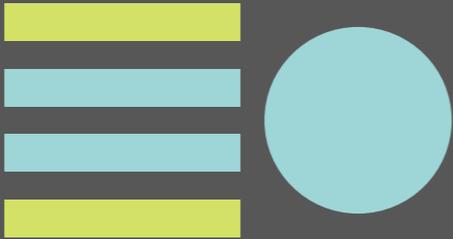




# Relatório de Sustentabilidade 2021





# Sumário

- 03 **Carta da Administração**
- 05 **PagBank PagSeguro**
- 14 **Sobre o Relatório**
- 16 **Materialidade**
- 22 **Governança Corporativa**
- 36 **Capital Financeiro**
- 41 **Capital Intelectual**
- 49 **Capital Humano**
- 65 **Capital Natural**
- 70 **Capital Social e de Relacionamento**
- 77 **Sumário de Conteúdos Global Reporting Initiative (GRI)**



Alexandre Magnani  
Diretor-Presidente do PagBank PagSeguro



Ricardo Dutra  
Diretor-Presidente do Grupo UOL



Artur Schunck  
Diretor Executivo de Finanças do PagBank PagSeguro

## Carta da Administração

[ 102-12 | 102-14 ]

Mesmo com a instabilidade e incerteza no cenário macroeconômico brasileiro e mundial, o ano de 2021 trouxe a consolidação do PagBank PagSeguro na indústria de pagamentos e de serviços financeiros. Alcançamos marcos relevantes na nossa trajetória, como o aumento no volume de transações financeiras processadas (do inglês, TPV), que quase dobrou em relação a 2020, considerando PagBank e PagSeguro.

Tudo isso realizado com foco na missão de transformar e democratizar os serviços bancários e de pagamentos no Brasil e nos cinco pilares que regem a nossa estratégia e atuação diariamente: (i) crescer de forma sustentável em pagamentos, (ii) diversificar fontes de receitas através do PagBank, (iii) inovação e melhoria da experiência dos usuários através de um ecossistema de dois lados, (iv) foco 360° em segurança e privacidade de dados e (v) desenvolvimento e retenção de talentos.

Os processos de mudanças tecnológicas em diversos setores impulsionados ainda mais pela pandemia, também foram capturados por nossa companhia. Com ênfase na melhora constante e na inovação como fator-chave em nossas decisões, notamos um aumento expressivo da digitalização das operações financeiras, com destaque para o uso de contas digitais, gastos em cartões e transferências Pix. Para nós, a digitalização é um fator importante de fomento à inclusão e empoderamento com impactos sociais e ambientais positivos diretos.

Além disso, durante o ano, conseguimos aumentar o número de contratações de novos profissionais e trabalhamos fortemente na retenção de pessoas da área de tecnologia, tão disputadas atualmente no mercado, movimento oposto observado no mercado entre 2020 e 2021. Vale frisar que a contratação de profissionais mais que dobrou nos últimos três anos no PagBank PagSeguro e ainda assim somos uma operação extremamente eficiente.

Recentemente, realizamos a primeira Pesquisa e Análise de Materialidade da companhia, que consultou publicamente 413 dos nossos principais públicos de interesse, internos e externos, o que garante maior conhecimento para planejar os próximos passos. Dos sete temas materiais listados, os três principais são Segurança e Privacidade de Dados, Atração e Retenção de Talentos e Ética nos Negócios.

Estamos investindo constantemente em ferramentas e processos que atendam aos melhores padrões de segurança da informação e privacidade de dados. Possuímos, por exemplo, um processo automatizado para manter a qualidade da segurança das informações de todos os clientes e seguimos integralmente a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

Quando abordamos o tema da responsabilidade social, nossa vocação natural, é onde causamos maior impacto e relevância, pois, por meio dos nossos produtos e serviços, conseguimos democratizar o acesso aos serviços financeiros de forma simples, eficiente e segura para pequenos e microempreendedores.

É importante destacar também a nossa vasta experiência na área de logística, com entrega de maquininhas em tempo recorde para nossos clientes, bem como o processo fundamental de logística reversa, com a reciclagem desses itens, oferecendo agilidade na troca, reparo ou manutenção, quando necessário.

Outra iniciativa relevante, que reforça o comprometimento do Conselho de Administração e Diretoria Executiva com as metas ESG, foi a produção e verificação do Inventário de

Emissões de Gases de Efeito Estufa (GEE), que nos auxilia na definição de metas para redução de impactos e compensação ambiental, além da adesão ao Pacto Global das Nações Unidas, a maior iniciativa voluntária de sustentabilidade corporativa do mundo.

As perspectivas seguem positivas para os próximos anos, apesar das tendências desafiadoras da economia global, e seguiremos com o processo de consolidação e ampliação da nossa presença no mercado brasileiro, sempre de forma sustentável e rentável, apresentando novos produtos e serviços. Isso já pode ser observado em 2022, em que alcançamos marcos significativos para a companhia, como o número de 26 milhões de clientes do PagBank, quase R\$ 20 bilhões em depósitos e a marca de mais de R\$ 1 trilhão de transações financeiras processadas em nossa história.

Para os próximos anos, continuaremos a trabalhar com as metas, políticas e estratégias ESG, focando em inovação com impacto positivo, promoção da diversidade e inclusão, além de buscar atrelar metas de remuneração a objetivos ESG. Entendemos o papel da sustentabilidade nos negócios a longo prazo e estamos engajados em gerar retornos sólidos para a sociedade, alinhados à nova economia.

Estamos orgulhosos em apresentar neste Relatório de Sustentabilidade os principais destaques e oportunidades do PagBank PagSeguro em 2021. Vamos seguir com a nossa missão de transformar e democratizar o acesso aos serviços financeiros e meios de pagamentos de maneira simples, segura, digital e acessível através de um aplicativo, uma plataforma e uma central de atendimento.

Boa leitura!  
PagBank PagSeguro



# 1. PagBank PagSeguro



# PagBank PagSeguro

## Missão

Transformar e democratizar os serviços bancários e de pagamentos no Brasil, por meio de um ecossistema digital, que é simples, seguro e acessível para comerciantes e consumidores.

## Valores

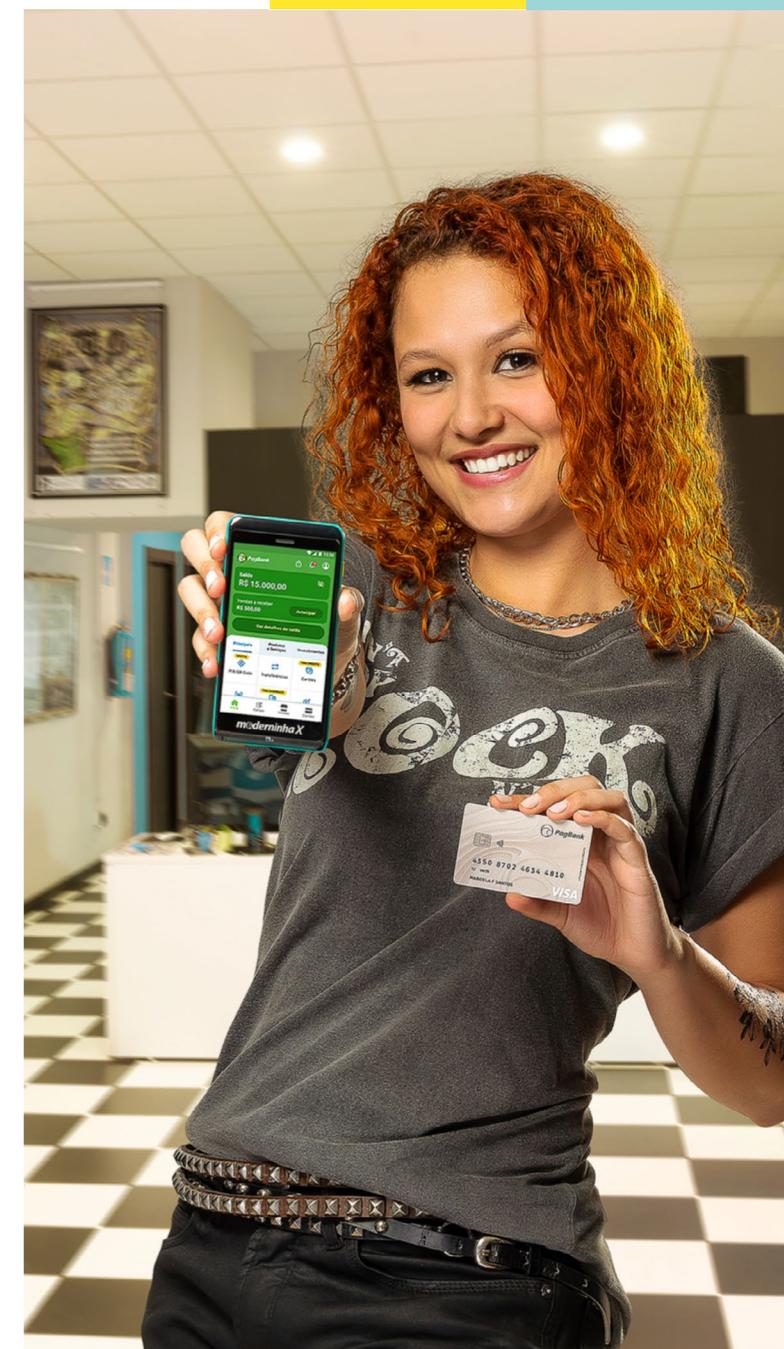
- **Todos pelo cliente:** facilitamos a vida dos nossos clientes, democratizando o acesso aos serviços financeiros de forma simples e segura.

- **Atitude de dono:** chamamos a responsabilidade, focamos na entrega, agimos com senso de urgência e fazemos acontecer.
- **Cooperação:** acolhemos todas as pessoas que chegam, compartilhando conhecimentos, valorizando a diversidade de opiniões e trabalhando juntos para gerar valor aos nossos clientes e investidores.
- **Inovação:** cultivamos a inovação como combustível para fazer diferente e ir além do convencional, não temos medo de ousar, errar e nos desafiar, pois trabalhamos de forma embasada, avaliando riscos de forma consistente.
- **Ética:** mantemos a integridade em nossas relações, agindo com seriedade e honestidade, baseando-nos sempre na verdade, justiça e no bem comum, o que reforça a nossa credibilidade no mercado.
- **Resultados sustentáveis:** acreditamos no crescimento constante dos negócios, tomando as melhores decisões, sem comprometer os resultados de médio e longo prazos.

## Nosso Negócio

No setor, o PagBank PagSeguro é o único grupo de tecnologia financeira no Brasil cujo modelo de negócios abrange os seguintes cinco pilares:

- Soluções completas de pagamento presencial, on-line e multicanal;
- Operação como adquirente para cartões, Pix, boletos, QR Code e pagamentos cross border
- Banco digital completo com conta gratuita, que rende mais que a poupança, e oferta de crédito;
- Emissão de cartões de crédito, débito e pré-pago;
- Super aplicativo com funcionalidades de recarga, transporte público e compras com parceiros via app;
- Plataforma completa de investimentos com múltiplas classes de produtos e ativos, além de seguros exclusivos.



# História

[102-1; 102-7; 102-45]

Criado para democratizar os serviços financeiros no Brasil e promover soluções inovadoras, o PagBank PagSeguro possui, atualmente, cerca de 26 milhões de clientes.

Em operação no mercado brasileiro desde 2006, hoje, o PagBank PagSeguro atua como adquirente e emissor de cartões, além de oferecer soluções completas para pagamentos on-line e presenciais (com portfólio diverso de PDVs) com a maior variedade de meios de pagamento, como cartões de crédito, débito e refeição, tendo a maior rede de aceitação do Brasil, com 7,7 milhões de comerciantes ao final de dezembro de 2021.

O sucesso dos últimos anos fez nascer, em 2019, PagBank, com o objetivo de democratizar os serviços bancários com facilidades como Cartão Internacional grátis, recarga de celular, portabilidade de salário, transferências, pagamentos e empréstimos com taxas mais competitivas que as do mercado.

A companhia é regulada pelo Banco Central do Brasil como instituição de pagamento emissora de moeda eletrônica e adquirente, tendo parcerias com as principais bandeiras de cartões. Sua controladora, PagSeguro Digital, tem capital aberto nos EUA (NYSE: PAGS) desde janeiro de 2018 e é regulada pela SEC (*Securities and Exchange Commission*).

Em dezembro de 2021, a companhia possuía 6.751 profissionais. Tem em seu DNA o foco em inovação, criação de produtos escaláveis e inclusão financeira massiva, mesmo com uma estrutura corporativa extremamente enxuta quando comparado a outras instituições financeiras.

A sede do PagSeguro Brasil, subsidiária da nossa holding PagSeguro Digital Ltd, está localizada na cidade de São Paulo, mas sua atuação se expande em 100% do território nacional, pelos mais de 5.500 mil municípios brasileiros. A principal missão da companhia é transformar e democratizar os serviços bancários e de pagamentos no Brasil, por meio de um ecossistema digital, que é simples, seguro e acessível para comerciantes e consumidores. [102-6]

Os clientes do PagBank PagSeguro são empresas de todos os tipos e tamanhos, desde empreendedores individuais, microcomerciantes e pequenas empresas, como vendedores ambulantes e salões de beleza, até empresas de médio porte no varejo e outros setores, além dos clientes da conta digital PagBank. Também tem presença crescente em diferentes segmentos de comércio e serviços e oferece produtos específicos para profissionais de beleza e estética, ambulantes, autônomos e MEI, motoristas e taxistas, advogados, médicos e dentistas, comércio e lojas físicas e restaurantes, bares e lanchonetes. O PagBank PagSeguro também disponibiliza diversos serviços de valor agregado, como o PagVendas, ClubPag, Concil e EnvioFácil, que ajudam no dia-a-dia de seus clientes e parceiros.

Desde o início de sua atuação, o PagBank PagSeguro acompanha as iniciativas de desenvolvimento de um ambiente aberto à competição nos setores financeiro e de meios de pagamento digitais. Participa de diversas associações, como a ABRANET (Associação Brasileira de Internet), ABECS (Associação

Brasileira das Empresas de Cartões de Crédito e Serviços), ABBC (Associação Brasileira de Bancos) e ANBIMA (Associação das Entidades dos Mercados Financeiro e de Capitais). [102-13]

A companhia possui o selo *Women on Board* (WOB), iniciativa independente e sem fins lucrativos que reconhece empresas que integram ao menos duas mulheres em seu Conselho de Administração. Além disso, é signatária do Pacto Global das Nações Unidas, maior iniciativa de sustentabilidade corporativa voluntária do mundo, e do *Women Empowerment Principles* (WEPPs).



## Prêmios e Reconhecimentos

Ano	Prêmio
2021	PagBank é um dos melhores bancos do Brasil - World's Best Banks 2021 - PagBank ficou na 4ª posição.
	PagBank PagSeguro ganhou como melhor do Brasil na categoria "Adquirência" do Prêmio iBest 2021, sendo reconhecido tanto pelo júri Popular quanto pelo júri da Academia.
	PagSeguro ficou entre as marcas mais valiosas de 2021 pela Interbrand (ficou na 22ª posição, com valor de R\$ 570 milhões).
	PagBank PagSeguro ganhou o Prêmio ReclameAQUI 2021, na categoria "Meios de pagamento eletrônico".
	Latin America Executive Team / Best IR by Team Institutional Investor - Julho 2021.
	O PagBank PagSeguro foi a nova marca bancária mais alta do ranking em 2021, conquistando a 20ª posição no Brand Finance 2021.

Ano	Prêmio
2022	PagBank ficou em 3º lugar na categoria Banco de empresas que prestaram os melhores serviços para a sociedade ao longo do ano de 2021 pelo Estadão.
	PagBank PagSeguro é a segunda maior empresa de maquininhas do Brasil segundo levantamento do UBS Evidence Lab.
	PagBank PagSeguro ficou em 4º lugar na categoria "Fintech", do prêmio IBest 2021 (integrando o ranking das 10 melhores Fintechs).
	PagBank é o 5º melhor banco do Brasil segundo a Forbes - World's Best Banks 2022 pela Forbes.
	2022 Latin America Executive Team PagBank PagSeguro ganhou a distinção de "Most Honored Company".
	Melhor CEO - Ricardo Dutra Melhor CFO - Artur Schunck Melhor Profissional de RI - Éric Oliveira Melhor Time de RI Melhor Programa de RI Melhor ESG Melhor Analyst Day Melhor Gerenciamento de Crise (Covid-19)
	PagSeguro ficou em 1º lugar no Prêmio Folha Top of Mind na categoria "Maquininha de pagamento".
	PagBank está entre as Melhores Empresas em Satisfação do Cliente na categoria "Bancos Digitais", de acordo com o Instituto MESC.



## Atuação em 2021

Em 2021, o desempenho geral da companhia foi expressivo, com resultados muito positivos. Com assertividade e larga experiência, o PagBank PagSeguro continuou a ser uma empresa competitiva e lucrativa, apesar dos desafios da pandemia e da economia brasileira.

A companhia deu sequência ao seu principal objetivo: oferecer as melhores soluções e serviços para clientes que antes sequer imaginavam ter uma conta bancária e acesso aos serviços de máquina de cartão. Esse é um ponto muito forte no DNA do PagBank PagSeguro, além do incentivo à formalização de microempreendedores, gerando emprego e renda e fomentando a inclusão financeira no Brasil.

É importante destacar que, durante o último ano, a companhia alcançou a marca de 40% de formalização de clientes.

### Principais Destaques de 2021:

**21,9 milhões**  
de clientes PagBank

**R\$10,4 bilhões**  
de Receita Líquida Total

**R\$ 456,2 bilhões**  
de volumes financeiros  
processados (TPV)

**R\$ 2,6 bilhões**  
de EBITDA ajustado

**7,7 milhões**  
de comerciantes ativos

**R\$ 8,8 bilhões**  
em depósitos

**R\$ 1,9 bilhão**  
de carteira de crédito

**R\$ 1,2 bilhão**  
de lucro líquido (GAAP)

**R\$ 1,4 bilhão**  
de lucro líquido (Non-GAAP)

**40% de formalização**  
de clientes.

## Produtos e Serviços

[102-2]

O PagBank PagSeguro promove soluções inovadoras em serviços financeiros e mais de 25 meios de pagamento, automatizando o processo de compra, venda e transferências para alavancar negócios de qualquer pessoa e empresa, de forma simples e segura.

A companhia conta com um portfólio completo de produtos de pagamentos on-line e offline, além de conta digital sem taxas abusivas, com serviços de transferência eletrônica, Pix, recarga de celular pré-pago, pagamento de contas, débito automático, DDA, agendamento de contas, recolhimento de impostos, parceiros (Uber, Google Play, Spotify, iFood, PlayStation, Xbox, Steam, TikTok, Minecraft e outros), marketplace com mais de 80 lojas, portfólio completo de cartões, empréstimos, investimentos, seguros, pagamentos por QR Code e portabilidade de folha de pagamento, entre outros serviços bancários digitais.

Possui duas frentes de atuação, que atendem clientes pessoa física e pessoa jurídica: uma, com foco em vendedores e consumidores, oferece soluções financeiras e banco digital, incluindo conta digital, cartões, investimentos, portabilidade de salário, serviços de transferência eletrônica, Pix, recarga de celular, entre outros e a outra, com foco em microempreendedores e pequenas e médias empresas, oferece soluções de pagamento, tanto on-line (link de pagamento, checkouts e APIs) quanto venda presencial (o melhor e mais completo portfólio de terminais), Pinpads (leitor de cartão) e soluções integradas (como os terminais smart).

[102-6]

Na área de investimentos, o PagBank oferece diversas opções, como CDBs, fundos de investimento, tesouro direto e renda variável, personalizando os produtos para cada perfil de cliente.

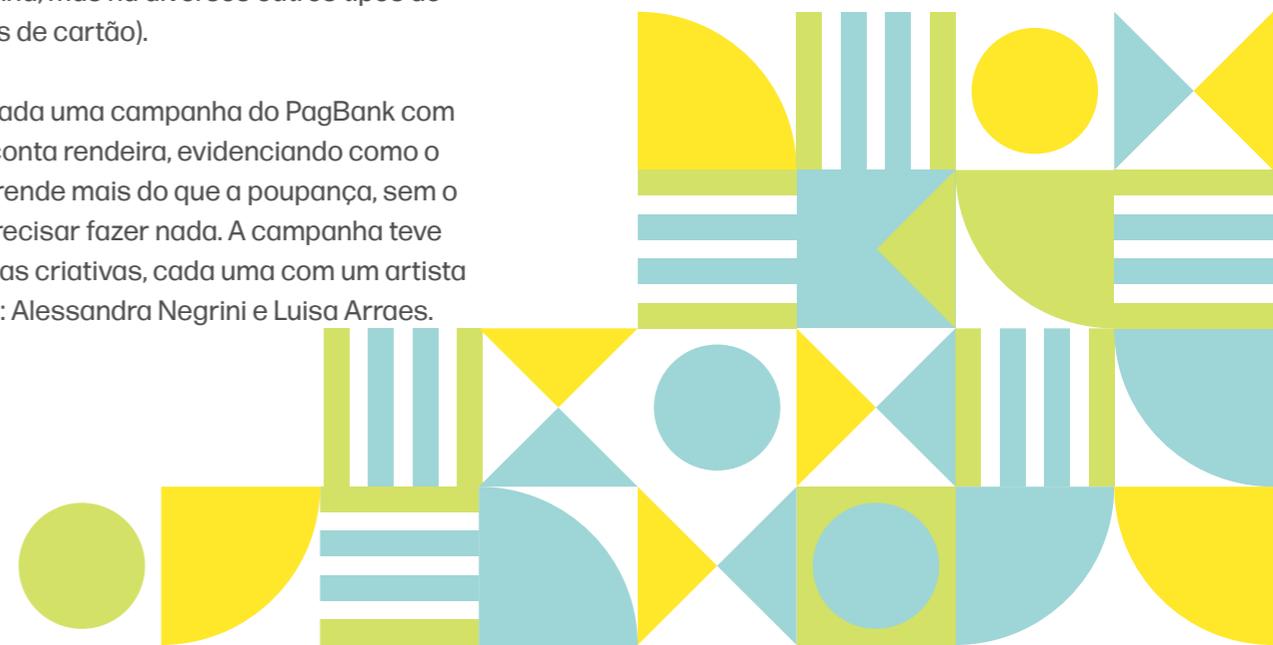
A conta digital gratuita do PagBank centraliza todas as funcionalidades, serviços e opções de saque em um único ecossistema para que os clientes possam expandir seus negócios de forma segura, acessível e simples. A conta digital possui um processo de onboarding 100% on-line, sem burocracia, com rápido retorno e alta taxa de aceitação.

A companhia comercializa ainda equipamentos de pagamento via cartões de débito, crédito, pré-pago, vouchers e Pix (a principal é a Moderninha, mas há diversos outros tipos de máquinas de cartão).

Foi realizada uma campanha do PagBank com foco na conta rendeira, evidenciando como o dinheiro rende mais do que a poupança, sem o cliente precisar fazer nada. A campanha teve duas linhas criativas, cada uma com um artista diferente: Alessandra Negrini e Luisa Arraes.

A partir da estruturação de novos canais de marketing durante o ano, vale destacar a implantação de um *bot* de vendas automatizado, direto no WhatsApp, que permitiu atender o cliente com mais agilidade e solucionar dúvidas de maneira altamente escalável. [103-417]

Atualmente, os principais produtos e serviços do PagBank PagSeguro estão divididos nas seguintes categorias:



## Soluções de Cash-In:

- As soluções de pagamento são realizadas por meio de checkout na web, checkout no aplicativo ou pessoalmente, usando os dispositivos POS. Essas soluções incluem cartões de crédito e débito, vale-refeição, boletos, transferências bancárias e débitos bancários;
- Pagamentos instantâneos (Pix);
- A portabilidade da folha de pagamento permite que os consumidores tenham seus salários depositados diretamente na conta digital gratuita do PagBank;
- Transferências bancárias instantâneas (TEDs);
- Emissão de boletos que podem ser pagos eletronicamente ou em qualquer agência bancária;
- Produtos de Crédito;
- Investimentos, com uma ampla gama de produtos para os diferentes tipos de investidores e uma conta digital que rende mais que a poupança, quando o saldo é mantido por, no mínimo, 30 dias.

## Pré-pagamento de Recebíveis:

O recurso de pré-pagamento de recebíveis permite que os lojistas ofereçam aos seus clientes a opção de parcelamento com cartão de crédito, sem abrir mão do próprio fluxo de caixa. Além de gerar receita financeira para a companhia, esse recurso é uma importante fonte de capital de giro para os comerciantes, em particular para os Microcomerciantes e PMEs (Pequenas e Médias Empresas), que podem não ter acesso eficiente ao capital de bancos ou instituições financeiras tradicionais.

Com o pagamento em D+0, no qual PagBank PagSeguro é pioneiro, esse capital de giro ajuda ainda mais os pequenos empreendedores e aqueles que trabalham de forma ininterrupta.

## Funcionalidades Integradas Avançadas e Serviços e Recursos de Valor Agregado:

A conta digital PagBank vem com uma série de funcionalidades integradas avançadas, fornecidas gratuitamente, bem como serviços e recursos de valor agregado projetados para ajudar consumidores e comerciantes, tais como:

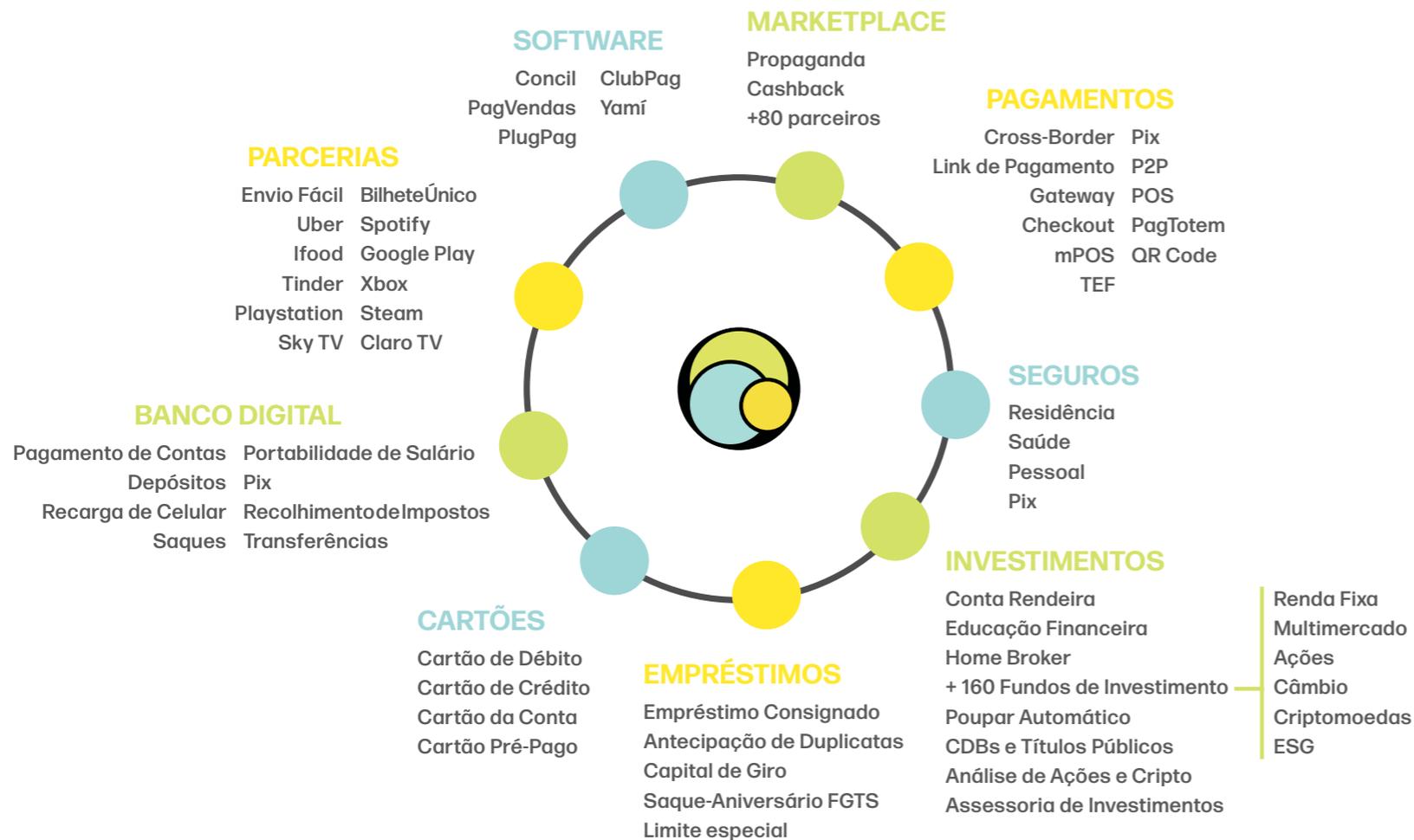
- Central de Atendimento e Suporte 24 horas;
- **Concil:** serviço de conciliação de vendas em dinheiro e cartões;
- **PagVendas:** software de gestão e ERP do negócio;
- **ClubPag:** Programa de fidelidade;
- **EnvioFácil:** logística e entrega de mercadorias;
- **Yamí:** solução de split de pagamentos para vendedores online.

## Soluções cash-out (saque):

- Compras on-line via eWallet;
- Cartões pré-pagos PagSeguro e cartões multibanco;
- Transferências Pix na plataforma;
- Transferências bancárias instantâneas do Banco Central;
- Remessas transfronteiriças;
- Pagamento de contas;
- Recarga de créditos de celular pré-pago, Uber, Spotify e/ou Google Play;
- Transações de QR Code com terminais PagSeguro.

Em relação às ações de marketing da companhia, os resultados são avaliados pelas próprias áreas internas. As atividades são sempre analisadas considerando a conversão em mídia on-line, quando as campanhas são atreladas a metas de vendas de máquinas ou abertura de contas. A companhia faz uso de plataformas de web e mobile analytics, conceituadas no mercado, para relacionar o resultado de seus investimentos aos respectivos canais de marketing. [103-417, 417-1]

# One-stop-shop: Pagamentos, SVA<sup>1</sup> e Serviços Financeiros



<sup>1</sup> Serviços de valor agregado.



## PagSeguro

**Nossos produtos:** Oferecemos uma solução simples, segura, digital e acessível através de 1 app, 1 plataforma e 1 central de relacionamento. Em pagamentos, temos um portfólio completo de produtos e serviços de valor agregado para os diferentes perfis de empreendedores, lojistas e prestadores de serviços, que contam com pagamentos presenciais, online, multicanal e self-service e tecnologia de ponta para uma gestão mais eficiente dos negócios. Nossos clientes podem antecipar suas vendas em cartões de maneira automática e instantânea, 24 horas por dia, em qualquer dia da semana, inclusive finais de semana e feriados. Além de soluções em pagamentos, nossos comerciantes podem contar com o PagBank, o banco digital completo do PagSeguro.

**Pagamentos Presenciais:** portfólio completo e diverso para os diferentes perfis vendedores, que conta com mPOS, POS, Smart POS e PagTotem.

**Pagamentos Online:** portfólio completo e diverso, dos quais destacamos

- **Checkout/Gateway:** com integração do carrinho com o e-commerce do lojista;
- **Link de Pagamento:** fácil e rápido sem depender de sites ou maquininhas;
- **Envio Fácil:** serviço de envio de produtos de forma mais segura, rápida e barata;
- **Cross-border:** solução para pagamentos transfronteiriços focada em jogos, softwares e pagamentos digitais com presença na Europa e América Latina.

### Serviços de Valor Agregado:

- **Concil:** conciliação bancária com gestão e projeção de caixa;
- **PagVendas:** software de gestão e controle do negócio;
- **ClubPag:** programa de fidelidade, com ênfase em retenção e engajamento do cliente;
- **PlugPag:** conexão dos PDVs ao software de automação do lojista;
- **TEF:** gestão de caixa, emissão de fatura e integração com celular e tablet.

## PagBank

Nossos produtos: Oferecemos uma solução simples, segura, digital e acessível através de 1 app, 1 plataforma e 1 central de relacionamento. Em serviços financeiros, já temos um portfólio amplo e em constante evolução de serviços transacionais, parcerias que atendem desde o público mais jovem até o mais experiente, diferentes tipos de cartões, produtos de crédito, uma plataforma de investimentos totalmente integrada ao nosso app e oferta de seguros de parceiros.

**Serviços transacionais:** nossos clientes podem realizar depósitos, saques, transferências, Pix, pagamento de contas, impostos e recarga de celular pré-pago e controle.

**Parcerias:** nossos clientes podem utilizar seu saldo da conta para comprar créditos para serviços amplamente utilizados pelos brasileiros, como Bilhete Único, Uber, Spotify, IFood, Google Play, Tinder, Xbox, Playstation, Steam, Sky TV e Claro TV.

**Cartões:** contamos com cartões de débito, crédito, pré-pago e de conta.

**Crédito:** empréstimo consignado para funcionários públicos, antecipação do saque-aniversário do FGTS, capital de giro para comerciantes, limite especial e antecipação de duplicatas para fornecedores.

### Investimentos:

- **Conta Rendeira:** a conta digital que rende mais que a poupança;
- **Educação Financeira:** cooperando no desenvolvimento financeiro de nossos clientes;
- **Renda Fixa:** os melhores CDBs do mercado emitidos pelo PagBank e títulos públicos;
- **Renda Variável:** ações, fundos imobiliários e BDRs;
- **Fundos de Investimento:** com oportunidades a partir de R\$ 1,00;
- **Análise:** com morning call, análises técnicas e conteúdo próprio (ações/criptomoedas);
- **Assessoria de Investimentos:** time preparado e motivado;
- **Poupar Automático:** solução em que os lojistas escolhem um percentual do seu faturamento para ser investido automaticamente nos CDBs do PagBank;

### Seguros:

- **Pix:** transações protegidas, além de acesso ao Coursera e prêmios de até R\$ 30.000;
- **Residência:** válido para residências próprias e alugadas com planos diversos;
- **Pessoal:** ampla cobertura em caso de morte e reembolso de despesas por acidente;
- **Saúde:** sem limite de consultas e com até 4 dependentes sem custo adicional.





# 2. Sobre o Relatório

[102-32]



## Sobre o Relatório

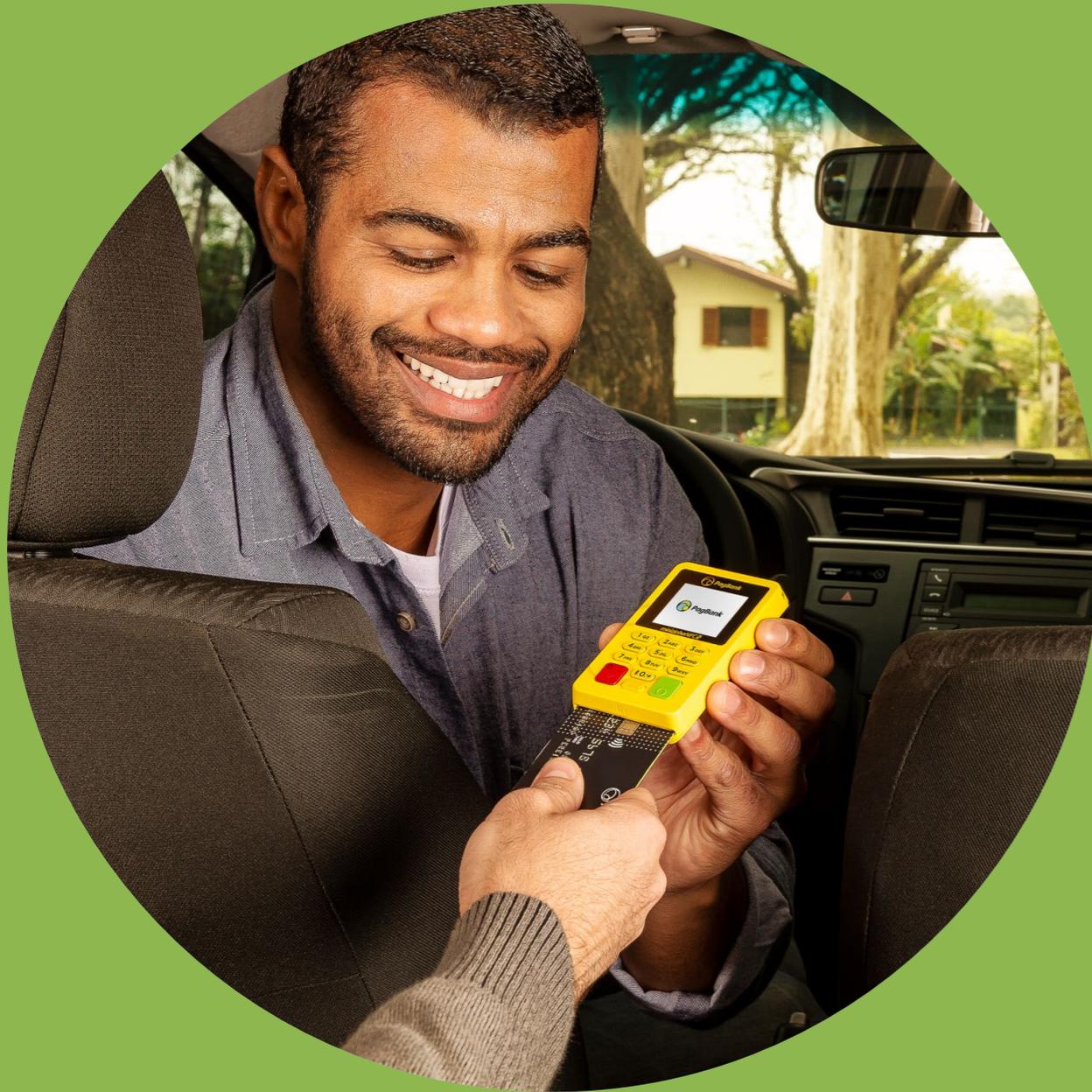
[102-32]

Com orgulho, o PagBank PagSeguro apresenta pelo segundo ano consecutivo o seu Relatório de Sustentabilidade, com os principais destaques e ações da empresa durante o ano de 2021. O documento foi construído com base nas normas GRI 101: Fundamentos 2016, utilizando o conjunto de indicadores relacionados na seção Conteúdo GRI. [102-54]

Aprovado pelo Comitê ESG que responde ao Conselho de Administração da companhia, o relatório possui informações econômico-financeiras, ambientais, sociais e de governança referentes ao período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2021.

Além de apresentar nova Matriz de Materialidade e assuntos como Governança Corporativa e Gestão de Riscos, o documento está dividido por capítulos: Capital Financeiro, Capital Intelectual, Capital Humano, Capital Natural e Capital Social e de Relacionamento.





# 3. Materialidade



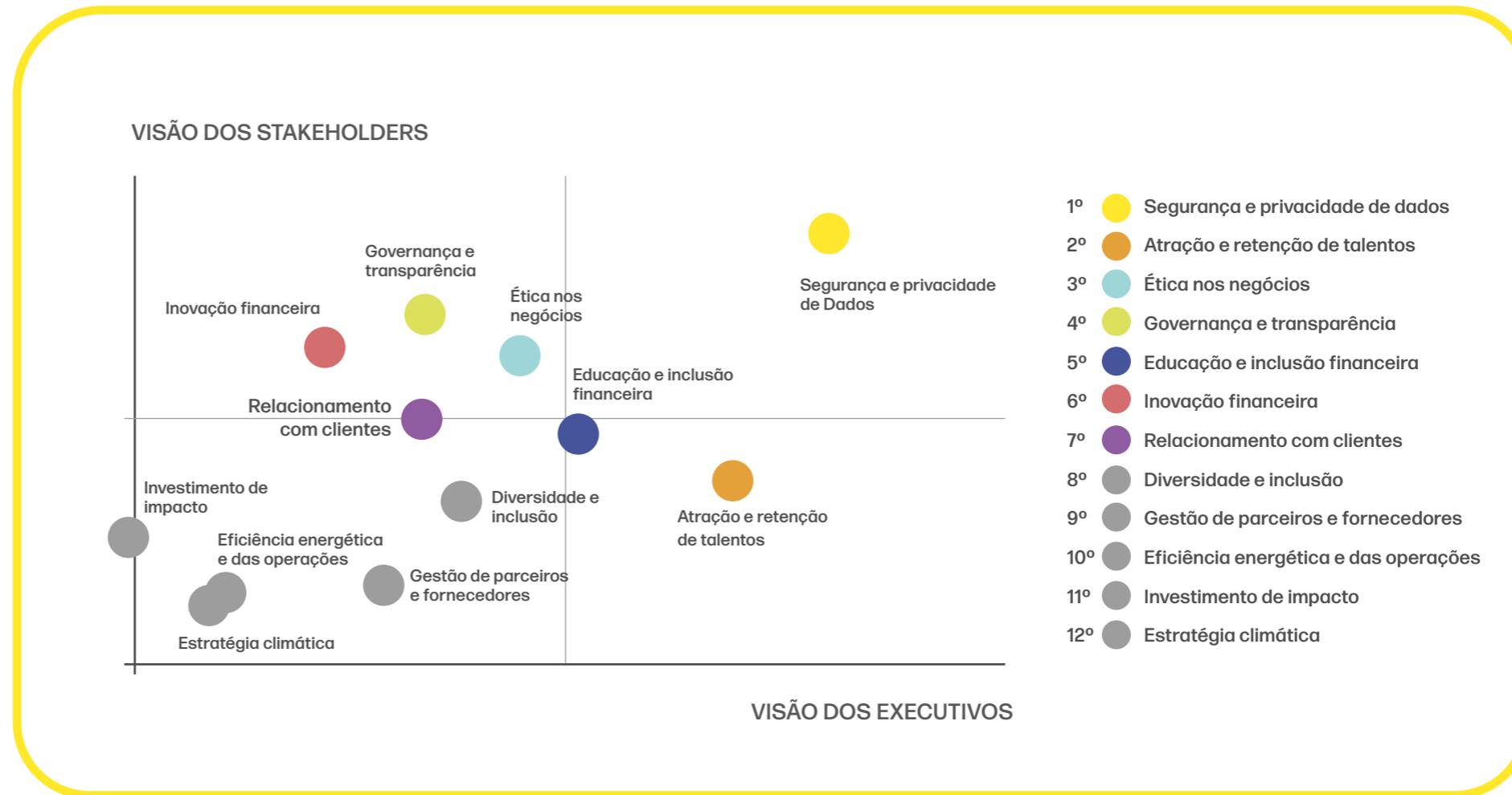
# Matriz de Materialidade

[102-40, 102-42, 102-43, 102-44, 102-46, 102-47, 103-1]

Após o processo de consulta com os principais stakeholders da companhia – profissionais, fornecedores, organizações não governamentais, investidores, clientes e órgãos reguladores –, foi definida uma nova Matriz de Materialidade, que engloba os principais temas que direcionam a atuação do PagBank PagSeguro.

Como um processo de levantamento e entendimento das principais questões e impactos relacionados ao negócio e operação de uma empresa, a materialidade é formada após uma aprofundada análise de mercado e pesquisa feita com todos os stakeholders com os quais o PagBank PagSeguro se relaciona.

Na atual Matriz de Materialidade, dos 12 temas citados pelos públicos interessados foram selecionados os sete temas prioritários. São eles, em ordem: Segurança e privacidade de Dados, Atração e retenção de talentos, Ética nos negócios, Governança e transparência, Educação e inclusão financeira, Inovação financeira e Relacionamento com clientes.



## Objetivos do Desenvolvimento Sustentável (ODS)

Ao analisar os temas materiais identificados na Matriz de Materialidade, foi constatada a aderência aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), definidos pelos Estados Membros da ONU (Organização das Nações Unidas) em 2015.

Os 17 ODS são metas ambiciosas e interconectadas relativas aos principais desafios de desenvolvimento enfrentados atualmente por pessoas, governos e empresas no Brasil e no mundo. São um apelo global à ação para acabar com a pobreza, proteger o meio ambiente e o clima e garantir que as pessoas, em todos os lugares, possam desfrutar de paz e de prosperidade.

A tabela a seguir apresenta a correlação entre os temas materiais do PagBank PagSeguro, os ODS e suas respectivas metas relacionadas à Agenda 2030 no Brasil.

ODS	Meta	Indicador
Atração e retenção de talentos		
	4.3 - Até 2030, assegurar a equidade (gênero, raça, renda, território e outros) de acesso e permanência à educação profissional e à educação superior de qualidade, de forma gratuita ou a preços acessíveis	4.3.1 - Taxa de participação de jovens e adultos na educação formal e não formal, nos últimos 12 meses, por sexo
	4.4 - Até 2030, aumentar substancialmente o número de jovens e adultos que tenham as competências necessárias, sobretudo técnicas e profissionais, para o emprego, trabalho decente e empreendedorismo.	4.4.1 - Proporção de jovens e adultos com habilidades em tecnologias de informação e comunicação (TIC), por tipo de habilidade
	5.5 - Garantir a participação plena e efetiva das mulheres e a igualdade de oportunidades para a liderança em todos os níveis de tomada de decisão na esfera pública, em suas dimensões política e econômica, considerando as intersecções com raça, etnia, idade, deficiência, orientação sexual, identidade de gênero, territorialidade, cultura, religião e nacionalidade, em especial para as mulheres do campo, da floresta, das águas e das periferias urbanas.	5.5.2 - Proporção de mulheres em posições gerenciais
	5.c - Adotar e fortalecer políticas públicas e legislação que visem à promoção da igualdade de gênero e ao empoderamento de todas as mulheres e meninas, bem como promover mecanismos para sua efetivação - em todos os níveis federativos - nas suas intersecções com raça, etnia, idade, deficiência, orientação sexual, identidade de gênero, territorialidade, cultura, religião e nacionalidade, em especial para as mulheres do campo, da floresta, das águas e das periferias urbanas.	5.c.1 - Proporção de países com sistemas para monitorar e fazer alocações públicas para a igualdade de gênero e o empoderamento das mulheres
	8.5 - Até 2030, reduzir em 40% a taxa de desemprego e outras formas de subutilização da força de trabalho, garantindo o trabalho digno, com ênfase na igualdade de remuneração para trabalho de igual valor.	8.5.1 - Salário médio por hora de empregados por sexo, por ocupação, idade e pessoas com deficiência 8.5.2 - Taxa de desocupação, por sexo, idade e pessoas com deficiência
	10.4 Reduzir desigualdades através da adoção de políticas fiscal, tributária, salarial e de proteção social.	10.4.1 - Proporção das remunerações no PIB, incluindo salários e as transferências de proteção social
	16.B Promover e fazer cumprir leis e políticas não discriminatórias e afirmativas	16.b.1 - Proporção da população que reportou ter-se sentido pessoalmente discriminada ou assediada nos últimos 12 meses por motivos de discriminação proibidos no âmbito da legislação internacional dos direitos humanos.

ODS	Meta	Indicador
Educação e inclusão financeira		
	4.4 - Até 2030, aumentar substancialmente o número de jovens e adultos que tenham as competências necessárias, sobretudo técnicas e profissionais, para o emprego, trabalho decente e empreendedorismo.	4.4.1 - Proporção de jovens e adultos com habilidades em tecnologias de informação e comunicação (TIC), por tipo de habilidade
	5.a - Garantir igualdade de direitos, de acesso e de controle dos recursos econômicos, da terra e de outras formas de propriedade, de serviços financeiros, de herança e de recursos naturais de forma sustentável, por meio de políticas de crédito, capacitação, assistência técnica, reforma agrária e habitação, entre outras, em especial para as mulheres do campo, da floresta, das águas e das periferias urbanas.	5.5.2 - Proporção de mulheres em posições gerenciais
	5.b.1br - Garantir a igualdade de gênero no acesso, habilidades de uso e produção das tecnologias de informação e comunicação, considerando as intersecções com raça, etnia, idade, deficiência, orientação sexual, identidade de gênero, territorialidade, cultura, religião e nacionalidade, em especial para as mulheres do campo, da floresta, das águas e das periferias urbanas.	
	10.2 - Até 2030, empoderar e promover a inclusão social, econômica e política de todos, de forma a reduzir as desigualdades, independentemente da idade, gênero, deficiência, raça, etnia, nacionalidade, religião, condição econômica ou outra.	10.2.1 - Proporção da pessoas vivendo abaixo de 50% da mediana da renda, por sexo, idade e pessoas com deficiência.
	8.3 - Promover o desenvolvimento com a geração de trabalho digno; a formalização; o crescimento das micro, pequenas e médias empresas; o empreendedorismo e a inovação.	8.3.1 - Proporção de trabalhadores ocupados em atividades não agrícolas informais, por sexo.
	8.10 - Expandir de forma sustentável o acesso aos serviços bancários e financeiros ara todos.	8.10.1 - (a) Número de agências bancárias por 100.000 adultos e (b) número de postos de multibanco (ATM) por 100.000 adultos
		8.10.2 - Proporção de adultos (15 ou mais anos) com uma conta num banco ou em outra instituição financeira ou com um serviço móvel de dinheiro
	9.2 Até 2030, promover a atividade econômica inclusiva e sustentável e a atividade de alta complexidade tecnológica, com foco na elevação da produtividade, do emprego e do PIB, e com melhora nas condições de trabalho e na apropriação dos ganhos de produtividade advindos.	9.2.1 - Valor adicionado da indústria em proporção do PIB e per capita

ODS	Meta	Indicador	
<b>Ética nos negócios</b>			
	16.5 - Reduzir substancialmente a sonegação fiscal, a corrupção e o suborno em todas as suas formas.	16.5.1 - Proporção de pessoas que tiveram pelo menos um contato com um funcionário público e que pagaram um suborno ou a quem foi pedido um suborno por funcionários públicos, nos últimos 12 meses.	16.5.2 - Proporção de empresas que tiveram pelo menos um contato com um funcionário público e que pagaram um suborno ou a quem foi pedido um suborno por funcionários públicos, nos últimos 12 meses.
<b>Governança e transparência</b>			
	16.6 - Ampliar a transparência, a accountability e a efetividade das instituições, em todos os níveis.	16.6.1 - Despesas públicas primárias como proporção do orçamento original aprovado, por setor (ou por códigos de orçamento ou similares).	
	16.7 - Garantir a tomada de decisão responsiva, inclusiva, participativa e representativa em todos os níveis.	16.7.1 - Proporções de cargos (por sexo, idade, pessoas com deficiência e grupos populacionais) em instituições públicas (legislativo nacional e locais, administração pública e tribunais) em relação às distribuições nacionais.	16.7.2 - Proporção da população que considera que os processos de tomada de decisão são inclusivos e adequados, por sexo, idade, deficiência e grupo populacional.
<b>Inovação financeira</b>			
	8.2 - Atingir níveis mais elevados de produtividade, por meio da diversificação e com agregação de valor, modernização tecnológica, inovação, gestão, e qualificação do trabalhador; com foco em setores intensivos em mão-de-obra.	8.2.1 - Taxa de variação anual do PIB real por pessoa ocupada	

ODS	Meta	Indicador
Inovação financeira		
	9.3 - Aumentar e desburocratizar o acesso das micro e pequenas empresas a todos os serviços financeiros, garantindo crédito em condições adequadas à realidade dessas empresas, inclusive por meio de soluções tecnológicas inovadoras, para propiciar sua integração em cadeias de valor e mercados.	9.3.1 - Proporção do valor adicionado das empresas de "pequena escala" no total do valor adicionado da indústria.  9.3.2 - Proporção de microempresas com empréstimos contraídos ou linhas de crédito.
Relacionamento com clientes		
	16.6 - Ampliar a transparência, a accountability e a efetividade das instituições, em todos os níveis.	16.6.2 - Proporção da população satisfeita com a última experiência com serviços públicos.
Segurança e privacidade de Dados		
	8.2 - Atingir níveis mais elevados de produtividade, por meio da diversificação e com agregação de valor, modernização tecnológica, inovação, gestão, e qualificação do trabalhador; com foco em setores intensivos em mão-de-obra.	8.2.1 - Taxa de variação anual do PIB real por pessoa ocupada
	17.8 - Até 2030, operacionalizar plenamente o Banco de Tecnologia e o mecanismo de desenvolvimento de capacidades em ciência, tecnologia e inovação para os países de menor desenvolvimento relativo até 2017, e aumentar o uso de tecnologias de capacitação.	17.8.1 - Proporção de indivíduos que utilizam a Internet.

Desde 2021, a companhia é signatária do Pacto Global das Nações Unidas, lançado em 2000 como uma chamada para as empresas alinharem suas estratégias e operações aos Dez Princípios universais nas áreas de Direitos Humanos, Trabalho, Meio Ambiente e Anticorrupção e desenvolverem ações que contribuam para o enfrentamento dos desafios da sociedade. Atualmente, é a maior iniciativa de sustentabilidade corporativa do mundo, com mais de 16 mil membros, entre empresas e organizações, distribuídas em 69 redes locais, que abrangem 160 países.





# 4. Governança Corporativa



# Estrutura de Governança

[ 102-18 ]

O PagBank PagSeguro possui uma Política de Governança Corporativa robusta que norteia toda a atuação da companhia e o seu planejamento estratégico. Aprovada pela alta direção, esta política tem como base cinco pilares: Equidade, Transparência, Prestação de Contas, Governança Corporativa e Responsabilidade Corporativa.

A seguir, são apresentados os objetivos de cada um desses pilares, com destaque para a Responsabilidade Corporativa, que diz respeito à viabilidade econômico-financeira da companhia na condução de temas importantes como sustentabilidade do negócio a longo prazo, criação de valor compartilhado e benefícios para a sociedade.

[ 102-18 | 102-19 | 102-22 | 102-23 | 102-26 | 102-27 ]



## Conselho de Administração

Responsável por avaliar a estratégia e políticas gerais dos negócios, incluindo missão, visão e valores da companhia, o Conselho de Administração do PagBank PagSeguro tem a função de supervisionar a gestão, eleger e destituir os diretores, além de nomear os auditores independentes. Também avalia tópicos econômicos, ambientais e sociais.

O Conselho é composto por sete membros, sendo três deles independentes, de acordo com critérios da Securities and Exchange Commission (SEC) e da New York Stock Exchange (NYSE). Cada conselheiro exerce o cargo até sua renúncia ou destituição (ou pelo prazo fixado pela resolução dos acionistas que o nomeou, se houver), ou seja, os conselheiros nomeados atuam até a próxima assembleia geral anual. [ 102-24 ]

Em 2020, a companhia foi reconhecida pela WOB (*Women on Board*), organização não-governamental e sem fins lucrativos, apoiada pela ONU Mulheres e Pacto Global Brasil, por ter um Conselho diverso com mais de duas mulheres em sua composição (Maria Judith de Brito, Noemia Gushiken e Marcia Nogueira de Mello). O atual presidente do Conselho é Luis Frias, que também exerce o cargo de principal executivo da companhia.

É importante destacar que o estudo e diagnóstico de Sustentabilidade e ESG do PagBank PagSeguro foi apresentado e discutido com o Conselho. Para tratar os principais temas e preocupações cruciais da companhia são convocadas, regularmente, reuniões do Conselho. [ 102-33 ]

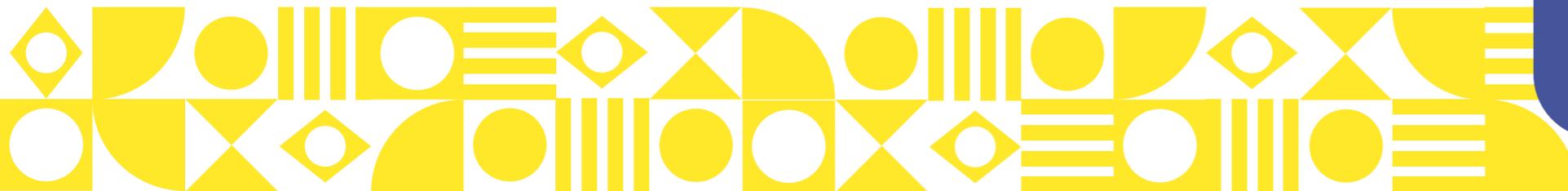
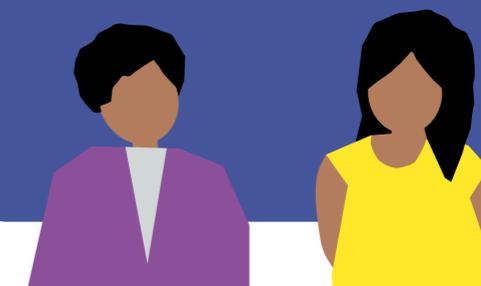
Confira as Políticas de Governança Corporativa públicas:



- Código de ética e conduta | Assédio moral e assédio sexual
- Código de ética e conduta | Grupo UOL
- Política Risco Operacionais | Conglomerado
- Política de Governança Corporativa | Conglomerado

43% de conselheiros independentes

43% de conselheiras mulheres (WOB)



## Composição do Conselho de Administração 2021

**Luis Frias**  
Presidente do Conselho

**Eduardo Alcaro**  
Vice-Presidente

**Maria Judith de Brito**  
Conselheira

**Ricardo Dutra da Silva**  
Conselheiro

**Noemia Gushiken**  
Conselheira Independente

**Cleveland Prates Teixeira**  
Conselheiro Independente

**Marcia Nogueira de Mello**  
Conselheira Independente

Além do Conselho de Administração, a companhia também possui comitês executivos com temas específicos. Dessa forma, é possível garantir que as estratégias definidas estejam alinhadas com os riscos identificados e com a legislação pertinente.

Tais comitês, listados abaixo, prestam assessoria ao Conselho de Administração e à diretoria nos temas que possuem mais experiência. [102-20]

<b>ESG</b>	<b>Segurança da Informação e Governança de Dados</b>	<b>Auditoria</b>	<b>Crédito, Risco e Liquidez</b>	<b>Remuneração</b>	<b>Governança Corporativa</b>	<b>Financeiro</b>
7 membros mensal	11 membros bimestral	3 membros mensal	9 membros semanal	3 membros mensal	7 membros bimestral	7 membros mensal





### Composição do Comitê de Auditoria [102-22]

**Noemia Gushiken**  
Presidente

**Cleaveland Prates Teixeira**  
Membro

**Marcia Nogueira de Mello**  
Membro



### Composição do Comitê de Crédito, Risco e Liquidez

**Adriana Garbim**  
Diretora Comercial

**Alexandre Magnani**  
Diretor-Presidente

**Andressa Moreira Martins de Moura**  
Gerente Geral de Riscos e Compliance

**Artur Gaulke Schunck**  
Diretor Executivo de Finanças

**Carol Corvalan**  
Diretora Canais Vendas Varejo

**Fabiana Maranhão Alves**  
Coordenadora do Comitê de Crédito

**Fabio Herszkowicz**  
Diretor de Serviços Financeiros

**Guilherme Okamoto**  
Gerente Geral de Crédito

**Sadami Ikegami**  
Diretor Executivo de Riscos



### Composição do Comitê Financeiro

**Andressa Moreira Martins de Moura**  
Gerente Geral de Riscos e Compliance

**Artur Gaulke Schunck**  
Diretor Executivo de Finanças

**Ezequiel Henrique Vianna**  
Diretor de Planejamento Estratégico

**Judith de Brito**  
Vice-presidente Corporativa

**Leandro Roberto Rodrigues**  
Diretor de Tesouraria

**Victoria Rozsavolgyi Bortolin**  
Diretora do Societário, M&A e Tributário

**Wilson Gomes de Lima**  
Diretor de Controladoria



### Composição do Comitê de Governança Corporativa

**Alexandre Magnani**  
Diretor-Presidente

**Andressa Moreira Martins de Moura**  
Gerente Geral de Riscos e Compliance - coordenadora do comitê

**Artur Gaulke Schunck**  
Diretor Executivo de Finanças

**Cesar Augusto Felix Leite**  
Diretor Executivo de Tecnologia

**Leandro Roberto Rodrigues**  
Diretor de Tesouraria

**Sadami Ikegami**  
Diretor Executivo de Riscos

**Victoria Rozsavolgyi Bortolin**  
Diretora do Societário, M&A e Tributário





### Composição do Comitê de Segurança da Informação e Governança de Dados

**Andressa Moreira Martins de Moura**

Gerente de Riscos e Compliance

**Artur Gaulke Schunck**

Diretor Executivo de Finanças

**Cesar Augusto Felix Leite**

Diretor Executivo de Tecnologia

**Ezequiel Henrique Vianna**

Diretor de Planejamento Estratégico

**Fabiano Reis Avelar**

Gerente de Segurança da Informação  
e Coordenador do Comitê

**Gustavo de Almeida Sartori |**

Gerente Geral de S.I

**Juliana Custódio**

Gerente Geral de Dados

**Nadia Cei Amorim**

Diretora de Prevenção à Fraude

**Raphael Bittencourt Simões Costa**

Diretor de Operações de Tecnologia

**Sadami Ikegami**

Diretor Executivo de Riscos

**Vagna Lidiane Santos Costa**

Gerente de Informações Gerenciais



### Composição do Comitê ESG

Em 2021, o PagBank PagSeguro contratou um Gerente ESG e fundou o Comitê ESG, com participação dos principais diretores executivos e membros do Conselho de Administração e de Conselheiros de Administração com o objetivo de organizar a pauta ESG e estabelecer planos de melhoria e transparência. A partir de janeiro de 2022, o comitê passou a se reunir uma vez por mês.

**Maria Judith Brito**

Presidente

**Alexandre Magnani**

Membro

**Arthur Gaulke Schunck**

Membro

**Carol Elizabeth Conway**

Membro

**Eric Krahe mbuhl de Oliveira**

Membro

**Ricardo Dutra da Silva**

Membro

**Victoria Rozsavolgyi Bortolin**

Membro

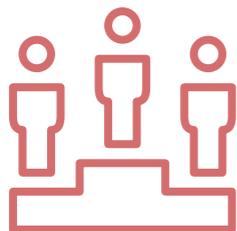
Com base na Governança Corporativa, a empresa definiu no final de 2021 a sua estratégia para os próximos três anos, considerando os seguintes pilares:

- **Crescer com eficiência em pagamentos**
- **Diversificar receitas com PagBank**
- **Fomentar um ecossistema de dois lados**
- **Segurança e privacidade de dados**

Atualmente, a avaliação do desempenho do mais alto órgão de governança é feita por auditoria externa, auditoria interna e SOx/controles internos. [102-28].



## Vantagens Competitivas em Pagamentos



**Pioneiro**  
no segmento de  
microempreendedores



**Marca Consolidada**  
entre os brasileiros



**Plataforma Integrada**  
de Banking + Pagamentos



**Alcance do UOL**  
**Distribuição Online**  
90% da audiência da  
internet brasileira



**DNA de Tecnologia**

# Gestão de Riscos

[102-15]

Totalmente separada da área operacional da empresa, o Gerenciamento de Riscos e Controles Internos (GRCI) do PagBank PagSeguro atua de forma independente, mas conectada com todas as áreas da companhia. É responsável pela implementação e manutenção dos procedimentos listados na Política de Controles Internos, Gerenciamento de Risco Operacional e Socioambiental, que estabelece mecanismos de identificação, avaliação, monitoramento, controle e mitigação dos riscos.

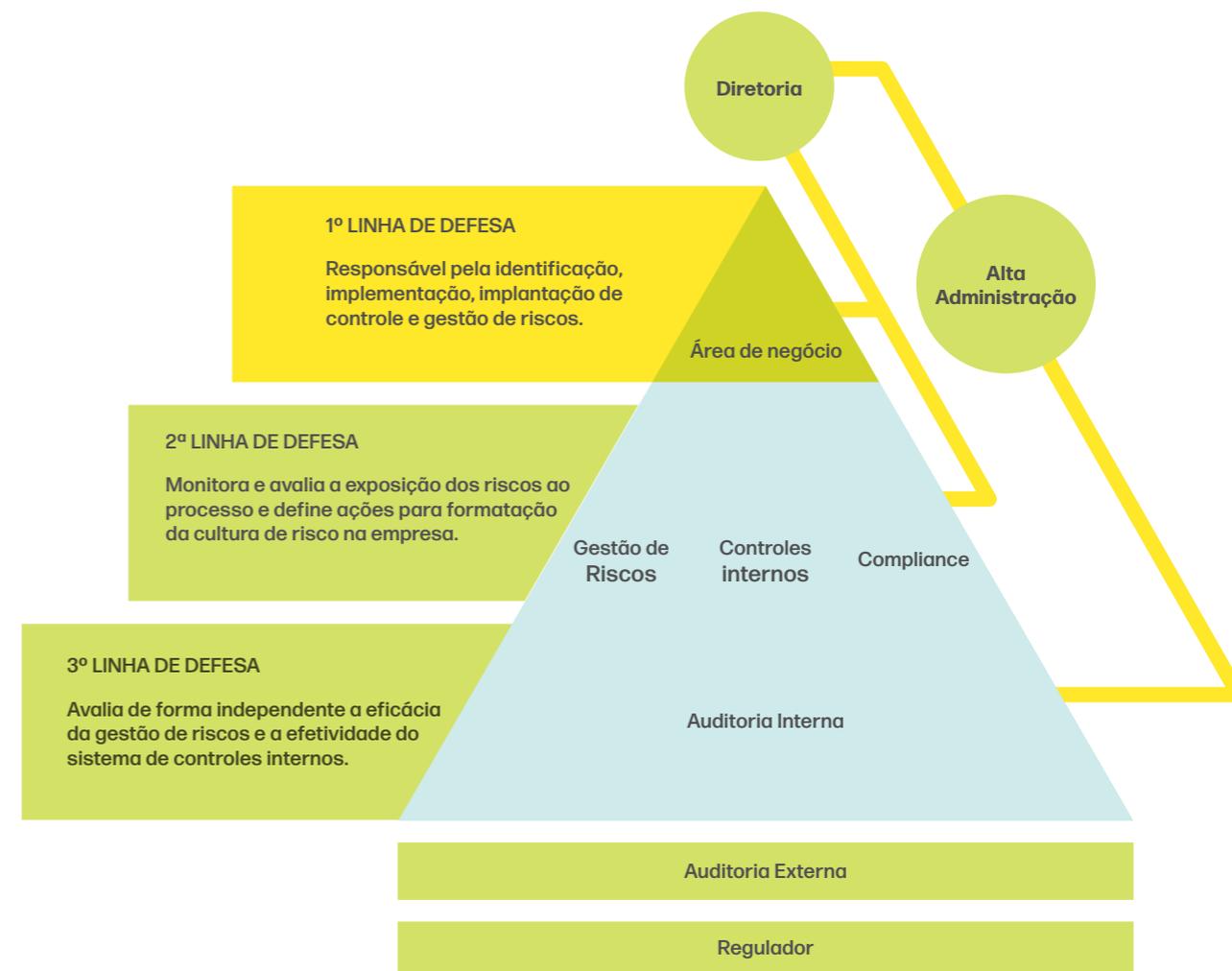
Essas diretrizes têm como base as atuais normas em vigor, incluindo as regras e políticas do Conselho Monetário Nacional (CMN) e do Banco Central do Brasil (BC) para instituições reguladas - que a companhia segue de forma integral.

O modelo de atuação do PagBank PagSeguro tem como base o conceito das Três Linhas de Defesa (conforme descrito abaixo), nas quais cada núcleo atua de acordo com seus papéis e responsabilidades.

**1ª Linha de Defesa:** atuam analistas e gestores das áreas onde o processo ocorre. Eles são responsáveis pela identificação e implantação de controles e gestão dos riscos conforme suas atividades, implementando e/ou aperfeiçoando os controles e ações mitigatórias necessárias.

**2ª Linha de Defesa:** atuam todos os profissionais das áreas de Risco Operacional, Controles Internos e Compliance, responsáveis por auxiliar a primeira linha na identificação de riscos e sua mitigação. Essa linha de defesa monitora e avalia a exposição dos processos ao risco, analisando a qualidade do ambiente de controle na 1ª Linha e atuando de forma consultiva, sugerindo revisão de processos ou novos controles.

**3ª Linha de Defesa:** neste âmbito, a atuação é da área de Auditoria Interna, responsável pela avaliação dos elementos de qualquer linha de defesa, checando a eficácia da governança, do gerenciamento dos riscos, controles internos e o alcance dos objetivos esperados.

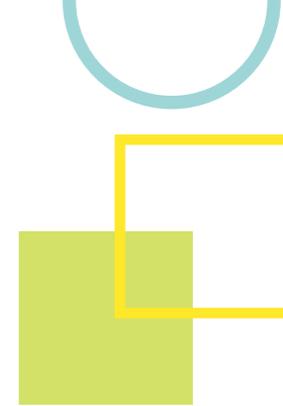


Os principais riscos identificados atualmente no PagBank PagSeguro são: [201-2]

- Conduta ou ato irregular de assédio, discriminação, exploração do trabalho infantil, condições de trabalho análogo ao escravo;
- Perdas financeiras e reputacionais por conta de relacionamento com acionistas e/ou clientes e fornecedores com riscos sociais relacionados a novos produtos;
- Perdas financeiras e reputacionais por conta de relacionamento com acionistas e/ou clientes e fornecedores assistidos por operações de crédito/financiamento/investimento, cujas atividades possam vir a gerar impactos socioambientais negativos, afetando os negócios, o resultado e a reputação da companhia;
- Fragilidade na gestão do risco ambiental na aprovação de crédito em setores sensíveis afetando os negócios, o resultado e a reputação da companhia;
- Possibilidade de perdas financeiras ou danos à imagem e à reputação em decorrência de danos ambientais decorrentes de atividades da companhia;

- Perda financeira ocasionada por desastres naturais, tais como incêndios ou inundações, ou outros eventos, como guerras, atos de terrorismo, acidentes ambientais, epidemias generalizadas de doenças infecciosas, falta de energia ou interrupções de comunicação;
- Novas regulamentações relacionadas com mudanças climáticas podem afetar as operações e a estratégia de negócios;
- Prejuízos para setores sensíveis causados pelos efeitos dos riscos físicos e riscos de transição, gerando perda de rentabilidade para empresas expostas a esses riscos e prejudicando sua capacidade de pagamento de quaisquer empréstimos.

A companhia está em processo de avaliação dos possíveis impactos financeiros associados a esses riscos e analisará a possibilidade de divulgação dessas informações nos próximos anos.



A área de Gestão de Riscos realiza um processo periódico de análise de riscos operacionais, que, com base em uma política corporativa, avalia os riscos climáticos (que incluem potenciais impactos). Essa avaliação segue uma metodologia que faz referência às definições da TCFD (Força-Tarefa sobre Divulgações Financeiras Relacionadas ao Clima).

O PagBank PagSeguro possui ainda a Política de Riscos Operacionais, Controles Internos e Socioambiental (conglomerado), com revisão anual e aprovação da diretoria. Atualmente, não há metas específicas para o tema, mas o objetivo da área é dar continuidade ao mapeamento dos riscos relacionados aos temas sociais, ambientais e climáticos e identificar as oportunidades de melhoria para diminuir a incidência e materialização do risco, com registro na ferramenta GRC.

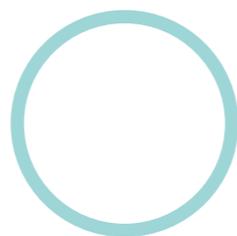
[102-9,102-15, 408-1, 409-1]

[102-11]

Para a gestão do Risco Operacional, a companhia utiliza metodologia específica composta por quatro etapas:

**Identificação:** oferece a visão detalhada dos processos da área e o entendimento das principais características das operações. Nesta etapa, são realizadas entrevistas com gestores e profissionais-chaves dos processos, com a intenção de identificar eventos que podem comprometer a operação da companhia e os controles associados aos riscos.

**Análise e Avaliação:** além de acompanhar o passo a passo do processo, nesta etapa é feita a análise e implementação para identificar deficiências e conformidades. São realizadas entrevistas com a área responsável pelo processo para levantar evidências e avaliar a efetividade do controle. A avaliação é feita por meio de ferramenta (calculadora de risco) que mensura o nível de exposição ao risco, com base nos parâmetros de impacto e probabilidade.



**Resposta e Tratamento:** formaliza as fragilidades identificadas para definir a resposta ao risco e o plano de ação em conjunto com a área de Riscos e Controles Internos.

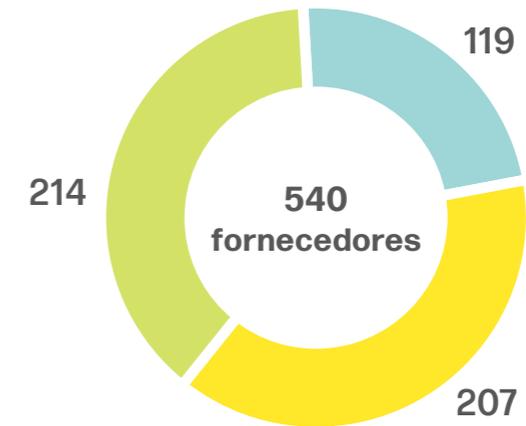
**Monitoramento e Revisão:** nesta etapa, é feito o monitoramento do ambiente de controle por meio de indicadores de risco, conforme os níveis de tolerância estabelecidos.

Atenta ao desenvolvimento sustentável dos negócios, a companhia monitora continuamente o risco socioambiental, identificando possibilidades de ocorrência de perdas decorrentes de danos socioambientais. Em seu gerenciamento de riscos, a responsabilidade socioambiental e o compromisso com a sociedade e com o meio ambiente são diretrizes que permeiam toda a atuação da companhia, sempre em consonância com os princípios de ética e transparência no ambiente interno e em relação a clientes, parceiros e fornecedores.

Na área de gestão de fornecedores, o PagBank PagSeguro segue uma metodologia própria de avaliação e controle de riscos. Mais de 90% dos fornecedores da empresa possuem sede no Brasil e quase 40% dos fornecedores estão classificados na categoria de Risco A (menor risco).



Distribuição de fornecedores por grupo de risco



● Grupo Risco A ● Grupo Risco B ● Grupo Risco C



**47 Fornecedores Internacionais**  
**493 Fornecedores Nacionais [204-1]**

## Plano de Continuidade dos Negócios

O PagBank PagSeguro possui um processo de continuidade de negócios, fundamentado na ISO 22301, que determina uma estrutura estratégica, operacional e de negócios apropriada para o restabelecimento da capacidade da companhia em fornecer seus principais produtos e serviços após uma interrupção, em nível previamente acordado e determinado.

### O Plano de Continuidade de Negócios (PCN) tem como principais objetivos:

- identificar proativamente os impactos de uma interrupção operacional;
- desenvolver a capacidade de gerenciamento de incidentes, fornecendo resposta efetiva e possível por meio de processo de testes eficiente às interrupções;
- minimizar impactos à companhia e proteger seus principais produtos e serviços;
- melhorar o autoconhecimento e a forma pela qual a companhia se relaciona com organizações, reguladores, departamentos governamentais e serviços de emergência;
- fortalecer o trabalho em equipe.

O plano possui ainda estratégias e ações que garantem o funcionamento e a disponibilidade dos serviços essenciais da empresa durante um incidente, até que a normalização seja efetivada. Estes incidentes podem estar relacionados a fornecedores, negócio, sistemas, processos, infraestrutura, cadeia logística e pessoas.

Para gerenciar este assunto, a companhia conta com a área de Gestão de Continuidade de Negócio, responsável por orientar os profissionais com diretrizes para a construção de todos os documentos e processos de continuidade. Além de orientar, a área também implanta melhorias constantes nos processos, incluindo monitoramento e reporte à diretoria referente às ações pertinentes de treinamento e conscientização, bem como o tema da trilha obrigatória de treinamento para todos os profissionais.

O Plano de Continuidade de Negócios do PagBank PagSeguro está sustentado nos seguintes pilares:



# Ética e Transparência

[102-16, 102-17, 102-25]

Ética nos negócios foi um dos temas mais citados pelos stakeholders na última pesquisa de materialidade, portanto, é um dos valores principais do modelo de gestão do PagBank PagSeguro. Por meio do Código de Ética e Conduta e do Código de Compliance, a companhia estabelece diretrizes a serem seguidas por todos os profissionais e a forma como devem desempenhar suas funções.

O documento apresenta temas aprofundados como transparência, ética, respeito à privacidade e segurança da informação, além de fomentar a importância de um ambiente de trabalho inclusivo – livre de assédios de qualquer natureza (sexual ou moral) e discriminação ou preconceitos de qualquer tipo, com base em raça, cor, religião, gênero, orientação sexual e outros.

Todos os profissionais são orientados a desenvolverem no dia a dia uma convivência pautada pela colaboração e respeito mútuo, direcionando essa postura aos clientes, fornecedores, parceiros e gestores. Dessa forma, a companhia garante que as relações

no ambiente de trabalho sejam sempre guiadas pelo profissionalismo, ética e transparência.

No que diz respeito ao combate à corrupção, o PagBank PagSeguro promove o cumprimento das leis em todas as suas formas, provê informações objetivas aos investidores e trabalha continuamente para identificar, administrar e mitigar eventuais conflitos de interesse que afetem a imparcialidade dos profissionais ligados à distribuição de produtos de investimento e quaisquer outras funções. [103-205, 205-1]

Para dúvidas, questionamentos ou denúncias de descumprimento do Código de Conduta, a companhia disponibiliza o e-mail do Canal de Denúncias ([canaldedenuncias@uolinc.com](mailto:canaldedenuncias@uolinc.com)). Os profissionais que utilizarem o canal estão protegidos contra retaliações e tem o sigilo garantido em relação às alegações e aos resultados e medidas tomadas. Todas as reclamações são imediatamente investigadas pela Diretoria de RH, que poderá designar um profissional qualificado para auxiliar na investigação, incluindo assessoria jurídica, quando necessário.

Do total de denúncias recebidas pelo Canal de Denúncias em 2021 (44), 100% foram solucionadas, com 57% tendo sido identificadas como procedentes e 43% identificadas como improcedentes após o processo de investigação. **A companhia realizou todas as medidas necessárias para resolução dos casos relatados.** [102-17, 102-34]

A seguir, são apresentadas as devidas responsabilidades no que diz respeito ao cumprimento do **Código de Ética e Conduta** da companhia:

- **Gestores:** todos os gestores são responsáveis por conhecer e comunicar o Código de Ética e Conduta do Grupo UOL para as suas equipes, além de liderar seu cumprimento, dando o exemplo.
- **Profissionais:** todos os profissionais são responsáveis por conhecer o Código de Ética e Conduta do Grupo UOL e atuar de acordo com as diretrizes e políticas nele apresentadas.

- **Violações:** em casos de violações ao Código de Ética e Conduta, cabe ao RH do Grupo UOL conduzir a investigação do assunto e ouvir todas as partes envolvidas, para posterior encaminhamento do assunto à Diretoria ou Presidência, conforme o caso.



### Total de denúncias recebidas pelo Canal de Denúncias [102-34]

Total de denúncias recebidas pelo Canal de Denúncias	2019	2020	2021
Total de empregados	2578	4611	6751
Total de denúncias	2	25	44
% Denúncias por empregados ativos	0,1%	0,5%	0,7%
Total de denúncias procedentes	1	21	25
% Denúncias procedentes	50,0%	84,0%	56,8%
Total de denúncias improcedentes	1	4	19
% Denúncias improcedentes	50,0%	16,0%	43,2%

O aumento no total de denúncias, entre 2019 e 2021, ocorreu em função do crescimento do número de profissionais na companhia e ações de reforço da comunicação interna sobre o **Canal de Denúncias**.

A companhia possui um Procedimento para Acompanhamento de Transações de Crédito de Partes Relacionadas. Por meio dele, a cada seis meses (preferencialmente em junho e dezembro), os Diretores e suas controladas e coligadas, bem como os membros do Conselho, devem preencher um questionário, destinado a coletar informações sobre partes relacionadas, de acordo com as definições da Política de Partes Relacionadas da Companhia e sobre quaisquer transações/crédito entre eles e a companhia. [102-25]

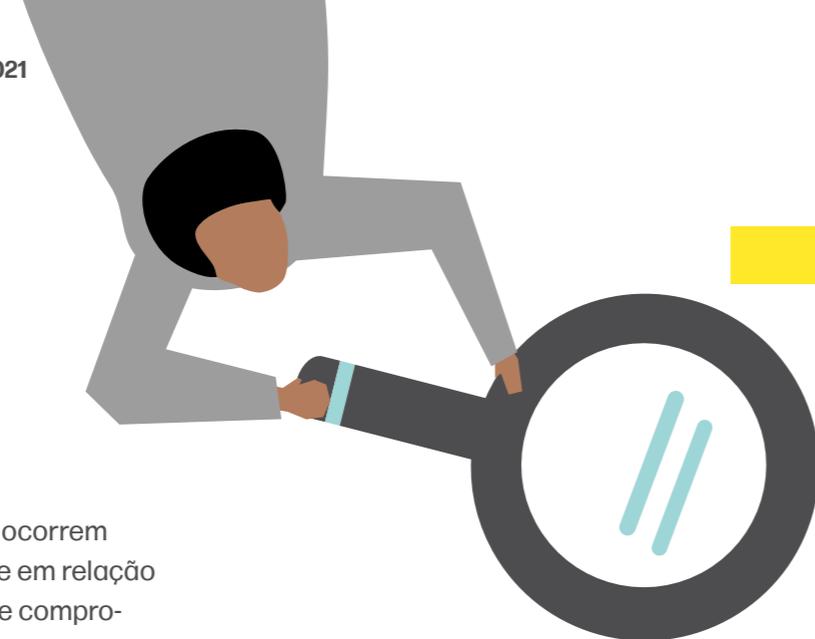
Além disso, são coletadas informações sobre as relações dos Diretores/membros do Conselho e suas respectivas partes relacionadas com a companhia, indicando se são clientes ou fornecedores, viabilizando assim um controle para evitar conflito de interesses.

A companhia disponibiliza ainda uma trilha de treinamentos obrigatórios a todos os profissionais, que inclui os seguintes temas: [102-27]

- Ética e Compliance
- Segurança da Informação e Phishing
- LGPD - Lei Geral de Proteção de Dados
- PCI-DSS Normas de segurança de dados
- PCN - Plano de Continuidade de Negócios
- Sigilo Bancário
- SOx - PagBank e PagSeguro
- Prevenção à lavagem de dinheiro e ao financiamento do terrorismo
- Lei Anticorrupção

Além desses, a plataforma UniUOL (veja mais sobre a universidade no item Capital Intelectual) oferece diversos cursos e conteúdos que podem ser acessados por todos os profissionais do PagBank PagSeguro.

A companhia possui ainda o Código de Compliance, que deve ser seguido por todos os profissionais, incluindo empregados, contratados, consultores e terceiros.



## Conflito de Interesses

Os casos de conflito de interesses ocorrem quando alguém não é independente em relação à matéria em discussão, o que pode comprometer a imparcialidade das suas decisões, de forma aparente ou efetiva. Nestas ocasiões, o profissional deve relatar imediatamente ao gestor de sua área e/ou ao líder de compliance seu conflito de interesses - ou sua dúvida sobre o conflito - que o impeça de prosseguir de maneira imparcial nas suas atividades.

É dever dos líderes de áreas, gestores e gerentes monitorar e administrar potenciais conflitos de interesses de seus profissionais. Contratações de parentes e amigos são proibidas, exceto se estiver dentro das regras do departamento de RH, aprovadas pela Diretoria e comunicadas ao líder de compliance.

A conduta de terceiros, como consultores, representantes e despachantes, quando contratados para atuar em nome do PagBank PagSeguro, pode acarretar punição à companhia e aos profissionais envolvidos por delitos, tais como suborno, lavagem de dinheiro, oferecimento e recebimento de vantagens indevidas, implicando, conseqüentemente, prejuízos à companhia.

A imagem e reputação do grupo e do próprio profissional podem ser comprometidas em virtude da ação de outras pessoas ou empresas contratadas para a realização de serviços ou fornecimento de produtos. Desta forma, é fundamental que as precauções sejam tomadas para evitar e gerenciar os procedimentos para prevenção de tais riscos.

## Prevenção a fraudes e lavagem de dinheiro

Para cumprir as obrigações legais e regulatórias, além do seu Código de Ética e Conduta, o PagBank PagSeguro possui diretrizes específicas de identificação e prevenção de operações suspeitas de lavagem de dinheiro e financiamento do terrorismo.

Neste contexto, a companhia criou uma trilha de treinamentos obrigatórios para todos os profissionais diretamente envolvidos nas operações, incluindo temas como Segurança da Informação, Prevenção à Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento do Terrorismo (PLDFT), Combate à Corrupção, Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), Plano de Continuidade de Negócios (PCN), entre outros. [205-2]

O curso deve ser concluído por cada profissional até 15 dias após sua entrada na companhia, e a reciclagem é feita uma vez por ano. Os cursos de Prevenção à Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento do Terrorismo (PLDFT) e da Lei Anticorrupção tiveram o total de 6 mil conclusões em 2021.

Outra iniciativa nesta área é a inclusão de cláusulas nos contratos de trabalho e contratos com clientes e fornecedores, que garantem a obrigatoriedade no cumprimento de todas as diretrizes e procedimentos. O PagBank PagSeguro possui ainda estruturas e procedimentos para prevenir e combater a lavagem de dinheiro e o financiamento do terrorismo:

### Identificação de Clientes

O processo de Know-Your-Customer (Conheça seu Cliente) inclui, além do cadastro, a comprovação da identificação do cliente, com todas as informações importantes sendo mantidas e atualizadas.

### Qualificação de Cliente

A qualificação do cliente é realizada para obter informações referentes à sua renda, patrimônio, atividade ou natureza de negócio, além de verificar se o cliente é Pessoa Exposta Politicamente (PEP).



# 5. Capital Financeiro



## Desempenho econômico-financeiro

[103-201]

Apesar da continuidade da pandemia de Covid-19 e das dificuldades econômicas do país, o PagBank PagSeguro conseguiu alcançar em 2021 resultados significativos, com desempenho econômico-financeiro expressivo, devido ao seu trabalho eficiente e robusto nos últimos anos.

O ano foi encerrado com quase meio trilhão (R\$ 456 bilhões) de reais em movimentações financeiras, composto por R\$ 252 bilhões em pagamentos e R\$ 204 bilhões em transações do PagBank.

**A receita líquida total** alcançou R\$ 10.449 milhões, o que representa um aumento de R\$ 3.634 milhões comparado ao valor de R\$ 6.815 milhões em 2020, principalmente devido aos aumentos substanciais dos volumes processados (TPV) na adquirência (PagSeguro) e no banco digital (PagBank), além dos serviços adicionais do PagBank como emissão de cartões, produtos de crédito e serviços transacionais da conta.

**Os custos e despesas operacionais (GAAP)** totalizaram R\$ 8.961 milhões, o que representa um aumento de R\$ 3.921 milhões comparado ao valor de R\$ 5.040 milhões em 2020. O aumento

do **custo de mercadoria e serviços vendidos** ocorreu em função principalmente do aumento dos volumes processados totais (TPV), elevando os custos transacionais de intercâmbio dos cartões, emissão de cartões, custo de saque entre outros. O aumento das **despesas com vendas** foi em função principalmente do aumento dos times dos polos comerciais (HUBs) e chargebacks (cancelamento de transações e provisão para créditos de liquidação duvidosa). O aumento das **despesas administrativas** se deu pelo aumento do quadro de funcionários. Já o aumento das **despesas financeiras** foi em função do aumento da taxa de juros no Brasil e do aumento dos volumes processados (TPV) na adquirência (PagSeguro) e no banco digital (PagBank).

**Os custos e despesas operacionais (Non-GAAP)** totalizaram R\$ 8.568 milhões, o que representa um aumento de R\$ 3.744 milhões comparado ao valor de R\$ 4.825 milhões em 2020. O aumento do **custo de mercadoria e serviços vendidos** ocorreu em função principalmente do aumento dos volumes processados totais (TPV), elevando os custos transacionais de intercâmbio dos cartões, emissão de cartões, custo de saque entre outros.

O aumento das **despesas com vendas** foi em função principalmente do aumento dos times dos polos comerciais (HUBs) e chargebacks (cancelamento de transações e provisão para créditos de liquidação duvidosa). O aumento das despesas administrativas se deu pelo aumento do quadro de funcionários. Já o aumento das despesas financeiras foi em função do aumento da taxa de juros no Brasil e do aumento dos volumes processados (TPV) na adquirência (PagSeguro) e no banco digital (PagBank).

**O lucro líquido (GAAP)** alcançou R\$ 1.166 milhões, o que representa uma redução de R\$ 126 milhões comparado ao valor de R\$1.292 milhões em 2020.

**O lucro líquido (Non-GAAP)** alcançou R\$ 1.425 milhões, o que representa uma redução de R\$ 9 milhões comparado ao valor de R\$1.434 milhões.

**O lucro líquido** recorrente alcançou R\$ 1.546 milhões, o que representa um aumento de R\$ 167 milhões comparado ao valor de R\$ 1.379 milhões em 2020. Os principais fatores que impactaram esse indicador foram a baixa dos ativos do PagPhone, perdas digitais do PagBank e reversão de provisões.



[201-1]

GAAP   R\$ milhões	2019	2020	2021
Receita de Transações e Outros Serviços	3.376,1	4.508,7	6.784,8
Receita de Vendas	174,2	0,0	0,0
Receitas Financeiras	2.030,5	2.177,4	3.514,4
Outras Receitas Financeiras	126,4	128,6	149,5
<b>Receita Líquida Total</b>	<b>5.707,2</b>	<b>6.814,7</b>	<b>10.448,7</b>
Custo de Mercadoria e Serviços Vendidos	(2.762,1)	(3.772,3)	(5.775,9)
Despesas com Vendas	(565,2)	(617,5)	(1.523,9)
Despesas Administrativas	(427,4)	(563,9)	(877,6)
Despesas Financeiras	(38,1)	(109,2)	(790,6)
Outras Receitas (Despesas), Líquidas	(1,9)	22,9	7,3
<b>Lucro antes do Imposto de Renda</b>	<b>1.912,5</b>	<b>1.774,7</b>	<b>1.488,0</b>
<b>Imposto de Renda e Contribuição Social</b>	<b>(545,5)</b>	<b>(482,4)</b>	<b>(321,7)</b>
Imposto de Renda e Contribuição Social Corrente	(24,5)	(62,8)	(119,8)
Imposto de Renda e Contribuição Social Diferidos	(521,0)	(419,6)	(201,9)
<b>Lucro Líquido I GAAP</b>	<b>1.367,0</b>	<b>1.292,3</b>	<b>1.166,3</b>

R\$ milhares (com exceção do LPA)			
Lucro Líquido atribuível aos:			
Sócios da Empresa Controladora	<b>1.365.597</b>	<b>1.291.658</b>	<b>1.166.102</b>
Sócios não Controladores	1.428	642	182
<b>Lucro Básico por Ação Ordinária</b>	<b>R\$ 4,16</b>	<b>R\$ 3,92</b>	<b>R\$ 3,53</b>
<b>Lucro Diluído por Ação Ordinária</b>	<b>R\$ 4,15</b>	<b>R\$ 3,92</b>	<b>R\$ 3,51</b>

NON-GAAP*   R\$ milhões	2019	2020	2021
Receita de Transações e Outros Serviços	3.376,1	4.508,7	6.784,8
Receita de Vendas	174,2	0,0	0,0
Receitas Financeiras	2.030,5	2.177,4	3.514,4
Outras Receitas Financeiras	126,4	128,6	149,5
<b>Receita Líquida Total</b>	<b>5.707,2</b>	<b>6.814,7</b>	<b>10.448,7</b>
Custo de Mercadorias e Serviços Vendidos	(2.734,0)	(3.752,2)	(5.747,3)
Despesas com Vendas	(565,1)	(616,4)	(1.522,6)
Despesas Administrativas	(299,3)	(369,9)	(517,1)
Despesas Financeiras	(38,1)	(109,2)	(790,6)
Outras Receitas (Despesas), Líquidas	(1,9)	22,9	9,3
<b>Lucro antes do Imposto de Renda</b>	<b>2.068,8</b>	<b>1.989,9</b>	<b>1.880,5</b>
<b>Imposto de Renda e Contribuição Social</b>	<b>(598,7)</b>	<b>(555,5)</b>	<b>(455,2)</b>
Imposto de Renda e Contribuição Social Corrente	(24,5)	(62,8)	(119,8)
Imposto de Renda e Contribuição Social Diferidos	(574,2)	(492,6)	(335,4)
<b>Lucro Líquido I Non-GAAP</b>	<b>1.470,1</b>	<b>1.434,4</b>	<b>1.425,3</b>
Ajustes não Recorrentes	0,0	(55,6)	120,8
<b>Lucro Líquido   Recorrente</b>	<b>1.470,1</b>	<b>1.378,8</b>	<b>1.546,1</b>

\*Divulgação Non-GAAP

Este relatório inclui certas medidas Non-GAAP. Apresentamos medidas Non-GAAP quando acreditamos que as informações adicionais são úteis e significativas para os investidores. Essas medidas Non-GAAP são fornecidas

para melhorar a compreensão geral dos investidores sobre nosso desempenho financeiro atual e suas perspectivas para o futuro. Especificamente, acreditamos que as medidas Non-GAAP fornecem informações



úteis tanto para a administração quanto para os investidores, excluindo certas despesas, ganhos e perdas, conforme o caso, que podem não ser indicativos de nossos principais resultados operacionais e perspectivas de negócios.

Essas medidas podem ser diferentes das medidas financeiras Non-GAAP usadas por outras empresas. A apresentação dessas informações financeiras Non-GAAP, que não são preparadas de acordo com nenhum conjunto abrangente de regras ou princípios contábeis, não deve ser considerada separadamente ou como um substituto para nossas informações financeiras preparadas e apresentadas de acordo com o IFRS conforme emitido pelo IASB. As medidas Non-GAAP têm limitações porque não refletem todos os valores associados aos nossos resultados operacionais conforme determinado de acordo com o IFRS. Essas medidas devem ser usadas apenas para avaliar nossos resultados operacionais em conjunto com as medidas GAAP correspondentes.

Os resultados Non-GAAP consistem em nossos resultados GAAP ajustados para excluir os seguintes itens:

**Despesas LTIP:** Consiste em despesas com prêmios de ações em nossos dois planos de incentivo de longo prazo (PILP e PILP metas). Excluimos as despesas PILP de nossas medidas Non-GAAP principalmente porque são despesas não monetárias e os impostos sobre a folha de pagamento do empregador relacionados dependem do preço de nossas ações e do momento e tamanho dos exercícios e aquisição de prêmios de capital, sobre os quais a administração limitou ou nenhum controle e, como tal, a administração não acredita que essas despesas estejam relacionadas à operação de nossos negócios.

**Despesas de M&A:** Consistem em despesas com transações de fusões e aquisições (“M&A”), incluindo, entre outras, despesas com consultoria externa, serviços contábeis e jurídicos relacionados à devida diligência e negociação de documentação de M&A para nossas aquisições, bem como amortização e reduções do valor justo de certos ativos adquiridos. Excluimos as despesas de fusões e aquisições de nossas medidas Non-GAAP principalmente porque essas despesas não são recorrentes e não se correlacionam com a operação de nossos negócios.

**Ajustes não recorrentes:** Consiste em ajustes pontuais relacionados a vendas de PagPhone, provisões de estoque de PagPhone e imparidade fiscal. Excluimos ajustes não recorrentes de nossas medidas não GAAP principalmente porque esses itens não são recorrentes e não se correlacionam com a operação de nossos negócios.

Imposto de renda e contribuição social sobre despesas de LTIP, despesas de M&A e ajustes não recorrentes: Representa o efeito do imposto de renda referente às despesas de LTIP, despesas de M&A e ajustes não recorrentes mencionados acima.

Para obter uma reconciliação dessas medidas financeiras Non-GAAP com as medidas GAAP mais diretamente comparáveis, consulte as tabelas neste comunicado à imprensa sob os seguintes títulos: “Reconciliação de despesas totais com despesas totais recorrentes Non-GAAP”, “Reconciliação de imposto de renda e Contribuição Social para Imposto de Renda e Contribuição Social recorrentes Non-GAAP”, “Reconciliação do Lucro Líquido com Lucro Líquido recorrente Non-GAAP”, “Reconciliação de EBITDA Ajustado e Lucro Líquido Non-GAAP” “Reconciliação de EPS básico e diluído para Non-GAAP básico e EPS diluído” e “Reconciliação de medidas GAAP para medidas Non-GAAP”.



## Inovação Financeira

Com a missão de facilitar o acesso aos serviços financeiros no Brasil, o PagBank PagSeguro trabalha diariamente na implantação e desenvolvimento de produtos e facilidades que priorizem a inovação, ampliando a experiência dos clientes no contexto da democratização desses serviços no país.

Em 2021, foi realizada uma pesquisa interna que demonstrou que **64% de todos os clientes ativos que não aceitavam cartão como meio de pagamento antes de comprar a maquininha PagSeguro**. Entre os clientes que abriram uma conta de pagamento PagBank ao longo de 2021, 16% dos empreendedores não tinham nenhuma conta bancária anteriormente. Isso significa que a companhia está cumprindo seu propósito de realizar uma verdadeira inclusão financeira no Brasil.

Em 2021, a companhia fechou uma parceria com a Bradesco Asset Management (BRAM) para incluir no portfólio uma nova opção de fundos para investidores que buscam diversificar suas carteiras de negócios. Com a iniciativa, eles podem selecionar ações de empresas alinhadas com práticas ambientais, sociais e de governança (ESG). O modelo conta com produtos a partir de R\$ 1,00 e fundos de alta liquidez. A nova possibilidade de aplicação foi divulgada após o lançamento de uma plataforma específica do PagBank PagSeguro para investir em ações, com gratuidade da taxa de custódia. [203-2]





# 6. Capital Intelectual





# Segurança e Privacidade de Dados

Esse é um dos temas materiais listados como prioridade na mais recente pesquisa de materialidade do PagBank PagSeguro, o que reforça ainda mais o olhar e as ações direcionadas à privacidade, proteção e segurança de dados de usuários e clientes. Nesse sentido, a área de Segurança da Informação atua diariamente para garantir a proteção dos dados da organização, dos profissionais, parceiros e clientes.

O trabalho é realizado por meio de um processo automatizado para manter a qualidade da segurança das informações de todos os clientes. A equipe também realiza pesquisas e buscas recorrentes nas aplicações para identificar possíveis vulnerabilidades. Caso seja identificado algum problema, é reportado para a diretoria e estipulado prazo específico para resolução.

O PagBank PagSeguro segue também as regras e políticas do Conselho Monetário Nacional (CMN) e do Banco Central do Brasil (BC) para instituições reguladas. Está em compliance com a PaymentCard Industry Data Security Standard (PCI-DSS), com a Lei Geral de Proteção

de Dados (LGPD), com a Lei de Prevenção à Lavagem de Dinheiro e com as resoluções de segurança do Banco Central do Brasil.

Um dos pilares da companhia é a Segurança 360, uma diretriz que permeia todas as áreas para que temas relacionados à segurança da informação sejam priorizados nos produtos/serviços oferecidos aos clientes.

A companhia dispõe ainda das seguintes ferramentas de proteção de dados nas atividades do PagSeguro:

**Certificação:** possui a certificação PCI, sigla em inglês para “Padrão de Segurança de Dados para a Indústria de Cartões de Pagamento”. Os dados são guardados em ambiente seguro e criptografados para que ninguém tenha acesso.

**Compras seguras:** se o cliente comprou on-line e não recebeu o que foi acordado no momento da compra, a companhia oferece todo o apoio na resolução, incluindo o prazo de até 30 dias para acionar a Disputa.

**Análise de risco:** possui uma política de gerenciamento de riscos para evitar fraudes. Quem vende pelo PagSeguro tem uma equipe experiente e qualificada para analisar as transações.

As principais políticas internas que abordam o tema de Privacidade e Segurança de Dados são: [103-418]

- Política de Privacidade e Proteção de Dados;
- Política de Governança de Dados;
- Política de Continuidade de Negócios;
- Política de Segurança da Informação e Cibernética.

Esta última política aborda os seguintes temas: contratação de serviços de processamento e armazenamento de dados e de computação em nuvem; gestão de terceiros; classificação da informação; envio e recebimento de informações confidenciais eletrônicas; descarte seguro de informações; gestão de incidentes de segurança da informação; gestão de vulnerabilidades; desenvolvimento de software seguro; recursos de rede; acesso remoto; uso de dispositivos de armazenamento removíveis; backup; logging e dados; antivírus e software malicioso; gestão de identidades e acessos lógicos; administração de sistemas e gestão de riscos de segurança da informação e cibernéticos.





A companhia também possui uma trilha de treinamentos obrigatórios que devem ser realizados por todos os profissionais, incluindo os temas de Segurança da Informação, PCI, Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), Plano de Continuidade de Negócios (PCN), Phishing, Prevenção à Lavagem de Dinheiro (PLD) e Sigilo Bancário. Por meio de indicadores mensais, é realizada a medição do número de profissionais que concluíram cada um dos treinamentos obrigatórios. Além disso, existe um programa de conscientização com envio de comunicados recorrentes abordando temas relacionados à Segurança da Informação, bem como campanhas mensais de phishing para toda a companhia.

Considerando que a confiança e a segurança são metas essenciais para o sucesso no mercado dos pagamentos digitais, o PagBank PagSeguro tem como valores fundamentais o respeito pela privacidade, proteção e segurança dos dados para usuários e clientes. Por isso, criou um projeto para atender a Lei Geral de Proteção de Dados, composto por 11 pilares implementados e atendidos integralmente pela companhia.

Também estabeleceu o Programa de Privacidade para identificar, avaliar e garantir a efetividade dos controles de privacidade e proteção de dados padronizados em frameworks de mercado, tais como DSG (Data Security Governance) e Privacy Framework da NIST, com foco na melhoria contínua do programa.

Outra iniciativa neste tema é o Plano Diretor de Segurança da Informação, composto por 9 diretrizes e 28 objetivos com vigência para o triênio 2022-2024, com governança que segue os controles e indicadores da família ISO 27000. O plano é revisado e aprovado pela Diretoria Executiva e sua execução é acompanhada por meio do Comitê de Segurança da Informação e Governança de Dados, composto pelo Chief Technology Officer (CTO), Chief Financial Officer (CFO), Chief Risk Officer (CRO) e representantes das áreas de Riscos e Compliance, Governança de Dados e Segurança da Informação.



Além disso, o PagBank PagSeguro possui um membro independente do Comitê de Auditoria do grupo especializado em tecnologia para meios de pagamento, que realiza reuniões bimestrais para apresentar os indicadores e principais eventos. Também existe o Comitê de Privacidade, que conta com membro do Conselho de Administração, além do Data Protection Officer (DPO), Jurídico, Regulatório e do CRO.

A companhia dispõe ainda do Comitê de LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais), que conta com membros do Conselho de Administração e das áreas de Tecnologia, Jurídico e Regulatório, além do CRO e do DPO. Para atendimento e organização das ações de privacidade e proteção de dados, o DPO dispõe de profissionais especializados em privacidade dentro da estrutura de Segurança da Informação. A companhia também disponibiliza um canal para que os profissionais possam tirar dúvidas referentes à LGPD.

O PagBank PagSeguro conta com estruturas próprias para os papéis de auditoria interna e externa, Compliance e Riscos Operacionais. Por meio destas estruturas, a companhia garante a isonomia da apuração e controle do atendimento de normas e regulamentações, e, a cada ano, passa por auditorias externas dos principais reguladores.

## Os destaques da área de Segurança da Informação e Privacidade de Dados em 2021 são:

- Inclusão do tema LGPD na trilha obrigatória de treinamentos;
- Programa de privacidade com base em *frameworks* de mercado, tais como DSG (*Data Security Governance*) e *Privacy Framework* da NIST;
- Criação do portal de LGPD, que agrega documentações e orientações para os profissionais da companhia;
- Implementação do autoatendimento para gestão do direito ao esquecimento (foram registradas e atendidas 275 requisições durante o ano);
- Implementação do autoatendimento do dsar (cópia dos dados do titular) em formato PDF e acessível por senha;
- Disponibilização do dsar através do aplicativo PagBank;
- Publicação de conteúdo educativo sobre o tema LGPD nas páginas de autoatendimento em formato de perguntas frequentes;

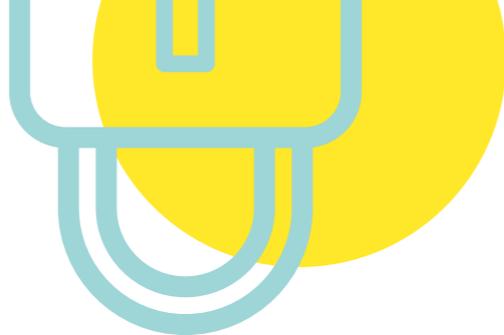
- Segurança 360, uma diretriz que exige que temas relacionados à segurança da informação sejam priorizados nos produtos/serviços oferecidos aos clientes;
- Ampliação do modelo de monitoramento em Segurança da Informação, trazendo uma abordagem focada na prevenção transacional e contribuindo diretamente para o negócio de ponta a ponta.

Em 2021, a companhia sofreu um ataque cibernético empresa recém adquirida, a Wirecard Brazil Instituição de Pagamento S.A. (Moip). No momento do ataque cibernético, o Moip tinha um servidor de TI e um ambiente operacional distinto e separado do restante da plataforma e sistemas de TI da companhia e, portanto, nenhum dos bancos de dados, informações de clientes ou sistemas do PagBank PagSeguro estavam vulneráveis ao incidente, além dos dados do ambiente de TI do Moip. [418-1]

A companhia seguiu todos os requisitos de legislação brasileira, incluindo a apresentação de um relatório formal à Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD) e ao Banco Central, e agiu de maneira rápida e eficiente para restabelecer os serviços e aprimorar os processos de segurança e privacidade de dados desta subsidiária. Apesar do vazamento, não foi identificada evidência de acesso não autorizado a informações confidenciais, como senhas ou detalhes de cartão de crédito. Os sistemas de tecnologia da companhia, incluindo o ambiente de TI Moip, seguem operando normalmente. [418-1]

A gestão de riscos de Segurança da Informação do PagBank PagSeguro conta com um processo contínuo de identificação, análise, avaliação, tratamento, revisão e comunicação dos riscos mapeados, a fim de proteger os ativos e, em conjunto com a área de Risco Operacional, oferecer um modelo e procedimento de risco comum e integrado à companhia.





O sistema de gerenciamento de riscos em Segurança da Informação e Cibernética é composto por processos originados de diversas fontes, sejam atividades recorrentes, estudos de viabilidade de projetos, scanners de vulnerabilidades, atividades de monitoramento, teste em ativos e aplicações (internos e externos), avaliações (assessments), modelagem de ameaças em novos produtos ou demandas pontuais que passaram por avaliação prévia ou por comitê.

Além disso, uma avaliação de riscos é realizada em todos os provedores de serviços que armazenam, transmitem, processam, gerenciam ou acessam dados classificados como confidenciais (PII e PCI), que envolva sigilo bancário ou que hospede aplicativos da companhia. A avaliação determina os impactos na segurança das informações e cibernética, bem como a continuidade do negócio e os controles necessários antes do início do trabalho de cada prestador de serviço. O resultado dessa análise é considerado na ocasião da assinatura do contrato entre as partes.

O PagBank PagSeguro possui ainda um programa de Continuidade de Negócios, que estabelece objetivos, metas, controles, processos e procedimentos relevantes para melhorar a continuidade do negócio e obter resultados alinhados com as políticas e objetivos estratégicos da companhia. Atualmente, existem 110 PCOs (Plano de Continuidade Operacional) registrados e testados anualmente. Além disso, a companhia realiza testes de vazamento de dados, backup, injeção de dados em ambientes corporativos, links de comunicação, capital e liquidez e recursos computacionais.

Por meio do Procedimento de Gestão de Incidentes de Segurança da Informação, a companhia estabelece, detalha e demonstra as diretrizes técnicas para atender a disciplina, questões regulatórias, suportar eventos anormais e ações de continuidade relevantes. Os procedimentos estão pautados na Metodologia de Resposta à Incidentes (IRM - Incident Response Methodologies), oferecida e disponibilizada globalmente pelo CERT (Computer Emergency Readiness Team).

O procedimento é uma base técnica para o tratamento e gerenciamento de incidentes de Segurança da Informação e atende aos requisitos estabelecidos pelo Banco Central do Brasil (Bacen), lei Sarbanes-Oxley (SOx), *Payment Card Industry Data Security Standard* (PCI DSS), normas da ISO/IEC 27000 e a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

Anualmente, a companhia contrata empresas especializadas em testes de penetração em relação à segurança, complementando os testes realizados internamente. Realiza também um programa de *bug bounty*, disponível para que pesquisadores de Segurança da Informação relatem possíveis vulnerabilidades no ambiente das operações.

Os dados da pessoa física e da pessoa jurídica são coletados durante o processo de cadastro do cliente, bem como os dados do sócio indicado no momento do *onboarding*. Todos os dados são validados e qualificados nas listas de PEP e Sanções, com o objetivo de prevenir a corrupção e crimes como lavagem de dinheiro. Vale destacar que, no caso de haver sócio pessoa jurídica, as consultas são realizadas até que se obtenha o beneficiário final, e no caso de ser pessoa física, a visão do quadro societário é atualizada.

Além disso, a companhia realiza novas validações por meio de consultas à *bureaus*, para confirmar e atualizar os dados cadastrais dos clientes, mesmo que as informações tenham sido atualizadas recentemente. Através de auditorias anuais, a área de Controles Internos avalia o processo para assegurar que o fluxo de atualização esteja correto e seja feito de forma adequada.



# Disponibilidade de Sistemas

Por meio de indicadores mensais gerados por ferramentas avançadas de tecnologia, a equipe de Gestão de Vulnerabilidade atua na geração de relatórios encaminhados às áreas e profissionais responsáveis, que tomam providências nos prazos estipulados previamente.

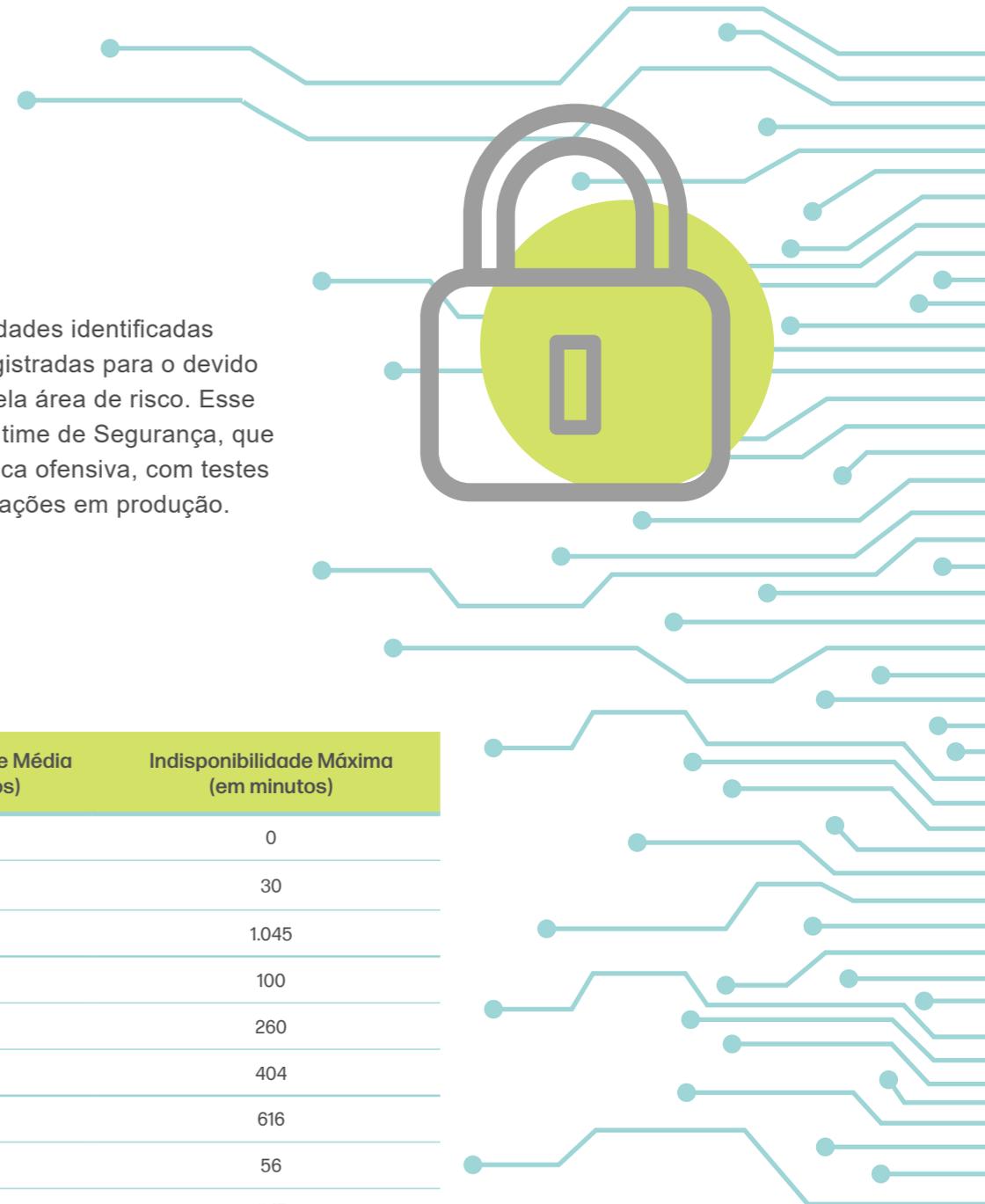
Atualmente, para garantir a segurança imediata, a empresa usa soluções de controles compensatórios com diversas proteções instantâneas. No parque tecnológico de computadores, por exemplo, foram implementadas soluções para monitorar a manipulação de dados sensíveis e/ou classificados.

Possui ainda equipes de segurança dedicadas em cada unidade de negócio, responsáveis pela modelagem de ameaças e testes de penetração para validar a segurança das aplicações. No caso de detecção de falhas, elas são registradas em plataforma centralizada e notificadas aos responsáveis para correção imediata.

Nos últimos anos, de 2018 a 2021, foram produzidos índices de indisponibilidade em minutos, bem como o percentual de tempo em que o sistema estava operacional e disponível e a quantidade de eventos que afetam a disponibilidade a cada ano. Em 2021, o número total de eventos foi de 44, o sistema ficou operacional durante 99,7% do tempo, em média, e nenhum evento gerou qualquer reparo que desestabilizasse o sistema por mais de 18 horas.

Todas as vulnerabilidades identificadas são reportadas e registradas para o devido acompanhamento pela área de risco. Esse trabalho é feito pelo time de Segurança, que tem uma característica ofensiva, com testes frequentes nas aplicações em produção.

		Indisponibilidade (em minutos)	Indisponibilidade Média (em minutos)	Indisponibilidade Máxima (em minutos)
2021	Pagamento Presencial	0	0	0
	Cartões	56	28	30
	PagBank	6.374	151	1.045
2020	Pagamento Presencial	138	46	100
	Cartões	312	104	260
	PagBank	1.486	78	404
2019	Pagamento Presencial	885	148	616
	Cartões	74	37	56
	PagBank	4.050	127	847



# Inovação e Tecnologia

A empresa possui em seu DNA o desenvolvimento da tecnologia e da inovação, por isso, estes temas estão sempre conectados com as atividades do PagBank PagSeguro, influenciando diretamente no alcance de resultados sustentáveis para os negócios.

Em 2021, a companhia seguiu com o processo padrão em relação à logística reversa, ou seja, os produtos, como maquininhas, que apresentaram defeito passaram pelo procedimento de troca.

[102-36]

O conceito de logística reversa consiste na reutilização de equipamentos oriundos de troca e devolução, realizando a triagem ou reparo necessário, para que o ciclo de vida do produto seja aproveitado em sua plenitude evitando descarte precocemente. Produtos que retornam na logística reversa, obsoletos ou sem condição de reparo, são destinados ao descarte sustentável através de uma empresa contratada e certificada.

Durante o processo de descarte, é realizada a descaracterização do produto através das retiradas de etiquetas, desmontagem do equipamento e segregação por tipo de material, como plástico, cobre, borracha, entre outros. Em seguida, os materiais são triturados. No final do processo, é emitido um laudo atestando a conclusão do descarte do lote enviado.

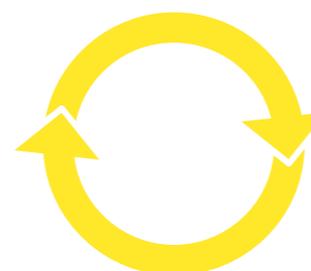
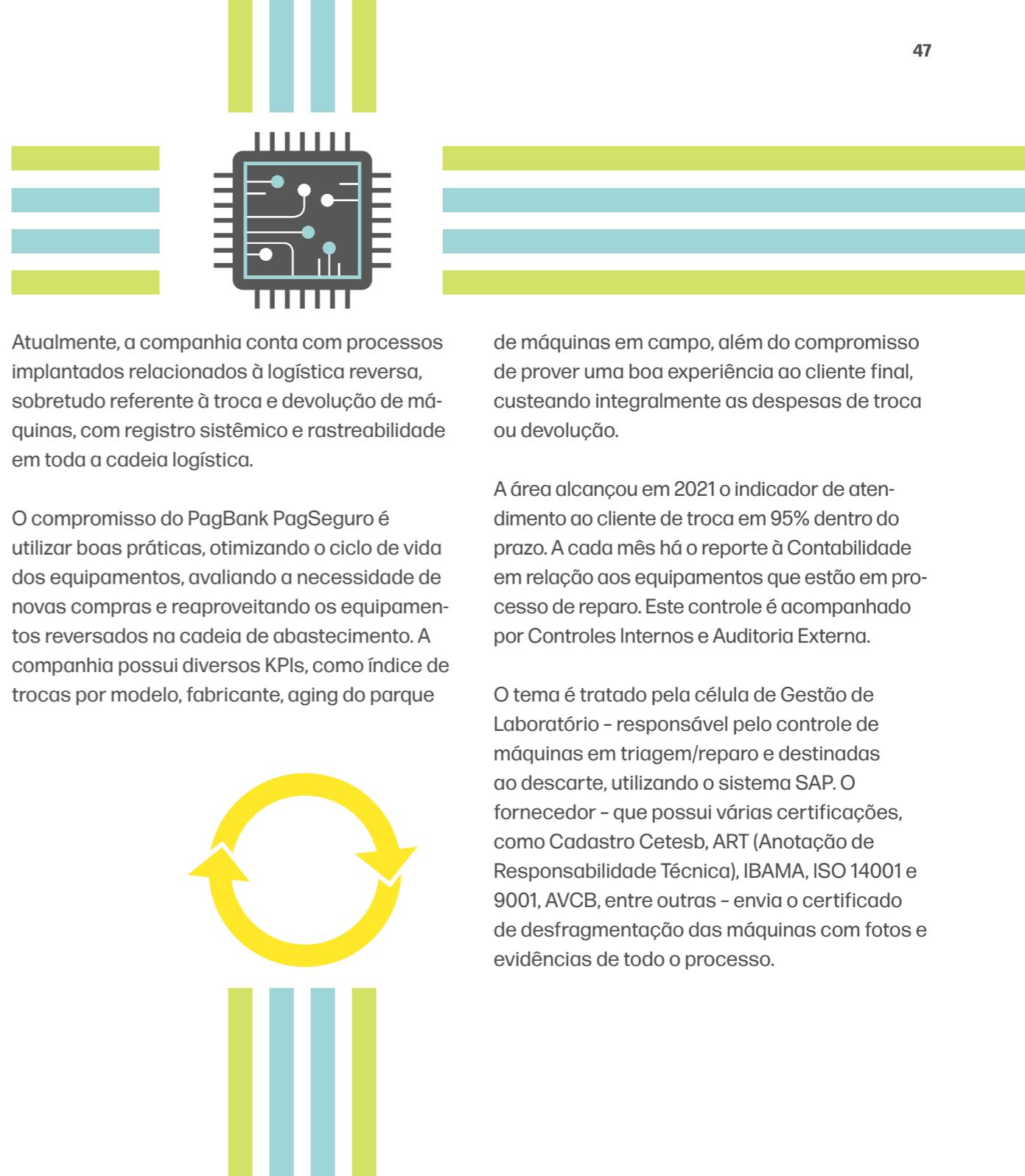
Atualmente, a companhia conta com processos implantados relacionados à logística reversa, sobretudo referente à troca e devolução de máquinas, com registro sistêmico e rastreabilidade em toda a cadeia logística.

O compromisso do PagBank PagSeguro é utilizar boas práticas, otimizando o ciclo de vida dos equipamentos, avaliando a necessidade de novas compras e reaproveitando os equipamentos reversados na cadeia de abastecimento. A companhia possui diversos KPIs, como índice de trocas por modelo, fabricante, aging do parque

de máquinas em campo, além do compromisso de prover uma boa experiência ao cliente final, custeando integralmente as despesas de troca ou devolução.

A área alcançou em 2021 o indicador de atendimento ao cliente de troca em 95% dentro do prazo. A cada mês há o reporte à Contabilidade em relação aos equipamentos que estão em processo de reparo. Este controle é acompanhado por Controles Internos e Auditoria Externa.

O tema é tratado pela célula de Gestão de Laboratório - responsável pelo controle de máquinas em triagem/reparo e destinadas ao descarte, utilizando o sistema SAP. O fornecedor - que possui várias certificações, como Cadastro Cetesb, ART (Anotação de Responsabilidade Técnica), IBAMA, ISO 14001 e 9001, AVCB, entre outras - envia o certificado de desfragmentação das máquinas com fotos e evidências de todo o processo.



**A área de logística reversa também realiza as seguintes atividades:**

- Alteração de materiais para versões mais sustentáveis. Por exemplo: a embalagem do equipamento (envelope) tornou-se biodegradável;
- Materiais gráficos (manuais e folders) são produzidos por um fornecedor que possui o selo FSC (Certificação Internacional concedida a empresas que promovem a utilização responsável de recursos naturais, com a conservação ambiental e desenvolvimento sustentável das florestas do mundo inteiro);
- Pintura externa dos gabinetes dos equipamentos que apresentaram pouca avaria, não necessitando a substituição por um gabinete novo.

## Reciclagem de Máquinas Manuais, folders e envelopes

(impressos)



SP Graf

Redução de informativos extras que seguiam em cada envio para o cliente.

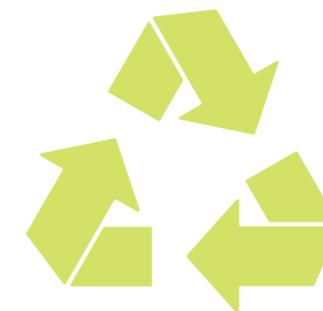
Forest Stewardship Council ou Conselho de Manejo Floresta

(embalagem plástica)



EP- EnveloPack

d2w é um aditivo oxibiodegradável que foi certificado pela ABNT em conformidade ao programa de qualidade ambiental acreditado pelo INMETRO.





# 7. Capital Humano



# Gestão de talentos

[103-401]

Valorizar os profissionais é um dos pilares importantes para o PagBank PagSeguro. Por isso, realiza ações constantes voltadas para o desenvolvimento pessoal, diversidade e inclusão e desenvolve um ambiente de trabalho saudável, seguro e meritocrático, além de combater práticas de assédio sexual ou moral, de discriminação ou preconceito de qualquer tipo, seja de raça, cor, religião ou gênero.

Em 31 de dezembro de 2021, o PagBank PagSeguro contava com 6.751 profissionais. Nos últimos três anos, o número de profissionais na companhia mais que dobrou, como mostra o quadro a seguir:



O ano de 2021 foi desafiador para a área de Recursos Humanos, pois o mercado apresentou grande disputa por profissionais da área de tecnologia, um dos setores mais importantes dentro do PagBank PagSeguro. Também houve uma dificuldade de selecionar profissionais com habilidades específicas, considerando o cenário de maior demanda do que oferta. A pandemia e o modelo de home-office também contribuíram para essa competitividade.

Em contrapartida, a companhia é conhecida por formar e treinar profissionais internamente, o que a torna um grande celeiro de novos talentos. Em 2021, seguiu nesta linha de fomentar o protagonismo de carreira dos profissionais, oferecendo benefícios atrativos e competitivos para todos.

Para o próximo ano, a área de RH pretende continuar investindo nos talentos e trabalhar no engajamento e retenção, sempre atenta às melhores práticas e planos para fazer da empresa o melhor lugar para se trabalhar, com profissionais integrados e envolvidos em todas as conquistas e oportunidades.

Também está sendo realizado um trabalho contínuo de fortalecimento da cultura organizacional do PagBank PagSeguro, por meio de campanhas de comunicação que destacam os pilares da missão e valores da companhia. Neste contexto, a empresa implantou, em 2022, um programa de gestão e desenvolvimento para os profissionais, incentivando maior proximidade entre líderes e liderados e a cultura de feedback.

Com um ambiente aberto à inovação e criatividade, a companhia organiza regularmente encontros das equipes com o Diretor-Presidente e diretorias, fomentando a sinergia entre todos e compartilhando os resultados, de modo a disseminar cada vez mais os valores e pilares fundamentais. O foco é trabalhar aspectos importantes como colaboração, inovação e agilidade, com o objetivo de proporcionar sempre as melhores soluções para os clientes. Os escritórios do PagBank PagSeguro são ambientes compartilhados, o que promove maior integração entre todos os profissionais e, conseqüentemente, maior produtividade.



Na empresa, todos são bem-vindos: isso faz parte do DNA da companhia desde o início, com equipes jovens e diversas. Em 2021, por exemplo, foram contratados jovens em situação de vulnerabilidade para atuar na área de TI, e para 2022, a companhia contratou consultoria específica para desenvolver projeto aprofundado na área de diversidade e inclusão, incluindo capacitação de gestores e manuais informativos.

Em relação à remuneração variável, a companhia desenvolve ações para incentivar ainda mais o potencial de todos os profissionais, buscando sempre atrelar sua performance à remuneração, através de indicadores e métricas específicas, recompensando os talentos e destaques de cada área.

Atualmente, o PagBank PagSeguro oferece remuneração fixa e variável, incluindo remuneração com base no desempenho, em ações, bônus e ações exercíveis ou diferidas, como o PPR/Bônus Curto e Longo Prazos, mediante resultados da companhia. Também oferece bônus de atração ou pagamentos de incentivos ao recrutamento (hiring bônus). As metas de PPR Curto e Longo Prazos estão aos tópicos econômicos da companhia. [102-35]

A competitividade do pacote de remuneração do PagBank PagSeguro é balizada pelo mercado por meio de pesquisas feitas por consultorias independentes e especializadas no tema, conhecimento e habilidades específicas do profissional, relevância e impacto no negócio, posicionamento salarial e resultado financeiro. Os níveis são claros para todos os profissionais dentro da estrutura da companhia, e a meritocracia é o critério de reconhecimento e também de gestão do pacote de remuneração.

[102-36, 404-2]

**De janeiro a dezembro de 2021, mais de 2.569 profissionais receberam promoções ou aumentos salariais.**



Os gestores da companhia são responsáveis por reconhecer suas equipes e cada diretoria tem autonomia e flexibilidade para planejar e implementar tais reconhecimentos, visando a retenção de talentos. A liderança tem o papel de garantir que as promoções e reconhecimentos sejam justos e transparentes. [102-36, 404-2]

O PagBank PagSeguro possui também alguns programas que incentivam o desenvolvimento de talentos. Um exemplo é o Programa +Talentos, no qual os profissionais fazem indicações e podem ser premiados com o valor de R\$ 2.000

caso os talentos indicados sejam efetivamente contratados em vagas específicas. Em 2021, foram contratados 83 profissionais através do Programa, totalizando o investimento de R\$ 166.000,00.

Por meio da Política de Recrutamento Interno, a companhia busca de fomentar oportunidades internas, ampliando as possibilidades de desenvolvimento de carreira para todos os profissionais. Também possui parcerias com universidades para atração de talentos, em especial as que oferecem cursos ligados a áreas de tecnologia da informação.

## Outros programas internos:

### Programa de Estágio - PagTalents

Programa de estágio que proporciona um ambiente de experiências e aprendizagem para o jovem universitário, preparando-o para as necessidades do negócio e promovendo o sentimento de pertencimento e oportunidade de carreira. Em 2022, 50% das vagas do programa foram dedicadas a jovens em situação de vulnerabilidade socioeconômica e mulheres, que tiveram acesso a cursos e capacitações exclusivas. Ao todo, 95 profissionais entraram na empresa através deste programa em 2021, sendo que 80% continuaram na empresa e 86% foram efetivados.

### Programa de Jovem Aprendiz

O programa de Jovem Aprendiz do PagBank PagSeguro dá a oportunidade de aprendizagem teórica e prática para os jovens em sua primeira experiência profissional, focando no desenvolvimento e carreira. Ao todo, 7 profissionais entraram na empresa através deste programa em 2021, sendo que 47% continuaram na empresa e foram efetivados.



	Programa de Estágio	Programa de Aprendiz	Programa +Talents	Programa de Recrutamento Interno
Quantidade de profissionais que entraram pelo programa em 2021:	95	7	83	14
Porcentagem de profissionais que entraram pelo programa e que continuam na empresa:	80%	47%	98%	86%
Porcentagem de efetivação no programa de estágio:	86%	47%		



Em parceria com a SoulCode Academy, escola de inclusão digital focada na capacitação tecnológica de jovens em vulnerabilidade socioeconômica que amam tecnologia, a companhia contratou, em 2021, o total de 7 estudantes para atuar internamente, incluindo quatro mulheres. Todos participaram da capacitação da SoulCode e agora fazem parte da área de Engenharia.

Durante o ano, houve a participação de profissionais do PagBank PagSeguro como palestrantes e juradas no evento SheHacks, hackathon destinado a mulheres universitárias com o propósito de promover a inclusão feminina em carreiras de tecnologia.

Direcionadas aos profissionais, a companhia realiza campanhas internas informativas sobre saúde, segurança da informação, ética e conduta, cuidados com ergonomia e bem-estar. Também conta

com a participação dos profissionais durante as campanhas, promovendo ações que geram o compartilhamento de vídeos, fotos e depoimentos.

O PagBank PagSeguro promove também ações para engajar os profissionais com a cultura da companhia. Em 2021, por exemplo, foram enviados presentes para a residência de cada profissional no Dia das Crianças, além de um “kit retorno” para que a volta gradual ao escritório fosse feita com cuidado e segurança.

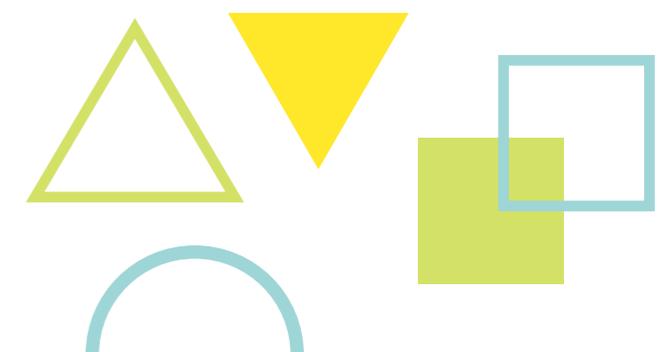
Visando a retenção de talentos, a companhia investe continuamente em cursos, treinamentos e atividades conjuntas para os profissionais ampliarem seu conhecimento e interagirem com outras equipes. A principal forma de ensino nesta área é a universidade corporativa, a UniUOL (gerenciada pelo UOL Edtech, empresa do Grupo UOL).

A UniUOL visa fortalecer o capital intelectual, propiciar novos conhecimentos e valorizar os momentos de aprendizagem do profissional. É uma plataforma de educação corporativa que proporciona um ambiente de aprendizagem ativo e contínuo, fazendo a gestão de todas as ações educacionais estratégicas da companhia.

A universidade foi concebida a partir da premissa do aluno como protagonista do seu processo de aprendizagem. Para organizar os conteúdos de maneira orgânica, a UniUOL é composta por três academias que representam grandes temas ou áreas de interesse: Academia de Pessoas, Academia de Liderança e Academia de Negócios.

Nesta plataforma, os profissionais acessam trilhas de aprendizagem customizadas. Em 2021, houve a participação de mais de 3 mil profissionais em cursos presenciais e remotos, mais de 97 mil horas de treinamentos, mais de 6 mil participações em treinamentos internos, quase 200 turmas internas e, aproximadamente, 781 treinamentos externos, totalizando um investimento de mais de R\$ 2,94 milhões em treinamentos, para cursos e seminários internacionais. [103-404]

Em 2021, a companhia não realizou avaliação formal dos profissionais, mas já tem planejamento para esse processo em 2022. [404-3]



[102-8; 405-1]

**Empregados por gênero**

Empregados por gênero*	2019		2020		2021	
	Total	%	Total	%	Total	%
<b>Homens</b>	1624	63%	2932	64%	4170	62%
<b>Mulheres</b>	954	37%	1679	36%	2581	38%
<b>Total</b>	2578	100%	4611	100%	6751	100%

**Empregados por região**

A maior parte dos profissionais do PagBank PagSeguro está localizada na região sudeste.

Empregados por região*	2019		2020		2021	
	Total	%	Total	%	Total	%
<b>Centro-Oeste</b>	88	3,41%	164	3,56%	265	3,93%
<b>Nordeste</b>	91	3,53%	292	6,33%	454	6,72%
<b>Norte</b>	2	0,08%	47	1,02%	93	1,38%
<b>Sudeste</b>	2200	85,34%	3701	80,26%	5260	77,91%
<b>Sul</b>	197	7,64%	394	8,54%	667	9,88%
<b>Exterior</b>	0	0,00%	13	0,28%	12	0,18%
<b>Total</b>	2578	100%	4611	100%	6751	100%

**Empregados por raça**

Empregados por raça*	2019		2020		2021	
	Total	%	Total	%	Total	%
<b>Amarela</b>	33	1,28%	65	1,41%	133	1,97%
<b>Branca</b>	1987	77,08%	3071	66,60%	4283	63,44%
<b>Indígena</b>	1	0,04%	1	0,02%	9	0,13%
<b>Não informado</b>	35	1,36%	203	4,40%	166	2,46%
<b>Preta</b>	141	5,47%	271	5,88%	484	7,17%
<b>Parda</b>	381	14,78%	1000	21,69%	1676	24,83%
<b>Total</b>	2578	100%	4611	100%	6751	100%

**Estagiários e Jovens Aprendizizes**

Empregados de tempo determinado	2019		2020		2021	
	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres
<b>Estagiários</b>	11	8	17	19	49	23
<b>Jovens Aprendizizes</b>	2	4	10	8	2	5
<b>Total</b>	13	12	27	27	51	28

\*Os dados reportados não consideram o número de estagiário da organização.

## Empregados por faixa etária

Empregados por faixa etária*	2019		2020		2021	
	Total	%	Total	%	Total	%
Até 19	16	0,62%	25	0,54%	24	0,36%
Entre 20 e 29 anos	844	32,74%	1419	30,77%	1951	28,90%
Entre 30 e 39 anos	1291	50,08%	2298	49,84%	3290	48,73%
Entre 40 e 49 anos	377	14,62%	772	16,74%	1299	19,24%
Entre 50 e 59 anos	48	1,86%	95	2,06%	179	2,65%
Acima de 60 anos	2	0,08%	2	0,04%	8	0,12%
<b>Total</b>	<b>2578</b>	<b>100%</b>	<b>4611</b>	<b>100%</b>	<b>6751</b>	<b>100%</b>

## Empregados por categoria funcional

Empregados por categoria funcional*	2019		2020		2021	
	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres
1. Diretor	21	6	33	5	31	8
2. Gerente	144	70	185	89	296	107
3. Coord/Espec	129	62	326	140	452	193
4. Supervisor	145	62	143	51	229	79
5. Equipe	1183	750	2235	1386	3160	2189
6. Aprendiz	2	4	10	8	2	5
<b>Total por gênero</b>	<b>1624</b>	<b>954</b>	<b>2932</b>	<b>1679</b>	<b>4170</b>	<b>2581</b>
<b>Total</b>	<b>2578</b>		<b>4611</b>		<b>6751</b>	

\*Os dados reportados não consideram o número de estagiário da organização.

[401-1]

## Novas contratações

Novas contratações, por gênero	2020		2021	
	Número	Taxa	Número	Taxa
Homens	1915	65%	2808	61%
Mulheres	1041	35%	1767	39%
<b>Total</b>	<b>2956</b>	<b>100%</b>	<b>4575</b>	<b>100%</b>

Novas contratações, por região	2020		2021	
	Número	Taxa	Número	Taxa
Norte	95	3%	179	4%
Nordeste	402	14%	569	12%
Centro-Oeste	147	5%	253	6%
Sudeste	2000	68%	2981	65%
Sul	302	10%	583	13%
Exterior	10	0%	10	0%
<b>Total</b>	<b>2956</b>	<b>100%</b>	<b>4575</b>	<b>100%</b>

Novas contratações, por faixa etária	2020		2021	
	Número	Taxa	Número	Taxa
Abaixo de 30 anos	916	31%	1479	32%
De 30 a 50 anos	2006	68%	2986	65%
Acima de 50 anos	34	1%	110	2%
<b>Total</b>	<b>2956</b>	<b>100%</b>	<b>4575</b>	<b>100%</b>

Novas contratações, por categoria funcional	2020		2021	
	Número	Taxa	Número	Taxa
1. Diretor	7	0%	4	0%
2. Gerente	40	1%	81	2%
3. Coord/Espec	143	5%	218	5%
4. Supervisor	140	5%	135	3%
5. Equipe	2616	88%	4131	90%
6. Aprendiz	10	0%	6	0%
<b>Total Geral</b>	<b>2956</b>	<b>100%</b>	<b>4575</b>	<b>100%</b>



[401-1]

### Rotatividade e desligamentos

Rotatividade de empregados geral	2020	2021
Taxa de rotatividade	24%	38%

\*dado de 2020 alterado devido a adequação na metodologia de cálculo de taxa de rotatividade. [102-48]

Desligamentos, por gênero	2020		2021	
	Número	Taxa	Número	Taxa
Homens	710	64%	1639	64%
Mulheres	407	36%	924	36%
<b>Total</b>	<b>1117</b>	<b>100%</b>	<b>2563</b>	<b>100%</b>

Desligamentos, por região	2020		2021	
	Número	Taxa	Número	Taxa
Norte	41	4%	106	4%
Nordeste	130	12%	303	12%
Centro-Oeste	76	7%	137	5%
Sudeste	735	66%	1695	66%
Sul	129	12%	313	12%
Exterior	6	1%	9	0%
<b>Total</b>	<b>1117</b>	<b>100%</b>	<b>2563</b>	<b>100%</b>

Desligamentos, por faixa etária	2020		2021	
	Número	Taxa	Número	Taxa
Abaixo de 30 anos	321	29%	732	29%
De 30 a 50 anos	778	70%	1767	69%
Acima de 50 anos	18	2%	64	2%
<b>Total</b>	<b>1117</b>	<b>100%</b>	<b>2563</b>	<b>100%</b>

Desligamentos, por categoria funcional	2020		2021	
	Número	Taxa	Número	Taxa
1. Diretor	5	0,45%	8	0,31%
2. Gerente	28	2,51%	91	3,55%
3. Coord/Espec	70	6,27%	127	4,96%
4. Supervisor	72	6,45%	129	5,03%
5. Equipe	936	83,80%	2190	85,45%
6. Aprendiz	6	0,54%	18	0,70%
<b>Total Geral</b>	<b>1117</b>	<b>100%</b>	<b>2563</b>	<b>100%</b>

[401-3]

Licença maternidade e paternidade	Total empregados	
Total de empregados que tiraram a licença-maternidade/paternidade no ano vigente	H	49
	M	53

Em 2021, o total de profissionais que retornaram ao trabalho após a licença foi de 35 homens e 24 mulheres.

Atualmente, os principais benefícios oferecidos aos profissionais são: [401-2]

**Vale-refeição/alimentação:** aceitos em mais de 200 mil estabelecimentos (com contrapartida pelo profissional equivalente a 1 dia de vale por mês). Os profissionais podem optar por receber seus créditos em ambos os cartões (dividindo o valor) ou escolher um dos cartões para receber o crédito total (refeição ou alimentação).

**Saúde e Odonto:** seguro saúde com cobertura nacional sem custo de mensalidade, para profissional e seus dependentes. Além disso, é oferecida assistência odontológica, com a cobertura de todos os procedimentos, inclusive ortodontia e próteses, para os profissionais e seus dependentes, 100% paga pelo PagBank PagSeguro.

**Seguro de vida:** todos os profissionais têm seguro de vida 100% pago pela companhia, incluindo cobertura para falecimento por morte natural de cônjuges/companheiros e filhos.

**Previdência privada:** os profissionais podem planejar sua aposentadoria com incentivo de até 100% de contrapartida da empresa (em média).

**Vale-transporte:** disponibilizado conforme legislação, com desconto de até 6% do valor do salário ou o total do vale-transporte (o que for menor).

**Licença maternidade estendida:** a licença maternidade de 180 dias visa proporcionar um tempo ainda maior para fortalecimento do vínculo entre mães e filhos. A companhia também incentiva as profissionais a usufruírem das férias na sequência da licença.

**Licença paternidade estendida:** a companhia oferece a licença paternidade de 20 dias úteis consecutivos.

**Auxílio-creche ou babá:** para os profissionais (mulheres e homens) com filhos com idade inferior a 6 anos.

**Kit maternidade:** todos os profissionais (pais e mães) são presenteados no momento do nascimento e adoção de seus filhos até 6 meses de idade com uma cesta maternidade, incluindo livro personalizado para guardar os momentos especiais do filho ou filha.

**Sala de amamentação:** a sala de amamentação oferece ambiente confortável para as mães, equipada com itens de higienização e geladeiras para armazenamento do leite materno.

**Emergência Médica:** a companhia orienta os profissionais sobre como proceder diante de uma ocorrência na área de trabalho, mencionando os procedimentos a serem observados para o atendimento de emergência de profissionais Grupo UOL e prestadores de serviço.

Na área de saúde e bem-estar, o PagBank PagSeguro oferece os seguintes benefícios aos profissionais: [103-403, 403-6]

**Horário e jornada flexível:** com a jornada de trabalho flexível, cada profissional pode negociar com seu gestor o melhor horário para trabalhar. Esta flexibilidade permite que os profissionais possam se organizar para outros compromissos ou atividades pessoais e de

lazer, mantendo ainda uma entrega de trabalho eficiente. Esse modelo também favorece pais e mães com filhos pequenos, permitindo que compareçam a reuniões na escola e acompanhamento em consultas, por exemplo.

**Home-office:** além do horário flexível, muitos profissionais dos escritórios podem contar com o home-office. Alguns integrantes de áreas de tecnologia, dependendo do local de residência, podem optar pelo trabalho remoto todos os dias da semana. Durante a pandemia, a companhia seguiu as orientações dos órgãos públicos responsáveis para a segurança dos profissionais, aderindo ao home-office total no momento mais crítico e, quando a situação apresentou melhora, flexibilizou o retorno ao escritório de forma opcional.

**Dress code:** no PagBank PagSeguro, o dress code é do jeito que o profissional se sente bem. O ambiente é descontraído e respeita o estilo de cada profissional.

**Ambiente de trabalho:** o PagBank PagSeguro oferece um ambiente de trabalho descontraído, colaborativo e livre. Espaços e salas fomentam a interatividade e convívio para cocriação, alinhamentos e bate-papo.

**Academia:** para melhorar a qualidade de vida, a companhia tem parceria com redes de academias com subsídios aos profissionais nas mensalidades. Também oferece o Espaço Mobilidade, localizado nos principais escritórios da empresa, preparado exclusivamente para receber bicicletas e/ou patinetes, com pontos de energia. Além disso, há vestiário para banho antes da jornada de trabalho.

**Ginástica Laboral:** os profissionais dos principais escritórios do PagBank PagSeguro contam com ginástica laboral presencial em todos os dias úteis e também podem acessar as aulas de forma on-line.

**Massagem:** os profissionais contam com quick massage gratuitamente, até 2 vezes por semana. O atendimento é realizado em sala especial, preparada para que os profissionais possam se desconectar por alguns minutos da rotina do dia a dia.

**Fique Bem - Apoio Pessoal aos Profissionais:** a companhia oferece para os profissionais e seus familiares o serviço on-line de orientação psicológica, financeira e jurídica, totalmente gratuito e confidencial. O serviço está disponível 24 horas por dia, todos os dias da semana.

**Vacina de gripe:** a cada ano, o PagBank PagSeguro oferece gratuitamente a vacinação da gripe para os profissionais. Os dependentes têm descontos no preço da vacina.

**Setembro Amarelo, Outubro Rosa e Novembro Azul:** anualmente, a companhia promove campanhas para tratar de temas como saúde mental, câncer de mama e câncer de próstata. As campanhas incluem materiais informativos, palestras com especialistas, bate-papos e interação com os profissionais.

**Snack e lanches:** os profissionais podem adquirir lanches e snacks dentro dos escritórios durante o horário de expediente sem precisar sair de suas mesas.

**Cartão Farmácia:** cartão com crédito para utilização em diversas farmácias conveniadas com desconto em folha de pagamento.

# Treinamentos

Visando o desenvolvimento profissional, o PagBank PagSeguro investe constantemente em cursos e treinamentos para que os profissionais possam ampliar seus conhecimentos e interagir com outras áreas da empresa. A gestão de pessoas é fortemente baseada na meritocracia e competências e resultados, que são medidos de forma coletiva, agrupada por times e projetos. A companhia acredita no valor do trabalho em equipe e na perenidade dos resultados obtidos neste modelo.

Em 2021, o RH desenvolveu um projeto piloto para lideranças, chamado “Jeito PAGS de liderar”, com envolvimento de todos os líderes comerciais, resultando em mais de 600 líderes alinhados à cultura da companhia.

Além disso, também oferece trilhas de treinamentos obrigatórios para que os profissionais estejam sintonizados com a missão e valores do PagBank PagSeguro.



[404-1]

## Média de horas de capacitação em 2021:

I. Gênero	2019	2020	2021
Homens	06:01:56	06:38:43	21:45:54
Mulheres	06:27:51	06:14:49	22:38:04

II. Categoria funcional	2019	2020	2021
1. Diretor	05:30:00	02:28:53	9:05:00
2. Gerente	11:29:11	09:08:24	27:19:44
3. Coord/Espec	09:05:37	06:36:35	15:26:33
4. Supervisor	07:50:53	06:15:21	27:24:24
5. Equipe	15:29:42	14:28:47	42:00:51
6. Estagiário/Aprendiz	07:09:28	02:48:00	26:46:34

## Cursos presenciais:

- + de **1.360** presenças em cursos presenciais;
- + de **22.270** horas de treinamentos nas modalidades presencial e remoto;
- + de **3.340** participações em treinamentos internos;
- + de **186** turmas internas realizadas;
- + de **29** treinamentos externos realizados;
- + de **R\$ 1,3 milhão** investidos em treinamentos no último ano.

## Cursos on-line:

- + de **79.660** treinamentos on-line realizados;
- + de **50.370** de horas de treinamentos nesta modalidade;
- + de **121.190** acessos à plataforma UniUOL;
- + de **74.570** acessos aos vídeos;
- + de **14.790** downloads de conteúdos na biblioteca;
- + de **6.203** conclusões da trilha de treinamento obrigatório, com temas relacionados ao PCN, Segurança da Informação, PLDFT, entre outros (92% do público-alvo).

Na modalidade on-line da UniUOL foram realizados, em 2021, cerca de 81 mil treinamentos, com mais de 51 mil horas, 121 mil acessos à plataforma UniUOL, 74 mil acessos aos vídeos de ensino, mais de 14 mil downloads de conteúdos na biblioteca e mais de 6 mil conclusões da trilha obrigatória, com temas relacionados à Segurança da Informação, à Prevenção à Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento do Terrorismo (PLDFT), entre outros.

Em paralelo, o ano de 2021 foi de amadurecimento de diversas iniciativas, como o primeiro ciclo do programa de capacitação da liderança, que contou com a formação do time de Varejo através do Programa Jeito Polos +GV de Liderar, cujo objetivo foi formar o público-alvo em três grandes pilares de Gestão de Pessoas: performance do líder - ética, conduta e responsabilidades; atenção ao time - desenvolvimento de pessoas e grandes resultados - equipes de alta performance.

Ao todo, foram formados 317 líderes, que passaram por 10 encontros on-line com materiais de continuidade da formação como e-books, curadoria de conteúdos on-line e playbooks de liderança, com registro de 94% de satisfação.

Outra iniciativa em 2021 foi o desenvolvimento do piloto do programa de Avaliação de Desempenho, o GD - Gestão de Desenvolvimento, que oferece ferramentas objetivas para que gestores, liderados e pares compartilhem feedbacks contínuos sobre entregas, projetos e comportamentos. Assim, é possível planejar o desenvolvimento da carreira de cada profissional. [404-3]

**O ciclo de Gestão de Desenvolvimento contará com três etapas:**

- O checkpoint permite que líder e liderados façam combinados, identifiquem o que está funcionando e o que precisa ser aprimorado, alinhando sobre o melhor caminho a seguir. Dessa forma, o liderado poderá entender quais pontos já domina e quais ainda existem oportunidades de aperfeiçoamento.
- Na etapa seguinte, são realizadas conversas abertas entre líder e liderado, abordando os pontos de oportunidade de desenvolvimento pessoal e profissional de cada um. O profissional recebe direcionamentos sobre os próximos passos a serem dados para a evolução da sua carreira.
- Com os Insights, os profissionais poderão dar e receber feedbacks para líderes e colegas sobre suas atuações em projetos, ações ou iniciativas que fizeram parte, reconhecendo ou orientando outros profissionais.

O piloto foi realizado durante 45 dias e contou com mais de 850 profissionais do PagSeguro participando e interagindo sobre os módulos propostos.

A companhia possui uma política para participação em treinamentos, eventos externos (no Brasil ou no exterior) e entrevistas para regular o subsídio de treinamentos e cursos externos aos seus profissionais, bem como regras de supervisão dos treinamentos obrigatórios.

A aprovação da participação do profissional em treinamentos e eventos externos deve ser sempre autorizada pela companhia, por meio do formulário de Solicitação de Participação em Evento Externo (Next), com 15 dias úteis de antecedência. A autorização é justificada pelo gestor do profissional, Diretor da área e pelo CEO do PagBank PagSeguro.

A trilha de treinamentos obrigatórios, disponível de forma on-line na UniUOL, apresenta temas importantes e/ou exigidos por órgãos reguladores referentes aos negócios da Companhia. A partir do recebimento do comunicado interno, o prazo para conclusão da trilha de treinamentos obrigatórios é de 15 dias.

**Destaques de 2021:**

- Adesão de 99,6% de profissionais na conclusão de trilhas de cursos obrigatórios;
- 99,7% de profissionais que concluíram ao menos 1 curso;
- Número médio de cursos por profissional: 13;
- Taxa média de adesão (em cursos presenciais/remotos): 97%;
- Total de horas em cursos (presenciais/remotos e on-line): 148.924:52:00

A grade de cursos da UniUOL é revisada todos os anos, porém, atualmente, os cursos obrigatórios são relacionados à segurança da informação, phishing, risco operacional, controles internos e compliance, sigilo bancário, LGPD, lei anticorrupção, PLDFT, PCI-DSS e PCN. A área de RH é responsável por monitorar a realização dessas atividades, garantindo que todos os profissionais cumpram os treinamentos requeridos. Caso o profissional não conclua a trilha de cursos obrigatórios, seu gestor imediato será notificado e o profissional poderá ter bloqueado seu acesso à rede corporativa.

A plataforma UniUOL possui relatórios de cursos e trilhas de desenvolvimento para acompanhamento da progressão dos cursos dos profissionais.

## Diversidade e Inclusão

O PagBank PagSeguro tem como um de seus principais pilares a valorização de seus profissionais. Por isso, busca continuamente incentivar a diversidade, respeitando o indivíduo e suas diferenças, sendo reconhecida por promover um ambiente de trabalho saudável, seguro, inclusivo, meritocrático e de estímulo à produção e ao desenvolvimento profissional, por meio do Programa de Diversidade e Inclusão. Não são permitidas práticas de assédio sexual ou moral, de discriminação ou de preconceito de qualquer tipo, seja de raça, cor, religião ou gênero. [103-405]

O negócio tem em seu DNA as atividades de tecnologia e inovação, em que equipes jovens ajudam a moldar um universo descontraído, aberto e permeado pela valorização da diversidade. Atualmente, mais de 81% dos profissionais da companhia têm menos de 39 anos, sendo quase um terço na faixa de 20 e 29 anos. [103-405]

Desse total, cerca de 38% dos profissionais são mulheres, com destaque para o Conselho de Administração, onde há 3 mulheres em um grupo de 7 conselheiros, o que possibilitou o reconhecimento em 2020 recebido pela *Women on Board* (WOB). No quadro atual, cerca de 32% dos profissionais são negros (soma de pretos e pardos), e entre 2017 e 2021 a participação de negros cresceu 40%.

Com o Programa de Diversidade e Inclusão, a ideia é realizar um diagnóstico e mapeamento, além de treinamento da liderança e do RH, incluindo comunicação direta, campanhas e palestras sobre o tema para todos os profissionais da companhia.

O PagBank PagSeguro realizou algumas ações afirmativas em 2021 para ampliar ainda mais sua atuação na área de Diversidade e Inclusão: [413-1]

- **Capacitação tecnológica para jovens SoulCode:** por meio de parceria com a SoulCode Academy, escola de inclusão digital focada na capacitação tecnológica de jovens em vulnerabilidade socioeconômica, foram contratados 7 jovens para a área de Engenharia do PagSeguro, incluindo 4 mulheres.
- **Vai Na Web:** O PagBank PagSeguro fechou parceria com a Vai na Web, escola de tecnologia sem fins lucrativos que forma talentos das classes C, D e E em programação digital avançada e habilidades socioemocionais, qualificando e preparando essas pessoas para atender aos desafios da economia digital. Como primeira iniciativa desta parceria, o PagBank PagSeguro recebeu um squad estendido com 7 profissionais formados no Vai na

Web, que vai atuar junto ao time de Tech da companhia. A Vai na Web reinveste 100% do lucro obtido na contratação de squads pelas empresas na formação gratuita de mais jovens e adultos, fortalecendo o ciclo de transformação social e digital.

- **Lançamento do G10 Tech:** com o objetivo de gerar oportunidades que contribuam com a redução das desigualdades sociais, a companhia lançou o G10 Tech, polo de tecnologia na favela de Paraisópolis, São Paulo, que está capacitando 40 jovens em situação de vulnerabilidade social. Através da parceria, especialistas de TI do PagSeguro e a ONG Vai na Web estruturaram o programa de capacitação atendendo aos requisitos exigidos pelo PagBank PagSeguro. Profissionais de TI da companhia são responsáveis por monitorar o treinamento e ministrar as aulas. Após a qualificação, a empresa poderá convidar os formados para vagas internas.

- **Programa de estágio PagTalents:** para contribuir com a equidade de oportunidades, o programa de estágio de 2022 vai destinar 50% das 73 vagas para estudantes em vulnerabilidade socioeconômica.
- **#ElasTech:** com previsão de lançamento em agosto de 2022, o programa de formação de mulheres em tecnologia foi desenvolvido em parceria com a Gama Academy. A iniciativa vai formar 50 mulheres em desenvolvedoras juniores. Serão 120 horas de conteúdo em 6 semanas de trilha de aprendizagem on-line e totalmente gratuita em linguagem Java. Além do curso, as estudantes poderão participar de processos seletivos para fazer parte do time de tecnologia do PagBank PagSeguro.

[405-1]  
 Percentual de indivíduos que integram os órgãos de governança da organização em cada uma das seguintes categorias de diversidade:

i. Gênero:	2019	2020	2021
<b>Homens</b>	57,00%	57,00%	57,00%
<b>Mulheres</b>	43,00%	43,00%	43,00%

II. Faixa etária	2019	2020	2021
<b>Maior que 60 anos</b>	14,00%	14,00%	14,00%
<b>De 50 a 59 anos</b>	43,00%	43,00%	43,00%
<b>De 40 a 49 anos</b>	43,00%	43,00%	43,00%
<b>De 30 a 39 anos</b>	0,00%	0,00%	0,00%
<b>De 20 a 29 anos</b>	0,00%	0,00%	0,00%
<b>Até 19</b>	0,00%	0,00%	0,00%

III. Raça	2019	2020	2021
<b>Amarela</b>	14,00%	14,00%	14,00%
<b>Branca</b>	86,00%	86,00%	86,00%
<b>Indígena</b>	0,00%	0,00%	0,00%
<b>Não informado</b>	0,00%	0,00%	0,00%
<b>Preta</b>	0,00%	0,00%	0,00%
<b>Parda</b>	0,00%	0,00%	0,00%

Proporção entre o salário-base e/ou remuneração recebidos pelas mulheres e aqueles recebidos pelos homens para cada categoria funcional. [405-2]

	2019	2020	2021
<b>1. Diretor</b>	96%	107%	100%
<b>2. Gerente</b>	96%	97%	95%
<b>3. Coord/Espec</b>	95%	92%	92%
<b>4. Supervisor</b>	90%	101%	100%
<b>5. Equipe</b>	90%	90%	91%
<b>6. Estagiário/Aprendiz</b>	100%	100%	100%

## Gestão de parceiros e fornecedores

Em 2022, a área de suprimentos está avançando ainda mais no levantamento dos principais fornecedores do PagBank PagSeguro. Por meio de formulários, a companhia iniciou a primeira etapa de levantamento de informações e monitoramento. Em um segundo momento, serão estabelecidas exigências do ponto de vista de sustentabilidade para todos os fornecedores, incluindo prazo para que eles façam as devidas adequações.

A Logística Reversa, por exemplo, é um processo consolidado dentro da companhia, mas o desafio para os próximos anos é refinar todo o procedimento de ponta a ponta, contemplando também a destinação final e medindo efetivamente o que está sendo gerado de materiais (montante de plástico, de circuito eletrônico, cobre etc.). Em 2022 todas as embalagens de máquinas de cartão já serão desenvolvidas com plástico biodegradável.

Em relação ao descarte ou troca de máquinas de cartão, a empresa oferece aos clientes, desde 2019, o pagamento dos custos de envio da devolução do equipamento, e uma máquina similar é enviada de volta, sem nenhum custo adicional. Para clientes maiores, é oferecida a troca expressa e o envio de técnico próprio para realizar a troca de forma mais rápida e eficiente.

A gestão de fornecedores é feita pela área de Suprimentos, que segue uma metodologia própria de avaliação e controle de riscos, além de um processo de homologação realizado uma vez por ano. Atualmente, mais de 90% dos 498 fornecedores centralizados do PagBank PagSeguro são sediados no Brasil, e cerca de 40% dos fornecedores estão classificados na categoria de Risco C, a de menor risco. [102-9, 102-43 102-204, 308-2, 414-2]

### Classificação por Região

[204-1]

Fornecedores Nacionais:  
452 referente: 90,8%

Região:

- Sudeste: 393 | 86,9%
- Sul: 31 | 6,9%
- Nordeste: 11 | 2,4%
- Centro - Oeste: 11 | 2,4%
- Norte: 6 | 1,3%



Mota: Resultado com base nos pedidos emitidos em 2021

### Classificação por Região

[204-1]

Fornecedores Internacionais:  
46 referente: 9,2%

País:

- Estados Unidos: 43 | 8,6%
- Inglaterra: 1 | 0,2%
- Portugal: 1 | 0,2%
- Austrália: 1 | 0,2%



● África ● Ásia ● Europa ● América do Norte ● Oceania ● América do Sul

Considerando os fornecedores centralizados na área de Suprimentos, cerca de 99% dos gastos estão concentrados em fornecedores sediados no Brasil, para abastecimento de produtos e serviços das operações PagBank PagSeguro. As práticas de compras são regidas pela Política de Suprimentos – pautada pelos Códigos de Ética, Conduta e Compliance do Grupo e Política de Relacionamento com Fornecedores –, que estabelecem regras e critérios para aquisições de bens e/ou serviços, de forma a garantir padrões de conduta ética, eficiência e qualidade dos processos relacionados, além de buscar constante economia e alinhamento com os objetivos estratégicos da companhia. [103-414]

As principais metas de compras estão voltadas para alcançar as melhores condições (preço, qualidade e prazo), junto às negociações respectivas de Capex (Investimentos) e Opex (Serviços, despesas), e atuação contínua na renegociação da base de contratos recorrentes de materiais e serviços diversos. Todo o processo é auditado trimestralmente pela área de Controles Internos do Grupo UOL, e pontualmente, sempre que necessário, pela área de auditoria SOx PagBank PagSeguro. [103-204]

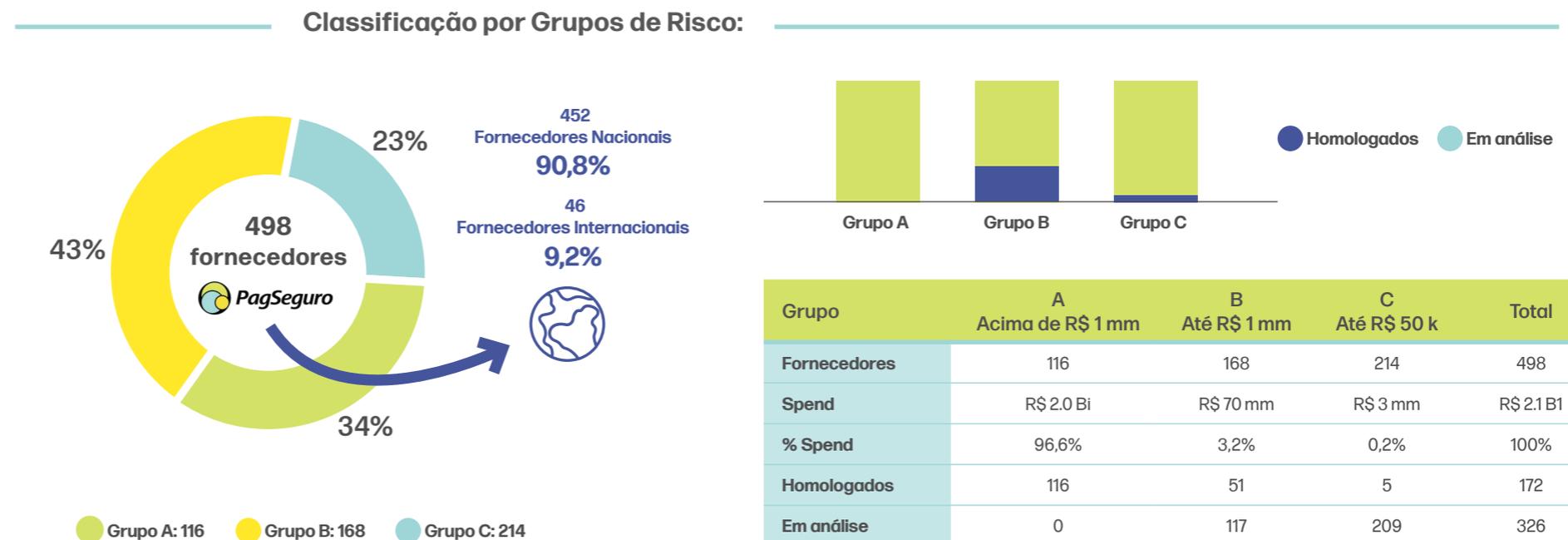
A gestão do tema é conduzida pela Diretoria de Suprimentos do Grupo, estruturada em duas gerências para gestão dos processos de Compras, Contratos e Fornecedores. O time é

organizado por categorias Diretas e Indiretas, de acordo com os serviços, produtos e áreas de atendimento. O controle e reporte do processo é realizado através do sistema SAP, em conjunto com os sistemas SAP Ariba SLP, para contratação e gestão dos fornecedores. Em 2021, foram homologados 100% dos 116 fornecedores do grupo A, que representam maior risco, e concentram cerca de 98% dos gastos centralizados do PagBank PagSeguro. [103-308, 308-1,103-414, 414-1]

A área de Suprimentos aplicou em 2021 treinamentos trimestrais sobre os Processos e Políticas de Compras, para as áreas requisitantes e de negócios PagBank PagSeguro. Os treinamentos são uma forma de conscientização e alinhamento, reforçando o modelo de governança de compra da companhia e condutas diante dos processos de contratação de fornecedores, podendo assim mitigar riscos para evitar desvios nos processos. [103-204]

Como parte do processo de homologação anual de fornecedores, a área de Suprimentos realiza a avaliação ambiental de fornecedores centralizados. Todo o processo é conduzido pelo time de Gestão de Fornecedores e Indicadores da Diretoria de Suprimentos. [103-308, 103-408, 103-409]

Em 2021, no desenvolvimento de homologação dos fornecedores centralizados não foram encontrados riscos significativos de ocorrência de casos de trabalho infantil e/ou trabalhadores jovens expostos a trabalho perigoso, bem como trabalho forçado ou análogo ao escravo. [408-1, 409-1]





# 8. Capital Natural



## Estratégia climática [103-305]

A Estratégia Climática do PagBank PagSeguro tem por base não apenas a identificação contínua e a avaliação de riscos e oportunidades relacionados ao clima, mas também leva em consideração os impactos financeiros das mudanças climáticas, que incluem desastres naturais, inundações ou acidentes ambientais. A ocorrência desses eventos pode prejudicar materialmente os negócios e levar ao fechamento temporário de instalações operacionais, o que prejudicaria operações e resultados.

Além disso, as vendas líquidas podem ser significativamente reduzidas e as operações interrompidas se um desastre natural prejudicar a economia do Brasil ou de outros locais onde a companhia atua. Nesse sentido, a área de Gestão de Riscos realiza um processo periódico de análise de riscos operacionais que, com base em uma política corporativa, avalia potenciais riscos e impactos climáticos. Essa avaliação segue uma metodologia com base nas definições do TCFD (Task Force on Climate-Related Financial Disclosures).

A companhia promove um programa de sustentabilidade e clima alinhado às diretrizes de gestão que buscam garantir o desenvolvimento sustentável em seus negócios, levando em conta o alinhamento com princípios de ética e transparência. Dessa forma, trabalha com parceiros e fornecedores que tenham boa conduta social, ambiental, climática e ética e que estimulem a adoção de boas práticas, repudiando quaisquer práticas que não estejam em conformidade com a lei.

Entre outros objetivos, a Gestão de Riscos Climáticos tem a intenção de minimizar os possíveis efeitos negativos existentes nas operações aprovadas e criar oportunidades para disseminar uma cultura de sustentabilidade entre os clientes. É sua responsabilidade mensurar o risco climático em clientes, parceiros e fornecedores atuais ou potenciais.

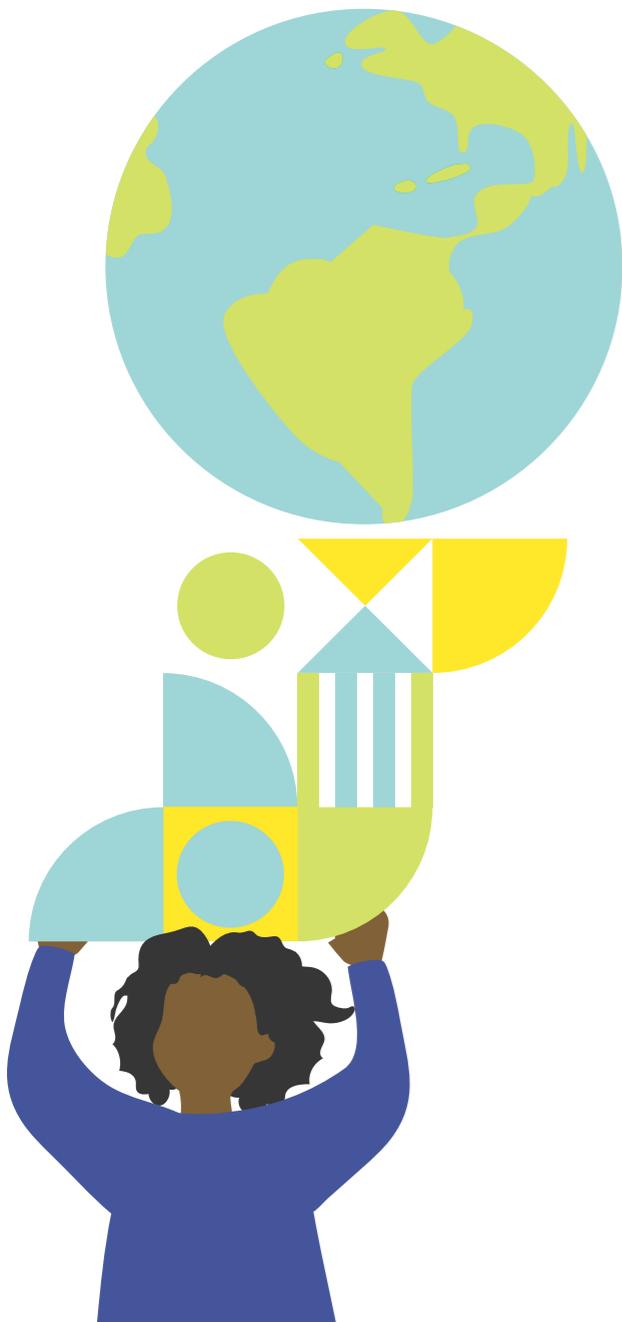
O PagBank PagSeguro também realiza o inventário de emissões, aperfeiçoado durante o ano de 2021. Através dele, a companhia conseguiu traçar estratégias específicas para lidar com as mudanças climáticas, estabelecendo ações para redução, mitigação e compensação das emissões. Neste sentido, o papel do Comitê de ESG, criado em 2021, foi fundamental para o direcionamento e posicionamento do PagBank PagSeguro no assunto.

Como primeiro passo, a companhia calculou e verificou por terceira parte independente (OVV) seus inventários de Gases de Efeito Estufa (GEE) para 2019, 2020 e 2021 e realizou ainda uma avaliação de risco climático.

O inventário de GEE serve para quantificar as emissões diretas e indiretas dos gases causadores de efeito estufa provenientes de um determinado processo produtivo ou uma empresa. Ele é dividido em três escopos: Escopo 1 (emissões diretas), Escopo 2 (emissões indiretas relacionadas ao consumo e aquisição de energia elétrica) e Escopo 3 (emissões indiretas).

[305-1, 305-2, 305-3, 305-5]

Emissões (tCO2e)			
	2019	2020	2021
<b>Escopo 1</b>	111,999	174,708	307,255
<b>Escopo 2</b>	468,658	191,800	470,146
<b>Escopo 3</b>	2.193,921	3.331,706	4.447,055
<b>Total</b>	2.774,578	3.698,214	5.224,456
<b>Intensidade de emissão (por funcionário)</b>	1,08	0,80	0,77





Portanto, a companhia realiza atualmente o Inventário de Gases de Efeito Estufa de suas atividades, desenvolve e analisa benchmarks externos com organizações do mesmo setor (emissões totais, emissões por profissional, compensação de carbono, riscos e estratégia climática) a fim de orientar suas ações e o processo de gestão e tomada de decisão.

Esses resultados foram a base para a atualização da Estratégia Climática, que orientará os esforços para avaliar sua previsão de emissões a fim de desenvolver iniciativas para redução, mitigação e/ou compensação de impactos relacionados ao clima. Com o objetivo de se tornar uma empresa neutra em carbono, o PagBank PagSeguro realizou a compensação de 100% de suas emissões de Escopo 1, Escopo 2 e Escopo 3 para os anos de 2019, 2020 e 2021 por meio da compras de créditos de carbono provenientes de projetos florestais (REED+) e de produção de biogás. A companhia ainda está estudando novas formas de reduzir e mitigar seus impactos climáticos a cada ano.

Os inventários dos anos de 2019, 2020 e 2021 estão disponíveis para consulta na ferramenta de Registro Público do [Programa Brasileiro do GHG Protocol](#), no qual a companhia obteve



Selo Ouro para os anos de 2020 e 2021. O PagBank PagSeguro também respondeu pela primeira vez o questionário climático do [Carbon Disclosure Project \(CDP\)](#), que pode ser acessado publicamente na plataforma do projeto. [305-1, 305-2, 305-3, 305-5]

A companhia também aplica um questionário social, ambiental e climático aos seus clientes de crédito definidos através de uma categorização de priorização. A intenção do questionário é mapear possíveis riscos e oportunidades sociais, ambientais e climáticas. Já a contratação de fornecedores possui um processo de homologação, no grupo de fornecedores prioritários, que analisa aspectos financeiros, trabalhistas, fiscais e socioambientais.

Em parceria com uma consultoria externa especializada, a companhia realiza a cada ano uma análise sobre os sistemas de controle e contabilização dos dados que alimentam o inventário de GEE, com o objetivo de melhorar continuamente a qualidade e precisão dos dados e de seus processos de coleta, armazenagem e reporte. Esta análise se materializa na produção de um relatório compartilhado com as áreas internas relevantes, a fim de orientar a implementação de melhorias e boas práticas.

## Eficiência energética e das operações



O PagBank PagSeguro possui um sistema integrado para monitoramento do consumo de energia e emissão de CO<sub>2</sub>, no qual as informações são extraídas através de sensores instalados em quadros elétricos e ambientes. Em seguida, são compiladas em um dashboard em tempo real. Os dados obtidos possibilitam entender em detalhes o comportamento de cada instalação no período desejado, realizando a distribuição de energia de maneira eficiente em diversos lugares.

O principal objetivo do projeto de Dashboard de Controle de Energia é possibilitar a extração de dados de consumo de locais e desempenho de equipamentos, de modo a conter possíveis desvios no padrão. O dashboard contribui para a análise em tempo real das grandezas elétricas do local e/ou equipamento monitorado, oferecendo diversos indicadores que auxiliam nas tomadas de decisão nos quesitos consumo elétrico e manutenção de locais e equipamentos. No âmbito da medição de CO<sub>2</sub>, o sistema oferece um monitoramento em tempo real, proporcionando a extração de relatórios por data, inclusive de períodos passados.

O PagBank PagSeguro conta com as seguintes ferramentas de gerenciamento energético [302-5]:

### **Sensor de monitoramento e controle de ar-condicionado**

Este sensor atua de maneira inteligente, definindo a temperatura mediante a carga térmica real do ambiente, além de regular o set point da máquina, para a devida refrigeração.

### **Sensor de monitoramento de energia**

Este sensor atua no monitoramento dos parâmetros de consumo elétrico do local definido, oferecendo informações em tempo real e comparativos de períodos. Assim, é possível monitorar o comportamento das instalações para mapear possíveis desvios e ofensores do consumo energético.

### **Sensor de monitoramento de emissão de CO<sub>2</sub>**

Este sensor atua no monitoramento da quantidade de CO<sub>2</sub> emitido em tempo real. A intenção é monitorar a quantidade emitida e, se possível, atuar na diminuição do volume.

Atualmente, o PagBank PagSeguro utiliza o sistema de lâmpadas LED nos prédios alugados. Além disso, está começando o processo de reutilização de água e também o estudo de uso de energia fotovoltaica do mercado livre de energia em todas as suas instalações. Buscando se enquadrar cada vez mais nos melhores padrões de mercado, a companhia implantou, nos últimos anos, a coleta seletiva de lixo em seus escritórios.

Mesmo sem possuir metas específicas e uma política que regulamente o tema de energia, a companhia participa do Mercado Livre de Energia e tem energia comprada até dezembro de 2023. Além disso, estabeleceu que, quando o consumo for menor do que o adquirido, realizará a venda da sobra no Mercado Livre de Energia. [103-302]

## Gestão Ambiental

### Indicadores Ambientais

O PagBank PagSeguro adota medidas internas para economia de água, energia e tratamento de resíduos, contemplando assim o uso eficiente dos recursos naturais.

Em 2021, as principais iniciativas realizadas foram: [103-302, 103-303]

1. Iluminação em LED nos escritórios.
2. Coleta seletiva nos escritórios da companhia.
3. Descarte de resíduos com segregação de materiais para reciclagem.
4. Torneiras de pressão com temporizador nos lavatórios.
5. Rondas operacionais de desligamento de iluminação em locais sem uso (rondas diárias às 20h).
6. Sistema de ar-condicionado VRV de maior eficiência energética.

Com o aumento no número de profissionais trabalhando no modelo home-office, foram registrados, em 2021, a redução de 1% no consumo de água e o aumento de 3% no consumo de energia por colaborador, em comparação com o ano anterior. Os valores do cálculo não variaram muito por conta do aumento do número de colaboradores durante o ano, o que possivelmente gerou uma quantidade maior no consumo de energia. Outro fator foi o aumento do custo da energia no mercado. [302-1, 302-3, 302-4, 303-5]

Os resíduos gerados também registraram queda, totalizando 1% a menos do que no ano de 2020, devido ao menor trânsito de pessoas nos centros administrativos, por conta do modelo home-office.

Outras ações de redução de impactos ambientais foram planejadas para implantação em 2021 e 2022, tais como:

- adequação das caixas acopladas para sistema de acionamento DUO, dosando a vazão de resíduos líquidos em vazão de 3 litros e de resíduos sólidos em vazão de 6 litros;
- expansão de 2.924 m<sup>2</sup> de escritório corporativo, implementando nos banheiros e copas os mesmos dispositivos atuais (torneira com temporizador, caixa acoplada etc.).

Atualmente, a companhia não possui política interna regulamentando o tema Água e Efluentes, porém, há processos e indicadores que acompanham mensalmente o consumo de água. [103-303]

Em relação ao tema Resíduos, a companhia não identifica impactos significativos, pois realiza coleta seletiva nos escritórios (apenas resíduo sólido urbano). Uma empresa especializada faz a coleta e realiza o descarte correto dos resíduos, com emissão de certificado mensal que atesta a destinação. No ano de 2021, foi instalada uma lixeira de alvenaria no escritório principal para separação entre resíduos orgânicos e

recicláveis, proporcionando maior assertividade na separação e destinação final. [103-306, 306-3, 306-4]

Apesar de não possuir política específica e equipe responsável pelo tema Resíduos, a companhia utiliza um indicador de acompanhamento mensal dos custos e pesagem dos resíduos, que apresenta a quantidade de lixo produzido e reciclado a cada mês, incluindo certificação de destinação da Amlurb. [103-306]

O PagBank PagSeguro também disponibiliza em seus escritórios totens para descarte de pilhas e baterias, como mostra o quadro a seguir:

Ponto implantado	Endereço	Qtde. Recepções
Sede - Faria Lima	Av. Faria Lima, 1384	2
Mario Garnero	Av. Faria Lima, 1584	6
Pedra Grande	Av. Faria Lima, 1306	2
Barão de Limeira 458	Av. Barão de Limeira, 458	1
Barão de Limeira 425	Av. Barão de Limeira, 425	4
<b>Total de pontos</b>		<b>15</b>





# 9. Capital Social e de Relacionamento





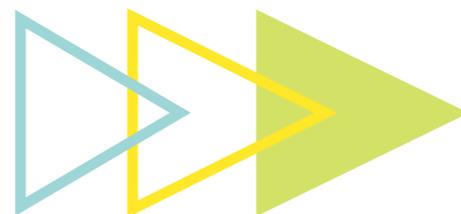
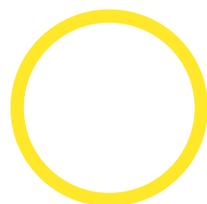
## Relacionamento com clientes

O PagBank PagSeguro considera os impactos sociais positivos gerados por suas atividades como um tema primordial em seu planejamento estratégico, de modo a garantir cada vez mais sustentabilidade ao negócio. Com base no incentivo à inclusão financeira e ao empreendedorismo para a população de baixa renda e minorias, oferece a viabilização de transações de produtos e serviços para milhões de pequenos, nano e microempreendedores, que atuam em todo o país e em diversos setores da economia.

Durante o ano de 2021, foram mais de R\$ 456 bilhões em volume transacionado, com cerca de R\$ 252 bilhões de pagamentos presenciais e online feitos através de cartões, boletos, Pix QR Code e vouchers transacionados por micro e pequenos empreendedores, lojistas, profissionais liberais e outras categorias. Já as transações do app PagBank, como Pix, transferências eletrônicas, cartões PagBank, pagamento de contas, recolhimento de impostos e recargas para diversos produtos somaram mais de R\$ 204 bilhões.

Mais de 7 milhões dos clientes do PagBank PagSeguro são pequenas e microempresas, empreendedores individuais e profissionais liberais atendidos pelos nossos canais digitais. Nos últimos dois anos a companhia estruturou e desenvolveu o canal de vendas e atendimento dos Hubs, Polos Comerciais que cobrem quase 90% da distribuição do PIB brasileiro geograficamente. Isso levou o PagBank PagSeguro, além de servir aos microempreendedores brasileiros, a ampliar seu escopo de atuação para também atender aos pequenos e médios negócios (mercado, até então, mal atendido pelas grandes instituições financeiras e de aquisição). Em 2021, este canal foi responsável por aproximadamente 20% do volume de pagamentos processados pela companhia.

Nos últimos anos, a companhia também aumentou sua presença no território nacional. Desde 2020, atua em 100% dos municípios do país, com clientes ativos nos mais de 5.500 mil municípios brasileiros. [102-4]





Além de facilitar a inclusão de milhares de pessoas no sistema financeiro e bancário, o PagBank PagSeguro também atua na concessão de empréstimos. Em 2021, os resultados desta área excederam R\$ 1,9 bilhão com diferentes linhas de crédito e antecipação de recebíveis que ajudam no capital de giro de muito empreendedores. De 2018 a 2021 houve aumento da base de clientes bancarizada e inserida no sistema financeiro através do modelo de negócios do PagBank PagSeguro, cujos pilares são a digitalização e o baixo custo. No período, foram mais de 1 milhão de novos clientes de impacto adicionados à base da companhia.

A companhia possui diversas ações de engajamento para os 21,9 milhões de clientes, sendo 13,1 milhões de clientes ativos. Em relação à comunicação com este público, há algumas opções de interação, de acordo com o ciclo de vida dele, abrangendo todas as verticais de produtos da companhia e buscando com que o cliente tenha uma melhor experiência com os produtos e serviços. A interação com os clientes é mensurada frequentemente, para que seja aperfeiçoado cada vez mais o processo de gestão e comunicação com essa base. [102-43]

No relacionamento com os clientes, o PagBank PagSeguro disponibiliza diversos canais de atendimento: telefone, e-mail, chat e o atendimento via WhatsApp, além das informações disponíveis na FAQ, tanto nos aplicativos quanto no computador.

A companhia mede a satisfação do atendimento regularmente, buscando evoluir na melhoria dos indicadores de qualidade, o que se traduz na boa pontuação no site ReclameAqui nos últimos anos: 2019 (nota 7.6), 2020 (nota 7.7), 2021 (nota 7.9) e 2022 (nota 8.2).

Em relação às pesquisas de satisfação do atendimento, os principais temas são satisfação em relação a serviços e produtos e ações de retenção. Atualmente, a companhia não divulga externamente os resultados das pesquisas. A satisfação dos clientes também é medida através da pesquisa NPS, que, assim como as outras pesquisas, traz insumos e insights para auxiliar nas ações e decisões estratégicas da companhia.

Outra ação utilizada para melhorar o engajamento dos clientes são as pesquisas quantitativas. Em 2021, foram realizadas 39 pesquisas, sendo 10 pesquisas recorrentes (4 para produtos e serviços da conta digital e 6 para produtos e serviços da aquisição) e 29 pesquisas pontuais (17 para produtos e serviços da conta digital e 12 para produtos e serviços da aquisição). Com essas pesquisas, foi possível levantar pontos-chave de melhorias da jornada do cliente e dos serviços, além de identificar os ofensores do Churn (métrica que monitora perdas) de produtos e serviços da companhia.

Em 2021, a companhia realizou o PAGES Day, uma oportunidade única para reunir investidores e apresentar todas as iniciativas, novidades e destaques do PagBank PagSeguro. No evento, foram abordados resultados financeiros, inclusão financeira, gestão de riscos, segurança da informação, produtos e serviços, ESG, entre outros assuntos.

## Investimento nas comunidades

[103-203, 203-1, 203-2, 103-413]



Consciente de seu papel nas transformações sociais, o PagBank PagSeguro realiza, a cada ano, diversas ações de apoio a projetos nas comunidades, sobretudo por meio de leis de incentivo fiscal, como a Lei Rouanet. Nos últimos anos, estas iniciativas foram expandidas, considerando o aumento das dificuldades socioeconômicas no Brasil em um cenário de pandemia.

A principal meta da área de investimento social é utilizar toda a verba de incentivo fiscal disponível em entidades que promovam a educação, saúde e melhoria das condições de vida de populações em vulnerabilidade.

Em 2021, por exemplo, a companhia direcionou doações significativas para entidades sem fins lucrativos, com destaque para a parceria com a Vai na Web, que capacita jovens em situação de vulnerabilidade em comunidades para desenvolver habilidades na área de tecnologia. As ações também foram aplicadas na comunidade de Paraisópolis, São Paulo, com treinamento específico para jovens trabalharem na área de Tecnologia da empresa.

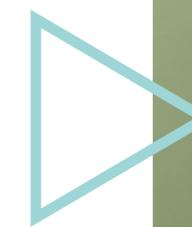
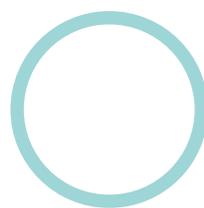
Para os milhões de clientes micro e pequenos empreendedores que enfrentaram dificuldades durante a pandemia, o PagBank PagSeguro promoveu diversas ações de apoio, tais como:

- taxa 0% para vendas com QR Code;
- incentivo a vendas com link de pagamento para clientes que não vendiam on-line;
- desconto de 10% (cashback) para compras nas principais redes de farmácias do país.

O PagBank PagSeguro, isoladamente ou em conjunto com o Grupo UOL, tem uma ampla gama de projetos alinhados com seus propósitos de Responsabilidade Social, tanto para ajudar pessoas e comunidades em situação de vulnerabilidade quanto para realizar ações afirmativas que buscam ampliar a diversidade (de gênero, raça etc.) das equipes da companhia. [413-1, 413-2]

As ações são desenvolvidas pela diretoria corporativa do Grupo UOL (com base em critérios pré-definidos) e discutidas e aprovadas em conjunto com a diretoria do PagBank PagSeguro. As demonstrações de efetividade das ações podem ser identificadas com base nas reações positivas dos profissionais em relação aos projetos divulgados.

Tais iniciativas da companhia, geram impactos positivos para as pessoas e entidades beneficiadas, incluindo doações de alimentos ou outras necessidades básicas e investimentos em projetos (nas áreas de saúde, educação, inclusão, esporte, cultura etc.), que visam melhorar a qualidade de vida de pessoas em situação de vulnerabilidade social. Além disso, essas ações geram engajamento das equipes de profissionais, que se envolvem diretamente no desenvolvimento e implementação dos projetos.



A atuação do PagBank PagSeguro nas comunidades está dividida em três áreas (com seus respectivos compromissos e metas):

- **Investimentos atrelados a leis de incentivo fiscal:** a área de Marketing pesquisa entidades com projetos aprovados nas instâncias federal, estadual e municipal, e seleciona os mais aderentes à filosofia da companhia, com base no valor monetário disponível para o investimento. A aprovação é feita pela diretoria corporativa do Grupo UOL em conjunto com a diretoria do PagSeguro. São selecionadas entidades que promovam a educação, saúde e melhoria das condições de vida de populações em vulnerabilidade. A meta é cumprida integralmente todos os anos.
- **Ações afirmativas:** são propostas pelo RH do Grupo UOL e aprovadas pela diretoria corporativa do Grupo UOL em conjunto com a diretoria do PagSeguro. Com base no orçamento de pessoas da companhia, a área de RH propõe metas afirmativas, de forma a promover a diversidade e a inclusão social. A meta é cumprida integralmente todos os anos.

- **Doações:** as entidades beneficiadas são selecionadas a partir da lista de participantes do Prêmio Empreendedor Social, iniciativa do jornal Folha de São Paulo. A definição das entidades é aprovada pela diretoria corporativa do Grupo UOL em conjunto com a diretoria do PagSeguro e o orçamento pode ser autorizado de forma emergencial, de acordo com as circunstâncias de cada momento, como ocorreu nas diferentes fases da pandemia de Covid-19.

Em 2021, o PagBank PagSeguro apoiou os projetos listados a seguir, com investimentos realizados através de Leis de Incentivo Fiscal:

**Rouanet/Ancine: R\$ 2,125 milhões**

**Fumcad: R\$ 531 mil**

**Esporte: R\$ 531 mil**

**Idoso: R\$ 531 mil**

**Pronon: R\$ 531 mil**

**Pronas: R\$ 531 mil**

- **IPTI (Lei Fumcad - Fundo da Criança e Adolescente):** tecnologia social de inclusão de atividades físicas nas escolas, como ginástica, de maneira eficaz e sustentável, com monitoramento do desenvolvimento das crianças. Ao todo, foram atendidos 600 alunos da quarta série do ensino fundamental em escolas públicas.
- **Associação Viva e Deixe Viver (Lei de Incentivo à Cultura):** promove a literatura infanto-juvenil e a arte de contar histórias em hospitais públicos e privados. As atividades pedagógicas acolhem bebês, crianças e adolescentes internados, além de fornecer apoio aos familiares e equipes médicas. Com 1.282 voluntários, as ações da Viva e Deixe Viver já impactaram cerca de 240 mil pessoas em seis estados brasileiros.
- **Hospital Angelina Caron (Lei do Idoso):** o foco é a qualidade assistencial e qualidade de vida, diminuindo a lacuna entre a rede pública e privada para otimizar o cuidado com o paciente internado, através do controle e eficiência de processos não comuns no Sistema Único de Saúde (SUS). Dessa forma, viabiliza o atendimento de ponta ao paciente carente e oferece melhor qualidade de vida. São mais de 400 mil atendimentos por ano.
- **Hospital Angelina Caron (Lei Fumcad - Fundo da Criança e do Adolescente):** prevê um tratamento pediátrico em um ambiente lúdico e acolhedor, com equipamentos e ambientes planejados para o conforto, conveniência e a recuperação plena. Estas mudanças permitem realizar ainda mais cirurgias de alta complexidade e ajuda a suprir a demanda da rede pública. São mais de 126 mil crianças atendidas a cada ano.
- **Instituto Rugby Para Todos (Lei de Incentivo ao Esporte):** a intenção é ensinar a modalidade Rugby, seus fundamentos e regras, e realizar aulas semanais regulares, a fim de desenvolver o entendimento e a aptidão física no jogo, bem como competências individuais e sociais entre os alunos, criando um espaço para um trabalho transdisciplinar, com metodologia exclusiva. O projeto conta com atuação de profissionais das áreas de assistência social, psicologia, fisioterapia, pedagogia, educação física e nutrição, que atendem 200 crianças e adolescentes com idade entre 7 e 18 anos provenientes de escolas públicas (prioritariamente) e/ou em situação de alta vulnerabilidade social.

- **APRAESPI (Lei Pronas):** a Associação de Prevenção, Atendimento Especializado e Inclusão da Pessoa com Deficiência de Ribeirão Pires (SP) contribui para a redução da incidência de deficiências e atende pessoas com deficiências instaladas, incluindo-as na sociedade através de programas de habilitação e reabilitação. Seu principal objetivo é realizar e desenvolver com excelência técnica e ética serviços e procedimentos nas áreas de Educação, Saúde e Assistência Social voltados para a necessidade dos usuários. Com equipamentos específicos para avaliação audiológica e ampliação de recursos humanos, incluindo o aumento na dispensação de AASI (Aparelho de Amplificação Sonora Individual), são atendidas, atualmente, cerca de 1.150 pessoas.
- **CNPEM (Lei Pronon):** a plataforma de testes terapêuticos especializados em tumores de mama visa a inovação e melhor entendimento da doença, bem como a busca por novas formas de tratamento direcionadas para a população brasileira. Outros objetivos são a criação do banco de dados de tumores,

geração de BioBanco de tumores, desenvolvimento de plataforma de avaliação de compostos em organóides e testes dos quimioterápicos, análise de tumores pareados por ômicas e bioimagens. Atualmente, são atendidas mais de 2 mil mulheres.

Para amenizar as dificuldades da população mais vulnerável e que tem fome, desde o início da pandemia de Covid-19, o PagBank PagSeguro, em conjunto com o Grupo UOL, realizou diversas doações de alimentos e outros produtos.

Em 2021, foram doadas 50 mil cestas básicas (arroz, feijão, macarrão, extrato de tomate, café, doces, entre outros itens) e 6 mil kits de Natal (carnes congeladas), além de ovos de Páscoa para famílias em situação de insegurança alimentar de diferentes regiões do país (Paraná, Piauí, São Paulo, Sergipe, Rio de Janeiro, Rio Grande do Norte e Distrito Federal), por meio de entidades.

Outras iniciativas parceiras:

**Ação da Cidadania:** fundada há quase 30 anos pelo sociólogo Betinho, é referência no combate à fome.

**Gastromotiva:** trabalha com formação profissional e comunitária em gastronomia. Durante a pandemia, mobilizou sua rede de profissionais para preparar e distribuir marmitas.

**Projeto Família Apoiar Família:** plataforma que conecta quem pode ajudar com ONGs que precisam de apoio para levar insumos básicos a famílias desamparadas.

**Associação de Moradores de Paraisópolis:** promove ajuda constante para os mais de 100 mil habitantes da segunda maior favela de São Paulo e para outras 10 comunidades no Brasil por meio do G10 Favelas.

**Programa de Voluntariado:** a exemplo do curso para Formação de Contadores de Histórias do projeto Viva e Deixe Viver, o Programa de Voluntariado incentiva que os voluntários – a partir de valores humanos, como empatia, ética, afeto e solidariedade – aprendam a administrar melhor seu tempo, tendo vivências e dinâmicas sobre o luto e como lidar com as perdas de forma lúdica. A atuação é feita não apenas em entidades, mas também em hospitais.

Por meio de projetos voltados para Assistência Assertiva, Inovação, Difusão do Conhecimento e Tecnologia, a companhia também apoia projetos com foco na saúde, educação e desenvolvimento de crianças, jovens e adultos, que priorizam a qualidade assistencial e qualidade de vida.

## Educação e inclusão financeira

[103-203, 203-2]

Educação financeira é um tema primordial dentro do PagBank PagSeguro, pois é através dele que a companhia impacta direta e positivamente todos os seus clientes. A empresa segue trabalhando continuamente para oferecer mais oportunidades de aprendizados sobre o tema, proporcionando benefícios para toda a sociedade brasileira.

Com o objetivo de democratizar o acesso aos serviços financeiros, ensinando o brasileiro a poupar e investir, a companhia direciona seus esforços de educação financeira para o público com idade entre 20 e 40 anos, pessoas que são, provavelmente, potenciais provedoras financeiras da família (classes C e D).

Em 2021, a companhia desenvolveu diversas ações voltadas para a educação financeira, entre elas publicações em blog, treinamentos e cursos gratuitos. A seguir, são apresentados os principais números do ano:

### **Blog**

101 textos publicados e 211 mil novos usuários.

### **UOL Economia**

25 textos publicados (média de 2 textos por mês).

### **Treinamentos internos**

27 treinamentos e 2.500 pessoas participantes.

### **Saúde do Bolso**

3 edições e 10 mil colaboradores por edição (abordagem de temas sobre educação financeira e investimentos, direcionado para colaboradores do Grupo UOL).

### **Afiliações**

3 lives no YouTube e mais de 10 mil visualizações, além de 4 vídeos no YouTube e mais de 11 mil visualizações.

### **Cursos gratuitos para clientes pelo aplicativo**

Metodologia gamificada que aborda educação financeira e investimentos, em parceria com a Bolsa de Valores brasileira.

### **Independência financeira feminina**

Série de 4 vídeos no YouTube PagBank Investimentos sobre a importância da independência financeira das mulheres (3,3 mil visualizações).

### **Dinheiro sem tabu**

Série de vídeos gravados e lives abordando tabus e crenças sobre o dinheiro, que limitam psicologicamente e financeiramente o desenvolvimento das pessoas (53 mil visualizações).

Os 27 treinamentos internos realizados durante o ano tiveram foco em investimentos, produto de investimento, diferenças entre produtos, questões regulatórias, entre outros aspectos. Os profissionais também foram treinados para se tornarem multiplicadores de conhecimento no momento da venda.

Os cursos gratuitos - com base em duas trilhas de conhecimento: educação financeira e investimentos - foram abertos ao público externo, por meio de um edital conquistado em 2021. As ações serão desenvolvidas em 2022, com lançamento dos cursos em aplicativo a partir do segundo semestre.

Dentro do Programa de estágio PagTalents, desenvolvido pelo RH, a empresa pretende desenvolver um módulo específico de educação financeira, com o objetivo de transformar o comportamento financeiro dos estagiários, de modo que sejam multiplicadores na comunidade onde moram.



# Sumário de Conteúdos Global Reporting Initiative (GRI)

[102-55]

Standard GRI	Conteúdo	Página/ Comentário
<b>PERFIL ORGANIZACIONAL</b>		
<b>GRI 102: Conteúdos Gerais 2016</b>	102-1 Nome da Organização	7
	102-2 Atividades, marcas, produtos e serviços	10
	102-3 Localização da sede da organização	82
	102-4 Localização das operações	71
	102-5 Natureza da propriedade e forma jurídica	7 e 10   O PagBank PagSeguro é uma empresa privada, que atua no mercado brasileiro desde 2006 e está listada na New York Stock Exchange (NYSE) desde janeiro de 2018.
	102-6 Mercados atendidos	7 e 10
	102-7 Porte da organização	7
	102-8 Informações sobre empregados e outros trabalhadores	54
	102-9 Cadeia de fornecedores	30 e 63
	102-10 Mudanças significativas na organização e em sua cadeia de fornecedores	não houve.
	102-11 Princípio ou abordagem da preocupação	30
	102-12 Iniciativas externas	3
	102-13 Participação em associações	7
<b>ESTRATÉGIA</b>		
<b>GRI 102: Conteúdos Gerais 2016</b>	102-14 Declaração do mais alto executivo	3
	102-15 Principais impactos, riscos e oportunidades	29 e 30
<b>ÉTICA E INTEGRIDADE</b>		
<b>GRI 102: Conteúdos Gerais 2016</b>	102-16 Valores, princípios, padrões e normas de comportamento	33
	102-17 Mecanismos de aconselhamento e preocupações éticas	33

Standard GRI	Conteúdo	Página/ Comentário
<b>GOVERNANÇA</b>		
<b>GRI 102: Conteúdos Gerais 2016</b>	102-18 Estrutura de governança	23
	102-19 Delegação de autoridade	23
	102-20 Responsabilidade de cargos e funções de nível executivo por tópicos econômicos, ambientais e sociais	25
	102-22 Composição do mais alto órgão de governança e dos seus comitês	23 e 26
	102-23 Presidente do mais alto órgão de governança	23
	102-24 Seleção e nomeação para o mais alto órgão de governança	24
	102-25 Conflitos de interesse	33 e 34
	102-26 Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança na definição de propósito, valores e estratégia	33 e 34
	102-27 Conhecimento coletivo do mais alto órgão de governança	23
	102-28 Avaliação do desempenho do mais alto órgão de governança	27
	102-32 Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança no relato de sustentabilidade	15
	102-33 Comunicação de preocupações cruciais	24
	102-34 Natureza e número total de preocupações cruciais	33 e 34
	102-35 Políticas de remuneração	51
	102-36 Processo para determinação da remuneração	47 e 51

Standard GRI	Conteúdo	Página/ Comentário
<b>ENGAJAMENTO DE STAKEHOLDERS</b>		
<b>GRI 102: Conteúdos Gerais 2016</b>	102-40 Lista de grupos de stakeholders	17
	102-41 Acordos de negociação coletiva	100% dos profissionais PagBank PagSeguro são cobertos por acordos de negociação coletiva.
	102-42 Identificação e seleção de stakeholders	17
	102-43 Abordagem para o engajamento dos stakeholders	17, 63, 72
	102-44 Principais preocupações e tópicos levantados	17
<b>PRÁTICA DE RELATO</b>		
<b>GRI 102: Conteúdos Gerais 2016</b>	102-45 Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas	7
	102-46 Definição do conteúdo do relatório e dos Limites dos tópicos	17
	102-47 Lista de tópicos materiais	17
	102-48 Reformulações de informações	56
	102-49 Alterações no relatório	Não houve.
	102-50 Período coberto pelo relatório	1 de janeiro a 31 de dezembro de 2021
	102-51 Data do último relatório	2021
	102-52 Ciclo de emissão de relatórios	Anual
	102-53 Contato para perguntas sobre o relatório	82
	102-54 Declaração de elaboração do relatório de conformidade com as Normas GRI	15
	102-55 Sumário de conteúdo GRI	77, 78, 79, 80 e 81
	102-56 Verificação externa	Não houve.
<b>DESEMPENHO ECONÔMICO</b>		
<b>GRI 103: Forma de Gestão 2016</b>	103-1 Explicação do tópico material e seus Limites	17
	103-2 A forma de gestão e seus componentes	37
	103-3 Avaliação da forma de gestão	37

Standard GRI	Conteúdo	Página/ Comentário
<b>GRI 201: Desempenho Econômico 2016</b>	201-1 Valor econômico direto gerado e distribuído	38
	201-2 Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades decorrentes de mudanças climáticas	30
<b>IMPACTOS ECONÔMICOS INDIRETOS</b>		
<b>GRI 103: Forma de Gestão 2016</b>	103-1 Explicação do tópico material e seus Limites	17
	103-2 A forma de gestão e seus componentes	73 e 76
	103-3 Avaliação da forma de gestão	73 e 76
<b>GRI 203: Impactos Econômicos Indiretos 2016</b>	203-1 Investimentos em infraestrutura e apoio a serviços	73
	203-2 Impactos econômicos indiretos significativos	73 e 76
<b>PRÁTICAS DE COMPRA</b>		
<b>GRI 103: Forma de Gestão 2016</b>	103-1 Explicação do tópico material e seus Limites	17
	103-2 A forma de gestão e seus componentes	64
	103-3 Avaliação da forma de gestão	63 e 64
<b>GRI 204: Práticas de Compra 2016</b>	204-1 Proporção de gastos com fornecedores locais	31 e 63
<b>COMBATE À CORRUPÇÃO</b>		
<b>GRI 103: Forma de Gestão 2016</b>	103-1 Explicação do tópico material e seus Limites	17
	103-2 A forma de gestão e seus componentes	33
	103-3 Avaliação da forma de gestão	33
<b>GRI 205: Combate à Corrupção 2016</b>	205-1 Operações avaliadas quanto a riscos relacionados à corrupção	33
	205-2: Comunicação e capacitação em políticas e procedimentos de combate à corrupção	35

Standard GRI	Conteúdo	Página/ Comentário
<b>CONCORRÊNCIA DESLEAL</b>		
<b>GRI 103: Forma de Gestão 2016</b>	103-1 Explicação do tópico material e seus Limites	17
	103-2 A forma de gestão e seus componentes	O tema é mediado pelo Código de Compliance e Legislação Concorrencial. Possui ainda uma área regulatória especializada em defesa da concorrência, com possibilidade de auditoria interna e externa.
	103-3 Avaliação da forma de gestão	
<b>GRI 206: Concorrência Desleal 2016</b>	206-1 Ações judiciais por concorrência desleal, práticas de truste e monopólio	A companhia não possui ações judiciais pendentes ou encerradas durante o período coberto pelo relatório referentes a concorrência desleal e violações de leis antitruste e antimonopólio.
<b>ENERGIA</b>		
<b>GRI 103: Forma de Gestão 2016</b>	103-1 Explicação do tópico material e seus Limites	17
	103-2 A forma de gestão e seus componentes	68 e 69
	103-3 Avaliação da forma de gestão	68 e 69
<b>GRI 302: Energia 2016</b>	302-1 Consumo de energia dentro da organização	69
	302-3 Intensidade energética	69
	302-4 Redução do consumo de energia	69
	302-5 Reduções nos requisitos energéticos de produtos e serviços	68
<b>ÁGUA E EFLUENTES</b>		
<b>GRI 103: Forma de Gestão 2016</b>	103-1 Explicação do tópico material e seus Limites	17
	103-2 A forma de gestão e seus componentes	69
	103-3 Avaliação da forma de gestão	Não há auditoria. A companhia não possui equipe responsável e nem recursos ou investimento na área de Água.
<b>GRI 303: Água e Efluentes 2018</b>	303-5 Consumo de água	69

Standard GRI	Conteúdo	Página/ Comentário
<b>EMISSÕES</b>		
<b>GRI 103: Forma de Gestão 2016</b>	103-1 Explicação do tópico material e seus Limites	17
	103-2 A forma de gestão e seus componentes	66
	103-3 Avaliação da forma de gestão	66
<b>GRI 305: Emissões 2016</b>	305-1 Emissões diretas (Escopo 1) de gases de efeito estufa (GEE)	66 e 67
	305-2 Emissões indiretas (Escopo 2) de gases de efeito estufa (GEE)	66 e 67
	305-3 Outras emissões indiretas (Escopo 3) de gases de efeito estufa	66 e 67
	305-5 Redução de emissões de gases de efeito estufa (GEE)	66 e 67
<b>RESÍDUOS</b>		
<b>GRI 103: Forma de Gestão 2016</b>	103-1 Explicação do tópico material e seus Limites	17
	103-2 A forma de gestão e seus componentes	69
	103-3 Avaliação da forma de gestão	69
<b>GRI 306: Resíduos 2020</b>	306-3 Resíduos gerados	69
	306-4 Resíduos não destinados para disposição final	69
<b>AVALIAÇÃO AMBIENTAL DE FORNECEDORES</b>		
<b>GRI 103: Forma de Gestão 2016</b>	103-1 Explicação do tópico material e seus Limites	17
	103-2 A forma de gestão e seus componentes	64
	103-3 Avaliação da forma de gestão	64
<b>GRI 308: Avaliação Ambiental de Fornecedores 2016</b>	308-1 Novos fornecedores selecionados com base em critérios ambientais	64
	308-2 Impactos ambientais negativos na cadeia de fornecedores e medidas tomadas	63

Standard GRI	Conteúdo	Página/ Comentário
<b>EMPREGO</b>		
<b>GRI 103: Forma de Gestão 2016</b>	103-1 Explicação do tópico material e seus Limites	17
	103-2 A forma de gestão e seus componentes	50
	103-3 Avaliação da forma de gestão	50
<b>GRI 401: Emprego 2016</b>	401-1 Novas contratações e rotatividade de empregados	55 e 56
	401-2 Benefícios oferecidos a empregados em tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou de período parcial	57
	401-3 Licença maternidade/paternidade	57
<b>SAÚDE E SEGURANÇA DO TRABALHO</b>		
<b>GRI 103: Forma de Gestão 2016</b>	103-1 Explicação do tópico material e seus Limites	17
	103-2 A forma de gestão e seus componentes	58
	103-3 Avaliação da forma de gestão	58
<b>GRI 403: Saúde e Segurança do Trabalho 2018</b>	403-6 Promoção da saúde do trabalhador	58
<b>CAPACITAÇÃO E EDUCAÇÃO</b>		
<b>GRI 103: Forma de Gestão 2016</b>	103-1 Explicação do tópico material e seus Limites	17
	103-2 A forma de gestão e seus componentes	53
	103-3 Avaliação da forma de gestão	53
<b>GRI 404: Capacitação e Educação 2016</b>	404-1: Média de horas de capacitação por ano, por empregado	59
	404-2: Programas para o aperfeiçoamento de competências dos empregados e de assistência para transição de carreira	51
	404-3: Percentual de empregados que recebem avaliações regulares de desempenho e de desenvolvimento de carreira	53 e 60

Standard GRI	Conteúdo	Página/ Comentário
<b>DIVERSIDADE E IGUALDADE DE OPORTUNIDADES</b>		
<b>GRI 103: Forma de Gestão 2016</b>	103-1 Explicação do tópico material e seus Limites	17
	103-2 A forma de gestão e seus componentes	61
	103-3 Avaliação da forma de gestão	61
<b>GRI 405: Diversidade e Igualdade de Oportunidades 2016</b>	405-1 Diversidade em órgãos de governança e empregados	54 e 62
	405-2 Proporção entre o salário-base e a remuneração recebidos pelas mulheres e aqueles recebidos pelos homens	62
<b>TRABALHO INFANTIL</b>		
<b>GRI 103: Forma de Gestão 2016</b>	103-1 Explicação do tópico material e seus Limites	17
	103-2 A forma de gestão e seus componentes	64
	103-3 Avaliação da forma de gestão	64
<b>GRI 408: Trabalho Infantil 2016</b>	408-1 Operações e fornecedores com risco significativo de casos de trabalho infantil	30 e 64
<b>TRABALHO FORÇADO OU ANÁLOGO AO ESCRAVO</b>		
<b>GRI 103: Forma de Gestão 2016</b>	103-1 Explicação do tópico material e seus Limites	17
	103-2 A forma de gestão e seus componentes	64
	103-3 Avaliação da forma de gestão	64
<b>GRI 409: Trabalho Forçado ou Análogo ao Escravo 2016</b>	409-1 Operações e fornecedores com risco significativo de casos de trabalho forçado ou análogo ao escravo	30 e 64
<b>COMUNIDADES LOCAIS</b>		
<b>GRI 103: Forma de Gestão 2016</b>	103-1 Explicação do tópico material e seus Limites	17
	103-2 A forma de gestão e seus componentes	73
	103-3 Avaliação da forma de gestão	73

Standard GRI	Conteúdo	Página/ Comentário
<b>GRI 413:</b> <b>Comunidades Locais 2016</b>	413-1 Operações com engajamento, avaliações de impacto e programas de desenvolvimento voltados à comunidade local	61 e 73
	413-2 Operações com impactos negativos significativos - reais e potenciais - nas comunidades locais	73
<b>AVALIAÇÃO SOCIAL DE FORNECEDORES</b>		
<b>GRI 103:</b> <b>Forma de Gestão 2016</b>	103-1 Explicação do tópico material e seus Limites	17
	103-2 A forma de gestão e seus componentes	64
	103-3 Avaliação da forma de gestão	64
<b>GRI 414:</b> <b>Avaliação Social de Fornecedores 2016</b>	414-1 Novos fornecedores selecionados com base em critérios sociais	64
	414-2 Impactos sociais negativos na cadeia de fornecedores e medidas tomadas	63
<b>POLÍTICAS PÚBLICAS</b>		
<b>GRI 103:</b> <b>Forma de Gestão 2016</b>	103-1 Explicação do tópico material e seus Limites	17
	103-2 A forma de gestão e seus componentes	Por política interna (o Grupo UOL, controlador, possui também unidade de mídia comprometida com o apartidarismo), a companhia não contribui com partidos políticos, candidatos ou instituições políticas. Não possui também Por política interna (o Grupo UOL, controlador, possui também unidade de mídia comprometida com o apartidarismo), a companhia não contribui com partidos políticos, candidatos ou instituições políticas. Não possui também escritórios de lobby ou de contato com Legislativo e Executivo. Quando é necessário realizar contato com autoridades, a companhia faz diretamente ou por meio de associação de classe, seja com o órgão regulador, o Banco Central do Brasil ou com a ANBIMA, CVM ou outros autôreguladores (por exemplo, BSM). A companhia contribui com a Abranet, ABBC, Abecs e ANBIMA. Para contribuições políticas entre terceiros que usam os serviços do PagBank PagSeguro, valem as regras públicas e políticas relativas a PEPs (Pessoas Politicamente Expostas), políticas anticorrupção etc.
	103-3 Avaliação da forma de gestão	
<b>GRI 415:</b> <b>Políticas Públicas 2016</b>	415-1 Contribuições políticas	Não houve.

Standard GRI	Conteúdo	Página/ Comentário
<b>MARKETING E ROTULAGEM</b>		
<b>GRI 103:</b> <b>Forma de Gestão 2016</b>	103-1 Explicação do tópico material e seus Limites	17
	103-2 A forma de gestão e seus componentes	10 e 11
	103-3 Avaliação da forma de gestão	10 e 11
<b>GRI 417:</b> <b>Marketing e Rotulagem 2016</b>	417-1 Requisitos para informações e rotulagem de produtos e serviços	11
<b>PRIVACIDADE DO CLIENTE</b>		
<b>GRI 103:</b> <b>Forma de Gestão 2016</b>	103-1 Explicação do tópico material e seus Limites	17
	103-2 A forma de gestão e seus componentes	42
	103-3 Avaliação da forma de gestão	42
<b>GRI 418:</b> <b>Privacidade do Cliente 2016</b>	418-1 Queixas comprovadas relativas a violação da privacidade e perda de dados de clientes	44   Número de usuários cujas informações são usadas para fins secundários: A Política de Privacidade da companhia ( <a href="http://www.grupouol.com.br/politica-privacidade">http://www.grupouol.com.br/politica-privacidade</a> ) descreve as finalidades para as quais a companhia utiliza dados e informações dos usuários. Valor total de perdas monetárias como resultado de processos judiciais associados à privacidade do usuário (2019, 2020 e 2021): Não houve perda monetária como resultado de processos judiciais associados à privacidade do usuário. Número de solicitações de aplicação da lei para informações de clientes (2019, 2020 e 2021): Considerando somente o PagSeguro Internet Instituição de Pagamento S.A., houve as seguintes quantidades de solicitações de dados cadastrais, que partiram da esfera cível, trabalhista e criminal: - 2019: 1175 solicitações (470 administrativas e 696 judiciais) - 2020: 3867 solicitações (1420 administrativas e 2447 judiciais) - 2021 7717 solicitações (4350 administrativas e 3367 judiciais)

Créditos bancos de imagens:

www.pexels.com, páginas: 1, 15, 73  
 www.freepik.com, páginas: 14, 22, 36, 41, 49, 56, 59, 65, 67, 68 e 73.  
 www.pxhere.com, páginas: 24 e 51



# INFORMAÇÕES CORPORATIVAS

## Sede <sup>[102-3]</sup>

Conyers Trust Company (Cayman) Limited,  
Cricket Square, Hutchins Drive, P.O. Box 2681,  
Grand Cayman, KY1-1111, Cayman Islands

Para mais informações sobre o conteúdo  
deste relatório, acesse o site ou entre em  
contato pelo e-mail <sup>[102-53]</sup>:

 [pagseguro.com.br](https://pagseguro.com.br)

 [ir@pagseguro.com](mailto:ir@pagseguro.com)

## Créditos

Este segundo Relatório de  
Sustentabilidade é resultado do esforço  
de todo o time PagBank PagSeguro.

Agradecemos a todas e todos pela  
participação e pelo comprometimento,  
incluindo a coleta de informação e o  
compromisso ESG demonstrado na  
realização das atividades durante o ano.

