



Relatório de  
Sustentabilidade 2025





## Mais de 30 milhões de histórias

Histórias que mostram o que acontece quando a vida financeira deixa de ser obstáculo e vira caminho. Histórias de consumidores, vendedores e daqueles que são os dois ao mesmo tempo – porque no Brasil, quem consome e quem empreende muitas vezes é a mesma pessoa.

Para quem não quer perder tempo em fila de banco. Para quem precisa aceitar cartão para não perder mais nenhuma venda. Para quem quer investir pela primeira vez.

Cada uma dessas histórias carrega um pedaço do Brasil que faz acontecer – o Brasil que empreende, trabalha, acredita e não desiste.

**E todas elas passam pelo PagBank.**





|                         |                    |                                                                                                                                       |
|-------------------------|--------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 04 - 12                 | Quem somos         | 05 O que fazemos<br>07 Das maquininhas ao banco digital completo<br>09 Destaques 2025<br>10 Reconhecimento<br>11 Carta das lideranças |
| 13 - 20                 | Protagonismo       | 14 Estratégia e objetivos<br>17 Desempenho operacional<br>18 Desempenho econômico-financeiro                                          |
| 21 - 39                 | Confiabilidade     | 22 Governança corporativa<br>33 Gestão de riscos                                                                                      |
| 40 - 46                 | Simplicidade       | 41 Produtos e serviços<br>45 Gestão da inovação                                                                                       |
| 47 - 62                 | Todos pelo cliente | 48 Nossos talentos<br>59 Nossos clientes                                                                                              |
| 63 - 79                 | Colaboração        | 64 Sociedade<br>74 Meio ambiente<br>78 Fornecedores                                                                                   |
| 80 Sobre este relatório |                    |                                                                                                                                       |



**Para promover uma melhor experiência aos leitores e proporcionar inclusão para diferentes públicos, adotamos novos recursos de acessibilidade neste documento.**

— **Ordem de leitura**

- ◆ — Programação e fechamento de arquivos de modo a permitir que leitores de tela e outras tecnologias assistivas realizem a leitura do documento em uma sequência lógica.
- —



**Bookmarks**

Inclusão de marcadores de páginas.



**Seleção de idioma**

Definição do idioma do documento na programação.



**Contraste mínimo**

Uso de paleta de cores que atende a requisitos mínimos de contraste para o público com deficiência visual.



# Quem somos

---

- 05** O que fazemos
  - 07** Das maquininhas ao banco digital completo
  - 09** Destaques 2025
  - 10** Reconhecimento
  - 11** Carta das lideranças
- 





## QUEM SOMOS

# O que fazemos GRI 2-1 | 2-6

Somos o PagBank<sup>1</sup>, banco digital que disponibiliza soluções financeiras e de pagamento seguras, simples e acessíveis a cerca de 34 milhões de clientes, em todos os 5.570 municípios brasileiros. Nossa atuação tem como propósito facilitar a vida financeira de consumidores, empreendedores individuais e empresas de micro, pequeno e médio portes.

Por meio de uma única plataforma digital, reunimos serviços bancários, meios de pagamento, crédito, investimentos, seguros, assistências e soluções de valor agregado. Essa integração permite que nossos clientes movimentem, gerenciem, poupem e invistam seus recursos, realizem pagamentos, transferências e saques, contratem crédito e acessem produtos e serviços complementares de forma simples e segura.

1. Nome jurídico: PagSeguro Internet Instituição de Pagamento S.A.

2. Avenida Brigadeiro Faria Lima, 1384, Jardim Paulistano, São Paulo (SP).

Para impulsionar negócios, proporcionamos a empreendedores e empresários meios de pagamento para vendas presenciais, *online*, *omnichannel* e *self-service*, via dispositivos móveis e maquininhas. Esses recursos permitem aceitar cartões de crédito e de débito, vale-refeição, boletos, transferências bancárias e depósitos em dinheiro e, ao mesmo tempo, gerenciar o fluxo de caixa.

Todos os nossos clientes podem ainda usufruir de parcerias que mantemos com empresas de telecomunicações, transporte, *delivery*, *games* e entretenimento.

Somos uma empresa de capital aberto, listada na Bolsa de Nova York (NYSE), controlada pelo Grupo UOL (Universo Online). Nossos negócios são regulados pela Securities and Exchange Commission (SEC), nos Estados Unidos, e pelo

Banco Central do Brasil. Adotamos práticas de governança alinhadas às exigências regulatórias e aos padrões aplicáveis ao nosso setor e, ao fim de 2025, três das principais agências de classificação de risco de crédito do mundo – Moody's, S&P e Fitch – nos atribuíam nota máxima (AAA/triplo A). Figuramos entre os maiores bancos digitais do País e entre os mais rentáveis do segmento.

Mantemos sede na cidade de São Paulo (SP)<sup>2</sup> e contamos com 8.645 colaboradores, que atuam para impulsionar a inovação, desenvolver produtos escaláveis e ampliar o acesso a soluções financeiras no Brasil. Assim como nossos gestores, os colaboradores estão comprometidos com condutas éticas e transparentes, e em considerar, em suas decisões e ações, nossos valores organizacionais:

1.

### Todos pelo cliente:

com foco, agilidade e brilho nos olhos, todos trabalhamos para o cliente.

2.

### Protagonismo:

atuíamos como protagonistas para fazer as coisas de forma diferente e sem medo de desafiar o *status quo*.

3.

### Colaboração:

abraçamos a colaboração e a diversidade para crescer.

4.

### Simplicidade:

descomplicamos o hoje com simplicidade.

5.

### Confiabilidade:

nossas ações oferecem segurança aos nossos clientes.

## Produtos e soluções PagBank

### Serviços financeiros e bancários

Conta Digital PagBank (PF e PJ), Pix, transferências, pagamento de contas, cartões de crédito, débito e pré-pago, portabilidade de salário, empréstimos (incluindo consignado INSS e SIAPE), antecipação do FGTS, antecipação de vendas e recargas

### Investimentos

Renda fixa, CDB PagBank, fundos de investimento, Tesouro Direto, renda variável, Poupar Automático e Cofrinho.

### Seguros e assistências

PagBank Saúde, Seguros de Vida, Residência, Celular, Perda de Renda, Conta PagBank, Cartões e Seguro Empresarial.

### Pagamentos presenciais

Maquininhas (Moderninha e Minizinha), Tap On, cartões, Pix, QR Code, Tap On, *vouchers*, pagamentos internacionais e soluções para recebimento presencial.

### Pagamentos digitais

Checkout, Link de Pagamento, Pagar com PagBank, Envio Fácil, Gestão de Cobrança, Venda Online, Split de Pagamentos e Pagamento Recorrente.

### Soluções empresariais

App PagVendas, Conciliação Financeira, PlugPag, PagTotem, TEF, Folha de Pagamento, ClubePag, soluções de automação e integração.





## QUEM SOMOS

# Das maquininhas ao banco completo

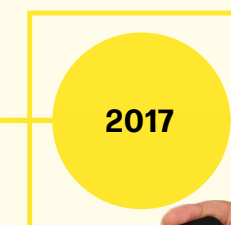
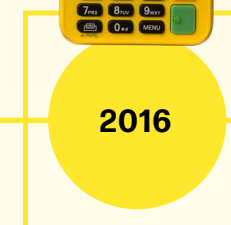
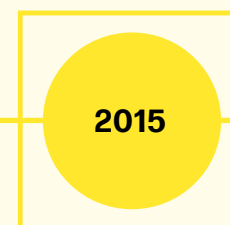
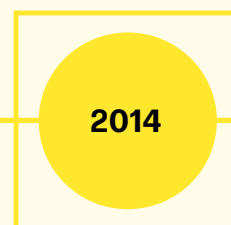
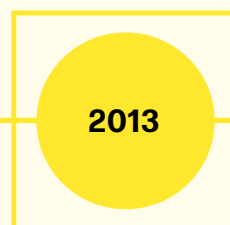
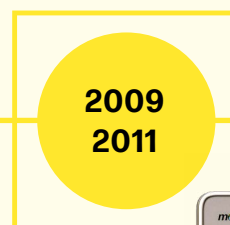
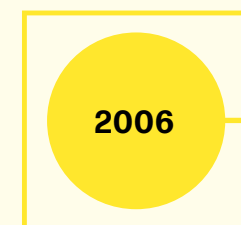
Conheça nossa trajetória de desenvolvimento de soluções financeiras e de pagamento seguras, simples e acessíveis:

Nascemos para viabilizar pagamentos *on-line*, em um momento em que o comércio eletrônico era incipiente no Brasil. Com nosso modelo seguro de intermediação, ajudamos a construir confiança no ambiente digital e a ampliar o acesso de pequenos negócios às vendas pela internet.

Introduzimos no Brasil nosso Point of Sale (POS) ou seja, maquininha, no modelo tarja, e registramos 23 milhões de compradores ativos. Banco Central cria a Regulação de Instituições de Pagamentos.

Lançamos a Moderninha e o cartão Pré-Pago PagSeguro.

Apresentamos a Minizinha, o app PagSeguro Minha Conta (conta digital no app), o PlugPag (para viabilizar a integração com sistemas de vendas de terceiros) e o Pag.ae (para pagamentos via redes sociais).



Em 2009, chegamos a mais de 100 mil lojas *on-line* atendidas e, em 2011, esse indicador superava 250 mil, enquanto o de compradores ultrapassava 15 milhões.



Inovamos ao estabelecer um novo modelo de negócios (venda de máquinas de cartão vs. aluguel), que se tornou o padrão da indústria. Tornamo-nos a primeira credenciadora não bancária para Visa e Mastercard.

A moderninha ganhou versões Pro e Wi-Fi e o app PagSeguro Vendas (para ponto de venda) foi disponibilizado.

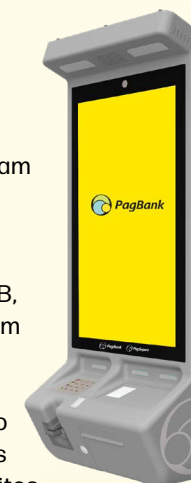


Demos um passo estratégico ao abrir capital na Bolsa de Nova York (NYSE), IPO que movimentou cerca de US\$ 2,6 bilhões. A operação reforçou a solidez do nosso modelo de negócios e de nossa governança.



Iniciamos o desenvolvimento de serviços de valor agregado para comerciantes e ampliamos nossa oferta financeira com o lançamento do primeiro produto de crédito garantido para consumidores, das primeiras opções em CDBs, do Pix e das fases iniciais do Open Banking. Também lançamos a Assistência PagBank Saúde e adquirimos a Moip/Wirecard.

Consolidamo-nos como banco digital completo. Nossos clientes passaram a contar com a conta empresarial PagBank, com cartão de crédito gratuito atrelado ao CDB, com limite especial e com o PagTotem. Lançamos o Poupar Automático, o Seguro Conta Bank e o Seguro Pix. Registramos R\$ 20 bilhões em depósitos.



Obtivemos a certificação AAA pela S&P e da Moody's. O período foi marcado por lançamentos como os de seguro empresarial e seguro celular; *cashback* na fatura (1%); programa PagBank Parcerias (de automação); CDB 130%; e cartão múltiplo. Passamos dos 32 milhões de clientes, e tivemos o maior lucro líquido de nossa história, de R\$ 2,1 bilhões.

2018

2019

2020

2021

2022

2023

2024

Criamos a conta digital PagBank, gratuita e 100% digital, ampliando o acesso de vendedores e consumidores a serviços financeiros. Também obtivemos licença para atuar como banco completo, lançamos cartões de conta e de crédito e expandimos nosso portfólio de maquininhas, com Minizinha Chip, Moderninha X e Moderninha Pro 2.



Introduzimos HUBs em todo o País, a plataforma PagInvest, e começamos a oferecer seguros (lançando o de Vida e Residência) e crédito consignado. Compramos a Concil, empresa de conciliadores, e a BoletoFlex, que cuida de parcelamento de boletos.

Unificamos as marcas PagSeguro e PagBank reforçando nosso posicionamento como banco digital simples, sólido e completo. Apresentamos novidades como: Tap on Phone; plataforma de cobrança com QR Code, Pix e boleto; sistema de reconhecimento facial; solução de folha de pagamento; depósitos diretos de adquirentes terceirizados; e lançamentos do Cofrinho e do Seguro Cartão Protegido.



# Destques 2025

Lucro líquido (GAAP) de  
**R\$ 2,1 BILHÕES.**

**R\$ 4,6 BILHÕES**  
em carteira de crédito  
bruta, avanço de 32,8%  
em relação a 2024.

**CRESCIMENTO  
DE 4 P.P**  
participação de  
serviços bancários  
na receita líquida sem  
custos transacionais,  
atingindo 20%.

## PRIMEIRA DISTRIBUIÇÃO DE DIVIDENDOS

(com previsão de  
R\$ 1,4 bilhão até  
o fim de 2026).

**CLASSIFICAÇÃO  
MÁXIMA (AAA)**  
em três das  
principais agências  
globais de *rating*.

Comunicamos nossa  
**ATUALIZAÇÃO  
ESTRATÉGICA**  
com objetivos de  
longo prazo.

Base de clientes  
alcançou  
**34 MILHÕES**  
(2,3% de crescimento  
em 2025), com 17,3  
milhões ativos.

Melhoras no NPS de  
**SATISFAÇÃO  
DOS CLIENTES,**  
de 28 para 33.

Volta do Cofrinho  
PagBank à nossa  
plataforma de  
investimentos, com  
**RENDIMENTOS DE  
ATÉ 130% DO CDI.**

Lançamento do  
**PAGRESOLVE**  
e do PagPrevine,  
para apoiar os  
empreendedores.

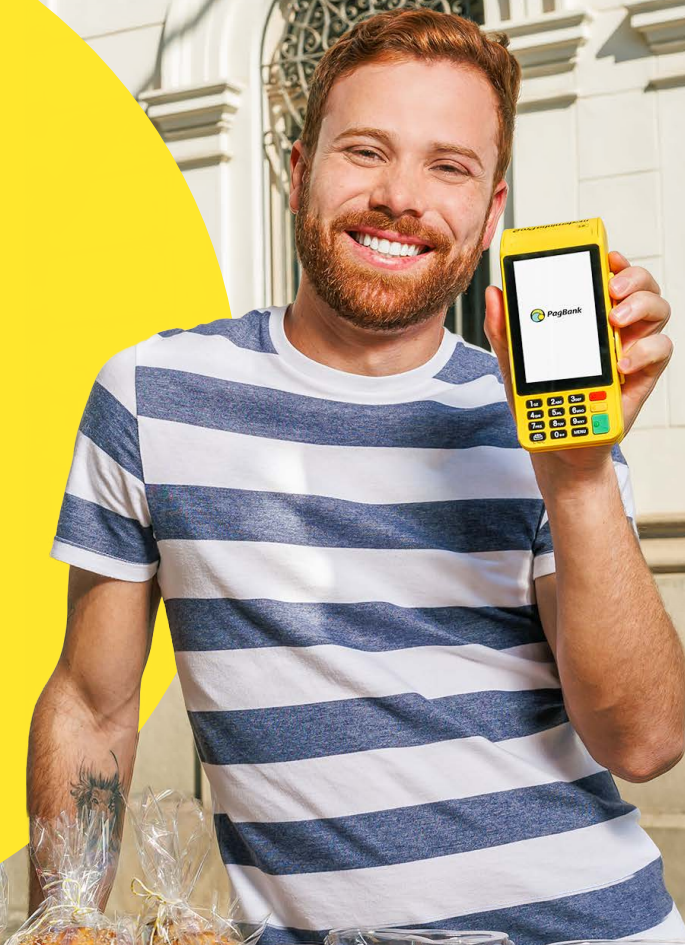
Programa de estágio  
**PAGTALENTS** atraiu  
**11 MIL** interessados.

**#ELASTECH** chegou  
à quinta edição, e  
capacitou mais  
**50 MULHERES**  
para o mercado *tech*.

**R\$ 14 MILHÕES**  
investidos em iniciativas  
sociais por meio de leis  
de incentivo.

Nossos programas de  
**EDUCAÇÃO FINANCEIRA**  
atingiram **6,5 MILHÕES**  
de pessoas por meio de  
palestras, conteúdos  
audiovisuais, cursos e jogos.

Melhora no *ranking*  
de reclamação  
do **Bacen**.





## QUEM SOMOS

# Reconhecimento

## Moody's, S&P e agora Fitch

Encerramos 2025 com nota máxima atribuída por três das principais agências internacionais de *rating*, reconhecimento que reforça nossa solidez financeira, nossa capacidade de honrar compromissos e a consistência do nosso desempenho em um mercado cada vez mais competitivo.

## 1000 Maiores Empresas do Brasil

No *ranking* elaborado pela Fundação Getúlio Vargas (FGV), em parceria com a Serasa Experian, e publicado pelo jornal Valor Econômico, somos líderes em Receita Líquida e em Cobertura de Juros (Ebitda sobre despesas financeiras) na categoria Serviços Financeiros. Também ocupamos o segundo lugar em Evolução da Receita Líquida. A posição nos destaca entre as cinco maiores empresas de serviços financeiros do Brasil.

## Ranking idwall de Experiência Digital 2025

Fomos reconhecidos pelo Melhor Onboarding Digital no *ranking* apresentado durante o idsummit, premiação que avalia instituições financeiras com base em critérios como segurança, eficiência, transparência e inovação

## Prêmio Consumidor Moderno

Vencemos na categoria Carteiras Digitais, em uma das premiações mais prestigiadas do País no campo de experiência do cliente. A distinção é atribuída a organizações que se sobressaem em inovação, qualidade no atendimento e foco constante no consumidor.

## World's Best Banks, da revista Forbes

Ocupamos a vice-liderança nacional na lista organizada pela revista Forbes, em parceria com o Statista. O *ranking* avalia critérios como confiança, condições contratuais, qualidade do atendimento, desempenho das plataformas digitais e orientação financeira oferecida aos clientes.





CARTA DAS LIDERANÇAS **GRI 2-22**

Em 2026, o PagBank completa 20 anos de atuação. Este Relatório de Sustentabilidade oferece a oportunidade de refletir sobre a contribuição da Companhia para a ampliação do acesso a serviços financeiros no Brasil, propósito que orienta nossa estratégia desde a fundação.



**Ricardo Dutra**  
Principal Executive Officer (PEO)



**Gustavo Sechin**  
Chief Financial Officer (CFO)



**Carlos Mauad**  
Chief Executive Officer (CEO)

O ano de 2025 foi marcado por um ambiente macroeconômico ainda desafiador, caracterizado por juros elevados e atividade econômica mais moderada. Mesmo nesse contexto, a Companhia registrou receita líquida de R\$ 20,4 bilhões e lucro recorrente de R\$ 2,4 bilhões, além de ampliar sua base em aproximadamente 1 milhão de clientes, alcançando cerca de 34 milhões de pessoas. Essa solidez financeira sustenta nossa capacidade de investir de forma contínua em iniciativas voltadas à inclusão financeira, à educação e ao desenvolvimento de soluções cada vez mais acessíveis, seguras e eficientes.

Em um país no qual parcela relevante da população ainda permanece à margem do sistema financeiro, muitas vezes em condição de vulnerabilidade, ampliar o acesso a serviços bancários e de pagamento, aliado à disseminação de conhecimento sobre gestão de recursos, constitui eixo central de nossa atuação. Em 2025, mais de 6,5 milhões de pessoas acessaram conteúdos de educação financeira produzidos pela Companhia e disponibilizados em diferentes formatos e canais. Entre as iniciativas do período, integramos o Multiplicando Sonhos ao programa de voluntariado 50 Vezes Educação Financeira, voltado à capacitação de pessoas com mais de 50 anos para disseminar conhecimento financeiro entre estudantes do Ensino Médio e da Educação de Jovens e Adultos (EJA) da rede pública de São Paulo. Também avançamos em soluções voltadas à acessibilidade e ao aprimoramento da experiência do cliente, apoiadas pelo uso de novas tecnologias.

No âmbito interno, mantivemos programas voltados à diversidade, à equidade e à ampliação de oportunidades. O #ElasTech, dedicado à capacitação de mulheres para o setor de tecnologia, recebeu mais de 2.700 candidatas para 50 vagas, metade delas reservada a pessoas com deficiência. O programa de estágios PagTalents recrutou 44 estudantes entre 11 mil inscritos, destinando ao menos 50% das oportunidades a jovens em condição de vulnerabilidade social. A Companhia também esteve presente em iniciativas de empreendedorismo e inclusão, entre as quais a Feira Transformar é Incluir, realizada em São Paulo e voltada a empreendedores com deficiência intelectual.

Para os próximos anos, a Companhia mantém o objetivo de expandir sua carteira de crédito de forma sustentável, com portfólio equilibrado e gestão de risco disciplinada. Em 2025, anunciamos nossos objetivos de longo prazo, sustentados pelo avanço consistente do segmento bancário. Até 2029, pretendemos alcançar uma carteira de crédito de R\$ 25 bilhões, apoiada por uma composição balanceada entre produtos com e sem garantia.

O crescimento já observado em depósitos e crédito reforça nossa confiança na trajetória adotada. Nesse contexto, a expansão das linhas de crédito, especialmente de capital de giro, combinada ao uso de inteligência artificial, deverá contribuir para o fortalecimento da gestão de riscos e para o aprimoramento da experiência do cliente.

Sob a perspectiva da rentabilidade, esperamos uma evolução apoiada pela captura incremental de margens com o fortalecimento do relacionamento com os clientes, bem como por ganhos de eficiência decorrentes da diluição de custos fixos e do contínuo aprimoramento de processos. No longo prazo, essa estratégia deverá se traduzir em crescimento médio anual superior a 10% no lucro bruto e superior a 16% no lucro por ação, reforçando nosso compromisso com a geração consistente de valor para os acionistas e com a alocação eficiente de capital, mantendo o Índice de Basileia entre 18% e 22%.

Nossa atuação seguirá orientada pela ampliação do acesso a soluções financeiras e de pagamento, com o cliente no centro de nossas decisões e com responsabilidade na condução do negócio.

Ao completar duas décadas de trajetória, reafirmamos nosso compromisso com a construção de um negócio cada vez mais sólido, inclusivo e perene, capaz de gerar valor de forma consistente para clientes, investidores, colaboradores e sociedade. Agradecemos a confiança, o apoio e a parceria de todos os que contribuem para a construção contínua dessa trajetória.

Nossa atuação seguirá orientada pela ampliação do acesso a soluções financeiras e de pagamento, com o cliente no centro de nossas decisões e com responsabilidade na condução do negócio.





# Protagonismo

- 14 Estratégia e objetivos
- 17 Desempenho operacional
- 18 Desempenho econômico-financeiro





## PROTAGONISMO

Somos um banco digital completo e rentável, com um modelo de negócios único no País, que provê serviços bancários e soluções de pagamentos a cerca de 34 milhões de clientes.

Ofertamos  
**SOLUÇÕES  
PARA VENDAS**  
*on-line, presenciais,  
omnichannel e via  
autoatendimento.*



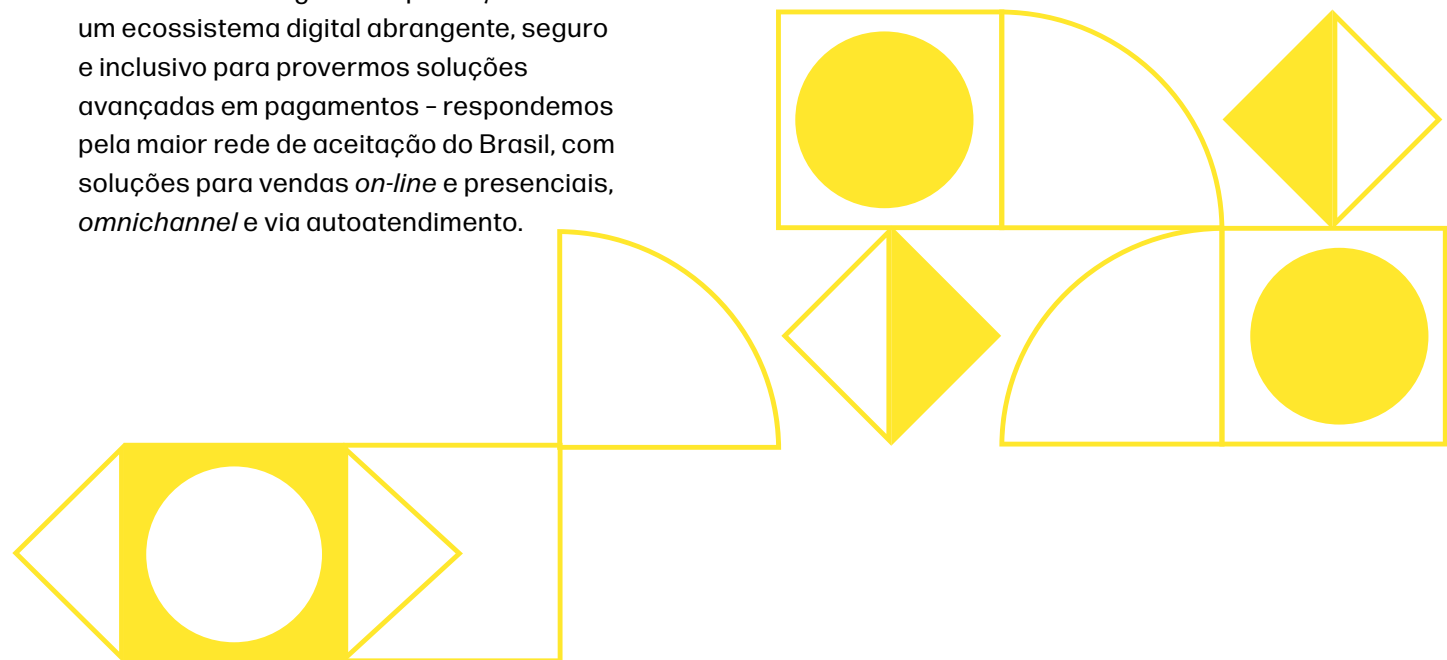
## Estratégia e objetivos

Para mantermos nosso propósito de ampliar o acesso a serviços financeiros, contamos com um planejamento estratégico bem-definido e objetivos e metas claros e realistas. Construímos diagnósticos e perspectivas a partir da identificação e compreensão sobre contexto, oportunidades e obstáculos do mercado financeiro nacional, atuando como facilitadores no tema entre pessoas e negócios.

Construímos e seguimos aperfeiçoando um ecossistema digital abrangente, seguro e inclusivo para provermos soluções avançadas em pagamentos - respondemos pela maior rede de aceitação do Brasil, com soluções para vendas *on-line* e presenciais, *omnichannel* e via autoatendimento.

Em serviços bancários, segmento com alto potencial de crescimento, buscamos ampliar nossa presença com foco em consumidores, micro, pequenos e médios empresários.

Nosso modelo de negócios é diferenciado no mercado brasileiro e, entre nossos pares, somos a única instituição a reunir os sete pilares apresentados a seguir.





## Nossos sete pilares

- Manutenção de plataforma digital completa com oferta de pagamentos, serviços financeiros e *softwares* totalmente integrados.
- Condição de adquirente com a rede mais amplamente aceita no Brasil, que disponibiliza pagamentos presenciais, *on-line* e *cross-border*, liquidada instantaneamente.
- Emissão de cartões de débito, crédito e pré-pagos.
- Atuação como banco múltiplo completo para pessoas físicas e jurídicas com um ou mais titulares de conta.
- Disponibilização de plataforma de investimentos para oferta de títulos públicos e privados, fundos de investimento, e de plataforma para negociação de ações, FIIs e outros.
- Distribuição de seguros e assistências para proteger conta digital, cartões, empresa, residência, vida, celular e saúde dos clientes.
- Consolidação de um superapp, com lista abrangente de parceiros em telecomunicações, transporte, *delivery*, jogos e entretenimento.

Nossa cultura organizacional também fortalece a execução da estratégia, ao valorizar a diversidade, a inclusão, o desenvolvimento pessoal e profissional dos colaboradores e a promoção de um ambiente de trabalho saudável e seguro. Esses atributos contribuem para a formação de equipes comprometidas com nossos valores de colaboração, simplicidade, protagonismo, confiabilidade e foco no cliente.

A inovação faz parte da nossa origem e segue orientando a evolução do negócio. Continuamente desenvolvemos e aprimoramos soluções financeiras, além de fortalecer nossas estruturas tecnológicas, comerciais, logísticas e de relacionamento com clientes. Nossos canais de venda e aquisição combinam o alcance proporcionado pela parceria com o UOL, integrante do mesmo grupo controlador, com a atuação de *hubs* distribuídos pelo País, permitindo cobertura nacional com agilidade e qualidade.

Os pilares ESG também estão integrados à nossa estratégia. Aspectos ambientais, sociais e de governança são considerados de forma transversal em nossa atuação e na tomada de decisão. Em 2025, contratamos um sistema para aprimorar o acompanhamento de indicadores ESG e fortalecer a gestão de dados, apoiando a definição e o monitoramento de objetivos e metas. Mantemos o compromisso com elevados padrões de transparência e reporte, alinhados a *frameworks* e boas práticas reconhecidos pelo mercado. No ano, fomos reconhecidos pela revista Time como uma das World's Most Sustainable Companies.



Nossa estrutura  
permite atender  
com eficiência  
**100%**  
do território  
nacional.



Em setembro de 2025, apresentamos as aspirações para os próximos períodos. Até 2029 esperamos:



#### Acelerar a concessão de crédito, com:

- expansão da carteira, mantendo o foco em produtos de crédito com melhor relação risco-retorno.
- ativação de clientes de maior valor, entendidos como os que possuem elevado engajamento, histórico transacional relevante, recorrência de uso e maior capacidade de geração de receitas ao longo do tempo.
- evolução da oferta de crédito, apoiada pelo uso de inteligência artificial, dados transacionais e informações sociodemográficas, que deverá contribuir para maior precisão na definição de limites, taxas e prazos. Também esperamos capturar ganhos de eficiência com a diluição de custos fixos e o uso crescente de tecnologia para aprimorar a experiência dos clientes e a produtividade.



#### Aumentar a rentabilidade, via:

- maior contribuição de nossos serviços bancários aos resultados, à medida que avançamos na escala operacional e ampliamos oportunidades de *cross-sell*, e diversificar nosso portfólio, com disciplina na alocação de capital.
- ganhos de eficiência, com diluição de custos fixos e uso crescente de IA para aprimorar a experiência dos clientes e a produtividade.
- projeção de crescimento composto anual superior a 10% no lucro bruto entre 2025 e 2029.
- crescimento composto anual superior a 16% no lucro por ação entre 2025 e 2029.



#### Objetivos estratégicos:

- alcance de R\$ 25 bilhões em nossa carteira de crédito até 2029 por meio do fortalecimento de sistemas, governança, capacidades analíticas e preservação de nosso posicionamento em meios de pagamento.
- projeção de crescimento composto anual (CAGR, na sigla em inglês) superior a 10% no lucro bruto no período entre 2025 e 2029.
- distribuição, até o fim de 2026, de R\$ 1,4 bilhão em remuneração aos acionistas.



#### Gerar valor aos acionistas, por meio de:

- captura de oportunidades de crescimento e melhorias operacionais, com vistas ao desempenho consistente e sustentável ao longo do tempo.
- manter como referência um nível de capital regulatório (BIS) entre 18% e 22%, o que, combinado à eficiência operacional, suporta a distribuição de capital excedente.





## PROTAGONISMO

# Desempenho operacional

Encerramos 2025 com 34 milhões de clientes pessoas físicas e jurídicas, crescimento de 2,3% em relação ao ano anterior. Desse total, 17,3 milhões eram clientes ativos, equivalentes a 64% da base, considerando aqueles que realizaram ao menos uma transação nos últimos 12 meses ou mantinham saldo em conta digital ao fim do exercício.

A base de empreendedores e empresas somou 6,3 milhões de clientes, uma leve redução de 1,1% em relação a 2024, refletindo o ambiente econômico mais desafiador e nossa estratégia de priorizar estabelecimentos com maior potencial de engajamento, relacionamento e uso integrado de nosso ecossistema.

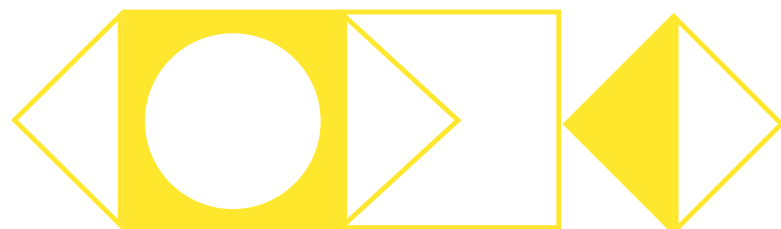
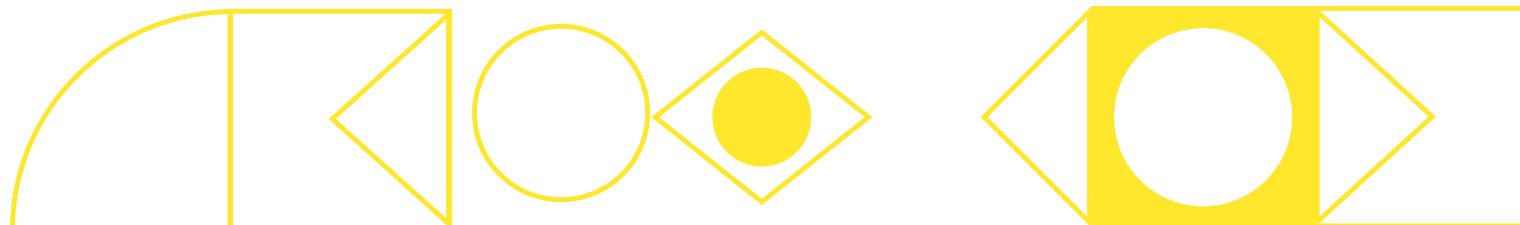
Os usuários bancários ativos totalizaram 11,0 milhões, queda de 3,6% na comparação anual. O desempenho reflete, em parte, a gestão contínua do ciclo de vida da base, com revisão de contas com baixo nível de atividade e saldos residuais, sem impacto relevante sobre o engajamento, a contribuição de receita ou o desempenho da base principal.

Ao longo do ano, observamos maior uso da plataforma, medido pelo crescimento em pagamentos de contas, transações, Pix e penetração de produtos de investimentos e seguros. Esse comportamento evidencia o aprofundamento do relacionamento com os clientes, a maior recorrência de uso das nossas soluções e o avanço da monetização da base.

A disponibilidade e a eficiência operacional seguiram como prioridades. Em 2025, registramos 25 incidentes de interrupção ou degradação de serviço distribuídos entre nossas plataformas, totalizando 873 minutos de indisponibilidade (14h33). No PagBank (Conta Digital e Canais Digitais), foram 13 incidentes, com 595 minutos de *downtime* acumulado e disponibilidade média de 99,89%. No segmento de pagamentos presenciais, contabilizamos sete incidentes, que resultaram em 84 minutos de indisponibilidade e disponibilidade média de 99,98%. Já no segmento de cartões, ocorreram cinco incidentes, somando 194 minutos de *downtime* e disponibilidade de 99,96%.

Seguimos investindo na eficiência de sistemas e em processos para sustentar o crescimento da base de clientes e do volume de negócios. Nossa infraestrutura tecnológica permite processar grandes volumes de dados, automatizar rotinas administrativas e operar produtos e serviços em escala, mantendo elevados níveis de disponibilidade, mesmo em períodos de maior demanda, como Natal, Dia das Mães e Black Friday.

Nossa base de clientes abrangia 34 milhões de pessoas físicas e jurídicas no ano de 2025, das quais 6,3 milhões eram empreendedores/empresas.



## PROTAGONISMO

# Desempenho econômico-financeiro

Nossos resultados em 2025 refletiram a disciplina na execução do planejamento estratégico, o foco em eficiência operacional e a capacidade de expandir os negócios mesmo em um ambiente macroeconômico desafiador. Esses fatores contribuíram para preservar nossa lucratividade e fortalecer as bases para uma nova fase de crescimento.

A participação dos serviços bancários nos resultados continuou a avançar, representando 20% das receitas sem custo transacional, ante 16% no ano anterior. O engajamento dos clientes permaneceu sólido, com volumes de *cash-in* sustentando a atividade da plataforma, crescimento dos depósitos e melhora na eficiência do *funding*.

Seguimos atuando no sentido de ampliar a oferta de crédito com disciplina, incluindo concessão de capital de giro, empréstimos consignados públicos, cheque especial e aprimoramentos no crédito de cartão. À medida que nossa carteira evolui, caminhamos para uma composição mais equilibrada entre produtos garantidos e não garantidos, com disciplina de risco e qualidade de ativos.

No segmento de pagamentos, o cenário macroeconômico mais restritivo impactou principalmente os empreendedores de menor renda. Ainda assim, observamos melhora nos resultados ao fim do ano, à medida que as condições econômicas começaram a apresentar sinais de estabilização.





O ambiente competitivo permaneceu racional, e nossas decisões priorizaram a criação de valor no longo prazo em vez da busca por volume no curto prazo, a qualquer custo. Pagamentos instantâneos continuaram a impulsionar o engajamento em nosso ecossistema, complementando as operações de aquisição e favorecendo maior recorrência transacional nos diferentes segmentos atendidos.

Em 2025, a Receita Total Líquida sem custos transacionais atingiu R\$ 13,4 bilhões, crescimento de 15,5% em relação a 2024, quando havia sido de R\$ 11,6 bilhões. O desempenho refletiu principalmente a expansão das receitas financeiras, o maior engajamento dos clientes e a evolução da carteira de crédito. O lucro líquido GAAP permaneceu estável em R\$ 2,1 bilhões, enquanto o lucro líquido recorrente não-GAAP totalizou R\$ 2,37 bilhões, avanço de 4,4% na comparação anual, evidenciando resiliência operacional mesmo em um ambiente de maior custo financeiro.

A carteira de crédito bruta encerrou o período em R\$ 4,6 bilhões, avanço de 32,8% em relação ao ano anterior, impulsionada pela retomada gradual de originação e pela expansão de produtos sem garantia, em especial linhas de capital de giro, avançaram 170% no ano. Os produtos garantidos permaneceram como principal componente da carteira, representando 81% do total e contribuindo para a manutenção de um perfil de risco equilibrado. Ao mesmo tempo, o avanço das soluções sem garantia, especialmente na base ativa de clientes, reforça a evolução da nossa proposta de valor em crédito e a consistência dos modelos de gestão de risco.

A carteira de crédito expandida, que inclui a antecipação de recebíveis, alcançou R\$ 49,7 bilhões (crescimento de 3,2% na comparação com o ano anterior), refletindo maior adoção de soluções de crédito integradas ao ecossistema, especialmente em um ambiente de taxas de juros mais elevadas, no qual o crédito desempenha papel relevante como fonte de liquidez para as operações diárias dos clientes.

Os depósitos somaram R\$ 40,7 bilhões, aumento de 12,6% na comparação anual, impulsionados pela diversificação das fontes de captação, com destaque para o crescimento nas emissões bancárias e nos depósitos interbancários.

O Volume Total de Pagamentos (TPV) totalizou R\$ 530,5 bilhões, crescimento de 2,3% em relação aos R\$ 518,4 bilhões de 2024. Os custos e despesas (GAAP) atingiram R\$ 17,9 bilhões, aumento de 8,7% em relação ao ano anterior, impactados principalmente pela elevação dos custos financeiros decorrente do patamar mais alto da taxa básica de juros.

Mesmo diante de um cenário caracterizado por restrições monetárias e menor dinamismo econômico, os resultados de 2025 refletem disciplina na execução estratégica, com avanço consistente das atividades bancárias, ganhos de eficiência operacional e rentabilidade. Nesse contexto, permanecemos focados na alocação eficiente de capital, no fortalecimento da nossa plataforma de serviços financeiros e na expansão sustentável de nossas operações ao longo dos próximos ciclos.



# Demonstrações Financeiras

O crescimento de nossos resultados econômicos está refletido também na geração de valor com nossos parceiros comerciais, no pagamento de impostos e a provedores de capital, com ganhos às comunidades. Em 2025, os custos de mercadorias e serviços vendidos foram de R\$ 9.696,1 milhões, e as despesas com vendas de R\$ 1.644,9 milhões, representando os valores distribuídos à cadeia de fornecedores, a parceiros e a prestadores de serviços. Já as despesas com Imposto de Renda e Contribuição Social somaram no período R\$ 431,1 milhões, com alíquota efetiva de aproximadamente 30%. O incremento em relação ao exercício de 2024 decorreu, principalmente, do maior lucro antes dos impostos e do reconhecimento de R\$ 142 milhões de Contribuição Social sobre o Lucro Líquido (CSLL) diferida, associado à Lei Complementar 224/2025, que estabeleceu a redução linear de 10% em incentivos fiscais federais aplicáveis, entre outros, às instituições financeiras, elevando a base tributável da CSLL e impactando o reconhecimento de tributos diferidos no período.

No ano, nos beneficiamos da Lei do Bem, com incentivos fiscais por investimentos em Pesquisa e Desenvolvimento (P&D) e inovação tecnológica. No que diz respeito aos provedores de capital, as despesas financeiras totalizaram R\$ 5.228,8 milhões, crescimento de 39,5% na comparação anual, refletindo sobretudo o impacto do patamar mais elevado da taxa básica de juros sobre o custo de *funding*.

Em linha com nossa estratégia de alocação eficiente de capital e retorno aos acionistas, aprovamos a distribuição de R\$ 802 milhões em dividendos no ano de 2025, e realizamos recompras de ações no montante de R\$ 1,3 bilhão ao longo do período.

Em benefício da comunidade, investimos em programas de educação financeira que alcançaram 6,5 milhões de pessoas em 2025, além de iniciativas de inclusão financeira, apoio a micro e pequenos empreendedores e investimento social via leis de incentivo.

| Informações financeiras                          |           |           |           |
|--------------------------------------------------|-----------|-----------|-----------|
| R\$ milhões                                      | 2023      | 2024      | 2025      |
| Receita de transações e outros serviços          | 9.027,2   | 9.183,3   | 8.158,7   |
| Receitas financeiras                             | 6.653,0   | 9.150,4   | 11.584,6  |
| Outras receitas financeiras                      | 268,1     | 475,9     | 667,3     |
| Receita líquida total                            | 15.948,4  | 18.810,0  | 20.410,5  |
| Custo de mercadoria e serviços vendidos          | (8.132,6) | (9.543,3) | (9.696,1) |
| Despesas com vendas                              | (1.429,8) | (1.859,6) | (1.644,9) |
| Credit loss allowance expenses                   | (109,3)   | (110,2)   | (129,2)   |
| Despesas administrativas                         | (732,7)   | (972,3)   | (861,0)   |
| Despesas financeiras                             | (3.270,0) | (3.746,7) | (5.228,8) |
| Outras receitas (despesas), líquidas             | (366,7)   | (307,9)   | (301,1)   |
| Lucro antes do Imposto de Renda                  | 2.017,1   | 2.380,0   | 2.549,4   |
| Imposto de Renda e Contribuição Social           | (363,4)   | (263,6)   | (431,1)   |
| Imposto de Renda e Contribuição Social Corrente  | (101,9)   | (261,2)   | (354,3)   |
| Imposto de Renda e Contribuição Social Diferidos | (261,6)   | (2,4)     | (76,8)    |
| Lucro líquido                                    | 1.653,7   | 2.116,4   | 2.118,4   |
| R\$/ação                                         | 2023      | 2024      | 2025      |
| Lucro básico por ação ordinária                  | 5,1       | 6,7       | 7,2       |
| Lucro diluído por ação ordinária                 | 5,1       | 6,6       | 7,1       |



# Confiabilidade

**22** Governança corporativa

**33** Gestão de riscos





## CONFIABILIDADE

# Governança corporativa

GRI 2-9

Adotamos práticas de governança alinhadas às exigências regulatórias e aos padrões reconhecidos no Brasil e no exterior.

Estamos comprometidos com o cumprimento de leis e regulamentos, com o respeito aos direitos humanos e ao meio ambiente, e com a promoção de condutas éticas e responsáveis em nossas relações com colaboradores, parceiros e demais públicos de interesse.

Uma gestão responsável e confiável é essencial para a sustentabilidade do negócio e para a geração de valor nos curto, médio e longo prazos. Por isso, mantemos uma estrutura de governança robusta, apoiada por políticas, planos, códigos internos e mecanismos de prestação de contas que orientam nossos processos decisórios e fortalecem a transparência.

Adicionalmente, adotamos metodologias e tecnologias para identificar e monitorar nossos desempenhos e os riscos aos negócios.





# Estrutura de governança

GRI 2-12 | 2-13 | 2-23 | 405-1 | 2-17 | 3-3

Ao nosso Conselho de Administração (CA) cabe definir a estratégia de negócios, bem como elaborar ou validar políticas, códigos e outras diretrizes a serem respeitadas internamente e por nossos públicos de interesse. O órgão também estabelece os propósitos, a missão e os valores corporativos, nomeia os auditores independentes e é responsável por supervisionar o trabalho dos diretores-executivos.

O CA é composto por oito membros, sendo três mulheres (37,5%) e cinco homens (62,5%), um com idade entre 30 e 50 anos (12,5%) e sete com mais de 50 anos (87,5%) e todos autodeclarados brancos (100%). Do total, três conselheiros são independentes e um é o Chairman, conforme os critérios da Securities and Exchange Commission (SEC) e da New York Stock Exchange (NYSE). O órgão se reúne ordinariamente a cada trimestre e, de forma extraordinária, sempre que necessário, para apreciação e deliberação sobre temas estratégicos, questões críticas e demais assuntos relevantes à adequada supervisão das operações.

Preocupações críticas são tratadas por meio de uma estrutura formal de governança, com papel central do Comitê de Auditoria. Esse comitê se reúne mensalmente para acompanhar os principais temas operacionais, financeiros,

de *compliance*, riscos e controles internos. Identificada uma preocupação crítica e urgente, o Comitê de Auditoria é responsável pelo monitoramento e encaminhamento tempestivo ao Conselho de Administração, que pode ser convocado a qualquer tempo para análise e deliberação.

GRI 2-16

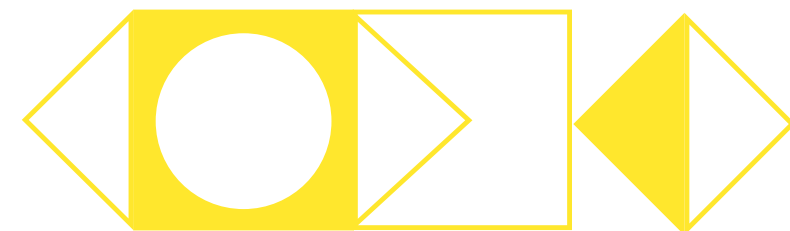
Os membros do Conselho de Administração são eleitos em Assembleia Geral para mandatos de um ano, renováveis. A participação de três mulheres no colegiado reflete nossa valorização da diversidade. Além disso, em linha com boas práticas de governança, o Conselho é presidido por um profissional sem função executiva na organização, reforçando sua independência em relação à gestão operacional. Os diretores estatutários das empresas operacionais não integram o Conselho de Administração. GRI 2-11

Os conselheiros têm seu desempenho avaliado por meio de auditorias e controles próprios e externos, em linha com a Lei Sarbanes-Oxley. Previamente à eleição, eles passam por avaliação interna que considera: independência, conforme regulamentação aplicável (NYSE e SEC); competência técnica e experiência profissional relevante; diversidade de perfis, incluindo formação, gênero e complementaridade de perspectivas; e

reputação ilibada e alinhamento ético com os nossos valores. Aspectos ESG são considerados de forma transversal em todo o processo, e não como critério isolado. GRI 2-10 | 2-18

Temas ambientais, sociais e de governança também integram a agenda do Conselho de Administração. Para aprofundar a gestão desses aspectos, o órgão conta com o apoio do Comitê ESG, responsável por assessorá-lo na definição de diretrizes, no monitoramento do desempenho em relação aos compromissos assumidos e na análise de riscos e oportunidades de sustentabilidade com potencial impacto nos negócios.

O Comitê ESG é composto pelo CEO, pelo CRO e por outros executivos-chave. A instância é responsável por acompanhar objetivos estratégicos, metas e riscos relacionados a temas ambientais, sociais e de governança, com apoio da Gerência ESG e de áreas correlatas, que contribuem com pautas, informações e subsídios técnicos. Dada a relevância do tema para a estratégia e para a gestão de riscos, o Diretor de ESG, Relações com Investidores, Economia e Inteligência de Mercado reporta-se diretamente ao CFO.



Em 2025, constituímos um Comitê de Remuneração (CR), medida que atendeu às exigências da Resolução nº 432/2024 do Banco Central. O CR determina o valor dos vencimentos (fixos e variáveis) de diretores, membros do CA e dos comitês, e os analisa em relação às práticas de mercado, com vistas a identificar potenciais discrepâncias significativas. **GRI 2-19 | 2-20**

Além desses fóruns, mantemos outros seis comitês, com regimentos internos próprios, que definem responsabilidades, competências e regras de funcionamento de cada instância. Alguns contam com a participação de membros independentes. As análises e recomendações produzidas por esses comitês consideram os riscos às nossas operações, bem como a aderência às legislações, às regulamentações e às políticas internas aplicáveis. No ano, estavam ativos os seguintes comitês:



#### Comitê de Auditoria:

estatutário, supervisiona nossa contabilidade e nossos reportes financeiros, e acompanha a atuação das auditorias externas. Responde pela avaliação de controles de qualidade e conformidade, e atua como interface entre os negócios e o mercado. Mantém relacionamento com analistas e agências de riscos.



#### Comitê de Governança de Dados:

estabelece a estrutura de governança para gestão, privacidade e proteção de informações. Nomeia titulares dos domínios de dados e responsáveis por classificá-los de acordo com a criticidade. Busca uma relação responsável e segura entre a gestão das informações e a estratégia de negócios.



#### Comitê de Crédito, Risco de Crédito e de Liquidez:

estabelece políticas de risco, especialmente as que consideram potenciais cenários de inadimplência envolvendo emissores de cartões e/ou adquirentes.



#### Comitê de Segurança da Informação:

auxilia a Diretoria-Executiva em deliberações sobre o tema. Identifica riscos internos e externos e estabelece os respectivos controles mitigatórios. Alinha ações às Políticas de Resposta a Incidentes em Tecnologia da Informação e aos Planos de Continuidade de Negócios (PCNs).



#### Comitê de Governança Corporativa:

assessora o CA e os diretores em relação a princípios de governança e a políticas, diretrizes operacionais, metodologias de riscos e controles internos, *compliance* e prevenção à lavagem de dinheiro e ao financiamento do terrorismo.



#### Comitê Financeiro:

assessora o CA em relação a temas como desempenho econômico, geração de caixa, investimentos e mitigação de riscos. Avalia projetos e propostas para a otimização da gestão de recursos. Oferece suporte à Diretoria-Executiva na definição de políticas e diretrizes operacionais para gestão financeira.





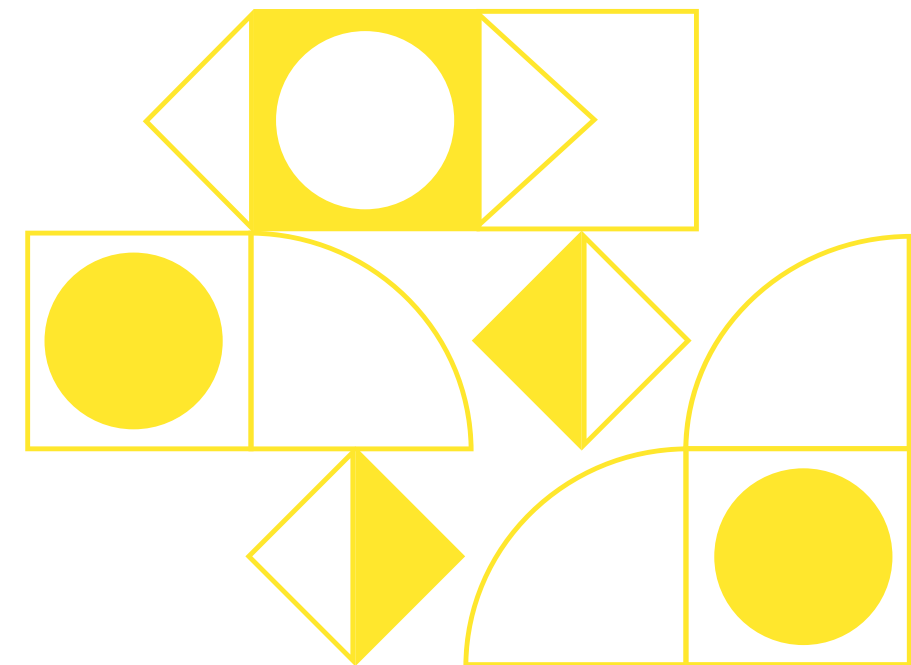
Com estrutura em linha com as melhores práticas, nossa governança corporativa qualifica o desenvolvimento dos negócios.



Nossa estrutura de governança conta ainda com Fóruns Técnicos que apoiam os comitês em iniciativas recorrentes e que exigem conhecimentos específicos/especializados. Há também grupos de trabalho dedicados a definir ações e acompanhar sua concretização, além de verificar o cumprimento de cronogramas e o alcance dos objetivos propostos.

A Diretoria-Executiva estatutária é formada pelo Principal Executive Officer (PEO), pelo Chief Executive Officer (CEO) e pelo Chief Financial Officer (CFO), escolhidos e passíveis de destituição pelo Conselho de Administração. Entre suas atribuições estão nos representar, coordenar as atividades internas, implementar e assegurar o cumprimento das diretrizes e do planejamento aprovados pelo Conselho de Administração e pela Assembleia Geral, além de acompanhar a atuação dos demais diretores e gestores nas diferentes áreas.

Em alinhamento às exigências regulatórias, a Diretoria-Executiva é também responsável pela revisão e aprovação da Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática (PRSAC), que estabelece os princípios e as diretrizes relacionados à gestão dos impactos no meio ambiente e na sociedade. Com auxílio do Comitê ESG e do Diretor responsável pela PRSAC, devidamente designado perante o Banco Central do Brasil, cabe à Diretoria assegurar a aderência do conglomerado à política e às ações voltadas à sua efetividade; garantir sua compatibilidade e integração às demais políticas corporativas; e promover a correção tempestiva de eventuais deficiências. Além disso, a Diretoria deve estabelecer a



organização e as atribuições do Comitê ESG; assegurar que a estrutura remuneratória não incentive comportamentos incompatíveis com a PRSAC; e promover a disseminação interna da PRSAC e das ações voltadas à sua efetividade.

Anunciadas em 2025, com efetivação em 1º de janeiro de 2026, as mudanças na Diretoria-Executiva fizeram parte de um processo de sucessão iniciado em 2024. Carlos Mauad e Gustavo Sechin sucederam, respectivamente, Alexandre Magnani e Artur Schunck, que passaram a compor o Conselho de Administração. O movimento está alinhado à nossa estratégia de seguir avançando como banco digital completo, com maior participação dos serviços financeiros nos resultados.

# Ética e compliance

GRI 2-23 | 2-25 | 2-26 | 3-3 | 205-1

Correção, responsabilidade e transparência orientam nossas decisões e atividades. São atributos inegociáveis para mantermos nossa reputação e solidez e honrarmos a confiança que investidores, clientes, colaboradores e parceiros depositam em nós.

Aprimoramos continuamente controles internos, políticas e regramentos, incorporando tecnologias e soluções para aumentar a eficiência, a segurança e a rastreabilidade de processos. Também nos dedicamos ao monitoramento proativo das mudanças regulatórias e jurisprudenciais. Soma-se ainda o fortalecimento das iniciativas de treinamento e conscientização de todos os que atuam conosco sobre legislação e condutas corretas e éticas nas rotinas profissionais.

Seguimos resoluções e normativas definidas por órgãos e entidades como o Banco Central do Brasil (BCB) e a Securities and Exchange Commission (SEC), e diretrizes próprias, a exemplo das descritas em nosso Código de Ética e Conduta. O documento direciona nosso empenho em manter elevados padrões de integridade ao formalizar princípios e padrões.

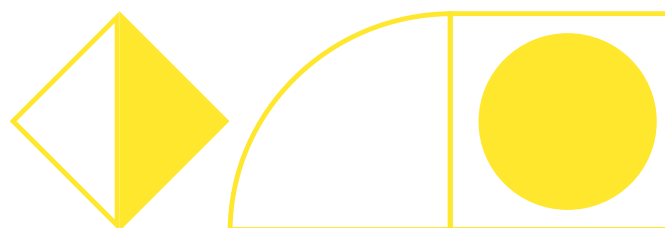
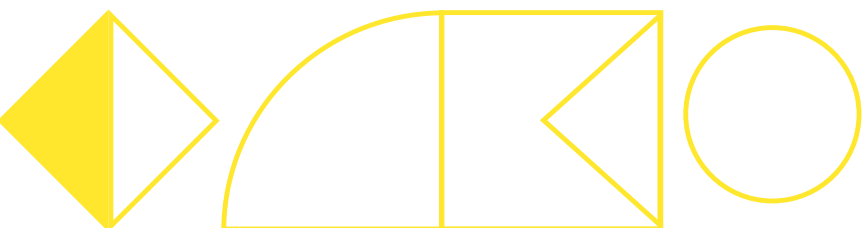
Seu conteúdo deve ser conhecido e praticado pelos colaboradores, que recebem treinamentos periódicos sobre o tema. O Código detalha comportamentos esperados e condutas não admitidas no ambiente de trabalho, em negociações, no uso de redes sociais e em atividades relacionadas a investimentos. Entre os temas abordados estão os conflitos de interesse, especialmente os que possam afetar a imparcialidade de colaboradores envolvidos na distribuição de produtos de investimento. Para orientar também nossas relações comerciais, mantemos o Código de Ética e Conduta de Fornecedores. GRI 2-15

Violações às diretrizes podem comprometer nossa imagem e os negócios, sujeitando os responsáveis a sanções internas e, quando aplicável, a medidas judiciais. Não admitimos práticas de corrupção, propina, troca de favores ou qualquer conduta incompatível com nossos princípios éticos. Nossos colaboradores são comunicados e capacitados em políticas de combate à corrupção por meio de um programa estruturado de treinamentos obrigatórios, conduzido pela área de Treinamento e Desenvolvimento.

Os membros do Conselho de Administração que também integram o quadro de profissionais internos são incluídos no programa de capacitação obrigatória em anticorrupção. A comunicação ocorre no momento do *onboarding*, e é reforçada anualmente por meio de reciclagem de conteúdos obrigatórios. No ano, não registramos casos de corrupção e ações judiciais relacionadas a práticas de concorrência desleal, formação de truste ou comportamento anticompetitivo ou de monopólio.

GRI 205-2 | 205-3 | 206-1

Orientamos os profissionais sobre como sanar dúvidas relacionadas à conduta e à ética, e indicamos o Canal de Denúncias (acessível por meio do [canalddenuncias@uolinc.com](mailto:canalddenuncias@uolinc.com)) para reportes de desvios de comportamento. Garantimos total confidencialidade e não retaliação aos autores das denúncias, que podem ser feitas também pelo público externo. Todos os reportes realizados por meio do canal são investigados pela Diretoria de Recursos Humanos, que pode designar colaboradores de outras áreas para auxílio nas apurações.





Colaboradores comunicados sobre combate à corrupção, por categoria funcional\*

GRI 205-2

|             | 2024                                |                                   | 2025                                |                                   |
|-------------|-------------------------------------|-----------------------------------|-------------------------------------|-----------------------------------|
|             | Número total de pessoas comunicadas | Percentual de pessoas comunicadas | Número total de pessoas comunicadas | Percentual de pessoas comunicadas |
| Diretor     | 56                                  | 100%                              | 52                                  | 100%                              |
| Gerente     | 470                                 | 100%                              | 424                                 | 100%                              |
| Coordenador | 837                                 | 100%                              | 867                                 | 100%                              |
| Supervisor  | 381                                 | 100%                              | 377                                 | 100%                              |
| Operacional | 6.814                               | 100%                              | 6.891                               | 100%                              |
| Estagiário  | 73                                  | 100%                              | 79                                  | 100%                              |
| Aprendiz    | 30                                  | 100%                              | 29                                  | 100%                              |
| Total       | 8.661                               | 100%                              | 8.719                               | 100%                              |

\*Para o indicador, não foram considerados colaboradores alocados no exterior.

Colaboradores comunicados sobre combate à corrupção, por região\*

GRI 205-2

|              | 2025                                |                                   |
|--------------|-------------------------------------|-----------------------------------|
|              | Número total de pessoas comunicadas | Percentual de pessoas comunicadas |
| Norte        | 165                                 | 100%                              |
| Nordeste     | 1.056                               | 100%                              |
| Centro-Oeste | 347                                 | 100%                              |
| Sudeste      | 6.344                               | 100%                              |
| Sul          | 807                                 | 100%                              |
| Total        | 8.719                               | 100%                              |

\*Para o indicador, não foram considerados colaboradores alocados no exterior. Os dados começaram a ser reportados em 2025, por isso não há série histórica.

Comunicação e treinamentos de combate à corrupção para o Conselho de Administração\*

GRI 205-2

|                                               | 2025         |              |
|-----------------------------------------------|--------------|--------------|
|                                               | Comunicações | Treinamentos |
| Número total de membros comunicados/treinados | 4            | 2            |
| Percentual de membros comunicados/treinados   | 100%         | 50%          |

\*Do total dos 8 membros do conselho, somente 4 são elegíveis à comunicação e portanto os membros independentes e o chairman não são contabilizados. Por isso, não compõe o denominador do percentual de membros treinados. Todos os conselheiros estão alocados na região Sudeste.

Colaboradores treinados sobre combate à corrupção, por categoria funcional\*

GRI 205-2

|             | 2024                              |                                 | 2025                              |                                 |
|-------------|-----------------------------------|---------------------------------|-----------------------------------|---------------------------------|
|             | Número total de pessoas treinadas | Percentual de pessoas treinadas | Número total de pessoas treinadas | Percentual de pessoas treinadas |
| Diretor     | 47                                | 84%                             | 42                                | 80,77%                          |
| Gerente     | 448                               | 95%                             | 417                               | 98,35%                          |
| Coordenador | 795                               | 95%                             | 849                               | 97,92%                          |
| Supervisor  | 368                               | 97%                             | 363                               | 96,29%                          |
| Operacional | 6.531                             | 96%                             | 6.538                             | 94,88%                          |
| Estagiário  | 72                                | 99%                             | 77                                | 97,47%                          |
| Aprendiz    | 30                                | 100%                            | 28                                | 96,55%                          |
| Total       | 8.291                             | 95,73%                          | 8.314                             | 95,35%                          |

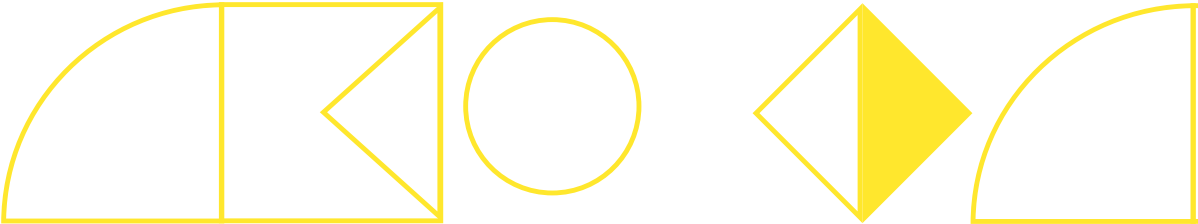
\*Para o indicador, não foram considerados colaboradores alocados no exterior.

Colaboradores treinados sobre combate à corrupção, por região\*

GRI 205-2

|              | 2025                              |                                 |
|--------------|-----------------------------------|---------------------------------|
|              | Número total de pessoas treinadas | Percentual de pessoas treinadas |
| Norte        | 143                               | 86,67%                          |
| Nordeste     | 999                               | 94,60%                          |
| Centro-Oeste | 319                               | 91,93%                          |
| Sudeste      | 6.096                             | 96,09%                          |
| Sul          | 757                               | 93,80%                          |
| Total        | 8.314                             | 95,35%                          |

\*Para o indicador, não foram considerados colaboradores alocados no exterior. Os dados começaram a ser reportados em 2025, por isso não há série histórica.



## Políticas GRI 2-24

Nossas políticas internas são geridas pelas áreas responsáveis por sua elaboração, como Recursos Humanos, Suprimentos e demais áreas proprietárias dos temas. Esses documentos são elaborados e revisados pelas respectivas áreas, submetidos à aprovação da Diretoria antes da publicação, e disponibilizam canais de contato para esclarecimento de dúvidas.

Os compromissos assumidos em nossas políticas são incorporados à estratégia, aos processos de gestão e aos procedimentos operacionais por meio de um conjunto de documentos internos. Entre eles estão o Código de Ética e Conduta, a Política de Suprimentos, a Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática, a Política de Privacidade e Proteção de Dados, a Política de Pessoas com Deficiência, a Política de Gestão de Riscos de Segurança da Informação e Cibernéticos, a Política de Controles Internos, a Política de Gerenciamento de Risco Operacional e Social e a Política de Governança Corporativa.

Outros documentos internos que evidenciam nosso zelo pela condução íntegra de nossos negócios são:



### Política e Código de Conformidade (*Compliance*):

estabelecem princípios e diretrizes de *compliance* e preveem a necessidade de fortalecer a cultura sobre o tema internamente. Determinam, entre outras, a manutenção de Sistema de Conformidade periodicamente revisado e atualizado, e a elaboração de relatórios periódicos, a serem aprovados pela Diretoria-Executiva, ao menos uma vez ao ano. O Código também orienta sobre a necessidade de atenção a casos de conflito de interesses, que devem ser relatados por profissionais aos gestores de área e/ou ao líder de *compliance*. Cabe às lideranças monitorar e administrar potenciais situações que envolvam suas equipes. Entre as condutas tratadas estão a contratação de parentes e amigos, permitida apenas quando prevista em normativos aprovados pela Diretoria-Executiva, e o uso ou compartilhamento não autorizado de informações acessadas em razão das atividades profissionais, inclusive com colegas ou terceiros, quando não estritamente necessário ao desempenho das funções.



### Política de Prevenção à Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento do Terrorismo:

estabelece diretrizes e procedimentos para prevenir e mitigar riscos relacionados à lavagem de dinheiro e ao financiamento do terrorismo. Entre os mecanismos adotados estão os processos de Conheça seu Cliente (KYC, na sigla em inglês) e Conheça seu Fornecedor (KYS), que envolvem a apuração de informações para verificar a idoneidade de clientes, usuários e parceiros, com base em consultas a fontes diversas, incluindo órgãos e bases externas especializadas. A política também prevê procedimentos para identificação, análise e tratamento de transações suspeitas ou atípicas.



### Política Anticorrupção:

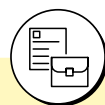
define práticas não toleradas, como pagamento ou recebimento de propina, corrupção, troca indevida de favores ou vantagens em relações com a administração pública ou com entidades privadas, no Brasil ou no exterior. O documento orienta administradores, colaboradores, fornecedores e parceiros quanto às suas responsabilidades na prevenção e no combate a ilícitos. Também formaliza que não realizamos contribuições a candidatos, partidos políticos ou campanhas eleitorais. Doações com fins sociais e patrocínios, por sua vez, devem seguir os processos de avaliação e aprovação previstos em normas internas.



Para mantermos o Código de Ética e Conduta, as políticas internas e a legislação aplicável presentes no dia a dia dos colaboradores, promovemos treinamentos e campanhas de comunicação sobre esses temas. As capacitações acontecem majoritariamente via UniUOL, universidade corporativa virtual. Há cursos obrigatórios, como os sobre Segurança da Informação, Prevenção à Lavagem de Dinheiro e Financiamento do Terrorismo, Combate à Corrupção, Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e Plano de Continuidade de Negócios (PCN). Em 2025, os treinamentos em temas associados à ética e/ou a *compliance* totalizaram 20.785 horas, média de 2 horas e 30 minutos por colaborador. Ao todo, 8.314 profissionais realizaram treinamentos, o que corresponde a 95,3% da equipe.

Também realizamos a primeira Semana de Compliance, com palestras e painéis relacionados ao fortalecimento da cultura de integridade, ética, conformidade e prevenção. A programação abordou temas como gestão de riscos, governança, risco operacional e controles internos, ampliando a conscientização dos colaboradores sobre a importância desses assuntos na tomada de decisão e nas rotinas operacionais.

## Nossas diretrizes corporativas



### Códigos

- Ética e Conduta
- Conduta de Fornecedores
- Conformidade (Compliance)



### Outros

- Plano de Continuidade de Negócios
- Regulamento da Auditoria Interna
- Regras e Parâmetros de Atuação B3
- Regras de Remuneração do Distribuidor



### Políticas

- Abertura, manutenção e Encerramento de conta
- Acordos Comerciais
- Aprovação de Novos Produtos/Negócios
- Certificação Continuada
- Cobranças
- Controle de Acesso Físico
- Conformidade (Compliance)
- Conheça seu Cliente de Investimento
- Frota
- Gerenciamento de Incidentes de Tecnologia
- Gerenciamento de Mudanças
- Gerenciamento de Risco de Liquidez
- Gestão de Ativos Imobilizados
- Gestão de Risco de Crédito
- Governança Corporativa
- Governança de Dados
- Investimentos de Pessoas Vinculadas
- Investimentos de Recursos
- Negociação de Valores Mobiliários de Emissão
- Ouvidoria
- Perdas - Valor Recuperável do Ativos Intangível
- Prazos de Pagamentos a fornecedores e terceiros
- Prevenção à Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento do Terrorismo
- Remuneração dos Correspondentes Bancários
- Responsabilidade Social, Ambiental e Climática
- Risco Operacional, Controles Internos e Socioambiental
- Segurança da Informação e Cibernética (unificada)
- Suitability



## Relações com Investidores

GRI 2-29

Em 2025, o Grupo UOL detinha aproximadamente 44% de nossas ações classes A e B, enquanto 52% estavam em *free float* e 4% em Tesouraria. Refletindo nosso compromisso com a geração de valor ao acionista, em 2025, aprovamos a distribuição de R\$ 802 milhões em dividendos.

Em 2026, avançaremos na execução de nossa estratégia de remuneração ao acionista, com a continuidade do plano de distribuição de dividendos aprovado previamente. Até a data de divulgação deste relatório, realizamos os pagamentos previstos para fevereiro e junho, totalizando R\$ 600 milhões distribuídos aos acionistas. Permanecem previstos pagamentos adicionais de R\$ 400 milhões em setembro e R\$ 400 milhões em dezembro, totalizando, pelo menos, R\$ 1,4 bilhão em dividendos.

Essa execução reforça nosso compromisso com uma política consistente e previsível de retorno ao acionista, alinhada à manutenção de níveis sólidos de capital regulatório e ao financiamento do crescimento sustentável do negócio.

Nossa controladora, a PagSeguro Digital, tem capital aberto na Bolsa de Nova York (NYSE), nos Estados Unidos, sendo regulada, portanto, pela Securities and Exchange Commission (SEC). No Brasil, nossa atuação como instituição de pagamento emissora de moeda eletrônica, emissora de instrumento pós-pago e adquirente é supervisionada pelo Banco Central do Brasil (BCB).





Em 2025, demos continuidade ao nosso segundo programa de recompra de ações, anunciado em 29 de agosto de 2024, no montante de até US\$ 200 milhões em ações ordinárias Classe A, sem prazo de expiração e em conformidade com a Regra 10b-18 do Securities Exchange Act de 1934. O programa foi concluído após a recompra integral do montante autorizado.

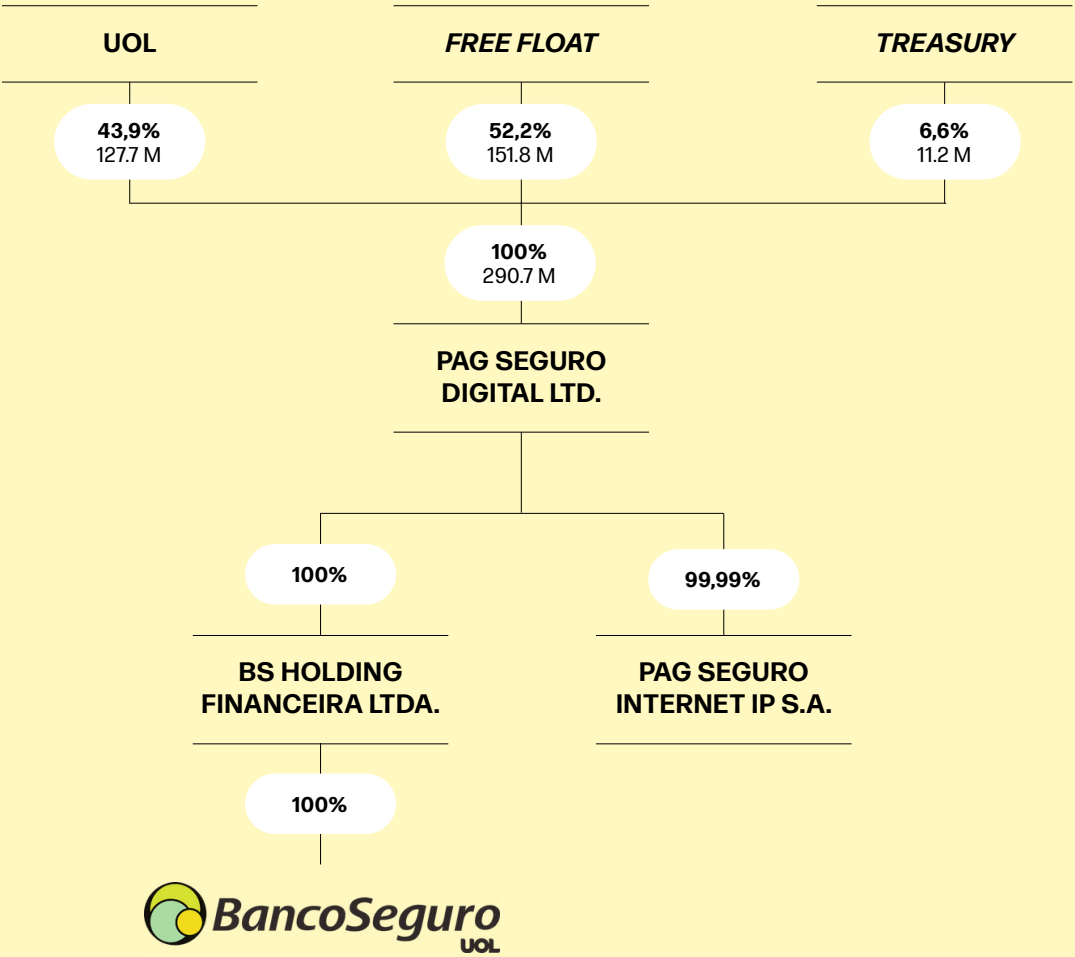
Adicionalmente, em 29 de maio de 2025, o Conselho de Administração aprovou o terceiro programa de recompra de ações, também no montante de até US\$ 200 milhões em ações ordinárias Classe A, com início imediato, sem prazo de expiração e igualmente sujeito à Regra 10b-18 do Securities Exchange Act de 1934. Em 2025, anunciamos o cancelamento de aproximadamente 24 milhões de ações Classe A.

Para estabelecermos uma comunicação transparente e efetiva com acionistas e analistas de mercado e agências de *rating*, seguimos as recomendações e calendários da NYSE, do BCB e de outros órgãos reguladores. Disponibilizamos em nosso *site* de Relações com Investidores ([investors.pagbank.com](https://investors.pagbank.com)) apresentações institucionais, informações sobre nossas práticas e desempenho, além de relatórios (do Formulário 20-F aos Relatórios de Sustentabilidade) e outros conteúdos relevantes.

Estamos em processo de adequação a novas exigências regulatórias e de mercado, incluindo as relacionadas às divulgações alinhadas aos *frameworks* IFRS S1 e IFRS S2, bem como à evolução das metodologias adotadas por agências de *rating*.

Em 2025, avançamos na geração de valor aos acionistas, aprovando a distribuição de cerca de R\$ 802 milhões em dividendos.

Shareholders Structure (em dezembro de 2025)



## Participação em associações, fóruns e iniciativas

GRI 2-23 | 2-28

A participação em entidades e pactos relacionados aos nossos segmentos de atuação e alinhados aos nossos valores nos permite tanto manter e adotar boas práticas quanto compartilhar nossas experiências. Integramos:

### Associação Brasileira de Internet (Abranet)

Associação que reúne empresas provedoras de acesso, serviços, informações, pesquisa, desenvolvimento e demais atividades relacionadas à internet e à tecnologia da informação. O quadro de associados da Abranet inclui agentes relevantes do ecossistema de meios de pagamento.

### Associação Brasileira de Bancos (ABBC)

Representa instituições financeiras de controles nacional e estrangeiro e distintas naturezas jurídicas, tais como: bancos e sociedades de crédito, financiamento e investimento, cooperativas, instituições de pagamento, sociedades de crédito direto e sociedades de empréstimo entre pessoas e demais entidades.

Atua em defesa dos interesses dos associados oferecendo apoio técnico, fomentando a concorrência e a competitividade e contribuindo para a educação de profissionais para o mercado.

### Associação Brasileira das Empresas de Cartões de Crédito e Serviços (Abecs)

Representa o setor de meios eletrônicos de pagamento no Brasil e atua como interlocutora entre empresas que a integram e o mercado, os órgãos públicos e a sociedade. Entre seus associados estão instituições financeiras, bancos digitais, adquirentes, bandeiras, *fintechs*, *marketplaces*, empresas de tecnologia, entre outros que atuam no sistema de pagamentos.

### Associação Brasileira das Entidades dos Mercados Financeiro e de Capitais (Anbima)

Representa instituições como bancos, gestoras, corretoras, distribuidoras e administradoras. Atua em quatro frentes: informar, representar, autorregular e educar.

### Pacto Global das Nações Unidas

Somos signatários da iniciativa que reúne empresas comprometidas em alinhar suas estratégias e operações a dez princípios relacionados a direitos humanos, trabalho, meio ambiente e combate à corrupção.

### Women on Board (WOB)

Organização independente e sem fins lucrativos que reconhece empresas comprometidas com a diversidade de gênero na alta liderança.

### Women Empowerment Principles (WEPs)

Aderimos ao conjunto de princípios que orienta empresas sobre práticas para promover o empoderamento das mulheres no ambiente de trabalho, no mercado financeiro e nas comunidades.





CONFIABILIDADE

# Gestão de riscos

GRI 2-24 | 2-25

A gestão eficaz de riscos é fundamental para a execução da nossa estratégia e para a sustentabilidade do negócio. Em nossa abordagem, consideramos recomendações de entidades internacionais, boas práticas de mercado e regulamentações aplicáveis a um banco digital completo, incluindo o modelo de três linhas de defesa, indicado pelo Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (Coso).

1.

## 1ª Linha:

analistas e gestores são responsáveis por identificar riscos nas atividades de suas equipes e adotar medidas para geri-los de maneira efetiva e alinhada a políticas organizacionais e limites de tolerância e outras condições definidas por nossa Diretoria. Para isso, dispõem de meios para medir, tratar e reportar as ameaças.

2.

## 2ª Linha:

formada por representantes de áreas responsáveis pela supervisão e pelo gerenciamento de riscos e conformidade. Deve acompanhar, prestar consultoria e desafiar a primeira linha, bem como avaliar se políticas, procedimentos e controles internos estão sendo corretamente aplicados. Também propõe novas diretrizes, modelos e metodologias para prevenir ou enfrentar os perigos.

3.

## 3ª Linha

composta por representantes da área de Auditoria Interna, que devem avaliar periódica e independentemente se as duas primeiras linhas estão atuando adequadamente. Tem ainda como responsabilidade analisar a pertinência e a efetividade de nossos processos, planos e governança para eliminar ou conter ameaças. Reporta carências ou falhas à Diretoria e ao Conselho de Administração.

## No gerenciamento de riscos, adotamos uma série de procedimentos para salvaguardar as atividades e evitar potenciais impactos negativos:

- documentação e armazenamento de informações relacionadas a perdas
- relatórios que permitam a identificação e correção oportuna de deficiências nos controles e gerenciamento de riscos
- testes de avaliação dos sistemas de controle de risco operacional
- divulgação de Políticas de Gerenciamento de Risco Operacional a todos os níveis organizacionais.
- mecanismos de proteção e segurança para dados armazenados, processados ou transmitidos, redes, sites, servidores e canais de comunicação, para reduzir vulnerabilidades a ataques
- procedimentos para monitorar, rastrear e restringir acesso a dados sensíveis, rede, sistemas, bancos de dados e módulos de segurança
- programa de testes de estresse, que simulam cenários adversos relevantes e cujos resultados são considerados para tomadas de decisões estratégicas, revisão dos níveis de apetite, avaliação dos níveis de capital e de liquidez e elaboração dos planos de resposta a ocorrências.
- revisão de medidas de sigilo e segurança de dados, especialmente após falhas e antes de mudanças em infraestrutura ou procedimentos, e plano de contingência, com estratégias para garantir a continuidade dos negócios.
- avaliação periódica de controles
- planos de ação para corrigir fraquezas identificadas na análise de riscos relacionados a novos produtos ou serviços.



Esses e outros procedimentos estão recomendados ou previstos em um conjunto de políticas que inclui:

- **Política de Gerenciamento Integrado de Riscos** – estabelece as diretrizes e estratégias para a gestão integrada dos riscos corporativos, promovendo abordagem coordenada, transversal e alinhada ao nosso planejamento estratégico.
- **Política de Controles Internos e Gerenciamento de Risco Operacional e Socioambiental** – orienta o fortalecimento do sistema de controles internos e os procedimentos para identificar, mensurar, monitorar e controlar os riscos operacionais, sociais, ambientais e climáticos.
- **Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática** – estabelece nossos compromissos com a sustentabilidade, a ética, o respeito aos direitos humanos e a mitigação de impactos socioambientais, constituindo um dos pilares da gestão de riscos ESG.

Nossas políticas são revisadas periodicamente e disponibilizadas na intranet corporativa, acessível a todos os colaboradores. Adicionalmente, a Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática está disponível em canal público (confira aqui).

A área se reporta ao Chief Operating Officer (COO) e ao Comitê de Riscos, instância responsável por deliberar, monitorar e acompanhar os principais temas relacionados aos riscos aos quais estamos expostos, incluindo riscos financeiros, operacionais, regulatórios e tecnológicos. O Comitê de Riscos é composto por representantes da alta liderança e de áreas estratégicas, como Riscos Integrados, Controles Internos, Compliance, Financeiro e Negócios. Em suas reuniões, são apresentados e discutidos relatórios gerenciais, indicadores-chave de risco (KRIs), planos de ação corretivos e análises de eventos de risco, permitindo o acompanhamento contínuo da nossa exposição e da efetividade dos controles. As decisões, as recomendações e os encaminhamentos do Comitê são formalmente registrados em atas e acompanhados pelas áreas responsáveis.



A Superintendência de Riscos & Compliance compreende a Gerência Geral de Riscos Integrados, que, por sua vez, divide-se em outras duas, com equipes técnicas especializadas: uma que atua sobre os perigos relacionados a mercado, liquidez e capital; e outra focada em Riscos Operacionais e Controles Internos (ROCI). Além disso, há uma Gerência de Risco de Crédito, que acompanha também os riscos relacionados a questões sociais, ambientais e climáticas. Avaliamos nossa exposição a esses riscos com base nas determinações do Banco Central, e concluímos que há baixo impacto potencial sobre nossos negócios em curto, médio e longo prazos. Apesar disso, realizamos ações de análise de processos e controles, bem como acompanhamos novas normas relacionadas ao tema, registrando ocorrências em sistemas internos.

Definimos nosso apetite para cada frente de risco relevante com base em critérios quantitativos e qualitativos, sempre alinhados à estratégia, aos objetivos de negócio e à tolerância interna ao risco. Os principais indicadores de risco são monitorados e atualizados mensalmente, sendo consolidados em relatórios gerenciais.

Essa estrutura organizacional permite combinar atuação especializada por tipo de risco com a integração das práticas de gestão em diferentes instâncias. As equipes vinculadas à Superintendência de Riscos & Compliance interagem

continuamente com as áreas de negócio e participam de comitês internos, contribuindo para uma abordagem preventiva, integrada e estratégica na identificação, na avaliação, no monitoramento e na mitigação dos riscos.

Também contamos auditoria externa para avaliações periódicas, incluindo a revisão semestral dos sistemas de controles internos no contexto das Demonstrações Financeiras. Os resultados dessas avaliações são consolidados em relatórios formais, emitidos em prazo compatível com a divulgação das Demonstrações Financeiras, sendo compartilhados com a administração. Nossa Auditoria Interna atua de forma independente, com base em seu plano anual, na condução de análises de processos, de controles internos e de riscos em diferentes departamentos.

---

Nosso apetite a riscos é definido com bases qualitativas e quantitativas e considera nossa estratégia e nossos objetivos de negócio.

---

## Riscos socioambientais e climáticos

GRI 201-2

O mapeamento dos riscos sociais, ambientais e climáticos é de responsabilidade da área de Risco Operacional e Controles Internos, com base nas determinações do Banco Central do Brasil. Esses riscos são acompanhados em comitês específicos, como o de Riscos, cuja composição inclui o C-Level, que discute e monitora o tema trimestralmente. Já o Comitê ESG, entre outras atribuições, supervisiona anualmente os objetivos estratégicos e as nossas metas relacionadas a aspectos sociais, ambientais e climáticos. Os temas são levados pela Diretoria ESG, com apoio eventual de outras áreas relacionadas, e analisados e discutidos pelos membros do Comitê ESG.

Como forma de avaliar a percepção de risco em relação a atividades, clientes, fornecedores e correspondentes, classificamos as operações de crédito acima de R\$ 500 mil em Baixo, Moderado, Alto e Crítico. Nesse processo, consideramos: identificação, classificação, monitoramento e controle para mitigação dos riscos sociais, ambientais e climáticos; registros de dados referentes às perdas efetivas em função de danos sociais, ambientais e climáticos, no período mínimo de cinco anos; avaliação prévia dos potenciais impactos negativos de novas modalidades de produtos e serviços, inclusive em relação ao risco de reputação; e procedimentos para adequação do gerenciamento dos riscos às mudanças legais, regulamentares e de mercado.

# Segurança da Informação

GRI 3-3 | TC-SI-220a.1 | TC-SI-230a.2 | TC-SI-550a.2

Segurança Cibernética e Segurança da Informação são cruciais para instituições financeiras digitais como nós, que lidamos com dados e informações sensíveis dos negócios, clientes e parceiros. Garantir que não haja ocorrência de impactos negativos significa blindar os sistemas internos, mantê-los em operação e preservar o sigilo.

Nossa abordagem aos temas é holística, guiada por padrões internacionais e melhores práticas de mercado. Envolve um forte trabalho de conscientização entre colaboradores, manutenção de estrutura eficiente de governança, incorporação de soluções tecnológicas avançadas e modernização e atualização de nossas plataformas digitais. Implementamos medidas como sistemas de *backup*, planos de contingência e mecanismos de continuidade de negócios.

O aumento do uso de dispositivos móveis, canais digitais e soluções integradas para pagamentos e serviços financeiros exige que nossas plataformas sejam constantemente atualizadas, escaláveis e compatíveis com diferentes sistemas, redes e ambientes operacionais. Eventuais limitações na interoperabilidade, desempenho ou disponibilidade dessas plataformas podem afetar a experiência dos clientes e comprometer o volume de transações processadas. Investimos em medidas robustas de segurança cibernética, como *firewalls*, criptografia de dados, controles de acesso e monitoramento contínuo de ameaças. Assim, mantemos foco na proteção das informações de clientes, parceiros e dos negócios.

Nossa Política de Segurança da Informação e de Segurança Cibernética se aplica a nossos colaboradores, prestadores de serviços e parceiros. As diretrizes do documento minimizam substancialmente a possibilidade de eventos negativos.







Nesse sentido, a Política trata de aspectos como classificação da informação; administração de incidentes; gestão de identidades e de acessos; procedimentos na seleção de fornecedores e na entrada de clientes em nossa base; utilização dos recursos de rede e computacionais; procedimento de *backup*, criptografia e requisitos de PCI-DSS; Programa de Conscientização e Treinamentos; Segurança para Uso de IA (Inteligência Artificial); e gerenciamento de riscos. Há uma política específica dedicada a esse último tema, para o qual formatamos um processo dinâmico de identificação de ameaças potenciais, com avaliação de vulnerabilidades e adoção de soluções de defesa personalizadas para proteger nossos ativos.

Nossa estratégia de segurança cibernética segue recomendações da CIS Critical Security Controls Version 8, do National Institute of Standards and Technology Cybersecurity Framework (NIST CSF), e das normas ISO 27001. Essas diretrizes externas orientam políticas e controles para que tenhamos um mecanismo de defesa unificado e robusto. Utilizamos soluções tecnológicas avançadas, como ferramentas de prevenção de perda de dados (DLP), monitoramento de terminais (*endpoints*) e sistemas de detecção de intrusão, como sensores e controles de proteção de *hardware* ou *software* contra códigos maliciosos. Complementarmente, monitoramos o acesso (físico ou lógico) a informações e ativos, assim como seu armazenamento, compartilhamento e descarte, para que apenas pessoas autorizadas possam utilizá-los, e o façam respeitando regras, permissões ou políticas corporativas.

Mantemos internamente uma estrutura dedicada de Red Team, composta por especialistas em segurança cibernética, responsáveis por conduzir simulações controladas de ataques reais. Essas atividades têm como objetivo identificar vulnerabilidades técnicas e processuais, avaliar a resiliência dos nossos ambientes, bem como testar a eficácia dos mecanismos de detecção, resposta a incidentes e recuperação, antecipando a exploração por agentes maliciosos externos. Também promovemos, no período, a integração de nossos Network Operations Center (NOC, ou Centro de Operações de Rede) e Security Operations Center (SOC, ou Centro de Operações de Segurança). O objetivo foi possibilitar respostas ainda mais tempestivas e visão abrangente sobre as ocorrências. Assim, NOC e SOC, a partir de 2026, passam a operar numa mesma sala, 24 horas por dia.

Em 2025, também começamos a cumprir nosso Plano Diretor de Segurança da Informação para o triênio 2025-2027, composto por 27 objetivos que tratam de processos, pessoas e tecnologias, desdobrados em 75 estratégias. Os objetivos foram classificados como de alta, média ou baixa criticidade, e sua concretização envolve o trabalho de diferentes áreas internas. O Plano Diretor tem como referência controles e indicadores previstos na norma ISO 27000, que indica diretrizes, requisitos e boas práticas para a implementação, manutenção e melhoria de um Sistema de Gestão de Segurança da Informação (SGSI). Consideramos ainda resoluções sobre segurança emitidas pelo Banco Central, pela Comissão de Valores Mobiliários (CVM) e por outros *frameworks* relacionados ao tema.

Em compromisso com o atendimento da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), criamos um programa para identificar, avaliar e garantir a efetividade dos controles e a proteção de dados, seguindo *frameworks* de mercado como Data Security Governance (DSG) e Privacy Framework, do National Institute of Standards and Technology (NIST). Além disso, atuamos em conformidade com a Payment Card Industry Data Security Standard (PCI-DSS), a Lei do Sigilo Bancário e a Lei de Prevenção à Lavagem de Dinheiro.

Adotamos, adicionalmente, uma Política de Gestão de Incidentes de Segurança da Informação que versa sobre prevenção, identificação e tratamento de eventos, e indica procedimentos a serem seguidos em caso de ocorrências negativas. Para robustecer o tema de prevenção de incidentes, possuímos também o Plano de Resposta a Incidentes Cibernéticos, com o objetivo de estabelecer funções e responsabilidades dos participantes em todo ciclo de vida de um potencial incidente.

Para minimizar riscos digitais relacionados a fornecedores ou outros parceiros externos, buscamos ciência dos padrões de segurança cibernética adotados, recomendando que privilegiam soluções desenvolvidas internamente ou providas por empresas comprovadamente idôneas e qualificadas.

Nossos contratos possuem cláusulas referentes à contratação de serviços de processamento, armazenamento ou nuvem. Todos os provedores de serviços que armazenam, transmitem, processam, gerenciam ou acessam dados classificados como confidenciais passam por avaliação de riscos. Essa análise considera os impactos na segurança da informação, na segurança e na continuidade do negócio, além de definir os controles exigidos antes do início das atividades.

Mantemos nossos colaboradores informados e preparados para atuarem na defesa de ameaças cibernéticas e em momentos de contingências. Nossos programas de treinamento incluem de práticas básicas até técnicas avançadas de detecção de ameaças, com diretrizes para o uso de recursos de rede ou computacionais e normas para manutenção de cópias de *backup* e restauração de dados e informações. As capacitações regulares, combinadas a simulações, permitem que os colaboradores conheçam suas responsabilidades, e que condutas inadequadas em relação a protocolos de segurança ou diretrizes sejam passíveis de sanções. Reforçamos ainda a necessidade de observação em relação a riscos digitais na criação, no desenvolvimento e lançamento de produtos e serviços, em que deve ser adotada uma perspectiva de Risco a 360°.

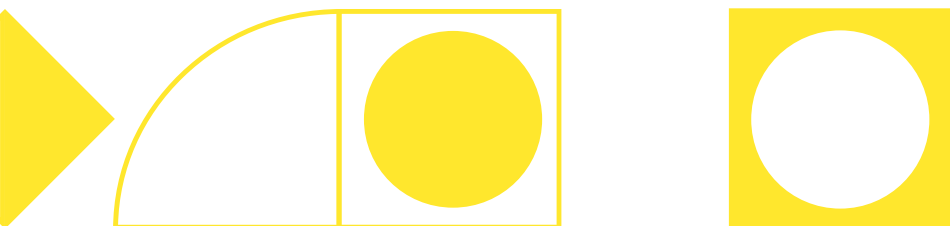
Entre os cursos obrigatórios aos colaboradores figuram os sobre Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), Payment Card Industry Data Security Standard (PCI-DSS), Plano de Continuidade de Negócios, *phishing*, Prevenção à Lavagem

de Dinheiro e Sigilo Bancário. Destaque para a realização da primeira SecWeek, que promoveu encontros com especialistas internos e externos, entre outras atividades. Ao longo do evento também constituímos um banco de ideias para receber contribuição dos participantes.

Em 2025, oferecemos aos nossos colaboradores um total de 31 cursos remotos e/ou presenciais, sendo 25 treinamentos via plataforma Knowbe4 e seis na plataforma UniUol. As capacitações abordaram teorias e práticas relacionadas às seguranças cibernética e/ou da informação. Também conduzimos, ao longo de 2025, 84 ações internas de informação e sensibilização sobre segurança em tecnologia, com revisão de *e-learning*, disseminação de comunicados e *newsletters*, além da realização de encontros *on-line* e *offline*.

Seguimos também com os testes de *phishing* entre nossos colaboradores (foram 16 campanhas realizadas em 2025). Todos que eventualmente falham nos testes de *phishing* são direcionados para realização de um treinamento de reciclagem.

Em abril de 2025, confirmamos a manutenção da certificação ISO 22301:2019, que atesta a eficácia do nosso Sistema de Gestão de Continuidade de Negócios (SGCN) e evidencia a maturidade das políticas, dos processos e dos controles adotados. A certificação demonstra a existência de uma estrutura formal e resiliente, capaz de sustentar a continuidade das operações com confiabilidade e redução de impactos em cenários de interrupção.





O SGCN é sustentado por um programa estruturado, composto por políticas, planos de continuidade e documentos normativos que, de forma integrada, orientam a identificação, a análise e o tratamento de ameaças, bem como a gestão de seus impactos. Essa estrutura fortalece a resiliência organizacional e suporta a melhoria contínua das estratégias de resposta a eventos disruptivos.

Com objetivos, metas, controles, processos e procedimentos definidos, o SGCN assegura a nossa capacidade de manter ou restabelecer, de forma tempestiva, informações e atividades críticas, em conformidade com critérios previamente estabelecidos e alinhados ao nosso apetite de risco. Nesse contexto, desenvolvemos e mantemos Planos de Continuidade Operacional (PCOs). Eram mais de 150 planos vigentes em 2025 abrangendo, entre outros, o gerenciamento de incidentes e a administração de crises. Esses planos são revisados, aprimorados e testados, no mínimo, anualmente, para validação da aderência aos cenários considerados e da efetividade operacional.

O sistema é ainda sustentado por 16 Instruções de Trabalho, que abrangem todas as etapas do ciclo de continuidade. As Instruções padronizam critérios, metodologias, responsabilidades e formatos de reporte, garantindo rastreabilidade e aderência às exigências regulatórias. Em 2025, foram conduzidas 91 Análises de Impacto nos Negócios (BIAs), abrangendo 19 diretorias, 106 processos e 398 subprocessos, possibilitando identificação precisa das áreas

mais sensíveis da operação e subsidiando a priorização de ações de mitigação de riscos. As BIAs de processos críticos são realizadas bianualmente, enquanto os demais processos são reavaliados a cada três anos ou sempre que ocorrerem mudanças relevantes. Em dezembro de 2025, foi estabelecida a metodologia GCN.ITR.017 para identificação de processos críticos, com implementação prevista para julho de 2027.

Em julho e dezembro de 2025, confirmamos a manutenção da certificação PCI-DSS (Payment Card Industry Data Security Standard) e PCI PIN Security (Payment Card Industry Personal Identification Number Security) que, respectivamente, atestam a conformidade dos nossos ambientes, processos e controles com os requisitos de segurança para tratamento, processamento, armazenamento e transmissão de dados de cartões de pagamento de nossos clientes.

As recertificações demonstram o nosso compromisso com a proteção das informações dos portadores de cartão desse nosso ecossistema de pagamentos, por meio da adoção de controles técnicos e operacionais robustos, alinhados às melhores práticas internacionais de segurança da informação.

Para clientes e parceiros, a conformidade com o PCI-DSS e PIN Security evidencia nosso compromisso com a segurança dos dados de pagamento, ajudando a prevenir fraudes, vazamentos e acessos indevidos, garantindo operações mais seguras e confiáveis.



# Simplicidade

**40** Produtos e serviços

**44** Gestão da inovação



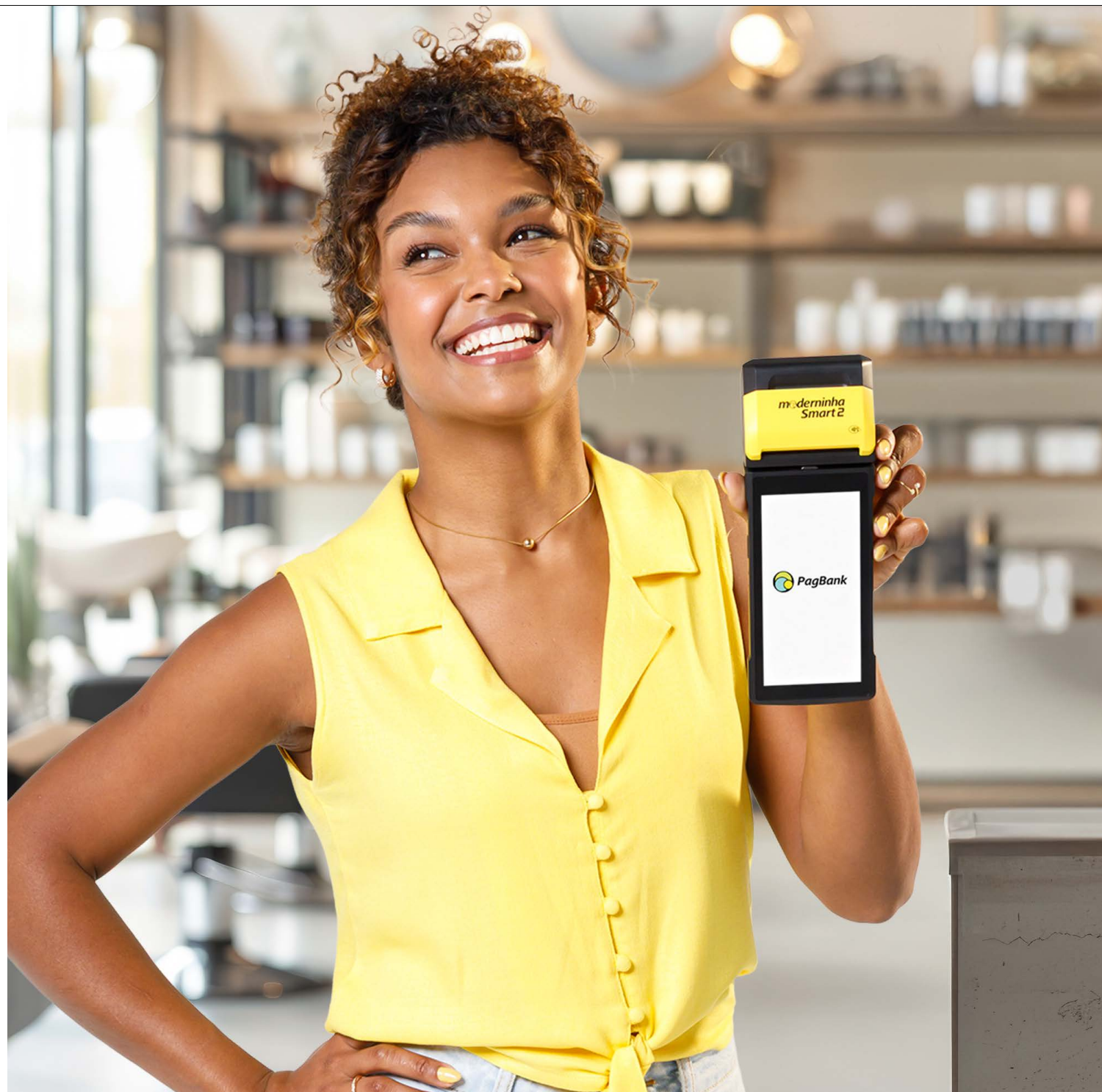


## SIMPLICIDADE

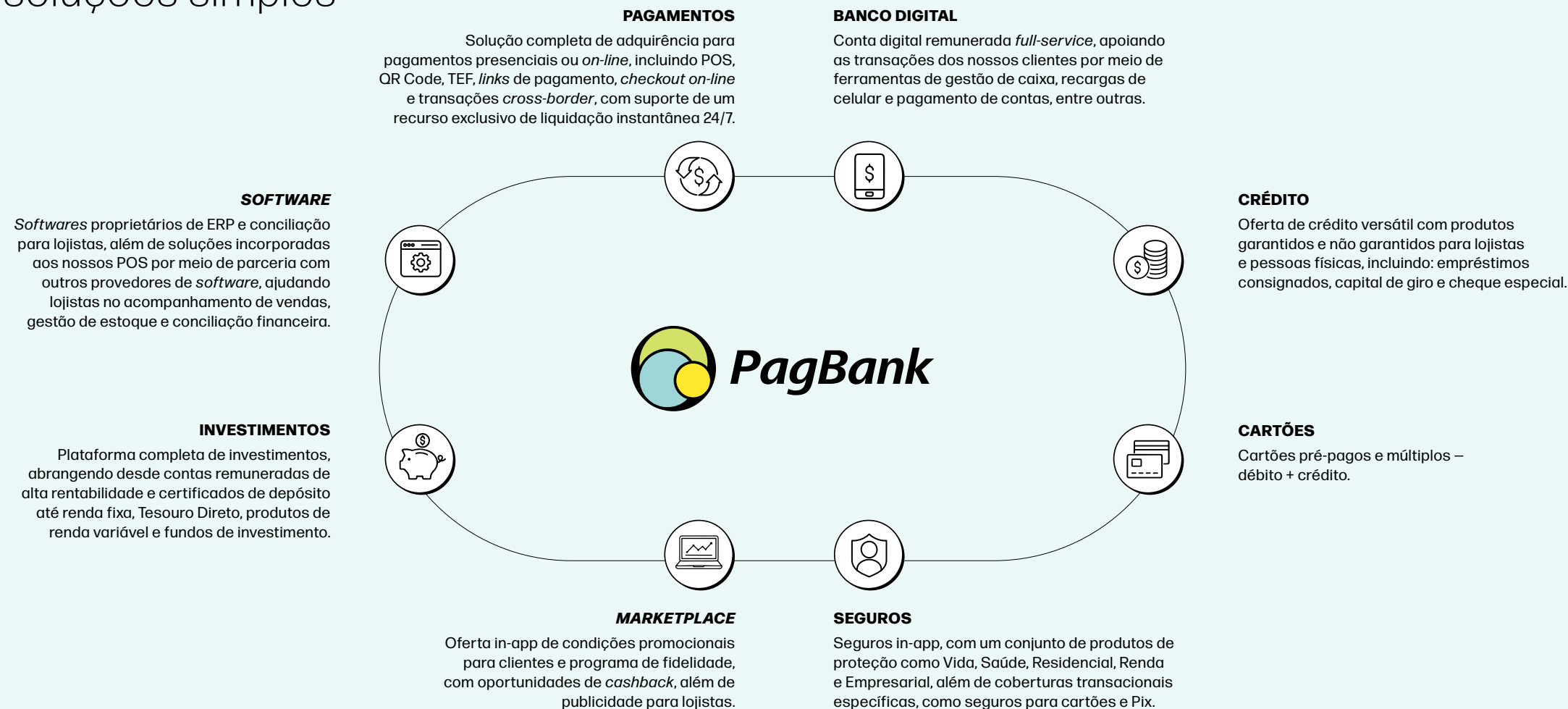
# Produtos e serviços GRI 3-3

A agilidade e a inovação orientam o desenvolvimento de nossas soluções, sempre com foco em simplicidade, funcionalidade e relevância para os clientes. Esses princípios também se refletem em nossa forma de comunicar: clara, acessível e próxima.

Trabalhamos para transformar e democratizar o acesso a produtos e serviços financeiros por meio de um ecossistema digital seguro e acessível. Nosso cliente tem à disposição soluções simples, diversas, inovadoras e seguras. A oferta bancária é completa, e detemos a maior rede de aceitação de pagamentos do País, como evidenciam o infográfico e a tabela a seguir.



# Banco completo, com soluções simples<sup>3</sup>



3. Conheça nossas soluções e todas as suas características em nosso site institucional: <https://pagbank.com.br/>



## Lançamentos do ano



### Empréstimos consignados

Passamos a ofertar a aposentados e pensionistas do INSS a contratação de empréstimos consignados em nosso app, com funcionalidade que unifica operações como as de refinanciamento e portabilidade, em uma jornada digital única. No app é possível simular, ajustar condições e contratar o crédito, além de acompanhar todas as etapas do processo.



### Pix por aproximação

No primeiro trimestre de 2025, liberamos a funcionalidade Pix por aproximação em nossas maquininhas. O recurso, que segue as normas do BCB e das carteiras digitais, torna a experiência de pagamento mais rápida e eficiente. O recurso beneficia também os comerciantes que buscam otimizar a gestão de seus recebíveis.



### Minizinha Voz

Ao fim de 2025 anunciamos a Minizinha Voz, nova integrante da família de maquininhas, que estará disponível aos clientes no início de 2026. Trata-se do primeiro dispositivo do mercado com assistente de vendas por Inteligência Artificial (IA), operada por fala, o que amplia a acessibilidade para pessoas com deficiência visual. Os recursos de IA permitem realizar cálculos, consultar vendas e monitorar estoques. Também apresentam dados estratégicos em tempo real para a gestão do negócio. O equipamento permite pagamentos diretamente pelo celular e, para garantir segurança, utiliza a mesma tecnologia de proteção dos nossos demais POS, com criptografia e transações confiáveis.



### Pix e boleto parcelados

Passamos a disponibilizar pagamento de contas com Pix e boleto parcelados a todos os clientes. O acesso à funcionalidade é direto pelo app e permite dividir valores em até 12 vezes no cartão de crédito. Tudo é feito com poucos cliques, de forma segura e totalmente digital.



## Seguro Celular

Lançamos o PagBank Seguro Celular, desenvolvido em parceria com a *insurtech* Pitzi e disponível a todos os clientes. Além de coberturas contra roubo e furto, abrange a perda do aparelho. Pode-se ainda incluir um adicional para danos acidentais, como quebras, derramamento de líquidos e oxidação. Com o lançamento, em 2025, ultrapassamos a marca de 1 milhão de clientes na base de produtos de proteção, que tem crescido acima de 100% ao ano. Além do PagBank Seguro Celular, disponibilizamos Seguro Empresarial, Assistência Saúde, Seguro Residência, Seguro de Vida, Seguro Conta PagBank e Seguro Cartão PagBank.



## Investimentos

Ampliamos nossa oferta de produtos de investimento com o Cofrinho PagBank e o Poupar Automático. Ambos proporcionam rentabilidade de 130% do CDI para aplicações mantidas até o vencimento e asseguram resgate a qualquer momento.



## PagResolve

O serviço garante atendimento rápido nos casos de novas adesões ou ainda quando necessária a trocas de equipamentos ou de *chips*, manutenções e entrega de bobinas, entre outros serviços. Para seu funcionamento, formatamos estrutura logística própria, integrada por 500 profissionais. Em 2025, o PagResolve foi acionado 550 mil vezes.



## PagPrevine

Oferta troca preventiva de maquininhas em razão de tempo de uso, desempenho abaixo do esperado ou se nossos sistemas identificarem mau funcionamento. A substituição não tem custo para os clientes, que recebem modelo igual ou superior em prazo de até quatro dias úteis. Os dispositivos antigos são recolhidos no momento da entrega do novo, para serem remanufaturados ou descartados corretamente.



## SIMPLICIDADE

# Gestão da inovação

GRI 3-3

Inovação está em nosso DNA e é central para a evolução do negócio em um setor marcado por mudanças rápidas, avanço tecnológico e transformação constante das necessidades dos clientes. Investimos continuamente em tecnologia de ponta para originar, em tempo adequado, tecnologias e soluções simples e úteis.

Fomentamos uma filosofia de trabalho dinâmica, o uso de metodologias ágeis e o senso de urgência, e buscamos ir além do convencional. Todos os profissionais são encorajados a identificar oportunidades e comunicar suas ideias. Também avançamos no uso de Inteligência Artificial para aprimorar a análise de dados e informações relacionadas ao comportamento, às necessidades e às jornadas dos clientes. Essa abordagem contribui para tornar nossos desenvolvimentos mais precisos, relevantes e aderentes às expectativas dos usuários, fortalecendo o engajamento com o nosso ecossistema.

Organizamos parte relevante das iniciativas de inovação em pequenas equipes multidisciplinares, os *squads*, compostos por representantes de diferentes áreas, como Tecnologia da Informação, Produtos, Negócios, de Segurança e Relacionamento. As equipes têm autonomia para conduzir novos projetos, para os quais lançam mão de metodologias como Scrum e Kanban. Nosso sistema de gestão de portfólio, que emprega *dashboards* com o escopo de cada ciclo de desenvolvimento, o *backlog* e o que já foi implantado, permite avaliar os avanços e conhecer o estágio de cada iniciativa. Experimentações e decisões são guiadas por práticas *lean*, baseadas em informações factuais, orientadas por dados e validação de hipóteses, o que nos ajuda na priorização de iniciativas.







Entre as iniciativas voltadas ao fortalecimento da inovação está o Hacka PagBank, *hackathon* que estimula a cocriação de soluções para o mercado financeiro. Em 2025, o evento contou com a participação de colaboradores e estudantes maiores de 18 anos, matriculados no penúltimo ou último ano de cursos de graduação – bacharelado ou tecnólogo – em áreas relacionadas à tecnologia.

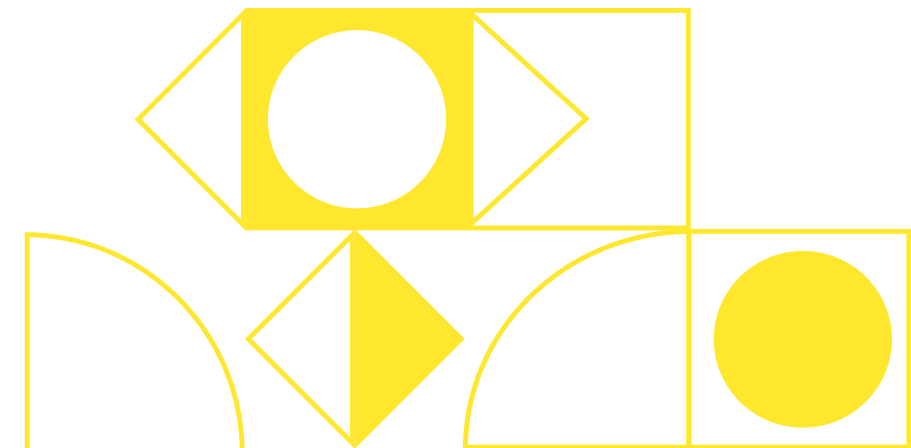
O evento aconteceu presencialmente em São Paulo, com o tema Inteligência Artificial aplicada ao negócio. As atividades aconteceram ao longo de 27 horas ininterruptas e incluíram prototipagem, mentoria com especialistas, discussões e colaboração entre equipes. Os três melhores projetos desenvolvidos foram premiados. Além de promover aprendizado e troca de experiências, o Hacka PagBank fortalece a cultura de inovação, reconhece talentos internos e permite nossa aproximação com profissionais em formação no mercado de tecnologia.

Também apoiamos o desenvolvimento de outras organizações por meio do PagBank Parcerias, apresentando ao mercado soluções criadas em conjunto com parceiros. O programa visa atender ao ecossistema de pagamentos, com foco em *food service*, estacionamentos e postos de combustível, entre outros segmentos.

A proposta é originar recursos *one stop shop* para nossos clientes ao aproximar as frentes de tecnologia, *banking* e aquisição. Em 2025, por exemplo, apresentamos o FlexPLay6,

equipamento que viabiliza o autopagamento do combustível em um totem ou na bomba em postos de abastecimento, fruto de parceria com a Gilbarco Veeder-Root. Já com a Smartpag, apresentamos uma tecnologia para gestão completa de estabelecimentos do ramo de *food service*, dos pedidos ao controle financeiro, o que inclui estoque, KDS e integrações. O grande diferencial da solução é tornar todos os processos acessíveis em qualquer dispositivo móvel (incluindo totens, PDVs *all-in-one* e maquininhas *smarts*), por meio da nuvem, independentemente de infraestrutura local.

Todo novo produto ou serviço, antes de ser desenvolvido e/ou lançado, passa por um processo de avaliação. São considerados, inclusive, os riscos que podem apresentar para os negócios ou clientes. Para se materializarem, as soluções devem estar de acordo com princípios de responsabilidade social, ambiental e climática. Antes de serem disponibilizadas massivamente, são também testadas por pequenos grupos de usuários, para que indiquem virtudes e pontos de melhoria.





# Todos pelo cliente

---

**47** Nossos talentos

**58** Nossos clientes

---





## TODOS PELO CLIENTE

# Nossos talentos

GRI 2-7 | 2-29 | 3-3 | TC-SI-330a.2 | TC-SI-330a.3

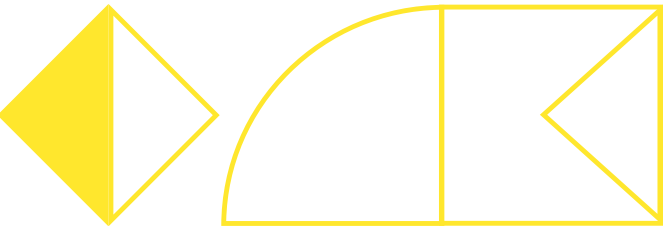
Valorizamos uma equipe engajada, diversa e capacitada, com práticas de remuneração e benefícios competitivas e alinhadas às contribuições dos colaboradores para a evolução do negócio.

A atuação de cada um dos 8.645 profissionais foi fundamental para alcançarmos, no ano, resultados alinhados ao nosso propósito. Investimos em um ambiente de trabalho inclusivo, para que todos se sintam reconhecidos e motivados para mobilizar competências e habilidades em favor dos negócios e, especialmente, de nossos clientes e da sociedade.

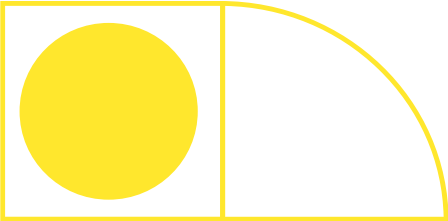
Todos os colaboradores são remunerados de maneira objetiva e transparente, com base em responsabilidades, desempenho e posições ocupadas, sem distinção de raça, etnia ou gênero. Oferecemos salários compatíveis com o mercado e um pacote de benefícios amplo, alinhados às melhores práticas do setor. Há Plano de Participação nos Resultados (PPR) para todos os colaboradores, além de incentivo de longo prazo para os que ocupam posições estratégicas.







Cada diretoria tem autonomia para adotar ações de reconhecimento, respeitando as particularidades de suas equipes e áreas. Nos times Comerciais, por exemplo, além do incentivo mensal de vendas, os colaboradores podem ser gratificados em campanhas específicas.



| Colaboradores por tipo de contrato e região* <span>GRI 2-7</span>                                                                                                                     |       |          |              |         |     |          |       |       |          |              |         |     |          |       |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|----------|--------------|---------|-----|----------|-------|-------|----------|--------------|---------|-----|----------|-------|
|                                                                                                                                                                                       | 2024  |          |              |         |     |          |       | 2025  |          |              |         |     |          |       |
|                                                                                                                                                                                       | Norte | Nordeste | Centro-Oeste | Sudeste | Sul | Exterior | Total | Norte | Nordeste | Centro-Oeste | Sudeste | Sul | Exterior | Total |
| Número total de empregados                                                                                                                                                            | 160   | 817      | 322          | 6.459   | 830 | 7        | 8.595 | 165   | 1.056    | 347          | 6.265   | 807 | 5        | 8.645 |
| Número de empregados permanentes                                                                                                                                                      | 160   | 813      | 321          | 6.417   | 827 | 7        | 8.545 | 165   | 1.054    | 346          | 6.228   | 804 | 5        | 8.602 |
| Número de empregados temporários                                                                                                                                                      | 0     | 4        | 1            | 42      | 3   | 0        | 50    | 0     | 2        | 1            | 37      | 3   | 0        | 43    |
| Número de empregados em tempo integral                                                                                                                                                | 160   | 817      | 322          | 6.092   | 803 | 7        | 8.201 | 165   | 1.056    | 347          | 5.994   | 785 | 5        | 8.352 |
| Número de empregados de período parcial                                                                                                                                               | 0     | 0        | 0            | 367     | 27  | 0        | 394   | 0     | 0        | 0            | 271     | 22  | 0        | 293   |
| *Não há empregados sem garantia de carga horária. Não estão considerados estagiários. Eram 73 em 2024 e 79 em 2025. Não houve flutuações significativas, conforme requisito da norma. |       |          |              |         |     |          |       |       |          |              |         |     |          |       |

| Taxas de contratações e desligamentos por faixa etária |              |            |             |       |              |            |             |       |
|--------------------------------------------------------|--------------|------------|-------------|-------|--------------|------------|-------------|-------|
| GRI 401-1   405-1                                      |              |            |             |       |              |            |             |       |
|                                                        | 2024         |            |             |       | 2025         |            |             |       |
|                                                        | Abaixo de 30 | De 30 a 50 | Acima de 50 | Total | Abaixo de 30 | De 30 a 50 | Acima de 50 | Total |
| Total de empregados                                    | 2.141        | 6.024      | 400         | 8.565 | 2.064        | 6.103      | 478         | 8.645 |
| Número de empregados admitidos                         | 1.402        | 3.192      | 160         | 4.754 | 1.162        | 2.589      | 182         | 3.933 |
| Taxa de empregados admitidos                           | 65,5%        | 53,0%      | 40,0%       | 55,5% | 57,1%        | 42,4%      | 38,1%       | 45,6% |
| Número de empregados desligados                        | 810          | 2.516      | 128         | 3.454 | 860          | 2.877      | 186         | 3.923 |
| Taxa de empregados desligados                          | 37,8%        | 41,8%      | 32,0%       | 40,3% | 42,3%        | 47,1%      | 38,9%       | 45,5% |



Taxas de contratações e desligamentos por gênero\* 401-1 | 405-1

|                                 | 2024     |           |       | 2025     |           |       |
|---------------------------------|----------|-----------|-------|----------|-----------|-------|
|                                 | Feminino | Masculino | Total | Feminino | Masculino | Total |
| Total de empregados             | 3.553    | 5.042     | 8.595 | 3.569    | 5.076     | 8.645 |
| Número de empregados admitidos  | 2.033    | 2.721     | 4.754 | 1.627    | 2.306     | 3.933 |
| Taxa de empregados admitidos    | 57,2%    | 54,0%     | 55,3% | 45,6%    | 45,4%     | 45,5% |
| Número de empregados desligados | 1.441    | 2.013     | 3.454 | 1.612    | 2.311     | 3.923 |
| Taxa de empregados desligados   | 40,6%    | 39,9%     | 40,2% | 45,2%    | 45,5%     | 45,4% |

\*Não houve flutuações significativas, conforme requisito da norma.

Colaboradores por tipo de contrato e gênero\* GRI 2-7

|                                                    | 2024     |           |       | 2025     |           |       |
|----------------------------------------------------|----------|-----------|-------|----------|-----------|-------|
|                                                    | Feminino | Masculino | Total | Feminino | Masculino | Total |
| Número total de empregados                         | 3.553    | 5.042     | 8.595 | 3.569    | 5.076     | 8.645 |
| Número de empregados permanentes                   | 3.528    | 5.017     | 8.545 | 3.547    | 5.055     | 8.602 |
| Número de empregados temporários                   | 25       | 25        | 50    | 22       | 21        | 43    |
| Número de empregados sem garantia de carga horária | 0        | 0         | 0     | 0        | 0         | 0     |
| Número de empregados em tempo integral             | 3.277    | 4.917     | 8.194 | 3.367    | 4.985     | 8.352 |
| Número de empregados de período parcial            | 276      | 125       | 401   | 202      | 91        | 293   |

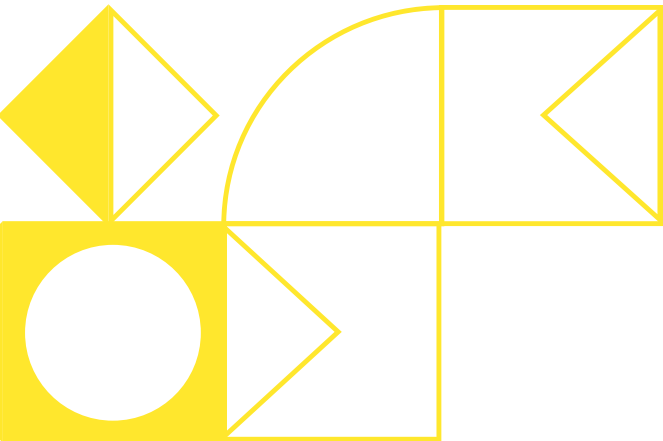
\*Não há empregados sem garantia de carga horária. Não foram considerados estagiários - eram 73 em 2024 e 79 em 2025. Não houve flutuações significativas, conforme requisito da norma.

Taxas de contratações e desligamentos por região GRI 401-1

|                                 | 2024  |          |              |         |       |          |       | 2025  |          |              |         |       |          |       |
|---------------------------------|-------|----------|--------------|---------|-------|----------|-------|-------|----------|--------------|---------|-------|----------|-------|
|                                 | Norte | Nordeste | Centro-Oeste | Sudeste | Sul   | Exterior | Total | Norte | Nordeste | Centro-Oeste | Sudeste | Sul   | Exterior | Total |
| Total de empregados             | 160   | 817      | 322          | 6.459   | 830   | 7        | 8.595 | 165   | 1.056    | 347          | 6.265   | 807   | 5        | 8.645 |
| Número de empregados admitidos  | 143   | 620      | 252          | 3.147   | 591   | 1        | 4.754 | 141   | 645      | 221          | 2.426   | 500   | 0        | 3.933 |
| Taxa de empregados admitidos    | 89,4% | 75,9%    | 78,3%        | 48,7%   | 71,2% | 14,3%    | 55,3% | 85,5% | 61,1%    | 63,7%        | 38,7%   | 62,0% | 0,0%     | 45,5% |
| Número de empregados desligados | 135   | 378      | 187          | 2.295   | 457   | 2        | 3.454 | 127   | 447      | 205          | 2.625   | 519   | 0        | 3.923 |
| Taxa de empregados desligados   | 84,4% | 46,3%    | 58,1%        | 35,5%   | 55,1% | 28,6%    | 40,2% | 77,0% | 42,3%    | 59,1%        | 41,9%   | 64,3% | 0,0%     | 45,4% |



Valorizamos nosso time também por meio da concessão de pacote de benefícios amplo e qualificado. Temos ainda política de Recrutamento Interno que incentiva movimentações horizontais e verticais. Todas as vagas disponibilizadas no ano foram preenchidas por profissionais da casa.



### Benefícios ofertados GRI 401-2

- Vale-refeição/alimentação.
- Planos de saúde e odontológico, com cobertura nacional e sem custo de mensalidade, inclusive para dependentes.
- Seguro de vida 100% custeado (cobre falecimento por morte natural de cônjuges/companheiros e filhos).
- Sala de amamentação.
- Auxílio-creche ou babá para colaboradores com filhos até 6 anos.
- *Kit* maternidade para pais e mães no momento do nascimento ou da adoção de seus filhos.
- Previdência privada com incentivo de até 100% de contrapartida.
- Empréstimo emergencial.
- Vale-transporte.
- Lembrança de Natal - entregamos *kits* para profissionais e estagiários em modalidade de trabalho híbrido; os demais recebem um cartão com crédito para utilização em supermercados.
- Horário e jornada flexíveis (negociáveis com os gestores diretos).
- *Home office* (para integrantes de áreas de Tecnologia).
- Academia e mobilidade (subsídios nas mensalidades).
- Área para bicicletas e patinetes, com pontos de energia e vestiário.
- Ginástica laboral para profissionais em escritórios.
- *Quick massage* gratuita, até duas vezes por semana.
- Fique Bem (orientações psicológica, financeira e jurídica *on-line* para profissionais e seus familiares).
- Descontos em produtos do Grupo UOL e de parceiros.
- Terapias *on-line* (duas consultas mensais com psicólogos, psicanalistas, *coaches* profissionais, terapeutas holísticos ou nutricionistas).

Ofertamos licenças-maternidade/paternidade estendida, de 6 meses para colaboradoras e de 20 dias para profissionais do gênero masculino. Com essa ação, em 2025 registramos taxa de retorno após licença de 88,2% entre as mulheres e de 100% entre os homens. Já a taxa de retenção dos colaboradores que permaneceram conosco 12 meses após o retorno foi de 99,3% (mulheres) e 100% (homens).

### Licença-parental GRI 401-3

|                                                                           | Mulheres | Homens |
|---------------------------------------------------------------------------|----------|--------|
| Colaboradores com direito à licença-parental                              | 181      | 89     |
| Colaboradores que usufruíram a licença                                    | 181      | 89     |
| Colaboradores que retornaram ao trabalho após o término da licença        | 120      | 87     |
| Colaboradores que deveriam ter retornado durante o período de relato      | 136      | 87     |
| Colaboradores que retornaram e seguiam empregados 12 meses após o retorno | 135      | 89     |

## Atração de talentos e seleção inclusiva

GRI 2-8

Firmamos parcerias com universidades e divulgamos nossas vagas em redes sociais, em nosso *site* e em plataformas especializadas para atrair talentos e fortalecer nossa marca empregadora. Ao longo dos processos seletivos, buscamos oferecer retorno aos candidatos, reforçando a transparência das etapas e o respeito à dedicação dos participantes. Sempre que possível, priorizamos a contratação de pessoas que integram grupos minoritários.

## PagTalents e Jovem Aprendiz

Nosso programa de estágio, o PagTalents, recebeu mais de 11 mil inscrições em 2025 para vagas em áreas como Tecnologia, Financeiro, Atendimento e Operações Logísticas, Marketing, Produtos e Investimentos, Serviços Financeiros, Riscos e Fraudes. Do total dos candidatos, 78% integravam grupos minoritários, sendo que, pelo menos metade das vagas, é destinada a estudantes em situação de vulnerabilidade social. Ao fim do período, contávamos com 79 estagiários<sup>4</sup>.

4. Trabalhadores que não são empregados, mas cujo trabalho é controlado pela organização.

Investimos em jovens estudantes e promovemos a diversidade por meio de nosso programa de estágio, o PagTalents.

Por meio do programa, os estudantes têm contato direto com projetos e operações, em um ambiente que estimula proatividade, responsabilidade e participação ativa. Assim, adquirem competências técnicas e comportamentais relevantes. Como resultado, dos 317 estagiários recrutados nos últimos três anos, 40,06% foram contratados.

Além de bolsa, vale-transporte, vale-refeição ou alimentação, os estagiários recebem seguro de vida, planos de saúde e odontológico, acesso a plataformas de bem-estar e desenvolvimento, além de *day-off* no aniversário. Para 2026, já anunciamos uma nova edição do PagTalents, com 60 vagas. Mantemos também o Jovem Aprendiz, ofertando aprendizagem teórica e prática para quem busca a primeira experiência profissional. Em 2025, mantínhamos 29 Jovens Aprendizes.

## Programa de indicações

Com nosso programa de indicações +Talentos convidamos nossos colaboradores a indicar profissionais para nossas vagas. Se o candidato for selecionado, a pessoa responsável pela indicação pode receber prêmio no valor de até R\$ 2.000, de acordo com as regras do programa. Em 2025, por meio do +Talentos, contratamos 40 profissionais. A iniciativa é permanente, mas inclui ações especiais em alguns momentos do ano, com foco em ampliarmos a diversidade interna. Por exemplo, em junho, Mês do Orgulho LGBTQIA+, os colaboradores foram incentivados a indicar pessoas da comunidade para qualquer área.

## Onboarding

Todos os novos contratados passam por nosso Programa de Onboarding, 100% *on-line*. Na ocasião, apresentamos nossa história e cultura, nossos produtos e prioridades de negócios, possibilitando imersão em nossa estratégia. Além disso, durante os 60 primeiros dias, são promovidos encontros para conhecimento de nossos objetivos organizacionais, processos e rituais internos, com o acompanhamento de colegas que atuam como “padrinhos”.



# Diversidade e inclusão

Promover Diversidade & Inclusão (D&I) é uma prioridade para nós, que entendemos a pluralidade como valor estratégico, que pode minimizar preconceitos ao agregar diferentes formas de pensar e fazer, impulsionando nossas equipes e nossos negócios. Essas crenças se materializam em medidas para garantir oportunidades e dignidade a todos.

Nosso Programa de Diversidade e Inclusão (D&I) aborda, por meio de campanhas e ações de engajamento, quatro principais temas: equidade de gênero (#PorElas), LGBTQIA+ (#OrgulhoDeSerEu), deficiências (#SemBarreiras) e comunidade negra (#Raízes). Divulgamos conteúdos educativos sobre esses temas ao longo do ano, além de intensificarmos o compartilhamento de dados e Informações. Também organizamos eventos em datas como Dia Nacional da Visibilidade das Pessoas Trans e Travestis, Dia Internacional da Síndrome de Down, Dia da Luta contra o Racismo e Dia da Conquista do Voto Feminino no Brasil.

O tema de D&I é ainda abordado em nossas capacitações para garantir uma liderança inclusiva. Os treinamentos - em formatos presenciais ou *on-line* - têm foco teórico, mas principalmente prático, para que executivos e gestores apliquem o que aprenderam em benefício da pluralidade. Para esse público, produzimos um guia sobre diversidade e inclusão e um *e-book* em que compilamos dicas sobre como fortalecer práticas inclusivas em suas equipes.

| Colaboradores por categoria funcional e gênero* <span>GRI 2-7   405-1</span> |          |           |         |  |
|------------------------------------------------------------------------------|----------|-----------|---------|--|
| 2024                                                                         |          |           |         |  |
|                                                                              | Feminino | Masculino | Total   |  |
| Diretor                                                                      | 28,57%   | 71,43%    | 100,00% |  |
| Gerente                                                                      | 31,60%   | 68,40%    | 100,00% |  |
| Coordenador                                                                  | 35,96%   | 64,04%    | 100,00% |  |
| Supervisor                                                                   | 34,65%   | 65,35%    | 100,00% |  |
| Operacional                                                                  | 43,24%   | 56,76%    | 100,00% |  |
| Estagiário                                                                   | 47,95%   | 52,05%    | 100,00% |  |
| Aprendiz                                                                     | 46,67%   | 53,33%    | 100,00% |  |
| Total                                                                        | 41,37%   | 58,63%    | 100,00% |  |
| Conselho de Administração                                                    | 50,00%   | 50,00%    | 100,00% |  |

| Colaboradores por categoria funcional e faixa etária* <span>GRI 2-7   405-1</span> |                   |                 |                  |         |
|------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|-----------------|------------------|---------|
| 2024                                                                               |                   |                 |                  |         |
|                                                                                    | Abaixo de 30 anos | De 30 a 50 anos | Acima de 50 anos | Total   |
| Diretor                                                                            | 0,00%             | 83,93%          | 16,07%           | 100,00% |
| Gerente                                                                            | 3,23%             | 90,84%          | 5,92%            | 100,00% |
| Coordenador                                                                        | 9,56%             | 86,38%          | 4,06%            | 100,00% |
| Supervisor                                                                         | 9,19%             | 85,83%          | 4,99%            | 100,00% |
| Operacional                                                                        | 29,82%            | 65,65%          | 4,53%            | 100,00% |
| Estagiário                                                                         | 94,52%            | 5,48%           | 0,00%            | 100,00% |
| Aprendiz                                                                           | 100,00%           | 0,00%           | 0,00%            | 100,00% |
| Total                                                                              | 25,62%            | 69,75%          | 4,63%            | 100,00% |
| Conselho de Administração                                                          | 0,00%             | 0,00%           | 100,00%          | 100,00% |

| Colaboradores por categoria funcional e raça* <span>GRI 2-7   405-1</span> |         |         |          |        |        |               |         |
|----------------------------------------------------------------------------|---------|---------|----------|--------|--------|---------------|---------|
| 2024                                                                       |         |         |          |        |        |               |         |
|                                                                            | Amarela | Branca  | Indígena | Preta  | Parda  | Não informado | Total   |
| Diretor                                                                    | 3,57%   | 89,29%  | 0,00%    | 0,00%  | 7,14%  | 0,00%         | 100,00% |
| Gerente                                                                    | 3,05%   | 79,17%  | 0,18%    | 3,95%  | 12,93% | 0,72%         | 100,00% |
| Coordenador                                                                | 1,79%   | 71,92%  | 0,12%    | 4,54%  | 21,62% | 0,00%         | 100,00% |
| Supervisor                                                                 | 3,41%   | 55,12%  | 0,52%    | 7,35%  | 33,60% | 0,00%         | 100,00% |
| Operacional                                                                | 1,50%   | 62,10%  | 0,13%    | 8,46%  | 27,74% | 0,06%         | 100,00% |
| Estagiário                                                                 | 1,37%   | 56,16%  | 0,00%    | 13,70% | 28,77% | 0,00%         | 100,00% |
| Aprendiz                                                                   | 3,33%   | 73,33%  | 0,00%    | 3,33%  | 20,00% | 0,00%         | 100,00% |
| Total                                                                      | 1,73%   | 64,01%  | 0,15%    | 7,72%  | 26,30% | 0,09%         | 100,00% |
| Conselho de Administração                                                  | 0,00%   | 100,00% | 0,00%    | 0,00%  | 0,00%  | 0,00%         | 100,00% |

| 2025 |          |           |         |  |  |  |  |
|------|----------|-----------|---------|--|--|--|--|
|      | Feminino | Masculino | Total   |  |  |  |  |
|      | 36,54%   | 63,46%    | 100,00% |  |  |  |  |
|      | 38,97%   | 61,03%    | 100,00% |  |  |  |  |
|      | 31,49%   | 68,51%    | 100,00% |  |  |  |  |
|      | 31,83%   | 68,17%    | 100,00% |  |  |  |  |
|      | 43,21%   | 56,79%    | 100,00% |  |  |  |  |
|      | 51,90%   | 48,10%    | 100,00% |  |  |  |  |
|      | 41,38%   | 58,62%    | 100,00% |  |  |  |  |
|      | 41,38%   | 58,62%    | 100,00% |  |  |  |  |
|      | 37,50%   | 62,50%    | 100,00% |  |  |  |  |

| 2025 |                   |                 |                  |         |  |  |  |
|------|-------------------|-----------------|------------------|---------|--|--|--|
|      | Abaixo de 30 anos | De 30 a 50 anos | Acima de 50 anos | Total   |  |  |  |
|      | 0,00%             | 78,85%          | 21,15%           | 100,00% |  |  |  |
|      | 3,05%             | 88,26%          | 8,69%            | 100,00% |  |  |  |
|      | 7,04%             | 88,12%          | 4,84%            | 100,00% |  |  |  |
|      | 5,84%             | 87,27%          | 6,90%            | 100,00% |  |  |  |
|      | 28,13%            | 66,62%          | 5,25%            | 100,00% |  |  |  |
|      | 87,34%            | 12,66%          | 0,00%            | 100,00% |  |  |  |
|      | 100,00%           | 0,00%           | 0,00%            | 100,00% |  |  |  |
|      | 24,45%            | 70,07%          | 5,48%            | 100,00% |  |  |  |
|      | 0,00%             | 12,50%          | 87,50%           | 100,00% |  |  |  |

| 2025 |         |         |          |       |        |               |         |  |  |  |  |  |  |
|------|---------|---------|----------|-------|--------|---------------|---------|--|--|--|--|--|--|
|      | Amarela | Branca  | Indígena | Preta | Parda  | Não informado | Total   |  |  |  |  |  |  |
|      | 3,85%   | 90,38%  | 0,00%    | 0,00% | 5,77%  | 0,00%         | 100,00% |  |  |  |  |  |  |
|      | 3,99%   | 77,70%  | 0,23%    | 3,76% | 13,85% | 0,47%         | 100,00% |  |  |  |  |  |  |
|      | 2,65%   | 68,86%  | 0,12%    | 5,77% | 22,61% | 0,00%         | 100,00% |  |  |  |  |  |  |
|      | 2,12%   | 57,56%  | 0,27%    | 6,63% | 33,42% | 0,00%         | 100,00% |  |  |  |  |  |  |
|      | 1,73%   | 53,38%  | 0,17%    | 9,99% | 34,65% | 0,07%         | 100,00% |  |  |  |  |  |  |
|      | 5,06%   | 67,09%  | 0,00%    | 6,33% | 21,52% | 0,00%         | 100,00% |  |  |  |  |  |  |
|      | 0,00%   | 65,52%  | 0,00%    | 6,90% | 27,59% | 0,00%         | 100,00% |  |  |  |  |  |  |
|      | 1,98%   | 56,67%  | 0,17%    | 9,02% | 32,07% | 0,08%         | 100,00% |  |  |  |  |  |  |
|      | 0,00%   | 100,00% | 0,00%    | 0,00% | 0,00%  | 0,00%         | 100,00% |  |  |  |  |  |  |

*\*Dados incluem estagiários. Não houve flutuações significativas, conforme requisito da norma.*

*Nota: Em 2024, a porcentagem de colaboradores de cada gênero, faixa etária e raça foi calculada com base na própria categoria funcional. Para 2025, o cálculo é feito com base no total de colaboradores da organização conforme cada categoria funcional.* **GRI 2-4**

| Colaboradores Pessoas com Deficiência (PcDs)<br>por categoria funcional* <span>GRI 2-7   405-1</span>                                                                                                                                                                                                                    |     |            |     |            |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|------------|-----|------------|
| 2024                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |     | 2025       |     |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | PcD | Percentual | PcD | Percentual |
| Diretor                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 0   | -          | 0   | -          |
| Gerente                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 2   | 0,4%       | 2   | 0,47%      |
| Coordenador                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 5   | 0,6%       | 4   | 0,46%      |
| Supervisor                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 0   | -          | 1   | 0,25%      |
| Operacional                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 24  | 0,4%       | 34  | 0,49%      |
| Estagiário                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 0   | -          | 0   | -          |
| Aprendiz                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 0   | -          | 0   | -          |
| Total                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 31  | 0,4%       | 41  | 0,47%      |
| *Dados incluem estagiários. Não houve flutuações significativas, conforme requisito da norma. Em 2024, a porcentagem de colaboradores PcDs foi calculada com base na própria categoria. Para 2025, o cálculo é feito com base no total de colaboradores da organização conforme cada categoria funcional. <b>GRI 2-4</b> |     |            |     |            |

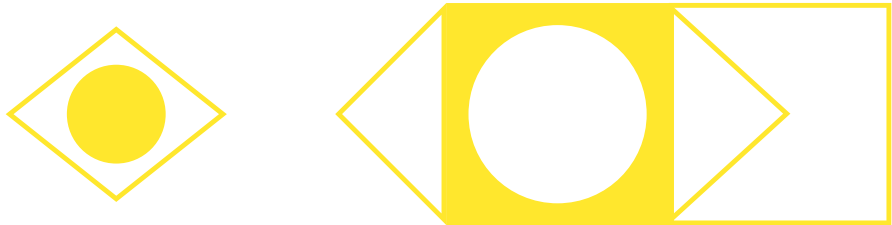


## Capacitação e avaliação de desempenho GRI 404-2

Realizamos anualmente avaliações de desempenho para apoiar a identificação de oportunidades de desenvolvimento, aprimorar competências e reconhecer colaboradores.

Denominado Gestão de Desenvolvimento (GD), o processo contempla três etapas. Na de Checkpoint, líder e liderados alinham expectativas, realizam acordos e identificam pontos fortes e de melhorias do colaborador. Na fase One-on-One, em novo encontro dos profissionais com seus superiores, é priorizado o foco no indivíduo e abordados orientação de carreira e desenvolvimentos pessoal e profissional. Por fim, há momento para *Insights*, com *feedbacks* da liderança ao liderado e vice-versa, e espaço para colegas fazerem apontamentos sobre o desempenho do avaliado.

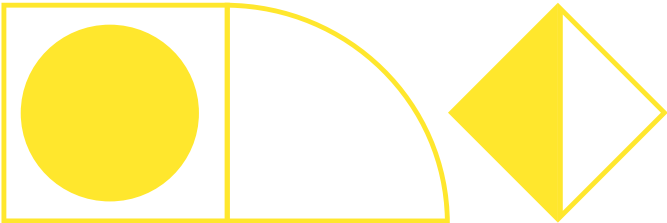
No âmbito do GD, uma das prioridades em 2025 foi incorporar avaliação e autoavaliação em relação à aderência dos colaboradores aos nossos valores, para termos subsídios para as conversas One-on-One. No ano, 55% dos colaboradores passaram pela avaliação de desempenho.



O processo de Gestão de Desenvolvimento é também referência para adequarmos o portfólio de capacitações. No ano, investimos R\$ 2,1 milhões em treinamentos, e somamos mais de 160 mil horas de oferta de conteúdo de forma síncrona, assíncrona, presencial e *on-line*.

Muitas das oportunidades de aperfeiçoamento estão à disposição na UniUOL, universidade virtual que registrou 433.467 acessos em 2025. Na plataforma, estão armazenados centenas de conteúdos, organizados em trilhas de desenvolvimento (comportamentais e/ou técnicas) e em treinamentos específicos (para aprofundamento em temas-chave). Integrado à UniUOL há o Catálogo de conteúdos Sapiência, com mais de 700 conteúdos exclusivos, produzidos por especialistas de mercado e universidades de referência, com personalização via IA.

Mantemos também o Programa de Desenvolvimento de Lideranças (Jeito PagBank de Liderar), realizado anualmente e organizado em duas trilhas: Fundamentos da Liderança (para primeiras posições e líderes contratados do mercado) e Update da Liderança (para todos os líderes, com temas conectados à nossa estratégia).





Outra iniciativa é o Programa de Desenvolvimento de Estagiários (PagTalents), jornada de desenvolvimento de um ano para as duas turmas anuais de estagiários, com conteúdo baseado em nossa cultura e nossa estratégia, *hackathon* e projeto conectado a um desafio real.

Adicionalmente, estão disponíveis a plataforma de desenvolvimento de habilidades técnicas (Udemy), com mais de 200 mil cursos *on-line*, principalmente para profissionais de Tecnologia; e o sistema de solicitação de treinamentos (Next), que permite aos profissionais solicitar treinamentos externos e participação em eventos e certificações, subsidiados por nós.

Avaliamos periodicamente as lacunas de competências para identificar necessidades de desenvolvimento. Os programas beneficiam profissionais de diferentes níveis de experiência e atuação, com foco em competências técnicas, comportamentais e de liderança. Para o C-Level, oferecemos ainda Programa de Outplacement.

Também oferecemos capacitações obrigatórias, como as relacionadas à nossa cultura organizacional e com foco em Segurança da Informação, Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), Plano de Continuidade de Negócios (PCN), Phishing, Prevenção à Lavagem de Dinheiro (PLD) e Sigilo Bancário.

A conclusão dos cursos pelos profissionais é acompanhada pela equipe de Recursos Humanos. Os gestores são comunicados para apoiar eventual regularização e, caso a pendência persista, o acesso à rede corporativa do colaborador pode ser temporariamente bloqueado.

Entre os destaques do ano esteve o terceiro ciclo do Jeito Pags de Liderar. O programa consiste em jornadas de conhecimento para gestores (há atividades específicas para os da área de Vendas, e outras para os demais). Aproximadamente 750 líderes participaram do programa, que totalizou cerca de 40 horas e abordou assuntos como gestão de conflitos, liderança inclusiva, estratégia de carreira e formação de sucessores, liderança no fator confiança e liderança adaptativa.

Há ainda política definida para viabilizar a presença dos colaboradores em eventos ou treinamentos externos, incluindo exames de certificação, no Brasil ou em outros países. Em 2025, 57 profissionais foram beneficiados com iniciativas desse tipo. A participação é autorizada mediante formulário assinado pelo gestor direto, pelo diretor da área e pelo diretor-presidente, com justificativa sobre a relevância da iniciativa para o desenvolvimento do profissional.

Valorizamos uma comunicação transparente, acessível e contínua com nossos profissionais. Mantemos diferentes canais de comunicação interna para compartilhar informações relacionadas ao trabalho, às iniciativas corporativas e a temas relevantes para os colaboradores.



Dessa forma, buscamos garantir o alinhamento de nossa cultura entre as equipes.

Em 2025, reformulamos nossa Intranet, com novas funcionalidades e melhoria da navegação, a convertendo em um *hub* de trabalho, com todas as ferramentas necessárias às atividades, além de espaço de divulgação de comunicados, campanhas, códigos, políticas e procedimentos. A intranet também passou a ser acessível via dispositivos móveis, medida importante para garantir o acesso aos colaboradores que atuam fora de nossos escritórios.

Demos sequência, no período, aos Bate-papos Pags, encontros trimestrais entre diretores e equipes, nos quais são discutidos projetos, divulgados lançamentos de produtos e serviços, compartilhados resultados e celebradas conquistas.

Outra ação que teve continuidade foi o Café com o CEO, que acontece a cada três meses em nossa sede, em São Paulo. Como forma de reconhecimento ao seu desempenho, profissionais de diferentes áreas, indicados por diretores, são convidados a se reunir com nosso CEO para conversas sobre negócios, processos e experiências cotidianas.

Seguimos ainda com o Encontro de Líderes, atividade que ocorre anualmente desde 2023. Em 2025, o evento reuniu 450 participantes que debateram e e alinharam metas estratégicas e meios de reforçar nossa cultura.

No Encontro, também foram abordados projetos em andamento ou previstos, e reforçada a necessidade de os líderes atuarem como multiplicadores de informações e saberes em suas equipes, com compromisso em estimular a inclusão e a diversidade.

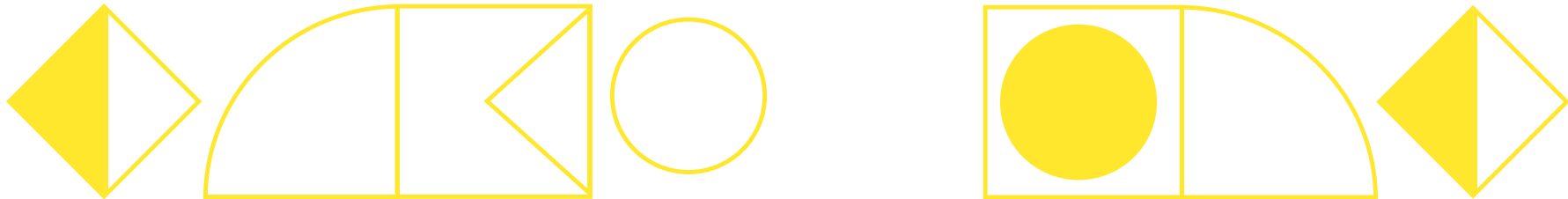
Mantivemos ainda os Hacka Pags, que reúnem pessoas com conhecimentos e vivências diferentes para o desafio de desenvolver soluções, produtos e serviços melhores para os nossos clientes, com edições internas e participação de estudantes externos.

| Percentual de empregados que recebem avaliações regulares de desempenho e de desenvolvimento de carreira, por categoria funcional* <span>GRI 404-3</span> |      |      |      |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------|------|
|                                                                                                                                                           | 2023 | 2024 | 2025 |
| Gerente                                                                                                                                                   | 28,6 | 85,9 | 45,0 |
| Coordenador/Especialista                                                                                                                                  | 43,1 | 87,1 | 68,6 |
| Supervisor                                                                                                                                                | 97,2 | 99,0 | 63,3 |
| Operacional                                                                                                                                               | 54,9 | 82,9 | 53,4 |
| Estagiário                                                                                                                                                | 28,0 | 79,5 | 57,0 |
| Aprendiz                                                                                                                                                  | 12,1 | 26,7 | 44,8 |
| *Os programas de avaliação de diretores e superintendentes estão em revisão e validação. Portanto, não constam em 2025.                                   |      |      |      |

| Percentual de empregados que recebem avaliações regulares de desempenho e de desenvolvimento de carreira, por gênero <span>GRI 404-3</span> |      |      |      |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------|------|
|                                                                                                                                             | 2023 | 2024 | 2025 |
| Homens                                                                                                                                      | 55,0 | 83,0 | 58,9 |
| Mulheres                                                                                                                                    | 51,3 | 85,0 | 41,1 |

| Média de horas de capacitação, por categoria funcional <span>GRI 404-1</span> |      |      |      |
|-------------------------------------------------------------------------------|------|------|------|
|                                                                               | 2023 | 2024 | 2025 |
| Diretor/superintendente                                                       | 10,6 | 12,1 | 4,1  |
| Gerente                                                                       | 23,3 | 25,0 | 14,6 |
| Coordenador/Especialista                                                      | 21,6 | 25,0 | 13,5 |
| Supervisor                                                                    | 32,4 | 26,8 | 27,8 |
| Operacional                                                                   | 31,9 | 33,3 | 18,6 |
| Estagiário                                                                    | 0,0  | 43,9 | 70,3 |
| Aprendiz                                                                      | 11,7 | 12,4 | 7,6  |

| Média de horas de capacitação, por gênero <span>GRI 404-1</span> |      |      |      |
|------------------------------------------------------------------|------|------|------|
|                                                                  | 2023 | 2024 | 2025 |
| Homens                                                           | 31,7 | 21,1 | 18,4 |
| Mulheres                                                         | 28,1 | 30,8 | 19,2 |





## Saúde e segurança

GRI 3-31 403-11 403-31 403-61 403-71 403-81 403-10

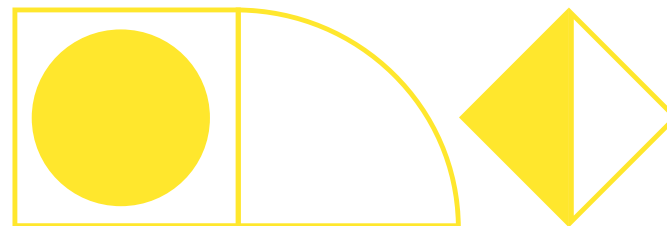
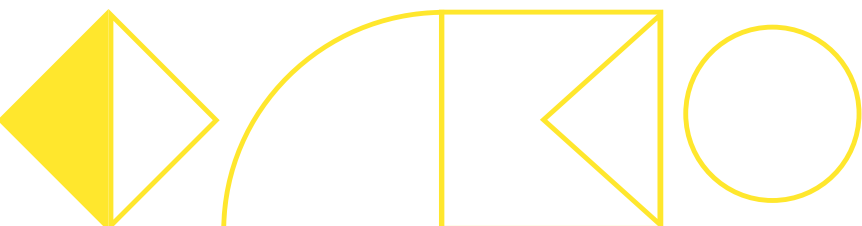
Buscamos assegurar condições adequadas de saúde, segurança e bem-estar no ambiente profissional. Além de cumprir a legislação aplicável, adotamos iniciativas voltadas à promoção do bem-estar físico e mental dos colaboradores, ofertando planos de saúde e odontológico, terapia *on-line*, vacinação contra a gripe e descontos em academias.

Todos os nossos colaboradores estão cobertos por Sistema de Saúde e Segurança Ocupacional (SOC), com foco na prevenção, mitigação de riscos e promoção de bons hábitos. Usamos sistemas informatizados para a gestão dos documentos legais relacionados aos temas. Um técnico de segurança e os integrantes da Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (Cipa) – composta por profissionais que monitoram riscos, propõem melhorias e contribuem com ações de conscientização – estão sempre disponíveis para dar suporte aos demais colaboradores. Renovamos periodicamente nossos programas de Gerenciamento de Riscos (PGR) e de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSO), a partir da realização de avaliações e correções pertinentes.

O SOC está estruturado para a gestão dos documentos legais de segurança do trabalho. O sistema é baseado nos requisitos legais das Normas Regulamentadoras do Ministério do Trabalho e incorpora padrões externos, incluindo a ISO 45001 (Sistemas de Gestão de Saúde e Segurança Ocupacional), as Normas de Higiene Ocupacional da Fundacentro e demais aplicáveis. Para gestão da saúde, há o CloseCare/SerSaúde.

A SerSaúde realiza avaliações nos ambientes de trabalho, conduzidas por profissionais capacitados, para subsidiar a elaboração e revisão anual dos documentos PGR e PCMSO. Internamente, um técnico de segurança do trabalho acompanha as vistorias realizadas pela SerSaúde, enquanto a Cipa fiscaliza pontos de risco para segurança do trabalho, bem como propõe melhorias para a prevenção de acidentes. Há ainda a Semana Interna de Prevenção de Acidentes de Trabalho (Sipat), com temas sobre ergonomia e questões gerais dedicadas à saúde e à segurança no trabalho.

Nossos colaboradores exercem atividades em diferentes contextos: parte no escritório, em funções administrativas e de tecnologia, e parte em campo, na venda direta dos produtos. As informações de monitoramento biológico dos profissionais são restritas ao médico do trabalho da SerSaúde.



Voluntários de nossos times são capacitados anualmente para atuar como brigadistas de incêndio, o que inclui participar de simulações de emergências e treinamentos de primeiros socorros. Integrantes da Cipa também são capacitados em iniciativas de saúde e segurança.

Disponibilizamos clínicas credenciadas para avaliação ocupacional aos colaboradores, e prestamos todas as informações relevantes sobre saúde e segurança via comunicados internos.



Anualmente realizamos também a Sipat, na qual abordamos temas variados, que vão da prevenção de riscos à segurança e à ergonomia, passando por assédio moral e mobilidade.

Promovemos ainda a conscientização em relação a temas de bem-estar por meio de campanhas ao longo de todo o ano. Essas iniciativas reforçam a relevância de prevenir doenças e acidentes, bem como de acompanhar regularmente a saúde. Como exemplo, no Setembro Amarelo, mês de conscientização sobre suicídio, elaboramos um calendário exclusivo com 30 atitudes para cuidar do bem-estar mental, uma para cada dia do mês, e promovemos bate-papos com especialistas. Os nossos colaboradores também puderam usufruir de sessões de terapia, gratuitamente, na plataforma Zenklub.

Com essas ações, não há registros de óbitos decorrentes de atividades laborais. Em razão de atuarmos predominantemente em ambiente corporativo e digital, não identificamos perigos no ambiente de trabalho que contribuam diretamente para o surgimento de doenças profissionais. Dessa forma, não foram registrados casos de doenças profissionais no período.

| Acidentes de trabalho* <span>GRI 403-9</span>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |            |            |             |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|------------|-------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 2023       | 2024       | 2025        |
| Óbitos                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 0          | 0          | 0           |
| Taxa de óbitos                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | n/a        | n/a        | n/a         |
| Acidentes de trabalho com consequência grave                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 0          | 2          | 0           |
| Taxa de acidentes com consequência grave                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | n/a        | 0,1        | n/a         |
| Acidentes de trabalho com comunicação obrigatória                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 5          | 20         | 86          |
| Taxa de acidentes com comunicação obrigatória                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 0,39       | 0,97       | 5,66*       |
| Total de horas trabalhadas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 12.742.296 | 20.596.730 | 15.206.400* |
| *Taxa apurada com base em 1.000.000 de horas trabalhadas. Horas estimadas em base nos 8.640 trabalhadores (1.760 horas anuais). Os dados referem-se aos empregados diretos no Brasil (excluídos do escopo terceirizados, estagiários e os empregados que atuam fora do País, em razão da ausência de gestão direta das condições de saúde ocupacional). Os dados foram compilados com base nos registros de atestados médicos submetidos ao e-Social, conforme obrigatoriedade legal vigente. |            |            |             |

Registramos aumento significativo no número de acidentes, principalmente em razão da criação de cargos no setor de Logística, cujos colaboradores atuam em atividades externas utilizando motocicletas. Esses tipos de deslocamento foram os principais causadores dos acidentes registrados. Promovemos treinamentos e ações de conscientização abordando a direção segura, além de reforçar a aquisição e o uso de Equipamentos de Proteção Individual (EPIs) adequados para as atividades realizadas com motocicleta.



## TODOS PELO CLIENTE

# Nossos clientes GRI 2-29

Trabalhamos para ofertar aos clientes soluções financeiras simples, seguras e fáceis de acessar e contratar. Buscamos manter relacionamentos de longo prazo com pessoas físicas e jurídicas, que nos escolheram como banco completo – em 2025, eram cerca de 34 milhões de clientes, sendo 17,3 milhões ativos, que participaram de diversas ações de engajamento.

Realizamos pesquisas quantitativas periódicas para ouvir e avaliar a percepção de nossos clientes: no ano, foram 110, das quais 36 de forma recorrente e que abordaram temas como produtos e serviços da conta digital (12) e de aquisição (24), além de 74 pesquisas pontuais, sendo 51 sobre conta digital e 23 a respeito de aquisição.

Também disponibilizamos canais de atendimento e monitoramos interações em redes sociais, avaliações em plataformas como o Google e manifestações registradas no Banco Central, na Comissão de Valores Mobiliários e em entidades de defesa do consumidor.

Cada contato contribui para identificar necessidades, expectativas, pontos de melhoria e oportunidades de inovação, apoiando nossas decisões e o aprimoramento contínuo da experiência dos clientes.

Com o uso de recursos tecnológicos – como Inteligência Artificial –, e a partir de reorganizações internas, aprimoramos em 2025 mapeamentos e análises das interações e experiências de nossos clientes e dos dados socioeconômicos e demográficos sobre esse público. Assim, identificamos quem são e o momento da vida que estão atravessando. Detectamos 26 macros *clusters* (perfis) entre nossos consumidores e empreendedores, e estamos empenhados em oferecer a eles jornadas fluidas, coerentes e cada vez mais personalizadas.





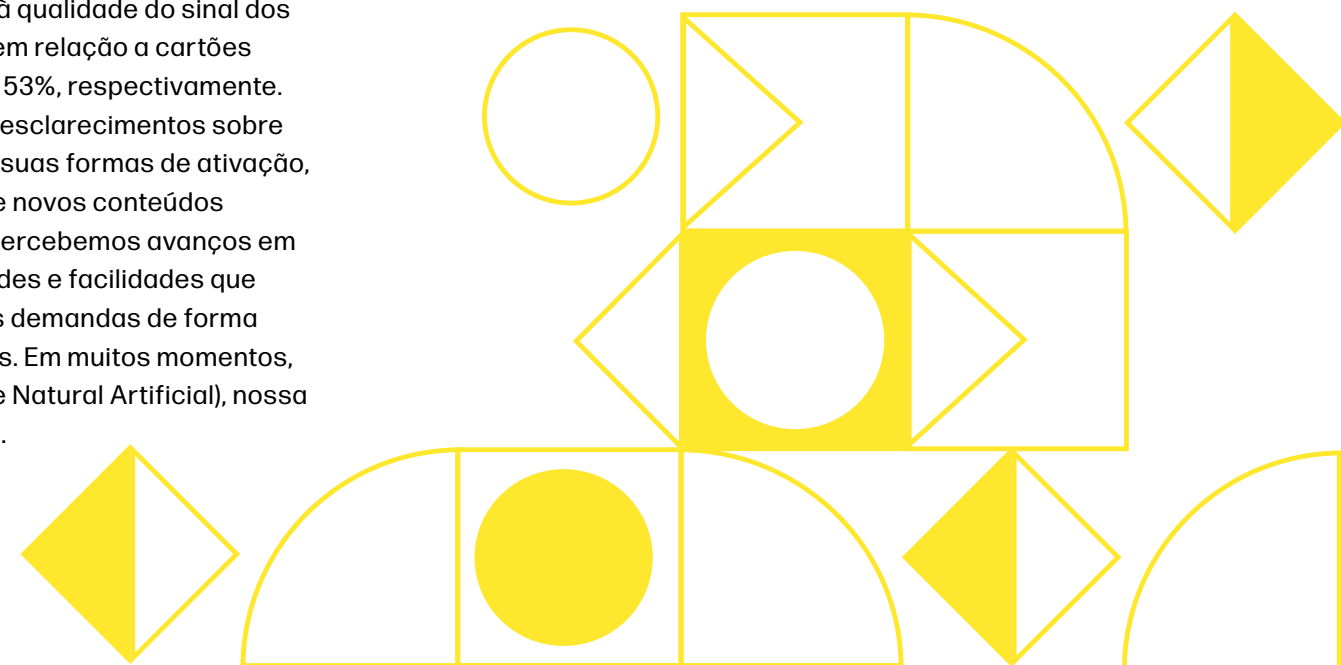
Constituímos também uma área de Customer Experience para coordenar iniciativas transversais com foco na melhoria da experiência dos clientes. Estabelecemos quatro fóruns permanentes que tratam dos temas Satisfação, Next Best Offer (NBO), Ciclo de Vida e Open Finance. Todos são liderados por um representante da área de Customer Experience e contam com profissionais de outros departamentos. Os fóruns são oportunidades de discussão de críticas, cenários e oportunidades para originar ou qualificar processos e soluções.

Como resultado, ampliamos a assertividade de nossas comunicações com os clientes, o que se traduziu em uma redução no número de contatos e ofertas encaminhadas a eles.

As reclamações de clientes quanto à qualidade do sinal dos *chips* utilizados nas maquininhas e em relação a cartões também foram reduzidas, em 60% e 53%, respectivamente. O mesmo ocorreu na solicitação de esclarecimentos sobre prazos de entrega de dispositivos e suas formas de ativação, como resposta à disponibilização de novos conteúdos informativos e tutoriais a respeito. Percebemos avanços em autosserviço. Criamos funcionalidades e facilidades que permitem aos clientes resolver suas demandas de forma autônoma, em nossos canais digitais. Em muitos momentos, eles são auxiliados pela Ana (Agente Natural Artificial), nossa assistente virtual com IA generativa.

Nosso *onboarding* também se tornou mais ágil e dinâmico, sem renunciar à segurança: em fevereiro de 2024 eram necessários, em média, 60 cliques para concluir o processo e, ao fim de 2025, esse número caiu para 30.

Nosso Net Promoter Score (NPS) entre os clientes, medido mensalmente, passou de 28 para 33.





## Atendimento GRI 2-25

Buscamos assegurar interações transparentes, resolutivas, éticas e inclusivas. Os clientes podem entrar em contato conosco por telefone, *e-mail*, *chatbot* e em nossas redes sociais. As demandas são classificadas de acordo com o tema e direcionadas às equipes responsáveis. Nos dias úteis, entre 8h e 18h, está ativo também o atendimento para pessoas com deficiência auditiva e/ou de fala em Libras. Em 2025, 200 pessoas utilizaram o recurso. Para quem ainda não é nosso cliente, há número de telefone específico.

Ligações e mensagens via *chatbot* e WhatsApp são mantidas em ambiente seguro pelo período mínimo de cinco anos. *E-mails* ficam arquivados nas caixas dos provedores do serviço por período semelhante. Também disponibilizamos em nosso *site* uma Central de Ajuda, em que há mais de mil dúvidas respondidas por nossos times, além de detalhes a respeito de produtos e serviços.

Monitoramos e respondemos os chamados abertos em canais externos, como os mantidos pelo Banco Central (Registro de Demandas do Cidadão) e pela Comissão de Valores Mobiliários (Serviço de Atendimento ao Cidadão), e em portais como o Consumidor.Gov (serviço público e gratuito monitorado pela Secretaria Nacional do Consumidor) e Reclame Aqui. No Banco Central, alcançamos queda expressiva na nota do *ranking* de reclamações, passando de 104,88 para 47,31 entre o 3º trimestre de 2024 e o mesmo período de 2025.

No Reclame Aqui, maior plataforma para solução de conflitos entre consumidores e empresas da América Latina, detemos o selo RA1000, que indica o nível mais alto de reputação. Fomos demandados mais de 49 mil vezes por meio do portal em 2025, e encerramos o período com 100% das reclamações respondidas e índice de resolução de 91%.

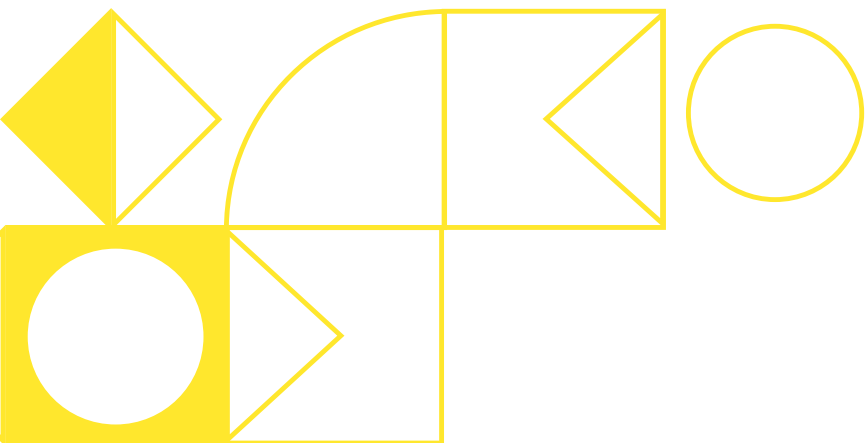
Já nosso Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC) atende clientes em busca de informações, acolhe queixas e providencia cancelamentos de produtos. Nossa Ouvidoria, que assume casos não solucionados no SAC, foi acionada 24,9 mil vezes no período. O órgão também acompanha as ocorrências registradas nos órgãos reguladores e de defesa do consumidor, e semestralmente submete relatório para apreciação da Auditoria Interna e da Diretoria Estatutária.

## Qualidade

Os profissionais que atuam em nossos canais de atendimento e interagem com os clientes seguem padrões e regras definidos em política interna. Nosso objetivo é oferecer tratamento justo e equânime a todos, sem desconsiderar necessidades individuais. A qualificação desses profissionais é contínua. Além de treinamentos obrigatórios – sobre temas como LGPD e Segurança da Informação –, eles também realizam cursos que abordam assuntos do mercado financeiro. Os times de Assessoria e Produtos, por exemplo, têm encontros semanais para discutir o cenário macroeconômico, tendências e recomendações de investimentos.

Realizamos no ano a segunda edição do PagDay Ouvidoria. O evento reuniu nossos colaboradores da Ouvidoria, mas também de outros setores, para refletirem sobre a escuta ativa aos clientes. Foram abordados o aumento no número de casos de golpes digitais e vazamentos de dados no setor, e a importância do trabalho coletivo e harmônico para enfrentar ameaças e encontrar soluções. O PagDay Ouvidoria foi palco também para a entrega de certificados aos colaboradores que conquistaram a FBB200, da Federação Brasileira de Bancos (Febraban), que atesta conhecimento sobre o papel da área, as normas do setor e os direitos dos consumidores.

Zelamos para que nossos profissionais conquistem certificações recomendadas ou obrigatórias para o desempenho de suas atividades, como as exigidas de quem atua em nossa mesa de operações ou como analista de investimentos.



## Transparência e segurança

Buscamos prover aos consumidores informações precisas e claras sobre nossos produtos e serviços. Temos o dever de fornecer os detalhes necessários para que tomem decisões livres e informadas e aproveitem ao máximo os recursos e produtos. Informações sobre direitos e deveres, responsabilidades, penalidades, eventuais riscos, prazos, valores, encargos, multas, datas, locais e demais condições devem ser fornecidas sempre que solicitadas e constar em regulamentos e rótulos. Adotamos ainda os critérios estabelecidos por órgãos reguladores e pela legislação para cada categoria de soluções, incluindo os relativos a informações sobre fabricantes.

Constantemente difundimos comunicados e realizamos campanhas sobre golpes. Nosso *blog* disponibiliza conteúdo a respeito, com dicas como escolha de senha adequada para proteção de redes Wi-Fi. Temos avançado no uso responsável de dados, IA generativa e modelos em *machine learning* para reforçar a segurança. Essas tecnologias permitem analisar padrões e comportamentos para prevenir e detectar transações suspeitas. Também incorporamos cada vez mais soluções de segurança, que combinam análise de risco, autenticação reforçada, monitoramento de comportamento e mecanismos de notificação em tempo real.

### Entre as funcionalidades disponíveis aos usuários estão:



▪ **Aviso de login em dispositivo de risco:** enviado em nosso aplicativo com o tipo de dispositivo, horário e localização, permitindo ao cliente confirmar se foi ele quem fez o acesso.



▪ **Alerta de ligação suspeita:** quando o cliente estiver em chamada telefônica com o aplicativo aberto, será notificado em tela, recebendo orientações preventivas.

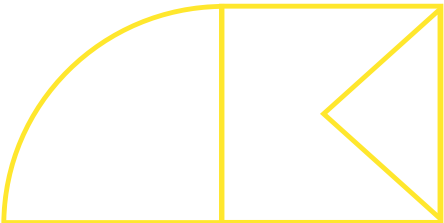
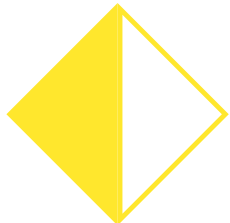
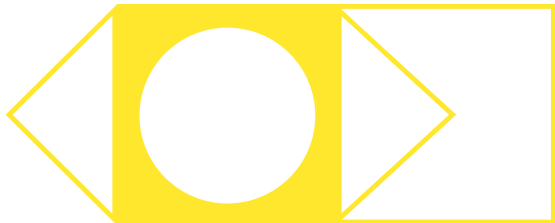


▪ **Wi-Fi Seguro:** o cliente cadastra redes confiáveis e define um limite diário para transações. Se a operação for acima do limite e/ou em uma rede desconhecida, a efetivação só ocorre após validação de segurança.

Oferecemos também o recurso Compras Seguras e, em casos em que um usuário fez uma aquisição *on-line* e não recebeu o acordado, o apoiamos na resolução, oferecendo moderação entre cliente e vendedor, feita por uma equipe interna de especialistas.

Detemos a certificação Payment Card Industry Data Security Standard (PCI DSS), emitida pelo PCI Security Standards Council (PCI SSC). Ela atesta que cumprimos regras e requisitos rígidos para proteger dados e informações de cartões utilizados em transações *on-line*. O PCI DSS permite avaliação de nossas medidas de segurança de rede e o acompanhamento de programas de melhoria contínua dos sistemas de segurança. Esse monitoramento permanente indica que nossas aplicações estão em constante evolução e atualização.

Soma-se o fato de termos uma política de gerenciamento de riscos para evitar fraudes e, assim, os vendedores que utilizam nossas soluções têm o apoio de um time experiente para analisar as transações e identificar problemas.





# Colaboração

- 63** Sociedade
- 73** Meio ambiente
- 77** Fornecedores



## COLABORAÇÃO

## Sociedade

GRI 2-29 | 3-3 | 203-1 | 203-2 | 413-1

Buscamos ser agentes do desenvolvimento sustentável por meio da promoção e do apoio a projetos e iniciativas que beneficiem as pessoas e o meio ambiente.

Investimos em ações de qualidade de vida e bem-estar dos brasileiros. Nesse sentido, em 2025 o Grupo UOL alocou R\$ 14,4 milhões ao apoio de projetos via leis de incentivo e por meio de doações, dos quais R\$ 7,7 milhões foram destinados por nós.

Os recursos beneficiaram um total de 13,2 milhões de pessoas. Com execução integral do orçamento previsto para ações sociais, a distribuição dos valores seguiu as diretrizes da Política de Responsabilidade Social do Grupo UOL, sendo priorizadas iniciativas vinculadas à pesquisa, ao acesso à tecnologia, à saúde, à cultura e ao conhecimento, à qualificação profissional, à empregabilidade e à inclusão e educação financeira.

## Iniciativas próprias ou em parceria com outras organizações

Para cumprir o nosso propósito de facilitar a vida financeira das pessoas e dos negócios, é fundamental que os brasileiros façam uma gestão consciente e eficiente de seus recursos. Para colaborar com isso, mantemos a Gerência de Educação Financeira e Investimentos, ligada à Diretoria de Investimentos, cuja função é definir a estratégia e conduzir ações e projetos que visem à inclusão (IF) e à educação (EF) financeiras. Em 2025, alcançamos 6,5 milhões de pessoas, presencialmente por meio de palestras e treinamentos, e no âmbito digital, com publicação de conteúdos e projetos audiovisuais, cursos interativos e jogos digitais educativos.

Em nossa gestão, adotamos o conceito de educação financeira proposto pela Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE), seguindo a definição de um processo que promove o desenvolvimento de competências, valores e atitudes para que a população possa tomar decisões conscientes, buscar apoio quando necessário e promover o próprio bem-estar financeiro. Outro documento estruturante de nossas ações de Educação Financeira é a Resolução Conjunta nº 8, do Conselho Monetário Nacional, emitida ao fim de 2023, que dispõe sobre medidas de EF a serem adotadas por bancos e demais instituições autorizadas e determina, entre outras questões, a necessidade de esses agentes disponibilizarem conteúdo e ferramentas adequados às características e às necessidades dos clientes e usuários.



## Programa 50 Vezes Educação Financeira

Um destaque do ano foi o nosso apoio exclusivo ao Programa 50 Vezes Educação Financeira, coordenado pela Multiplicando Sonhos, organização de impacto social sem fins lucrativos que leva EF a estudantes da rede pública. Pioneiro no Brasil, o 50 vezes está em consonância com o Estatuto da Pessoa Idosa (Lei nº 10.741/2003), a Constituição Federal e os Tratados Internacionais de Direitos Humanos, além de nove dos 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS). O diferencial do programa é seu caráter intergeracional, já que prevê a seleção e formação de voluntários com mais de 50 anos para atuação como multiplicadores de conhecimentos em escolas públicas com Ensino Médio e Educação de Jovens e Adultos (EJA) da cidade de São Paulo (SP).

Os voluntários passam por treinamento em formato híbrido de 18 horas no qual, além de conteúdos de EF, aprendem práticas didáticas, metodologias, simulações de sala de aula, oficinas e rodas de conversa com educadores experientes. Na condução das atividades, há suporte permanente e orientação técnica especializada para que os voluntários desempenhem suas funções com segurança.

A meta do Programa 50 Vezes Educação Financeira é capacitar 300 voluntários com 50 anos ou mais e impactar diretamente 5.000 estudantes. As atividades da primeira turma de voluntários aconteceram entre setembro e novembro de 2025, e a segunda turma terá início em março de 2026.



## Resultados e avaliações da primeira turma

### 82 VOLUNTÁRIOS

formados (profissionais com 50 anos ou mais)

### 3.835 ESTUDANTES E 125 PROFESSORES

impactados diretamente

### 9 ESCOLAS

estaduais atendidas

Avaliação geral do Programa:

**MÉDIA DE 9,7/10**

Percepção de aprendizado prático avaliada pelos estudantes: média de 4,3/5,

**COM 59,8%** atribuindo nota máxima

Avaliação das aulas pelos estudantes: média de 9,2/10,

**SENDO QUE 64,1%** atribuíram nota máxima

Avaliação dos voluntários pelos estudantes: média de 4,7/5,

**COM 82,2%** atribuindo nota máxima

### 98% DOS VOLUNTÁRIOS

relataram desenvolvimento de habilidades de comunicação e facilitação, 63% reportaram aprendizado sobre finanças pessoais e 100% afirmaram que participariam novamente do Programa

## Impactos percebidos

### INCLUSÃO SOCIAL

educação financeira gratuita, aplicada no dia a dia e disseminada para as famílias.

### EMPODERAMENTO E AUTONOMIA

compartilhamento de ferramentas de apoio para evitar o endividamento, tomar decisões de consumo consciente e planejar o futuro financeiro.

### TROCA DE EXPERIÊNCIAS ENTRE GERAÇÕES

ambiente de aprendizado que destaca experiências e revela potenciais.

### PREPARAÇÃO PARA O FUTURO

capacitação para a construção de uma vida financeira mais tranquila.

### IMPACTO COMUNITÁRIO

oportunidade de exercer a responsabilidade social.

### TRANSFORMAÇÃO DE VIDAS

o conhecimento empodera e abre caminhos para um futuro mais justo, seguro e sustentável.





Nosso aplicativo é um dos principais recursos para levar educação financeira à população. Em 2025, aproximadamente 1 milhão de clientes interagiram com pelo menos 400 materiais disponíveis sobre temas como organização financeira, investimentos, empreendedorismo e dicas de como evitar golpes.

Nossos cerca de 34 milhões de clientes encontram no app uma aba dedicada à educação financeira. Por meio dela podem acessar trilhas de conhecimento que incluem cursos interativos e gamificados, com linguagem simples e acessível. A “Jornada Mentalidade da Riqueza” foca na organização financeira para pessoas físicas e jurídicas, e a “Jornada Mundo dos Investimentos” aborda renda fixa e variável, Tesouro Direto e fundos de investimento. Monitoramos o impacto dessas iniciativas, que revelam que, entre os clientes que concluíram pelo menos um curso, 12% realizaram seu primeiro investimento no mês de conclusão. Entre os que já eram investidores, observamos aumento de quase 25% no valor investido no mês de conclusão e de 18% no mês subsequente.

Os jogos educacionais também têm atraído a atenção de usuários do nosso app. Em fevereiro de 2025, lançamos o Crushing Cripto, com apoio da B3. Trata-se de um jogo dedicado a desmistificar o universo dos ativos virtuais e ensinar como participar dele com mais segurança. O jogador avança por diferentes ilhas

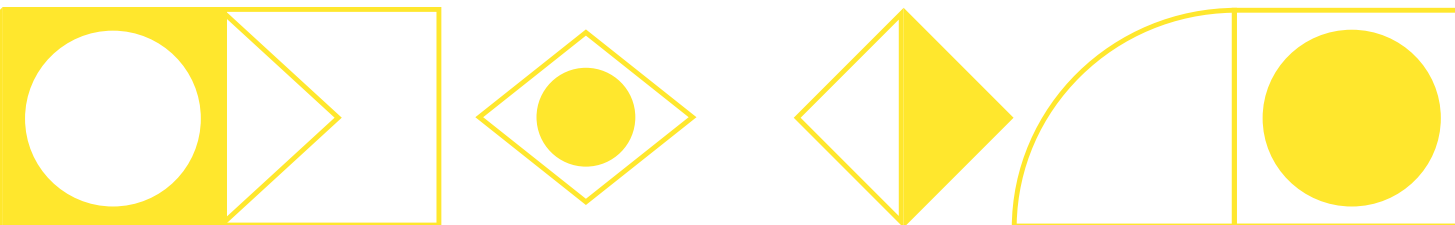
temáticas e aprende sobre características e funcionamento dos criptoativos. Ao final de cada etapa, é desafiado a participar de um *quiz* para testar seus conhecimentos. É possível ainda consultar todo o conteúdo educacional que fundamenta o jogo em uma aba específica. Em 11 meses de disponibilidade, houve cerca de 97 mil acessos ao jogo, sendo 41 mil usuários únicos, e mais de 325 mil cliques em botões educacionais, o que destaca o caráter educativo da iniciativa.

Outros recursos relevantes estão disponíveis a qualquer pessoa, cliente ou usuário. Há espaço dedicado especificamente à EF em nosso canal do YouTube e nas principais plataformas de áudio. Em nosso *blog*, reunimos *e-books*, planilhas e outras ferramentas.

Em 2025, lançamos o *podcast* Conta com a Gente, cujo conteúdo educacional inclui depoimentos reais de empreendedores brasileiros. Ao longo de oito episódios, os convidados relatam suas experiências e como nossas soluções os apoiaram nesse processo. A partir dessas histórias, os episódios apresentam conversas no formato mesacast, conduzidas por Carolina Gomes, nossa analista de educação financeira e investimentos, com os influenciadores Viih Tube e Eliezer. A ideia é compartilhar os desafios e possíveis caminhos da gestão de negócios em linguagem acessível e direta.

Em março, Mês das Mulheres, foi ao ar a quarta temporada do *videocast* Independência Financeira Feminina, com o tema “Elas Fazem o Mercado Girar”. A temporada discute a participação das mulheres no mercado financeiro, tanto profissionalmente quanto como investidoras. Em cada episódio, estiveram presentes uma de nossas colaboradoras e uma profissional do mercado. Reforçando nosso compromisso com a promoção da diversidade e inclusão, a edição também teve uma abordagem geracional ao dedicar os episódios a diferentes fases profissionais: Revelação de um caminho – mulheres conquistando espaço no mercado financeiro; Liderança feminina – desafios e conquistas no setor financeiro; e Finanças de mãe para filha – dilemas e aprendizados entre gerações.

Outro projeto audiovisual que foi ao ar em 2025 é o Vozes que Inspiram. Ele adota o poder do diálogo para discutir o empoderamento financeiro como ferramenta de transformação social em diferentes comunidades. Entendendo que a educação financeira tem um caráter contextual, os episódios focaram três públicos em especial: Pessoas com Deficiência (PcDs), pessoas pretas e profissionais 50+. Com nossa mediação, o conteúdo é apresentado em rodas de conversa com dois convidados: um representante daquela comunidade e um fundador de uma instituição que trabalha em prol dela. Os participantes compartilham suas trajetórias, conquistas e estratégias para superar obstáculos. As conversas abrem espaço para debater novas perspectivas financeiras e de negócios que podem gerar impacto social mais amplo.





## Ações de inclusão e diversidade

Incentivamos a inclusão financeira e o estímulo à diversidade por meio de apoio a eventos, especialmente a promotores de empreendedorismo e de capacitação profissional.

O #ElasTech, que chegou ao quinto ano, por exemplo, busca ampliar a presença feminina no setor de tecnologia por meio de formação gratuita e especializada em programação *back-end*. As aulas abordam, além de conteúdos técnicos, competências essenciais para mulheres que desejam ingressar no mercado *tech*. Podem participar mulheres com mais de 18 anos, estudantes ou formadas em qualquer curso de graduação, que tenham disponibilidade no período noturno. Não há necessidade de experiência ou conhecimentos prévios em tecnologia.

Em 2025, nossas profissionais puderam se inscrever, desde que atendessem aos critérios de elegibilidade. Abrimos 50 vagas para mulheres de todo o Brasil, metade delas reservadas a Pessoas com Deficiência. Houve mais de 2.700 inscrições. As aulas do #ElasTech acontecem ao longo de 12 semanas, com 144 aulas ao vivo e 240 horas de conteúdo *on demand*. As alunas têm acesso também a conteúdos de letramento digital e desenvolvimento profissional, além da oportunidade de participar de nossos processos seletivos. Com a turma de 2025, já formamos 138 mulheres no #ElasTech, das quais 32 foram contratadas por nós.

Voltamos a participar da Feira do Empreendedor, organizada pelo Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (Sebrae) em São Paulo. O evento recebeu mais de 110 mil pessoas e movimentou acima de R\$ 45 milhões em negócios ao longo de seus três dias. A Feira fomenta a criação de negócios, favorece o *networking* e promove a divulgação de produtos e serviços dos empresários. Em sua 14ª edição, teve como tema principal o conceito de Inteligência Empreendedora (IE), metodologia desenvolvida pelo Sebrae. Em nosso estande, os visitantes puderam aproveitar ofertas exclusivas de maquininhas e conhecer funcionalidades de nossa conta digital, que simplifica a gestão financeira de pessoas e negócios.

Destacou-se também nossa presença na 17ª Semana de Paraisópolis, da qual fomos patrocinadores. O evento celebrou os 104 anos da comunidade homônima, localizada na zona sul da capital paulista. Reuniu iniciativas culturais, sociais e econômicas dedicadas ao fortalecimento das comunidades, como a Feira de Empreendedorismo e o mutirão de vagas de emprego. As atividades aconteceram no Hub de Negócios G10 Favelas, aceleradora de *startups* e projetos de impacto social em comunidades vulneráveis. Ao longo da semana, apresentamos nossas maquininhas, além de promovermos uma dinâmica exclusiva para abertura de contas: os visitantes que realizaram o *download* e cadastro em nosso app receberam brindes. O patrocínio ao evento reforçou nossa atuação pelo desenvolvimento de empreendedores periféricos.

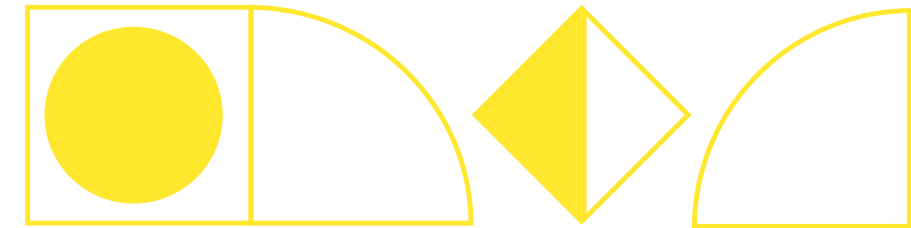


A 18ª Semana de Paraisópolis também possibilitou a realização de oficinas de Excel básico, em parceria com o Emprega Comunidades, com foco em ampliar a empregabilidade e o desenvolvimento de habilidades técnicas dos participantes. Diante da relevância da iniciativa e em linha com nosso compromisso com educação, inclusão produtiva e geração de oportunidades nas periferias, replicamos as oficinas na edição especial no Dia do Estudante, beneficiando, nas duas ocasiões, cerca de 32 estudantes.

Em 2024, com o G10 Favelas e com Konecta, inauguramos o G10 Atende, projeto social de capacitação de profissionais de Paraisópolis para atuarem no atendimento aos nossos clientes. Uma central foi construída para operar na comunidade, e os postos de trabalho são preenchidos por moradores da região.

Em 2025, promovemos a Feira do Empreendedor Transformar é Incluir, na Biblioteca Parque Villa-Lobos, em São Paulo, em conjunto com a Conecta Diversidade. O evento gratuito aconteceu em março, em referência ao Mês de Conscientização Internacional sobre a Síndrome de Down. A iniciativa buscou valorizar o empreendedorismo inclusivo ao destacar donos de negócios que têm deficiência intelectual e ao promover um ambiente de interação e aprendizado para os visitantes. Proporcionamos espaços de debate sobre autonomia financeira e reconhecimento profissional, exposição e venda de produtos dos empreendedores participantes. Também realizamos oficinas interativas para crianças (conduzidas por pessoas com síndrome de Down e/ou deficiência intelectual) e momentos de conexão entre famílias e aliados da inclusão e representantes do ecossistema do empreendedorismo acessível.

Unimos ações sociais à diversidade e à inclusão para impulsionar o desenvolvimento equânime das comunidades.



# Projetos incentivados

No âmbito das leis de incentivos fiscais, nosso foco é direcionar os recursos disponíveis a instituições que promovam saúde, educação, cultura, esporte e melhoria das condições de vida de populações em situação de vulnerabilidade, via pesquisas, tecnologia, acessos gratuitos, assistencialismo, desenvolvimento profissional e empregabilidade.

Em 2025, apoiamos projetos de instituições e proponentes selecionados também em razão de sua aderência à nossa filosofia. As ações incentivadas no ano foram:

## Lei do Audiovisual

### Casa de Cinema de Porto Alegre

Documentário “A Pedra” – A obra é um incentivo para que mulheres contem suas histórias. Planos fechados permitiram que, por meio das expressões, elas possam ressaltar o que sentem e falar sobre seus conflitos internos.

### Núcleos Criativos

Documentário “A Década Mix” – O longa-metragem documental trata de música, comportamento, diversidade de gênero, moda e economia, compondo um mosaico entre imagens de arquivo e entrevistas com personagens icônicos.

### Vitrine Filmes

Documentário “Ney Camaleônico” – O documentário sobre o cantor Ney Matogrosso aborda os momentos mais marcantes de sua vida e como o artista pensa o mundo, enquanto se prepara para o desfile de uma escola de samba do Rio de Janeiro que o homenageou em 2025.

## Lei Rouanet de incentivo a projetos culturais

### Associação Bonecar

Coleção Bonecar – Programa de adoção de bonecos terapêuticos de pano confeccionados para serem utilizados como instrumentos de incentivo e humanização na área da saúde.

### Associação Viva e Deixe Viver

Plano Anual Viva e Deixe Viver – Oferece cursos, oficinas e capacitações em diversas regiões do País para formar contadores de histórias e incentivar práticas de mediação de leitura. Promove a distribuição de livros e contempla a produção audiovisual de séries em curta e média-metragem para difusão digital.

### Clube das Máscaras

Desfile do Galo da Madrugada – O evento integra o programa Alegria o Ano Inteiro e preserva e valoriza o folclore, a cultura popular e o turismo em Pernambuco.

### Conteúdo Criativo Produções Artísticas

Festival Sorrisos Nos CEUs – Viabiliza espetáculos de artes cênicas em sessões gratuitas com participação de artistas que representam todas as vertentes da comicidade.

### Fontes Realizações Artísticas

Espetáculo “A árvore” – O projeto prevê ensaios e realização de temporadas do espetáculo, estrelado por Alessandra Negrini, além de oficinas de introdução à linguagem teatral.

### Fundec

Temporada 2026 da Fundec – Contempla uma programação anual com 40 concertos sinfônicos, populares e didáticos da Orquestra Sinfônica de Sorocaba e da Orquestra Acadêmica e da Banda Sinfônica da Fundec. As apresentações incluem ações formativas, acessíveis e de democratização cultural.



### G10 Favelas

Festival Paraisópolis das Artes – O evento promove a integração de artistas e empreendedores das periferias, com foco na valorização das expressões culturais de Paraisópolis, zona sul de São Paulo (SP). Reúne manifestações de moda, grafite, música, dança, teatro e outras linguagens artísticas, em uma programação diversa e acessível.

### Grupo de Cultura Quadrilha Junina

Festivais de Quadrilhas Juninas no Maior São João do Mundo – O incentivo viabiliza o planejamento, a produção e a execução de dois festivais de quadrilhas juninas de Campina Grande (PB).

### Grupo Primavera

Arte e Cultura 2026 – Realiza oficinas culturais para crianças e adolescentes, com montagem, ensaios abertos e apresentações de espetáculo musical gratuito, para compartilhamento dos conteúdos absorvidos pelos participantes.

### Instituto Baía dos Vermelhos

Concertos de Ano Novo – Os concertos em Ilhabela (SP) acontecem no fim de ano e misturam música clássica e popular no Teatro Vermelhos e na Sala do Porão, em meio à Mata Atlântica.

### Instituto Casa Líquida

Residências na Casa – Programa integrado de criação artística, formação e produção cultural, com alcance nacional.

### Instituto Energia do Saber

Cultura é mais saber – Proporciona oficinas e atividades culturais gratuitas para crianças em situação de vulnerabilidade social, além de visitas culturais e encontros temáticos.

### Instituto Joca

Box de Livro Little Newspaper – A coleção apresenta notícias e conteúdo de conhecimentos gerais adaptados ao universo infantil.

### Instituto Palavra Aberta

Plano Bianual do Instituto Palavra Aberta – O apoio viabiliza a manutenção das atividades do Instituto e a produção e veiculação de um documentário.

### Liga SP

Carnaval 2026 – Grupo Especial – Incentivo à realização do desfile de carnaval de 14 escolas de samba, com distribuição gratuita de fantasias.

### Luiza Curvo Produções Artísticas

Espectáculo “Traição” – Apoio à montagem da peça teatral de Harold Pinter, dramaturgo britânico ganhador do Prêmio Nobel de Literatura, encenada por Luiza Curvo.

### Quadrivium Soluções Acústicas

Sonoro Devaneio – Incentivo à gravação e ao lançamento do segundo álbum de estúdio do duo Sonoro Devaneio e a produção de um vídeo com *performance* ao vivo.

### Rever Produções Culturais

Sacode Verão – O evento utiliza apresentações de teatro e dança como instrumentos para mobilizar hábitos saudáveis.



## Fundo Municipal dos Direitos da Criança e do Adolescente

### Hospital da Baleia

CTI – Cuidando, Transformando e Intensificando o Cuidado Infanto-Juvenil – O projeto contempla ações de humanização e cuidado integral na ala pediátrica e no CTI. Agregou a reforma de espaços para acolhimento, contratação de equipe multidisciplinar e dinamização da brinquedoteca.

### Hospital Erastinho

Pequenos Guerreiros: contra o câncer – Proporciona de forma multidisciplinar diagnósticos e tratamentos adequados ao câncer e zela pelo bem-estar e pelo futuro dos pacientes oncopediátricos oriundos do SUS.

### Hospital Pequeno Príncipe

O Melhor Cuidado – Com os recursos, são adquiridos e disponibilizados equipamentos e mobiliários para as áreas de atendimento, materiais, medicamentos e insumos hospitalares e ambulatoriais.



## Lei de Incentivo ao Esporte

### Associação dos Deficientes Visuais de Taubaté e Vale do Paraíba Esporte Paralímpico – Ensinar para incluir

Promove a vivência em modalidades esportivas nas escolas públicas para inclusão social e protagonismo de crianças e adolescentes com deficiência visual.

### Associação Paradesportiva Nauru

Natação Ano III – Viabiliza natação e atletismo para pessoas em situação de vulnerabilidade social e com deficiência visual gratuitamente.

### Instituto Athlon

Esportes Paralímpicos ESG e Inclusão através do Esporte – Possibilita o acesso a práticas esportivas adaptadas para pessoas no espectro do autismo em um ambiente inclusivo e acolhedor.

### Instituto Brasileiro de Desenvolvimento do Esporte

Judô na Escola INBRADE – Projeto de cunho educacional, com atividades esportivas gratuitas de judô em uma área rural, reduzindo o tempo ocioso de crianças e jovens em situações de vulnerabilidade social.

### Instituto Brazolin

Anjinhos do Futebol – Por meio de escolinhas de futebol de campo para crianças e jovens em regiões de grande vulnerabilidade, foca na inclusão social e na formação de cidadãos.

### Instituto Futuros Craques

Programa de Capacitação – Oferece atividades esportivas a crianças e adolescentes com e sem deficiência física para estimular a inclusão social e reduzir desigualdades. Apoia com saúde, educação, assistência social e ações nas comunidades.



## Lei de ISS – Rio de Janeiro

### Drum Brasil

Meninas na Tecnologia – Forma meninas de escolas públicas em condições de vulnerabilidade na área de produção de jogos.

### Grupo Ecoarte

O Caminho da Segurança Financeira – Beneficia alunos da Educação de Jovens e Adultos (EJA) com arte, educação, jogos, aulas interativas e músicas.



## Lei do Idoso

### Hospital de Amor

Amparo ao Idoso – Propicia atendimento integral a pacientes 60+ em Barretos (SP). São contemplados os custos do tratamento e atividades multidisciplinares desenvolvidas continuamente.

### Hospital das Clínicas Ribeirão Preto – USP

60+ Ninguém fica para trás – Promove atendimento a 8 mil pacientes idosos.

### Santa Casa de Itaguara

Saúde e Atenção à Pessoa Idosa de Itaguara – Os valores destinam-se a ações de prevenção, acompanhamento, avaliação e diagnóstico de saúde para pessoas idosas, e seu atendimento e acompanhamento ambulatorial em situações de urgência, emergência e procedimentos eletivos.

## Programa Nacional de Apoio à Atenção da Saúde da Pessoa com Deficiência (Pronas)

### Obras Sociais Missionários da Compaixão

Reabilitação Multimídia para Pessoas com Deficiência – desenvolve atividades terapêuticas e educativas para crianças e adolescentes com Transtorno do Espectro Autista.

## Programa Nacional de Apoio à Atenção Oncológica (Pronon)

### Hospital de Amor

Atualização e Modernização do Parque de Equipamentos para Ampliação e Qualificação da Atenção Oncológica – Ajudamos a qualificar ações imprescindíveis para o monitoramento, avaliação e prestação de contas da execução físico-financeira da instituição.

## Programa de Voluntariado

### Associação Viva e Deixe Viver

Oferta de 17 vagas para os colaboradores no curso “A Arte de Contar Histórias e do Brincar na Saúde”, voltado à formação de voluntários que possam contar histórias para crianças em hospitais.

### Instituto Casa Líquida

Oferta de 20 vagas para os colaboradores na atuação do voluntariado nas frentes de produção, audiovisual, estúdio de música e revisão de textos institucionais.



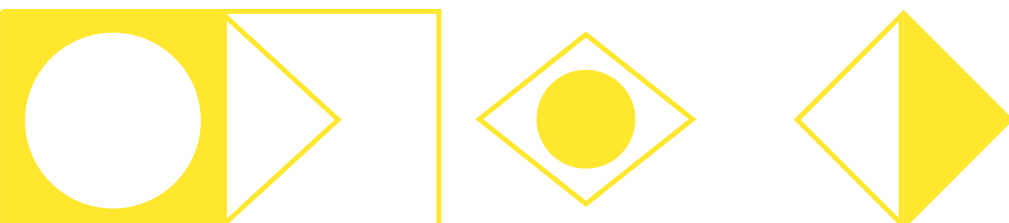


## COLABORAÇÃO

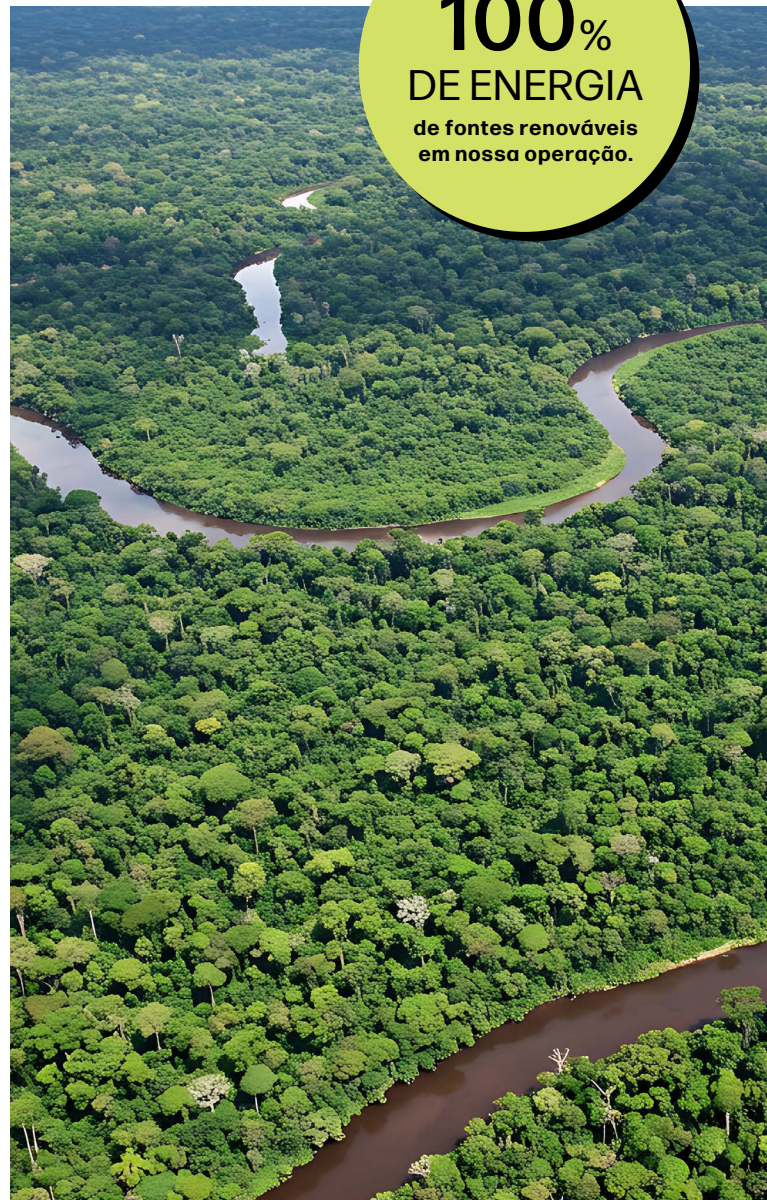
# Meio ambiente

Procuramos minimizar impactos ambientais negativos, diretos e indiretos, relacionados às nossas operações e aos nossos processos, tornando nossos edifícios corporativos mais ecoeficientes, adquirindo energia proveniente de fontes renováveis e mitigando ou compensando emissões. Cumprimos todas as legislações ambientais e incentivamos nossos colaboradores e agentes da cadeia de valor a incorporarem soluções e hábitos que contribuam para a preservação ou restauração da natureza.

Dedicamo-nos ainda a monitorar desempenhos e riscos relacionados a temáticas ambientais e às mudanças climáticas, e reportamos nossas realizações e nossos avanços por meio deste Relatório de Sustentabilidade e em nosso Relatório e nossa [Política de Riscos e Oportunidades Sociais, Ambientais e Climáticas](#). Estamos em fase de adequação às normas IFRS S1 e IFRS S2, de sustentabilidade e clima, publicadas pelo International Sustainability Standards Board (ISSB).







## Emissões

GRI 305-1 | 305-2 | 305-3

Um de nossos focos de atenção é a redução de emissões de Gases de Efeito Estufa (GEE) associadas às operações, contribuindo para retardar as mudanças climáticas. Asseguramos que 100% da eletricidade consumida em nossas operações é coberta por certificados de energia renovável (I-REC). Adicionalmente, compensamos as emissões de Escopo 1 e as emissões selecionadas de Escopo 3, exceto as emissões financiadas por meio da aquisição de créditos de carbono de projetos certificados.

Recebemos novamente o Selo Ouro do Programa Brasileiro GHG Protocol, nível máximo de qualificação concedido a empresas que demonstram transparência e rigor técnico na gestão e no reporte de emissões GEE. Em 2025, aprofundamos as apurações em relação às liberações indiretas dos poluentes (Escopo 3). Realizamos o cálculo das nossas emissões financiadas, que foram de 54.911,328 tCO<sub>2</sub>e no período. Em razão do alto custo e do fato de, em nosso setor, isso não ser uma prática, optamos por não compensar as emissões financiadas. Nosso foco é desenvolver iniciativas para redução dessas emissões, pois concedemos créditos, em sua maioria, a pessoas físicas ou empresas cujas atividades têm baixo impacto ambiental, a exemplo de microempreendedores. Seguimos, portanto, priorizando estratégias de mitigação de riscos climáticos, com vistas à transição para uma economia de baixo carbono, e em investimentos em iniciativas ESG.

Também participamos do questionário de Mudanças Climáticas do CDP entre 2022 e 2024, período em que a pontuação evoluiu de E para B, refletindo avanços significativos na gestão de impactos climáticos. Em 2025, optamos por não participar, uma vez que estamos reavaliando o alinhamento entre a metodologia atualizada do CDP e nossa estratégia interna de reporte climático.

Sob essas orientações, em 2025, nossas emissões diretas de Escopo 1 (considera todos os gases) atingiram 0,553 tCO<sub>2</sub>e, 99,71% menos em relação ao ano anterior<sup>5</sup>. A queda expressiva decorre do fato de, em 2025, não termos combustão estacionária, já que não houve compra de diesel para os geradores, e pelo consumo de gases refrigerantes ter ocorrido apenas na unidade da Faria Lima e BL5 em 2024. As emissões de Escopo 2, referentes ao consumo de energia, totalizaram 119,380 tCO<sub>2</sub>e, queda de 16,38% em 12 meses, e foram compensadas integralmente por meio de certificados de energia renovável (I-RECs).

Já no Escopo 3, que se refere a todas as emissões indiretas que ocorrem na cadeia de valor, registramos um total de 77.078,909 tCO<sub>2</sub>e e as emissões biogênicas de CO<sub>2</sub> foram de 5.770,323 tCO<sub>2</sub>e, decorrentes majoritariamente do deslocamento de colaboradores.

<sup>5</sup>. Após a conclusão realizada por verificação independente, foram efetuados ajustes nos dados de emissões do Escopo 1. Consequentemente, os valores reportados neste Relatório de Sustentabilidade podem diferir daqueles apresentados no Inventário de Emissões de Gases de Efeito Estufa.

Energia

GRI 302-1 I 302-3

Contabilizamos 9.618 GJ de energia consumida em 2025, o que significa uma intensidade energética de 0,47 GJ por cada milhões de reais em receita líquida. A taxa de Intensidade, em comparação com 2024, apresentou 6% de redução ocasionada por estabilidade no consumo e pelo crescimento da receita. A eletricidade responde por 100% do total de energia consumida.

A partir de 2025, passamos a estimar o consumo de energia relacionado ao uso de nossas maquininhas ativas. Considerando 3,4 milhões de unidades, o consumo total seria entre 442 mil GJ/ano a 1,178 milhão de GJ/ano. A estimativa mais conservadora, de 1,178 milhão de GJ/ano adota a premissa de todo o parque de maquininhas ficar conectado à rede elétrica 24h por dia.

Considerando todo o consumo energético, a intensidade energética foi de 58,17 GJ/R\$ milhões

| Consumo total de energia elétrica GRI 302-1 |          |          |
|---------------------------------------------|----------|----------|
|                                             | 2024     | 2025     |
| Consumo total de eletricidade (GJ)          | 9.465,67 | 9.617,92 |
| Cobertura por energia renovável (I-REC)     | 100%     | 100%     |

| Consumo total de energia dentro da organização* (GJ) GRI 302-1                |          |          |
|-------------------------------------------------------------------------------|----------|----------|
|                                                                               | 2024     | 2025     |
| Consumo total de combustíveis não renováveis                                  | 6,94     | 0,00     |
| Diesel                                                                        | 6,94     | 0,00     |
| Energia renovável                                                             | 9.465,67 | 9.617,92 |
| Eletricidade                                                                  | 9.465,67 | 9.617,92 |
| Total de energia consumida (renovável e não renovável)                        | 9.472,61 | 9.617,92 |
| * Em 2025, não houve consumo nem venda de aquecimento, resfriamento ou vapor. |          |          |

| Intensidade energética (GJ/R\$ milhões) GRI 302-3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |           |             |              |             |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-------------|--------------|-------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 2024*     |             | 2025         |             |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Consumo   | Intensidade | Consumo      | Intensidade |
| Total de energia consumida dentro da organização (GJ)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 9.472,61  | 0,50        | 9.617,92     | 0,47        |
| Total de energia consumida fora da organização (GJ)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | n/d       | n/d         | 1.177.833,48 | 57,7        |
| Consumo total de energia dentro e fora da Organização (GJ)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 9.472,61  | 0,50        | 1.187.451,40 | 58,17       |
| Receita líquida total (R\$ milhões)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 18.809,63 | -           | 20.410,51    | -           |
| *Em 2025, a intensidade energética referente a 2024 foi reformulada para fins de comparabilidade. Na divulgação original de 2024, a intensidade energética foi calculada utilizando como denominador o número total de colaboradores. Para esta publicação, o cálculo foi revisado e passou a considerar a Receita Líquida (R\$ milhões) como denominador, metodologia adotada também para 2025. GRI 2-4 |           |             |              |             |

Água

GRI 303-5

Consumimos no ano 12,058 ML de água, um aumento de 18,1% em relação a 2024. Esse crescimento reflete, em parte, a ampliação do escopo de medição, com a inclusão dos escritórios de João Pessoa I e João Pessoa II na contabilização a partir de 2025 (o escritório de Goiânia, anteriormente incluído no escopo, foi encerrado no período).

Como medidas para redução ou eficiência do uso de recursos hídricos, temos instalada em nosso escritório a válvula Hydra Duo da Deca, que oferece economia de água significativa (até 60%), por meio de sistema de duplo acionamento (3 ou 6 litros). Os principais diferenciais dessa válvula são *design* moderno, acabamento cromado durável, facilidade de manutenção e conforto acústico. É ideal para projetos sustentáveis, permitindo escolha entre limpeza rápida ou completa. Adotamos ainda em nossas piaas regulador de vazão de torneira, um dispositivo projetado para controlar a quantidade de água, com diversos benefícios práticos, econômicos e sustentáveis, com redução de consumo de até 70%, sem perda significativa de eficiência.

| Consumo de água* (ML) GRI 303-5                                                                                                                                                              |        |        |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|--------|
|                                                                                                                                                                                              | 2024   | 2025   |
| Consumo total de água                                                                                                                                                                        | 10,207 | 12,058 |
| Consumo em áreas com estresse hídrico                                                                                                                                                        | 0      | 0      |
| *Não há consumo de água proveniente de áreas com estresse hídrico e não realizamos armazenamento de água, sendo esses itens classificados como não aplicáveis ao nosso contexto operacional. |        |        |



Resíduos

GRI 306-3 | 306-4

Em 2025, geramos 176,12 toneladas de resíduos classificados como não perigosos (não há geração de resíduos perigosos), um leve crescimento de 3,6% em relação a 2024. Os resíduos são segregados na origem e destinados por uma empresa especializada, que realiza a coleta e o transporte de recicláveis e de resíduos orgânicos, esses últimos encaminhados para aterro sanitário. Já nos escritórios, disponibilizamos totens para descarte de pilhas e baterias.

Em relação às nossas maquininhas, há um processo estruturado para a troca e devolução dos dispositivos, com registros sistêmicos e rastreabilidade em toda a cadeia logística. Os equipamentos que retornam passam por triagem em nosso laboratório, e aqueles passíveis de conserto voltam ao mercado, o que evita o seu descarte prematuro. Já os obsoletos ou irrecuperáveis seguem para uma empresa especializada, certificada para realizar o descarte sustentável. Nesses casos, as maquininhas passam por descaracterização,

com a remoção de etiquetas, desmontagem e separação dos materiais por tipo (eles são triturados) e, por fim, emissão de laudo técnico confirmando a conclusão da eliminação.

Trabalhamos com metas relacionadas ao índice de trocas de maquininhas, considerando modelo, fabricante e tempo de uso, e agimos proativamente, por meio, por exemplo, do programa PagPrevine, para substituí-las antes de chegarem a um estágio irreversível de obsolescência ou degradação. Os dados sobre equipamentos em processo de reparo são reportados à área de Contabilidade, com acompanhamento das áreas de Controles Internos e Auditoria Externa.

Também atuamos com o intuito de reduzir, sempre que possível, o uso de papelaria e impressos, como *folders*, manuais, embalagens e envelopes – integrando-os à logística reversa.

| Resíduos gerados <div>GRI 306-3</div> |        |        |         |         |
|---------------------------------------|--------|--------|---------|---------|
|                                       | 2022   | 2023   | 2024    | 2025    |
| Total de resíduos gerados (t)         | 34,409 | 45,974 | 169,957 | 176,120 |
| Resíduos perigosos (t)                | 0      | 0      | 0       | 0       |
| Resíduos não perigosos (t)            | 34,409 | 45,974 | 169,957 | 176,120 |
| Destinados à reciclagem (t)           | 11,019 | 16,354 | 25,557  | 12,900  |
| Destinados a aterro (t)               | 23,390 | 29,620 | 144,400 | 163,220 |
| Taxa de reciclagem (%)                | 32,0%  | 35,6%  | 15,0%   | 7,3%    |



## COLABORAÇÃO

# Fornecedores

GRI 2-29 | 204-1 | 308-1 | 308-2 | 408-1 | 409-1 | 414-1 | 414-2

Um total de 649 empresas contratadas em 2025<sup>6</sup> –, das quais 96% sediadas no Brasil – forneceram produtos e serviços necessários à execução de nossas atividades. Buscamos manter parcerias com organizações idôneas, comprometidas com o cumprimento da legislação, a preservação ambiental, e a promoção de direitos humanos.

Antes de estabelecermos vínculos, todos os fornecedores centralizados passam por processo de homologação. Verificamos dados cadastrais e documentos públicos trabalhistas, financeiros e de *compliance*. Para fornecedores com *spend* acima de R\$ 200 mil são solicitados documentos privados, como demonstrativos financeiros e o preenchimento de um questionário sobre ESG para manter registrado o histórico sobre o fornecedor.

6. O processo de contratação não contempla em 2025 a avaliação sistemática de critérios ambientais e sociais como requisito de qualificação.





Em 2025, avançamos na gestão socioambiental de nossa cadeia de fornecimento com a adoção do sistema Linkana para homologação de fornecedores, que realiza buscas periódicas em fontes públicas para identificar evidências de irregularidades ambientais. Essa iniciativa permitiu ampliar a eficiência do processo de homologação e elevar a qualidade das avaliações realizadas. No ano, 471 fornecedores foram avaliados quanto a impactos ambientais negativos reais ou potencial<sup>7</sup>. Um dos avaliados foi identificado com impacto ambiental negativo significativo, em razão de autuações registradas pelo Ibama por destruição de vegetação nativa.

Após a homologação, os parceiros são monitorados periodicamente, para garantir que, assim como nós, continuam a respeitar leis, regulamentos e padrões éticos de conduta. Assim, além de mitigarmos riscos, estimulamos outras organizações a adotarem o mesmo padrão e identificamos *gaps* e oportunidades de melhoria.

Valores, ações e comportamentos que esperamos dos fornecedores estão detalhados em um Código de Conduta elaborado especialmente para esse público. O documento traz

## Qualificamos nossa cadeia de fornecimento com gestão e acompanhamento de práticas socioambientais.

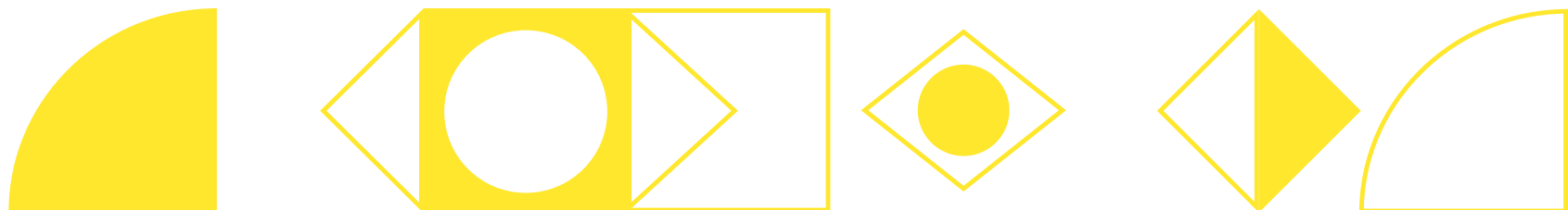
diretrizes e recomendações sobre temas sociais, ambientais, climáticos, éticos e de governança, o que inclui aspectos como privacidade e confidencialidade de dados, segurança da informação, prevenção e combate à lavagem de dinheiro, práticas abusivas e conflitos de interesse. Falhas graves e/ou deliberadas em relação ao Código podem resultar no término do relacionamento ou em ações legais. Nossos contratos também incluem cláusulas específicas sobre todos esses aspectos, além de relacionados à qualidade, como acordos de nível de serviços.

A gestão de fornecedores é conduzida pela Diretoria de Suprimentos, por meio de duas gerências. A contratação e o controle e reporte sobre os processos relacionados aos parceiros são realizados via sistemas SAP e SAP Ariba SLP.

Para as aquisições de bens e serviços, seguimos também regras e critérios internos, de forma a garantir economia de custos e alinhamento aos nossos objetivos estratégicos nas transações. Temos metas relacionadas a preço, qualidade e prazo, e limites orçamentários para Capex (investimentos) e Opex. As negociações são auditadas pela área de Controles Internos do Grupo UOL e, sempre que necessário, pela de auditoria SoX PagSeguro Digital. Em 2025, 99,5% do total de compras realizadas foi efetuado com fornecedores locais, com sede e operação no Brasil, contribuindo com o desenvolvimento nacional.

Nosso cuidado com a segurança cibernética e da informação estende-se também aos parceiros e prestadores de serviços. Dessa forma, empregamos estratégia abrangente para garantir que cumpram rigorosos padrões e preservem a integridade de toda a nossa cadeia de suprimentos.

7.. Nenhum contrato foi encerrado em 2025 em razão da avaliação de impactos. Para os próximos ciclos, temos como meta estruturar um plano de ação para o tratamento de fornecedores identificados com irregularidades ambientais, estabelecendo fluxos claros de resposta e acompanhamento de casos.



# Sobre este relatório

GRI 2-2 | 2-3 | 2-5

Com este Relatório de Sustentabilidade de 2025<sup>8</sup>, chegamos à sexta edição consecutiva publicada (todas estão disponíveis neste [link](#)). Apurar, validar e compartilhar informações e dados sobre nossas deliberações, nossas práticas e nossos resultados nos subsidiam a acompanhar avanços, identificar possibilidades e ampliar a transparência no relacionamento com nossos públicos de interesse. Com a publicação, clientes, fornecedores, colaboradores, investidores e a sociedade também passam a compreender como conduzimos os negócios, conhecer nossos objetivos e metas e a forma como fomentamos a cidadania financeira e o desenvolvimento sustentável.

Este documento contempla conteúdos relacionados ao período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2025, a menos que indicada outra data. As informações quantitativas e qualitativas abrangem todas as nossas unidades e operações, em linha com o apresentado em nossas Demonstrações Financeiras (DFs). A apuração dos dados contou com a contribuição de diretores e colaboradores de diversas áreas, por meio de entrevistas ou respostas a questionários e formulários. As informações foram hierarquizadas considerando nossa matriz de materialidade.

8. Além deste documento, com o desempenho anual, publicamos trimestralmente relatórios com nossos resultados financeiros.

Além disso, foram asseguradas de forma limitada pela PricewaterhouseCoopers (PwC), conforme indicado no sumário GRI. Já o inventário de Gases de Efeito Estufa (GEE) foi verificado externamente pelo Instituto Totum.

O conteúdo é apresentado de acordo com requisitos da Global Reporting Initiative (GRI) – Normas GRI 2021 e do Sustainability Accounting Standards Board (SASB) para Software & It Services – Technology & Communications Sector, dois dos principais *frameworks* para reportes organizacionais adotados no mundo. Consideram ainda os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), da Organização das Nações Unidas (ONU). Realizamos a comunicação à GRI sobre o uso das Normas GRI e sobre a declaração de uso por meio do *e-mail* [reportregistration@globalreporting.org](mailto:reportregistration@globalreporting.org). A confecção do documento foi acompanhada e aprovada pelo Comitê de Sustentabilidade.



**Dúvidas, sugestões ou reclamações sobre o documento podem ser encaminhadas para: [ir@pagbank.com](mailto:ir@pagbank.com)**



# Materialidade

GRI 2-14 | 2-29 | 3-1 | 3-2

Em 2024, conduzimos processo de materialidade, por meio do qual apuramos os tópicos considerados mais relevantes para nossos públicos de interesse (internos e externos) em razão de seus impactos (atuais e potenciais) sobre a nossa capacidade de criar, preservar ou adicionar valor econômico, ambiental e social para o negócio, os *stakeholders* e o planeta. No processo, mapeamos como principais *stakeholders*: clientes, profissionais, executivos, investidores, fornecedores, reguladores e autorreguladores e Organizações Não Governamentais (ONGs), com os quais buscamos o engajamento como forma de criar confiança e colaboração, melhorar decisões e resultados e mitigar riscos. Ao todo, foram realizadas 8.831 consultas com esses públicos, além de representantes de ONGs com os quais nos relacionamos.

## No processo de materialidade, foram definidos oito temas a serem geridos e reportados de maneira prioritária:

- Experiência do cliente
- Privacidade de dados e segurança da informação
- Ética, integridade e *compliance*
- Inovação e tecnologia
- Governança corporativa
- Atração, desenvolvimento e retenção de profissionais
- Segurança, saúde e bem-estar de profissionais
- Inclusão e educação financeira

Para essa definição, percorremos etapas que envolveram diferentes fontes e públicos. Na primeira, Contexto da organização, elencamos nossas atividades e nossos públicos de interesse, e apuramos como o tema “sustentabilidade” é tratado internamente.

Passamos então à Identificação dos impactos potenciais e reais de nossas operações sobre a agenda ESG, trabalho que incluiu a análise dos índices de sustentabilidade e das ações de empresas referência em nosso setor, mas também fontes primárias. Houve o cruzamento dos temas recorrentes nos conteúdos analisados para elaboração dos instrumentos aplicados na etapa seguinte, de Análise de Impactos, com a participação de *stakeholders*.

Essa etapa consistiu em consultas quantitativas e qualitativas a gestores, colaboradores, clientes e outros parceiros, que avaliaram e atribuíram notas aos temas selecionados, considerando suas

implicações sobre os negócios, o meio ambiente e a sociedade. Um grupo de 17 executivos e um especialista externo em setor bancário colaborou com entrevistas em profundidade. Além disso, 8.813 consultados responderam a um questionário virtual , entre líderes e colaboradores, fornecedores, investidores, clientes, reguladores, autorreguladores, associações de classe e ONGs.

Por fim, promovemos a validação dos resultados pelo Comitê ESG e correlacionamos sete dos oito temas materiais aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS). Como o Comitê ESG é composto por membros do Conselho de Administração, não há uma etapa adicional de aprovação por essa instância, que é o mais alto órgão de governança e que já participa do processo de análise e supervisão dos temas materiais por meio do Comitê ESG.

Em 2025, não houve mudanças na lista de temas materiais em comparação ao período de relato anterior.

# Sumário de conteúdo GRI

|                             |                                                                                                               |
|-----------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Declaração de uso           | O PagBank relatou em conformidade com as Normas GRI para o período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2025. |
| GRI 1 Usado                 | GRI 1: Fundamentos 2021                                                                                       |
| Normas setoriais aplicáveis | N/A                                                                                                           |

| Norma GRI                               | Código | Conteúdo/Indicador                                               | Localização no Relato | Asseguração | Omissão | Base de preparação   Premissas e critérios                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-----------------------------------------|--------|------------------------------------------------------------------|-----------------------|-------------|---------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| A organização e suas práticas de relato |        |                                                                  |                       |             |         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| GRI 2: Conteúdos Gerais 2021            | 2-1    | Detalhes da organização                                          | páginas 5-8           | -           | -       | -                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|                                         | 2-2*   | Entidades incluídas no relato de sustentabilidade da organização | página 80             | -           | -       | -                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|                                         | 2-3*   | Período, frequência e ponto de contato do relato                 | página 80             | -           | -       | -                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|                                         | 2-4*   | Reapresentações de informações                                   | páginas 53-54, 76     | -           | -       | -                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|                                         | 2-5*   | Verificação externa                                              | página 80             | -           | -       | -                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|                                         | 2-6    | Atividades, cadeia de valor e outras relações de negócio         | páginas 5-8           | -           | -       | Relações de negócios relevantes: Compreendem aquelas que têm potencial para gerar impactos operacionais e financeiros significativos, capazes de influenciar a tomada de decisões da organização em âmbito estratégico, financeiro e operacional.<br><br>Mudanças significativas: Correspondem a alterações substanciais nas atividades da organização, tais como a abertura ou encerramento de unidades operacionais, expansões, modificações na cadeia de suprimentos, mudanças nas relações comerciais com fornecedores (incluindo sua seleção, contratação ou desligamento) e alterações na localização de fornecedores. |

\* Indicadores que passaram por asseguração limitada da PwC Brasil.



| Norma GRI                    | Código | Conteúdo/Indicador                                   | Localização no Relato                                               | Asseguração | Omissão | Base de preparação   Premissas e critérios                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|------------------------------|--------|------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|-------------|---------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| GRI 2: Conteúdos Gerais 2021 | 2-7*   | Empregados                                           | páginas 48-50, 53-54                                                | -           | -       | <p>Para “empregados permanentes” e de “tempo integral” foram considerados empregados com um contrato por prazo indeterminado de 6 horas a 8h por dia (conforme CLT); diretores, gerentes, coordenadores, especialistas, supervisores, operacional e aprendizes.</p> <p>A definição de “empregados de horas não garantidas” considera empregados aos quais não é garantido um número mínimo ou fixo de horas de trabalho por dia. Não há esse tipo de empregado na organização.</p> <p>Foram consideradas “flutuações significativas” qualquer resultado do ano vigente que teve divergência do padrão histórico apresentado (mais de 40%) comparado ao ano anterior, muito acima da média histórica ou de empresas do mesmo segmento.</p> <p>E para “empregados temporários “ e “tempo parcial”, empregados com um contrato por um período limitado e de 6 horas a 8h por dia. Não há esse tipo de empregado na organização. Não consideramos estagiários.</p> |
|                              | 2-8*   | Trabalhadores que não são empregados                 | página 52. Considerados os 79 estagiários que atuam na organização. | -           | -       | Foram consideradas “flutuações significativas” qualquer resultado do ano vigente que teve divergencia do padrão histórico apresentado, muito acima da média histórica ou de empresas do mesmo segmento.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Governança                   |        |                                                      |                                                                     |             |         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| GRI 2: Conteúdos Gerais 2021 | 2-9    | Estrutura e composição da governança                 | páginas 22-25                                                       | -           | -       | <p>É composto por oito membros em 2025 – cinco homens e três mulheres – dos quais três são independentes (incluindo duas mulheres) e um chairman, conforme os critérios da Securities and Exchange Commission (SEC) e da New York Stock Exchange (NYSE). Os demais são membros internos. Os conselheiros permanecem no cargo até a próxima assembleia geral anual, salvo se os acionistas deliberarem de forma diferente.</p> <p>Complementando a estrutura de governança, contamos com comitês executivos que tratam de temas específicos, de forma a garantir que as estratégias definidas estejam alinhadas com os riscos identificados e com a legislação pertinente. Todos eles prestam assessoria ao Conselho de Administração e à diretoria.</p> <p>Comitês: Auditoria, Risco e Liquidez, Financeiro, Segurança da Informação, Governança de Dados e ESG.</p>                                                                                           |
|                              | 2-10   | Indicação e seleção do mais alto órgão de governança | página 23                                                           | -           | -       | -                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|                              | 2-11   | Presidente do mais alto órgão de governança          | página 23                                                           | -           | -       | -                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

\* Indicadores que passaram por asseguração limitada da PwC Brasil.

| Norma GRI                    | Código | Conteúdo/Indicador                                                          | Localização no Relato | Asseguração | Omissão                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Base de preparação   Premissas e critérios                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|------------------------------|--------|-----------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| GRI 2: Conteúdos Gerais 2021 | 2-12   | Papel do mais alto órgão de governança na supervisão da gestão dos impactos | página 23             | -           | -                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | -                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|                              | 2-13   | Delegação de responsabilidade pela gestão dos impactos                      | página 23-24          | -           | -                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | -                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|                              | 2-14*  | Papel do mais alto órgão de governança no relato de sustentabilidade        | página 81             | -           | -                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | -                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|                              | 2-15*  | Conflitos de interesse                                                      | página 26             | -           | Omissão: Item B<br>Informação incompleta /indisponível. Até o momento da publicação deste Relatório não havia divulgação aos stakeholders de conflitos relacionados à participação cruzada, à participação acionária cruzada ou à existência de acionistas controladores ou partes relacionadas. Não temos expectativa para divulgação dessas informações. | A organização entende por “conflito de interesses” situações em que o indivíduo precisa escolher entre as exigências de sua função na organização e seus próprios interesses ou responsabilidades pessoais ou profissionais. Para prevenir e gerenciar essas situações, o Grupo UOL estabelece diretrizes em seu Código de Ética e Conduta, que orienta a forma como as atividades profissionais devem ser desempenhadas e deve ser conhecido e praticado por todos os profissionais em suas respectivas funções.                                                                                                                                                                                                                            |
|                              | 2-16*  | Comunicação de preocupações críticas                                        | página 23             | -           | Omissão: Item B<br>O número total e a natureza das preocupações cruciais informadas ao Conselho de Administração não são informados por restrições de confidencialidade.                                                                                                                                                                                   | <p>Consideramos como preocupações cruciais aquelas situações que se relacionam com os principais temas operacionais, financeiros, de compliance, riscos e controles internos da Companhia. A avaliação também considera o contexto externo e macroeconômico, como alterações regulatórias, mudanças relevantes no setor de atuação da companhia, riscos sistêmicos e eventos que possam ampliar a exposição da organização a determinados riscos.</p> <p>Dentro do contexto de gestão das informações e preocupações cruciais, o canal de denúncia é uma ferramenta, para recebimento de denúncias, que se julgadas procedentes dentro do período de relato, pode vir a ser pauta de preocupações cruciais no Conselho de administração.</p> |
|                              | 2-17   | Conhecimento coletivo do mais alto órgão de governança                      | página 23             | -           | -                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | -                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|                              | 2-18   | Avaliação do desempenho do mais alto órgão de governança                    | página 23             | -           | -                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | -                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|                              | 2-19   | Políticas de remuneração                                                    | página 24             | -           | -                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | -                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|                              | 2-20   | Processo para determinar a remuneração                                      | página 24             | -           | -                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Considera-se como remuneração a remuneração fixa, a remuneração variável e os benefícios concedidos aos membros dos órgãos de governança e aos empregados.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

\* Indicadores que passaram por asseguração limitada da PwC Brasil.



| Norma GRI                           | Código | Conteúdo/Indicador                                         | Localização no Relato                                                                                                                                                                                                   | Asseguração | Omissão                                                                                                                                                                                                                 | Base de preparação   Premissas e critérios                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-------------------------------------|--------|------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| GRI 2: Conteúdos Gerais 2021        | 2-21   | Razão da remuneração total anual                           |                                                                                                                                                                                                                         | -           | Até a publicação deste Relatório, consideramos o tema confidencial e não abrimos as informações de proporção de remuneração total anual.                                                                                | -                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Estratégia, políticas e práticas    |        |                                                            |                                                                                                                                                                                                                         |             |                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| GRI 2: Conteúdos Gerais 2021        | 2-22   | Declaração sobre estratégia de desenvolvimento sustentável | páginas 11-12                                                                                                                                                                                                           | -           | -                                                                                                                                                                                                                       | -                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|                                     | 2-23   | Compromissos com políticas                                 | página 23-29, 32                                                                                                                                                                                                        | -           | -                                                                                                                                                                                                                       | O princípio da precaução foi introduzido pelas Nações Unidas no Princípio 15 da “Declaração do Rio sobre Meio Ambiente e Desenvolvimento”, segundo a qual: “Com o fim de proteger o meio ambiente, o princípio da precaução deverá ser amplamente observado pelos Estados, de acordo com suas capacidades. Quando houver ameaça de danos graves ou irreversíveis, a ausência de certeza científica absoluta não será utilizada como razão para o adiamento de medidas economicamente viáveis para prevenir a degradação ambiental” |
|                                     | 2-24   | Incorporação de compromissos com políticas                 | página 28, 33                                                                                                                                                                                                           | -           | -                                                                                                                                                                                                                       | -                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|                                     | 2-25*  | Processos para reparar impactos negativos                  | página 26, 33, 61                                                                                                                                                                                                       | -           | Omissão: Itens D e E<br>Os resultados de mecanismos de queixas bem como o detalhamento de como stakeholders são envolvidos em sua concepção, revisão e melhoria não são informados por restrições de confidencialidade. | -                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|                                     | 2-26*  | Mecanismos para buscar conselho e levantar preocupações    | página 26                                                                                                                                                                                                               | -           | -                                                                                                                                                                                                                       | -                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|                                     | 2-27*  | Conformidade com leis e regulamentos                       | Não foram identificados casos de não conformidade no período. Consideramos como casos significativos de não conformidade as interações relacionadas ao Banco Central ou a órgãos reguladores para o mercado financeiro. | -           | -                                                                                                                                                                                                                       | -                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|                                     | 2-28   | Associações de que participa                               | página 32                                                                                                                                                                                                               | -           | -                                                                                                                                                                                                                       | -                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Engajamento com partes interessadas |        |                                                            |                                                                                                                                                                                                                         |             |                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| GRI 2: Conteúdos Gerais 2021        | 2-29*  | Abordagem do engajamento com partes interessadas           | páginas 30, 48, 59, 64, 78, 81                                                                                                                                                                                          | -           | -                                                                                                                                                                                                                       | -                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

\* Indicadores que passaram por asseguração limitada da PwC Brasil.

| Norma GRI                          | Código | Conteúdo/Indicador                                   | Localização no Relato                                                                                 | Asseguração | Omissão                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Base de preparação   Premissas e critérios                                                                                                                                                                                                        |
|------------------------------------|--------|------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| GRI 2: Conteúdos Gerais 2021       | 2-30   | Acordos de negociação coletiva                       | Todos os empregados do PagBank que atuam no Brasil estão cobertos por acordos de negociação coletiva. | -           | -                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Foram considerados "empregados" todas as pessoas com quem o PagBank mantém relações de trabalho, com exceção de estagiários e terceirizados. São elas: diretores, gerentes, coordenadores, especialistas, supervisores, operacional e aprendizes. |
| Temas materiais                    |        |                                                      |                                                                                                       |             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                   |
| GRI 3: Temas Materiais 2021        | 3-1*   | Processo para determinar temas materiais             | página 81                                                                                             | -           | -                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | -                                                                                                                                                                                                                                                 |
|                                    | 3-2*   | Lista de temas materiais                             | página 81                                                                                             | -           | -                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | -                                                                                                                                                                                                                                                 |
|                                    | 3-3    | Experiência do cliente                               | páginas 41-44                                                                                         | -           | -                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | -                                                                                                                                                                                                                                                 |
|                                    | 3-3    | Privacidade de dados e segurança da informação       | páginas 36-39                                                                                         | -           | -                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | -                                                                                                                                                                                                                                                 |
|                                    | 3-3    | Ética, integridade e compliance                      | páginas 26-29                                                                                         | -           | -                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | -                                                                                                                                                                                                                                                 |
|                                    | 3-3    | Inovação e tecnologia                                | páginas 45-46                                                                                         | -           | -                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | -                                                                                                                                                                                                                                                 |
|                                    | 3-3    | Governança corporativa                               | páginas 23-25                                                                                         | -           | -                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | -                                                                                                                                                                                                                                                 |
|                                    | 3-3    | Atração, desenvolvimento e retenção de profissionais | páginas 48-56                                                                                         | -           | -                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | -                                                                                                                                                                                                                                                 |
|                                    | 3-3    | Segurança, saúde e bem-estar de profissional         | páginas 57-58                                                                                         | -           | -                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | -                                                                                                                                                                                                                                                 |
|                                    | 3-3    | Inclusão e educação financeira                       | páginas 64-69                                                                                         | -           | -                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | -                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Desempenho econômico               |        |                                                      |                                                                                                       |             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                   |
| GRI 201: Desempenho Econômico 2016 | 201-1* | Valor econômico direto gerado e distribuído          | -                                                                                                     | -           | Não reportamos o indicador de valor econômico direto gerado e distribuído (EVG&D) segundo a metodologia GRI, uma vez que tal métrica não integra nossos instrumentos centrais de gestão econômico-financeira. As informações relevantes sobre geração e alocação de valor estão refletidas nas demonstrações financeiras auditadas, elaboradas conforme os padrões IFRS e registradas na U.S. SEC, assegurando transparência e aderência regulatória. | -                                                                                                                                                                                                                                                 |

\* Indicadores que passaram por asseguração limitada da PwC Brasil.

| Norma GRI                                   | Código | Conteúdo/Indicador                                                                       | Localização no Relato                                                                                                                                                             | Asseguração | Omissão | Base de preparação   Premissas e critérios                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|---------------------------------------------|--------|------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|---------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| GRI 201: Desempenho Econômico 2016          | 201-2  | Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades em razão das mudanças climáticas | página 35                                                                                                                                                                         | -           | -       | “Mudanças substanciais” são aquelas que possuem potencial de afetar a companhia operacionalmente ou financeiramente de forma significativa. Os custos das medidas tomadas para gerenciar riscos e oportunidades relacionadas ao clima são referentes a valores realizados para gestão de riscos. O horizonte de tempo considerado na gestão de riscos e oportunidades relacionado ao clima é: curto prazo (0-3 anos), médio prazo (4-6 anos) e longo prazo (7-10 anos). As implicações financeiras dos riscos e/ou oportunidades climáticas estão em processo de avaliação, portanto, ainda não é possível descrever as taxas de valores para o presente e para o futuro |
| Impactos econômicos indiretos               |        |                                                                                          |                                                                                                                                                                                   |             |         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| GRI 203: Impactos Econômicos Indiretos 2016 | 203-1  | Investimentos em infraestrutura e serviços prestados                                     | página 64                                                                                                                                                                         | -           | -       | São considerados "significativos" os investimentos em infraestrutura e serviços que vão além do escopo das próprias operações da companhia (investimento social, ambiental, educacional e outros). São considerados positivos os impactos que beneficiam diretamente as comunidades, sem satisfazer diretamente um propósito comercial. Consideramos impactos "relevantes" como todos os impactos que podem afetar as operações da companhia. Por outro lado, "impactos negativos" são impactos que podem afetar a produção ou as comunidades no entorno das operações.                                                                                                  |
|                                             | 203-2  | Impactos econômicos indiretos significativos                                             | páginas 64-66                                                                                                                                                                     | -           | -       | A organização considera "impactos econômicos indiretos significativos" os recursos (próprios ou incentivados) investidos em projetos e programas sociais e ambientais, a disponibilidade de produtos e serviços para pessoas de baixa renda e os impactos econômicos resultantes do uso de produtos e serviços, como por exemplo a democratização do acesso aos serviços financeiros, ensinando o brasileiro a poupar e investir.                                                                                                                                                                                                                                        |
| Práticas de compras                         |        |                                                                                          |                                                                                                                                                                                   |             |         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| GRI 204: Práticas de Compra 2016            | 204-1  | Proporção de gastos com fornecedores locais                                              | páginas 78-79                                                                                                                                                                     | -           | -       | O percentual de fornecedores locais segue o seguinte racional cálculo: total de fornecedores locais para abastecimento de produtos e serviços/total de fornecedores para abastecimento de produtos e serviços<br><br>Nenhuma categoria de fornecedores é excluída do cálculo.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Anticorrupção                               |        |                                                                                          |                                                                                                                                                                                   |             |         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| GRI 205: Combate à Corrupção 2016           | 205-1* | Operações avaliadas quanto a riscos relacionados à corrupção                             | páginas 26-29. Risco significativos atrelados a corrupção são riscos que possam impactar o orçamento, alvos ligados ao governo, risco reputacional ou alta cúpula da organização. | -           | -       | Consideramos "Operação" todos os escritórios/locais de atuação do PagBank, incluindo todas as áreas e colaboradores da companhia, sem exceção. Riscos significativos são riscos relacionados a preocupações cruciais que estão ligadas ao negócio e podem impactar a companhia operacionalmente e/ou financeiramente.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

\* Indicadores que passaram por asseguração limitada da PwC Brasil.



| Norma GRI                          | Código | Conteúdo/Indicador                                                       | Localização no Relato                                                                                                                                                           | Asseguração | Omissão                                                                                                                                                                  | Base de preparação   Premissas e critérios                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|------------------------------------|--------|--------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| GRI 205: Combate à Corrução 2016   | 205-2* | Comunicação e treinamento sobre políticas e procedimentos anticorrupção  | página 26. Membros de órgãos de governança e empregados são comunicados via <i>e-mail</i> e os treinamentos realizados por meio do UniUol, . Dessa forma, 100% são comunicados. | -           | Omissão: Item C. Não comunicamos parceiros de negócios e não há informação discriminada por categoria funcional, região e porcentagem, pois não fazemos essa mensuração. | <p>Os números e percentuais reportados no indicador referem-se ao período de reporte.</p> <p>Atividades de comunicação incluem emails de comunicação internas, comunicações na intranet e site da universidade corporativa (UniUOL), displays, descansos de tela, bem como comunicações off-line em geral (cartazes, panfletos, etc).</p> <p>Para “empregados permanentes” e de “tempo integral” foram considerados empregados com um contrato por prazo indeterminado de 6 horas a 8h por dia (conforme CLT): diretores, gerentes, coordenadores, especialistas, supervisores, operacional e aprendizes. Diretores independentes não são considerados empregados.</p> <p>E para “empregados temporários ” e “tempo parcial”, empregados com contrato por um período limitado e de 6 horas a 8h por dia. Não há esse tipo de empregado na organização. Não consideramos estagiários.</p> <p>Parceiros de negócios são fornecedores e clientes de aquisição.</p> <p>A estratificação foi realizada nos seguintes níveis: Diretor, Gerente,Coordenador/ Especialista, Supervisor, Operacional, Estagiário e Aprendiz.</p> <p>Para “capacitação em combate à corrupção” são considerados cursos da trilha de treinamentos obrigatório e cursos específicos para áreas sensíveis disponibilizados na plataforma UniUOL. Colaboradores que não realizam o treinamento no período devido, são notificados e correm o risco de bloqueio de seu usuário.</p> |
|                                    | 205-3* | Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas                         | página 26. Nenhum caso registrado em 2025.                                                                                                                                      | -           | -                                                                                                                                                                        | <p>Consideramos “Casos confirmados” aqueles que são transitado em julgado e “corrupção” conforme Lei 12.846.</p> <p>Para “empregados permanentes” e de “tempo integral” foram considerados empregados com um contrato por prazo indeterminado de 6 horas a 8h por dia (conforme CLT): diretores, gerentes, coordenadores, especialistas, supervisores, operacional e aprendizes.</p> <p>E para “empregados temporários ” e tempo parcial”, empregados com um contrato por um período limitado e de 6 horas a 8h por dia. Não há esse tipo de empregado na organização. Não consideramos estagiários.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Concorrência desleal               |        |                                                                          |                                                                                                                                                                                 |             |                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| GRI 206: Concorrência Desleal 2016 | 206-1* | Ações judiciais por concorrência desleal, práticas de truste e monopólio | página 26. Nenhum caso registrado em 2025.                                                                                                                                      | -           | -                                                                                                                                                                        | A identificação de ações judiciais relacionadas à concorrência desleal, infrações antitruste e antimonopólio é realizada por meio do monitoramento contínuo de processos judiciais envolvendo as empresas do grupo PagSeguro, utilizando a plataforma ESPAIDER e informações obtidas junto aos tribunais e fornecedores especializados. Os casos são analisados pelo departamento jurídico e classificados conforme sua natureza; no período reportado, não foram identificadas ações enquadradas nessas categorias.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

\* Indicadores que passaram por asseguração limitada da PwC Brasil.

| Norma GRI                      | Código | Conteúdo/Indicador                       | Localização no Relato                                                         | Asseguração | Omissão | Base de preparação   Premissas e critérios                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|--------------------------------|--------|------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|-------------|---------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Energia                        |        |                                          |                                                                               |             |         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| GRI 302: Energia 2016          | 302-1* | Consumo de energia dentro da organização | páginas 76-77. Contempla energia elétrica renovável adquirida de fonte solar. | -           | -       | <p>Para a quantificação do consumo de energia, foram consideradas as unidades próprias e os escritórios administrativos da companhia, incluindo espaços próprios e locados.</p> <p>O consumo abrange exclusivamente energia elétrica, apurada com base em faturas das concessionárias e informações do mercado livre de energia. Nos escritórios compartilhados com outras empresas do Grupo UOL, o consumo é alocado ao PagBank de forma proporcional à taxa de ocupação de cada localidade, calculada com base na quantidade de colaboradores que utilizam o espaço. Especificamente na unidade Barão de Limeira, o consumo é calculado por meio de uma planilha de rateio fornecida pela administração do prédio, complementada por medições realizadas por medidores próprios para fins comparativos e de validação.</p> <p>A companhia não realiza venda de eletricidade, aquecimento, resfriamento ou vapor, nem adquire esses insumos.</p> <p>Para o período de relato, a energia elétrica representa 100% do consumo de energia da PagSeguro.</p> <p>Energia consumida dentro da organização refere-se à eletricidade adquirida da rede e consumida nas instalações sob controle operacional da companhia.</p> |
|                                | 302-3* | Intensidade energética                   | página 76                                                                     | -           | -       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Água e efluentes               |        |                                          |                                                                               |             |         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| GRI 303: Água e Efluentes 2018 | 303-5  | Consumo de água                          | página 76                                                                     | -           | -       | <p>Atualmente não realizamos consultas sistemáticas em plataformas públicas para avaliação de áreas de estresse hídrico. Reconhecemos, entretanto, que essa prática é relevante e estamos avaliando sua futura implementação. Quanto à captação de água, todo o consumo se dá por meio de concessionárias locais. A quantidade consumida é monitorada principalmente através das faturas recebidas, que são compiladas em planilhas de controle de consumo e valor.</p> <p>Nos edifícios da Faria Lima e Mario Garnero, existem medidores próprios que permitem acompanhamento direto do consumo.</p> <p>Nos demais locais, o consumo é medido pelo condomínio e repassado dentro da cobrança mensal, sendo registrado em planilhas.</p> <p>Mantemos controle via planilha, com base nas cobranças das concessionárias ou condomínio.</p> <p>Adicionalmente, a organização não realiza armazenamento de água. Em razão disso, não foram identificados impactos significativos relacionados a essa atividade, não sendo necessária a aplicação de critérios específicos para sua determinação.</p>                                                                                                                      |

\* Indicadores que passaram por asseguração limitada da PwC Brasil.

| Norma GRI                 | Código | Conteúdo/Indicador                              | Localização no Relato                                                    | Asseguração | Omissão | Base de preparação   Premissas e critérios                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|---------------------------|--------|-------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|-------------|---------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Emissões de GEE           |        |                                                 |                                                                          |             |         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| GRI 305:<br>Emissões 2016 | 305-1* | Emissões diretas de GEE (Escopo 1)              | página 75. A abordagem de consolidação considera participação acionária. | -           | -       | <p>A companhia também reporta combustão estacionária, mas, em 2025, não houve consumo de diesel.</p> <p>Para o cálculo das emissões fugitivas aplica-se a porcentagem de ocupação dos escritórios, que são compartilhados com outras empresas do Grupo UOL, visando maior exatidão na alocação das emissões.</p> <p>As emissões foram calculadas seguindo a metodologia e as premissas definidas pelo Programa Brasileiro GHG Protocol.</p> <p>Os dados referentes às emissões fugitivas são obtidos a partir das notas fiscais de reposição de gás dos equipamentos de climatização, cuja gestão é de responsabilidade da área de Facilities. A área consolida e disponibiliza as informações de consumo para o inventário de GEE, enquanto a área de ESG realiza a revisão metodológica, validação dos dados e consolidação das informações para reporte final. O processo inclui verificações de consistência e rastreabilidade documental para garantir a qualidade das informações reportadas.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|                           | 305-2* | Emissões indiretas de energia de GEE (Escopo 2) | página 75                                                                | -           | -       | <p>Para a quantificação das emissões de Escopo 2, foram considerados os dados de consumo de energia elétrica das unidades da organização, obtidos a partir de faturas de energia e controles internos de consumo. Nos casos em que a organização ocupa parcialmente edifícios compartilhados, o consumo foi calculado por meio de rateio proporcional à área ocupada ou aos critérios estabelecidos para cada localidade. Em 2025, os percentuais de ocupação considerados foram: Faria Lima (88%), Mario Garneiro (100%), Barão de Limeira (51%), Rio de Janeiro (43%), Maringá (100%), Florianópolis (100%), João Pessoa I (100%) e João Pessoa II (100%).</p> <p>Os dados de consumo são originalmente recebidos em kWh, conforme informado pelas concessionárias de energia, e posteriormente convertidos para GJ para alinhamento aos requisitos de reporte da GRI. Para fins de cálculo das emissões de gases de efeito estufa, os consumos de energia são convertidos para MWh sempre que necessário para aplicação dos fatores de emissão. No caso da eletricidade proveniente do Sistema Interligado Nacional (SIN), são considerados os fatores de emissão do Sistema Elétrico Brasileiro aplicáveis ao ano de 2025, conforme publicação oficial do MCTI.</p> <p>Em 2025, a organização adquiriu I-RECs equivalentes a 100% do consumo de energia elétrica elegível para compensação, resultando na neutralização integral das emissões reportadas sob a abordagem market-based.</p> <p>Os cálculos foram realizados de acordo com as diretrizes do Programa Brasileiro GHG Protocol.</p> |

\* Indicadores que passaram por asseguração limitada da PwC Brasil.



| Norma GRI                 | Código | Conteúdo/Indicador                          | Localização no Relato                                                                                    | Asseguração | Omissão | Base de preparação   Premissas e critérios                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|---------------------------|--------|---------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|---------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| GRI 305:<br>Emissões 2016 | 305-3  | Outras emissões indiretas de GEE (Escopo 3) | página 75                                                                                                | -           | -       | <p>Seguimos as premissas do Programa Brasileiro GHG Protocol. Consideramos como "mudanças significativas" grandes alterações no valor final do inventário (mais de 40%), comparado ao ano anterior.</p> <p>Escopo 3: Bens e serviços adquiridos; Deslocamento casa-trabalho; Investimentos; Resíduos gerados nas operações; Transporte e distribuição upstream; Tratamento de fim de vida de produtos vendidos; Uso de produtos vendidos; Viagens à negócios.</p> <p>Os dados reportados são provenientes de medições diretas, registros corporativos, estimativas e modelagens, conforme aplicável a cada categoria por meio da coleta de informações junto às áreas internas responsáveis.</p>                                                                                                                                                                                             |
|                           | 305-5  | Redução de emissões de GEE                  | Não houve iniciativas de redução pois o ano-base estava em definição por conta das emissões financiadas. | -           | -       | <p>As emissões são calculadas seguindo a metodologia e as premissas definidas pelo Programa Brasileiro GHG Protocol. A organização monitora suas emissões de gases de efeito estufa anualmente, por meio da elaboração do inventário de emissões.</p> <p>O acompanhamento das reduções é realizado por meio da comparação do inventário do período de relato com os resultados obtidos no ano anterior. A avaliação considera as emissões totais.</p> <p>Os efeitos primários associados correspondem às reduções resultantes diretamente das ações implementadas pela organização em suas operações. Os efeitos secundários significativos referem-se aos impactos indiretos decorrentes dessas ações, quando aplicável.</p> <p>A organização considera como "mudanças significativas" variações superiores a 40% no total de emissões inventariadas em comparação ao período anterior.</p> |
| Resíduos                  |        |                                             |                                                                                                          |             |         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| GRI 306:<br>Resíduos 2020 | 306-3  | Resíduos gerados                            | página 77                                                                                                | -           | -       | <p>As informações de resíduos foram compiladas considerando exclusivamente os resíduos gerados na sede da companhia. A gestão, coleta, segregação, pesagem e destinação dos resíduos são realizadas por empresa terceirizada especializada, responsável pelo monitoramento e emissão dos documentos comprobatórios de destinação.</p> <p>Os resíduos recicláveis reportados incluem papelão, papel branco de escritório, papel misto, mix de recicláveis, plásticos em geral, isopor, sucata metálica e vidro. Os resíduos não recicláveis são compostos principalmente por resíduos sanitários e orgânicos, destinados a tratamento e disposição final ambientalmente adequada.</p> <p>As informações reportadas têm como base os Certificados de Destinação Final (CDFs) fornecidos pela empresa contratada.</p>                                                                           |

\* Indicadores que passaram por asseguração limitada da PwC Brasil.

| Norma GRI                                         | Código | Conteúdo/Indicador                                                        | Localização no Relato | Asseguração | Omissão | Base de preparação   Premissas e critérios                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|---------------------------------------------------|--------|---------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-------------|---------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| GRI 306: Resíduos 2020                            | 306-4  | Resíduos desviados da disposição                                          | página 77             | -           | -       | <p>As informações de resíduos foram compiladas considerando exclusivamente os resíduos gerados na sede da companhia. A gestão, coleta, segregação, pesagem e destinação dos resíduos são realizadas por empresa terceirizada especializada, responsável pelo monitoramento e emissão dos documentos comprobatórios de destinação.</p> <p>Os resíduos recicláveis reportados incluem papelão, papel branco de escritório, papel misto, mix de recicláveis, plásticos em geral, isopor, sucata metálica e vidro. Os resíduos não recicláveis são compostos principalmente por resíduos sanitários e orgânicos, destinados a tratamento e disposição final ambientalmente adequada.</p> <p>As informações reportadas têm como base os Certificados de Destinação Final (CDFs) fornecidos pela empresa contratada.</p>           |
| Avaliação ambiental de fornecedores               |        |                                                                           |                       |             |         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| GRI 308: Avaliação Ambiental de Fornecedores 2016 | 308-1  | Novos fornecedores selecionados usando critérios ambientais               | páginas 78-79         | -           | -       | <p>Foram considerados "novos fornecedores" aqueles homologado durante o ano do relato, que são avaliados com maior risco e que juntos concentram cerca de 98% dos gastos centralizados. Gastos centralizados são aqueles geridos diretamente pela área Compras/Suprimentos.</p> <p>Para "critérios ambientais" consideramos: qualificação documental, avaliação de enquadramento dos temas ambientais avaliados no processo de cadastro e homologação de fornecedores (licenciamento ambiental, cadastro no IBAMA, PPRA, ISO 14001 e programas de gestão de resíduos e reciclagem).</p> <p>Para o cálculo da percentagem informada, considerou-se: / Novos fornecedores selecionados com base em critérios ambientais/ Novos fornecedores.</p>                                                                               |
|                                                   | 308-2  | Impactos ambientais negativos na cadeia de fornecimento e medidas tomadas | páginas 78-79         | -           | -       | <p>A base de fornecedores considerada no reporte é composta de fornecedores diretos de matéria-prima ativos no ano.</p> <p>A avaliação ambiental de fornecedores centralizados é parte integrante do processo de homologação anual de fornecedores, tendo a área de Suprimentos como gestora do mesmo.</p> <p>Consideramos"impactos ambientais negativos reais" e potenciais aqueles causados total ou parcialmente pela companhia, ou diretamente associados a nossas atividades, produtos ou serviços em decorrência da relação com um fornecedor.</p> <p>Considerando como "impactos negativos significativos"" os impactos diretos ou indiretos gerados ou identificados por nossos fornecedores que possam impactar uma ampla gama de partes interessadas, em virtude de impactos sociais, ambientais e climáticos.</p> |

\* Indicadores que passaram por asseguração limitada da PwC Brasil.

| Norma GRI                                   | Código | Conteúdo/Indicador                                   | Localização no Relato | Asseguração | Omissão | Base de preparação   Premissas e critérios                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|---------------------------------------------|--------|------------------------------------------------------|-----------------------|-------------|---------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Emprego                                     |        |                                                      |                       |             |         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| GRI 401: Emprego 2016                       | 401-1  | Novas contratações e rotatividade de empregados      | páginas 49-50         | -           | -       | <p>A taxa de novas contratações considera o detalhamento apresentado de contratações por gênero, região e faixa etária sobre o total de contratações do ano de relato.</p> <p>A taxa de rotatividade considera o total de desligados sobre o total de empregados no ano de relato.</p> <p>Para o cálculo, foram considerados "empregados" todos os funcionários reportados no indicador 2-7: Diretores, gerentes, coordenadores e especialistas, supervisor, operacional e aprendizes.</p> |
|                                             | 401-2  | Benefícios concedidos a empregados de tempo integral | página 51             | -           | -       | Foram considerados "empregados" todas as pessoas com quem o PagBank mantém relações de trabalho, com exceção de estagiários e terceirizados. São elas: diretores, gerentes, coordenadores e especialistas, supervisores,operacional e aprendizes.                                                                                                                                                                                                                                          |
|                                             | 401-3  | Licença parental                                     | página 51             | -           | -       | Foram considerados "empregados" todas as pessoas com quem o PagBank mantém relações de trabalho, com exceção de estagiários e terceirizados. São elas: diretores, gerentes, coordenadores e especialistas, supervisores, operacional e aprendizes.                                                                                                                                                                                                                                         |
| Saúde e segurança ocupacional               |        |                                                      |                       |             |         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| GRI 403: Saúde e Segurança Ocupacional 2018 | 403-1  | Sistema de gestão de saúde e segurança ocupacional   | páginas 57-58         | -           | -       | <p>Foram considerados "empregados" todas as pessoas com quem o PagBank mantém relações de trabalho, com exceção de estagiários e terceirizados. São elas: diretores, gerentes, coordenadores e especialistas, supervisores, operacional e aprendizes.</p> <p>Como"trabalhadores que não são empregados" estão sendo considerados estagiários.</p>                                                                                                                                          |
|                                             | 403-3  | Serviços de saúde ocupacional                        | páginas 57-58         | -           | -       | <p>Foram considerados "empregados" todas as pessoas com quem o PagBank mantém relações de trabalho, com exceção de estagiários e terceirizados. São elas: diretores, gerentes, coordenadores e especialistas, supervisores, operacional e aprendizes.</p> <p>Como"trabalhadores que não são empregados" estão sendo considerados estagiários.</p>                                                                                                                                          |
|                                             | 403-6  | Promoção da saúde dos trabalhadores                  | páginas 57-58         | -           | -       | <p>Foram considerados "empregados" todas as pessoas com quem o PagBank mantém relações de trabalho, com exceção de estagiários e terceirizados. São elas: diretores, gerentes, coordenadores e especialistas, supervisores, operacional e aprendizes.</p> <p>Como "trabalhadores que não são empregados" estão sendo considerados estagiários."</p>                                                                                                                                        |

\* Indicadores que passaram por asseguração limitada da PwC Brasil.



| Norma GRI                                   | Código | Conteúdo/Indicador                                                                     | Localização no Relato | Asseguração | Omissão | Base de preparação   Premissas e critérios                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|---------------------------------------------|--------|----------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-------------|---------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| GRI 403: Saúde e Segurança Ocupacional 2018 | 403-7  | Prevenção e mitigação dos impactos de SSO diretamente vinculados a relações de negócio | páginas 57-58         | -           | -       | A organização considera como "impactos significativos na saúde e segurança do trabalho" aqueles que possam resultar em riscos substanciais à integridade física, mental ou social dos colaboradores no exercício de suas funções, incluindo acidentes com afastamento, doenças ocupacionais reconhecidas, condições ambientais inadequadas ou qualquer evento que possa comprometer de forma relevante o bem-estar no ambiente de trabalho.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|                                             | 403-8  | Trabalhadores cobertos por sistema de gestão de SSO                                    | páginas 57-58         | -           | -       | Foram considerados "empregados" todas as pessoas com quem o PagBank mantém relações de trabalho, com exceção de estagiários e terceirizados. São elas: diretores, gerentes, coordenadores e especialistas, supervisores, operacional e aprendizes.<br><br>Como "trabalhadores que não são empregados" estão sendo considerados estagiários.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|                                             | 403-9* | Lesões relacionadas ao trabalho                                                        | página 58             | -           | -       | Consideramos acidentes graves quando a múltiplas lesões no corpo, queimaduras, morte, esmagamentos, amputações.<br>Todos os acidentes com o trabalhador na jornada de trabalho ou em deslocamento da casa/trabalho ou trabalho/casa é necessário abrir a CAT e fazer a comunicação obrigatória.<br>A base que compõe o número total de horas trabalhadas considerada é a soma da carga horária do mês do número de trabalhadores.<br>Foram considerados "empregados" todas as pessoas com quem o PagBank mantém relações de trabalho, com exceção de estagiários, terceirizados e empregados localizados no exterior. São elas: diretores, gerentes, coordenadores e especialistas, supervisores, operacional e aprendizes.<br>Como "trabalhadores que não são empregados" estão sendo considerados estagiários.<br>O headcount fornecido pelo RH, compõe a base de ativos extraído do sistema SAP, no fechamento do período de relato, não são considerados estagiários, e para o cálculo das HHTs adotam-se as seguintes premissas: O total de colaboradores (headcount), multiplicado por 8 horas diárias, multiplicando por 20 dias no mês, e multiplicando por 11 meses no ano (desconsiderando 1 mês de férias). Todos os acidentes são de comunicação obrigatória, podendo ser típico ou de trajeto e de consequência grave ou leve, os registros são mantidos em planilhas no excel com o tipo de acidente, nome do colaborador e número pessoal. Em 2025 não foram registrados nenhum óbito. |

\* Indicadores que passaram por asseguração limitada da PwC Brasil.

| Norma GRI                                   | Código | Conteúdo/Indicador                                                                                                | Localização no Relato | Asseguração | Omissão                                                                                                                               | Base de preparação   Premissas e critérios                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|---------------------------------------------|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| GRI 403: Saúde e Segurança Ocupacional 2018 | 403-10 | Doenças relacionadas ao trabalho                                                                                  | páginas 57-58         | -           | A diversidade de diagnósticos registrados não permitiu a categorização e mensuração dos tipos predominantes de doenças profissionais. | <p>Foram considerados "empregados" todas as pessoas com quem o PagBank mantém relações de trabalho, com exceção de estagiários e terceirizados. São elas: diretores, gerentes, coordenadores e especialistas, supervisores, operacional e aprendizes.</p> <p>Como "trabalhadores que não são empregados", estão sendo considerados estagiários.</p> <p>A identificação de doenças profissionais de comunicação obrigatória é realizada por meio do Sistema de Saúde e Segurança Ocupacional (SOC), com base nas avaliações previstas nos programas PGR e PCMSO. No período reportado, não foram registrados casos de doenças profissionais.</p> <p>A organização reforça essa gestão com treinamentos, campanhas de conscientização e acompanhamento ocupacional dos colaboradores.</p> |
| Treinamento e educação                      |        |                                                                                                                   |                       |             |                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| GRI 404: Capacitação e Educação 2016        | 404-1  | Média de horas de treinamento por ano por empregado                                                               | página 56             | -           | -                                                                                                                                     | <p>A média de horas de capacitação considera média por empregado. As atividades consideradas como capacitação são cursos, treinamentos, aulas e outros.</p> <p>A média de de horas foi obtida com base no tempo efetivo gasto e registrado nas atividades de capacitação.</p> <p>O conceito de empregados adotado para esse indicador considera todas as pessoas com quem o PagBank mantém relações de trabalho, incluindo os estagiários, e desconsiderando terceirizados.</p> <p>A estratificação das categorias funcionais foi realizada nos seguintes níveis: Diretor, Gerente,Coordenador e Especialista, Supervisor, Operacional (inclui estagiário) e Aprendiz.</p>                                                                                                              |
|                                             | 404-2  | Programas para aprimoramento das habilidades dos empregados e programas de assistência para transição de carreira | páginas 54-55         | -           | -                                                                                                                                     | -                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

\* Indicadores que passaram por asseguração limitada da PwC Brasil.

| Norma GRI                                              | Código | Conteúdo/Indicador                                                                                       | Localização no Relato     | Asseguração | Omissão                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Base de preparação   Premissas e critérios                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|--------------------------------------------------------|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|-------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| GRI 404: Capacitação e Educação 2016                   | 404-3  | Percentual de empregados que recebem avaliações regulares de desempenho e de desenvolvimento de carreira | página 56                 | -           | -                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | <p>As atividades que foram consideradas no processo de "avaliação regular de desempenho e de desenvolvimento de carreira" foram as relativas ao desempenho das atividades designadas para os empregados em cada um dos níveis, função e área específica.</p> <p>O conceito de empregados adotado para esse indicador considera todas as pessoas com quem o PagBank mantém relações de trabalho, incluindo os estagiários, e desconsiderando tercerizados.</p> <p>A estratificação das categorias funcionais foi realizada nos seguintes níveis: Diretor, Gerente, Coordenador e Especialista, Supervisor, Operacional (inclui estagiário) e Aprendiz.</p> |
| Diversidade e igualdade de oportunidades               |        |                                                                                                          |                           |             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| GRI 405: Diversidade e Igualdade de Oportunidades 2016 | 405-1* | Diversidade de órgãos de governança e empregados                                                         | páginas 23, 49-50, 53, 54 | -           | -                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | <p>O conceito de empregados adotado para esse indicador considera todas as pessoas com quem o PagBank mantém relações de trabalho, incluindo os estagiários, e desconsiderando tercerizados.</p> <p>Diretores independentes não foram considerados, pois estes exercem função de administração, mas não mantêm vínculo empregatício com a companhia.</p> <p>A estratificação das categorias funcionais foi realizada nos seguintes níveis: Diretor, Gerente, Coordenador e Especialista, Supervisor, Operacional, Aprendiz e Estagiários.</p>                                                                                                             |
|                                                        | 405-2* | Razão do salário-base e da remuneração das mulheres em relação aos homens                                | -                         | -           | Não reportamos publicamente a proporção entre o salário-base e a remuneração recebidos pelas mulheres e aqueles recebidos pelos homens, pois a informação é considerada estratégica. Estamos avaliando a publicação desses dados nos próximos anos.                                                                                                                                                               | -                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Trabalho infantil                                      |        |                                                                                                          |                           |             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| GRI 408: Trabalho Infantil 2016                        | 408-1* | Operações e fornecedores com risco significativo de casos de trabalho infantil                           | -                         | -           | Informação incompleta /indisponível. Embora tenhamos avançado na gestão de terceiros com a implementação da plataforma Linkana e do Código de Conduta de Fornecedores, os dados coletados ainda não foram consolidados para o mapeamento detalhado de riscos e operações com potencial de trabalho infantil e trabalho escravo de acordo com a metodologia GRI. A estruturação dessa coleta está em planejamento. | -                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

\* Indicadores que passaram por asseguração limitada da PwC Brasil.



| Norma GRI                                            | Código | Conteúdo/Indicador                                                                                          | Localização no Relato | Asseguração | Omissão                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Base de preparação   Premissas e critérios                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|------------------------------------------------------|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Trabalho forçado ou análogo à escravidão             |        |                                                                                                             |                       |             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| GRI 409: Trabalho Forçado ou Análogo ao Escravo 2016 | 409-1* | Operações e fornecedores com risco significativo de trabalho forçado ou análogo ao escravo                  | -                     | -           | Informação incompleta /indisponível. Embora tenhamos avançado na gestão de terceiros com a implementação da plataforma Linkana e do Código de Conduta de Fornecedores, os dados coletados ainda não foram consolidados para o mapeamento detalhado de riscos e operações com potencial de trabalho infantil e trabalho escravo de acordo com a metodologia GRI. A estruturação dessa coleta está em planejamento. | -                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Comunidades Locais                                   |        |                                                                                                             |                       |             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| GRI 413: Comunidades Locais 2016                     | 413-1  | Operações com engajamento, avaliações de impacto e programas de desenvolvimento voltados à comunidade local | páginas 64-73         | -           | -                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | <p>Consideramos "Operação" todos os escritórios/loais de atuação do PagBank, incluindo todas as áreas e colaboradores da companhia, sem exceção. Riscos significativos são riscos relacionados a preocupações cruciais que estão ligadas ao negócio e podem impactar a companhia operacionalmente e/ou financeiramente.</p> <p>A mensuração das ações que determinam os impactos sociais é realizada de acordo com o investimento ou gasto realizado e resultados operacionais das mesmas (como pessoas capacitadas, engajas, impactadas etc).</p> <p>As avaliações de impacto ambiental são realizadas pelas área de Investimento Social e de ESG de acordo com a eventual natureza e materialidade dos projetos comunitários investidos (caso possuam impacto ambiental positivo ou negativo inerente). O monitoramento contínuo é mantido enquanto a companhia apoia os eventuais projetos.</p> <p>A companhia determina quais são as necessidades das comunidades locais e os critérios para refletir isso em programas de desenvolvimento com base no cruzamento da estratégia de investimento social e com as necessidades trazidas pelos proponentes dos projetos.</p> <p>Os critérios para mapeamento dos stakeholders são considerar aqueles que são impactados direta e indiretamente pelas ações de investimento social da companhia, somados aos seus clientes diretos. Os processos de consulta para a determinação dos grupos vulneráveis consideram renda familiar, escolaridade, região geográfica,gênero e raca das populações assistidas e/ ou impactadas, considerando dados públicos emitidos por diferentes instancias governamentais, dados provenientes de organizações não governamentais e/ou pesquisa própria.</p> <p>A companhia considera como "engajamento a comunidade local", ações de caráter não comercial realizadas pela companhia e/ou seus parceiros que tenham o objetivo de gerar impactos positivos ou mitigar impactos negativos socioambientais e que para sua realização necessitam da participação ativa das comunidades a serem impactadas..</p> |

\* Indicadores que passaram por asseguração limitada da PwC Brasil.

| Norma GRI                                      | Código | Conteúdo/Indicador                                                                         | Localização no Relato                                                                                                                        | Asseguração |   | Omissão | Base de preparação   Premissas e critérios                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|------------------------------------------------|--------|--------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|---|---------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| GRI 413: Comunidades Locais 2016               | 413-2  | Operações com impactos negativos significativos reais ou potenciais nas comunidades locais | Não foram identificadas operações do com impactos negativos significativos reais ou potenciais nas comunidades locais no período de reporte. | -           | - | -       | <p>Consideramos "Operação" todos os escritórios/locais de atuação do PagBank, incluindo todas as áreas e colaboradores da companhia, sem exceção.</p> <p>Os "impactos negativos significativos reais e potenciais" são identificados a partir dos critérios socioambientais, acompanhados pela área de Investimento Social. São exemplos dos critérios socioambientais: renda, empregabilidade, demografia e diversidade, emissões de gases do efeito estufa, atividades poluidoras, consumo de energia e combustível, entre outros.</p> <p>A companhia entende como "comunidades locais" as cidades em que possui operações administrativas e comerciais.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Avaliação social de fornecedores               |        |                                                                                            |                                                                                                                                              |             |   |         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| GRI 414: Avaliação Social de Fornecedores 2016 | 414-1  | Novos fornecedores selecionados usando critérios sociais                                   | páginas 78-79                                                                                                                                | -           | - | -       | <p>Foram considerados "novos fornecedores" aqueles homologados no ano de relato e que são avaliados com maior risco e que juntos concentram cerca de 98% dos gastos centralizados.</p> <p>Gastos centralizados são aqueles geridos diretamente pela área Compras/ Suprimentos.</p> <p>Memória de cálculo = Novos fornecedores selecionados com base em critérios sociais / Novos fornecedores</p> <p>Os critério sociais considerados são: cumprimentos com obrigações legais (INSS, FGTS), PCMSO, Certificações de Saúde e Segurança, ações de segurança e desenvolvimento comunitário.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|                                                | 414-2  | Impactos sociais negativos na cadeia de fornecimento e medidas tomadas                     | páginas 78-79                                                                                                                                | -           | - | -       | <p>A Companhia entende como "impactos sociais negativos" atrelados a fornecedores como quaisquer descumprimentos da legislação brasileira relacionados a temas do trabalho, infância e adolescência, gênero, raça, orientação sexual e outros temas de cunho social . O conceito adotado pela organização para "impactos sociais significativos reais e potenciais" são os riscos de descumprimento de normas e multas relacionados a temas do trabalho, infância e adolescência, gênero, raça, orientação sexual e outros temas de cunho social.</p> <p>A companhia determina quais impactos sociais negativos - reais e potenciais - são significativos, com base na avaliação realizada por meio do questionário de cadastro de homologação anual, envio de documentação, além de outras pesquisas sobre os fornecedores. Os critério sociais considerados na homologação são: cumprimentos com obrigações legais (INSS, FGTS), PCMSO, Certificações de Saúde e Segurança, ações de segurança e desenvolvimento comunitário.</p> <p>Racional para cálculo: total de fornecedores identificados com impactos sociais negativos/total de fornecedores analisados.</p> |

\* Indicadores que passaram por asseguração limitada da PwC Brasil.

| Norma GRI                           | Código | Conteúdo/Indicador                                              | Localização no Relato                                                                                                                                                                                                                        | Asseguração | Omissão | Base de preparação   Premissas e critérios                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-------------------------------------|--------|-----------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|---------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Políticas Públicas                  |        |                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                              |             |         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| GRI 415: Políticas Públicas 2016    | 415-1  | Contribuições financeiras para partidos políticos e políticos   | Não realizamos contribuições financeiras para políticos ou partidos políticos.                                                                                                                                                               | -           | -       | A companhia não apresenta informações de contribuições de outra natureza que não política.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Marketing e Rotulagem               |        |                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                              |             |         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| GRI 417: Marketing e Rotulagem 2016 | 417-1  | Requisitos para informações e rotulagem de produtos e serviços  | Todos os nossos produtos e serviços financeiros são cobertos por procedimentos de informação e conformidade regulatória, em alinhamento às exigências dos órgãos reguladores vigentes.                                                       | -           | -       | <p>O reporte de quais substâncias podem causar impacto social ou ambiental considera as premissas dos órgãos reguladores e da legislação brasileira para cada categoria do portfólio de produtos.</p> <p>A companhia adota os critério dos órgãos reguladores e da legislação brasileira para cada categoria do portfólio de produtos e informações dos fabricantes para determinar o uso seguro de produtos e serviços, bem como para determinar a disposição de seus produtos.</p> <p>Os critérios utilizados para determinar as categorias significativas tiveram como base as regulamentações exigidas pelos órgãos reguladores e pela legislação brasileira.</p> |
|                                     | 417-3  | Casos de não conformidade em relação a comunicação de marketing | Em 2025, não registramos casos de não conformidade relacionados a comunicações de marketing, incluindo publicidade, promoção e patrocínio, sejam eles resultantes de regulamentação externa ou de códigos voluntários adotados internamente. | -           | -       | As informações foram reportadas de acordo com as premissas da legislação federal e dos órgãos reguladores, considerando o portfólio ativo durante o ano. Para o reporte dos resultados do indicador no período de relato, foram consideradas as notificações registradas no sistema jurídico interno relacionadas a marketing, publicidade, promoção, patrocínio e demais comunicações submetidas às mesmas diretrizes e tratativas.                                                                                                                                                                                                                                  |

\* Indicadores que passaram por asseguração limitada da PwC Brasil.



| Norma GRI                            | Código | Conteúdo/Indicador                                                                                    | Localização no Relato                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Asseguração | Omissão | Base de preparação   Premissas e critérios                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|--------------------------------------|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|---------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Privacidade do clientes              |        |                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |             |         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| GRI 418: Privacidade do Cliente 2016 | 418-1* | Reclamações fundamentadas relativas a violações de privacidade do cliente e perda de dados do cliente | Em 2025, o PagBank recebeu 168 mensagens externas e comprovadas em seu canal de contato dedicado à privacidade (l-lgpd@uolinc.com). Os contatos foram referentes a solicitações de esquecimento e queixas relacionadas ao não reconhecimento de abertura de conta pelo titular. Esse número não inclui solicitações de titulares realizadas por meio das ferramentas de autoatendimento disponibilizadas pelo PagBank para o exercício de direitos previstos na LGPD. Adicionalmente, foram recebidas duas reclamações formalizadas por titulares na Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD), ambas devidamente respondidas dentro dos prazos aplicáveis. Não foram recebidas queixas de agências reguladoras relativas a violações de privacidade no período e não houve registros de incidente de vazamento, furto ou perda de dados de clientes. | -           | -       | Consideramos "queixas comprovadas" aquelas que foram avaliadas e que se materializaram conforme previsto na Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), que define premissas de vazamentos, furtos ou exposição de dados pessoais, bem como a definição de "violação de privacidade". Consideramos como "flutuações significativas" grandes variações (+50%) na comparação ao que foi reportado no ano anterior. |

\* Indicadores que passaram por asseguração limitada da PwC Brasil.

# Sumário SASB

| SASB - TC-SI                                   |              |                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|------------------------------------------------|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tópico SASB/Código                             | Código       | Métrica de relato                                                                                 | Localização / Resposta                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Pegada ambiental da infraestrutura de hardware | TC-SI-130a.1 | Total de energia consumida e porcentagem de energia do grid                                       | Total de energia consumida: 9.472,61 GJ. 100% da energia consumida é do grid e 100% proveniente de energia solar comprovada por I-RECs.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Privacidade de dados                           | TC-SI-220a.1 | Descrição das políticas e práticas de privacidade                                                 | página 36                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Privacidade de dados                           | TC-SI-220a.3 | Valor de perdas mone'tarias em processos judiciais de privacidade                                 | Não foram registradas perdas monetárias decorrentes de ações judiciais ou penalidades administrativas associadas à privacidade de usuários.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Privacidade de dados                           | TC-SI-220a.4 | Número de requisições governamentais de dados.                                                    | O total de solicitações recebidas foi 15.077. O PagBank atende às solicitações legalmente fundamentadas recebidas de autoridades competentes. Contudo, por política interna, não divulga o percentual de casos que resultaram em efetiva divulgação de dados.                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Segurança de dados                             | TC-SI-230a.1 | Número de vazamentos (data breaches) com dados pessoais e usuários afetados                       | O PagBank não registrou, em 2025, nenhum incidente de vazamento, furto ou perda de dados de clientes. Não houve violações de dados (data breaches) e nenhum usuário foi afetado por incidentes dessa natureza no período de relato.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Segurança de dados                             | TC-SI-230a.2 | Descrição da abordagem de gestão de riscos e resposta a incidentes cibernéticos.                  | página 36                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Recrutamento e retenção de talentos            | TC-SI-330a.2 | Rotatividade de funcionários                                                                      | página 48                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Recrutamento e retenção de talentos            | TC-SI-330a.3 | Descrição dos esforços de recrutamento, inclusão e engajamento                                    | página 48                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Segurança cibernética                          | TC-SI-550a.1 | Número de interrupções de sistemas, tempo total de inatividade (downtime) e % de impacto na rede. | Em 2025, o PagBank registrou 25 incidentes de interrupção ou degradação de serviço distribuídos entre suas plataformas, totalizando 873 minutos de downtime (14h33). No PagBank (Conta Digital e Canais Digitais), foram 13 incidentes, totalizando 595 minutos de indisponibilidade acumulada e disponibilidade média de 99,89%. No segmento de pagamento presencial, foram sete incidentes, com 84 minutos de downtime total e disponibilidade de 99,98%. No segmento de cartões, foram cinco incidentes, com 194 minutos de downtime e disponibilidade de 99,96%. |
| Segurança cibernética                          | TC-SI-550a.2 | Abordagem à gestão de riscos de segurança cibernética                                             | páginas 36-39                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

\* Indicadores que passaram por asseguração limitada da PwC Brasil.

# Relatório de asseguração limitada dos auditores independentes

sobre as informações não financeiras contidas no Relatório de Sustentabilidade 2025



**Ao Conselho de Administração e Acionistas  
PagSeguro Digital Ltd.  
São Paulo - SP**

## Introdução

Fomos contratados pela PagSeguro Digital Ltd. ("Companhia" ou "PagSeguro") para apresentar nosso relatório de asseguração limitada sobre as informações não financeiras constantes no Relatório de Sustentabilidade 2025 da PagSeguro, conforme detalhado no Sumário de Conteúdo da GRI relativas ao exercício findo em 31 de dezembro de 2025.

Nossa asseguração limitada não se estende a informações de períodos anteriores ou a qualquer outra informação divulgada em conjunto com o Relatório de Sustentabilidade 2025, incluindo quaisquer imagens, arquivos de áudio ou vídeos incorporados.

## Responsabilidades da administração da PagSeguro

A administração da PagSeguro é responsável por:

(a) Selecionar ou estabelecer critérios adequados para a preparação e apresentação das informações constantes no Relatório de Sustentabilidade 2025.

(b) Preparar as informações de acordo com a GRI Standards (Global Reporting Initiative Standards) e com a base de preparação, elaborada pela própria Companhia;  
(c) Desenhar, implementar e manter controles internos sobre as informações relevantes para a preparação das informações constantes no Relatório de Sustentabilidade 2025, para que estejam livres de distorção relevante, independentemente se causada por fraude ou erro.

## Limitações na preparação e apresentação das informações e indicadores não financeiros

A administração, na preparação e apresentação das informações e indicadores não financeiros, seguiu as definições da base de preparação elaborada pela Companhia e a GRI Standards., portanto, as informações apresentadas no Relatório de Sustentabilidade 2025 não possuem o objetivo de assegurar o cumprimento de leis e regulações sociais, econômicas, ambientais ou de engenharia. Os referidos padrões preveem, entretanto, a apresentação e divulgação de eventuais descumprimentos a tais regulamentações quando da ocorrência de sanções ou multas significativas.

A ausência de um conjunto significativo de práticas estabelecidas nas quais se basear para avaliar e medir informações não financeiras permite técnicas de avaliação e medição diferentes, porém aceitáveis, que podem afetar a comparabilidade entre entidades e ao longo do tempo.



## Nossa independência e gestão de qualidade

Cumprimos com os requisitos de independência e outras exigências éticas do Conselho Federal de Contabilidade (CFC), que são fundamentados nos princípios de integridade, objetividade, competência e zelo profissional e que, também, consideram o sigilo e o comportamento dos profissionais.

Aplicamos a NBC PA 01 - "Gestão de Qualidade para Firms (Pessoas Jurídicas e Físicas) de Auditores Independentes", e, conseqüentemente, projetamos, implementamos e mantemos um sistema de gestão de qualidade abrangente, incluindo políticas e procedimentos relacionados com o cumprimento dos requisitos éticos, padrões profissionais e requisitos legais e regulatórios aplicáveis.

## Responsabilidade dos auditores independentes

Nossa responsabilidade é expressar conclusão sobre as informações não financeiras constantes no Relatório de Sustentabilidade 2025 com base nos trabalhos de asseguuração limitada conduzidos de acordo com NBC TO 3000 - "Trabalhos de Asseguuração Diferente de Auditoria e Revisão", emitida pelo CFC, que é equivalente à norma internacional ISAE 3000 - Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information, emitida pelo International Auditing and Assurance Standards Board (IAASB), aplicáveis a informações não financeiras. Essas normas requerem que o trabalho seja planejado e executado com o objetivo de obter segurança limitada de que as informações não financeiras constantes no Relatório de Sustentabilidade 2025, tomadas em conjunto, estão livres de distorções relevantes, seja por fraude ou erro, e emitir um relatório de asseguuração limitada que inclui a nossa conclusão.

Um trabalho de asseguuração limitada conduzido de acordo com a NBC TO 3000 (ISAE 3000) consiste principalmente de indagações à administração da PagSeguro e outros profissionais da PagSeguro que estão envolvidos na elaboração das informações, assim como pela aplicação de procedimentos analíticos para obter evidências que nos possibilitem concluir, na forma de asseguuração limitada, sobre as informações tomadas em conjunto. Um trabalho de asseguuração limitada requer, também, a execução de procedimentos adicionais quando o auditor independente toma conhecimento de assuntos que o levem a acreditar que as informações divulgadas no Relatório de Sustentabilidade 2025, tomadas em conjunto, podem apresentar distorções relevantes.

Como parte de um trabalho de asseguuração limitada de acordo com a NBC TO 3000 (ISAE 3000), exercemos julgamento profissional e mantemos ceticismo profissional durante todo o trabalho. Nós também:

- (a) Determinamos a adequação nas circunstâncias da Companhia do uso da GRI Standards como base para a elaboração das informações e indicadores não financeiros.
- (b) Executamos procedimentos de avaliação de risco, incluindo a obtenção de um entendimento dos controles internos relevantes para o trabalho, para identificar onde é provável que surjam distorções relevantes, seja devido a fraude ou erro, mas não com o objetivo de fornecer uma conclusão sobre a eficácia dos controles internos da Companhia.
- (c) Desenhamos e executamos procedimentos que respondam aos casos em que é provável que surjam distorções relevantes nas informações e indicadores não financeiros. O risco de não detectar uma distorção relevante resultante de fraude é maior do que para uma resultante de erro, pois a fraude pode envolver conluio, falsificação, omissões intencionais, ou a violação dos controles internos.

## Sumário dos procedimentos executados

Os procedimentos selecionados basearam-se na nossa compreensão dos aspectos relativos à compilação, materialidade e apresentação das informações contidas no Relatório de Sustentabilidade 2025, de outras circunstâncias do trabalho e da nossa consideração sobre atividades e sobre os processos associados às informações materiais divulgadas no Relatório de Sustentabilidade 2025, em que distorções relevantes poderiam existir. Os procedimentos compreenderam:

- (a) o planejamento dos trabalhos, considerando a relevância, o volume de informações quantitativas e qualitativas e os sistemas operacionais e de controles internos que serviram de base para a elaboração das informações constantes no Relatório de Sustentabilidade 2025;
- (b) o entendimento das metodologias de cálculos e dos procedimentos para a compilação dos indicadores por meio de indagações com os gestores responsáveis pela elaboração das informações;
- (c) a aplicação de procedimentos analíticos sobre as informações quantitativas e indagações sobre as informações qualitativas e sua correlação com os indicadores divulgados no Relatório de Sustentabilidade 2025;
- (d) a aplicação de testes substantivos para determinadas informações e indicadores não financeiros; e
- (e) para os casos em que os dados não financeiros se correlacionem com indicadores de natureza financeira, o confronto desses indicadores com as demonstrações financeiras auditadas.

Os trabalhos de asseguração limitada compreenderam, também, a análise da aderência à GRI Standards e ao disposto na base de preparação elaborada pela Companhia.

Nossos procedimentos não incluíram a avaliação da adequação do desenho ou da eficácia operacional dos controles, o teste dos dados nos quais as estimativas se baseiam ou separadamente desenvolver nossa própria estimativa para comparar com a estimativa da PagSeguro.

Acreditamos que as evidências obtidas em nosso trabalho são suficientes e apropriadas para fundamentar nossa conclusão na forma limitada.

## Alcance e limitações

Os procedimentos aplicados em um trabalho de asseguração limitada são substancialmente menos extensos do que aqueles aplicados em um trabalho de asseguração razoável, que tem por objetivo emitir uma opinião sobre os dados contidos no Relatório de Sustentabilidade 2025. Consequentemente, não nos possibilitam obter segurança razoável de que tomamos conhecimento de todos os assuntos que seriam identificados em um trabalho de asseguração razoável, que tem por objetivo emitir uma opinião. Caso tivéssemos executado um trabalho com o objetivo de emitir uma opinião, poderíamos ter identificado outros assuntos e eventuais distorções que podem existir nos dados contidos no Relatório de Sustentabilidade 2025. Dessa forma, não expressamos uma opinião sobre essas informações.

Os dados não financeiros estão sujeitos a mais limitações inerentes do que os dados financeiros, dada a natureza e a diversidade dos métodos utilizados para determinar, calcular ou estimar esses dados. Interpretações qualitativas de materialidade, relevância e precisão dos dados estão sujeitas a pressupostos individuais e a julgamentos. Adicionalmente, não realizamos qualquer trabalho em dados informados para os períodos anteriores, nem em relação a projeções futuras e metas. Nosso relatório de asseguração deve ser lido e compreendido no contexto das limitações inerentes ao processo de preparação das informações e indicadores não financeiros pela administração, incluindo o fato de que essas informações não possuem o objetivo de assegurar o cumprimento de leis e regulações sociais, econômicas, ambientais ou de engenharia.

Os conteúdos incluídos no escopo desta asseguração são apresentados no Sumário de Conteúdo da GRI do Relatório de Sustentabilidade 2025.

## Conclusão

Com base nos procedimentos realizados, descritos neste relatório e nas evidências que obtivemos, nada chegou ao nosso conhecimento que nos leve a acreditar que as informações não financeiras contidas no Relatório de Sustentabilidade 2025 da PagSeguro, não foram compiladas, em todos os aspectos relevantes, de acordo com os critérios estabelecidos pela base de preparação e pela GRI Standards.

## Outros assuntos - Restrição de uso e distribuição

Este relatório foi elaborado para uso da PagSeguro e poderá ser apresentado ou distribuído a terceiros, desde que estejam familiarizados com o objeto e critérios aplicáveis a este trabalho de assecuração, tendo em vista sua finalidade específica descrita no primeiro parágrafo deste relatório.

Qualquer outra parte que não seja a PagSeguro que obtiver acesso a este relatório, ou à cópia deste, e confiar nas informações nele contidas irá fazê-lo por própria conta e risco. Não aceitamos ou assumimos qualquer responsabilidade e negamos qualquer responsabilidade perante qualquer outra parte que não seja a PagSeguro pelo nosso trabalho, pelo relatório de assecuração ou pelas nossas conclusões.

São Paulo, 31 de julho de 2026  
PricewaterhouseCoopers

Auditores Independentes Ltda.  
CRC 2SP000160/O-5

Maurício Colombari  
Contador CRC 1SP195838/O-3





[www.pagbank.com.br](http://www.pagbank.com.br)

**Coordenação**

ESG PagBank (Ana Luisa Barboza  
Peixoto e Mel Mourão Marchetti)

**Consultoria GRI**

Avesso Sustentabilidade

**Redação, edição e revisão**

KMZ Conteúdo

**Projeto gráfico e diagramação**

Marcia Godoy (KMZ Conteúdo)