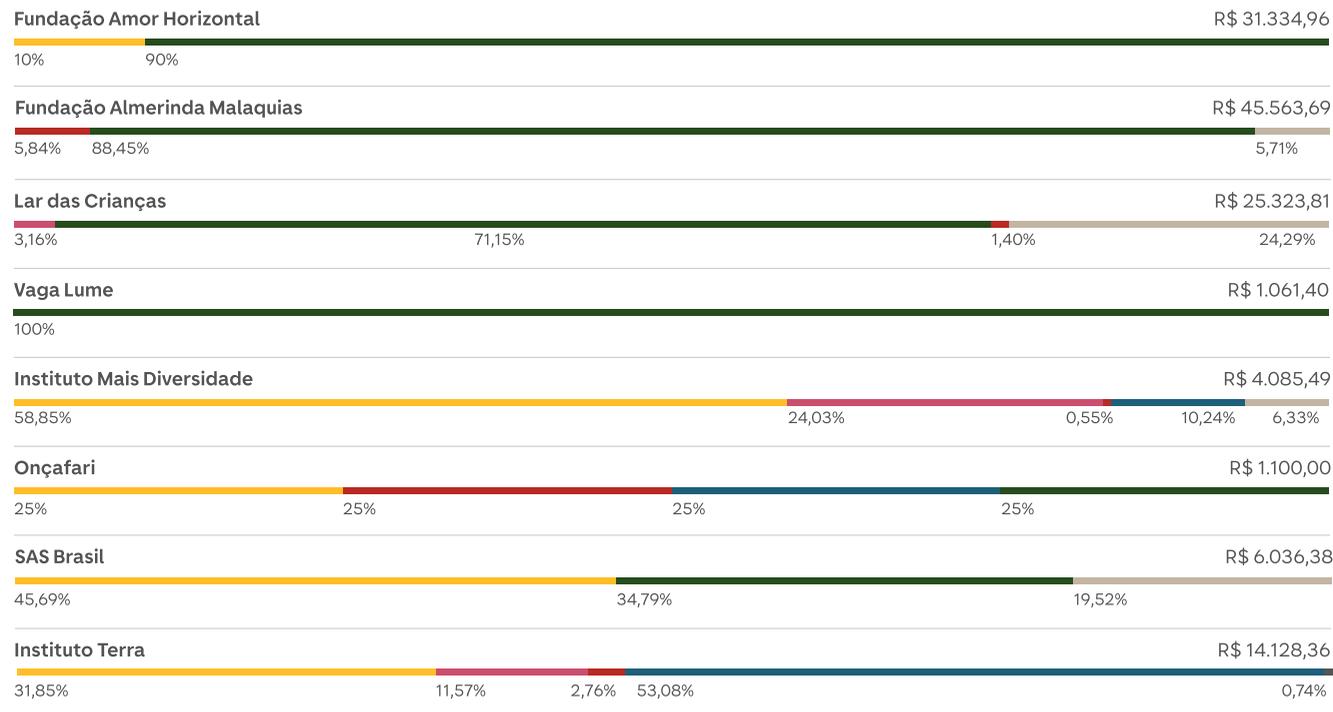
## Instituto Terra

Causa: Preservação ambiental

O Instituto Terra é uma instituição que promove restauração ecossistêmica, educação ambiental e desenvolvimento rural sustentável, sobretudo do bioma Mata Atlântica. Em 2023, o recurso doado pelos clientes do C6 Bank contribuiu para a manutenção e conservação das instalações da organização, investimentos em tecnologia e ampliação de ações de captação de recursos.

Conheça mais sobre a organização:  
[institutoterra.org/](https://institutoterra.org/)

## Relatório de doações



- Recursos Humanos  
(Folha de pagamento e afins)
- Infraestrutura  
(Reforma sede de trabalho/projetos)
- Material de escritório  
(Itens de apoio para trabalho)
- Captação de recursos e marketing  
(Campanhas, eventos, etc)
- Projetos  
(Investimento em projetos da ONG, como transporte e alimentação para beneficiários)
- Material Didático  
(Material de apoio às atividades pedagógicas)
- Outras atividades de apoio à organização

**Observação:**

O montante doado para Fundação Almerinda Malaquias em 2023 também contempla as doações realizadas para implementação da Campanha de Final de Ano.

## Processos

[GRI 2-29; 3-3; 201-2]

As questões relacionadas à pauta ESG estão contempladas em diversos processos internos, como na concessão de crédito, no relacionamento com fornecedores e na gestão de riscos. As rotinas e medidas adotadas seguem as diretrizes estabelecidas na Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática (PR SAC), no Relatório de Riscos e Oportunidades Sociais, Ambientais e Climática (GRSAC) e nos procedimentos descritos no Manual de Risco Social, Ambiental e Climático.

### Concessão de crédito e financiamentos

Nas nossas análises e na concessão de empréstimos e financiamentos, incorporamos critérios socioambientais e climáticos. Em 2023, realizamos um estudo sobre como as empresas que atendemos estão expostas aos riscos sociais, ambientais e climáticos, no contexto setorial em que atuam, e mapeamos os riscos relativos à natureza das atividades produtivas. Esse material responde a uma exigência regulatória do Banco Central, o Documento de Riscos Social, Ambiental e Climático (DRSAC),

que solicita o detalhamento das informações e classificações das exposições aos riscos, nessas três esferas, dos clientes que compunham a carteira de crédito no encerramento de 2023 e foi incorporado como parte da metodologia que utilizamos na avaliação de riscos nessas frentes. [GRI 408-1; 409-1]

Adotamos alguns critérios, como o de exigir que tomadores de crédito do segmento Atacado apresentem documentos que comprovem a regularidade socioambiental de seus negócios, quando aplicável. Para imóveis dados como garantia, caso surjam apontamentos de natureza socioambiental na etapa de avaliação do ativo, é realizada análise aprofundada para verificar a inexistência de registros de áreas embargadas por desmatamento, sobreposições com terras indígenas, quilombolas e comunidades tradicionais, queimadas irregulares, além de outras informações, como a presença de contaminantes no solo e na água subterrânea.

Em linha com nossos compromissos de defesa aos direitos humanos, não assumimos riscos de crédito com pessoas jurídicas que fazem uso de trabalho análogo ao escravo ou degradante. Além da verificação no momento do *onboarding*, verificamos mensalmente se clientes foram incluídos,

posteriormente ao início do relacionamento com o banco, na Lista Suja do Trabalho Escravo divulgada periodicamente pelo Ministério do Trabalho e Emprego. [GRI 409-1]

Sob a ótica da gestão de vulnerabilidades, outro fator de análise verificado na concessão de crédito é o superendividamento de nossos clientes. Para verificar se ele já não está com toda a capacidade de pagamento comprometida, nossa política de crédito considera a consulta da exposição total de crédito do cliente no sistema de informações de crédito (SCR). Já para avaliar a capacidade de pagamento em relação ao limite de crédito a ser disponibilizado, é realizado um cálculo de renda presumida e adotadas ações de manutenção de crédito, com definição de limites para os que eventualmente estiverem superendividados em outras instituições. Ainda oferecemos créditos preventivos, com linhas mais favoráveis, para evitar que o cliente perca a capacidade de pagamento. [FN-CB-410a.2]

## Cadastramento de Fornecedores

Também consideramos aspectos de conformidade socioambiental na etapa de cadastramento de fornecedores. Não compactuamos com qualquer tipo de trabalho infantil, forçado ou análogo ao escravo, condutas exigidas de todos os nossos parceiros. Nessa esfera social, também checamos se os terceiros respeitam os direitos dos povos indígenas e se as atividades não afetam patrimônios culturais ou estão relacionadas a jogos de azar, pornografia, prostituição ou exploração sexual, ou sejam criminosas, especialmente aquelas vinculadas ao narcotráfico, terrorismo ou crime organizado, entre outros aspectos. A partir dessa rotina de checagens, não foi identificado, em 2023, nenhum caso de violação dos direitos dos povos indígenas. [GRI 411-1]

Na análise ambiental, verificamos se recaem, sobre o terceiro, processos judiciais relativos a crimes ambientais, ou se a atividade que desempenha guarda tem relação com desmatamento ou destruição de habitats críticos, por exemplo. Tanto no âmbito social, quanto no ambiental, é verificado se o parceiro é citado por mídias negativas, e se o item produzido ou comercializado está em linha com a legislação brasileira ou convênios e acordos

internacionais que o país mantém. Há restrição para empresas que produzem ou comercializam armas e munições, joias, cunhagem de moedas e criptomonedas. Em 2023, 100% dos novos fornecedores foram submetidos a análises sociais e ambientais, no momento da contratação.

[GRI 308-1; 414-1]

A partir da análise socioambiental dos fornecedores, feitas no *onboarding*, os parceiros de negócios recebem uma classificação de risco, o que influencia a periodicidade com que os terceiros são novamente avaliados. Fornecedores identificados como de “alto risco” passam por nova diligência após dois anos, e os enquadrados nas categorias de baixo e médio risco são submetidos a esse processo a cada quinquênio. Com isso, 856 fornecedores participaram dessa reavaliação socioambiental periódica, em 2023. Não foram identificados casos que apresentavam impactos ambientais negativos significativos.

[GRI 308-2; 414-2]

## Gestão de Riscos Sociais, Ambientais e Climáticos

Criamos, em 2023, uma área dedicada à Gestão de Riscos Sociais, Ambientais e Climáticos (RSAC),

cuja atuação permeia todas as nossas atividades: desde o desenvolvimento de produtos e serviços, até as nossas operações e modelos de negócios ([ver página 52](#)). A área avalia os riscos sociais, ambientais e climáticos no início dos relacionamentos no início dos relacionamentos descritos acima (com clientes e fornecedores), e atua para garantir que nossas atividades, nas frentes de responsabilidade social e ambiental e climática, estejam em conformidade com a legislação e políticas regulatórias.

Nossa Declaração de Appetite a Risco (RAS, na sigla em inglês) dá transparência aos limites estabelecidos nessa questão, abordando também as esferas social, ambiental e climática. Tal desempenho é acompanhado e controlado pela área de Administração de Riscos e Gestão de Capital, por meio de relatórios, e são reportados ao Subcomitê Social, Ambiental e Climático e ao Comitê de Riscos, além do Conselho de Administração. Quanto aos critérios monitorados, a área de Riscos acompanha o percentual de mulheres em cargos de liderança, no conglomerado C6. Na esfera climática, é monitorada a participação de veículos novos (até cinco anos) na nossa carteira de financiamento. Além disso, é verificado o saldo da carteira de crédito com empresas classificadas como alto risco socioambiental e climático. [GRI 3-3]

# Social

[GRI 3-3]

Buscamos impactar positivamente a sociedade por meio de uma estratégia que conecta nossos negócios aos pilares de Educação Financeira, Relacionamento com Comunidades e Diversidade, Equidade e Inclusão (DEI). Também acompanhamos a agenda de Direitos Humanos, que permeia os processos de governança e gestão do C6 Bank.

A Educação Financeira, um dos pilares que priorizamos nesse contexto, é parte da nossa cultura corporativa, representada no manifesto do banco e disseminada por conteúdos em nossas redes sociais, além de projetos personalizados, que contribuem para que mais pessoas tenham uma relação saudável com o dinheiro.

O Relacionamento com Comunidades, por sua vez, se materializa em conexões que estabelecemos com organizações sociais e projetos que atuam diretamente no apoio a populações vulneráveis, por meio de ações de voluntariado e campanhas solidárias realizadas periodicamente.

Também disponibilizamos, em nosso aplicativo, a funcionalidade de doações, que faz a ponte entre clientes e organizações sociais que atuam em diferentes causas ([ver página 56](#)).

Já em DEI, temos avançado no aprimoramento contínuo das práticas voltadas a promover ambientes de trabalho diversos e inclusivos, com foco na ampliação de representatividade de grupos minorizados e acompanhamento de indicadores por dashboards atualizados em tempo real. Também buscamos ir além de nossa esfera de trabalho, apoiando projetos que impactam diretamente a vida de pessoas.

Na estratégia social há o envolvimento com processos de governança associados à prática de direitos humanos e gestão de vulnerabilidades, seja em processos de concessão de crédito, nos canais de atendimento ou na concepção e atualização de novos produtos, garantindo que nossas operações se desenvolvam de forma aderente às melhores práticas de responsabilidade social ([ver página 60](#)). Trabalhamos para que todos esses pilares sejam transversais ao negócio, promovendo ações que engajem nossos públicos de relacionamento – abrangendo CSixers e clientes, entre outros – aos nossos esforços em prol das pessoas.

## Educação Financeira

[IGRI 2-29; 3-3; 203-2; 413-1]

Nossas iniciativas de educação financeira impactam tanto o público interno quanto clientes e até mesmo não-correntistas. Realizamos ações voltadas a facilitar o acesso das pessoas a informações sobre finanças de forma didática, por meio de palestras e atendimentos individuais, e pela divulgação de conteúdos em diversos formatos sobre essa temática. Em algumas das iniciativas, contamos com o apoio voluntário dos CSixers. Pela sensibilidade do tema, os colaboradores que querem atuar como voluntários passam por capacitação específica.

Um exemplo dessa abordagem, que concilia o impacto positivo de comunidades com engajamento interno, são as Expedições Financeiras. Em 2023, segundo ano consecutivo dessa iniciativa, chegamos aos municípios de Manaus e Presidente Figueiredo, no Amazonas. Nas Expedições, buscamos conectar a população local à pauta de educação financeira, contribuindo para que a relação das pessoas com o dinheiro seja cada vez mais leve e saudável.

As informações disponibilizadas em nossas redes sociais e site também contribuem para o aprendizado, organização e planejamento financeiro de muitos brasileiros. Em 2023, trabalhamos no desenvolvimento de uma série de vídeos, matérias e posts com conteúdos informativos.

Alguns desses materiais foram direcionados para a página lançada para apoiar clientes que participaram do Programa Desenrola Brasil, criado pelo Governo Federal, com o objetivo de recuperar as condições de crédito. Também promovemos, no ano, iniciativas direcionadas exclusivamente a clientes do banco, como o She Talks, evento voltado para mulheres, em que são discutidas práticas de gestão de patrimônios e investimentos.





## Expedição Financeira

Na edição de 2023, ampliamos os perfis de públicos atendidos. Continuamos levando educação financeira às comunidades locais, mas abrimos a participação, antes focada em pessoas físicas, para pequenos empreendedores que atuam em diferentes setores.

Ao mesmo tempo em que as Expedições Financeiras impactam o público externo, elas também engajam os CSixers em ações de voluntariado. Isso ocorre porque, ao chegarmos numa cidade com as Expedições, levamos um grupo de profissionais para atender as pessoas, seja por meio de palestras ou workshops gratuitos, ocasiões em que são explicados conceitos básicos de finanças, ou nas clínicas financeiras. Nesses atendimentos individuais, conduzidos pelos CSixers, as pessoas são orientadas sobre como gerenciar melhor suas economias. Aos pequenos empreendedores, são transmitidas informações sobre organização e planejamento financeiro dos negócios.

Para que atuem como voluntários nas Expedições Financeiras, ou em outras ações de educação financeira que desenvolvemos, os CSixers recebem capacitações específicas, que incluem treinamento introdutório sobre educação financeira e formação voltada a trabalhar habilidades de comunicação, expressividade e didática, entre outras.

Desde 2022, as Expedições Financeiras já percorreram as cidades de Santo Amaro (MA), Cruz (CE), Acaraú (CE) e Novo Airão (AM), além de Manaus (AM) e Presidente Figueiredo (AM), impactando mais de 500 pessoas.

## Redes Sociais e Blog

Outra forma de disseminarmos a educação financeira são as redes sociais. Utilizamos os perfis do C6 Bank, nesses ambientes, para publicar conteúdos que abordam questões como planejamento financeiro, investimentos, organização de finanças pessoais, entre outros. Em 2023, produzimos 148 conteúdos, que geraram mais de 1,5 milhão de impressões. [FN-CB-240a.4]

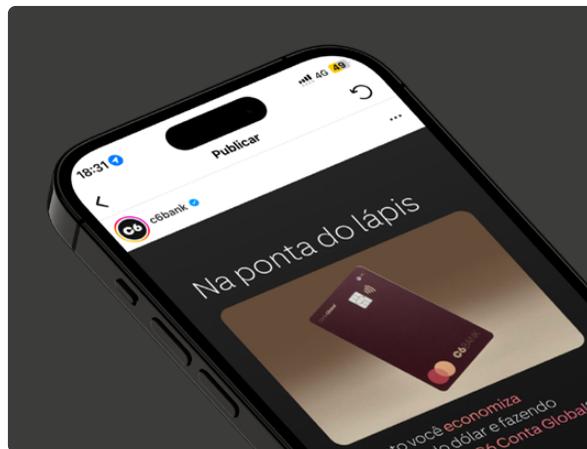
O site do C6 Bank também contou com atualização de conteúdos preparados com o mesmo objetivo. Publicamos matérias com informações e ferramentas que podem contribuir para gerar consciência financeira a muitos brasileiros. Ganharam destaque, nessas divulgações, as matérias feitas para apoiar os clientes que participaram do Programa Desenrola Brasil. Produzimos uma página específica para apoiá-los no processo de renegociação, que também contou com informações e dicas sobre organização de finanças pessoais e renegociação de dívidas.

Em 2023, produzimos:

148 conteúdos

1,5 milhão

de impressões nas redes sociais



## She Talks

Lançamos uma iniciativa inédita, voltada às mulheres investidoras que são clientes do C6 Bank. Em formato de workshop liderado por especialista na área de investimentos, recebemos cerca de 30 clientes em nossa sede. Na ocasião, foram abordadas as temáticas de gestão de patrimônio, cenário econômico e recomendação de investimentos.

## Pessoas impactadas em 2023

[FN-CB-240a.4]

# 1.173

em workshops e palestras

# 177

na Expedição Financeira

# 90

em consultorias financeiras



# Manifesto

## [GRI 3-3]

Aqui no C6 Bank, contribuir para o acesso a informações sobre educação financeira é um compromisso.

As iniciativas previamente apresentadas são um reflexo do nosso comprometimento em transformar a vida financeira das pessoas, expresso em nosso 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.

”

## Relacionamento com Comunidades

[GRI 2-29; 3-31]

Realizamos ações de engajamento, em diferentes formatos, voltadas a impactar positivamente a sociedade, envolvendo tanto os colaboradores, com ações de voluntariado e campanhas internas, como nossos clientes, ao conectá-los, via app, com projetos diversos ([ver página 56](#)).

Entre as muitas iniciativas que contam com a adesão dos CSixers está o C6 Agentes da Mudança, nosso programa de voluntariado corporativo que completou, em 2023, seu terceiro ano de atividade. Por meio dele, engajamos colaboradores a atuarem como voluntários em ações sociais das mais diversas causas. Em 2023, por exemplo, realizamos a primeira campanha de doação de sangue do C6 Bank, que contou com a adesão de quase 100 CSixers. A coleta de sangue foi feita na nossa sede, em

parceria com o Hospital Sírio-Libanês. Também promovemos, no período, a ação de Plantio Coletivo, na qual dezenas de CSixers e seus familiares foram até a área de reflorestamento da ONG Mata Ciliar, em Jundiaí (SP). Além do contato com a natureza, os participantes plantaram 1.660 árvores, o que equivale a um campo inteiro de futebol. Os voluntários também fizeram um tour na sede da ONG, que conta com projetos de proteção de animais silvestres e reflorestamento.

EM 2023

**+130**  
CSixers aderiram às  
ações de voluntariado

**+680**  
horas de trabalho  
voluntário foram doadas



Outra forma de engajarmos os CSixers são as **Campanhas Solidárias**. Pelo terceiro ano consecutivo, por exemplo, realizamos a Ação de Final de Ano. Nessa edição, os CSixers se mobilizaram para arrecadar recursos que foram destinados à Fundação Almerinda Malaquias (FAM), organização social que implementa projetos de educação ambiental e empreendedorismo sustentável em Noivo Airão, no Amazonas. Na edição de 2023, os colaboradores puderam contribuir por meio de doações à organização, usando nosso aplicativo. O montante angariado possibilitou comprar brinquedos para crianças e adolescentes que vivem em situação de vulnerabilidade e participam de projetos da Fundação. Mais de 450 crianças foram beneficiadas.

Também realizamos a Campanha de Inverno, arrecadando itens como agasalhos e cobertores. Em 2023, com apoio dos colaboradores, reunimos mais de 2 mil peças, o triplo do valor arrecadado o ano anterior,

que foram distribuídas às famílias que fazem parte de projetos do Lar das Crianças da CIP, organização social que visa dar oportunidades de desenvolvimento para crianças e jovens vulneráveis, além de apoiar o encaminhamento profissional desse público.

Essas duas campanhas estão entre as seis ações solidárias realizadas no ano, unindo-se, assim, às de arrecadação de chocolates e alimentos, e à Campanha Emergencial de Chuvas no Litoral, além da realizada para o Dia das Crianças. Por meio delas, os CSixers puderam arrecadar e doar itens essenciais, incluindo produtos de higiene, agasalhos e brinquedos, em esforços coletivos voltados a apoiar diferentes populações em situação de vulnerabilidade. Juntas, essas iniciativas representam mais de R\$ 123 mil em doações.



+ R\$ 123 mil  
em doações

## Diversidade, Equidade e Inclusão

[GRI 2-29; 3-31]

Trabalhamos para que questões de Diversidade, Equidade e Inclusão (DEI) sejam transversais a toda a organização. Em 2023, o pilar passou a compor uma estratégia integrada de ESG (ambiental, social e de governança corporativa, na sigla em inglês), no Pilar Social, conduzida pela diretoria que concentra o desenvolvimento dessas frentes. Essa alteração estrutural é coerente com a visão que temos sobre DEI: são questões amplas, que impactam a sociedade, e vão além, portanto, da forma como conduzimos esses assuntos internamente.

Somos uma empresa que acolhe, respeita e valoriza as diferenças. As ações que materializam esses princípios abrangem desde iniciativas de letramento, voltadas a compartilhar conceitos iniciais, informações e orientações sobre DEI aos CSixers e aos públicos externos, até processos que dão ênfase ao acompanhamento de indicadores, passando por estratégias para promover o aumento da representatividade dos grupos minorizados.

Definimos e desenhamos essas iniciativas com base na Política de Diversidade, Equidade e Inclusão, que pode ser acessada no site do banco, na aba 'Documentos'.

Nossas ações de letramento, por exemplo, impactaram mais de 800 pessoas, em 2023. Os CSixers são alcançados por meio de uma programação contínua, mantida ao longo do ano. Já ao público externo, promovemos eventos temáticos presenciais e *on-line*.

Ao lado dessas agendas, o **Censo de Diversidade**, aplicado a cada dois anos, é outra ação estruturante que incorporamos nas rotinas de gerenciamento. Com ele, obtemos uma fotografia da pluralidade e diversidade das equipes, o que nos ajuda a direcionar ações mais assertivas para aumentar a representatividade, e uma ferramenta para acompanhar nossa evolução nessa frente. O Censo teve uma nova edição em 2023, à qual 81,7% dos CSixers aderiram. Já para monitorar como conduzimos a remuneração entre gêneros, realizamos o Estudo de Equidade Salarial. Aprofundamos, em 2023, a análise feita a partir do primeiro levantamento, concluído em 2022, para contemplar o contexto racial.

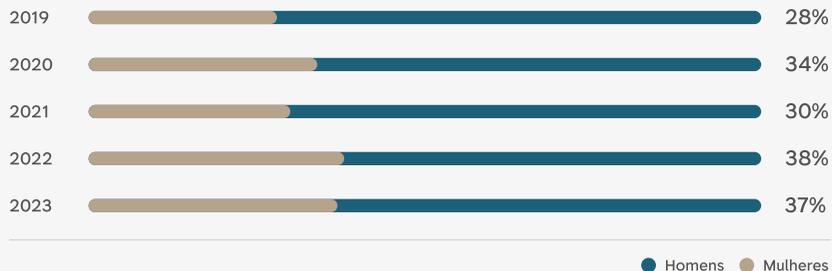


# Mulheres na Liderança

[GRI 405-1]

Estamos empenhados em oferecer oportunidades para que as mulheres desenvolvam suas carreiras no C6 Bank. Ao longo de nossa trajetória, elas vêm ganhando espaço crescente. Em 2023, respondiam por 37% dos cargos de gestão, participação similar à observada no ano anterior.

## Mulheres em Cargos de Gestão



Também consolidamos, em 2023, a atuação dos **grupos de afinidade**, fóruns temáticos integrados por aliados que, voluntariamente, unem-se para debater os assuntos de DEI e nos apoiar em ações. Em 2023, foi criado o de Pessoas com Deficiência, que se somou aos três que já estavam em atividade: DELAS, focado no pilar de Gênero, Raízes, dedicado ao pilar Racial, e Carbon Pride, que atua no pilar LGBTQIAP+.

São mais de 130 CSixers participando desses grupos e unindo esforços para engajar os demais colaboradores nessas temáticas. Entre as iniciativas desenvolvidas em 2023, está o “Engajamento de lideranças negras”. Capitaneado pelo grupo Raízes, essa ação conectou nossos profissionais negros em cargos de gestão, propiciando uma oportunidade para troca de experiências e orientação para colaboradores distribuídos em diversos estágios de carreira.

Coerente com a abordagem dos grupos de afinidade, desenvolvemos atividades para conscientizar os colaboradores sobre questões relacionadas aos **grupos minorizados**. Em 2023, lançamos a cartilha que aborda “Gênero”, que apresenta de forma didática conceitos e orientações sobre condutas esperadas em relação a essa questão.

Esse material se une a outros já publicados sobre a comunidade LGBTQIAP+, Pessoas com Deficiência e Raça. Há, também, uma cartilha geral sobre diversidade, com conteúdo que aborda todos os grupos minorizados. Ainda realizamos, em 2023, eventos e patrocínios voltados a incentivar discussões e reflexões sobre a diversidade, equidade e inclusão.

Os resultados dessas iniciativas estão refletidos em uma série de reconhecimentos, em 2023:



## Ethos/Época

Pelo segundo ano consecutivo, o C6 Bank foi reconhecido pelo trabalho em DEI, na pesquisa Ethos/Época Inclusão. Em 2023, foi destaque no setor financeiro. Esse levantamento faz a mais ampla verificação de práticas de diversidade, equidade e inclusão do país, contemplando 12 frentes da gestão do tema nos negócios: estratégias para a promoção da diversidade e inclusão, governança, cultura organizacional, acessibilidade, gestão da inclusão na cadeia de suprimentos, relacionamento com clientes ou consumidores, programa de diversidade, inclusão de pessoas com deficiência, promoção da equidade de gênero, promoção da equidade racial, promoção dos direitos LGBTQIAP+ e promoção da equidade geracional. Na edição de 2023, o estudo avaliou 199 empresas, e o C6 foi uma das 75 reconhecidas pelo bom desempenho nessas temáticas.



## Melhores Empresas para pessoas LGBTQIA+ trabalharem (Equidade BR)

Atingimos a nota máxima, de 100 pontos, na 2ª edição da pesquisa “HRC Equidade BR - Melhores Empresas para Pessoas LGBTQIA+ Trabalharem”. Realizado anualmente, o estudo teve sua metodologia reformulada em 2023, passando a avaliar as práticas das empresas em quatro pilares: Políticas e Benefícios Inclusivos; Apoio a uma Cultura Inclusiva e Melhores Práticas Baseadas em Dados; Esforços de Treinamento Interno e Prestação de Contas e Compromissos Públicos. Desse ciclo de avaliação, participaram 91 companhias, e 57 delas tiveram performance semelhante à do C6 Bank. A pesquisa é realizada pelo Instituto Mais Diversidade, em parceria com a Human Rights Campaign (HRC) e o Fórum de Empresas e Direitos LGBTI+.

Destaque  
no setor financeiro pelo  
segundo ano consecutivo

Nota  
máxima  
na pesquisa da HRC Equidade BR

# Meio Ambiente

## [GRI 3-3]

Partindo da premissa de engajar nosso público interno e clientes, característica de nossas estratégias ESG, materializamos os esforços para preservar o meio ambiente e combater as mudanças climáticas em produtos e serviços, como o Extrato de Carbono e o cashback em operações de câmbio (ver páginas 53 e 54). Para engajar os CSixers, temos promovido ações de conscientização, como o Agentes ESG (ver página 52) e o Consumo Consciente, desafio de 21 dias, que teve sua terceira edição em 2023.

Também apoiamos, em 2023, uma iniciativa de educação ambiental voltada a sensibilizar e conscientizar a sociedade sobre a conservação da floresta amazônica. Fomos um dos patrocinadores do livro “Amazônia das Crianças”, do fotógrafo Araquém Alcântara.

Seguimos empenhados em promover as melhores práticas de ecoeficiência em nossas operações, e aprimorar a gestão dos resíduos sólidos. Também temos evoluído nos processos voltados a gerenciar

as nossas emissões. Aprimoramos rotinas e processos, e refinamos ainda mais a metodologia, mudanças que permitiram uma maior exatidão nos dados reportados.

Outro aprimoramento, nesse sentido, foi a inclusão das emissões financiadas em nosso inventário de gases de efeito estufa. Todas essas práticas possibilitaram o cumprimento de leis e normas relativas a meio ambiente. [GRI 2-27]

## Educação Ambiental

Unimos literatura e fotografia para estimular a consciência ambiental das crianças. Em 2023, patrocinamos o livro “Amazônia das Crianças”, desenvolvido em parceria com a Mastercard. O projeto, de autoria do fotógrafo Araquém Alcântara, retrata as infâncias de 15 crianças indígenas, ribeirinhas, extrativistas, quilombolas, urbanas e beiradeiras, dos Estados do Acre, Amapá, Amazonas, Mato Grosso, Pará e Roraima. A obra apresenta histórias contadas em primeira pessoa, dando voz a meninos e meninas que vivem na maior floresta tropical do mundo.

São dois livros: no primeiro, as crianças narram suas histórias, e no segundo, as experiências de cada criança são desdobradas em conceitos históricos, sociais, econômicos e ecológicos para serem utilizados em sala de aula, de acordo com a Base Nacional Comum Curricular (BNCC).

Além das imagens de Araquém Alcântara – que tem mais de 60 livros publicados sobre temas ambientais – a publicação traz textos do jornalista Morris Kachani e do educador ambiental Zysman Neiman,

e ilustrações do artista Angelo Abu. Alcântara sobrevoou a região por três meses, na companhia de Kachani, e produziu cerca de 10 mil imagens, das quais 300 foram utilizadas no projeto.



Algumas das imagens do livro foram disponibilizadas para a mostra “Amazônia das Crianças” no espaço Ver-o-Rio, em Belém, na programação da Virada Sustentável. A mostra marcou o pré-lançamento da obra, que têm versões em português e inglês, e pode ser baixada gratuitamente em pdf, ePub para Kindle e Google Play Livros aqui:

[c6bank.com.br/c6-escola](https://c6bank.com.br/c6-escola)

Para ampliar a potencialidade da iniciativa, as escolas das crianças envolvidas no projeto receberam a nova publicação de Araquém, além de um acervo de 120 outros títulos complementares voltados à educação básica. Também realizamos uma formação de mediadores de leitura nas comunidades que participaram do livro Amazônia das Crianças.

Ambas as ações complementares foram realizadas em parceria com a Associação Vaga Lume, que atua para incentivar o hábito de ler, por meio de bibliotecas comunitárias instaladas em 95 localidades, de 22 municípios, em seis Estados da Amazônia Legal. A organização está disponível dentro do nosso app para nossos clientes que se identificarem apoiá-las por meio da ferramenta doações ([ver página 56](#)).

## Consumo consciente

Nas estratégias de educação ambiental, também desenvolvemos ações voltadas para a conscientização de CSixers sobre o impacto de nossas atividades cotidianas no meio ambiente, e na reflexão e busca de alternativas para aprimorar nossa atuação como banco. Um exemplo é o projeto Consumo Consciente. Mantido pelo terceiro ano consecutivo, consistiu em um conjunto de práticas lançadas em formato de desafios, ao longo de 21 dias, em que 136 CSixers realizaram atividades simples de serem alcançadas, como separar os resíduos de casa para reciclagem, fechar a torneira durante a escovação de dentes e evitar deixar lâmpadas acesas em ambientes desocupados, entre outras. Os CSixers com os maiores números de desafios completos foram recompensados com pontos C6 Átomos.

136 CSixers  
participaram dos desafios

## Emissões

[GRI 305-1; 305-2; 305-3]

Temos o compromisso de reduzir as emissões de gases de efeito estufa (GEE) provenientes de nossas operações, seguindo parâmetros estabelecidos com base científica, alinhados ao critério da *Science Based Targets Initiative* (SBTI), referência internacional nesse tema. Somos signatários do Movimento Ambição Net Zero ([ver página 51](#)), da Organização das Nações Unidas (ONU), e nossos esforços estão em linha com os objetivos perseguidos por essa iniciativa.

Gerenciamos o desempenho de nossas emissões com base em inventários anuais, seguindo os critérios do Protocolo de Gases de Efeito Estufa (GHG Protocol, na sigla em inglês), metodologia que é referência global nessa temática. Para mensurar essas informações, fazemos uso da ferramenta *DEEP Start*, da *startup DEEP ESG*, que

permite estimar as emissões considerando informações financeiras, quando dados físicos mais precisos, como quilometragem e volume de combustíveis consumidos, não estão disponíveis. Essa metodologia, similar à utilizada no produto Extrato de Carbono, considera fatores específicos para cada setor da economia, permitindo ampliar o escopo das categorias consideradas no inventário.

Buscando a melhoria contínua de nossas práticas, passamos a divulgar o nosso inventário de GEE no Programa Brasileiro GHG Protocol. Por apresentarmos um inventário completo abrangendo as fontes de emissão dos escopos 1, 2 e 3, recebemos o selo prata, conferido pela plataforma, referente a 2022.



### Emissões (tCO<sub>2</sub>e) 2023

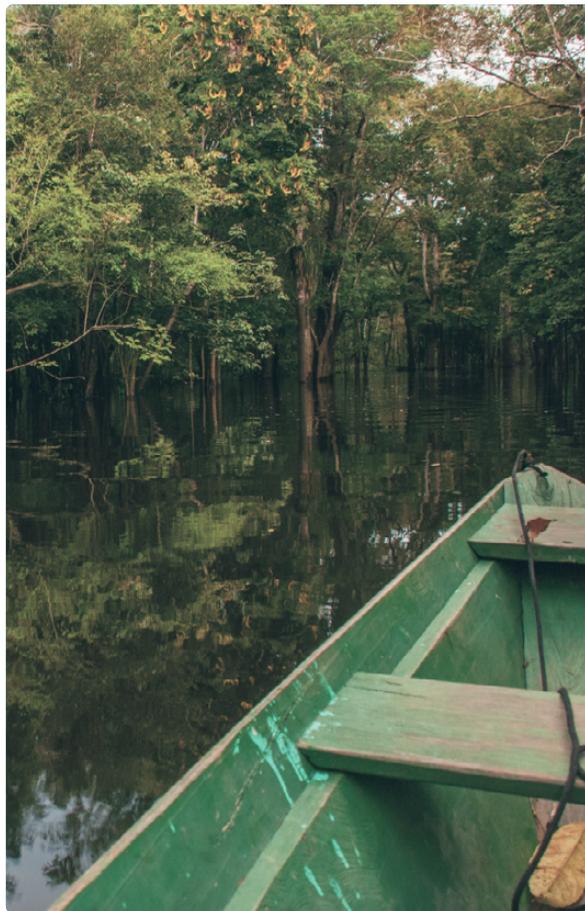
Exceto emissões financiadas

Escopo 1	Escopo 2	Escopo 3
242,31	63,23	9.110,68

Com relação às emissões de 2023, verificamos um total de 9.416,22 tCO<sub>2</sub>e, considerando os Escopos 1, 2 e 3, uma redução de 80%, quando comparada ao ano anterior.

Essa redução reflete tanto os diversos aprimoramentos de nossas rotinas e processos de trabalho – principalmente os esforços relacionados à disseminação do uso da carteira digital, diminuindo a emissão de cartões físicos –, como aperfeiçoamentos na metodologia adotada, o que inclui o refinamento dos cálculos, que passaram a considerar, além de informações financeiras, dados físicos disponíveis, como distâncias percorridas nas entregas de cartões, por exemplo.

Dessa forma, a metodologia que adotamos no cálculo do inventário considera as emissões dos gases CO<sub>2</sub>, CH<sub>4</sub>, N<sub>2</sub>O e as biogênicas, além dos fatores de emissão divulgados na planilha de cálculo do GHG. Por utilizarmos a abordagem de controle operacional, o total das emissões abrange as empresas da holding que são controladas pelo C6 Bank.



## Panorama das emissões totais (exceto financiadas)

Emissões (tCO <sub>2</sub> e)	2022	2023
Escopo 1	194,41	242,31
Escopo 2	57,05	63,23
Escopo 3	47.645,43	9.110,68
<b>Total</b>	<b>47.896,89</b>	<b>9.416,22</b>

Emissões biogênicas (tCO <sub>2</sub> e)	2022	2023
Escopo 1	34,59	51,12
Escopo 2	0	0
Escopo 3	532,13	989,90
<b>Total</b>	<b>566,71</b>	<b>1.041,02</b>

## Escopo 1

As emissões diretas, provenientes das fontes controladas pelo grupo, abrangendo combustão móvel, estacionária e fugitiva, aumentaram 24,6%, totalizando 242,31 tCO<sub>2</sub>e. O aumento mais expressivo ocorreu na combustão móvel, refletindo o aumento do gasto com combustível, em virtude do crescimento de visitas presenciais em algumas de nossas frentes de atuação. A redução nas fontes fugitivas, por sua vez, reflete o refinamento do cálculo das emissões provenientes de aparelhos de ar-condicionado, que passou a considerar dados físicos de recarga de ar, em vez da estimativa média de vazamento. O aumento na combustão estacionária foi ocasionado pelo crescimento no uso de diesel por geradores, em decorrência da recente inauguração do edifício Square [\(ver página 87\)](#).

<b>Emissões de escopo 1 (tCO<sub>2</sub>e)</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
Combustão móvel	140,73	209,34
Combustão estacionária	2,38	5,05
Fugitivas	51,29	27,92
<b>Total</b>	<b>194,41</b>	<b>242,31</b>

<b>Emissões de escopo 1 biogênicas (tCO<sub>2</sub>e)</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
Combustão móvel	34,34	51,11
Combustão estacionária	0,24	0,012
Fugitivas	0	0
<b>Total</b>	<b>34,58</b>	<b>51,12</b>

## Escopo 2

As emissões indiretas, mensuradas no Escopo 2, estão associadas ao consumo de energia elétrica nas nossas operações. No ano, apresentaram um aumento de 10,8%, refletindo a ampliação de nossas instalações físicas: na nossa sede, com a inauguração do prédio Square, e a inauguração dos escritórios C6 Carbon [\(ver página 36\)](#). Nesse cálculo, consideramos a abordagem por localização, usando como fator a média das emissões para geração da energia elétrica do Sistema Interligado Nacional (SIN), composto pela participação de fontes renováveis e fósseis da matriz energética brasileira.

<b>Emissões de escopo 2 (tCO<sub>2</sub>e)</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
Aquisição de energia elétrica (localidade)	57,05	63,23
<b>Total</b>	<b>57,05</b>	<b>63,23</b>

## Escopo 3 (exceto emissões financiadas)

Nesse escopo, são consideradas as emissões indiretas relacionadas às atividades da holding, a partir de fontes que, embora não sejam decorrentes de nossa operação, estão relacionadas a ela, tornando-nos, portanto, também responsáveis pelo desempenho que apresentam. No cálculo, utilizamos informações contábeis, selecionando as mais relevantes e significativas para serem acompanhadas e refinadas com dados físicos.

No ano, as emissões de Escopo 3 foram reduzidas em 80%, resultado influenciado pela diminuição expressiva verificada nas categorias *upstream*, termo utilizado para se referir a atividades iniciais dos processos, abrangendo bens e serviços comprados, deslocamento de colaboradores e transporte e distribuição.

Na categoria de transporte e distribuição, tivemos a redução mais expressiva, de 97,3%, desempenho que foi influenciado pelo aperfeiçoamento do cálculo. Nela, consideramos, entre outras, as emissões da logística de envio de produtos e serviços administrativos, e passamos a registrar dados físicos

desses envios, ou seja, as distâncias reais e não o fator financeiro. Essa mudança trouxe maior precisão à abordagem adotada.

Em bens e serviços comprados, em que são contabilizadas as emissões decorrentes de elaboração de produtos, processamento de dados e insumos de logística, além de hospedagem e alimentação, as emissões foram 65% menores. Esse resultado reflete a maior eficiência do uso da nuvem e o incentivo ao uso da carteira digital, o que evitou a produção de mais de 2,7 milhões de cartões ([ver página 84](#)). Somado a isso, aprimoramos também a metodologia, detalhando mais as informações contábeis relacionadas a cada tipo de despesa.

Embora o formato híbrido de trabalho tenha sido mantido, a frequência dos CSixers nos escritórios aumentou, o que não influenciou no desempenho de emissões. A queda verificada no deslocamento dos funcionários foi de 38%, performance também impactada pelo refinamento dos cálculos. Passamos a considerar, em 2023, o tipo de combustível utilizado, o que deu maior precisão aos números.

Emissões de escopo 3 (tCO <sub>2</sub> e)	2022	2023
Bens e serviços comprados	18.266,40	6.416,81
Atividades relacionadas com combustível e energia não incluídas nos Escopos 1 e 2	38,94	43,54
Transporte e distribuição (upstream)	26.657,46	709,26
Resíduos gerados nas operações	13,75	34,49
Viagens a negócios	259,15	404,55
Deslocamento de funcionários (casa-trabalho)	2.401,88	1.488,07
Bens arrendados (upstream)	7,86	13,95
<b>Total</b>	<b>47.645,43</b>	<b>9.110,68</b>

Emissões de escopo 3 biogênicas (tCO <sub>2</sub> e)	2022	2023
Resíduos gerados nas operações	0,96	0,01
Deslocamento de funcionários (casa-trabalho)	531,16	979,52
Transporte e distribuição (upstream)	0	10,37
<b>Total</b>	<b>532,12</b>	<b>989,90</b>

## Emissões financiadas

[FN-CB-410b.4]

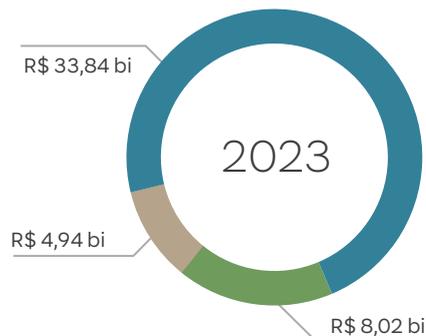
Passamos a considerar, nos cálculos, as emissões de gases de efeito estufa (GEE) atribuídas indiretamente à atividade de concessão de crédito, abrangendo as carteiras de crédito de pessoas jurídicas (PJ) e veículos para pessoas físicas (PF), cobrindo 100% de ambos os portfólios.

Os cálculos seguem a metodologia da Partnership for Carbon Accounting Financials (PCAF), para mensurar e divulgar as emissões de GEE financiadas por instituições financeiras, alinhadas ao GHG Protocol. A iniciativa internacional promove a colaboração entre bancos, investidores e gestores de fundos para o desenvolvimento de uma metodologia voltada à mensuração e divulgação das emissões de carbono geradas pelas atividades financiadas pelas instituições.

A metodologia abrange a mensuração de emissões provenientes de seis categorias de ativos, alinhadas ao GHG Protocol. A avaliação da qualidade do cálculo é realizada através de uma pontuação, onde 1 representa a excelência e 5 indica a necessidade de melhoria. Esse índice reflete a precisão das informações empregadas na determinação das emissões financiadas. Portanto, um maior volume de dados fornecidos pelos clientes resulta em uma pontuação mais favorável.

Para a carteira PJ do C6 Bank, foi mensurada a classe de “Empréstimos corporativos e ações não listadas”, enquanto para a carteira de veículos, foi utilizada a metodologia apresentada para a classe de ativo “Financiamento de veículos”. Os scores PCAF de nossas carteiras de crédito PJ e de crédito a veículos PF foram de 4,69 e 2,11, respectivamente.

## Carteira de Crédito avaliada 2023



### ● Carteira sem metodologia de cálculo:

R\$ 33,84 bilhões

### ● Carteira avaliada com metodologia de cálculo:

R\$ 12,96 bilhões

284,94 ktCO<sub>2</sub>e



#### Crédito PJ:

R\$ 4,94 bilhões  
100,12 ktCO<sub>2</sub>e



#### Crédito Veículos PF:

R\$ 8,02 bilhões (100% do portfólio)  
184,82 ktCO<sub>2</sub>e



## Panorama Emissões financiadas 2023

	R\$ bilhões	Emissão kt CO <sub>2</sub> e	Intensidade kt CO <sub>2</sub> e / R\$ milhões	Score médio PCAF	Cobertura metodologia*	Cobertura em relação ao total da carteira
<b>Total de emissões financiadas</b>	<b>12,96</b>	<b>284,94</b>	<b>0,021</b>	<b>NA</b>	<b>100%</b>	<b>27,69%</b>
Crédito PJ	4,94	100,12	0,020	4,69	100%	10,55%
Crédito Veículo PF	8,02	184,82	0,023	2,11	100%	17,13%

\*O Índice de cobertura da carteira foi calculado pela razão entre o valor da carteira avaliada e o valor total da carteira para o qual já existe metodologia PCAF disponível.

## Emissões setoriais (Carteira de crédito PJ)

[FN-CB-410B.2]

Setores	Saldo total coberto (R\$ Milhões)	Emissões Totais* (ktCO <sub>2</sub> e)	Intensidade de emissões* (ktCO <sub>2</sub> e/R\$ milhões)
Agricultura	93,32	9,38	0,10
Alumínio	0,00	0,00	0,08
Carvão	0,03	0,00	0,14
Cimento	0,00	0,00	0,00
Ferro e Aço	59,21	15,35	0,26
Geração de eletricidade	20,98	6,33	0,30
Imobiliário	193,45	0,44	0,00
Óleo e Gás	3,34	0,30	0,09
Transporte	201,55	10,61	0,05
Outros	4.371,62	57,72	0,01
<b>Total</b>	<b>4.942,50</b>	<b>100,13</b>	<b>0,02</b>

\*Considera emissões de Escopo 1 e Escopo 2

## Reduzindo emissões

Os esforços para reduzirmos as emissões decorrentes de nossas atividades têm acontecido em diversas frentes, o que demonstra que as questões ESG – relacionadas a governança ambiental, social e corporativa – estão cada vez mais inseridas em nossas rotinas, contempladas também na melhoria contínua das rotinas das diferentes áreas de negócios. Em 2023, esses avanços foram observados tanto no uso consciente de recursos naturais, como nos processos adotados na área de tecnologia e na interação com nossos clientes.

Alguns exemplos das ações instituídas ao longo do ano:



### Nuvem sustentável

Nas rotinas de cloud, na área de tecnologia, utilizamos três nuvens principais, em 2023, todas com baixa pegada de carbono, em razão dos investimentos na ecoeficiência dos seus datacenters. Os da Oracle, por exemplo, utilizam energia renovável, e os resíduos sólidos (hardware) são destinados, em sua maior parte (99,7%), à reciclagem e reutilização, enquanto o do Google também investe em energia renovável e compensa quantidade suficiente de carbono para neutralizar a pegada de carbono operacional. A Amazon, por sua vez, declara que cerca de 90% da eletricidade que consome vem de fontes renováveis.



### Ecoeficiência

Adotamos uma série de medidas e iniciativas para promover o uso consciente de água e energia em nossas operações, e para dar a destinação correta aos resíduos sólidos que delas resultam ([ver página 87](#)).



### Caça maquininhas

Temos uma rotina contínua de recolhimento e recuperação das maquininhas, concentrada nos equipamentos que não estão em uso, que possibilitou recuperar cerca de 40% das máquinas sob os cuidados desses clientes, em 2023. Desse total, apenas 1% seguiu para sucata, uma vez que foram reparados e devolvidos ao estoque. Esse resultado foi possível pelo processo adotado, no qual solicitamos aos clientes, via push, que ele faça a devolução do dispositivo, sem custo. Caso ele não se manifeste, uma empresa terceira irá procurá-lo por telefone, e-mail e whatsapp. Ao conseguir contatá-lo, a retirada da maquininha é agendada. Os itens, após coletados, seguem para triagem no nosso centro de distribuição, em São Paulo, para que sejam reparados e enviados a outros clientes.



## Redução do envio de cartões

Oferecemos o cartão virtual como primeira opção aos clientes, dentro de determinado perfil. Caso queiram um cartão físico, é cobrado o valor de emissão, de R\$25,00. Essa prática se difere da que é adotada tradicionalmente pelos bancos, cujo envio do cartão físico se dá após a abertura da conta. Com isso, deixamos de emitir mais de 2,7 milhões de cartões físicos, em 2023, para clientes que optaram por permanecer com a conta 100% virtual.



## Folheteria sustentável

Os kits de boas-vindas que acompanham os cartões de crédito, enviados aos clientes que solicitam receber a opção física, tiveram o formato alterado, em que os insumos foram trocados para opções sustentáveis — como papéis reciclados e kraft. A maior parte dos cartões já estão sendo enviados com folheteria sustentável, mudança que, embora tenha sido instituída em 2023, está ocorrendo gradualmente, à medida em que os estoques se esgotam. Para os produtos Conta Pagamento, Standard, Yellow, Global, Business e parte do Platinum, a alteração já foi feita. Aos demais cartões, a conclusão da alteração do formato do kit está prevista para ocorrer até o fim de 2024.



## Nuvem Consciente

Nesse projeto, aplicamos um conceito de resfriamento de dados em um de nossos servidores. Na prática, envolve mover informações menos acessadas para camadas de armazenamento mais econômicas, reduzindo o processamento, custos e emissões de carbono. Essa iniciativa é resultado de proposta de melhores práticas feita pelos Agentes ESG, possibilitando que, a partir dela, fosse criada uma base de conhecimento para que os demais times implementassem esse processo em antigos e novos produtos.



Projeto REDD+ Manoa

## Compensação ambiental

Em 2023, neutralizamos 306 toneladas de CO<sub>2</sub>e, referentes à operação da *holding*, em linha com nosso compromisso de compensar as emissões residuais dos escopos 1 e 2 da nossa operação.

Desde 2020, realizamos a compensação por meio da aquisição de créditos de carbono gerados pela conservação de áreas da Floresta Amazônica. Estamos apoiando o projeto REDD+ Manoa, conduzido pela Biofílica Ambipar Environment. Pautado pelo mecanismo de Redução de Emissões por Desmatamento e Degradação florestal, esse projeto está sendo desenvolvido nos municípios Cujubim, Itapoã do Oeste e Porto Velho, em Rondônia, abrangendo mais de 74 mil hectares, área equivalente à da cidade de São Paulo.

Também renovamos, por mais dois anos, a nossa participação na Coalizão Planeta *Priceless*. Essa ação, que conta com a parceria da Mastercard, tem o objetivo e plantar 100 milhões de árvores ao redor do mundo.



## Ecoeficiência

Temos nos empenhado em aprimorar, ano a ano, as práticas de ecoeficiência que adotamos, voltadas a usar racionalmente os recursos naturais, e a gestão dos resíduos sólidos que resultam das nossas operações. Nossas estruturas de trabalho, inclusive, já são pensadas para favorecer uma abordagem inteligente e eficaz a essas questões. Nossos escritórios estão instalados em empreendimentos verdes, estrutura que foi ampliada em 2023. A sede passou a anexar um novo edifício comercial, vizinho ao que já estávamos, na Avenida 9 de julho, corredor que liga o centro da capital paulista a outras regiões da cidade. O novo endereço foi inteiramente reformulado para abrigar os CSixers. Nele, passamos a disponibilizar cerca de 800 posições de trabalho, além de salas de reunião e todos os outros diferenciais que marcam os nossos escritórios, característicos de construções sustentáveis.

Para reduzir o consumo de energia, por exemplo, contamos com iluminação que mescla entradas para capturar a luz natural e sensores nos ambientes – que aumentam ou reduzem a iluminação, evitando desperdício –, além de sistemas de ar-condicionado que se adequam às temperaturas dos ambientes,

e elevadores com chamada inteligente. Investimos em equipamentos eficientes, de baixo consumo, substituindo, por exemplo, as lâmpadas halógenas por LED.

Em relação à água, zelamos pelo consumo racional, adotando um sistema hidráulico que conta com redutores de vazão. Nas torneiras, temos temporizadores, e nas descargas, caixas acopladas. Temos evoluído nas práticas de reúso, para que o efluente possa ser usado em atividades que não exijam potabilidade, como limpeza e jardinagem. No edifício Carbon, nosso primeiro prédio, há um reservatório para coleta de água de chuva e um medidor de água de reúso.

Nossos novos edifícios, Square e Tower, possuem baixa repercussão acústica e estruturas para separação de resíduos sólidos, e contam com bicicletário, vestiário e carregadores para veículos elétricos, atendendo os colaboradores que se deslocam ao escritório com meios de transporte de baixo impacto ambiental. Nosso primeiro edifício é reconhecido como sustentável. Possui a certificação LEED (sigla em inglês de Liderança em Design

Ambiental), na categoria *Gold*. Os novos prédios estão em processo para receber o mesmo selo, internacionalmente reconhecido como referência para construções verdes.

A expansão de nossas instalações – considerando também os quatro escritórios Carbon inaugurados no ano, em Belo Horizonte (MG), Brasília (DF), Rio de Janeiro (RJ) e Porto Alegre (RS) – influenciaram no desempenho do consumo de recursos naturais. Houve maior demanda tanto por energia, quanto por água. Essa alta também é verificada na intensidade do uso desses recursos, métrica que nos indica o gasto por colaborador, o que se justifica pelo fato de que, em 2023, nossos profissionais passaram a estar no escritório mais dias na semana.

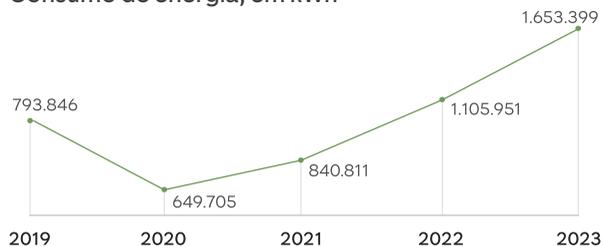
Esses resultados, embora impulsionados pelo crescimento das áreas físicas de trabalho, mostram que há oportunidades para disseminar, ainda mais, a importância do consumo racional e consciente entre nosso público interno.



## Energia

Nosso consumo, em 2023, totalizou 1.653.399 kWh, superando em 49,5% o registrado no ano anterior. Alta similar, de 34,47%, repete-se na intensidade energética, que mede o consumo por colaborador. No ano, cada CSixer demandou 448,89 kWh, número que, em 2022, era 333,80 kWh. [GRI 302-1; 302-3]

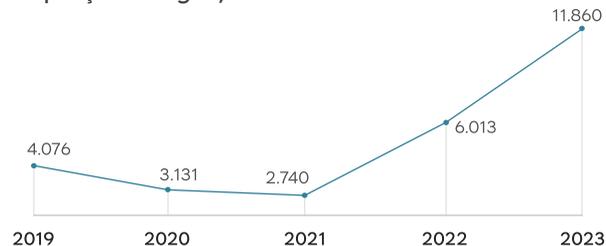
Consumo de energia, em kWh



## Água

Foram captados 11.860 m<sup>3</sup> de água, em 2023, provenientes do abastecimento feito pela rede pública municipal, em virtude de nossos escritórios estarem instalados em regiões centrais das capitais. Esse volume é 97,24% maior que o demandado em 2022. Por colaborador, o consumo saiu de 1,81 m<sup>3</sup> para 3,22 m<sup>3</sup>. [GRI 303-3; 303-5]

Captação de água, em m<sup>3</sup>



## Gestão de Resíduos Sólidos

[GRI 306-5]

A maior frequência presencial dos CSixers nos escritórios, ao longo do ano, e a abertura dos nossos novos endereços, também estão refletindo em maior geração de resíduos sólidos, mas não são a única razão da alta observada. Temos aprimorado a gestão dos resíduos sólidos e, conseqüentemente, dos controles feitos em relação a esse tema. Entre as práticas que adotamos, está a coleta seletiva em nossas instalações. Orientamos os colaboradores a separarem os tipos de materiais, para que tenham descarte correto ou possam ser reciclados.

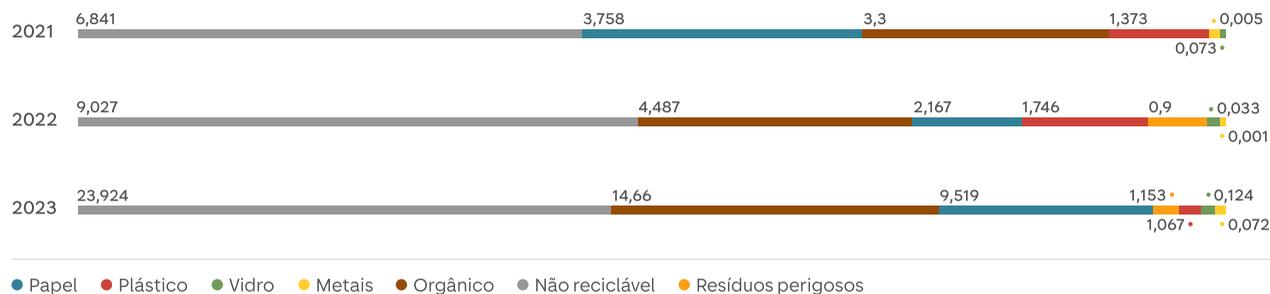
Adicionalmente, sempre buscamos incorporar novas rotinas, como a instalação, em 2023, de máquinas de papa cartão em nossos escritórios para que os CSixers possam fazer o descarte correto e seguro. Os cartões são 100% reciclados quando descartados no Papa Cartão®, um programa de logística reversa, exclusivo para cartões, crachás e credenciais de plástico. Essa iniciativa, realizada em parceria com a Thales, uma das empresas que fornece cartões para o C6 Bank, consistiu na instalação de duas unidades de papa cartão em nossos prédios (Carbon e Square), que já coletaram mais de 1,6 mil cartões.

Com os resíduos destinados à fabricação de produtos sustentáveis, não só colaboramos com a sustentabilidade e logística reversa de cartões, mas renovamos e aumentamos o ciclo de vida do plástico, além de apoiar a geração de renda de muitas pessoas e o cuidado com o meio ambiente.

Nossas operações geraram, em 2023, 50,5 toneladas de resíduos sólidos, dos quais 21,3% são papéis, plásticos, vidros e metais, materiais que seguem

para reciclagem, e 33% são orgânicos, destinados para compostagem. Temos processos para separar os resíduos perigosos, como as pilhas e baterias, bem como lâmpadas, eletroeletrônicos e filtros de ar-condicionado, entre outros, para que tenham o correto descarte. O recolhimento dos materiais é feito por empresa terceirizada, responsável por dar a destinação devida aos materiais e por nos apresentar os resultados dessas práticas em relatórios mensais.

### Resíduos sólidos gerados (toneladas)





# Por dentro do C6

92 – 115

- Gente e Gestão
- Governança Corporativa
- Gestão de riscos
- Ética e Compliance
- Resultados Econômico-Financeiros

# Gente e Gestão

Uma das prioridades na gestão dos negócios, em 2023, foi a busca por eficiência operacional, diretriz que impactou diretamente as atividades de Gestão de Pessoas. Por ser uma área transversal a todos os negócios, apoiando a organização nos desafios de gerenciamento de talentos, o time de Gente e Gestão contribuiu nos esforços empreendidos para adequar estruturas, o que exigiu um olhar cuidadoso na alocação dos CSixers, forma como nomeamos nossos colaboradores.

Assim, além das atividades cotidianas voltadas aos recursos humanos, esse time se dedicou a buscar modelos e formatos para revisitar estruturas internas. Com um olhar genuíno sobre as pessoas, buscou-se oferecer, às demais áreas do C6 Bank, soluções para que pudessem operar com alta performance em diversos cenários.

Adicionalmente a esses esforços, um dos avanços obtidos pela área, ao longo do ano, consistiu em apoiar ainda mais as lideranças na condução de seus times. Foi intensificado o uso de ferramentas digitais de gestão, que otimizam a geração e a análise

de dados diversos, conferindo, aos líderes, mais autonomia e rapidez na tomada de decisões sobre suas equipes.

Com as novas soluções de *Power BI*, *people analytics* e treinamentos para capacitar os gestores a utilizá-las, alcançamos uma evolução significativa na forma como as informações sobre os CSixers passaram a ser disponibilizadas e analisadas. Além de podermos acompanhar, de forma mais próxima e assertiva, o desempenho e desenvolvimento de cada profissional, essas ferramentas vêm contribuindo na promoção de eficiência operacional e aumento da qualidade de nossos serviços.

## Cultura

Atributos, valores e crenças, além do nosso jeito de trabalhar, formam a nossa identidade como banco e nos tornam únicos. Esses princípios estão retratados nos seis valores que sustentam a nossa Cultura Corporativa.

Tais conceitos foram estabelecidos na criação do C6 Bank, em 2019, e a cada ano ganham maior aderência dos CSixers, um processo natural do amadurecimento de nossa Cultura.

Respeitando esse ritmo de evolução, entendemos que era o momento de reforçar como os nossos valores, bem como o propósito, a visão e a missão do C6 Bank, podem ser aplicados de forma tática em nossas atividades. Assim, em 2023, desenvolvemos o Guia de Conduta para Gestão de Pessoas.

Em uma série de publicações, apresentamos diversos assuntos envolvidos nessa temática, como o processo de avaliação, cujos critérios incluem verificar como a Cultura do C6 Bank vem sendo incorporada no desempenho profissional de nossos colaboradores.

Como o gerenciamento de pessoas olha para questões comportamentais – que sempre trazem muitas nuances de entendimento –, os Guias de Conduta buscam oferecer, aos gestores das diferentes áreas do banco, maior objetividade para trabalharem essas questões na condução de seus times.

## Nossos valores



### 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.



### 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.



### Bom humor

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



### Escolhemos o frescobol

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



### Desafiar o *status quo*

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



### 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.

🔍 As diretrizes que guiam a nossa Cultura compreendem, ainda, um Manifesto. Conheça-o na [página 67](#).

## Nosso time

[GRI 405-1]

O foco em ganhos de eficiência operacional nos levou a rever estruturas e funções, readequando as equipes para executarem essa diretriz estratégica. Como reflexo da reformulação nas áreas de tecnologia da informação e em setores corporativos e operacionais, encerramos o ano com 3.396 CSixers, equipe mais enxuta que a do período anterior.

[GRI 2-7]

As mulheres, que desde o início das operações do C6 Bank, em 2019, ganharam espaço crescente entre os profissionais, mantiveram participação similar nos últimos dois anos: quatro entre dez profissionais eram do sexo feminino.

3.396  
CSixers

Do total de colaboradores, 94% cumprem jornada integral de trabalho, recorte que repete as proporções de 60% e 40%, respectivamente, entre homens e mulheres. Já entre os 6% que cumprem jornada parcial – grupo em que estão os estagiários e aprendizes – elas são maioria, respondendo por 54% do total. [GRI 2-7]

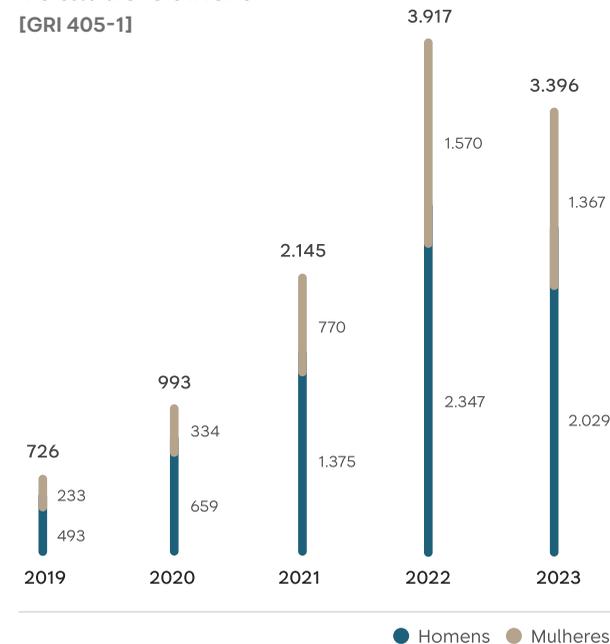
A inauguração de escritórios C6 Carbon em algumas capitais do país (ver página 36), em 2023, refletiu-se em abertura de vagas e, conseqüentemente, no número de colaboradores nessas localidades. Assim, somaram-se a outros profissionais que desempenham funções diversas em nossas instalações, fazendo com que, no encerramento do ano, 15% dos CSixers estivessem alocados fora de São Paulo.

A maior parte dos CSixers continua concentrada na capital paulista, onde está a sede do C6 Bank. Nossas equipes trabalham em formato híbrido, podendo, em alguns dias da semana, atuar de forma remota, flexibilidade que é acordada entre o colaborador e seu líder imediato. [GRI 2-7]

Contamos com funcionários terceirizados para funções específicas, como limpeza, manutenção, segurança e serviços de manobristas, contratados para períodos anuais, para desempenharem as atividades exclusivamente em nossa sede, na capital paulista. [GRI 2-8]

## Total de CSixers

[GRI 405-1]



## Por faixa etária

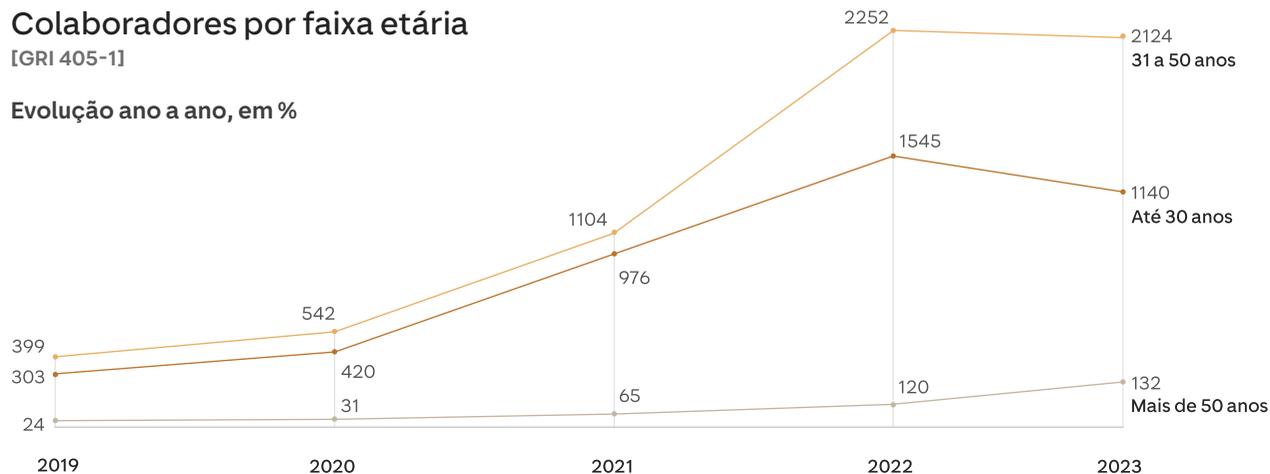
A divisão das equipes entre as faixas etárias apresentou mudanças entre 2022 e 2023, impulsionada pela senioridade em nossos quadros. Os profissionais com idades entre 31 e 50 anos continuam em maior número, mas a representatividade deles cresceu, saindo de 57,5% do total, em 2022, para 62,5%, em 2023. A participação dos 50+ também foi ampliada: de 3,1% para 3,9%.

Observando a alocação dos profissionais sob a ótica de hierarquias de cargos, essas proporções se repetem. Os que têm 30 e 50 anos, por serem maioria nas equipes, também ocupam fatias expressivas das posições de liderança. Exercem, por exemplo, mais de 80% das coordenações e gerências. Em relação aos 50+, os cargos em que eles têm maior presença são as diretorias, ocupando 33% delas, e as gerências, em 13%, coerente com o desenvolvimento de carreiras que os profissionais constroem ao longo do tempo. Na outra ponta, os menores de 30 anos, que estão iniciando essa trajetória, ocupam 60% dos cargos operacionais e 33% dos administrativos.

## Colaboradores por faixa etária

[GRI 405-1]

### Evolução ano a ano, em %



### Categoria funcional por faixa etária

	2019			2020			2021			2022			2023		
	<30	31 a 50	>50												
<b>Diretoria</b>	0%	76%	24%	0%	63%	37%	0%	63%	37%	0%	66%	34%	0%	67%	33%
<b>Gerência</b>	4%	85%	11%	5%	86%	10%	5%	86%	9%	3%	85%	13%	1%	86%	13%
<b>Coordenação</b>	14%	81%	11%	20%	79%	1%	21%	75%	4%	12%	84%	5%	14%	82%	4%
<b>Administrativo</b>	17%	81%	2%	58%	42%	1%	53%	46%	1%	39%	59%	2%	33%	65%	3%
<b>Operacional</b>	86%	14%	0%	56%	33%	11%	73%	27%	1%	65%	34%	1%	60%	39%	2%
<b>Estágio</b>	100%	0%	0%	98%	2%	0%	98%	2%	0%	98%	2%	0%	98%	2%	0%

## Gênero *versus* liderança

No C6 Bank, a cada dez gerentes, quatro são mulheres, participação que se repete entre coordenadores.

Csixers por gênero e categoria funcional, em %

	2019		2020		2021		2022		2023	
	Homens	Mulheres								
<b>Diretoria</b>	84%	16%	87%	13%	81%	19%	77%	23%	81%	19%
<b>Gerência</b>	79%	21%	73%	27%	71%	29%	61%	39%	63%	37%
<b>Coordenação</b>	58%	42%	67%	33%	68%	32%	59%	41%	58%	42%
<b>Administrativo</b>	67%	33%	63%	37%	63%	37%	63%	37%	63%	37%
<b>Operacional</b>	29%	71%	33%	67%	46%	54%	37%	63%	37%	63%
<b>Estágio</b>	70%	30%	71%	29%	68%	32%	59%	41%	52%	48%

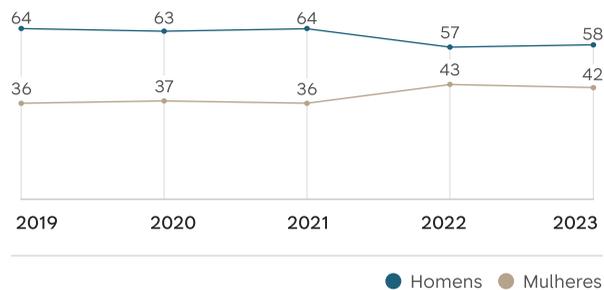
Nota: As informações do indicador GRI 405-1 foram atualizadas, considerando nova organização na arquitetura de cargos.

## Contratações e rotatividade

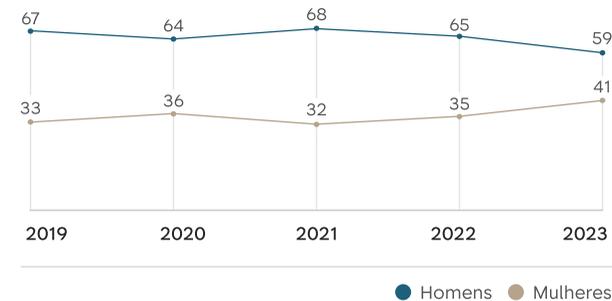
[GRI 401-1]

No período, foram admitidos 1.036 profissionais e 1.380 foram desligados. A maior presença dos homens nas equipes se espelha nas admissões e desligamentos. Eles respondem, respectivamente, por 58% e 59% dos totais.

### Admissão



### Demissão



## Remuneração

Adotamos diferentes modelos de remuneração, compatíveis com as várias funções compreendidas na operação de um banco, que abrangem desde atribuições corporativas até força de vendas, entre outras. Uma prática que nos diferencia é destinar uma parcela variável a 100% dos CSixers, independentemente do nível hierárquico. Essa composição, portanto, também se aplica aos profissionais que integram o Conselho de Administração e a Alta Administração. Nessas esferas, os pagamentos ainda podem abranger, em caráter de exceção, bônus de atração ou incentivos, e sempre observam orientações que constam nos princípios e exigências previstos na regulamentação do Banco Central do Brasil. [GRI 2-19]

A parcela variável é adicional à remuneração fixa dos cargos, definida com base em valores de mercado, apurados em pesquisas salariais periódicas. Também monitoramos as práticas adotadas por concorrentes, que nos ajuda a comparar nosso desempenho com o de outras instituições financeiras e avaliar a nossa competitividade financeira para atrair os melhores talentos.

<sup>2</sup>Instituído de acordo com as regras da Resolução CMN 3.921.

Em 2023, o reajuste médio do total de remuneração fixa dos CSixers foi de 14%, aumento que não alcançou o profissional mais bem pago da organização, que seguiu, como nos anos anteriores, com os mesmos vencimentos. [GRI 2-21]

Quase todos os nossos colaboradores – 96,7% do total – são abrangidos por acordos de negociação coletiva. Esse dado indica um aumento na cobertura, que envolvia, no ano anterior, 94% dos CSixers. Os estagiários, por sua vez, não são abrangidos por essa questão. [GRI 2-30]

Instituir a parcela variável a todos é uma forma de promovermos o senso de equidade entre funcionários e executivos, e de reconhecer a contribuição de cada um para a execução de nossas estratégias, já que os valores são determinados pelos resultados dos negócios. Os ganhos, assim, são atrelados ao ciclo de performance, que considera os desempenhos do profissional, da unidade em que atua e do banco.

## Carbon Share

Um importante componente na composição das remunerações é a nossa estratégia baseada em opções de ações, elegível a 100% dos nossos profissionais como programa de incentivo de longo prazo. Programas como esse, normalmente, são exclusivos para lideranças. No C6 Bank, é acessível a todos os CSixers, e busca reconhecer e reter os talentos, através do alinhamento aos interesses e estratégia do Banco. Do total de colaboradores, 20% a 30% recebem a opção de ações anualmente, buscando retorno financeiro diferenciado ao longo do tempo com a geração de valor da organização. [GRI 401-2]

Em relação aos profissionais da Alta Administração, as políticas de remuneração a eles aplicada são aprovadas pelo Conselho de Administração e pelos acionistas. As decisões tomadas pelo *board* e em assembleia consideram as orientações apresentadas pelo Comitê de Remuneração regulatório<sup>2</sup>, que também tem a função de supervisionar a aplicação das diretrizes de remuneração determinadas pelo Conselho, seguindo os princípios e exigências previstos na regulamentação do Banco Central do Brasil, sempre com o apoio de profissionais da área de Gente e Gestão. [GRI 2-20]

## Benefícios

Além da remuneração variável, todos os funcionários que cumprem jornada de trabalho integral recebem, como benefícios, seguro de vida, plano de saúde e auxílio em casos de deficiência ou invalidez, além do direito a licença maternidade e paternidade, coerente com o Programa Empresa Cidadã, iniciativa à qual aderimos em 2020. Desde então, o prazo para licença-maternidade é de 180 dias (6 meses) e a licença paternidade tem duração de 20 dias. Dos 3.114 funcionários com direito a essas licenças em 2023 – dos quais 40% mulheres e 60% homens, números que refletem a proporção desses gêneros no quadro de pessoas –, 56 colaboradoras mães saíram de licença maternidade, e 63 colaboradores pais, em licença paternidade. Todos regressaram a seus trabalhos após a licença e permaneceram no C6 Bank nos 12 meses seguintes. [GRI 401-3]

Nossos profissionais também recebem, como benefícios, uma série de ações voltadas ao bem-estar e à promoção da saúde, extensíveis aos dependentes, prática que acompanha nossos esforços de contribuir à qualidade de vida ([ver página 101](#)). Além de oferecer assistência médica e odontológica sem custos ou coparticipação,

com cobertura nacional e seguro internacional, promovemos diversos programas de assistência, em parceria com a seguradora de saúde. Nesse conjunto, estão o Médico na Tela, para consultas via app da seguradora, o Unicamente, que dá acesso a uma rede de psiquiatria e psicologia, e o Coluna Ativa, que auxilia na redução e no controle de problemas de coluna. Também realizamos uma campanha anual de vacinação contra a gripe, com parte do valor subsidiado.

Temos, ainda, iniciativas focadas em necessidades específicas, como o monitoramento de casos de oncologia e de pós-alta de doenças de maior complexidade, além do acompanhamento de idosos. Essas abordagens são feitas por equipes multidisciplinares, de forma presencial ou telefônica. As CSixers grávidas, por sua vez, contam com o Futura Mamã, em que são acompanhadas por enfermeiras e nutricionistas, que compartilham, em telefonemas mensais, orientações sobre alimentação, atividade física, sinais de pré-eclâmpsia ou de trabalho de parto, além de amamentação. O programa se estende até o 4º mês de vida do bebê, para apoiar a mamãe na fase inicial de cuidados com a criança e de amamentação.



## Educação Corporativa

Os ajustes nas estruturas organizacionais do C6 Bank também incluíram a área de *Development & Insights*, que se dedica às atividades de cultura, engajamento e jornada do colaborador, além de desenvolvimento e carreira, incorporando a frente de treinamento e capacitação, em 2023. Questões relacionadas a Diversidade, Equidade e Inclusão, antes tratadas em D&I, passaram a ser conduzidas pela Diretoria de ESG (sigla em inglês para governança ambiental, social e corporativa). Assim, nessa nova configuração, D&I passou a responder, entre outras ações:



### C6 Institute

Plataforma de aprendizagem que oferece cursos síncronos e assíncronos, sobre temas diversos. Nela, está concentrada a estrutura de Educação Corporativa. As ferramentas de aprendizagem e educação ainda incluem ações pontuais para desenvolvimento de equipes das áreas corporativas, além dos treinamentos regulatórios, essenciais à estratégia e alinhamento cultural.



### Desenvolvimento de lideranças

Ao longo do ano, fizemos investimentos em novos formatos e modelos para engajar esse perfil de profissional nas ações de treinamento, capacitando-o a disseminar e aplicar novos conhecimentos no cotidiano de suas funções. Um exemplo é a criação do Núcleo de Conteúdo. A partir dessa estrutura, passamos a desenvolver conteúdos diversos sobre as atividades do C6 Bank, levando aos colaboradores, de forma simples, didática e objetiva, informações que os líderes precisam compartilhar com suas equipes, como atualização de produtos e serviços. Essa abordagem também tem se mostrado muito eficiente na capacitação da força de vendas e dos times de atendimento.



### Certificações profissionais

Apoiamos os colaboradores a obterem ou renovarem certificações importantes para o desenvolvimento de suas carreiras e ao desempenho das funções que assumem no C6 Bank, lista que inclui as Certificações Profissionais Anbima (CPA), a Certificação ANBIMA de Especialistas em Investimento (CEA), a Certified Financial Planner (CFP),

entre outras. Durante 2023, 78 profissionais foram alcançados por essa iniciativa. Os funcionários também podem acessar, com desconto, cursos de curta e longa duração, graduação e idiomas, além de pós-graduações, incluindo opções de MBA, por meio da EduPass, plataforma de capacitação com a qual mantemos parceria. No encerramento de 2023, havia 5.138 pessoas cadastradas, número que inclui ex-funcionários que estavam matriculados em cursos, quando desligados do C6 Bank. [GRI 404-2]

Considerando todas as ações de treinamento desenvolvidas por D&I, foram oferecidas cerca de 528 horas de treinamento aos colaboradores, ao longo do ano, alcançando 4.883 funcionários, incluindo os desligados no período. Esse número considera a participação em pelo menos um dos programas oferecidos. Aos profissionais que ocupam os cargos de gerentes e coordenadores, foram oferecidas 179,5 horas de capacitação. Para os estagiários, cerca de 23 horas. Ambas as cargas horárias incluem os treinamentos regulatórios, de participação mandatória. [GRI 404-1]

**+500 horas** em treinamentos



## Avaliações de desempenho

Amadurecemos o nosso modelo de avaliação, que considera as entregas que são feitas por cada profissional e a aderência dos CSixers à nossa Cultura. No C6 Bank, portanto, não importa apenas o que o colaborador faz, mas como ele faz.

Na prática, trabalhamos com ciclos de desempenho ao longo do ano. A cada ciclo, o colaborador contrata, no início, as metas acordadas com a gestão para os meses seguintes e verifica se as atingiu ao final. Esse processo se complementa com a avaliação de cultura, realizada anualmente. Os resultados são considerados na tomada de decisão para promoções e movimentações internas.

Todos os CSixers participam desses ciclos de avaliação de desempenho, independentemente do cargo que exercem, com exceção de estagiários e jovens aprendizes. **[GRI 404-3]**

As contratações de metas, apurações e avaliações de cultura são feitas por sistema interno específico, no qual também está registrado o histórico de desempenho de cada colaborador. Utilizamos, nesse processo, uma ferramenta de mercado, mudança ocorrida em 2023. Até então, tínhamos um sistema próprio. A nova solução nos permitiu amadurecer ainda mais os processos, trazendo novas possibilidades, além de contribuir para facilitar o acesso do gestor ao histórico de evolução de suas equipes.



Contratação da meta

COLABORADOR



Validação da meta

GESTÃO



Apuração da meta + Avaliação de cultura

COLABORADOR + GESTÃO

## Saúde e bem-estar

No C6 Bank, gerenciar talentos e pessoas também compreende um olhar diferenciado para cada CSixer, fomentando ações que proporcionem saúde e bem-estar. A partir dessa premissa, vamos além de assegurar ambientes de trabalho seguros: buscamos maneiras de ajudá-los a cuidar da saúde e ter qualidade de vida, o que abrange, segundo a Organização Mundial da Saúde (OMS), questões físicas, emocionais e financeiras.

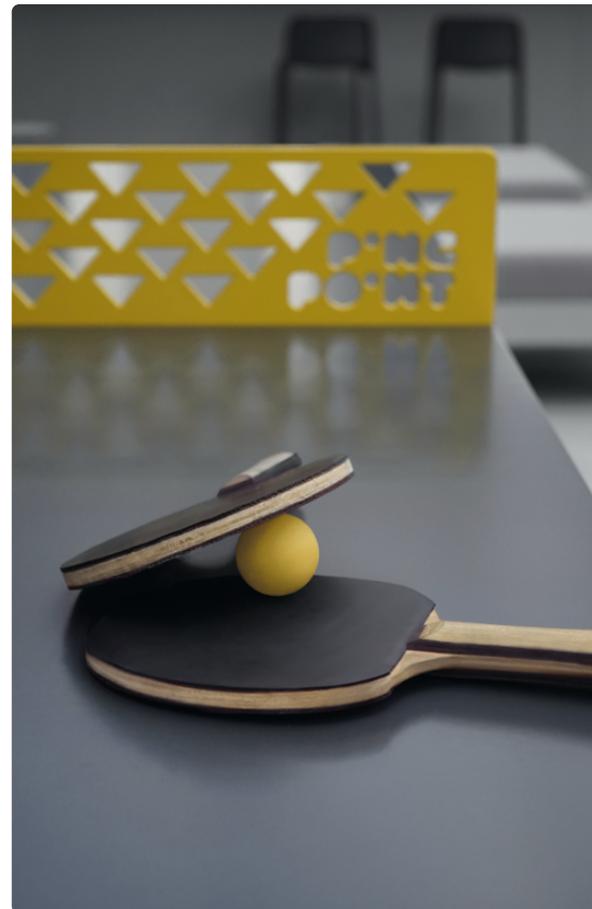
Um exemplo, nesse sentido, é o *C6 Wellness*, nosso programa de qualidade de vida. Por meio dele, os colaboradores têm acesso a sessões de terapia em plataforma on-line e planos para uso de academias de ginástica, benefício que, em 2023, passou a ser estendido para até três dependentes. Também incentivamos que colaboradores com interesses em comum se organizem em grupos e, espontaneamente, desenvolvam práticas esportivas e outras atividades diversas, como yoga e *mindfulness*.

Compartilhamos informações sobre escolhas e atitudes saudáveis de forma contínua, ao longo do ano, e intensificamos essa abordagem em um

período específico: na *Wellness Week*. Em sua 5ª edição, essa iniciativa já é uma agenda consolidada no C6 Bank, na qual há palestras e ações diversas, nos espaços comuns do escritório, voltadas a promover reflexões e conscientização sobre cuidados individuais e coletivos, com vistas ao bem-estar e à qualidade de vida.

Na esfera da saúde, instituímos, em 2023, atendimentos gratuitos de fisioterapeutas em nossos escritórios, profissionais que podem ser encontrados por nossos colaboradores, de segunda a sexta-feira, no *Carbon Care*, ambulatório médico instalado em nossa sede.

Iniciativas como essas, voltadas a preservar a saúde e promover o bem-estar dos colaboradores, são acompanhadas por indicadores específicos, utilizados para mensurar o alcance e a qualidade dos serviços. Também realizamos pesquisas de satisfação, outra abordagem que nos ajuda a gerenciar essas atividades e identificar demandas do público interno. Nosso intuito, nessa frente, é disponibilizar acesso a um conjunto de ações que ofereçam assistência à saúde ([ver página 98](#)) e ambientes de trabalho em que todos se sintam bem e seguros. Em 2023, esses esforços se refletiram nas seguintes ações:

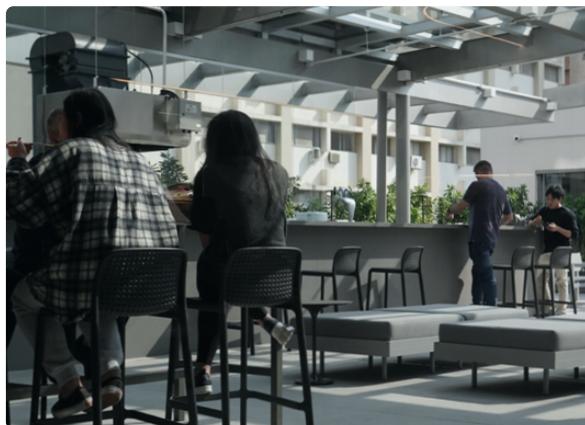




## Carbon Care

Ambulatório médico instalado na sede do C6 Bank, disponível aos CSixers que atuam nos nossos escritórios. Nele, são oferecidos atendimentos emergenciais e assistenciais por uma médica do trabalho e enfermeira, sem necessidade de agendamento prévio, além de fisioterapeutas. Dependendo do diagnóstico, o colaborador é encaminhado para exames médicos ou a outros especialistas.

Os atendimentos feitos no *Carbon Care*, que incluem a realização dos exames admissionais e periódicos, bem como as informações obtidas a partir do uso da assistência médica, podem sinalizar a existência de casos recorrentes ou tendências relacionadas ao bem-estar de nossos colaboradores. Esses dados, portanto, são úteis para elaborar e direcionar medidas – como a inclusão dos serviços de fisioterapia, feita em 2023, em decorrência da sinistralidade do seguro saúde –, bem como realizar campanhas ou iniciativas de orientação, voltadas a prevenir doenças e promover a saúde. As informações pessoais, relativas à saúde dos funcionários, são compartilhadas somente entre médicos e enfermeiros, e mantidas sob sigilo, nos termos da LGPD. [GRI 403-3; 403-6]



## Espaços para pausas

Nossos escritórios possuem áreas de entretenimento, pensadas para incentivar os colaboradores a fazerem pausas em suas jornadas de trabalho e se unirem aos colegas em partidas de pingue-pongue, sinuca, basquete ou videogame. Também há áreas para descanso, com pufes e sofás, além de uma horta orgânica.



## Carbon Spa

Espaço disponibilizado aos CSixers, em nossos escritórios, com serviços de cuidado pessoal, como manicure, massagem e cabeleireiro.



## Área protegida

Serviço de ambulância prestado por empresa especializada, acionado mediante a ocorrência de situações que demandem locomoção rápida para atendimento emergencial.



## Sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho

Programa específico, conduzido por uma médica do trabalho, com apoio de uma empresa especializada, voltado a preservar a integridade física e a segurança dos CSixers nos ambientes de trabalho do C6 Bank. Nele, são contempladas uma série de ações, divididas em duas frentes: conscientizar os colaboradores e oferecer instalações seguras, minimizando o risco de acidentes.

As iniciativas obedecem às exigências do Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSO) e do Programa de Prevenção de Riscos Ambientais (PPRA), ambos determinados por normas regulamentadoras do Ministério do Trabalho. [GRI 403-1; 403-8]

Entre os processos e práticas adotados nesse sistema, todos auditados internamente, estão: [GRI 403-8]



**Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (CIPA) e Brigada de Incêndio.** Nossos colaboradores podem participar dos esforços para promover ações e melhorias voltadas a prevenir acidentes e doenças relacionadas ao trabalho, como membros da CIPA e da brigada de incêndio. Esses grupos, formados exclusivamente por funcionários próprios, ajudam-nos na gestão desses temas.

Por estarem nas operações, identificam e avaliam situações de risco à segurança e saúde dos colaboradores nos ambientes de trabalho, a partir da visão e experiência que possuem. Colaboradores terceiros não fazem parte do processo de seleção para os times de brigada e CIPA, mas podem participar dos treinamentos de emergência que oferecemos, capacitação que também é oferecida, a eles, nas empresas de origem.

Os membros da CIPA e da brigada, por estarem distribuídos entre as diferentes áreas do banco, podem ser facilmente acionados por colegas de trabalho, caso surja alguma situação que possa causar acidentes. Essas comunicações também podem ser feitas à área de *Facilities* ou por canais específicos, incluindo a intranet.

As medidas que adotamos para zelar pela saúde e segurança incluem averiguações constantes das instalações físicas do C6 Bank e das condições de trabalho, rotinas desempenhadas por empresas especializadas, contratadas para essa finalidade. [GRI 403-2; 403-8]



### Treinamentos sobre saúde do trabalho.

Oferecemos palestras e treinamentos que abordam temas específicos sobre qualidade de vida, saúde e segurança. Sempre organizados durante o horário de trabalho, e conduzidos por especialistas contratados, também incluem as capacitações obrigatórias, como as que tratam de primeiros socorros e brigada de incêndio.

Essa última, especificamente, foi composta por oito horas de capacitação presencial, e contou com a participação de 141 funcionários. Também realizamos treinamentos sobre CIPA, conjugando oito horas de capacitação on-line com encontros mensais, agenda que alcançou 22 participantes. [GRI 403-5]

# Governança Corporativa

Um dos destaques relacionados a Governança Corporativa, em 2023, foi a alteração na composição acionária do C6 Bank. O JPMorgan Chase, instituição financeira sediada nos Estados Unidos, ampliou, de 40% para 46%, a participação detida no C6 Bank, o que reforça o compromisso de longo prazo estabelecido conosco desde 2021.

Participação do JPMorgan Chase detida no C6 Bank

40% → 46%

2022 2023

Estamos trabalhando juntos em diversas frentes, e os resultados dessa parceria já se refletem no lançamento de produtos e na consolidação de nosso modelo de Governança Corporativa. Ter o líder mundial em serviços financeiros como acionista faz

com que sejam aportados, no C6 Bank, orientações e parâmetros baseados em padrões internacionais, contribuindo para o aprimoramento de nossas políticas e estruturas de processos, controles e monitoramento de atividades.

Como o C6 Bank é uma instituição financeira do Segmento 3 (S3), uma das classificações do Sistema Financeiro Nacional (SFN), nosso modelo de Governança Corporativa atende às exigências regulatórias que se aplicam a organizações com esse perfil. Um dos exemplos, nesse sentido, foi a centralização, na área de Administração de Riscos e Gestão do Capital, do acompanhamento, gestão e análise de riscos sociais, ambientais e climáticos aos quais as nossas atividades estão expostas. Essa atividade era feita, até então, pelo Compliance.

Nessa nova estrutura, a área de Riscos passou a ser a responsável por tal gerenciamento, o que também fortalece a presença desses assuntos nas diversas rotinas do C6 Bank, já que ela participa dos processos internos de estruturação e lançamento de produtos, aprimoramento do aplicativo, entre outros.

Já em Compliance, aprimoramos a Política de Lavagem de Dinheiro e os processos empregados para inibir essa prática, aprimorando as análises

de admissão de clientes e do monitoramento das movimentações financeiras. Conduzimos os nossos negócios observando os princípios da livre concorrência, e estamos atentos aos riscos que práticas que a inibem ou que fomentam a competição desleal e a formação de monopólios podem trazer aos nossos negócios.

Em 2023, não houve ações judiciais ativas ou finalizadas relacionadas à concorrência desleal, às práticas de monopólio e contra a livre concorrência. [GRI 206-1]

## Instâncias de decisão e gestão

[GRI 2-9; 2-12]

A gestão de nossos negócios é feita a partir de uma sólida estrutura de governança corporativa, na qual a principal instância é a Assembleia Geral, em que são tomadas as decisões entre acionistas.

A orientação geral dos negócios parte do Conselho de Administração, e a execução das estratégias cabe à Diretoria Executiva.

## Assembleia Geral

Instalada com base na legislação pertinente e no Estatuto Social do C6 Bank, as atribuições da Assembleia Geral incluem, entre outras, a análise e aprovação das demonstrações financeiras, e a nomeação dos membros do Conselho de Administração, feita com base em critérios técnicos e reputacionais.

## Conselho de Administração

Formado por sete membros, eleitos em 2022 e reeleitos em 2023 – incluindo um conselheiro que, além de presidir o board, é o CEO da instituição –, esse Colegiado define, decide e direciona as estratégias de atuação do C6 Bank, em linha com os valores, propósito, visão e missão da instituição. Essas diretrizes se materializam em processos, regras de Governança e políticas internas de Compliance, que o próprio board revisa e aprova, como o Código de Ética e Conduta, documento que é a referência para as demais políticas adotadas para assegurar a conformidade de ações e processos. Nesse conjunto, também estão, entre outros, os normativos voltados a mitigar e prevenir conflitos de interesse, e a Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática

(PR SAC), que dá as linhas para o desenvolvimento sustentável dos negócios.

Como orientador dos negócios, o Conselho de Administração desempenha uma série de outras funções, para as quais conta com o assessoramento de três comitês estatutários: Riscos, Remuneração e Auditoria. Todos possuem regimentos próprios e contêm regras sobre composição e funcionamento, de acordo com o estabelecido pelo Banco Central do Brasil. Os conselheiros e membros dos comitês são nomeados a partir de critérios de reputação ilibada e capacidade técnica, em linha com os documentos internos que versam sobre essas temáticas e leis aplicáveis. Mudanças e alterações nessas composições são avaliadas pelos acionistas e pelo próprio board, de acordo com a relevância e orientações estratégicas dos negócios.

[GRI 2-10; 2-15]

As diversas atribuições do board também incluem a orientação da estratégia fiscal, por meio do assessoramento dos comitês estatutários. Como instituição financeira, exercemos um papel importante como contribuinte e como participante do sistema tributário nacional. Recolhemos impostos nas diversas operações feitas por clientes, conforme aplicável, e reportamos as movimentações

financeiras a órgãos competentes, de acordo com os requisitos regulatórios. Nesse sentido, também adotamos uma estratégia fiscal em nossos negócios, que parte do recolhimento justo de tributos. Não empregamos estratégias agressivas ou estruturas complexas sem substância econômica, motivo pelo qual não há necessidade de reporte nas informações financeiras que publicamos. [GRI 207-1; 207-2]

## Diretoria Executiva

Coloca em prática as orientações estratégicas definidas pelo Conselho de Administração, que são desdobradas em atividades operacionais e táticas, sob premissas de sustentabilidade e responsabilidade socioambiental. Ela também tem a atribuição de acompanhar o desenvolvimento das operações e reportar os resultados alcançados ao Conselho de Administração, periodicamente.

[GRI 2-11]

No desempenho de suas funções, a Diretoria Executiva conta com o apoio de **Subcomitês Temáticos**. De formação multidisciplinar, com representantes de áreas diversas, esses comitês fazem a ponte entre as áreas operacionais do banco e a Diretoria.

As diversas atividades e discussões conduzidas pelos subcomitês incluem, por exemplo, a avaliação de novos produtos, sob a ótica de desempenho e riscos neles embutidos, e apresentadas sugestões para implementação e estratégia comercial. Também cabe aos subcomitês acompanhar e avaliar indicadores de performance do C6 Bank (financeiros e dos negócios, por exemplo).

Por meio desses subcomitês, são compartilhadas informações, promovidos alinhamentos de conceitos e elaborados argumentos para a tomada de decisão. O Subcomitê Social, Ambiental e Climático, por exemplo, apoia a Diretoria Executiva na definição de diretrizes e na condução de temas relacionados à sustentabilidade, sob a ótica de influência dessa temática nos nossos negócios, e dos impactos que nossa atuação provoca sobre as pessoas e o meio ambiente. Nessa interação, também

são compartilhados conhecimentos sobre assuntos correlatos com os executivos, contribuindo para o letramento sobre esses temas. Fluxo de trabalho similar pode ser feito com o Conselho de Administração, uma vez que as análises e pareceres emitidos por esse subcomitê podem ser utilizados como referências para decisões relacionadas à sustentabilidade. [GRI 2-17]

Esses comitês também estão atentos a preocupações cruciais, identificadas, pelas áreas operacionais, em avaliações de cenários ou na execução das estratégias de negócios. Quando necessário, essas questões são encaminhadas, com a devida tempestividade, para apreciação da Diretoria Executiva e/ou do Conselho de Administração. [GRI 2-13; 2-16]

Os comitês e subcomitês temáticos sob responsabilidade da Diretoria Executiva são:

- i. Comitê de Gestão de Crises e Continuidade de Negócios
- ii. Comitê de Crédito
- iii. Comitê de Ética
- iv. Comitê de Segurança do Conglomerado Prudencial
- v. Comitê de Controles do Conglomerado Prudencial
- vi. Comitê de Riscos Consultivo
- vii. Comitê de Remuneração
- viii. Comitê de Atendimento
- ix. Subcomitê de PLD/CFT
- x. Subcomitê de Gestão de Ativos e Passivos
- xi. Subcomitê de Produtos
- xii. Subcomitê de Operações
- xiii. Subcomitê Social, Ambiental e Climático
- xiv. Subcomitê do Plano de Controle de Qualidade Conexão/Parceiros

- xv. Subcomitê de Fornecedores e Parceiros
- xvi. Subcomitê do Plano de Plano de Qualidade dos Correspondentes
- xvii. Subcomitê de Cobrança
- xviii. Subcomitê de Câmbio
- xix. C6 Volcker Control Forum

Para além desses, há outros Fóruns sob responsabilidade da Diretoria Executiva em que são discutidos, com diferentes periodicidades, diversas temáticas relacionadas a operações, governança e sustentabilidade financeira do banco.

# Gestão de riscos

## [GRI 3-3]

Nossos negócios estão expostos a diversos tipos de riscos, englobando aspectos estratégicos, regulatórios, operacionais e financeiros, entre outros. Para minimizar o impacto dessas questões nas atividades do C6 Bank, contamos com sólidos processos e políticas, aprovadas pelo Conselho de Administração, e uma cultura corporativa de gestão de riscos que permeia toda a organização, com equipes qualificadas para gerenciá-los. Assim, cada CSixer assume protagonismo no desempenho de suas funções, o que também se aplica à gestão de riscos. Nossos colaboradores devem seguir uma série de procedimentos para monitorar suas rotinas e tomar decisões com responsabilidade.

A estratégia que adotamos na gestão de riscos é determinada a partir da tolerância e apetite a eles, parâmetros estabelecidos pelo Conselho de Administração. Nessa abordagem, conhecida como *top down*, os riscos são identificados a partir da

visão, por parte dos administradores, dos fatores de sensibilidade aos quais o modelo de negócios e o C6 Bank, enquanto organização, estão expostos. Complementamos essa análise estratégica com uma leitura operacional, considerando os processos e controles que utilizamos. Assim, também avaliamos as situações de fragilidades sob a ótica da execução, mecanismo conhecido, no mercado, como *bottom up*.

As diretrizes, por sua vez, estão determinadas na Política de Gestão de Riscos Corporativos. Como instituição financeira, conduzimos esse tema em linha com as regulações pertinentes e com os controles inerentes ao Segmento 3 (S3) do Sistema Financeiro Nacional (SFN), no qual o C6 Bank está inserido.

A atividade de gerenciamento de riscos no Conglomerado C6 é executada pela área de Administração de Riscos e Gestão de Capital. Em 2023, essa estrutura ganhou uma nova divisão, dedicada exclusivamente à gestão dos riscos sociais, ambientais e climáticos (RSAC), atividade que antes era exercida pelo Compliance. O aprimoramento dessa prática, feito em conformidade com os requisitos regulatórios pertinentes, fortalece a inserção da temática ESG nas diferentes frentes de

trabalho do C6 Bank e traz para a área de riscos as seguintes responsabilidades:

- > **Com fornecedores e clientes.** Avaliar riscos sociais, ambientais e climáticos no início no início dos relacionamentos que estabelecemos com esses públicos. Quando necessário, a área trabalha em colaboração com outros setores que compõem a nossa estrutura de gerenciamento de riscos para identificar, avaliar, monitorar, reportar e controlar os riscos sociais, ambientais e climáticos.
- > **Nas nossas atividades.** Atuar para garantir a conformidade com a legislação e políticas regulatórias relacionadas às questões socioambientais e climáticas da instituição. Nesse sentido, realiza monitoramentos e adota medidas mitigadoras para evitar possíveis impactos sociais, ambientais e climáticos na nossa atuação.
- > **Em produtos e serviços.** Participar nas etapas de desenvolvimento de novas funcionalidades do app, na criação de novos produtos e serviços, e em mudanças significativas nos processos, sistemas, operações e modelo de negócios da instituição.

A nova área de **Risco Social, Ambiental e Climático** se soma às outras cinco que integram a estrutura de **Administração de Riscos e Gestão de Capital**, cada uma com atribuições específicas:

- > **Risco Operacional.** Monitora e controla o risco operacional do Conglomerado C6, incluindo gerenciamento de perdas, cumprimento de limites, manutenção do ambiente de controle e organização do Comitê de Riscos.
- > **Risco de Crédito e Modelo.** Estima, monitora e controla a adequação do risco de crédito, gerenciamento de limites, gestão da qualidade creditícia das contrapartes e validação de modelos de crédito.
- > **Risco de Mercado e de taxa de juros da carteira bancária (IRRBB, na sigla em inglês).** Estima, monitora e controla o risco de mercado, calculando o IRRBB e gerenciando limites.
- > **Gestão de Capital.** Estima, monitora e controla a adequação do capital. Também responde pelo cálculo do patrimônio de referência e elaboração de relatórios de risco, além do planejamento e otimização do uso do capital.
- > **Risco de Liquidez.** Estima, monitora e controla a liquidez, abrangendo cálculo de indicadores, elaboração de relatórios de risco, planejamento e otimização, gerenciamento dos usos do caixa e monitoramento de concentração.

Nossos negócios também estão expostos a riscos não financeiros, como jurídico, reputacional e regulatórios, entre outros.

Essas temáticas e os riscos nelas envolvidos são administrados pelas respectivas áreas responsáveis, com base em políticas e processos específicos determinados pela Diretoria à qual ela está subordinada, formando a nossa 1ª linha de defesa. Esses processos também são submetidos ao Conselho de Administração ou outro órgão de governança corporativa aplicável, e discutidos no âmbito do Comitê de Riscos ou outros comitês, se for o caso. Adicionalmente, dependendo da materialidade dos riscos identificados nessas esferas, o Comitê de Riscos pode propor sua inclusão na Declaração de Apetite ao Risco (RAS, na sigla em inglês).

Para identificar, avaliar e monitorar riscos e controles, adotamos o modelo de linhas de defesa, metodologia que se baseia nos princípios do Comitê das Organizações Patrocinadoras da *Comissão Treadway* (COSO, na sigla em inglês) – organização privada sem fins lucrativos, sediada nos Estados Unidos, para prevenir e evitar fraudes nos procedimentos e processos internos –, conforme estabelecido no *framework* internacional, para

implementação e manutenção do ambiente de controles internos e de gestão de riscos.

Esse modelo estabelece três estágios – ou barreiras – para a mitigação de riscos, que se sucedem para complementar a etapa anterior. Cada um deles envolve determinadas áreas, dando clareza às abordagens e decisões a serem tomadas. Todas as áreas envolvidas nessa dinâmica, independentemente da linha em que estão inseridas, atuam de forma conjunta para proteger o banco de seus riscos operacionais. Os órgãos de governança estabelecidos para reporte e acompanhamento dos resultados dessas interações são os Comitê de Controles e Comitê de Riscos, além de fóruns específicos com as Lideranças das áreas, dando agilidade à tomada de decisões.

Dentro desse modelo, nomeamos, na **1ª linha** de defesa, os Risk Partners. Esses “embaixadores de riscos” são CSixers que disseminam a cultura de riscos operacionais, controles internos e continuidade de negócios dentro de suas respectivas áreas. Para que desempenhem esse papel, passam por treinamentos específicos sobre riscos e controles internos, abrangendo conceitos e metodologias de gerenciamento.

Adicionalmente, a **2ª Linha** conscientiza os colaboradores sobre a responsabilidade que cabe a todos no gerenciamento de riscos e efetividade dos controles internos, de forma periódica, por meio de treinamentos e comunicação interna.



## Linhas de defesa:

### 1ª linha

Áreas de suporte e negócios, às quais cabe identificar e gerenciar, no dia a dia de suas rotinas, os riscos inerentes às atividades que desempenham e aos temas com os quais trabalham.

### 2ª linha

Controles Internos, Riscos Operacionais e Compliance, responsáveis pela avaliação, desafio e monitoramento do ambiente de gestão de riscos e controle da instituição.

### 3ª linha

Auditoria Interna, responsável por avaliar o sistema de controles internos em relação aos riscos e controles, e por reportar os resultados à Alta Administração e aos órgãos de Governança.

## Riscos Sistêmicos

[FN-CB-550A.2]

Com o intuito de simular condições adversas de mercado, que permitam avaliar como eventos de crises impactariam a solvência e liquidez do C6 Bank, realizamos testes de estresse periodicamente. O processo que utilizamos envolve análise e construção de cenários que permitam eventos desfavoráveis ou antecipar possíveis crises, mitigando os riscos. Os cenários de estresse são definidos a partir da avaliação das variáveis macroeconômicas e do comportamento do mercado durante crises anteriores, como a de crédito. Adicionalmente, são realizados choques extremos, sensibilizando o orçamento projetado. Todos esses processos estão previstos em nosso Programa de Testes de Estresse, com requisitos e diretrizes para uma abordagem abrangente e integrada de nossas operações, orientada para o fortalecimento da resiliência e sustentabilidade da instituição em face de eventos adversos.

Os resultados dos testes de estresse são analisados por equipes multidisciplinares, incluindo membros da diretoria, gerentes de riscos e especialistas em finanças, entre outros profissionais. Nessas análises, busca-se compreender os potenciais impactos dos cenários adversos testados nas diversas áreas da instituição. Os resultados dos testes também são considerados nas decisões estratégicas de longo prazo, incluindo revisão de diretrizes dos negócios, identificação de áreas de crescimento e diversificação, além da alocação de recursos.

Esses resultados são úteis para, no planejamento de adequação de capital, ajustar políticas, estratégias e limites estabelecidos para gerenciamento de riscos e dos recursos. Pode envolver, por exemplo, revisão dos níveis de apetite por riscos, definição de políticas mais robustas de gestão de capital e identificação de áreas que requerem maior atenção e mitigação de riscos. Também podem ser integrados às atividades comerciais. Como os cenários de estresse avaliam cenários de mercado, é possível extrair, dos resultados, estratégias de expansão em diferentes condições econômicas e de mercado, direcionando a precificação de produtos, a gestão de carteiras e a avaliação de novas oportunidades de negócios.

## Ética e Compliance

[GRI 3-3; 2-24]

A ética é o primeiro tópico da nossa escala de valores, o que mostra a relevância que possui na cultura organizacional do C6 Bank. Nossa atuação é pautada nos mais elevados padrões de conduta nos relacionamentos que estabelecemos, comportamento similar que esperamos de parceiros de negócios e demais públicos com os quais interagimos profissionalmente.

Para conduzir nossos negócios a partir de premissas de conduta ética, a área de Compliance estabelece diretrizes e processos de engajamento e fiscalização, todos alinhados às regras e regulamentos aplicáveis a instituições financeiras, que devem ser observados e respeitados por colaboradores, fornecedores e clientes nos relacionamentos mantidos com o C6 Bank.

As diretrizes se materializam em nosso **Código de Ética e Conduta**, e no **Código de Conduta para Fornecedores**, além de políticas que tratam, individualmente, dos temas Gestão do Canal de Transparência, *Suitability*, Compliance e Relacionamento com Agente e Órgão Público. A esse conjunto, soma-se a política de Prevenção e Combate à Lavagem de Dinheiro e Combate ao Financiamento do Terrorismo, revisada e atualizada em 2023. Esse documento reúne um conjunto de procedimentos e normas adotadas para impedir que os produtos e serviços sejam utilizados para ocultar a origem de fundos ilícitos. O objetivo é identificar, monitorar e reportar qualquer atividade suspeita que possa indicar lavagem de dinheiro, entendida como o ato de ocultar ou dissimular a origem ilícita de bens ou valores que sejam frutos de infração penal<sup>3</sup>.

<sup>3</sup> De acordo com a Lei nº 9.613, de 1998.

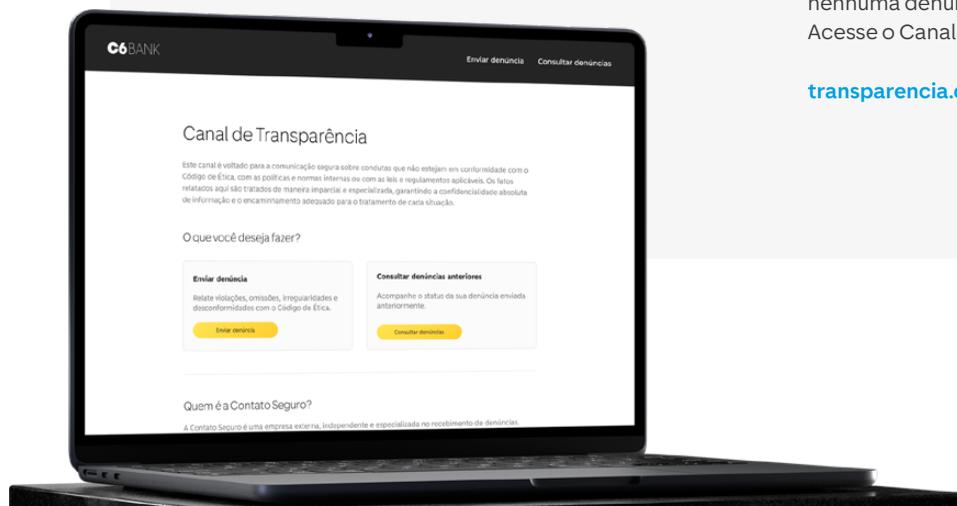
## Canal de Transparência

[GRI 2-25; 2-26; 205-3; 406-1] [FN-CB-510A.2]

Práticas ou ocorrências que não condizem com as orientações de nossos Códigos de Ética e Conduta podem ser reportadas – com o direito ao anonimato assegurado – ao Canal de Transparência. Disponível aos CSixers e aos demais públicos, o Canal de Transparência é gerenciado e operado por uma empresa independente, e pode ser acessado 24 horas por dia, nos sete dias da semana. Se a denúncia se referir a questões de discriminação, é o próprio usuário que indica o tema a ela relacionado, classificando-o entre racial, gênero, LGBTfobia e condição econômica, além da opção “outros”.

Os casos reportados são inicialmente avaliados pelo Compliance, a quem também compete coordenar e definir o escopo da investigação. Nessa etapa, quando necessário, são envolvidas outras áreas do C6 Bank, como Gente e Gestão e ESG. Após a investigação ser concluída, o Compliance emite um parecer e o encaminha ao Subcomitê de Ética, instância em que será definido um plano de ações, para que os casos tenham o devido tratamento e desdobramentos. Esse processo, aplicado aos casos reportados pelo canal em 2023, foi adotado, consequentemente, às quatro ocorrências de discriminação registradas. Sobre corrupção, nenhuma denúncia foi reportada no período. Acesse o Canal de Transparência em:

[transparencia.c6bank.com/pt/c6bank](https://transparencia.c6bank.com/pt/c6bank)



Iniciativas voltadas a aprimorar processos que tratam de inibir a lavagem de dinheiro tiveram destaque em 2023, abrangendo aquisição de novas tecnologias/ ferramentas, contratação de novos serviços externos (como os de proteção ao crédito) e na automatização de rotinas operacionais. A diligência que já era feita, portanto, evoluiu, o que nos conferiu ainda mais precisão nas tarefas de avaliar e classificar clientes, assim como em eventuais recusas. As mudanças também atendem exigências dos reguladores em relação a essa temática. [GRI 205-1]

Essas ações de melhoria foram realizadas a partir dos debates e decisões tomadas no âmbito do Subcomitê de Prevenção à Lavagem de Dinheiro (PLD), liderado pela área de Compliance. Nessa esfera, da qual participam diferentes estruturas do C6 Bank, são definidas as políticas e diretrizes para proteger a nossa operação de crimes dessa natureza.

Quando são identificados indícios de irregularidades nas operações bancárias, a ocorrência é analisada e comunicada ao Conselho de Controle de Atividades Financeiras (COAF), unidade de inteligência financeira do Brasil.

Outra atividade desempenhada pelo Compliance é a de fortalecer a estrutura de gestão de riscos, uma vez que a ética – ou cenários em que ela não estiver presente – também é olhada como um fator de fragilidade aos negócios, devendo permear as diferentes rotinas que desempenhamos. Nesse sentido, o Compliance participa, ativamente e em sinergia com outras áreas, de diversas atividades da organização, como desenvolvimento de produtos e identificação e mitigação de riscos. Um exemplo, nesse sentido, é a colaboração com a equipe de Riscos de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática (RSAC), criada em 2023, reportando a ela apontamentos de natureza socioambiental e climática identificados em novos clientes, parceiros e fornecedores que iniciam relacionamento com o banco, e sobre garantias oferecidas em operações de crédito.

No desempenho de todas essas funções, o Compliance conta com o suporte do Subcomitê de Ética, fórum em que são discutidas e analisadas questões sobre essa temática, sempre em consonância com os requisitos regulatórios. Tal Subcomitê é integrado pelos diretores de Compliance e do Jurídico, por um diretor executivo e por representantes da área de Gente e Gestão e ESG.

## Frentes de atuação do Compliance

### Colaboradores

Conhecer e colocar em prática as orientações do Código de Ética e Conduta – assim como das demais políticas de Compliance – é mandatório a todo CSixer. Para assegurar que os colaboradores tenham ciência dessas informações, e para apoiá-los na adoção das práticas de integridade que deles esperamos, o C6 Bank mantém uma agenda de treinamento sobre esses temas e outros processos voltados a contribuir nessa direção. A equipe de Compliance também está à disposição dos CSixers para esclarecer dúvidas ou fornecer mais informações sobre o Código de Ética e Conduta e demais políticas da área. [GRI 2-23; 2-26]

> **Treinamentos.** Capacitações que abordam tanto o Código de Ética e Conduta, quanto as políticas de Combate à Corrupção, Prevenção à Lavagem de Dinheiro (PLD), Riscos Operacionais e Controles Internos, e Gestão de Crises e Continuidade de Negócios. Em 2023, 98% dos funcionários participaram desses treinamentos.

Entre as lideranças, a adesão a essa agenda foi de 99%. Tais capacitações são acessadas em nossa plataforma de educação corporativa, o C6 Institute, e o colaborador, quando contratado, deve realizá-las até completar 90 dias de casa, e reciclar esses conhecimentos anualmente, programação reforçada por comunicados enviados, com antecedência, a todos os funcionários e gestores. [GRI 205-2]

> **Declarações.** Também para reforçar as diretrizes do Código de Ética e Conduta, instituímos declarações, nas quais os colaboradores formalizam, anualmente, que estão cientes sobre o documento, e informam se estão expostos a alguma situação de conflito frente aos normativos. Os membros da Diretoria Executiva e do Comitê Executivo, por sua vez, firmam um documento de ciência do conteúdo dos treinamentos regulatórios e das principais políticas. Nossos colaboradores também devem declarar, ao Compliance, quando receberem presentes de terceiros, estabelecerem relações ou presentear agentes públicos, e se forem convidados a ocupar posição ou atividade externa de representação (cargos em Conselhos e Comissões, por exemplo). [GRI 2-15; 205-2]

> **Conflitos de interesse e combate à corrupção.** Para minimizar riscos de situações que exponham nossos colaboradores a conflitos de interesse, verificamos, na admissão, se ele exerce atividade externa, se tem relacionamento com agentes públicos ou possui participação societária em empresas. Adotamos processos para também monitorar áreas que podem ser expostas a conflitos de interesse dentro do grupo, seguindo a regulação, como Corretora e Tesouraria, e tomamos medidas para evitá-los, como a instalação de *chinese wall* (barreira física e lógica entre as atividades). Os membros da Diretoria Executiva e do Comitê Executivo, por sua vez, assinam declarações sobre condutas adotadas no relacionamento com agentes públicos, prática que contribui para o mapeamento de riscos de corrupção. [GRI 205-1]

## Fornecedores

Na relação que estabelecemos com empresas e prestadores de serviços, o Compliance desempenha um papel central. Além dos esforços de disseminar as práticas que eles devem observar nas relações

comerciais e profissionais que estabelecem conosco, reunidas em nosso Código de Conduta para Fornecedores, o Compliance também atua no gerenciamento dos riscos que podem surgir nessas interações, junto a outras áreas. Dessa forma, os parceiros de negócios são submetidos, no processo de contratação, a algumas etapas:

- > *Due diligence*, que envolve várias das nossas áreas, como Compliance, Governança de Segurança, Arquitetura e Engenharia de Segurança, Financeiro, Riscos e Jurídico. Nessas diligências, utilizamos a metodologia de referência para conhecer o fornecedor (KYS, na sigla em inglês), formalizada em manual de procedimentos específico.
- > Concordância com nossos valores, obrigações, declarações e garantias relativas a aspectos socioambientais e de direitos humanos. Ao firmarem parcerias conosco, empresas e prestadores de serviços declaram que conhecem nossas diretrizes éticas e se comprometem a cumpri-las, condições que estão previstas em cláusulas contratuais. Em caso de descumprimento de tais princípios, os contratos podem ser rescindidos.

No processo de cadastramento de terceiros, fazemos uma análise criteriosa das práticas de Compliance por eles adotadas, processo que, a cada ano, está mais maduro. Em 2023, aprimoramos a análise dos requisitos específicos sobre lavagem de dinheiro, incorporando também tecnologias nessas averiguações. Após essa avaliação, os terceiros são classificados de acordo com o risco de ocorrência de situações de lavagem de dinheiro, *rating* que determina prazos para uma nova análise. [GRI 205-1]

## Clientes

Em parceria com outras áreas, o Compliance atua na avaliação de clientes, tanto no momento da abertura de contas, como ao longo do relacionamento conosco. O objetivo, com isso, é mitigar riscos de operações suspeitas, coibindo, por exemplo, a lavagem de dinheiro e a corrupção. [GRI 205-1]

No *onboarding*, quando a relação dos clientes tem início conosco, as informações cadastrais passam por análise e são comparadas com dados obtidos em diversas fontes públicas, como serviços de proteção ao crédito, listas de sanções internacionais, pessoas falecidas, condenados por corrupção, processos judiciais criminais, entre outros.

Dependendo das informações apuradas, a proposta de abertura de contas pode ser recusada automaticamente. Os clientes, a partir dessa análise, recebem uma classificação de risco, sendo alocados em perfis classificados como de baixo, médio ou alto risco, o que auxilia no monitoramento de ações suspeitas, feitas enquanto o cliente mantiver relacionamento com o C6 Bank.

A diligência sobre os de alto risco, por exemplo, é reforçada, envolvendo uma avaliação mais aprofundada. A classificação em perfis também determina a periodicidade da revalidação cadastral, feita a cada dois anos para os clientes de alto risco e em períodos de quatro e cinco anos para os de médio e baixo risco, respectivamente.

Após a abertura de contas, o monitoramento de ações financeiras suspeitas ocorre por meio de alertas.

Alguns exemplos dos aspectos que são observados:

### Monitoramento de operações em bolsa

- > Incompatibilidade
- > Conluio de contrapartes
- > Oscilação na Movimentação
- > Mudança de Comportamento
- > Transferências de Custódia

### Monitoramento de operações de câmbio

- > Operações de câmbio de alto risco

### Alertas com base em comportamentos atípicos

- > Inatividade do cliente
- > Frequência anormal de movimentações
- > Operações atípicas de entradas de recursos
- > Operações atípicas envolvendo análise de contrapartes
- > Mudança de beneficiário final

### Alertas com base em operações envolvendo recursos em espécie

- > Operações em espécie ponderadas pelos limites regulatórios
- > Operações de entradas e saídas de recursos em espécie

### Alertas com base em casos de incompatibilidade

- > Investimentos incompatíveis aos dados econômicos do cliente
- > Volume financeiro movimentado incompatível com o perfil do cliente

### Alertas com base em apontamentos em listas restritivas e listas internacionais de sanções

- > Identificação em lista de países de alto risco
- > Identificação em listas restritivas
- > Identificação em listas de sanções internacionais

# Resultados Econômico-Financeiros

Em 2023, alcançamos o *breakeven* dos negócios, registrando lucro operacional mensal em novembro de 2023. Esse resultado positivo é decorrente de um trabalho contínuo de geração de receitas, estabilização dos custos e declínio da Provisão para Devedores Duvidosos (PDD). O marco foi alcançado em menos de cinco anos de existência do banco, que foi lançado em agosto de 2019.

Ao lado, seguem as informações financeiras com mais detalhes das nossas operações. [GRI 201-1]

#### Informações financeiras atualizadas considerando o conglomerado prudencial, em R\$

Valor econômico direto gerado e distribuído	2023
Receitas	3.130.953
<b>Valor econômico gerado</b>	<b>3.130.953</b>
Custos operacionais, salários e benefícios de empregados	3.804.666
Pagamentos ao governo	185.950
<b>Valor econômico distribuído</b>	<b>3.990.616</b>
<b>Total</b>	<b>859.663</b>

#### Capitalização total discriminada em termos de dívida e patrimônio líquido

Dívidas subordinadas	1.185.608
Patrimônio líquido	2.898.424

# Sumário de Indicadores

117 — 124

- [Sumário de Conteúdo GRI](#)
- [Sumário de Conteúdo SASB](#)
- [Pacto Global](#)

# Sumário de Conteúdo GRI

**Declaração de uso:** O Banco C6 S.A relatou os indicadores em conformidade com as Normas da GRI

**Norma setorial da GRI (2021):** Não se aplica neste ciclo de relato  
**Norma GRI utilizada:** FUNDAMENTOS 2021

Tópico GRI	Definição	Página/Resposta	Omissão
<b>A organização e suas práticas de relato</b>			
2-1	Detalhes da organização	Banco C6 S.A.	
2-2	Entidades incluídas no relato de sustentabilidade da organização	Banco C6 S.A., C6 Corretora de Títulos e Valores Imobiliários Ltda., Banco C6 S.A. (Cayman Branch), Banco C6 Consignado S.A., Fundo TV1 e Fundo Carbono.	
2-3	Período de relato, frequência e ponto de contato	08	
2-4	Reformulações de informações	08	
2-5	Verificação externa	Este relatório não foi submetido à verificação externa.	
<b>Atividades e trabalhadores</b>			
2-6	Atividades, cadeia de valor e outras relações de negócios	16; 34; 37; 41; 43	
2-7	Empregados	94	
2-8	Trabalhadores que não são empregados	94	
<b>Governança</b>			
2-9	Estrutura de governança e sua composição	104	
2-10	Nomeação e seleção para o mais alto órgão de governança	105	
2-11	Presidente do mais alto órgão de governança	105	
2-12	Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança na supervisão da gestão dos impactos	104	

Tópico GRI	Definição	Página/Resposta	Omissão
2-13	Delegação de responsabilidade pela gestão de impactos	106	
2-14	Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança no relato de sustentabilidade	08	
2-15	Conflitos de interesse	105; 113	
2-16	Comunicação de preocupações cruciais	106	
2-17	Conhecimento coletivo do mais alto órgão de governança	106	
2-18	Avaliação do desempenho do mais alto órgão de governança		Dado não disponível, por se tratar de informação estratégica.
2-19	Políticas de remuneração	97	
2-20	Processo para determinação da remuneração	97	
2-21	Proporção da remuneração total anual	97	
<b>Estratégia, políticas e práticas</b>			
2-22	Declaração sobre estratégia de desenvolvimento sustentável	04	
2-23	Compromissos de política	49; 112	
2-24	Incorporação de compromissos de política	110	
2-25	Processos para reparar impactos negativos	26; 27; 111	
2-26	Mecanismos para aconselhamento e apresentação de preocupações	111; 112	
2-27	Conformidade com leis e regulamentos	73	
2-28	Participação em associações	51	
<b>Engajamento de stakeholders</b>			
2-29	Abordagem para engajamento de stakeholders	10; 11; 48; 51; 52; 53; 60; 63; 68; 70	
2-30	Acordos de negociação coletiva	97	

GRI Standards	Tópico GRI	Definição	Página/Resposta	Omissão
<b>Principalidade do Cliente</b>				
GRI 417: Marketing e rotulagem 2016	417-1	Requisitos da organização referentes a informações e rotulagem de produtos e serviços	24	
	417-2	Casos de não conformidade relacionados a informações e rotulagem	24	
	417-3	Casos de não conformidade relacionados com comunicações de marketing	24	
GRI 3: Temas materiais 2021	3-1	Processo para determinação do tópico material	10	
	3-2	Lista de tópicos materiais	11;12	
	3-3	Gestão dos Temas Materiais	24; 26; 34; 35; 36; 37; 41	
<b>Gestão de riscos</b>				
GRI 207: Tributos 2016	207-1	Abordagem tributária	105	
	207-2	Governança fiscal, controle e gestão de riscos	105	
GRI 308: Avaliação Ambiental de Fornecedores 2016	308-1	Novos fornecedores avaliados e selecionados segundo critérios ambientais	61	
	308-2	Impactos ambientais negativos na cadeia de fornecimento e medidas tomadas	61	
GRI 408: Trabalho infantil 2016	408-1	Operações e fornecedores com risco significativo de casos de trabalho infantil	60	
GRI 409: Trabalho forçado ou compulsório	409-1	Operações e fornecedores com risco significativo de casos de trabalho forçado ou compulsório	60	
GRI 411: Direitos dos povos indígenas 2016	411-1	Casos de violações dos direitos dos povos indígenas	61	
GRI 414: Avaliação Social de Fornecedores 2016	414-1	Novos fornecedores selecionados com base em critérios sociais	61	
	414-2	Impactos sociais negativos da cadeia de fornecedores e medidas tomadas	61	
GRI 3: Temas materiais 2021	3-1	Processo para determinação do tópico material	10	
	3-2	Lista de tópicos materiais	11;12	
	3-3	Gestão dos Temas Materiais	60; 61; 107	

GRI Standards	Tópico GRI	Definição	Página/Resposta	Omissão
<b>Ética e Transparência</b>				
GRI 205: Anticorrupção 2016	205-1	Operações submetidas a avaliações de riscos relacionados à corrupção	112; 113; 114	
	205-2	Comunicação e treinamento sobre políticas e procedimentos anticorrupção	113	
	205-3	Casos confirmados de corrupção e ações tomadas	111	
GRI 206: Concorrência desleal 2016	206-1	Ações jurídicas relacionadas à concorrência desleal, às práticas de monopólio e contra a livre concorrência	104	
GRI 3: Temas materiais 2021	3-1	Processo para determinação do tópico material	10	
	3-2	Lista de tópicos materiais	11;12	
	3-3	Gestão dos Temas Materiais	110	
<b>Responsabilidade Social, Ambiental e Climática</b>				
GRI 401: Emprego 2016	401-1	Novas contratações e rotatividade de empregados	96	
	401-2	Benefícios oferecidos a empregados em tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou de período parcial	97	
	401-3	Licença parental	98	
GRI 403: Saúde e segurança no trabalho 2018	403-1	Sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho	103	
	403-2	Identificação de periculosidade, avaliação de riscos e investigação de incidentes	103	
	403-3	Serviços de saúde do trabalho	102	
	403-5	Capacitação de trabalhadores em saúde e segurança do trabalho	103	
	403-6	Promoção da saúde do trabalhador	102	
	403-8	Trabalhadores cobertos por um sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho	103	
GRI 404: Treinamento e Capacitação 2016	404-1	Média de horas de treinamento ao ano por colaborador	99	
	404-2	Programas para melhorar as aptidões dos colaboradores e programa de ajuda à transição	99	

GRI Standards	Tópico GRI	Definição	Página/Resposta	Omissão
	404-3	Percentual de empregados que recebem avaliações periódicas de desempenho e desenvolvimento profissional	100	
GRI 405: Diversidade e Igualdade de Oportunidades 2016	405-1	Diversidade em órgãos de governança e empregados	71; 94; 95; 96	
GRI 406: Não Discriminação 2016	406-1	Casos de discriminação e medidas corretivas tomadas	111	
GRI 413: Comunidades Locais 2016	413-1	Operações com engajamento, avaliações de impacto e programas de desenvolvimento voltados à comunidade local	63	
GRI 302: Energia 2016	302-1	Consumo de energia dentro da organização	88	
	302-3	Intensidade energética	88	
GRI 303: Água e Efluentes 2018	303-3	Captação de água	88	
	303-5	Consumo de água	88	
GRI 305: Emissões 2016	305-1	Emissões diretas de GEE (Escopo 1)	78	
	305-2	Emissões diretas de GEE (Escopo 2)	78	
	305-3	Emissões diretas de GEE (Escopo 3)	79	
GRI 306: Resíduos 2020	306-5	Resíduos destinados para disposição final	89	
GRI 203: Impactos Econômicos Indiretos 2016	203-2	Impactos econômicos indiretos significativos	56; 63	
GRI 201: Performance Econômica 2016	201-1	Valor econômico direto gerado e distribuído	115	
	201-2	Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades derivados das mudanças climáticas	60	
GRI 3: Temas materiais 2021	3-1	Processo para determinação do tópico material	10	
	3-2	Lista de tópicos materiais	11;12	
	3-3	Gestão dos Temas Materiais	48; 52; 53; 60; 62; 63; 67; 68; 70; 73	

GRI Standards	Tópico GRI	Definição	Página/Resposta	Omissão
<b>Proteção e privacidade dos dados</b>				
GRI 3: Temas materiais 2021	3-1	Processo para determinação do tópico material	10	
	3-2	Lista de tópicos materiais	11;12	
	3-3	Gestão dos Temas Materiais	28; 31	
<b>Tecnologia e Inovação</b>				
GRI 3: Temas materiais 2021	3-1	Processo para determinação do tópico material	10	
	3-2	Lista de tópicos materiais	11;12	
	3-3	Gestão dos Temas Materiais	34; 35; 36; 37; 41; 43	

# Sumário de Conteúdo SASB

## Bancos Comerciais

Tópicos e métricas de divulgação de sustentabilidade

Tópico	Código	Métrica	Páginas
Segurança dos dados	FN-CB-230a.2	Descrição da abordagem para identificar e abordar riscos de segurança de dados	32
Inclusão e Capacitação Financeira	FN-CB-240a.4	Número de participantes em iniciativas de alfabetização financeira para clientes não bancarizados, subbancarizados ou mal atendidos	65; 66
Incorporação de Fatores Ambientais, Sociais e de Governança na Análise de Crédito	FN-CB-410a.2	Descrição da abordagem para a incorporação de fatores ambientais, sociais e de governança (ESG) na análise de crédito	60
Emissões Financiadas	FN-CB-410b.2	Exposição bruta por setor e classe de ativo	82
	FN-CB-410b.4	Descrição da metodologia utilizada para o cálculo das emissões financiadas	80
Ética nos Negócios	FN-CB-510a.2	Descrição das políticas de denúncia e procedimentos	111
Risco Sistêmico	FN-CB-550a.2	Descrição da abordagem para incorporar os resultados dos testes de estresse obrigatórios e voluntários no planejamento de adequação de capital, estratégia corporativa de longo prazo e outras atividades comerciais	110

# Pacto Global

Correlação das nossas práticas com os dez princípios.

Os dez princípios	Páginas	
Direitos humanos	01. As empresas devem apoiar e respeitar a proteção de direitos humanos reconhecidos internacionalmente. 02. Assegurar-se de sua não participação em violações destes direitos.	48; 49; 51; 60; 62; 113
Trabalho	03. As empresas devem apoiar a liberdade de associação e o reconhecimento efetivo do direito à negociação coletiva. 04. A eliminação de todas as formas de trabalho forçado ou compulsório. 05. A abolição efetiva do trabalho infantil. 06. Eliminar a discriminação no emprego.	48; 49; 56; 60; 61; 62; 70; 97
Meio Ambiente	07. As empresas devem apoiar uma abordagem preventiva aos desafios ambientais. 08. Desenvolver iniciativas para promover maior responsabilidade ambiental. 09. Incentivar o desenvolvimento e difusão de tecnologias ambientalmente amigáveis.	48; 51; 53; 56; 73
Anticorrupção	10. As empresas devem combater a corrupção em todas as suas formas, inclusive extorsão e propina.	51; 110