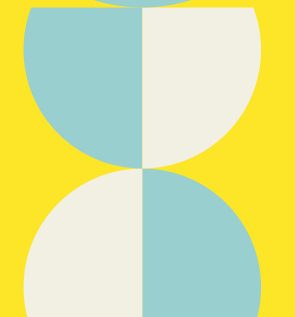
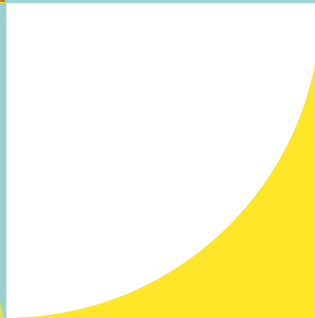


Relatório de Sustentabilidade

2024



Sumário

- 1. Apresentação 3**
- 2. Carta das Lideranças 5**
- 3. Sobre o Relatório 10**
- 4. Quem somos 13**
- 5. Produtos e Serviços 19**
- 6. Ética, Conformidade e Governança 28**
- 7. Desempenho Financeiro e Operacional 40**
- 8. Estratégia Sustentável 51**
- 9. Colaboradores e Fornecedores 59**
- 10. Clientes e Sociedade 92**
- 11. Sumário de Conteúdo GRI 104**
- 12. Créditos Corporativos 130**

Apresentação

Há 18 anos, acreditamos no poder da inclusão financeira como força transformadora. Temos como compromisso fazer com que mais pessoas e negócios tenham acesso a serviços financeiros que impulsionem sonhos, gerem oportunidades e promovam um futuro mais justo e próspero.

Neste quinto relatório de sustentabilidade, comemoramos as conquistas de 2024, ano em que atingimos o maior lucro líquido da nossa história e, com o mesmo entusiasmo, avançamos em nossa jornada de gerar impacto positivo em todos os nossos públicos de interesse. Por meio da inovação, lançamos produtos e iniciativas que ampliaram o alcance da inclusão econômica em todo o país.

Ao longo destas páginas, compartilhamos com você os passos que demos para fortalecer nossa atuação em segurança digital e combate a fraudes, investir no desenvolvimento e na diversidade dos nossos talentos e aprofundar nosso compromisso com práticas sustentáveis.



Carta das Lideranças

Carta das Lideranças

GRI - 2-22

2024 foi um ano de conquistas. Um crescimento de 28% no lucro líquido (atingindo R\$ 2,1 bilhões) e 2,1 milhões de novos clientes – incluindo 300 mil só na aquisição – mostram que nossa estratégia está no caminho certo. Mais do que números, esses resultados refletem nosso propósito: facilitar a vida financeira de pessoas e negócios.

Tivemos um aumento de 45% nas grandes contas e no e-commerce internacional, e de 21% nas micro e pequenas empresas. Continuamos com nossa estratégia focada nos pequenos e médios empreendedores. Hoje são mais de 18 milhões de negócios atendidos tanto por meio das nossas soluções de pagamento e da nossa oferta de serviços e produtos bancários.

E ainda enxergamos um oceano de oportunidades: são mais de 40 milhões de empresas no Brasil, e como seu parceiro de negócio, estamos prontos para descomplicar o dia a dia delas e apoiá-las em seu crescimento.



Nossas principais frentes de atuação – pagamentos, banking e crédito – continuam operando de forma integrada, o que tem sido fundamental para nossa trajetória de crescimento. Esse modelo permite melhor atendimento às necessidades dos clientes e reforça a eficiência do nosso ecossistema financeiro. Em 2024, houve expansão em todas as áreas, possibilitando o aumento no volume de pagamentos processados, o crescimento no negócio de crédito e depósitos, assim como o aumento da transacionalidade dos clientes em nosso ecossistema.

Mais de **4,2 milhões** clientes já foram **impactados** por nossos materiais de educação financeira

Ampliamos nossa presença no setor, mantendo o compromisso com serviços financeiros acessíveis e relevantes para quem esteve à margem do sistema tradicional, provando que é possível aliar crescimento e inclusão. Essa expansão foi impulsionada por mudanças no comportamento dos usuários e pela introdução de inovações como o Pix, que transformou profundamente o sistema financeiro do país.

Atualmente, muitos dos nossos clientes utilizam nossa plataforma como seu banco principal, especialmente empreendedores que recebem por meio do Pix. Esse movimento nos impulsionou a oferecer um portfólio cada vez mais completo de produtos financeiros, que hoje inclui contas remuneradas, fundos de investimento, seguros, cartões e soluções de pagamentos.

Em 2024, o Banco Central passou a exigir que instituições financeiras implementem ações de educação financeira – uma prática que já faz parte da nossa es-



tratégia desde 2022. Nesse período, oferecemos a mais de 4,2 milhões de clientes conteúdos como artigos, séries no Youtube (como “Rende com a Gente” e “Independência Financeira Feminina”), jogos, podcasts e cursos. No último ano, reforçamos esse compromisso com a inclusão de um botão dedicado a dicas de finanças dentro do nosso aplicativo, tornando o acesso à informação ainda mais fácil e direto.

Aprimoramos nossas soluções de cash out, management, passamos a oferecer a antecipação de recebíveis de outras maquininhas e os pagamentos múltiplos de boletos. Continuamos sendo os únicos no mercado a oferecer liquidação instantânea de qualquer tipo de transação em regime 24 X 7, permitindo que o saldo liquidado possa, inclusive, ser reaplicado de forma prática e rápida, por meio de funcionalidades como a Conta Rendeira, modalidade de conta corrente com rendimento acima da poupança.



Muitos dos nossos clientes utilizam **nossa plataforma como seu banco principal**, especialmente empreendedores que recebem por meio do Pix

Para garantir que o cliente possa continuar operando seu negócio diante de imprevistos, oferecemos seguros de diferentes naturezas, incluindo as modalidades de seguro de vida, automóvel, seguro saúde, bem como garantia estendida ou para o aparelho celular dos nossos clientes, especialmente quando este aparelho é o seu principal meio de venda. Também investimos na eficiência logística para garantir reposição rápida de bobinas, baterias e outros insumos relacionados às maquininhas, com foco na manutenção da operação do cliente.

Avanços na agenda ESG

No pilar ESG, reforçamos nossas iniciativas e definimos planos concretos para 2025. Na agenda ambiental, fizemos avanços relevantes, como o alcance da meta de atingir 100% de consumo de energia elétrica renovável, contra 77% de 2023. Na área social, a inclusão financeira com responsabilidade continua sendo o nosso grande diferencial. Além disso, investimos cada vez mais na inclusão digital e na capacitação de jovens em situação de vulnerabilidade, com destaque para a parceria com o G10 Favelas e a criação de um call center em Paraisópolis, que emprega moradores locais com carteira assinada.



Relatório de Sustentabilidade 2024

Diversidade é outro dos nossos mais importantes pilares. Continuamos apostando que equipes diversas e inclusivas contribuem para um ambiente criativo, colaborativo e tolerante e, conseqüentemente, para a perenidade do nosso negócio. Exemplos dessa aposta são os programas #ElasTech, que chega a seu quarto ano capacitando mulheres que queiram aprender programação, com a possibilidade de contratação pelo PagBank; e o PagTalents, nosso programa de estágio que destina 50% das vagas para jovens em situação de vulnerabilidade social.

Paralelamente, reforçamos nossos compromissos com o Pacto Global da ONU, com o selo Women on Board e temos melhorado continuamente nosso desempenho em rankings de agências como S&P Global ESG, CDP e Bloomberg.

Um reconhecimento importante neste ano foi estarmos em 3º lugar entre bancos e serviços financeiros globalmente, 5º entre empresas brasileiras e 22º no ranking geral, composto por 500 empresas no *World's Best Companies in Sustainable Growth*. Além de ser motivo de orgulho, a premiação, oferecida pela revista Time em parceria com a Statista, importante fornecedora de análises estatísticas e rankings globais, é também uma mostra da nossa capacidade de combinar solidez financeira à sustentabilidade.

Ficamos em **3º lugar entre bancos e serviços financeiros** de todo mundo, **5º entre empresas brasileiras e 22º no ranking geral na premiação *World's Best Companies in Sustainable Growth***, oferecida pela revista Time em parceria com a Statista





RICARDO DUTRA
Diretor Executivo Principal



ARTUR SCHUNCK
Diretor Executivo de Finanças

Segurança e inovação em todas as nossas frentes

Conquistamos a Certificação NBR ISO 22301:2019 – concedida pelo Sistema de Gestão de Continuidade de Negócios (SGCN), norma baseada em requisitos que reforçam a segurança e a resiliência de uma companhia. Esse reconhecimento atesta a implementação de excelência, voltada à solução de pagamentos de adquirência, e reforça o empenho com a qualidade, segurança e continuidade do negócio em qualquer circunstância adversa.

Na frente da inovação, apostamos em soluções baseadas em inteligência artificial para melhorar a interface com o cliente e permitir uma maior personalização do relacionamento e da oferta de produtos e serviços, desde a abertura da conta, à solução de problemas, com chatbots cada vez mais afinados com as necessidades de cada empreendedor. Um deles foi uma solução da Amazon Web Services (AWS), que diminuiu o tempo de espera em até 85%.

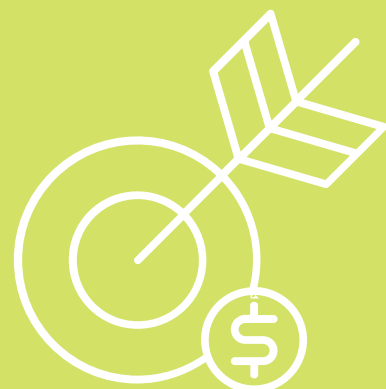
Para 2025, esperamos manter nossa trajetória de crescimento recorrente dos negócios, onde projetamos um aumento do lucro bruto entre 7% e 11%, em relação a 2024, e um aumento do lucro por ação entre 11% e 15% em relação ao ano anterior. Atuamos para fortalecer a relação com nossa base de clientes, para expandir nosso portfólio de produtos e serviços e executar de forma precisa nossa estratégia de negócios. Também seguiremos reforçando nossos compromissos em ser uma companhia cada vez mais sólida, responsável e lucrativa.

Boa leitura!



ALEXANDRE MAGNANI
Diretor-Presidente

DESTAQUES DO ANO



Lançamos o CDB com o maior rendimento do mercado, de

130%

Depósitos:
R\$ 36,1 bilhões

33,2 milhões
de clientes, **2,1 milhões**
a mais que em 2023

2,1 bilhões,
de **lucro líquido** (o maior
da nossa história)

R\$ 3,4 bilhões
Carteira de Crédito

R\$ 48,2 bilhões
Carteira de Crédito Expandida



Mais de

1.000

líderes participantes
do Jeito Pags de Liderar

8.595
colaboradores

50%
dos membros da nossa
Alta Governança
são mulheres

26%
dos nossos profissionais
foram promovidos ou
receberam aumentos salariais

#ElasTech:
programa recebeu mais
de **4,1 mil inscrições.**
Das participantes,
10 foram contratadas

PagTalents:
das **96 vagas** do programa
98,9% foram contratados,
superando a meta de **50%**

Sobre o Relatório



GRI - 2-2, 2-5, 2-14

Há 18 anos, atuamos com o propósito de facilitar a vida financeira de milhões de pessoas e empresas em todo o Brasil. Proporcionamos aos nossos clientes uma experiência bancária e de pagamentos segura, eficiente e intuitiva, que alia tecnologia de ponta a um atendimento de excelência.

Nesta quinta edição do Relatório de Sustentabilidade, trazemos os principais avanços obtidos ao longo de 2024 – um ano marcante, em que alcançamos o melhor resultado financeiro da nossa história – e reafirmamos nosso propósito de ampliar a inclusão financeira no país, por meio de produtos e programas cada vez mais inovadores.

Nas próximas páginas, destacaremos as iniciativas desenvolvidas, focadas em fortalecer nosso compromisso com políticas e ações sustentáveis cada vez mais consistentes, além de nosso constante esforço em nos alinharmos ainda mais com as melhores práticas de segurança digital e prevenção a fraudes.

O relatório foi desenvolvido de acordo com os requisitos da Global Reporting Initiative (GRI) – Normas GRI 2021, os indicadores do Sustainability Accounting Standards Board (SASB) para “Software & It Services - Technology & Communications Sector” e os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), da Organização das Nações Unidas (ONU).



O Conselho de Administração é o mais alto órgão de governança do PagBank e é responsável por supervisionar a gestão e definir diretrizes corporativas. O Relatório de Sustentabilidade é acompanhado pela Diretoria Executiva (CEO, CFO e Diretor Executivo Principal), com conteúdo elaborado pela área de ESG e revisado pelas diretorias envolvidas.

A liderança ainda está em processo de amadurecimento no tema ESG, sendo acompanhada pela área especializada. De todas as formas, buscamos fortalecer o engajamento e integrar as questões ESG na estratégia e na tomada de decisão.

Os indicadores aqui reportados contemplam o conjunto de empresas e negócios que estão sob o controle societário do PagBank, companhia aberta listada na NYSE. As empresas incluídas no relato de sustentabilidade são as mesmas das demonstrações financeiras. As informações que foram asseguradas de forma limitada pela PwC estão indicadas no sumário GRI.

Assim como nos últimos quatro anos, o Inventário de Gases de Efeito Estufa foi verificado pelo Instituto Totum. Importante destacar que o desenvolvimento do relatório foi acompanhado e aprovado pelo Comitê de Sustentabilidade do PagBank.

Temas materiais

GRI - 3-1, 3-2

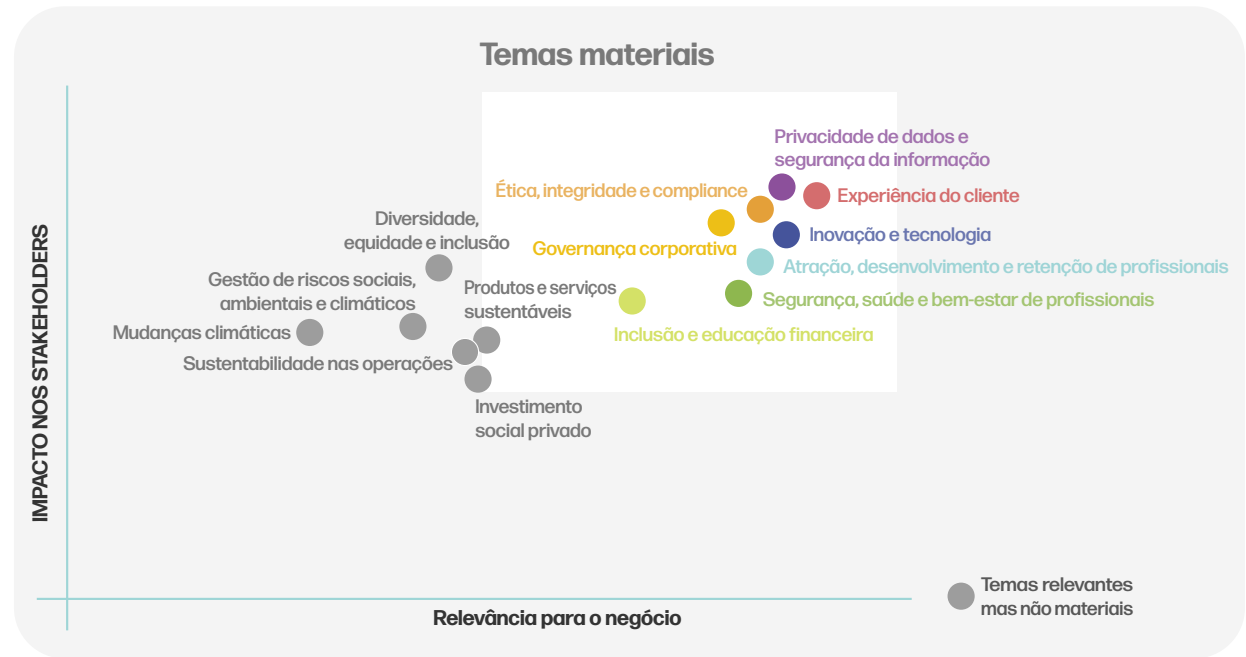
Elaboramos nossa dupla materialidade em 2024, seguindo as orientações da Norma GRI, que considera a análise de contexto da organização e identificação dos temas relevantes dentro da atuação da companhia. Também identifica impactos potenciais e reais por meio da análise de riscos corporativos mapeados e avaliação da importância e priorização dos impactos.

Após a definição dos temas potencialmente materiais para o nosso setor de atuação, foram analisados os impactos positivos e negativos de cada um, com base em duas vertentes:

▪ **Impacto interno:** avaliado em relação à criticidade para o negócio e riscos associados, por meio de entrevistas com executivos e questionários.

▪ **Impacto externo:** considerado quanto à relevância social do tema, com base em entrevistas qualitativas e pesquisas on-line (SurveyMonkey).

O processo de consulta conduzido pelo PagBank incluiu uma análise aprofundada de mercado e uma pesquisa com seus principais stakeholders – executivos, colaboradores, fornecedores, investidores, clientes (micro e pequenos empreendedores, empresas, parceiros, subadquirentes e outros), além de órgãos reguladores, autorreguladores, associações de classe e organizações não governamentais com as quais nos relacionamos. Ao todo, foram realizadas 8.832 consultas. **GRI - 2-29**



	Anterior (2021)	Atual (2024)
MATERIALIDADE	Relacionamento com clientes	Experiência do cliente
	Segurança e privacidade de dados	Privacidade de dados e segurança da informação
	Ética nos negócios	Ética, integridade e compliance
	Governança e transparência	Inovação e tecnologia
	Atração e retenção de talentos	Governança corporativa
	Educação e inclusão financeira	Atração, desenvolvimento e retenção de profissionais
	Diversidade e inclusão	Segurança, saúde e bem-estar de profissionais
	Eficiência Energética nas operações	Inclusão e educação financeira
	Investimento de impacto	Diversidade, equidade e inclusão
	Estratégia climática	Produtos e serviços sustentáveis
	Gestão de parceiros e fornecedores	Gestão de riscos sociais, ambientais e climáticos
	Inovação financeira	Sustentabilidade nas operações
		Investimento social privado
		Mudanças climáticas

Quem Somos



Quem Somos

Oferecemos uma conta 100% digital, gratuita e integrada

GRI- 2-1,2-2



Somos uma companhia aberta, listada na NYSE e regulada pela SEC (Securities and Exchange Commission), que promove uma ampla gama de soluções inovadoras em serviços financeiros e meios de pagamento. Por meio de uma estrutura corporativa extremamente enxuta na comparação com outras instituições financeiras, focamos em inovação, criação de produtos escaláveis e inclusão financeira massiva.

Com sede em São Paulo e atuação em 100% do território nacional, estamos presentes nos mais de 5.500 municípios brasileiros. Em dezembro de 2024, contávamos com 8.595 profissionais em nosso quadro funcional.

Desde 2006, quando a operação foi iniciada, nos consolidamos como um provedor inovador de soluções em tecnologia financeira, com foco principal em consumi-

res, empreendedores individuais, microcomerciantes, pequenas e médias empresas no Brasil. Entre nossos concorrentes, somos o único fornecedor de tecnologia financeira no país que oferece um ecossistema completo, incluindo serviços bancários e de pagamentos por meio de uma experiência totalmente integrada – com aplicativo, plataforma e atendimento centralizados.

Somos uma empresa do Grupo UOL e temos duas principais unidades de negócios: Adquirência e Serviços Financeiros e Bancários. Oferecemos uma forma fácil, segura e sem complicações de possuir uma conta bancária, 100% digital e gratuita. Por meio dessa conta, nossos clientes podem movimentar e gerenciar seu dinheiro, ter um cartão de débito ou crédito, economizar e acessar um amplo portfólio de investimentos.

Nosso ecossistema de pagamentos de ponta a ponta permite que os clientes aceitem uma grande variedade de métodos de pagamento, tanto on-line quanto presenciais, incluindo cartões de crédito, débito, vale-refeição, boletos, transferências bancárias e depósitos em dinheiro.

Estrutura da empresa

O PAGBANK TEM COMO PROPÓSITO FACILITAR A VIDA FINANCEIRA DE CONSUMIDORES E EMPRESAS E ATUAR COM BASE NOS SEGUINTE VALORES:

TODOS PELO CLIENTE

Facilitamos a vida dos nossos clientes com foco, agilidade e brilho no olhar. Buscamos encontrar maneiras simples, criativas e eficientes de atender às suas necessidades, superar suas expectativas e melhorar suas experiências financeiras.

PROTAGONISMO

Assumimos protagonismo para fazer diferente, com responsabilidade e coragem diante dos desafios. Focamos na entrega e agimos com senso de urgência e resiliência, sem medo de ousar, errar e nos desafiar. Vamos além do convencional, impulsionados pela inovação e pelo pioneirismo que fazem parte do nosso DNA.

CONFIABILIDADE

Nossas ações oferecem segurança aos nossos clientes, parceiros e investidores. Cumprimos com nossos compromissos, atuamos com transparência e integridade em todas as nossas atividades, desenvolvendo soluções inteligentes sem renunciar à segurança.

COLABORAÇÃO

Valorizamos a colaboração como caminho para o crescimento. Compartilhamos conhecimentos, enaltecemos a diversidade de opiniões e trabalhamos incansavelmente para gerar valor aos nossos clientes e investidores.

SIMPLICIDADE

Focamos na simplicidade, para oferecer uma experiência positiva, descomplicada e rápida aos nossos clientes. Por isso, buscamos sempre abordagens e práticas que tornem nossos processos, comunicações, produtos e soluções mais acessíveis, intuitivos e funcionais.



Participação em associações

GRI - 2-28

Estamos alinhados às principais iniciativas do setor financeiro e de meios de pagamento digital por meio da participação nas seguintes fundações e associações:

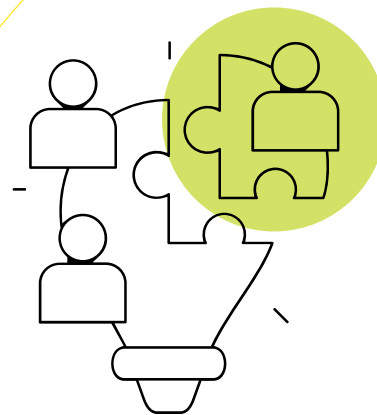
- ABBC – Associação Brasileira de Bancos
- ABECS – Associação Brasileira das Empresas de Cartões de Crédito e Serviços
- ABRANET – Associação Brasileira de Internet
- ANBIMA – Associação Brasileira das Entidades dos Mercados Financeiro e de Capitais
- APIMEC – Associação dos Analistas e Profissionais de Investimento do Mercado de Capitais do Brasil
- Camara-e.Net - Câmara Brasileira da Economia Digital



Também fazemos parte da iniciativa *Women on Board* (WOB) – organização independente e sem fins lucrativos que reconhece empresas comprometidas com a diversidade de gênero na alta liderança. Recebemos o selo WOB por integrar ao menos duas mulheres em nosso Conselho de Administração, reafirmando nosso compromisso com a equidade e a promoção da participação feminina no ambiente corporativo.

Ainda em relação à equidade de gênero, fazemos parte do *Women Empowerment Principles* (WEPs), conjunto de princípios que oferecem orientação às empresas sobre como empoderar mulheres no local de trabalho, no mercado e na comunidade.

Além disso, há mais de quatro anos, somos signatários do Pacto Global das Nações Unidas. A iniciativa, lançada 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, incentiva ações que contribuam para o enfrentamento dos desafios da sociedade. Esta é a maior ação de sustentabilidade corporativa do mundo, com mais de 16 mil membros, entre empresas e organizações, distribuídas em 70 redes locais, totalizando 160 países.



Influência Política

GRI - 415-1

Não fazemos contribuições financeiras a empresas de lobby, representações de interesses, campanhas políticas e candidatos a governos no Brasil ou no exterior. No entanto, colaboramos com associações comerciais e/ou grupos isentos de impostos.

Em 2024, essas contribuições foram de **R\$ 1.053,504.03**

Linha do tempo

Evolução do PagBank e do sistema de pagamentos brasileiro

- Apresentação
- Carta das Lideranças
- Sobre o Relatório
- Quem Somos
- Produtos e Serviços
- Ética, Conformidade e Governança
- Desempenho Financeiro e Operacional
- Estratégia Sustentável
- Colaboradores e Fornecedores
- Clientes e Sociedade
- Sumário de Conteúdo GRI
- Créditos Corporativos

2006

- Criação do PagSeguro para oferecer a opção de pagamentos on-line para usuários do UOL. O objetivo era tornar-se a versão brasileira do PayPal.



2009

- PagSeguro alcança mais de 100 mil lojas on-line.

2010

- Fim do acordo de exclusividade entre Visa/Cielo e Mastercard/Rede.

2011

- PagSeguro alcança mais de 250 mil lojas on-line e 15 milhões de compradores.



Relatório de Sustentabilidade 2024

2013

- PagSeguro chega a 23 milhões de compradores.
- PagSeguro lança o primeiro POS (modelo tarja).
- BACEN cria a Regulação de Instituições de Pagamentos.

2014

- Leitor de cartões de débito e crédito para as plataformas Android e iOS.

2015

- Lançamento da Moderninha.
- Lançamento do cartão Pré-Pago PagSeguro.

2016

- Lançamento da Moderninha nas versões Pro e Wi-fi.
- App PagSeguro Vendas (para ponto de venda).



2017

- Lançamento da Minizinha.
- App PagSeguro Minha Conta (Conta Digital no app).
- PlugPag - integração com sistemas de vendas de terceiro.
- Pag.ae - pagamentos via redes sociais.

2018

- Realização do IPO da companhia na Bolsa de Valores de New York (NYSE), resultando em um dos maiores aumentos de capital para uma fintech brasileira: US\$ 2,6 bilhões.
- Lançamento da emissão de cartões de negócios pelo PagSeguro. A companhia inicia sua operação de crédito.



2019

- PagSeguro lança a Conta Digital PagBank.
- Por R\$ 60 milhões, a companhia adquire licença para atuar como um banco completo.
- Lançamento do Cartão de Conta e Cartão de Crédito.
- Novo portfólio de maquininhas (Minizinha Chip, Moderninha X e Moderninha Pro 2).



2020

- Início do desenvolvimento de uma série de serviços de valor agregado aos comerciantes.
- PagBank lança seu primeiro produto de crédito garantido para consumidores.
- Lançamento do Pix e das fases iniciais do Open Banking.
- Lançamento dos primeiros CDBs.
- Aquisição da Moip/Wirecard.

2021

- HUBs em todo o país.
- Audiência pública das novas regulamentações bancárias.
- Lançamento da plataforma PagInvest, com diversas opções de investimento.
- Lançamento dos produtos de seguro (Residência, Pessoal e Celular).
- Lançamento do PagBank Consignado.
- Aquisição da Concil, empresa de conciliadores, e da BoletoFlex, que cuida de parcelamento de boletos.

2022

- Lançamento da conta empresarial PagBank.
- Cartão de crédito gratuito atrelado ao CBD.
- Cartão de Débito.
- Limite Especial.
- Lançamento do Poupar Automático.
- Lançamento do Seguro Pix.
- R\$ 20 bilhões em depósitos do PagBank.
- PagBank lança PagTotem.
- Banco Central emite novas regras de exigência de capital para Instituições de pagamento.

2023

- Mudança da marca para PagBank.
- Tap on Phone.
- Plataforma de Cobrança com QR Code Pix + Boleto.
- Sistema de reconhecimento facial.
- Solução de Folha de Pagamento.
- Depósitos diretos de adquirentes terceirizados.
- Lançamento do Cofrinho.
- Lançamento Seguro Cartão Protegido.

2024

- Lançamento do Seguro Empresarial.
- Lançamento do cashback na fatura (1%).
- Lançamento do PagBank Parcerias (programa de automação).
- Lançamento do CDB 130%.
- Conquista da certificação AAA pela S&P e Moody's.
- Lançamento do Cartão Múltiplo.

Prêmios e Reconhecimentos

- Figuramos entre as seis marcas mais valiosas do setor financeiro do país no Brand Finance Brasil 100, alcançando o 30º lugar entre as 100 maiores marcas do mercado brasileiro, segundo ranking formulado pelo Brand Directory.
- Ficamos em 1º lugar no prêmio Exame Maiores e Melhores na categoria Serviços Financeiros, competindo com outras 42 empresas do setor.
- Pela segunda, vez fomos reconhecidos como uma das Top Fintechs do Mundo - *World's Top FinTech Companies* (sem classificação de posição), pela CNBC e Statista Inc.
- Fomos reconhecidos como 2º melhor banco do Brasil pelo ranking da Forbes.
- Fomos considerados uma das 'Melhores empresas do mundo em crescimento sustentável (*World's Best Companies - Sustainable Growth 2025*) pela revista TIME, em parceria com a Statista Inc., uma das principais plataformas globais de dados estatísticos e análises de mercado. Obtivemos a 21ª posição no ranking "25 Marcas Brasileiras Mais Valiosas" da Interbrand, com um valor de marca de R\$ 728 milhões
- Integramos o ranking das 50 marcas mais valiosas do país, segundo levantamento realizado pela Kantar BrandZ. Ficamos em nº 46 e fomos avaliados em US\$ 359 milhões.
- Dentro de seis indicadores do prêmio Valor 1000, ficamos em 1º lugar em Receita Líquida (por vendas líquidas anuais); 2º lugar em Evolução da Receita líquida (variação média nos últimos 5 anos), e 1º lugar em Cobertura de juros EBITDA sobre despesas financeiras.
- No Prêmio Reclame Aqui, fomos reconhecidos em três categorias: Melhor Banco Digital (Categoria: Bancos e Cartões Digitais - Grandes Operações); Melhor em Meios de Pagamentos (Categoria: Meios de Pagamento Eletrônico - Grandes Operações), e Jeane Nunes como Melhor Atendente com mais de 1000 Avaliações Positivas (Categoria: Profissional de Atendimento Grandes Operações).
- Ficamos em 7º lugar na categoria "Melhor banco digital" pelo voto popular e em 16º lugar na categoria "Top 20 Bancos Digitais mais relevantes do Brasil", no prêmio Ibest.



Apresentação

Carta das
Lideranças

Sobre o Relatório

Quem Somos

Produtos e
Serviços

Ética,
Conformidade
e Governança

Desempenho
Financeiro e
Operacional

Estratégia
Sustentável

Colaboradores
e Fornecedores

Clientes e
Sociedade

Sumário de
Conteúdo GRI

Créditos
Corporativos



Produtos e Serviços



Produtos e Serviços

GRI - 2-6,
3-3: Inovação e tecnologia



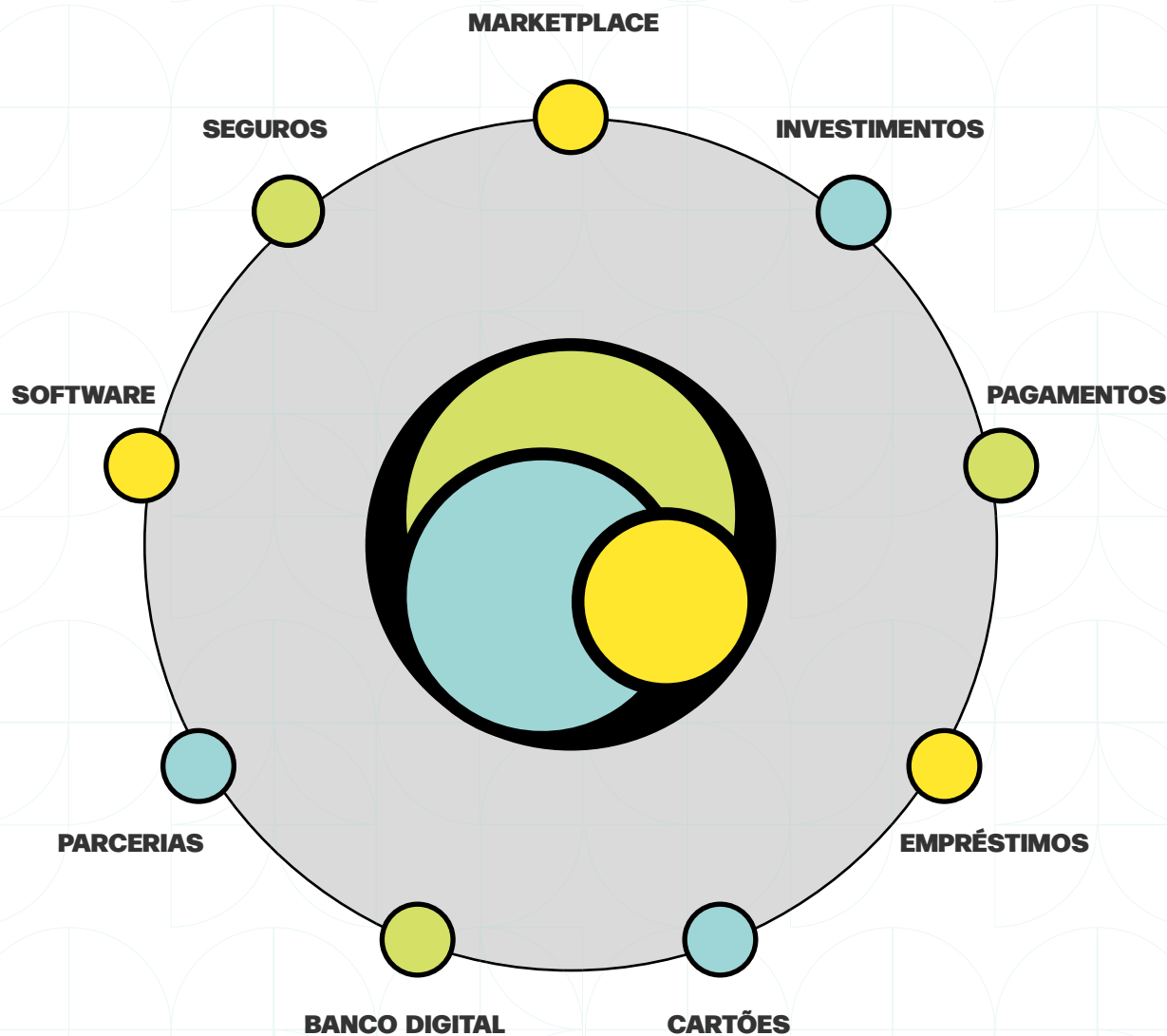
Possibilitamos que nossos clientes administrem seus negócios de forma segura, acessível e simples, por meio de uma conta digital gratuita que centraliza todas as opções de saque, funcionalidades e serviços em um único ecossistema. Essa conta oferece um processo de onboarding 100% on-line e sem burocracia.

Além disso, comercializamos equipamentos de pagamento via cartões de crédito ou débito, pré-pago, vouchers e Pix. O principal destaque é a Moderninha, modelo mais vendido e preferido dos clientes, mas o portfólio inclui diversas outras maquininhas, com variadas opções e vantagens. Também oferecemos o app PagVendas como facilitador para gestão de vendas.

Solução completa e integrada:

pagamentos, serviços financeiros e softwares

- Apresentação
- Carta das Lideranças
- Sobre o Relatório
- Quem Somos
- Produtos e Serviços
- Ética, Conformidade e Governança
- Desempenho Financeiro e Operacional
- Estratégia Sustentável
- Colaboradores e Fornecedores
- Clientes e Sociedade
- Sumário de Conteúdo GRI
- Créditos Corporativos



SEGUROS

- Residência
- Saúde
- Pessoal
- Pix

MARKETPLACE

- Cross-Border
- Pix
- Link de Pagamento
- P2P
- Gateway
- POS
- Checkout
- PagTotem
- mPOS
- QR Code
- TEF
- Propaganda
- Cashback
- 70 parceiros

INVESTIMENTOS

- Renda Fixa
- Multimercado
- Ações
- Câmbio
- Criptomoedas
- ESG

PAGAMENTOS

- Conta Rendeira
- + 170 Fundos de Investimento
- Educação Financeira
- Home Broker
- Poupar Automático
- CDBs e Títulos Públicos
- Análise de Ações e Cripto
- Assessoria de Investimentos

EMPRÉSTIMOS

- Empréstimo Consignado
- Antecipação de Duplicatas
- Capital de Giro
- Saque-Aniversário FGTS
- Limite especial

CARTÕES

- Cartão de Débito
- Cartão de Crédito
- Cartão Pré-Pago

BANCO DIGITAL

- Pagamento de Contas
- Portabilidade de Salário
- Depósitos
- Pix
- Recarga de Celular
- Recolhimento de Impostos
- Saques
- Transferências

PARCERIAS

- Envio Fácil
- Bilhete Único
- Uber
- Spotify
- Ifood
- Google Play
- Tinder
- Xbox
- Playstation
- Steam
- Sky TV
- Claro TV

SOFTWARE

- Canal
- ClubPag
- PagVendas
- Yamí
- PlugPag

Equipamentos de pagamento (maquininhas)



Por meio de todas as nossas opções de equipamentos de pagamento, é possível ao cliente realizar a liquidação instantânea, proporcionando liquidez imediata:

1 Minizinha NFC 2

Uma das mais populares e econômicas, tem a tela maior e colorida, aceita pagamentos por aproximação, oferece alta tecnologia e tamanho reduzido, que cabe no bolso. Além de receber pagamentos por cartão de crédito, débito e voucher, possibilita que o vendedor envie o comprovante da compra gratuitamente por SMS ou por e-mail para seu cliente.

2 Moderninha Pro 2

Mais completa, essa opção não tem aluguel e possibilita ao pequeno empreendedor receber pagamentos com rapidez e segurança. Tem carregamento fácil, e sua bateria dura o dia todo, dependendo do uso. Sua tela é maior e pode ser compartilhada com até seis pessoas. Além disso, aceita cartões de crédito, débito, refeição e pagamentos por QR Code.

3 Minizinha Chip 3

Tem conexão wi-fi e chip com plano de dados grátis, além de visor maior e tela colorida. Aceita as principais bandeiras de cartões de crédito, débito, refeição e pagamentos por aproximação (NFC).

4 Moderninha Plus 2

Ideal para microempresas, profissionais autônomos e estabelecimentos como salões de beleza e clínicas de estética, pode ser compartilhada com até seis profissionais. Também aceita pagamentos por Pix e aproximação (NFC) e vem com chip e plano de dados gratuito.

5 Moderninha Smart 2

Indicada para uso em frente de caixa, recebe pagamentos no crédito, débito e por QR Code com rapidez e agilidade. Tem design moderno, conexão wi fi, chip 5G e bluetooth, tela sensível ao toque e câmera integrada. Vem com o aplicativo PagVendas instalado, o que é uma grande ajuda no controle das vendas, estoque de produtos e na gestão de clientes por parte do comerciante.

*Disponível nos terminais Smart.

Lançamos nossa primeira maquininha em 2006. Desde então, temos ampliado nosso portfólio para oferecer a melhor opção a todos os comerciantes e empresas na mesma plataforma, proporcionando uma experiência totalmente digital e integrada.

Para clientes que utilizam vários equipamentos, há a possibilidade de distribuírem as máquinas personalizadas com sua própria marca, sem o logo ou as cores do PagBank. Além disso, os

clientes têm acesso a uma vasta gama de soluções que podem complementar as ofertas dos parceiros integradores.

Em 2025, as maquininhas passaram a ter duas novas soluções: o Pix por aproximação, que garante ainda mais praticidade tanto para os vendedores quanto para seus clientes, e o relatório de vendas*, ferramenta que permite aos parceiros acompanhar de forma mais detalhada o desempenho de suas vendas.

Soluções de *Cash-In*

Métodos de envio de recursos que podem ser aceitos por meio de checkout na web, checkout no aplicativo ou pessoalmente, por meio das maquininhas. Cartões de crédito e débito, vale-refeição, boletos, transferências bancárias e débitos bancários fazem parte desta solução. Outros produtos dentro desta frente são:

- Pagamentos instantâneos (Pix).
- Portabilidade da folha de pagamento, que permite aos consumidores ter 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.

Pré-pagamento de recebíveis

Esse recurso permite que lojistas ofereçam parcelamento no cartão de crédito aos seus clientes sem comprometer o próprio fluxo de caixa. Além de gerar receita financeira para a companhia, é uma importante fonte de capital de giro, especialmente para micro, pequenas e médias empresas que enfrentam dificuldades de acesso a crédito em bancos ou instituições financeiras tradicionais.

Funcionalidades integradas avançadas, serviços e recursos de valor agregado

A conta digital PagBank oferece gratuitamente uma série de funcionalidades avançadas já integradas, além de serviços e recursos de valor agregado que ajudam consumidores e comerciantes no dia a dia:

- Central de Atendimento e Suporte 24 horas.
- **PagVendas:** software de gestão e ERP do negócio.
- **Concil:** serviço de conciliação de vendas em dinheiro e cartões.
- **ClubPag:** programa de fidelidade.
- **EnvioFácil:** logística e entrega de mercadorias.
- Ativação de Ponto de Venda (POS, as maquininhas) no momento do recebimento do equipamento.
- Compras presenciais ou on-line com utilização do saldo em conta, por meio de parceiros.
- Utilização dos cartões emitidos pelo PagBank ou cartões de outras instituições financeiras no eWallet (funcionalidade disponível na plataforma PagBank).
- Pagamentos de contas e recolhimento de impostos.

Soluções de *cash-out* (saque)

- Compras on-line via eWallet.
- Cartões pré-pagos PagBank e cartões multibanco.
- Pagamento de contas.
- Pix, sistema brasileiro de pagamentos instantâneos.
- Pagamentos *cross-border*.
- Recarga de créditos com base no saldo em conta para extensa lista de parceiros de telecom, transporte e serviços de entretenimento.
- Transações de QR Code com terminais PagBank.

Conjunto de soluções e métodos de pagamento

Canal de vendas e atendimento ao cliente

Nossa estratégia de vendas inclui uma parceria on-line com o UOL, líder de audiência da internet no Brasil. Além disso, nossos polos comerciais estão estrategicamente distribuídos para cobrir a maior parte do território do país.

Estrutura financeira

Somos uma empresa de estrutura financeira sólida. Para manter esse equilíbrio, contamos com fontes de financiamento diversificadas, como depósitos, o que resulta em um custo de captação estruturalmente mais baixo.

Adquirência

Disponibilizamos um portfólio completo de produtos e serviços para diferentes perfis de empreendedores e lojistas, incluindo pagamentos presenciais, on-line, multicanal e *self-service*.



Desta forma, os clientes podem antecipar suas vendas em cartões de maneira automática e instantânea, 24 horas por dia e em qualquer dia da semana, inclusive finais de semana e feriados. Os comerciantes podem contar com o nosso banco digital completo, além das soluções em pagamentos. Confira a seguir todos os serviços que oferecemos na aquisição.

Pagamentos Presenciais

Portfólio completo para diferentes perfis de vendedores, que podem escolher entre mPOS, POS, Smart POS e PagTotem.

Pagamentos On-line

- **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 internacionais 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.
- Possibilidade de receber de outras maquininhas (multiadquirência).

Serviços Financeiros

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 aplicativo e oferta de seguros de parceiros.

Serviços transacionais: depósitos, saques, transferências grátis e ilimitadas, Pix, pagamento de contas, impostos, recarga de celular pré-pago e controle, conta empresarial para companhias com mais de um sócio e a ferramenta de gestão de folha de pagamentos.

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

Cartões: contamos com cartões múltiplos, 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.

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.

Educação Financeira: funcionalidade incorporada ao aplicativo que colabora no desenvolvimento financeiro de nossos clientes.

Investimentos

- **Conta Rendeira:** conta digital que rende mais que a poupança.
- **Poupar Automático:** solução em que os lojistas escolhem um percentual do seu faturamento para ser investido automaticamente nos CDBs do PagBank.
- **Renda Fixa:** os melhores CDBs do mercado emitidos pelo PagBank - 130% do CDI com liquidez diária - e títulos públicos.
- **Renda Variável:** ações, fundos imobiliários e BDRs.
- **Pix:** transações protegidas, além de acesso ao Coursera e prêmios de até R\$ 30.000.

Em 2024, lançamos o
**CDB com rendimento
de 130%**, o maior
do mercado

Seguros

- **Residência:** válido para residências próprias e alugadas, com diversas opções de planos.
- **Pessoal:** ampla cobertura em caso de morte, e reembolso de despesas por acidente.
- **Saúde:** sem limite de consultas e com até quatro dependentes sem custo adicional.
- **Cartão Protegido:** evita prejuízos com perda, roubo ou furto do cartão PagBank. Oferece a possibilidade de o cliente realizar vendas, serviços bancários e reconciliação, além da gestão de estornos e integração ERP.



Software

PagVendas

Solução em que o cliente pode realizar o gerenciamento de suas vendas e emitir faturas, tudo integrado com o celular ou tablet do comerciante.

ClubPag

Programa de fidelidade do PagBank. É uma ferramenta importante para o fortalecimento do relacionamento entre os comerciantes e seus clientes.

PlugPag

Conexão do dispositivo POS ao software de automação comercial do estabelecimento comercial.

PagSeguro TEF

Opção que oferece serviços de conciliação, gestão e controle do negócio do cliente.



Cartões

Cartão de crédito

Possibilita que o cliente use o limite do seu cartão de crédito sem precisar pagar mensalidade, além de realizar compras parceladas e quitar sua fatura de forma simples. O cartão é garantido por Cds (*Certificate of Deposit*) e pelo saldo de conta disponível, oferecendo segurança tanto para comerciantes quanto para consumidores.

Cartão de débito

Gratuito, garante ao cliente mais facilidade e controle nas compras do dia a dia. Oferece possibilidade de NFC (Near Field Communication, ou pagamento por aproximação por meio do celular ou do cartão) e saques, sem necessidade de mensalidade ou fatura.

Cartão de dinheiro

Utilização do saldo disponível da conta diretamente com o cartão. Sem mensalidade, sem fatura.

Cartão pré-pago

Opção prática para controle dos gastos, o cartão pré-pago possibilita consultas pelo app, além de recarga via saldo, depósito direto ou boleto.

Ética, Conformidade e Governança



Ética, Conformidade e Governança

GRI- 2-9, 2-10, 2-13, 201-2, 408-1, 409-1, 3-3: Ética, integridade e compliance, Governança Corporativa

Com uma Governança Corporativa robusta que guia sua atuação e seu planejamento estratégico, o PagBank conta com uma política específica aprovada pela alta direção, baseada em cinco pilares:

EQUIDADE

Tratar todos os acionistas e envolvidos de forma justa e igualitária, respeitando seus direitos e deveres.

PRESTAÇÃO DE CONTAS

Compartilhar informações de forma clara e concisa, assumindo consequências dos atos e omissões, além de atuar com diligência e responsabilidade.

2024



TRANSPARÊNCIA

Disponibilizar informações de interesse de forma clara, além das exigidas por regulamentações.

GOVERNANÇA CORPORATIVA

Regulamentar a condução e administração da companhia, respeitando a relação entre os stakeholders.

RESPONSABILIDADE CORPORATIVA

Garantir a viabilidade econômico-financeira da companhia, assegurando sustentabilidade em longo prazo, criação de valor compartilhado e benefícios para a sociedade.

O Conselho de Administração define nossa estratégia e as nossas políticas gerais, **incluindo nossa missão e nossos valores**

GRI - 2-9, 2-10, 2-11, 2-12, 2-13, 2-17, 2-18,
SASB TC-SI-130a.3
3-3 Governança corporativa





Contamos com comitês que tratam de temas específicos. Todos eles prestam assessoria ao Conselho de Administração e à diretoria

Conselho de Administração

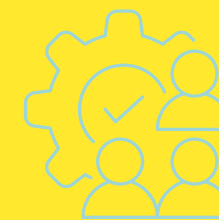
O Conselho de Administração é responsável por definir nossa estratégia e as nossas políticas gerais, incluindo nossa missão e nossos valores, além de supervisionar a gestão, eleger e destituir diretores, nomear auditores independentes, entre outras atribuições. Também atua diretamente nas discussões sobre Sustentabilidade e ESG, acompanhando os principais temas da agenda corporativa em reuniões frequentes.

É composto por seis membros – três homens e três mulheres – dos quais três são independentes (incluindo duas mulheres), conforme os critérios da Securities and Exchange Commission (SEC) e da New York Stock Exchange (NYSE). Os demais são membros internos. Os conselheiros permanecem no cargo até a próxima assembleia geral anual, salvo se os acionistas deliberarem de forma diferente.

 [Clique aqui para conhecer a composição do Conselho de Administração](#)



Como parte das atividades do Conselho, em 2024, promovemos um evento com fornecedores e realizamos uma **due diligence que mapeou aspectos sociais, ambientais e de governança**



O atual presidente do Conselho é Luis Frias. Os diretores estatutários das empresas operacionais não integram esse órgão. A avaliação de desempenho do Conselho, em conformidade com as exigências da Lei Sarbanes-Oxley¹, é realizada por meio de auditorias externas, auditoria interna e controles internos.

Depois que a Carta de Controles Internos (CCI) é emitida, a administração e as áreas envolvidas definem um plano com prazos para corrigir cada falha identificada. Em seguida, o time de SOx acompanha a execução desses planos, e a área responsável realiza testes para confirmar se as correções foram realmente feitas.

¹Lei norte-americana criada em 2002 para coibir fraudes e erros em demonstrações financeiras corporativas

Comitês²

Complementando a estrutura de governança, contamos com comitês executivos que tratam de temas específicos, de forma a garantir que as estratégias definidas estejam alinhadas com os riscos identificados e com a legislação pertinente. Todos eles prestam assessoria ao Conselho de Administração e à diretoria.

O **Conselho** está diretamente envolvido em discussões sobre Sustentabilidade e ESG

² A composição do conselho e dos comitês reportados considera as configurações a partir de 31 de dezembro de 2024.

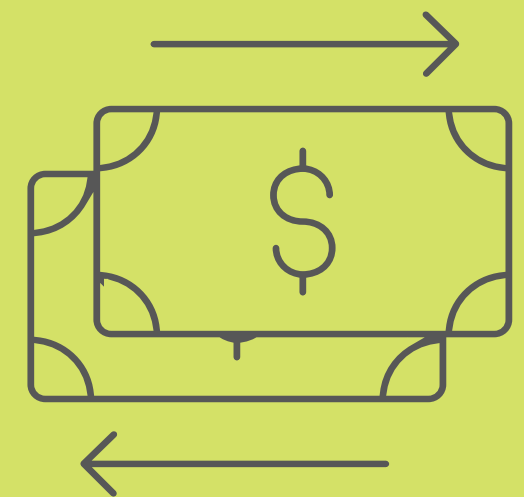
Comitê de Auditoria

Único comitê estatutário do PagBank, responsável pela supervisão de processos de contabilidade, dos relatórios financeiros e suas respectivas auditorias.



Comitê de Crédito, Risco e Liquidez

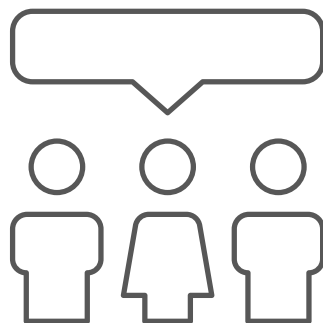
Este comitê tem como função apoiar a definição e o monitoramento das políticas de risco, especialmente em relação à inadimplência de emissores de cartões – responsáveis por repassar às bandeiras as tarifas das transações realizadas pelos titulares – e dos adquirentes, que operam em conjunto com o PagBank na aprovação dessas transações.



Comitê Financeiro


Composto por sete membros da alta direção do PagBank, este comitê é responsável por assessorar o Conselho de Administração sobre desempenho da estratégia econômica, geração de caixa, investimentos e mitigação de nossos riscos financeiros.





Comitê de Governança Corporativa

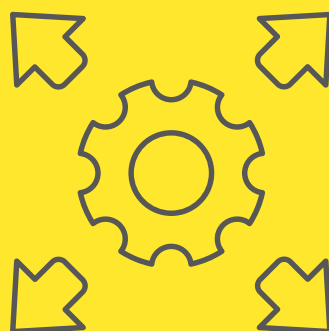
Assessora o Conselho de Administração sobre os princípios de governança corporativa em consonância com os objetivos das Companhias.

 [Clique aqui para saber mais sobre os comitês e sua composição](#)



Comitê de Segurança da Informação

Assessora a Diretoria em questões relativas à Segurança da Informação; identifica e estabelece controles sobre os riscos internos e externos aos quais o PagBank está exposto em relação à Segurança da Informação e alinha a estratégia, a metodologia e os modelos de comunicação e resposta em caso de incidências e no plano de continuidade de negócios, em conformidade com a legislação aplicável.



Comitê de Governança de Dados

Estabelece uma estrutura de governança de proteção e privacidade de dados no PagBank; define quais dados relevantes estão expostos a riscos internos e externos e estabelece controles para mitigá-los. Também é responsável por identificar e nomear o proprietário dos domínios de dados e os responsáveis pelas classificações, alinhar a metodologia à estratégia de negócios e definir as regras gerais relativas à organização, ao funcionamento e à estruturação das atividades do Comitê.



Comitê ESG

O Comitê ESG reporta-se ao Conselho de Administração e reúne-se a cada três meses para debater temas relacionados a governança, meio ambiente e temas sociais.

Políticas

GRI - 2-23, 2-24

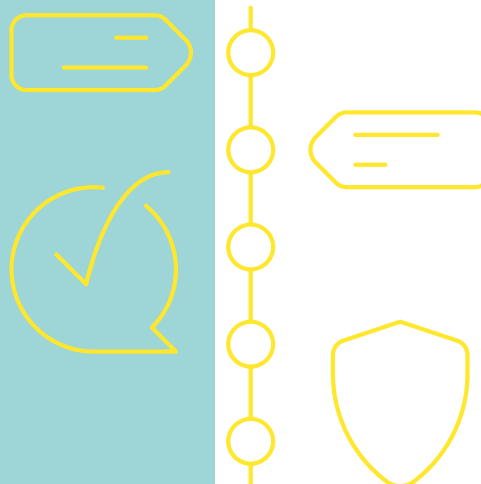
As políticas internas do PagBank são geridas pelas áreas responsáveis por sua elaboração, como Recursos Humanos, Suprimentos e outras. Também são monitoradas com base nas informações recebidas por meio do canal de denúncias.

Código de Ética e Conduta do Grupo UOL

O Grupo UOL adota um Código de Ética e Conduta válido para todas as empresas do conglomerado. Esse documento orienta a forma adequada de atuação profissional e deve ser conhecido e seguido por todos os colaboradores no exercício de suas funções. Seu conteúdo está estruturado nos itens do quadro ao lado.

A aplicação do Código é acompanhada pela área de Recursos Humanos, que também é responsável por monitorar as informações recebidas por meio do canal de denúncias, voltado ao relato de condutas e processos que estejam em desacordo com suas diretrizes.

1. Missão, Visão e Valores
2. Conduta pessoal
3. Proteção do patrimônio da companhia
4. Conduta nos negócios
5. Conduta nas redes sociais
6. Código de ética para jornalistas
7. Conduta nas tratativas relacionadas a atividades de investimentos
8. Situações que geram dúvidas
9. Responsabilidades pelo cumprimento do Código de Ética e Conduta do Grupo UOL
10. Dúvidas e denúncias



Código de Compliance (grupo)

- Promove o controle interno de prevenção a condutas ilícitas e indesejadas;
- Possibilita o gerenciamento de riscos;
- Garante segurança jurídica;
- Promove o conhecimento e a informação;
- Treina os profissionais;
- Auxilia na formação de um conjunto ético, junto com o Código de Ética do UOL;
- Preserva a liderança fundada na ética competitiva (regulado pelo RH).

Política de Suprimentos do Grupo UOL

O objetivo desta política, regulada pela área de suprimentos, é estabelecer regras e critérios para a aquisições de bens e/ou serviços, de forma a garantir padrões de conduta ética, eficiência e qualidade dos processos relacionados, além de buscar constantemente economia e alinhamento com os objetivos estratégicos do grupo.

Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática

Destaca o compromisso do PagBank em atuar com responsabilidade social, ambiental e climática, visando ações preventivas, educativas, assistenciais, de inclusão e de apoio ao combate à ilegalidade. Essa política é norteadada e regulada pela CMN 4945/2021 do Banco Central do Brasil.

Gestão de Riscos e Controles Internos (GRCI)

GRI - 201-2

A área de Gerenciamento de Riscos e Controles Internos (GRCI) do PagBank tem como função implementar e fazer a manutenção dos procedimentos listados na Política de Controles Internos, Gerenciamento de Risco Operacional e Socioambiental, que estabelecem mecanismos de identificação, avaliação, monitoramento, controle e mitigação dos riscos. Tem atuação independente, mas está conectada com todos os setores da companhia.

A área está estruturada sob uma Superintendência de Riscos & Compliance, que é responsável por consolidar a gestão dos principais riscos corporativos. O tema é liderado pelo Chief Risk Officer (CRO), que por sua vez se reporta ao Chief Operating Officer (COO), garantindo o alinhamento com a estratégia e a governança da organização. A Superintendência conta com uma Gerência Geral de Riscos Integrados, que abrange os riscos de Mercado, Liquidez, Capital, Risco Operacional

e Controles Internos. Também há uma gerência dedicada à gestão do Risco de Crédito.

Essa organização permite uma atuação especializada por tipo de risco, promovendo a integração das práticas de gestão de riscos em todas as frentes da companhia. A área interage de forma transversal com os demais setores e participa ativamente de comitês internos, contribuindo para uma visão ampla, preventiva e estratégica de riscos.

As diretrizes de risco levam em conta as atuais normas em vigor, incluindo as regras e políticas do Conselho Monetário Nacional (CMN) e do Banco Central do Brasil (BCB) para instituições reguladas - às quais o PagBank segue de forma integral. O modelo de atuação da empresa foi construído com base no conceito das Três Linhas de Defesa, nas quais cada núcleo atua de acordo com seus papéis e responsabilidades.

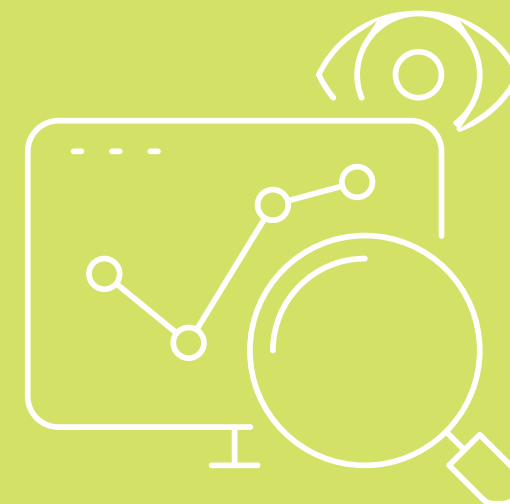
1ª Linha de Defesa: nela atuam analistas e gestores das áreas em que o processo ocorre. Eles são responsáveis pela identificação e implantação de controles e gestão dos riscos, conforme suas atividades.

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

3ª Linha de Defesa: sob responsabilidade da área de Auditoria Interna, avalia os elementos de qualquer linha de defesa, checando a eficácia da governança, do gerenciamento dos riscos e dos controles internos, além do alcance dos objetivos esperados. Para a gestão do Risco Operacional, a companhia utiliza metodologia específica que inclui as seguintes etapas: identificação; análise e avaliação; resposta e tratamento; monitoramento e revisão.

No processo de gerenciamento de riscos, a responsabilidade socioambiental e o compromisso com a sociedade e o meio ambiente são diretrizes que norteiam toda a atuação da companhia, envolvendo clientes, parceiros e fornecedores. Por isso, o PagBank monitora os riscos associados a esta frente, identificando possibilidades de ocorrência de perdas decorrentes de danos socioambientais.

A empresa conta ainda com uma Política de Riscos Operacionais, Controles Internos e Socioambiental, com revisão bianual e aprovação da diretoria. Mesmo sem metas específicas, a área dá continuidade ao mapeamento dos riscos relacionados aos temas sociais, ambientais e climáticos, identificando oportunidades de melhoria para diminuir a incidência e materialização do risco.



Ética e transparência

GRI - 2-15, 2-24, 2-26,
3-3: Ética, integridade e compliance

Valores essenciais para a manutenção e crescimento de nossos negócios, a ética e a transparência orientam todas as nossas ações e iniciativas. Para que sejam colocados em prática, criamos o nosso Código de Ética e Conduta e o Código de Compliance, que estabelecem diretrizes a serem seguidas por todos os profissionais no desempenho de suas funções.

Além de aprofundar temas como transparência, ética, respeito à privacidade e segurança da informação, esses documentos definem a importância de um ambiente de trabalho inclusivo, livre de assédio ou preconceitos de qualquer natureza, com base em raça, cor, religião, gênero, orientação sexual e outros.

Em relação ao combate à corrupção, promovemos o cumprimento das leis em todas as suas variações e trabalhamos para identificar, administrar e mitigar eventuais conflitos de interesse que possam afetar a imparcialidade dos profissionais ligados à distribuição de produtos de investimento e outras funções.

Para sanar qualquer tipo de dúvida ou questionamento e analisar possíveis denúncias de descumprimento do Código de Conduta, disponibilizamos o e-mail do Canal de Denúncias, com anonimato garantido. Todas as reclamações são imediatamente investigadas pela diretoria de Recursos Humanos, que poderá designar um profissional qualificado para auxiliar na investigação, incluindo assessoria jurídica quando necessário.

GERAL

- Ética e Compliance
- PCN - Plano de Continuidade de Negócios
- LGPD - Lei Geral de Proteção de Dados
- Risco Operacional, Controles Internos e Compliance

SEGURANÇA

- Segurança da Informação e Phishing
- Phishing

COMPLIANCE

- Lei Anticorrupção
- PCI-DSS Normas de Segurança de Dados
- Sigilo Bancário
- SOX - PagBank e PagSeguro

PREVENÇÃO À LAVAGEM DE DINHEIRO

- PLD/FTP
- Programa de PLDFT na prática

 Acesse o Canal de Denúncias



Apresentação

Carta das Lideranças

Sobre o Relatório

Quem Somos

Produtos e Serviços

Ética, Conformidade e Governança

Desempenho Financeiro e Operacional

Estratégia Sustentável

Colaboradores e Fornecedores

Clientes e Sociedade

Sumário de Conteúdo GRI

Créditos Corporativos

Contamos ainda com a plataforma UniUOL, que oferece diversos cursos e conteúdos que podem ser acessados por todos os profissionais do PagBank. Esses conteúdos abrangem temas como Educação Financeira, Autodesenvolvimento de Carreira, Comunicação, Gestão e Produtividade, Inovação, Diversidade e Inclusão, Inteligência Emocional e Gestão de Dados, entre outros.

Conflito de Interesses

GRI - 2:15

Nossos profissionais são instruídos a comunicar de imediato ao gestor da respectiva área e/ou ao líder de Compliance qualquer situação relacionada a conflitos de interesse envolvendo nossos profissionais.

A contratação de parentes e amigos é proibida, salvo em exceções previamente definidas pelo departamento de Recursos Humanos, devidamente aprovadas pela diretoria e informadas ao líder de *Compliance*.

Condutas inadequadas praticadas por terceiros podem resultar em sanções tanto para o PagBank quanto para os profissionais envolvidos, especialmente em casos de suborno, lavagem de dinheiro ou concessão e recebimento de vantagens indevidas.



Prevenção a fraudes e lavagem de dinheiro

Para cumprir com as obrigações legais e regulatórias, adotamos diretrizes específicas voltadas à identificação e prevenção de operações suspeitas de lavagem de dinheiro e financiamento do terrorismo. Algumas dessas orientações estão formalizadas no Código de Ética e Conduta da companhia.

Desenvolvemos uma trilha de treinamentos obrigatórios destinada a todos os profissionais diretamente envolvidos nas operações. Os conteúdos abrangem 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.

Com periodicidade anual, os cursos devem ser concluídos pelos profissionais em até 15 dias após sua entrada na companhia.

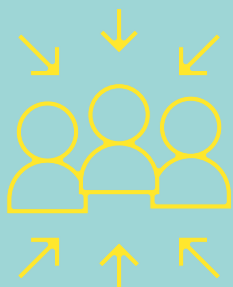
Como medida complementar, inserimos cláusulas contratuais específicas sobre o tema nos contratos firmados com clientes e fornecedores. Além disso, mantemos estruturas e procedimentos voltados à prevenção e ao combate à lavagem de dinheiro e ao financiamento do terrorismo, entre os quais destacamos:



- **Identificação de Clientes**
O processo de Know Your Customer (Conheça seu Cliente) compreende, além do cadastro inicial, a verificação e atualização das informações essenciais para comprovação da identidade do cliente.
- **Qualificação de Cliente**
Realizamos a qualificação com base em dados sobre renda, patrimônio, atividade ou natureza do negócio, incluindo a verificação da condição de Pessoa Exposta Politicamente (PEP), como indivíduos que exercem cargos na administração pública ou em governos.

Conflito de Interesses e Conduta Ética no Grupo UOL

O Grupo UOL valoriza a integridade, a transparência e a ética em todas as suas relações profissionais. Para preservar esses princípios, é importante que todos os colaboradores estejam atentos às diretrizes que visam prevenir conflitos de interesses e garantir a conformidade com os padrões corporativos. Seguimos as seguintes diretrizes de conduta:



Valorizamos a integridade, a transparência e a ética em todas as nossas relações profissionais

- **Uso de Cargo ou Função:** nenhum profissional deve utilizar sua posição na empresa para obter benefícios ou privilégios pessoais.
- **Atuação em Concorrentes:** é proibido trabalhar para empresas concorrentes do Grupo UOL, como empregado, consultor, membro da diretoria ou sob qualquer outro vínculo, salvo autorização prévia da Vice-Presidência de Áreas Corporativas.
- **Relação com Fornecedores:** profissionais do Grupo não podem, sem aprovação expressa da Vice-Presidência de Áreas Corporativas, ser fornecedores; representar fornecedor; trabalhar para fornecedor; ser membros da diretoria de fornecedor do Grupo UOL. Além disso, é proibido aceitar qualquer tipo de benefício ou pagamento relacionado a serviços ou consultorias ligados aos negócios da empresa.

Governança e Imparcialidade

As decisões estratégicas do Grupo UOL contam com a participação dos diretores estatutários, assegurando a imparcialidade e mitigação de riscos. Nos processos de contratação de fornecedores, é adotado um rigoroso processo de avaliação e homologação baseado em critérios de qualidade, custo e experiência.

Para reforçar nosso compromisso com a conformidade regulatória, realizamos a avaliação de fornecedores por meio do processo KYS (Know Your Supplier), essencial para garantir segurança, conformidade e eficiência nas operações empresariais.

Situações de Dúvida

O Grupo confia no senso crítico e na capacidade de discernimento de seus profissionais para identificar e evitar situações que possam configurar conflitos de interesse, sejam eles de ordem pessoal ou corporativa. Caso surjam dúvidas, é essencial consultar o Código de Ética e Conduta e buscar orientação junto às áreas competentes da empresa.



Comunicação e capacitação em políticas e procedimentos de combate à corrupção

GRI - 205-2

O PagBank tem uma Política Anticorrupção disponível na internet que serve de base para o treinamento obrigatório sobre o tema. Esse treinamento integra a trilha de capacitações da universidade corporativa UNIUOL e está disponível para todos os profissionais, tanto na admissão quanto a cada novo ciclo anual. Durante o treinamento, o acesso à política é facilitado por link na própria plataforma. O time de Treinamento comunica os prazos por e-mail e acompanha as conclusões. O não cumprimento resulta no bloqueio de acessos, liberados apenas após a finalização de 100% da trilha.

Comunicação sobre combate à corrupção

	Total de pessoas comunicados	Porcentagem
Integrantes do órgão de governança (ex.: Conselho de Administração)	3	50%
Diretor	56	100%
Gerente	470	100%
Coordenador/Especialista	837	100%
Supervisor	381	100%
Equipe	6.814	100%
Estagiário	73	100%
Aprendizes	30	100%
Total	8.661	100%

*Apenas os conselheiros que exercem função executiva são incluídos na comunicação sobre combate à corrupção.

** Foram desconsiderados colaboradores que atuam no exterior, assim como parceiros de negócio.

Treinamento sobre combate à corrupção

	Total de colaboradores	Número de pessoas treinadas	Porcentagem
Diretor	56	47	84%
Gerente	470	448	95%
Coordenador/Especialista	837	795	95%
Supervisor	381	368	97%
Equipe	6.814	6.531	96%
Estagiário	73	72	99%
Aprendizes	30	30	100%
Total	8.661	8.291	95,73%

*Os membros dos órgãos de governança não passaram por treinamento em 2024.

**Foram desconsiderados colaboradores que atuam no exterior, assim como parceiros de negócio.

Desempenho Financeiro e Operacional





GRI - 201-1

Em 2024, entregamos crescimento e rentabilidade acima das expectativas do mercado, apesar de desafios externos como a volatilidade dos juros e câmbio, ambiente inflacionário e um cenário global desafiador. O volume total processado (TPV) atingiu R\$ 518,4 bilhões, com a receita líquida total alcançando R\$ 18,8 bilhões, um aumento de R\$ 2,9 bilhões em relação a 2023, impulsionado, principalmente, pelo crescimento nos volumes de aquisição, serviços financeiros, reprecificação de taxas de pré-pagamento e maior penetração dos produtos transacionais da conta digital, como cartão, crédito e serviços de pagamento.



Também avançamos na diversificação de receitas, com destaque para o desempenho do segmento bancário, que apresentou crescimento de 80% no lucro bruto ano contra ano, refletindo a ampliação da carteira de crédito e o maior engajamento dos clientes. Isso comprova nossa capacidade de navegar diferentes ciclos econômicos com consistência, equilibrando crescimento com rentabilidade.

Quanto às despesas, mantivemos disciplina em controle de custos e eficiência financeira com alavancagem operacional, apoiada em uma estrutura de capital robusta. Os custos e despesas operacionais (GAAP) totalizaram R\$ 16,4 bilhões em 2024, um crescimento de R\$ 2,5 bilhões em relação a 2023, reflexo da elevação dos custos transacionais (como intercâmbio, emissão de cartões e saques) e expansão dos times comerciais (HUBs). Também houve aumento

Nosso lucro líquido (GAAP) totalizou **R\$ 2,1 bilhões** em 2024, **R\$ 463 milhões** a mais que no ano anterior

nas despesas financeiras devido ao patamar elevado da taxa Selic e ao maior volume processado.

O lucro líquido (GAAP) totalizou R\$ 2,1 bilhões, um aumento de R\$ 463 milhões em comparação com os R\$ 1,7 bilhões registrados em 2023. Já o lucro líquido (Non-GAAP) alcançou R\$ 2,3 bilhões, um aumento de R\$ 500 milhões em comparação com os R\$ 1,8 bilhões registrados em 2023.

NOVOS RATINGS

A Moody's, uma das mais prestigiadas agências do mercado de capitais, atribuiu ao PagBank o rating AAA br, com perspectiva estável. Este é o nível mais alto na escala nacional, e a avaliação é realizada com base na análise dos dados financeiros consolidados do banco digital.

Segundo os analistas da Moody's, a nota atribuída reflete a forte posição competitiva da empresa no setor de adquirência, com atuação consolidada no segmento de microempreendedores, autônomos e PMEs. Destacam-se também os resultados sólidos dos últimos anos, com receitas líquidas sobre o TPV superiores às dos concorrentes e uma gestão de liquidez considerada confortável.

A nova certificação se soma à conquista obtida também com a agência global S&P Global Ratings, que em agosto de 2023 atribuiu ao PagBank a nota máxima brAAA. Standard & Poor's e Moody's são referências como agências globais de classificação de crédito e seus ratings são amplamente respeitados pelos investidores.

GAAP R\$ milhões	2021	2022	2023	2024
Receita de Transações e Outros Serviços	6.784,80	8.906,40	9.027,20	9.183,30
Receita de Vendas	-	-	-	-
Receitas Financeiras	3.514,40	6.252,70	6.653,00	9.150,40
Outras Receitas Financeiras	149,50	175,80	268,10	475,90
Receita Total Líquida	10.448,70	15.335,90	15.948,00	18.810,00
Custo de Mercadoria e Serviços Vendidos	(5.775,90)	(7.470,90)	(8.132,60)	(9.543,30)
Despesas com Vendas	(1.523,90)	(1.946,00)	(1.430,00)	(1.860,00)
Despesas Administrativas	(877,60)	(668,70)	(732,70)	(972,30)
Despesas Financeiras	(790,60)	(3.152,00)	(3.270,00)	(3.747,00)
Outras Receitas (Despesas), líquidas	7,30	(338,00)	(367,00)	(308,00)
Lucro antes do Imposto de Renda	1.488,00	1.759,00	2.017,10	2.380,00
Imposto de Renda e Contribuição Social	(321,70)	(255,00)	(364,00)	(264,00)
Imposto de Renda e Contribuição Social Corrente	(119,80)	(60,70)	(101,90)	(261,20)
Imposto de Renda e Contribuição Social Diferidos	(201,90)	(194,00)	(262,00)	(2,00)
Lucro Líquido GAAP	1.166,30	1.504,70	1.653,50	2.116,40

NON-GAAP R\$ milhões	2021	2022	2023	2024
Receita de Transações e Outros Serviços	6.784,80	8.906,40	9.027,00	9.183,00
Receita de Vendas	-	-	-	-
Receitas Financeiras	3.514,40	6.252,70	6.653,00	9.150,00
Outras Receitas Financeiras	149,50	175,80	268,10	476,00
Receita Total Líquida	10.448,70	15.334,90	15.948,40	18.810,00
Custo de Mercadoria e Serviços Vendidos	(5.747,30)	(7.518,30)	(8.115,40)	(9.519,00)
Despesas com Vendas	(1.522,60)	(1.945,70)	(1.423,40)	(1.831,00)
Despesas Administrativas	(517,10)	(544,30)	(580,40)	(797,00)
Despesas Financeiras	(790,60)	(3.151,60)	(3.269,50)	(3.747,00)
Outras Receitas (Despesas), líquidas	9,30	(275,60)	(369,40)	(308,00)
Lucro antes do Imposto de Renda	1.880,40	1.899,50	2.190,00	2.609,00
Imposto de Renda e Contribuição Social	(455,20)	(302,20)	(422,30)	(341,00)
Imposto de Renda e Contribuição Social Corrente	(119,80)	(59,10)	(102,00)	(261,00)
Imposto de Renda e Contribuição Social Diferidos	(335,40)	(243,10)	(320,50)	(80,00)
Lucro Líquido Non-GAAP	1.425,20	1.597,30	1.768,00	2.268,00

R\$ milhares (com exceção do LPA)	2021	2022	2023	2024
Lucro líquido atribuível aos:				
Sócios da empresa controladora	1.166.102	1.504.768	1.653.684	2.116.368
Sócios não-controladores	182	-	-	-
Lucro Básico por Ação Ordinária	3,53	4,60	5,14	6,70
Lucro Diluído por Ação Ordinária	3,51	4,57	5,10	6,62

Segurança e privacidade de dados

SASB TC-SI-220a.1, TC-SI-230a.2, TC-SI-550a.2, TC-SI-550a.1.

GRI - 3-3: Privacidade de dados e Segurança da Informação

Atuamos de forma contínua na proteção, privacidade e segurança dos dados de usuários e clientes por meio da área de Segurança da Informação. Um dos principais instrumentos adotados é o conceito de Risco a 360°, que orienta todas as nossas áreas, assegurando que temas ligados à segurança da informação sejam incorporados desde a concepção de produtos e serviços.

Para garantir a eficácia dessas práticas, mantemos um processo automatizado de monitoramento, realizando pesquisas e varreduras frequentes, com o objetivo de identificar eventuais vulnerabilidades. Quando alguma falha é detectada, ela é imediatamente reportada à diretoria, e um prazo específico é definido para sua correção.



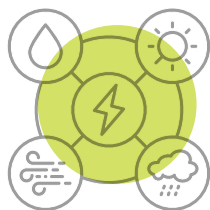
Durante as reuniões trimestrais, são apresentados e acompanhados os principais temas e indicadores da área, **garantindo uma atuação integrada**, preventiva e alinhada às diretrizes corporativas

Governança

Nossa governança em Segurança da Informação é fortalecida pela atuação de um comitê específico, que se reúne trimestralmente e exerce função consultiva junto à Diretoria Executiva. Com autonomia e reporte direto à liderança do PagBank, instituição que lidera o Conglomerado Prudencial, o comitê tem como responsabilidades:

- Assessorar a Diretoria em temas relacionados à Segurança da Informação;
- Identificar e propor controles para mitigar riscos internos e externos que possam impactar a segurança das companhias do grupo PagBank;
- Alinhar estratégias, metodologias, modelos de comunicação e planos de resposta a incidentes e continuidade de negócios, sempre em conformidade com a legislação vigente.





Oferecemos **suporte completo** para compras seguras on-line, com prazo de até 30 dias para abertura de disputa em caso de problemas na entrega ou no produto

Políticas e ferramentas de proteção de dados

Seguimos as regras e políticas do Conselho Monetário Nacional (CMN) e as resoluções de segurança cibernética do Banco Central do Brasil (BCB) para instituições reguladas, bem como diretrizes da Comissão de Valores Mobiliários (CVM). Também estamos em compliance com a Payment Card Industry Data Security Standard (PCI-DSS), com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), com a Lei do Sigilo Bancário e com a Lei de Prevenção à Lavagem de Dinheiro. Além disso, utilizamos as seguintes ferramentas:

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. Também contamos com a certificação ISO 22301, o mais alto padrão internacional em gerenciamento de continuidade de negócios.

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: temos uma política de gerenciamento de riscos para evitar fraudes. Quem vende pelo PagBank tem uma equipe experiente e qualificada para analisar as transações.

Nossas principais políticas internas sobre Privacidade e Segurança de Dados são:

- 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, mais abrangente, contempla diretrizes sobre temas como contratação de serviços de processamento e armazenamento de dados, uso de computação em nuvem, gestão de terceiros, classificação e tráfego de informações confidenciais, descarte seguro de dados, gestão de incidentes e vulnerabilidades, desenvolvimento seguro de software e uso de recursos de rede.

A política também estabelece orientações sobre acesso remoto, uso de dispositivos de armazenamento removíveis, práticas de backup, controle de logs e dados, proteção contra softwares maliciosos, antivírus, gestão de identidades e acessos, administração de sistemas, além da gestão de riscos relacionados à segurança da informação e à segurança cibernética.

Criamos ainda um projeto para atender a Lei Geral de Proteção de Dados, composto por 11 pilares. Além disso, implantamos o Programa de Privacidade, para identificar, avaliar e garantir a efetividade dos controles de privacidade e proteção de dados, baseando-se no framework Privacy Framework da NIST, com foco na melhoria contínua do programa.

Em 2024, elaboramos o novo Plano Diretor de Segurança da Informação para o triênio 2025-2027, com base em uma estrutura de governança alinhada aos controles e indicadores da família ISO 27000, às diretrizes das resoluções de segurança cibernética do Banco Central do Brasil (BCB) e da Comissão de Valores Mobiliários (CVM), além de frameworks e boas práticas consolidadas no mercado.



Em 2024, elaboramos o **novo Plano Diretor de Segurança da Informação** para o triênio 2025-2027

O plano estabelece 75 estratégias vinculadas a 27 objetivos, contemplando aspectos relacionados a processos, pessoas e tecnologias, que serão implementados ao longo do período. Sua revisão e aprovação são realizadas pela Diretoria Executiva, enquanto a execução é acompanhada pelo Comitê de Segurança da Informação e Governança de Dados, composto pelo Diretor Executivo de Tecnologia, Diretor Executivo de Finanças, Diretor Executivo de Riscos e representantes das áreas de Riscos e Compliance, Governança de Dados e Segurança da Informação.



Treinamentos

Disponibilizamos uma trilha de treinamentos obrigatórios a nossos profissionais, com foco em temas como 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.

O acompanhamento da adesão é feito por meio de indicadores mensais. Além disso, mantemos um programa contínuo de conscientização, com o envio regular de comunicados sobre Segurança da Informação e realizamos campanhas mensais de phishing voltadas a todos os colaboradores.

Plano de Continuidade de Negócios e Gestão de Incidentes de Segurança

SASB TC-SI-550a.2

Contamos com um Plano de Continuidade de Negócios que define objetivos, metas, controles e procedimentos para garantir a resiliência operacional e a continuidade das atividades. Atualmente, são mantidos 170 Planos de Continuidade Operacional (PCOs), todos registrados e testados anualmente. Esse sistema é reconhecido pela certificação ISO 22301 – Sistema de Gestão de Continuidade dos Negócios.

Além disso, realizamos testes de vazamento de dados, backup, injeção de dados em ambientes corporativos, links de comunicação, capital e liquidez e recursos computacionais.

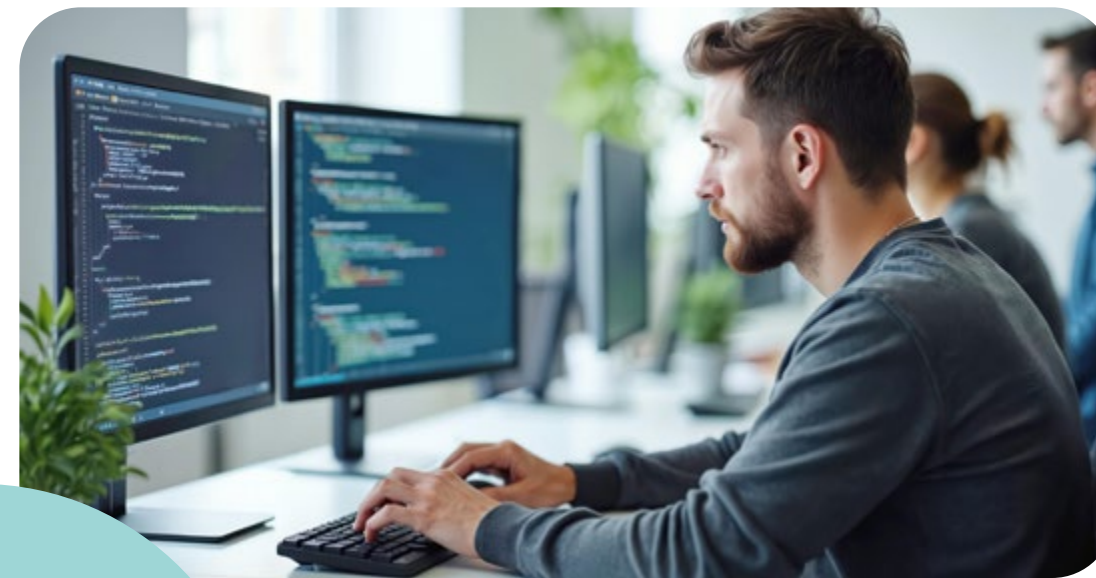
Adotamos ainda uma Política de Gestão de Incidentes de Segurança da Informação, que define diretrizes claras para prevenção, identificação e tratamento de eventos anormais, assegurando conformidade regulatória e

continuidade das operações. Essa política descreve os procedimentos a serem seguidos e está alinhada ao Incident Response Framework do National Institute of Standards and Technology (NIST), instituição norte-americana de referência global na avaliação da maturidade em segurança da informação, com enfoque em controles aplicados a processos, pessoas e tecnologia.

Complementarmente, os planos de resposta a incidentes estabelecidos por essa política orientam o tratamento e o gerenciamento de ocorrências de segurança, em conformidade com os requisitos do Banco Central do Brasil (BCB), da Lei Sarbanes-Oxley (SOX), da U.S. Securities and Exchange Commission (SEC), do Payment Card Industry Data Security Standard (PCI DSS), das normas da família ISO/IEC 27000 e da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

O PagBank conta com **170 Planos** de Continuidade Operacional

A cada ano, contratamos empresas especializadas em testes de penetração em relação à segurança, complementando os testes realizados internamente. Realizamos também o programa BugBounty, disponível para que pesquisadores de Segurança da Informação relatem possíveis vulnerabilidades no ambiente das operações.



Destques do ano

Apresentação

Carta das Lideranças

Sobre o Relatório

Quem Somos

Produtos e Serviços

Ética, Conformidade e Governança

Desempenho Financeiro e Operacional

Estratégia Sustentável

Colaboradores e Fornecedores

Clientes e Sociedade

Sumário de Conteúdo GRI

Créditos Corporativos



Certificação ISO 22301

198 ações de conscientização:

- **83 direcionadas** ao público externo (cliente e não clientes), por meio de blog, redes sociais e e-mail marketing.
- **115 para o público interno** (revisão de e-learning, comunicados, newsletter, eventos on-line e off-line).

15 campanhas de teste de *phishing* e treinamento aos fisgados, realizados via Plataforma de conscientização adquirida.

Troca do parceiro externo responsável pela operação de monitoramento do SOC, em regime 24 X 7.

183 avaliações de fornecedores, contemplando novas contratações, renovações de contrato e 100% dos fornecedores críticos, representando um aumento de 5% em relação ao ano anterior.

Realização de três exercícios de Capture the Flag (na sigla inglês CTF), competição de segurança cibernética na qual equipes competem para encontrar e coletar “bandeiras” escondidas em sistemas ou aplicativos vulneráveis.

210 sistemas contemplados em exercícios de teste, incluindo cenários críticos abrangendo os sistemas das companhias e de parceiros.

65 testes de mesa com o objetivo de garantir que os planos de continuidade de negócios permanecessem atualizados e, em caso de acionamento real, fossem executáveis e eficazes.



Integração do SIEM com **módulo de Inteligência Artificial (IA)** e feeds externos



Execução de 75 Disaster Recovery

Expansão da monitoração de bancos de dados

Realização de testes de mesa para simulações de resposta a incidentes de vazamento de dados e ataque do tipo ransomware, malware usado por criminosos para bloquear o acesso a dados ou a um dispositivo, exigindo o pagamento de um resgate para a restauração do acesso.

Renovação de solução BAS (Breach and Attack Simulation) utilizada para simular ataques em ambientes controlados para avaliar em tempo real a efetividade dos controles de segurança, possibilitando a melhoria da postura de cibersegurança das companhias.

Aprimoramento de casos de uso para correlação no sistema de identificação (SIEM), alinhado às demandas de negócio.





Gestão de Riscos de Segurança da Informação

SASB TC-SI-230a.1

O sistema de gerenciamento de riscos em Segurança da Informação e Cibernética do PagBank é estruturado com base em diferentes frentes, como atividades recorrentes, estudos de viabilidade de projetos, scanners de vulnerabilidades, testes em ativos e aplicações (internos e externos), ações de monitoramento, avaliações (assessments), modelagem de ameaças em novos produtos e demandas pontuais previamente avaliadas ou submetidas a comitês internos.

Como parte desse processo, todos os provedores de serviços que armazenam, trans-

mitem, processam, gerenciam ou acessam dados classificados como confidenciais – como informações pessoais identificáveis (PII), dados de cartões (PCI), dados estratégicos ou sujeitos a sigilo bancário – passam por uma avaliação de riscos.

Essa análise considera os impactos na segurança da informação, na segurança cibernética e na continuidade do negócio, além de definir os controles exigidos antes do início das atividades. Os resultados dessa avaliação são levados em conta na formalização dos contratos com os prestadores de serviço.

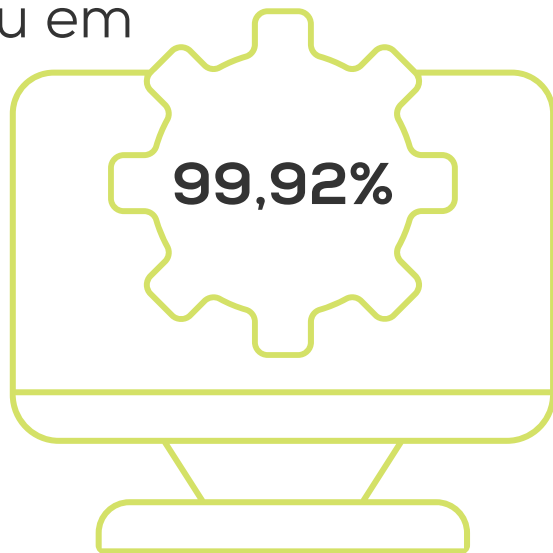
Os resultados das avaliações de risco são considerados na formalização de contratos com prestadores de serviços que lidam com dados sensíveis

Disponibilidade de Sistemas

SASB TC-SI-550a.1

Representa o nível de disponibilidade dos serviços e suas aplicações. É a medida de quanto tempo um sistema está operacional e acessível quando necessário. O acompanhamento é feito por monitoramento e com base nos incidentes. Em 2024, foram registrados 19 incidentes, em que o sistema ficou operacional durante 1020 minutos.

A média da **disponibilidade** ficou em



Dados de disponibilidade

Ano	Sistema	% de tempo disponível	Quantidade de eventos	Indisponibilidade (minutos)	Indisponibilidade média (minutos)	Indisponibilidade máxima (minutos)
2024	Pagamento presencial	99,97	12	135	11	33
	Cartões	99,92	2	416	208	383
	PagBank	99,88	18	637	35	87
2023	Pagamento presencial	99,96	3	184	61	121
	Cartões	99,82	4	956	239	430
	PagBank	98,75	5	1.327	331	634
2022	Pagamento presencial	100,00	-	-	-	-
	Cartões	99,32	4	3.580	895	1.706
	PagBank	99,89	19	5.860	308	2.023

Apresentação

Carta das
Lideranças

Sobre o Relatório

Quem Somos

Produtos e
Serviços

Ética,
Conformidade
e Governança

Desempenho
Financeiro e
Operacional

Estratégia
Sustentável

Colaboradores
e Fornecedores

Clientes e
Sociedade

Sumário de
Conteúdo GRI

Créditos
Corporativos



Estratégia Sustentável

Estratégia Sustentável

Nossos compromissos com sustentabilidade impulsionam a inovação contínua e o impacto social positivo do nosso negócio junto à sociedade como um todo. Ao combinar tecnologia e criatividade, promovemos sustentabilidade, diversidade e inclusão financeira. Apoiamos empreendedores nos seus negócios, priorizamos o crédito responsável, a transparência e as práticas éticas, ao mesmo tempo em que oferecemos educação financeira e apoiamos a comunidades em situação de vulnerabilidade.

Em 2024, alcançamos um marco significativo em nossa jornada ambiental: nos tornamos carbono neutro. Compensamos 100% de nossas emissões por meio da compra de créditos de carbono de projetos florestais e de biogás, reafirmando nosso compromisso com o planeta.

No âmbito social, mantemos um Programa de Diversidade e Inclusão com ações afirmativas de grande impacto e parcerias com ONGs como o Vai na Web, para capacitar jovens em situação de vulnerabilidade. Iniciativas relevantes nessa frente incluem o

#ElasTech, programa que atua na capacitação de mulheres em tecnologia desde 2022, e o G10 Tech, que permite que pessoas em vulnerabilidade socioeconômica possam ter acesso à formação em Java, resultando em contratações pela empresa. Complementarmente, o programa de estágio PagTalents também reserva 50% das vagas para estudantes em situação de vulnerabilidade.

Também participamos ativamente das feiras de emprego do G10 Favelas. Em 2024, inauguramos o G10 Atende, um centro de atendimento ao cliente em Paraisópolis, a segunda maior favela de São Paulo. Iniciado com 17 profissionais treinados e capacidade para 40 estações, este centro coleta feedbacks positivos dos clientes e já conta com planos de expansão.

Além disso, oferecemos a nossos clientes informações sobre banking e investimentos por meio dos programas de Educação Financeira. Com programas desenvolvidos nos mais diversos formatos, os conteúdos nesta frente já impactaram mais de 4 milhões de pessoas desde a criação da área, em 2022.



RECONHECIMENTOS E COMPROMISSOS

Sustainalytics: classificação de Risco ESG de 18,5 (baixo risco), fornecida pela empresa que faz parte do grupo Morningstar.

ISS ESG: pontuação de Risco Cibernético de 828 (baixo risco).

Protocolo GHG: Selo Ouro pela divulgação climática no Programa Brasileiro GHG Protocol.

UNFCCC e Verra: neutralidade de carbono por meio de créditos de carbono.

Women´s Empowerment Principles (WEPs): signatária.

Mudanças no CDP: Em 2024, recebemos nota B (nível de Gestão) no reporte à Carbon Disclosure Project (CDP), reconhecendo nossos avanços na gestão ambiental e nossa transparência. Em 2025, optamos por não reportar a essa iniciativa, após identificar inconsistências no processo de avaliação que não condizem com nossos valores e compromisso com a transparência. Acreditamos que critérios claros e bem estruturados são essenciais para garantir a credibilidade dos resultados.

EVOLUÇÃO DA NOTA DO PAGBANK NO CDP

2022

C

2023

B

2024

B

REFERÊNCIA EM CRESCIMENTO SUSTENTÁVEL

O PagBank foi considerado uma das 'Melhores empresas do mundo em crescimento sustentável' (World's Best Companies - Sustainable Growth 2025) pela revista TIME, em parceria com a Statista Inc., principal portal fornecedor de análises estatísticas e rankings globais. A premiação reconhece as empresas que combinam desempenho financeiro com práticas ambientais exemplares.

Foram analisados critérios como o crescimento da receita entre 2021 e 2023, comparado às médias do setor, para garantir imparcialidade, e saúde financeira, por meio de índices reconhecidos, como Piotroski F-Score e Altman Z-Score. Também foram avaliados indicadores ambientais como emissões de carbono, utilização de recursos hídricos, consumo de energia e gerenciamento de resíduos. Essa conquista reforça o compromisso do PagBank com o desenvolvimento sustentável e a transição para uma economia de baixo carbono.

Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades decorrentes de mudanças climáticas

GRI - 201-2

Mapeamos os riscos sociais, ambientais e climáticos da companhia em parceria com a área de Risco Operacional e Controles Internos e com base nas determinações do Banco Central do Brasil e da Comissão de Valores Mobiliários (CVM). Os riscos Sociais, Ambientais e Climáticos são acompanhados nos seguintes Comitês.

- **Comitê de Riscos.** Inclui a Alta Gestão. Discute e monitora trimestralmente os riscos sociais, ambientais e climáticos relevantes.
- **Comitê ESG.** Inclui o CEO, o CRO e outros executivos. Reúne-se trimestralmente para, entre outras atribuições, monitorar os objetivos estratégicos e as metas da companhia relacionados a aspectos sociais, ambientais e climáticos. Os temas são levados pela Gerência ESG, com apoio eventual de outras áreas relacionadas, e analisados e discutidos pelos membros do Comitê.



Fomos considerados uma das **melhores empresas do mundo em crescimento sustentável**, pela revista TIME e pelo site Statista

Como forma de avaliar a percepção do risco em relação a atividades, clientes, fornecedores e correspondentes, classificamos as operações de crédito acima de R\$ 500 mil em nível Baixo, Moderado, Alto e Crítico, considerando:



- Identificação, classificação, monitoramento e controle para mitigação dos riscos sociais, ambientais e climáticos presentes nas atividades do conglomerado PagBank bem como em suas operações.
- Registros de dados referentes às perdas efetivas em funções de danos sociais, ambientais e climáticos, no período mínimo de cinco anos, incluindo valores, tipo, localização e setor econômico objeto da operação.
- Avaliação prévia dos potenciais impactos sociais, ambientais e climáticos negativos de novas modalidades de produtos e serviços do conglomerado PagBank, inclusive em relação ao risco de reputação.
- Procedimentos para adequação do gerenciamento dos riscos sociais, ambientais e climáticos às mudanças legais, regulamentares e de mercado.

Incorporamos uma matriz de riscos sociais, ambientais e climáticos em nossas operações internas, mas não temos um prazo concreto para projetar os impactos financeiros desses riscos.

Eficiência energética e das operações

GRI - 302-1, 302-3, SASB TC-SI-130a.1

O total de energia renovável consumida em 2024 foi de 9.465,67 GJ (2,629.35 MWh), valor apurado com base em dados de faturas de concessionárias de energia elétrica e do mercado livre de energia. A maior parte da energia que consumimos vem de eletricidade adquirida da rede, o que equivale a um percentual significativo do consumo total de energia. No entanto, também fazemos uso pontual de fontes não renováveis, como os geradores a diesel instalados nos escritórios da Faria Lima e BL5. Porém, apenas o consumo de diesel do prédio Faria Lima é controlado de forma detalhada, onde foram consumidos 6,94 GJ de energia, totalizando um consumo de 9.472,61 GJ em 2024 (fator de conversão: Balanço Energético Nacional 2024).

A maior parte da energia consumida pela companhia é proveniente da rede elétrica, representando um percentual significativo do consumo total. Também há uso pontual de fontes não renováveis, como os geradores a diesel instalados nos escritórios da Faria Lima e BL5. No entanto, apenas o consumo do gerador da Faria Lima é mensurado – os dados de consumo de diesel

e as respectivas emissões são reportados no IGEE da companhia –, enquanto o consumo do gerador do BL5 ainda não é mensurado de forma detalhada.

Para reduzir o impacto ambiental de nossas operações, adquirimos I-RECs (Certificados Internacionais de Energia Renovável), que garantem que toda a eletricidade consumida, contabilizada no Escopo 2, seja compensada com energia proveniente de fontes renováveis.

Além disso, em 2024, a taxa de intensidade energética registrada foi de 1,101 GJ (gigajoules) por colaborador. Esse valor é calculado com base no consumo total de eletricidade, utilizando como denominador o número total de colaboradores.

Neutralizamos integralmente nossas emissões indiretas relacionadas à eletricidade

Emissões GRI - 305-1, 305-2, 305-3, 305-5

Entre 2023 e 2024, nossas emissões diretas de GEE (Escopo 1) aumentaram 124%, passando de 85,42 para 191,11 tCO₂e. Esse crescimento foi causado principalmente pelo aumento das emissões fugitivas, como consequência do maior uso do ar-condicionado devido à volta do trabalho presencial nos escritórios e também devido a necessidade de recarga de gases nos prédios BL5 e da Faria Lima.

Emissões de GEE do Escopo 1 (tCO₂e) GRI 305-1

	2022	2023	2024
Emissões diretas totais (Escopo 1)	328,825	85,421	191,11
Combustão estacionária	0,888	1,02	0,45
Combustão móvel	112,198	-	-
Emissões fugitivas	215,739	84,401	190,66
Emissões biogênicas de CO ₂ (c)	27,542	0,12	0,066191

As emissões do Escopo 2 totalizaram 142.757 tCO₂e, referentes ao consumo de energia elétrica. Essas emissões foram compensadas integralmente por meio de certificados de energia renovável (I-RECs) de energia solar renovável para toda a energia consumida no ano de 2024. Portanto, as emissões referentes ao consumo de energia, quando considerado o cenário de escolha de compra (market based), são consideradas zeradas.

Emissões de GEE do Escopo 2 (tCO₂e)* GRI - 305-2

	2022	2023	2024
Emissões indiretas totais (Escopo 2) baseada na escolha de compra de energia	130,153	21,543	142,757

*Não mensuramos os impactos financeiros das emissões de GEE da companhia. Em 2024, nossas emissões de Escopo 2 totalizaram 142,757 tCO₂e. No entanto, como toda a energia consumida foi adquirida do mercado com certificados I-REC de energia solar, essas emissões são consideradas neutras, resultando em zero emissões efetivas de Escopo 2.



Compensamos totalmente nossas emissões de Escopo 2, por meio de certificados de energia solar renovável (I-RECs)

O aumento das emissões de Escopo 3 deve-se à ampliação das categorias reportadas, com a inclusão de bens e serviços comprados, uso de bens e serviços vendidos e tratamento de fim de vida dos produtos vendidos. Embora isso represente um crescimento nos números, reflete um avanço na transparência e na gestão das emissões indiretas, permitindo o desenvolvimento de estratégias para uma economia de baixo carbono.

Emissões de GEE do Escopo 3 (tCO₂e) GRI - 305-3

	2022	2023	2024
Emissões indiretas totais (Escopo 3)	8.520,52	9.680,35	21.561,00
Bens e serviços comprados	-	-	9.355,33
Transporte e distribuição (upstream)	1.926,992	1.492,48	425,54
Transporte e distribuição (downstream)	-	-	-
Resíduos gerados nas operações	81,82	53,45	260,65
Viagens a negócios	4.920,31	6.334,69	7.953,39
Uso de bens e serviços vendidos	-	-	30,84
Deslocamento de profissionais (casa-trabalho)	1.591,40	1.799,73	2.617,01
Tratamento de fim de vida dos produtos vendidos	-	-	918,24
Emissões biogênicas (Escopo 3)	1.833,21	4.951,63	6.266,36

Gestão Ambiental

- Indicadores Ambientais

GRI - 302-1, 302-3, 303-5, 306-3, 306-4, SASB TC-SI-130a.2

Com foco na eficiência dos recursos naturais e na redução de impactos ambientais, adotamos medidas internas para economia de água, energia e gestão de resíduos. Apesar de não termos uma política formal sobre Água e efluentes, monitoramos mensalmente o consumo de água por meio de processos e indicadores específicos.

Em relação aos resíduos, na comparação com o ano anterior, houve um aumento de 123,983 toneladas na produção de resíduos não perigosos, como os destinados à reciclagem – papelão, papel branco e misto, plástico, vidro e sucata metálica. Resíduos perigosos não estão incluídos.

A coleta seletiva é realizada nos escritórios, com ênfase em resíduos sólidos urbanos. Uma empresa especializada gerencia o processo, garantindo a coleta e o descarte adequados, com emissão mensal de certificados de destinação.



Consumo total de água em 2024*
10.207 ML m³

* Os dados fornecidos são referentes aos escritórios da Faria Lima, Mario Garnero, BL8 e Goiânia.

Acompanhamos mensalmente os custos e a pesagem dos resíduos, incluindo os volumes reciclados e os dados certificados pela Amlurb. As informações são consolidadas com base no laudo anual emitido pelo parceiro responsável, abrangendo resíduos destinados a aterro e à reciclagem.

Além disso, os escritórios contam com totes para descarte de pilhas e baterias. Uma equipe especializada cuida da coleta, do transporte e da destinação adequada dos resíduos recicláveis e orgânicos, estes últimos encaminhados ao aterro.

RESÍDUOS NÃO PERIGOSOS*	2022	2023	2024
Resíduos gerados	34,409	45,974	169,957
Resíduos não destinados à disposição final	11,019	16,354	25,557
Preparação para reutilização	-	-	-
Reciclagem	11,019	16,354	25,557
Outras operações de recuperação	-	-	-

* Em toneladas. Os dados fornecidos são referentes ao escritório-sede. Em 2024, não houve a geração de resíduos perigosos.



Logística Reversa

Reutilizamos equipamentos provenientes de trocas e devoluções, com a realização de triagem ou reparo necessário para que o ciclo de vida das maquininhas seja plenamente aproveitado, evitando seu descarte prematuro. Já os produtos que retornam via logística reversa em condição obsoleta ou irrecuperável são encaminhados para descarte sustentável, conduzido por empresa especializada e devidamente certificada.

Em 2024, mantivemos nosso processo padrão, no qual destinamos novo uso às maquininhas com defeito que passam por substituição. Quando o descarte é necessário, realizamos a descaracterização do produto, que inclui a remoção de etiquetas, desmontagem do equipamento e separação dos materiais por tipo – como plástico, cobre, borracha, entre outros. Em seguida, os materiais são triturados e, por fim, é emitido um laudo técnico confirmando a conclusão do descarte do lote correspondente.

Comprometidos com as boas práticas, estabelecemos metas relacionadas ao índice de trocas de maquininhas, considerando modelo, fabricante e tempo de uso, garantindo uma experiência de qualidade ao cliente final, com todos os custos arcados pela companhia. Além disso, adotamos um processo estruturado para troca e devolução dos equipamentos, com registros sistêmicos e rastreabilidade em toda a cadeia logística.



Mensalmente, os equipamentos em processo de reparo são reportados à área de Contabilidade, com acompanhamento dos Controles Internos e da Auditoria Externa. A gestão desse processo é responsabilidade da área de Gestão de Laboratório, que realiza o controle das máquinas em triagem, reparo ou destinadas ao descarte, com registros no sistema SAP.

O parceiro responsável por esses processos fornece certificados de desfragmentação das máquinas, acompanhados de evidências. A empresa parceira conta com diversas certificações, incluindo Cadastro na CETESB, ART (Anotação de Responsabilidade Técnica), licenciamento do IBAMA, além das certificações ISO 14001 e ISO 9001, AVCB e outras.

Além das maquininhas, materiais como manuais, folders, envelopes, impressos e embalagens são destinados aos processos de logística reversa. No caso dos impressos, foram reduzidos informativos extras que seguiam em cada envio para o cliente. Este processo é aprovado pela Forest Stewardship Council (FSC) (Conselho de Manejo Floresta).

Colaboradores e Fornecedores



Gestão de talentos

GRI - 2-7, 2-19, 2-20, 401-1,

3-3: Atração, desenvolvimento e retenção de profissionais

O sucesso dos nossos negócios só é possível graças à dedicação e ao comprometimento das nossas pessoas. Por isso, cultivamos um ambiente de trabalho saudável, que respeita e valoriza as diferenças e individualidades, permitindo que cada profissional contribua de forma única para o nosso crescimento e a prosperidade. Investimos constantemente em iniciativas voltadas ao desenvolvimento pessoal e reconhecemos a importância da diversidade e da inclusão em todas as nossas práticas.

Além disso, mantemos uma atuação firme e contínua na prevenção e no combate a qualquer forma de assédio, bem como a atitudes discriminatórias ou preconceituosas relacionadas à raça, cor, religião, a gênero ou qualquer outra característica individual.

Ao final de 2024, contávamos com 8.595 profissionais. Esse número cresceu significativamente nos últimos anos, especialmente na área de tecnologia, que desempenha um papel estratégico em nossa organização. Nos tornamos referência na formação de novos talentos, com investimentos consistentes em capacitação e desenvolvimento, incentivando o protagonismo de carreira e oferecendo benefícios atrativos e competitivos.

Nosso time de Recursos Humanos seguirá concentrando esforços na valorização dos talentos, com foco em engajamento e retenção, sempre alinhado às melhores práticas do mercado. Nosso compromisso é continuar fazendo da nossa companhia um excelente lugar para se trabalhar.



8.595 profissionais, 1.322 a mais que no ano passado

Nossos sistemas e plataformas

Utilizamos a tecnologia e a inteligência artificial (IA) para tornar os processos internos mais eficientes, o que nos permite oferecer uma experiência ainda melhor às nossas partes interessadas. São eles:

- **Gupy:** plataforma digital para acompanhamento on-line das etapas dos processos seletivos, status das vagas e agendamentos das entrevistas, com o uso de IA nos processos.
- **Único:** plataforma digital de validação de documentos e dados, de forma on-line, por meio de IA, sem a necessidade de entrega física de documentos. Isso traz facilidade para o candidato e velocidade no processo de admissão.
- **SAP:** sistema que integra nossas áreas, aumentando a transparência e garantindo os controles dos recursos financeiros e humanos.
- **SuccessFactory:** plataforma que conecta RH, profissionais e gestores, facilitando o fluxo de processos e solicitações de forma ágil e transparente.

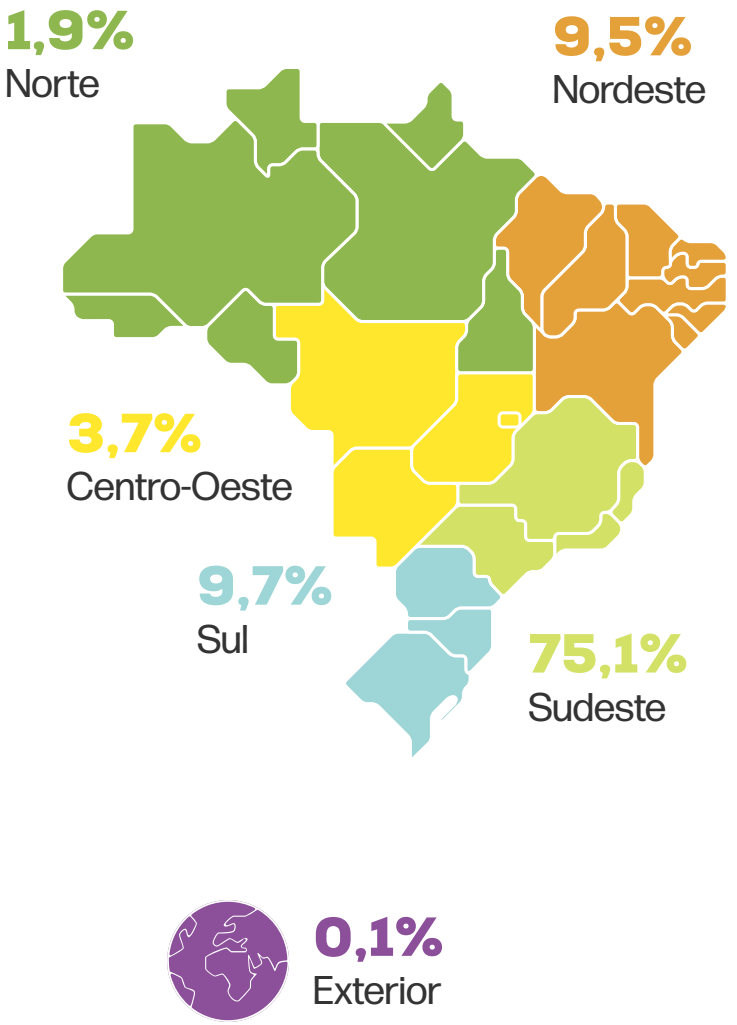
- **Learning.Rocks:** plataforma digital de treinamento e desenvolvimento, responsável pela gestão dos programas de formação on-line e que dá apoio à nossa universidade corporativa.

- **Intranet (SharePoint):** plataforma on-line de comunicação que oferece aos profissionais acesso a políticas, notícias, campanhas, agenda de aniversariantes do mês, videoaulas de ginástica laboral e outros conteúdos. Também permite o agendamento on-line de sessões de quick massage e exames periódicos.

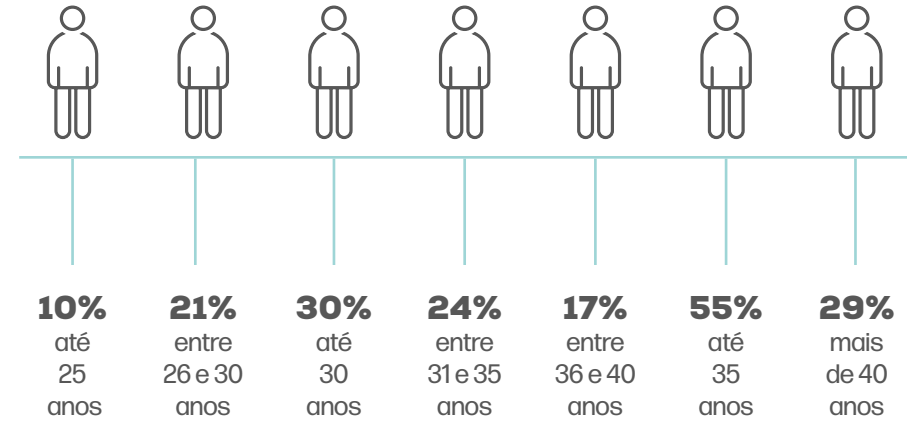


Profissionais do PagBank

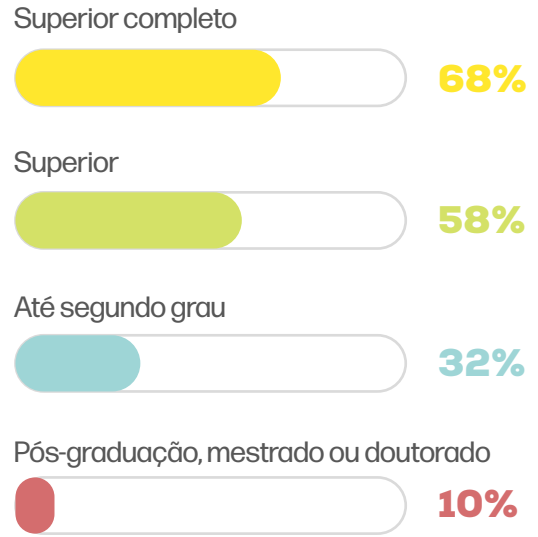
Maior parte de nosso time está na região Sudeste



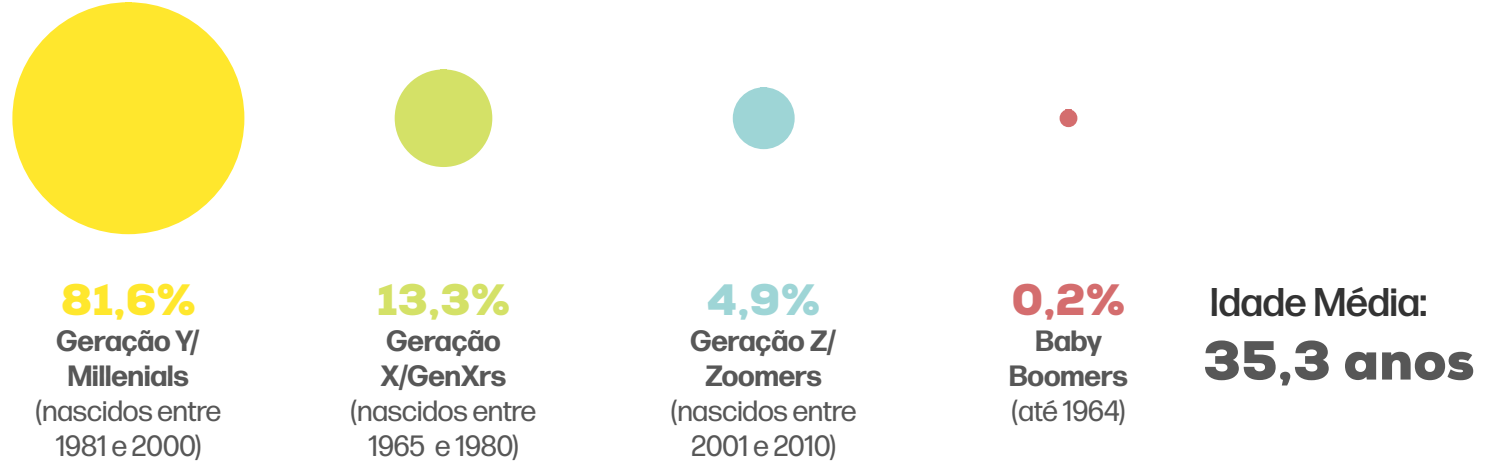
Maior parte do time tem menos de 40 anos



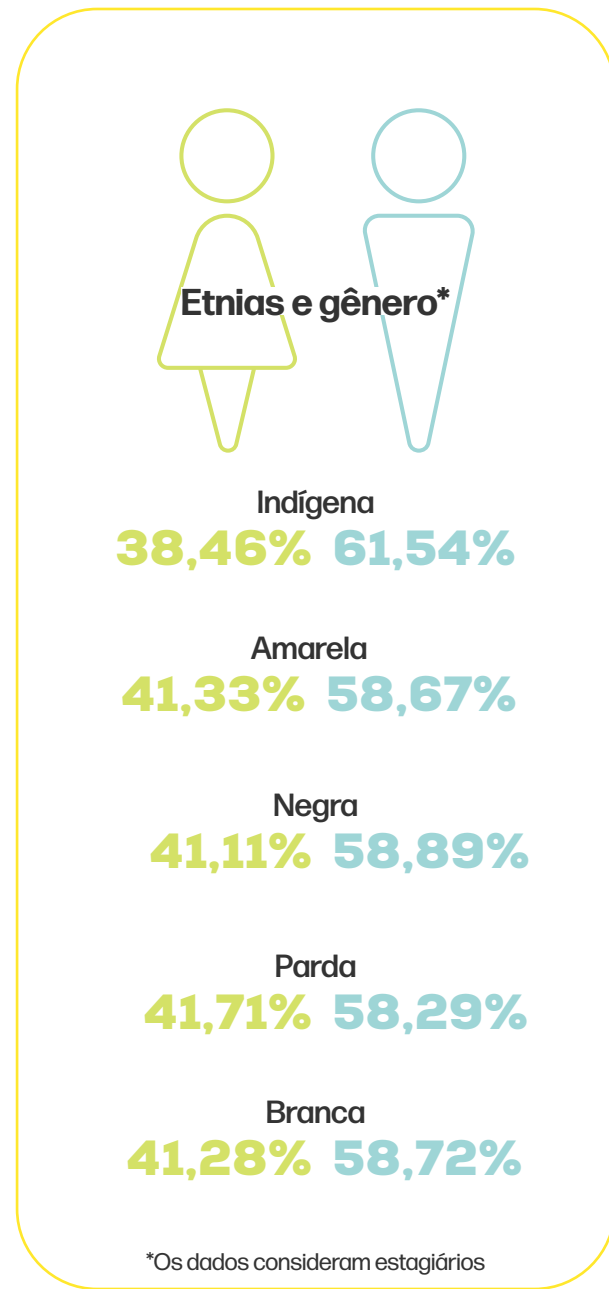
Nossas equipes são altamente escolarizadas



Times multigeracionais, mas com dominância de millenials



Profissionais do PagBank

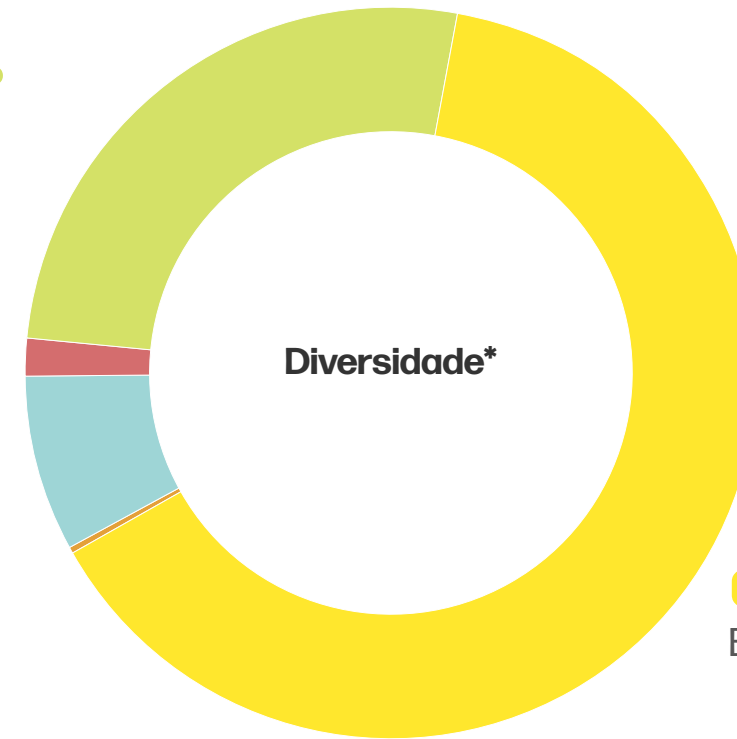


26,30%
Parda

1,73%
Amarela

7,72%
Negra

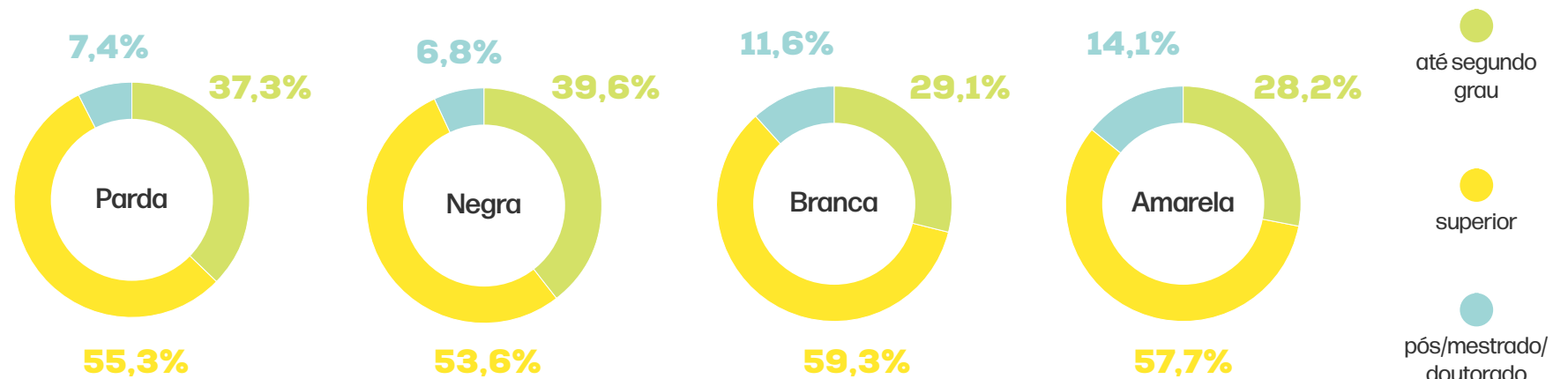
0,15%
Indígena



64,01%
Branca

*8 pessoas não informaram sua etnia

Escolaridade e gênero



Empregados* GRI - 2-7, SASB TC-SI-330a.1

Empregados por gênero

	2022		2023		2024	
	Total	%	Total	%	Total	%
Homens	4.287	59,4%	4.314	59,3%	5.042	58,66%
Mulheres	2.936	40,6%	2.959	40,68%	3.553	41,34%
Total	7.223	100%	7.273	100%	8.595*	100%

Empregados por região

	2022		2023		2024	
	Total	%	Total	%	Total	%
Centro-Oeste	257	3,6%	284	3,9%	322	3,7%
Nordeste	451	6,2%	570	7,8%	817	9,5%
Norte	100	1,4%	147	2,0%	160	1,9%
Sudeste	5.754	79,7%	5.575	76,7%	6.459	75,1%
Sul	651	9,0%	689	9,5%	830	9,7%
Exterior	10	0,1%	8	0,1%	7	0,1%
Total	7.223	100%	7.273	100%	8.595	100%

Empregados por raça

	2022		2023		2024	
	Total	%	Total	%	Total	%
Amarela	158	2,2%	158	2,2%	149	1,7%
Branca	4.503	62,3%	4.354	59,9%	5.507	64,1%
Indígena	11	0,2%	14	0,2%	13	0,2%
Não informado	95	1,3%	226	3,1%	8	0,1%
Preta	547	7,6%	483	6,6%	659	7,7%
Parda	1.909	26,4%	2.038	28,0%	2.259	26,3%
Total	7.223	100%	7.273	100%	8.595	100%

* O total de profissionais reportados se refere a empregados permanentes e tempo integral, incluindo 30 aprendizes, sendo 2 com jornada de 100 horas e 28 com 150 horas mensais, conforme a Lei no 10.097/2000. Embora os aprendizes sejam considerados no indicador, este tipo de contratação se enquadra na categoria de permanente e jornada integral decorrente da sua carga horária máxima previsto por lei. Importante ressaltar que o gênero está especificado conforme indicação dos empregados. Além disso, os totais não consideram estagiários.

Trabalhadores que não são empregados*

GRI - 2-8

Trabalhadores que não são empregados, por gênero

	2022		2023		2024	
	Total	%	Total	%	Total	%
Homens	63	51,6%	24	48%	38	52,05%
Mulheres	59	48,4%	26	52%	35	47,95%
Total	122	100%	50	100%	73	100%

Total de trabalhadores que não são empregados, por raça

	2022		2023		2024	
	Total	%	Total	%	Total	%
Amarela	2	1,6%	0	0%	1	1,37%
Branca	70	57,4%	27	54,0%	41	56,16%
Indígena	0	0%	0	0%	0	0%
Não informado	6	4,9%	17	34%	0	0%
Preta	13	10,7%	2	4,0%	10	13,7%
Parda	31	25,9%	4	8%	21	28,77%
Total	122	100%	50	100%	73	100%

Trabalhadores que não são empregados, por região

	2022		2023		2024	
	Total	%	Total	%	Total	%
Centro-Oeste	0	0%	0	0%	0	0%
Nordeste	0	0%	0	0%	0	0%
Norte	0	0%	0	0%	0	0%
Sudeste	121	99,2%	49	98%	73	100%
Sul	1	0,8%	1	2,0%	0	0%
Exterior	0	0%	0	0%	0	0%
Total	122	100%	50	100%	73	100%

Cultivamos um **ambiente de trabalho saudável**, que respeita e valoriza as diferenças e individualidades

* Apenas os estagiários foram considerados no item 2-8, já que o RH não gerencia terceiros. Houve um aumento de 46% no número de estagiários, refletindo a aposta da companhia em programas de formação voltados à continuidade e inovação do negócio, como o PAGTALENTS e o ELASTECH – este último com foco na inclusão de mulheres na área de Tecnologia e de pessoas em situação de vulnerabilidade econômica. A jornada de trabalho adotada pela PagBank para estagiários é de 30 horas semanais, conforme legislação vigente. O gênero reportado conforme especificado pelos próprios empregados.

Novas contratações

GRI - 401-1

Por gênero*

	2022		2023		2024	
	Total	%	Total	%	Total	%
Homens	1.753	55,6%	1.663	57,0%	2.721	57%
Mulheres	1.402	44,4%	1.254	43,0%	2.033	43%
Total	3.155	100%	2.917	100%	4.754	100%

*Gênero conforme especificado pelos próprios empregados.

Por faixa etária*

	2022		2023		2024	
	Total	%	Total	%	Total	%
Abaixo de 30 anos	1.207	38,3%	875	30%	1.402	29%
De 30 a 50 anos	1.900	60,2%	1.934	66,3%	3.192	67%
Acima de 50 anos	48	1,5%	108	3,7%	160	3%
Total	3.155	100%	2.917	100%	4.754	100%

*Não considera estagiários.

Por região*

	2022		2023		2024	
	Total	%	Total	%	Total	%
Centro-Oeste	113	3,6%	178	6,1%	252	5%
Nordeste	336	10,6%	299	10,3%	620	13%
Norte	88	2,8%	100	3,4%	143	3%
Sudeste	2.266	71,8%	1.939	66,5%	3.147	66%
Sul	342	10,8%	401	13,7%	591	12%
Exterior	10	0,3%	0	0%	1	0,02%
Total	3.155	100%	2.917	100%	4.754	100%

*Não considera estagiários.



- Apresentação
- Carta das Lideranças
- Sobre o Relatório
- Quem Somos
- Produtos e Serviços
- Ética, Conformidade e Governança
- Desempenho Financeiro e Operacional
- Estratégia Sustentável
- Colaboradores e Fornecedores
- Clientes e Sociedade
- Sumário de Conteúdo GRI
- Créditos Corporativos

Novas contratações e rotatividade de empregados

GRI - 401-1

Rotatividade e desligamentos*

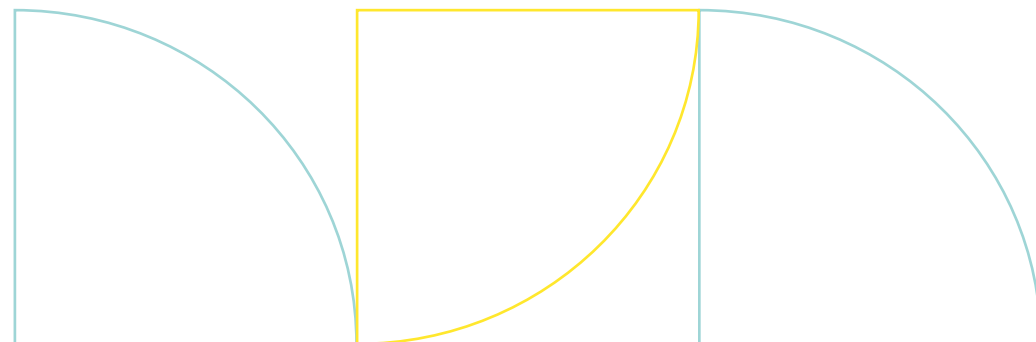
	2022	2023	2024
Turnover*	36,9%	40,01%	40,0%

*Não considera estagiários.

Desligamentos por gênero*

	2022		2023		2024	
	Total	%	Total	%	Total	%
Homens	1.627	61,0%	1.667	57,2%	2.013	58,28%
Mulheres	1.040	39,0%	1.247	42,8%	1.441	41,72%
Total	2.667	100%	2.914	100%	3.454	100%

*Gênero conforme especificado pelos próprios empregados.



Desligamentos por região

	2022		2023		2024	
	Total	%	Total	%	Total	%
Centro-Oeste	99	3,7%	143	4,9%	187	5%
Nordeste	172	6,4%	186	6,4%	378	11%
Norte	53	2,0%	55	1,9%	135	4%
Sudeste	1.976	74,1%	2.182	74,9%	2.295	66%
Sul	367	13,8%	348	11,9%	457	13%
Exterior	0	0%	0	0%	2	0,06%
Total	2.667	100%	2.914	100%	3.454	100%

Desligamentos por faixa etária*

	2022		2023		2024	
	Total	%	Total	%	Total	%
Abaixo de 30 anos	75	38,3%	671	23,0%	810	23%
De 30 a 50 anos	1.844	69,1%	2.134	73,2%	2.516	73%
Acima de 50 anos	69	2,6%	109	3,7%	128	4%
Total	2.667	100%	2.914	100%	3.454	100%

*Não considera estagiários.

Remuneração e contratações

GRI - 2-19, 2-20, 401-1

Todos os nossos profissionais são reconhecidos e remunerados com base em responsabilidades, desempenho e posições ocupadas, sem qualquer distinção de raça, etnia ou gênero. Acreditamos em um ambiente de trabalho justo, em que as competências individuais são os principais critérios para o crescimento profissional.

Nossa gestão de pessoas é orientada pela transparência e reconhecimento com base no desempenho. Os níveis hierárquicos são bem definidos e acessíveis a todos, proporcionando clareza nas oportunidades de crescimento. Reconhecimentos e ajustes no pacote de remuneração estão sempre alinhados ao desempenho e à entrega de resultados.

Os gestores têm papel fundamental nesse processo. Cabe à liderança garantir que promoções e reconhecimentos ocorram de forma justa e transparente. Da mesma forma, cada diretoria tem autonomia e flexibilidade para planejar e implementar ações de reconhecimento, respeitando as particularidades de suas equipes e áreas. O principal objetivo é reter e valorizar nossos talentos.

Oferecemos diferentes formas de reconhecimento, adaptadas às características de cada time. Nas áreas comerciais, por exemplo, além do incentivo mensal de vendas, os profissionais podem ser premiados por meio de campanhas específicas. Todos os colaboradores efetivos são elegíveis à remuneração variável anual (PPR), com resultados medidos coletivamente, por equipes e projetos, refletindo nossa crença no trabalho em equipe e na sustentabilidade dos resultados.

Além disso, alguns profissionais recebem parte da remuneração variável em ações da companhia – um incentivo de longo prazo que contribui para a retenção de talentos estratégicos.

Temos ainda uma Política de Recrutamento Interno que incentiva oportunidades internas e amplia possibilidades de desenvolvimento de carreira para todos os profissionais. Também realizamos parcerias com universidades para atração de talentos, em especial as que oferecem cursos de tecnologia da informação.

Outra iniciativa de destaque na área é o programa de estágio PagTalents, que tem como objetivo preparar futuros profissionais para os desafios do negócio, promovendo o sentimento de pertencimento e ampliando as oportunidades de carreira.

Para os jovens que buscam sua primeira experiência profissional, oferecemos o programa de Jovem Aprendiz do PagBank, que dá oportunidade de aprendizagem teórica e prática para os jovens em sua primeira experiência profissional, com foco no desenvolvimento de carreira.

Entre janeiro e dezembro de 2024, mais de **26% dos nossos profissionais foram promovidos** ou receberam aumentos salariais



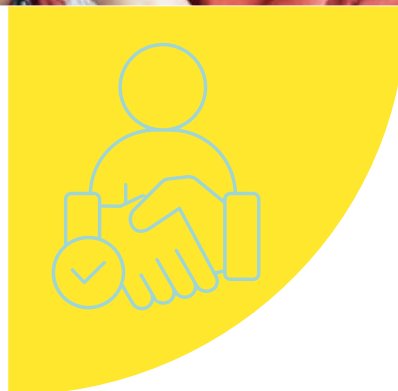


Retenção de talentos

GRI - 3-3: Atração, desenvolvimento e retenção de profissionais

Acreditamos que atrair e desenvolver talentos é essencial para construirmos um futuro cada vez mais sólido e inovador. Por isso, apostamos em estratégias que proporcionam a melhor experiência ao profissional, desde o primeiro contato. Para isso, buscamos pessoas protagonistas de suas carreiras, que vistam a camisa com orgulho e compartilhem da nossa cultura forte, única e transformadora, que nos impulsiona a crescer, inovar e perpetuar nosso negócio.

Além disso, valorizamos profissionais com senso de urgência e empreendedorismo alinhados aos nossos objetivos. Profissionais com facilidade para trabalhar em times, com perfil proativo e que consigam colaborar para o atingimento de nossas metas.



Mais de **4.754**
contratações
entre janeiro
e dezembro
de 2024

Nossos processos seletivos

Estamos comprometidos em oferecer uma jornada transparente e positiva para cada candidato. Por isso, atuamos com feedbacks em todas as etapas e utilizamos diversos canais para atrair os melhores profissionais:

- LinkedIn
- Consultorias Especializadas
- Feiras e Eventos Universitários
- Mídias Sociais



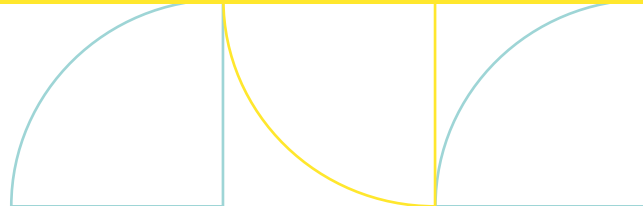
Desenvolvimento contínuo

Nossos programas internos incentivam o crescimento e a evolução profissional. Um exemplo é o Recrutamento Interno, que amplia as oportunidades de carreira para quem já está conosco, fomentando um ambiente de aprendizado constante e valorização do nosso time.

Outro programa interno é o +Talentos, no qual nossos profissionais podem fazer indicações. Caso a contratação se concretize, o profissional indicador pode receber um prêmio em dinheiro no valor de R\$ 2.000, de acordo com as regras do programa. Em 2024, contratamos 85 profissionais indicados pelo Programa.

PROGRAMAS DE ATRAÇÃO DE NOVOS PROFISSIONAIS

- **PagTalents:** oferece aos jovens universitários um ambiente propício para o desenvolvimento de habilidades e aprendizagem prática, alinhado às necessidades do nosso negócio. Nosso objetivo é preparar os participantes para futuras oportunidades de carreira, promovendo um forte sentimento de pertencimento. Em 2024, o programa disponibilizou 96 vagas, das quais 50% foram destinadas a estudantes em situação de vulnerabilidade socioeconômica. No entanto, 98,9% dos contratados pertenciam a esse grupo, superando significativamente a meta inicial.
- **#ElasTech:** tem como objetivo atrair e capacitar mulheres apaixonadas por tecnologia. Na formação, elas aprendem conteúdo de programação back-end JAVA, impulsionando seu ingresso no mercado de tecnologia, além de concorrerem a vagas de Engenheiras de Software Jr. no Pagbank. Na edição de 2024, o programa foi aberto para candidatas externas e para profissionais internas que buscavam uma transição de carreira para tecnologia. Neste último ano, o #ElasTech recebeu mais de 4,1 mil inscrições, com mais de 60 mulheres selecionadas para a formação. Das participantes, 10 foram contratadas para vagas de tecnologia do PagBank, sendo uma interna.
- **Participação em eventos** para atração, recrutamento de novos talentos e fortalecimento da nossa marca empregadora.
- **Emprega Comunidades G10 Favelas:** oferece oportunidades de emprego para moradores de áreas de fragilidade social.
- **Programa de Jovem Aprendiz:** dá a oportunidade de aprendizagem teórica e prática para os jovens em sua primeira experiência profissional, focando no desenvolvimento de carreira.



COMUNICAÇÃO INTERNA E AÇÕES DE ENGAJAMENTO

Nossos times são informados por meio de comunicação transparente, por meio das seguintes ferramentas:

Comunicados Internos: comunicações diárias com as nossas novidades, direcionamentos e posicionamentos.

Intranet: comunicados, campanhas, código de ética, políticas, procedimentos e notícias sobre os produtos. Nesse canal, nossos profissionais têm acesso a todas as informações divulgadas internamente.

Open Space: nossos ambientes abertos e de uso compartilhado facilitam a comunicação, além de promoverem integração, aumento de produtividade e colaboração entre os times.

Bate-papo Pags: encontro trimestral dos diretores com as equipes, em que se discutem projetos em andamento e lançamentos de produtos. Esse espaço também é utilizado para o compartilhamento de resultados e celebração de conquistas. Em 2024, o evento foi realizado em formato híbrido, composto por cinco encontros e transmitido para todos os nossos profissionais.



Café com o CEO: nosso CEO recebe funcionários de todo Brasil em nossa sede (São Paulo) para um café da manhã do qual participam profissionais indicados pela diretoria de cada área, como forma de reconhecimento. No bate-papo, são abordados temas do negócio, alinhamentos, processos e experiências do dia a dia. O encontro proporciona a sinergia entre os times e abre espaço a novas ideias e discussões construtivas.

Em 2024, foram
**11 encontros do
Café com o CEO,**
reunindo 330
profissionais

Além disso, promovemos ações em datas comemorativas e de promoção da inovação e tecnologia para gerar engajamento e fomentar a cultura.

Apresentação

Carta das Lideranças

Sobre o Relatório

Quem Somos

Produtos e Serviços

Ética, Conformidade e Governança

Desempenho Financeiro e Operacional

Estratégia Sustentável

Colaboradores e Fornecedores

Clientes e Sociedade

Sumário de Conteúdo GRI

Créditos Corporativos



Arraiá do Pags: realizamos ações em todos os escritórios, nos quais os profissionais receberam guloseimas juninas e pipoca, num ambiente de descontração e comemoração. Além disso, disponibilizamos totens de fotos para que os colaboradores pudessem registrar o momento com os colegas.

Hacka Pags: nossa iniciativa reúne pessoas com conhecimentos e vivências diferentes para o desafio de continuar desenvolvendo soluções, produtos e serviços cada vez melhores para os nossos clientes. Em 2024, além da edição interna, realizamos a 1ª edição mista, convidando estudantes do mercado para viver a experiência do Hacka. Foram recebidas mais de 300 inscrições internas e 400 externas. Destas, 100 eram de profissionais e 28 de estudantes, que juntos criaram 20 projetos com soluções reais para o nosso negócio.

Cultura Pags: realizamos a Semana de Cultura Pags durante quatro dias, nos escritórios de São Paulo, onde os profissionais receberam um kit exclusivo com camiseta e itens relacionados à nossa cultura e aos nossos valores. Os profissionais de outros estados receberam o kit em casa, promovendo engajamento e conexão de todos os profissionais. Foram entregues mais de 8 mil kits.

Encontro de Líderes: em agosto, reunimos 450 líderes para alinhar metas estratégicas, reforçar a nossa cultura, destacar projetos e engajar a liderança a multiplicar as mensagens aos times de forma inspiradora.

Campanhas internas: nossos profissionais são impactados com campanhas informativas sobre temas de saúde, segurança da informação, ética e conduta, cuidados com ergonomia e bem-estar. Além de campanhas em datas comemorativas, também contamos com a participação dos profissionais durante as campanhas, promovendo ações que geram o compartilhamento de vídeos, fotos, depoimentos, entre outras ações.

Festa de fim de ano: evento anual em que celebramos o ano que termina e mantemos a energia para o que vai se iniciar. É uma festa com shows de artistas, open bar e open food, ativações e DJ do início ao fim. Nossos profissionais se encontram e aproveitam um momento descontraído de celebração com os colegas.

Mês das Crianças: para celebrar a data, transformamos um andar do escritório em um playground e convidamos filhas e filhos dos profissionais para passar uma manhã em nossos escritórios. Além de guloseimas e um delicioso café da manhã, promovemos diversas atividades recreativas e educativas. Para encerrar, as crianças doaram brinquedos para a comunidade de Paraisópolis. Em 2024, mais de 400 pequenos participaram dos dois dias de evento. Foram realizadas 10 oficinas e doados mais de 300 brinquedos.



Diversidade e Inclusão

GRI - 401-2, 403-6, 405-1, 413-1

Incentivamos a diversidade e o respeito às diferenças, não abrindo mão de um ambiente de trabalho saudável, seguro, inclusivo, meritocrático e de estímulo à produção e ao desenvolvimento profissional. Definido em 2023, nosso programa de Diversidade e Inclusão (D&I) foi consolidado e desenvolveu diversas ações de letramento de equipes e lideranças, além de campanhas de engajamento baseadas nos quatro pilares:

- 1 **#PorElas** – voltado à equidade de gênero.
- 2 **#OrgulhoDeSerEu** – relativo a pessoas LGBTQIA+.
- 3 **#SemBarreiras** – direcionado a pessoas com deficiência (PCD's).
- 4 **#Raízes** – pessoas negras e pardas.

Para aumentar a conscientização de nossas equipes e mantê-las informadas, seguimos com a série de conteúdos mensais “Pilulas de Conhecimento”, que trata de assuntos relacionados ao calendário de Diversidade e Inclusão. Entre os temas de 2024 estiveram o Dia Nacional da Visibilidade das Pessoas Trans e Travestis; Dia Internacional da Síndrome de Down; Dia Nacional da Luta contra o Racismo e Dia da Conquista do Voto Feminino no Brasil.



Além disso, durante o ano, promovemos reflexões e diálogos sobre importantes pautas sociais. Entre os principais temas trabalhados, destacaram-se:

- **Dados sobre violência contra a pessoa idosa** no Brasil, com foco em formas de identificação e canais de denúncia;
- **Compreensão do conceito de não-binariedade** e a importância da visibilidade e respeito às identidades de gênero;
- **Explicações sobre deficiência intelectual e múltipla**, com ênfase na desconstrução de mitos e preconceitos;
- **Informações sobre a gordofobia no país**, com orientações sobre comportamentos a evitar e formas eficazes de combate à discriminação;
- **Violência contra a mulher**: tipos de violência, a proteção garantida pela Lei Maria da Penha e os caminhos para denúncia;
- **Importância da comunicação inclusiva**, com dicas práticas para melhorar a forma como nos expressamos e nos relacionamos;
- **Declaração Universal dos Direitos Humanos**: seus princípios fundamentais e o papel essencial que desempenha na defesa da dignidade humana.



EVENTOS DE DIVERSIDADE E INCLUSÃO EM 2024

Feira do Empreendedor: realizado em março no Parque Villa-Lobos, em São Paulo, em parceria com a Conecta Diversidade, o evento teve como foco a inclusão social e a valorização da diversidade. A iniciativa destacou o empreendedorismo inclusivo, com ênfase em empreendedores com deficiência intelectual, promovendo um espaço de aprendizado, troca de experiências e debates sobre autonomia financeira e reconhecimento profissional.

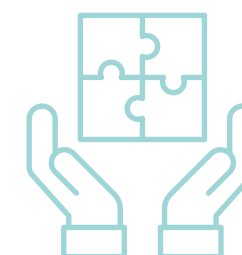
Vozes que Inspiram: lançado em 20 de novembro, em comemoração ao Dia Nacional da Consciência Negra, o programa tem como objetivo fomentar o debate sobre a importância da educação financeira nas comunidades pretas e periféricas. Com foco no empoderamento e na transformação social, a iniciativa destaca histórias de superação e empreendedorismo que inspiram, fortalecem a autoestima e promovem a ascensão social.

#ElasTech 2025: em parceria com a SoulCode Academy, o programa oferece vagas exclusivas para mulheres se desenvolverem na área de tecnologia com a possibilidade de contratação pela área de Tech do PagBank.

Hacka PagBank com participação de universitários: Em novembro, realizamos a primeira edição do Hacka PagBank com inscrições abertas também para estudantes universitários.

Módulo no evento “Jeito Pags de Liderar”: o envolvimento da liderança em temas de D&I é fundamental para que o PagBank siga trilhando um caminho de equidade, acolhimento, criatividade e geração de oportunidades. Por essa razão, foi realizado o módulo “Liderança Inclusiva” dentro divisão de Diversidade durante o Jeito Pags de Liderar. Os líderes da companhia aprenderam e refletiram sobre como exercer uma forma inclusiva de liderar, além de entender e poder reconhecer alguns vieses inconscientes praticados no dia a dia.

Campanhas de Conscientização: foram promovidas quatro campanhas de engajamento ao longo do ano, com foco em sensibilização, troca de experiências e formação de uma cultura de respeito e pertencimento. As ações incluíram criação e divulgação de conteúdos educativos; realização de palestras online com especialistas; sorteios de livros e brindes relacionados aos temas; compartilhamento de experiências entre colaboradores e ações interativas para aprofundar o envolvimento dos times.



Percentual de indivíduos que integram os órgãos de governança da organização em cada uma das seguintes categorias de diversidade

GRI - 405-1

Órgão de governança por Gênero*

	2022		2023		2024	
	Total	%	Total	%	Total	%
Homens	3	50%	3	50%	3	50%
Mulheres	3	50%	3	50%	3	50%
Total	6	100%	6	100%	6	100%

*Gênero conforme especificado pelos próprios empregados.

Órgão de governança por Faixa etária

	2022		2023		2024	
	Número	%	Número	%	Número	%
Abaixo de 30 anos	0	0%	0	0%	0	0%
De 30 a 50 anos	3	50%	0	0%	0	0%
Acima de 50 anos	3	50%	6	100%	6	100%
Total	6	100%	6	100%	6	100%

Foi o terceiro ano em sequência no qual **mantivemos o equilíbrio entre os gêneros** na nossa alta governança

Órgão de governança por Raça

	2022		2023		2024	
	Total	%	Número	%	Número	%
Amarela	0	0%	0	0%	0	0%
Branca	6	100%	6	100%	6	100%
Indígena	0	0%	0	0%	0	0%
Preta	0	0%	0	0%	0	0%
Parda	0	0%	0	0%	0	0%
Total	7	100%	6	100%	6	100%

Diversidade de empregados

GRI - 405-1

Apresentação

Carta das Lideranças

Sobre o Relatório

Quem Somos

Produtos e Serviços

Ética, Conformidade e Governança

Desempenho Financeiro e Operacional

Estratégia Sustentável

Colaboradores e Fornecedores

Clientes e Sociedade

Sumário de Conteúdo GRI

Créditos Corporativos

*Categoria funcional por gênero

	2023						2024					
	H		M		Outros		H		M		Outros	
Diretor	33	0,76%	13	0,44%	0	0%	40	0,79%	16	0,45%	0	0%
Gerente	315	7,26%	140	4,69%	0	0%	381	7,50%	176	4,91%	0	0%
Coordenador/Especialista	223	5,14%	96	3,22%	0	0%	536	10,55%	301	8,39%	0	0%
Supervisor	223	5,14%	96	3,22%	0	0%	249	4,90%	132	3,68%	0	0%
Equipe	3.269	75,34%	2.442	81,83%	0	0%	3.822	75,20%	2.912	81,17%	0	0%
Aprendiz	12	0,28%	21	0,70%	0	0%	14	0,28%	16	0,45%	0	0%
Estagiário	24	0,55%	26	0,87%	0	0%	38	0,75%	35	0,98%	0	0%
Total	4.338	100%	2.985	100%	0	0%	5.080	100%	3.588	100%	0	0%

*Os dados contemplados para o reporte deste indicador considera os empregados previstos no reporte dos indicadores 2-7 e 2-8.

*Categoria funcional por faixa etária

	2023						2024					
	< 30		30-50		> 50		< 30		30-50		> 50	
Diretor	0 (0%)		41 (0,80%)		5 (1,74%)		0 (0%)		47 (0,78%)		9 (2,25%)	
Gerente	15 (0,77%)		419 (8,22%)		21 (7,32%)		18 (0,80%)		506 (8,39%)		33 (8,25%)	
Coordenador/Especialista	75 (3,87%)		610 (11,97%)		24 (8,36%)		80 (3,57%)		723 (11,99%)		34 (8,50%)	
Supervisor	40 (2,06%)		262 (5,14%)		17 (5,92%)		35 (1,56%)		327 (5,42%)		19 (4,75%)	
Equipe	1.735 (89,49%)		3.756 (73,70%)		220 (76,66%)		2.008 (89,64%)		4.421 (73,33%)		305 (76,25%)	
Aprendiz	33 (1,70%)		0 (0%)		0 (0%)		30 (1,34%)		0 (0%)		0 (0%)	
Estagiário	41 (2,11%)		9 (0,18%)		0 (0%)		69 (3,08%)		4 (0,07%)		0 (0%)	
Total	1.939 (100%)		5.097 (100%)		287 (100%)		2.240 (100%)		6.028 (100%)		400 (100%)	

*Os dados contemplados para o reporte deste indicador considera os empregados previstos no reporte dos indicadores 2-7 e 2-8.

Categoria funcional por raça**

Apresentação	2023						2024						
	Amarela	Branca	Indígena	Preta	Parda	N/I*	Amarela	Branca	Indígena	Preta	Parda	N/I*	
Carta das Lideranças	Diretor	2 (1,3%)	41 (0,9%)	0 (0%)	0 (0%)	3 (0,1%)	0 (0%)	2 (1,3%)	50 (0,9%)	0 (0%)	0 (0%)	4 (0,2%)	0 (0%)
	Gerente	18 (11,4%)	351 (8,0%)	0 (0%)	15 (3,1%)	62 (3,0%)	9 (4,0%)	17 (11,3%)	441 (7,9%)	1 (8,0%)	22 (3,3%)	72 (3,2%)	4 (50,0%)
Sobre o Relatório	Coordenador/ Especialista	21 (13,3%)	498 (11,4%)	0 (0%)	34 (7,0%)	147 (7,2%)	9 (4,0%)	15 (10,0%)	602 (10,8%)	1 (8,0%)	38 (5,7%)	181 (7,9%)	0 (0%)
	Supervisor	6 (3,8%)	182 (4,2%)	3 (21,4%)	23 (4,7%)	102 (5,0%)	3 (1,0%)	13 (8,7%)	210 (3,8%)	2 (15,0%)	28 (4,2%)	128 (5,6%)	0 (0%)
Quem Somos	Equipe	110 (69,6%)	3.265 (74,5%)	11 (78,6%)	409 (84,0%)	1.714 (83,4%)	202 (89,0%)	101 (67,3%)	4.182 (75,4%)	9 (69,0%)	570 (85,2%)	1.868 (81,9%)	4 (50,0%)
	Aprendiz	1 (0,6%)	17 (0,4%)	0 (0%)	2 (0,4%)	10 (0,5%)	3 (1,0%)	1 (0,7%)	22 (0,4%)	0 (0%)	1 (0,1%)	6 (0,3%)	0 (0%)
Produtos e Serviços	Estagiário	0 (0%)	27 (0,6%)	0 (0%)	4 (0,8%)	17 (0,8%)	2 (1,0%)	1 (0,7%)	41 (0,7%)	0 (0%)	10 (1,5%)	21 (0,9%)	0 (0%)
	Total	158 (100%)	4.381 (100%)	14 (100%)	487 (100%)	2.055 (100%)	228 (100%)	150 (100%)	5.548 (100%)	13 (100%)	669 (100%)	2.280 (100%)	8 (100%)

*Não informado.

**Os dados contemplados para o reporte deste indicador considera os empregados previstos no reporte dos indicadores 2-7 e 2-8.

PCD´s por categoria funcional

	2022		2023		2024	
	Total	%	Total	%	Total	%
Diretor	0	0%	0	0%	0	0%
Gerente	5	19,2%	0	0%	2	6,0%
Coordenador/ Especialista	1	3,8%	2	10,0%	5	16,0%
Supervisor	0	0%	0	0%	0	0%
Equipe	20	76,9%	18	90,0%	24	77,0%
Aprendiz	0	0%	0	0%	0	0%
Estagiário	0	0%	0	0%	0	0%
Total	26	100%	20	100%	31	100%

Colaboradores por raça e gênero

	2022			2023			2024		
	H	M	Outros	H	M	Outros	H	M	Outros
Amarela	97 (2,2%)	63 (2,1%)	0 (0%)	89 (2,1%)	69 (2,3%)	0 (0%)	88 (1,7%)	62 (1,7%)	0 (0%)
Branca	2.684 (61,7%)	1.889 (63,1%)	0 (0%)	2.575 (59,4%)	1.806 (60,5%)	0 (0%)	3.258 (64,2%)	2.290 (63,9%)	0 (0%)
Indígena	6 (0,1%)	5 (0,2%)	0 (0%)	10 (0,2%)	4 (0,1%)	0 (0%)	8 (0,2%)	5 (0,1%)	0 (0%)
Não informado	58 (1,3%)	43 (1,4%)	0 (0%)	144 (3,3%)	84 (2,8%)	0 (0%)	3 (0%)	5 (0,1%)	0 (0%)
Preta	322 (7,4%)	238 (7,9%)	0 (0%)	290 (6,7%)	197 (6,6%)	0 (0%)	394 (8%)	275 (8%)	0 (0%)
Parda	1.183 (27,2%)	757 (25,3%)	0 (0%)	1.230 (28,4%)	825 (27,6%)	0 (0%)	1.329 (26%)	951 (27%)	0 (0%)
Total	4.350 (100%)	2.995 (100%)	0 (0%)	4.338 (100%)	2.985 (100%)	0 (0%)	5.080 (100%)	3.588 (100%)	0 (0%)

Benefícios e Recursos Humanos

GRI - 401-1, 401-2, 403-6

Consideramos o cuidado com os profissionais um de nossos investimentos mais importantes. O bem-estar, a saúde e a segurança de nossos times colaboram para um ambiente mais acolhedor e produtivo. Em 2024, os principais benefícios oferecidos foram:

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

Saúde e odonto: com cobertura nacional sem custo de mensalidade, é oferecido para nossos profissionais e seus dependentes. Além disso, é também oferecida assistência odontológica, que inclui todos os procedimentos para os profissionais e seus dependentes.

Seguro de vida: todos os nossos profissionais têm direito a seguro de vida 100% pago pela companhia, o que inclui a cobertura para falecimento por morte natural de cônjuges/companheiros e filhos.

Licença-maternidade estendida: para que as mães possam fortalecer o vínculo com seus filhos, é oferecida licença-maternidade estendida, com duração de 180 dias (seis meses). Além disso, também incentivamos as profissionais a usufruírem suas férias na sequência da licença.

Licença-paternidade estendida: aos pais, oferecemos 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 nossos profissionais papais e mães são presenteados com uma cesta maternidade, no momento do nascimento ou adoção de seus filhos até 6 meses de idade. O presente inclui livro personalizado para guardar os momentos especiais do filho ou filha.

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

Empréstimo emergencial: em caso de necessidade, disponibilizamos linha de crédito complementar ao empréstimo consignado aos nossos profissionais.

Vale-transporte: de acordo com a legislação vigente, este benefício é oferecido com desconto de até 6% do valor do salário ou o total do vale-transporte (o que for menor).

Natal: todos os nossos profissionais e estagiários em modalidade de trabalho híbrido receberam um kit com itens para a comemoração. Os colaboradores em regime full home office receberam um cartão com um crédito, que pode ser utilizado em supermercados.



Licença-maternidade e paternidade **GRI - 401-3**

	2022			2023			2024		
	H	M	Outros	H	M	Outros	H	M	Outros
Total de empregados que tiraram a licença parental no ano vigente.	117	79	0	218	140	0	118	154	0
Total de empregados que tiraram a licença parental no ano vigente e que cuja licença termina também no ano vigente.	108	52	0	113	106	0	113	77	0
Total de empregados que tiraram a licença parental no ano anterior, e que cuja licença termina no ano vigente.	5	30	0	101	46	0	105	34	0
Total de empregados com expectativa de retorno no ano vigente.	195	0	0	366	0	0	329	0	0
Total de empregados que retornaram ao trabalho após o término da licença parental	44	23	0	113	75	0	112	67	0
Total de retorno	96%	100%	0%	86%	93%	0%	51%	48%	0%
Total de empregados que retornaram ao trabalho no ano anterior e permaneceram empregados mais 12 meses, tempo este finalizado no ano seguinte.	40	17	0	101	45	0	92	17	0
Total de funcionários que retornaram no ano anterior	45	23	0	113	75	0	113	106	0
Taxa de retenção	91%	74%	0%	89%	60%	0	81%	16%	0
			66%			85%			0%

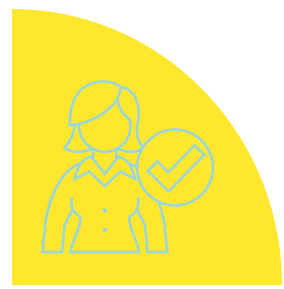
Também oferecemos facilidades e iniciativas em saúde e bem-estar a nossos profissionais:

Horário e jornada flexíveis: cada profissional tem a possibilidade de negociar com seu gestor o melhor horário para trabalhar. Isso permite que nossos colaboradores possam se organizar da forma mais conveniente, mantendo suas entregas de forma eficiente e, ao mesmo tempo, atendendo a seus compromissos ou atividades pessoais e de lazer.

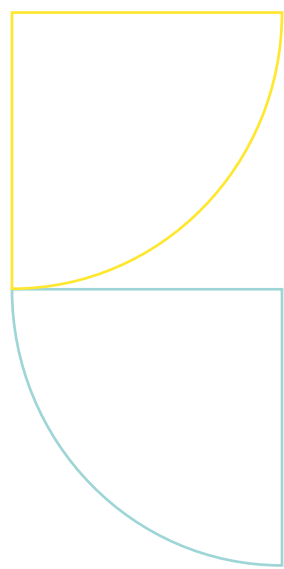
Home office: alguns integrantes de áreas de tecnologia, dependendo do local de residência, podem optar pelo trabalho remoto todos os dias da semana.

Dress code: adotamos como dress code a forma com que o profissional se sinta bem para trabalhar.

Ambiente de trabalho: oferecemos um ambiente de trabalho descontraído, colaborativo e livre. Nossas salas e espaços de convivência estimulam a interatividade e o convívio para cocriação, alinhamentos e bate-papo.



4,1 mil
inscrições no
#ElaTech
em 2024



Academia e mobilidade: temos parceria com redes de academias que oferecem subsídios nas mensalidades. Também disponibilizamos o Espaço Mobilidade, localizado nos principais escritórios da empresa, preparado exclusivamente para receber bicicletas ou patinetes, com pontos de energia e vestiário para banho antes da jornada de trabalho.

Ginástica Laboral: os profissionais dos nossos principais escritórios recebem aulas de ginástica laboral presencial em todos os dias úteis e também podem acessar as aulas de forma on-line.

Massagem: disponibilizamos quick massage gratuitamente até duas vezes por semana. O atendimento é realizado em uma sala especial, preparada para que nossos profissionais possam relaxar e desconectar da rotina.

**Fique Bem - Apoio Pessoal aos Profissionais:**

orientação psicológica, financeira e jurídica on-line para os nossos profissionais e seus familiares, de forma totalmente gratuita e confidencial. O serviço está disponível 24 horas por dia, todos os dias da semana.

Vacinação contra a gripe: anualmente, oferecemos gratuitamente essa proteção a nossos profissionais. Os dependentes têm descontos no preço da vacina.

Setembro Amarelo, Outubro Rosa e Novembro Azul: anualmente, promovemos campanhas para tratar de temas como saúde mental, câncer de mama e de próstata. Materiais informativos, palestras com especialistas, bate-papos e interação com os nossos profissionais fazem parte da campanha.

Desconto em produtos: o benefício é oferecido tanto por empresas do Grupo UOL quanto por empresas parceiras.

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

Snacks e lanches: os profissionais podem comprar lanches e snacks nos escritórios durante o horário de expediente, sem precisar sair de suas mesas.

Terapias on-line: subsidiamos para todos os profissionais duas consultas mensais com especialistas: psicólogos, psicanalistas, coaches profissionais, terapeutas holísticos ou nutricionistas. Além disso, o profissional tem acesso a várias ferramentas como: diário emocional, testes para autoconhecimento, trilhas de conteúdo personalizadas, exercícios de meditação, mindfulness, yoga e mais.

Treinamentos e capacitação

GRI - 404-1, 404-2, 404-3,

3-3: Atração, desenvolvimento e retenção de profissionais

Acreditamos e apostamos no valor do trabalho em equipe e na perenidade dos resultados obtidos. Por isso, oferecemos constantemente cursos e treinamentos para que os profissionais possam ampliar seus conhecimentos e interagir com outras áreas da empresa. Com base na meritocracia e nas competências, a gestão de pessoas mede os resultados de forma coletiva, envolvendo times e projetos.

Fazem parte dos treinamentos obrigatórios oferecidos aos profissionais as trilhas sobre nossa missão e nossos valores, para que todos estejam sintonizados e alinhados à nossa cultura organizacional.

Contamos com 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 nossos profissionais, assim como regras de supervisão dos treinamentos obrigatórios.

A aprovação da participação do profissional em treinamentos e eventos externos deve ser sempre autorizada por meio do formulário de Solicitação de Participação em Evento Externo. A autorização é justificada pelo gestor do profissional, pelo diretor da área e pelo Diretor-Presidente.

Em 2024, foram realizadas
100.184 horas de treinamento
na UniUOL

Oferecemos diversos cursos e treinamentos para que nossos profissionais ampliem seus conhecimentos

Média de horas de capacitação

GRI - 404-1

Gênero	2022	2023	2024
Homens	28:07:12	31:42:35	22:06:51
Mulheres	26:19:55	28:03:01	30:08:31
Outros	12:00:00	00:00:00	00:00:00
Não informado	12:00:00	00:00:00	00:00:00

Categoria funcional

Diretor	23:57:10	10:34:56	12:06:49
Gerente	26:57:09	23:19:46	25:00:47
Coordenador/ Especialista	24:31:21	21:34:01	25:02:15
Supervisor	35:27:20	32:22:42	26:47:53
Equipe*	27:30:13	31:56:49	33:17:08
Estagiário	00:00:00	00:00:00	43:53:05
Aprendiz	11:31:26	11:40:38	12:23:02

*Estagiários não foram considerados.

FOCO NO DESENVOLVIMENTO

Em 2024, nossos profissionais participaram dos seguintes treinamentos:

Cursos síncronos

+ de 19.730 participações

em treinamentos presenciais e remotos;

+ de 227.937 horas de treinamentos nestas modalidades;

+ de 16.000 participações em treinamentos internos;

+ de 245 turmas internas realizadas;

+ de 3.688 participações treinamentos externos, eventos e certificações;

+ de 4, 1 milhões investidos em treinamentos gerais e programas no último ano.

Cursos assíncronos

+ de 196.720 treinamentos

e-learning realizados;

+ de 111.670 de horas de treinamentos nesta modalidade;

+ de 231.480 acessos à plataforma UniUOL;

+ de 18.370 acessos aos vídeos;

+ de 18.800 acessos a conteúdos da biblioteca;

+ de 8.260 conclusões da trilha obrigatória, com temas relacionados à Segurança da Informação, PCI, Risco Operacional, PLDFT, entre outros (98% do público-alvo).

A realização dessas atividades é monitorada pela nossa área de RH e garante que todos os profissionais cumpram os treinamentos requeridos. Caso o profissional não conclua a trilha de cursos obrigatórios (relacionados a temas como LGPD, lei anti-corrupção, PLDFT, PCI-DSS e PCN, por exemplo), seu gestor imediato será notificado, o que poderá acarretar no bloqueio de seu acesso à rede corporativa.

A UniUOL, nossa universidade corporativa, fortalece o nosso capital intelectual, promovendo conhecimento e valorizando a aprendizagem contínua. A plataforma tem o profissional como protagonista do próprio desenvolvimento, com conteúdos organizados em três trilhas:

- **Trilhas de Desenvolvimento:** treinamentos comportamentais e técnicos.
- **Treinamentos Específicos:** voltados ao aprofundamento em áreas-chave.
- **Obrigatórios:** garantem conformidade com legislações e políticas internas (devem ser concluídos em até 15 dias).

Em 2024, foram realizadas na nossa plataforma 100.184 horas de treinamento, uma média de 10 horas de treinamento por pessoa. Além disso, foram oferecidos 793 conteúdos e disponibilizadas 80 trilhas de aprendizagem no período.





Treinamento e Desenvolvimento Onboarding

Nosso onboarding vai além da recepção. Oferecemos uma imersão estratégica e 100% on-line, que apresenta ao novo profissional a nossa essência. Por meio deste programa, o novo profissional é apresentado à nossa história, cultura, a nossos produtos e prioridades de negócio, enquanto domina as ferramentas, políticas e treinamentos que serão fundamentais para seu sucesso.

Em seus primeiros 60 dias, o novo profissional participará de encontros para explorar a estratégia, os processos e rituais da companhia. Um padrinho oferecerá apoio na nova jornada, tornando a experiência do contratado mais acolhedora.

Investimento no futuro: Programa Pag Talents

O PagTalents é o ponto de partida para os nossos novos talentos, com foco no desenvolvimento de competências fundamentais para o sucesso profissional. A jornada é dividida em dois marcos principais: o primeiro voltado ao fortalecimento de soft skills, e o segundo, ao aprimoramento de hard skills.

Entre essas etapas, promovemos um grande encontro presencial com estagiários de todo o país – um momento de troca, conexão e aprendizado que consolida os conteúdos e impulsiona a transição entre as fases.



Em 2024, a taxa de adesão à jornada foi de **73%**, e a de **estagiários efetivados, de 56%**



Lideranças do presente e do futuro

Em 2024, realizamos mais uma edição do Jeito Pags de Liderar, priorizando a experiência presencial e envolvendo lideranças de todo o país. O programa oferece duas jornadas distintas: uma para líderes do varejo e outra para lideranças das nossas demais áreas. Os objetivos do programa no último ano foram desenvolver habilidades de gestão de pessoas: alinhar expectativas de liderança e estabelecer práticas comuns e promover aprendizado contínuo via curadorias, mentorias e webinars.

Como resultado, obtivemos:

- **Mais de 1.000 líderes** participantes
- **64% de adesão** média
- **NPS médio: 87** (em escala de -100 a 100)
- **84 turmas** realizadas

Avaliação de Desempenho

GRI - 404-2, 404-3, 414-1, 414-2, 3-3: Atração, desenvolvimento e retenção de profissionais

Em 2024, houve continuidade ao programa de Avaliação de Desempenho, o GD (Gestão de Desenvolvimento). Neste ano, 86% (7.462) dos profissionais participaram de pelo menos um dos processos:

- **Por meio do Checkpoint**, líder e liderados realizam acordos e discutem o melhor caminho a ser seguido. Assim, o liderado poderá reconhecer seus pontos mais fortes, nos quais ainda existam oportunidades de aperfeiçoamento.
- **No processo 1:1** são realizadas conversas entre líder e liderados, com abordagem de pontos de oportunidade de desenvolvimento pessoal e profissional de cada um. Nesta etapa, o profissional é orientado sobre a evolução da sua carreira.
- **Com os insights**, os profissionais podem dar e receber feedbacks para líderes e colegas a respeito de suas atuações em projetos, ações ou iniciativas dos quais fizeram parte, reconhecendo ou orientando outros profissionais.

Percentual de empregados que recebem avaliações regulares de desempenho e de desenvolvimento de carreira

GRI - 404-3

Em 2023, o processo de avaliação de desempenho focou em conversas individuais e feedbacks formais pela ferramenta, agendados e organizados de forma livre pela própria liderança com seu time.

Em 2024, além destas práticas, foi incorporado um momento formal de avaliação em cada semestre, nos quais a liderança poderia avaliar pontos como risco e impacto de perda de cada profissional e adesão à cultura. A adição deste calendário formal teve grande adesão e contribuiu para o processo como um todo.

Categoria funcional	2022	2023	2024
Diretor	73,6%	17,4%	46,4%
Gerente	69,2%	28,6%	85,9%
Coordenador/Especialista	61,6%	43,1%	87,1%
Supervisor	79,9%	97,2%	99,0%
Equipe*	50,1%	54,9%	82,9%
Estagiário	0%	28,0%	79,5%
Aprendiz	58,3%	12,1%	26,7%

*Estagiários não foram considerados.

Gênero	2022	2023	2024
Homens	56,00%	55,00%	83%
Mulheres	50,80%	51,30%	85%
Outros*	0%	0%	0%
Não informado	0%	0%	0%

*Estagiários não foram considerados.

Em 2024,
86% (7.462)
dos profissionais
passaram por
avaliações de
desempenho



Saúde e Segurança do Trabalho

GRI - 403-1, 403-2, 403-3, 403-5, 403-6, 403-7, 403-8, 403-9, 403-10,

3-3: Segurança, saúde e bem-estar de profissionais

A saúde e o bem-estar dos nossos colaboradores são prioritários para que sigamos crescendo e oferecendo os melhores serviços para nossos clientes. Adotamos uma série de iniciativas e sistemas para garantir um ambiente de trabalho seguro, saudável e em conformidade com a legislação vigente.

Usamos o Sistema SOC para a gestão dos documentos legais de segurança do trabalho, e o CloseCare/SerSaúde para a gestão da saúde ocupacional. Em paralelo, seguimos as normas NR-1, NR-4 e NR-17, garantindo os devidos cuidados às diferentes realidades de trabalho.

Contamos com uma Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (CIPA), responsável por fiscalizar riscos, propor melhorias e disseminar a cultura de segurança. Adicionalmente, a cada ano, promovemos a Semana Interna de Prevenção de Acidentes de Trabalho (SIPAT), abordando temas como ergonomia, prevenção de acidentes, assédio moral, segurança e higiene no trabalho, com foco especial em mobilidade e alongamento, cruciais para quem atua no ambiente administrativo.

A gestão técnica é reforçada por um profissional de segurança do trabalho que atua in loco, acompanhando vistorias e garantindo o cumprimento dos requisitos legais. Realizamos também, com

o apoio da SerSaúde, a renovação anual do Programa de Gerenciamento de Riscos (PGR) e do Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSO), com avaliação de ergonomia, riscos de acidente, iluminação, temperatura e condições de trabalho.

Embora não tenhamos posto médico no escritório, disponibilizamos clínicas credenciadas para avaliação ocupacional sempre que necessário. Informações relevantes são divulgadas por meio de comunicados internos, e tanto a CIPA quanto o técnico de segurança estão sempre disponíveis para dar suporte aos nossos profissionais.

A totalidade de nossos funcionários é coberta por nosso sistema de saúde e segurança do trabalho, com foco na prevenção, mitigação de riscos e promoção da saúde. Profissionais terceirizados não são gerenciados diretamente por nossos programas, mas incentivamos práticas seguras e saudáveis para todos.

Em 2024, não foi registrado nenhum caso de doença ocupacional entre os colaboradores próprios.

EMPREGADOS	Número	Índice
	2024	2024
Óbitos resultantes de acidente de trabalho	0	0,00
Acidentes de trabalho com consequência grave (exceto óbitos)	2	0,10
Acidentes de trabalho de comunicação obrigatória	20	0,97
Número de horas trabalhadas	20.596.730,00	

* A Companhia não calcula dados de terceiros.

** Para os cálculos não foram considerados empregados no exterior.

*** Os índices foram calculados com base em 1.000.000 de horas trabalhadas. (desconsideram colaboradores do exterior deste cálculo).

Todos os nossos funcionários são cobertos pelo **sistema de saúde e segurança do trabalho**





Capacitação e Treinamento

Capacitamos nossos profissionais por meio de treinamentos específicos para membros da CIPA e realizamos anualmente treinamento de brigada de incêndio, com simulações reais de situações de emergência e primeiros socorros.

Promoção da Saúde

Oferecemos convênio médico da SulAmérica, com acesso a clínicas credenciadas da SerSaúde para avaliação ocupacional. Nosso programa de bem-estar inclui apoio psicológico gratuito, com sessões com psicólogos, psicanalistas, terapeutas holísticos, nutricionistas e coaches. Também disponibilizamos conteúdos exclusivos, como diário emocional, testes de autoconhecimento, meditação, mindfulness e yoga.

Prevenção e Mitigação de Impactos

Realizamos campanhas anuais de vacinação contra gripe para todos os colaboradores e terceiros, promovendo a saúde coletiva e prevenindo doenças. Reforçamos constantemente os cuidados no trajeto casa-trabalho, sendo este o principal tipo de acidente registrado, com orientações preventivas promovidas pela SIPAT e comunicados internos.



Gestão de parceiros e fornecedores

GRI - 2-6, 2-24, 2-29, 204-1, 308-1, 308-2, 408-1, 409-1, 414-1, 414-2

Nossos fornecedores são parte fundamental da nossa cadeia de valor nas mais diversas áreas. Baseados nisso, temos feito esforços para trabalhar em parceria com empresas idôneas, que ofereçam condições comerciais justas, que não utilizem trabalho infantil, forçado ou análogo à escravidão e que tenham políticas de redução de impacto ambiental.

Nossas práticas de compras estabelecem regras e critérios para aquisições de bens ou serviços, garantindo padrões de conduta ética, eficiência e qualidade dos processos relacionados, além de buscar constantemente economia e alinhamento com os objetivos estratégicos da companhia.

Regulada pela área de Recursos Humanos, a Política de Relacionamento com Fornecedores e clientes estabelece a ética em todas as instâncias, inclusive com negociações e fechamentos de contratos com fornecedores, parceiros, clientes etc.

A gestão de fornecedores é feita pela Diretoria de Suprimentos, estruturada em duas gerências para a gestão dos processos de Compras, Contratos e Fornecedores. O time é organizado por categorias Diretas e Indiretas, de acordo com os serviços, produtos e área de atendimento. O controle e o reporte do processo são realizados por meio do sistema SAP, combinado ao sistema SAP Ariba SLP para a contratação e gestão dos fornecedores.

Em 2024, não realizamos avaliações ou controles relacionados a possíveis ocorrências de trabalho infantil, forçado ou em condições análogas à escravidão entre fornecedores. Somente a partir de outubro daquele ano a área de Compras passou a utilizar o sistema Linkana, que realiza automaticamente a verificação periódica de evidências em relatórios públicos sobre esses temas.

No mesmo ano, conduzimos um mapeamento dos principais parceiros comerciais, selecionados com base no



volume de investimento e no grau de criticidade. Esses fornecedores foram convidados a responder a um questionário com foco em temas ESG. Como parte da iniciativa, 134 parceiros participaram de uma reunião on-line sobre conscientização e promoção de boas práticas socioambientais.



PAG RESOLVE: NOSSA NOVA OPERAÇÃO LOGÍSTICA PRÓPRIA

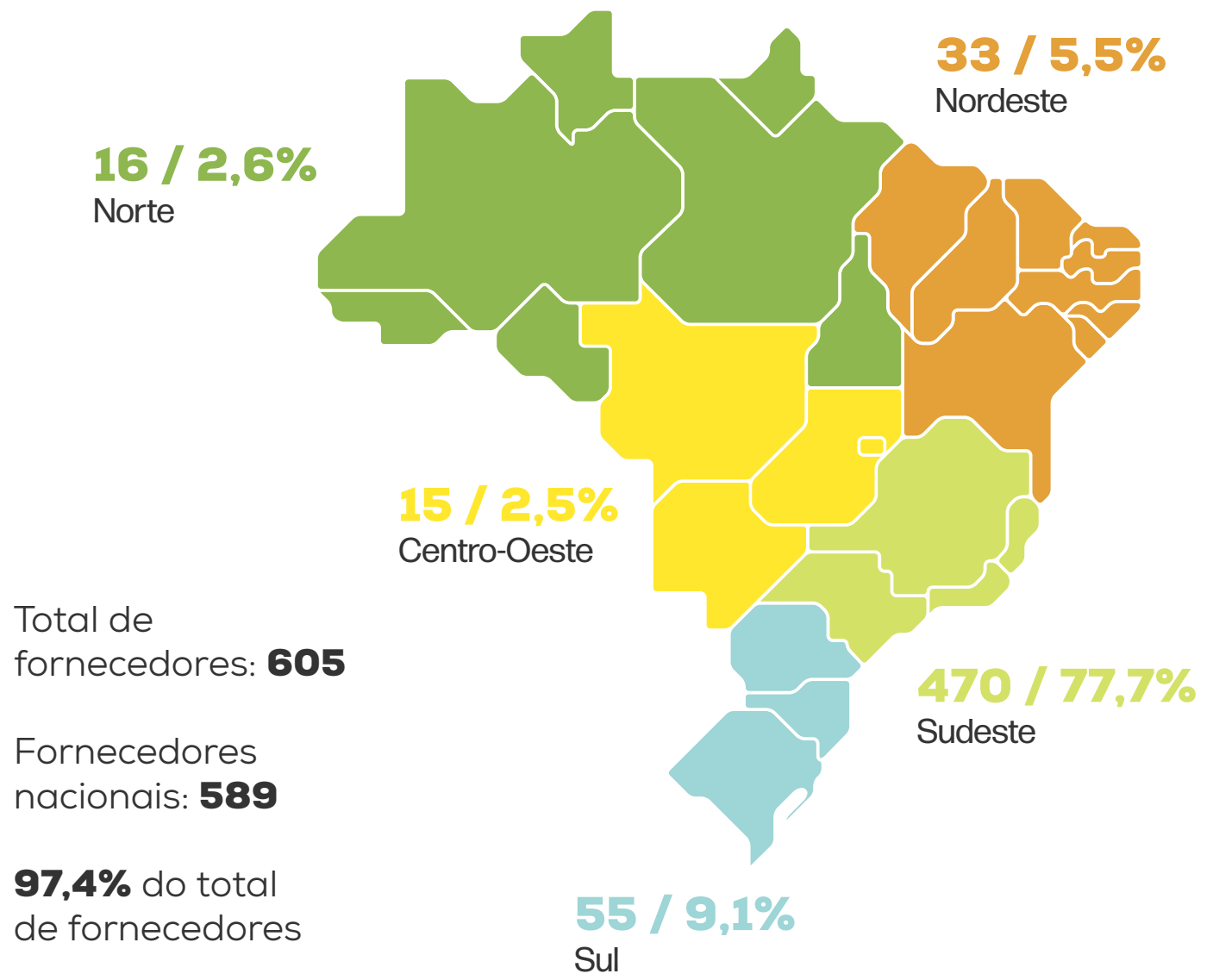
Estamos lançando o Pag Resolve, uma estrutura logística própria, com técnicos e entregadores contratados diretamente (CLT), dedicados à nossa operação de adquirência. Essa equipe vai cuidar de entregas e atendimentos logísticos com mais agilidade e controle.

A operação usará como base os polos comerciais já existentes, que são hoje 210 no Brasil, e 110 deles passarão a funcionar também como centros logísticos. O foco principal será atender novas adesões de clientes, mas o Pag Resolve também atuará em trocas de equipamentos, manutenções, troca de chip, entrega de bobinas, entre outros serviços.

O projeto-piloto começou em dezembro de 2024, em cinco polos, com uma média mensal de 4.000 ordens processadas. Após a aprovação da Diretoria, foi dado início ao plano de expansão, que prevê a atuação em mais de 100 polos no segundo semestre de 2025. A expectativa é que a iniciativa atenda cerca de 30% da demanda logística da companhia, com cobertura em todos os estados do país.

Classificação de fornecedores por região

GRI - 204-1 Resultado com base nos pedidos emitidos em 2024



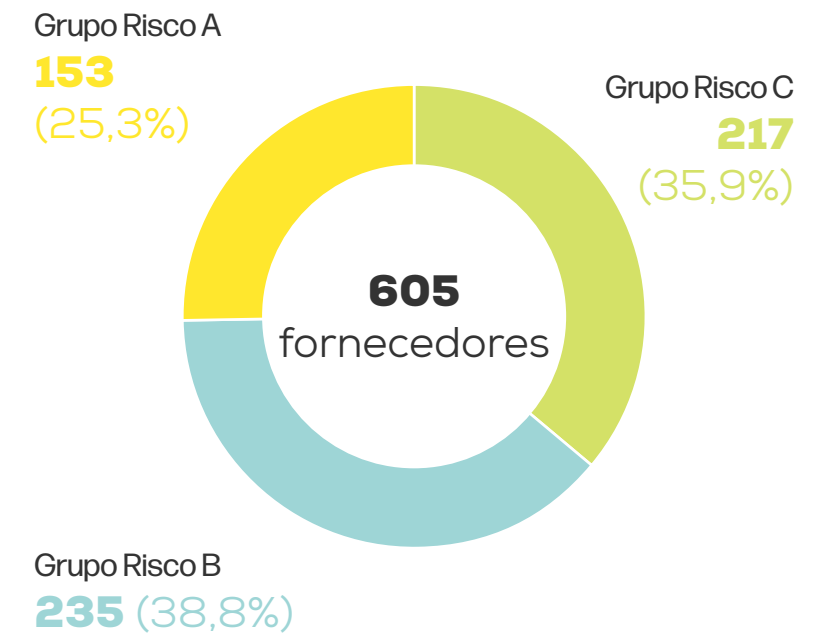
Total de fornecedores: **605**

Fornecedores nacionais: **589**

97,4% do total de fornecedores

Distribuição por grupos de risco

(inclui apenas fornecedores no Brasil)



Tendo em vista os fornecedores centralizados na área de Suprimentos, cerca de 97,4% dos gastos estão concentrados em fornecedores sediados no Brasil, para abastecimento de produtos e serviços das nossas operações. Estes relacionamentos são regidos pela Política de Suprimentos, pautada pelos Códigos de Ética e Conduta e Compliance do Grupo e Política de Relacionamento com Fornecedores.

Em 2024, 235 dos nossos fornecedores faziam parte do Grupo de Risco B, seguidos de 217 no Grupo C e 153 no A.

Classificação por região GRI - 204-1

Apresentação

Carta das Lideranças

Sobre o Relatório

Quem Somos

Produtos e Serviços

Ética, Conformidade e Governança

Desempenho Financeiro e Operacional

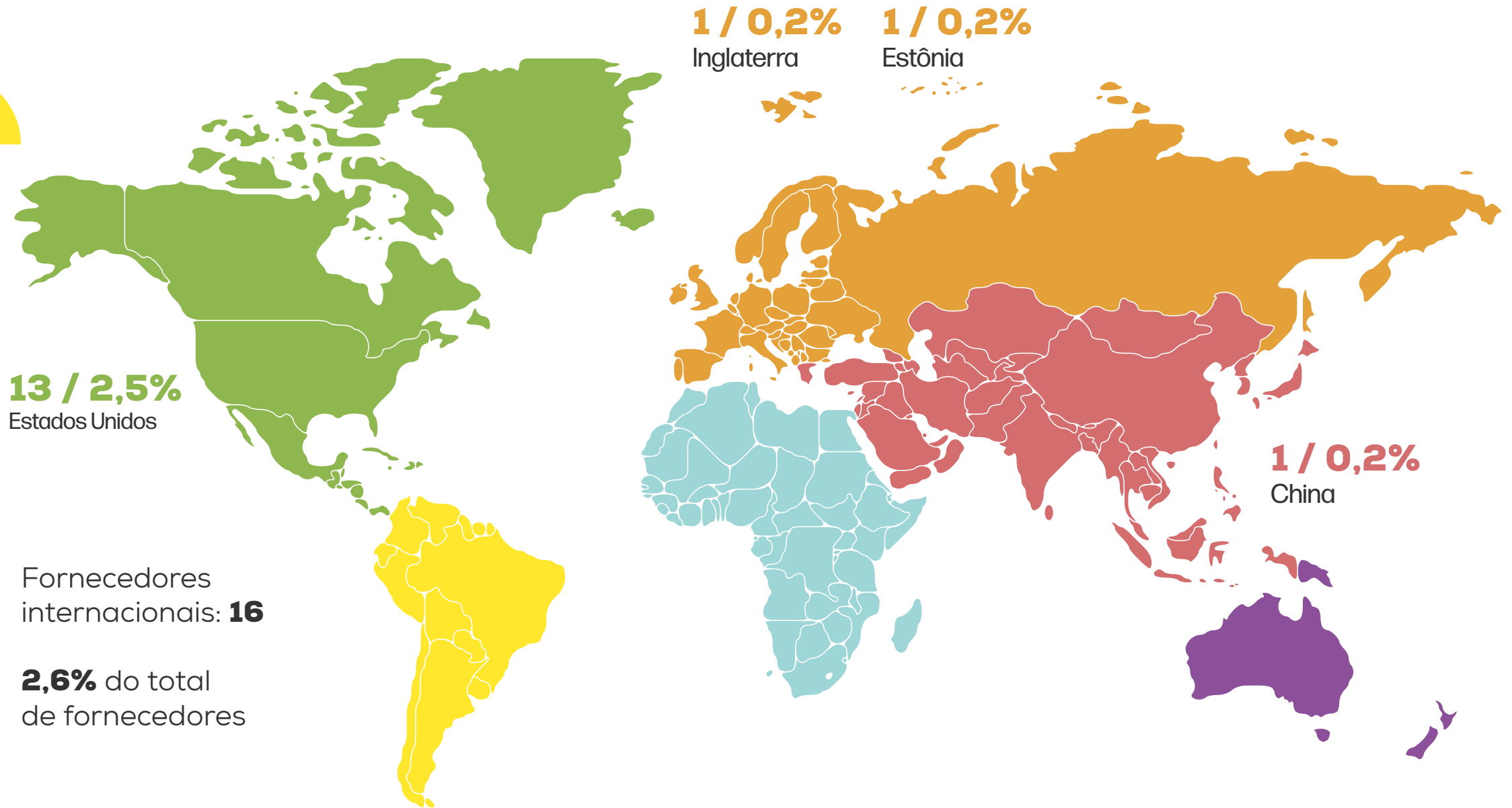
Estratégia Sustentável

Colaboradores e Fornecedores

Clientes e Sociedade

Sumário de Conteúdo GRI

Créditos Corporativos



América Do Norte América Do Sul Europa África Ásia Oceania

Apresentação

Carta das
Lideranças

Sobre o Relatório

Quem Somos

Produtos e
Serviços

Ética,
Conformidade
e Governança

Desempenho
Financeiro e
Operacional

Estratégia
Sustentável

Colaboradores
e Fornecedores

Clientes e
Sociedade

Sumário de
Conteúdo GRI

Créditos
Corporativos



Clientes e Sociedade

Relacionamento com clientes

GRI - 2-25, 2.29, 3-3: Experiência do cliente

O compromisso com a geração de impactos sociais positivos é um dos pilares do nosso planejamento estratégico, com foco na promoção da Educação Financeira e da Educação para a Sustentabilidade. Com esse propósito, promovemos a inclusão financeira e o empreendedorismo em todo o país, viabilizando transações para milhões de pequenos, nano e microempreendedores em diversos segmentos da economia.

Desde 2020, expandimos nossa presença e hoje estamos presentes em **100% dos municípios brasileiros, com clientes ativos em mais de 5.570 cidades.**

Ao todo, são **331 milhões de clientes**, sendo 17,4 milhões ativos, que participam de diversas ações de engajamento. A comunicação com esse público é constantemente monitorada e aprimorada.

Oferecemos múltiplos canais de atendimento – telefone, e-mail, chat, WhatsApp, redes sociais, Reclame Aqui e Ouvidoria –, que acolhem demandas oriundas de clientes e de órgãos externos como BACEN, CVM, consumidor.gov e Procon. As interações são encaminhadas conforme o nível de complexidade, do Nível 1 ao Nível 3, garantindo que cada caso seja tratado com o conhecimento e a autoridade necessários para sua resolução.

Além disso, realizamos reuniões periódicas com nossos diretores executivos para tratar dos principais temas relatados e propor melhorias. Em 2024, promovemos encontros com grupos de clientes (focus groups) para ouvir suas percepções diretamente.



Atualmente, nosso sistema de comunicação com clientes segue um fluxo estruturado:

1

Acolhimento das demandas;

2

Registro e tratamento dos casos;

3

Apresentação da melhor solução possível;

4

Elaboração de planos internos de melhoria de produto, quando necessário;

5

Aperfeiçoamento de processos e elevação da experiência do cliente;

6

Acompanhamento dos resultados, com foco na redução de queixas e melhora no feedback dos stakeholders.



Destaque no Prêmio Reclame Aqui

A satisfação de nossos clientes é um dos nossos principais ativos. Mantemos um acompanhamento contínuo, medindo com frequência a qualidade do atendimento e buscando, de forma constante, a evolução nos indicadores de excelência.

Assim como em anos anteriores, avançamos em nossa nota no Reclame Aqui, uma das principais plataformas de avaliação da experiência do consumidor. Como resultado desse compromisso com a melhoria contínua, conquistamos três importantes reconhecimentos:

- **1º lugar na categoria “Bancos e Cartões Digitais – Grandes Operações”**
- **1º lugar na categoria “Meios de Pagamento – Grandes Operações”**
- **Destaque para Jeane Nunes**, reconhecida como “Profissional de Atendimento – Grandes Operações”, com mais de 1.000 avaliações

Como parte das ações voltadas à melhoria da jornada do cliente, realizamos pesquisas quantitativas periódicas. Em 2024, conduzimos 89 pesquisas, sendo 34 recorrentes – divididas entre produtos e serviços da conta digital (17) e da adquirência (17) – e 55 pesquisas pontuais/adhoc, incluindo 39 voltadas à conta digital e outras 16 voltadas à adquirência.

Esses levantamentos nos permitiram identificar pontos-chave de aprimoramento nos serviços e na experiência do cliente, além de mapear o churn, indicador que mede a perda de clientes e a descontinuidade no uso de produtos e serviços.

Mensalmente, a satisfação dos clientes também é monitorada por meio do Net Promoter Score (NPS), que, assim como as demais pesquisas, gera insights valiosos para orientar nossas ações estratégicas e decisões de negócio.

Investimento social

GRI - 203-1, 203-2, 413-1, 413-2

Em 2024, o Grupo UOL investiu **R\$ 10,7 milhões para apoiar projetos** por meio de Leis de Incentivos Fiscais. Deste total, R\$ 6,9 milhões correspondem aos investimentos realizados pelo PagBank

O pilar social é um dos principais focos das iniciativas ESG do PagBank, com diversas ações voltadas ao apoio de projetos comunitários, especialmente por meio de Leis de Incentivo Fiscal. Atualmente, a estratégia é direcionar esses recursos para instituições que atuam nas áreas de saúde, educação, cultura, esporte e melhoria das condições de vida de populações em situação de vulnerabilidade.

Os projetos apoiados abrangem temas como pesquisa, implantação de melhorias, acesso à tecnologia, gratuidade de serviços, qualificação profissional e empregabilidade, contribuindo para o desenvolvimento social e a inclusão. A atuação da companhia é dividida em diferentes áreas, cada uma com seus respectivos compromissos e metas:

Investimentos atrelados a Leis de Incentivos Fiscais: responsável por identificar instituições com projetos aprovados em âmbitos federal, estadual e municipal, selecionando aqueles que mais se alinham valores e propósitos do PagBank. A escolha considera a disponibilidade orçamentária e é submetida à aprovação conjunta das diretorias corporativas do Grupo UOL e do PagBank. As instituições apoiadas atuam prioritariamente nas áreas de educação, saúde e na promoção de melhores condições de vida para populações em situação de vulnerabilidade. A meta de investimento é integralmente cumprida todos os anos, reforçando o compromisso do Grupo com o impacto social positivo.

Ações afirmativas: são propostas pela área de Recursos Humanos (RH) do Grupo UOL e aprovadas pela diretoria corporativa do Grupo, em conjunto com a diretoria do PagBank. Com base no orçamento 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.



No último ano, estes foram os projetos apoiados pela companhia por meio de leis de incentivo:

LEI FUMCAD (CRIANÇAS E ADOLESCENTES)

Hospital Angelina Caron (Campina Grande do Sul, Paraná)

Infância 360: trabalha na melhoria da experiência hospitalar de pacientes pediátricos, especialmente em casos graves. O projeto investe na capacitação da equipe multidisciplinar e na modernização da infraestrutura com equipamentos de última geração, garantindo um atendimento mais qualificado, humano e eficiente.

Hospital Pequeno Príncipe (Curitiba, Paraná)

O Melhor Cuidado: tem como objetivo efetivar o direito à vida e à saúde de crianças e adolescentes por meio da promoção de assistência hospitalar e ambulatorial de qualidade. Além da formação e educação continuada de profissionais de saúde, oferece também o fomento à inovação e à pesquisa científica.



LEI DE INCENTIVO AO ESPORTE

Instituto Futuros Craques (São Paulo, capital)

Programa de Capacitação: voltado à inclusão social, oferece atividades esportivas para crianças e adolescentes com e sem deficiência física, além de apoio em áreas como saúde, educação e assistência social. As ações se estendem à comunidade de Paraisópolis e aos polos de Interlagos e Santo André, onde são realizadas aulas regulares e é oferecido suporte aos alunos e às suas famílias, com a distribuição de cestas básicas, uniformes, kits de lanche e outros itens essenciais.

Instituto Brazolin (São Bernardo do Campo, São Paulo)

Agita Comunidade: promove a qualidade de vida em comunidades carentes por meio da criação de núcleos e eventos que oferecem acesso gratuito à prática de atividades físicas, incentivando hábitos saudáveis e o bem-estar da população.



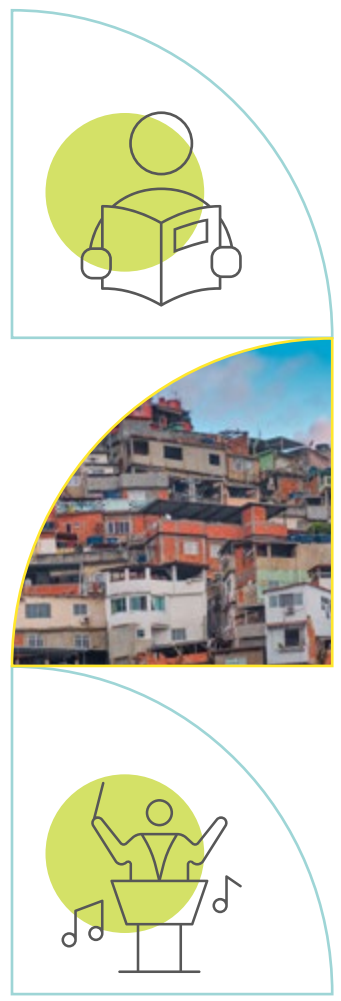
Associação Paradesportiva Nauru (Indaiatuba, São Paulo)

Natação Ano III: o projeto oferece atividades esportivas para pessoas em situação de vulnerabilidade e com deficiência visual nas comunidades de Parque Regina, Jardim Esmeralda e Paraisópolis. Os participantes também recebem apoio com alimentação, uniformes, transporte, saúde e educação, promovendo inclusão e desenvolvimento integral.

LEI ANCINE

Projeta Quebrada* (São Paulo, capital): a iniciativa divulga histórias de projetos e negócios desenvolvidos nas periferias de São Paulo que encontraram, por meio do empreendedorismo, formas de gerar renda, promover soluções coletivas e melhorar a qualidade de vida nas comunidades.

*Apoiado em 2018, com execução em 2025.



LEI DE INCENTIVO À CULTURA

Associação Vaga Lume (São Paulo, capital)

Manutenção do Plano Anual: o projeto tem como objetivo empoderar crianças de comunidades rurais da Amazônia por meio da leitura e da gestão de bibliotecas comunitárias como espaços de troca de saberes. A iniciativa inclui oficinas formativas para mediadores de leitura, capacitação contínua, produção de livros artesanais, distribuição de livros novos e o fortalecimento das atividades em 113 bibliotecas comunitárias da região.

G10 Favelas (São Paulo, capital)

Festival Paraisópolis: apoio a artistas e empreendedores criativos da comunidade, nas áreas de moda, grafite, música, dança e teatro.

Nova Consciência (Passo Fundo, Rio Grande do Sul)

Orquestra Sinfônica de Passo Fundo: o projeto oferece formação musical e experiência orquestral a jovens interessados em participar da escola de música, ampliando o acesso à cultura de forma democrática e inclusiva.

Olhares Cariocas (Rio de Janeiro, capital)

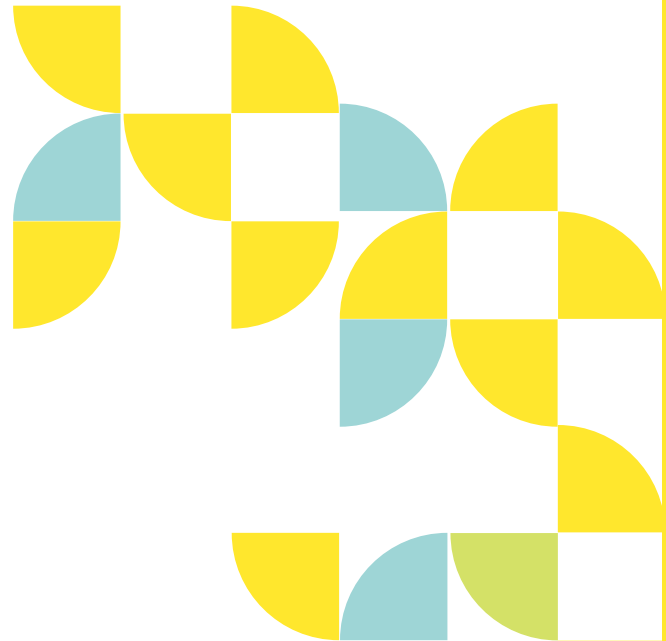
Oficinas Audiovisuais: o projeto oferece a jovens em situação de vulnerabilidade a oportunidade de explorar o universo do audiovisual, da educação financeira e da tecnologia, incluindo artes digitais e criação de NFTs, sigla para Non Fungible Totens, ou obras de arte virtuais. O curso cria uma ponte de acesso ao Metaverso, apresentando aos participantes as mais recentes inovações e possibilidades de geração de renda em novas plataformas digitais.

Conteúdo Criativo (São Paulo, capital)

Sorrisos nos Céus: o projeto promove apresentações gratuitas de artes cênicas em 15 Centros Educacionais Unificados (CEUs) localizados em bairros periféricos de São Paulo. A programação inclui teatro, esquetes, humor, palhaçaria, mímica, ventriloquia e contação de piadas, ampliando o acesso à cultura e ao entretenimento para comunidades em situação de vulnerabilidade.

Viva e Deixe Viver (São Paulo, capital)

Manutenção do Plano Bianual: a iniciativa promove ações voluntárias voltadas a crianças com câncer, com foco na ampliação e qualificação das atividades de contação de histórias em hospitais. O projeto também forma novos contadores, desenvolve lideranças e apoia a expansão das ações da organização Viva por meio da multiplicação de seus agentes.



LEI DE ISS - RIO DE JANEIRO

Nosso Riso

Olhares Digitais na Era da Inteligência Artificial: o projeto leva arte e tecnologia a jovens de comunidades do Rio de Janeiro por meio de oficinas de audiovisual e artes digitais. A iniciativa utiliza cultura e inovação como ferramentas de transformação social e geração de renda, ampliando o acesso a novas oportunidades no universo digital.

Grupo Ecoarte

Educação Financeira: tem o objetivo ensinar noções de educação financeira a alunos da rede pública, por meio de teatro, músicas, oficinas e webisodes publicados no canal do PagBank no YouTube. As atividades, realizadas em equipamentos culturais públicos, utilizam dinâmicas criativas para estimular bons hábitos e ajudar os jovens a alcançarem seus objetivos de forma consciente.

LEI DO IDOSO

Hospital do Amor (Barretos, São Paulo)

Amparo ao Idoso: propicia o atendimento integral a pacientes 60+ nas unidades do Hospital do Amor. São contemplados os custos relacionados ao tratamento em si e às atividades multidisciplinares desenvolvidas continuamente. Também apoia a realização de procedimentos de ponta, quimioterapia e consultas médicas ambulatoriais.



Hospital das Clínicas Ribeirão Preto - USP (Ribeirão Preto, São Paulo)

60+ Ninguém Fica para Trás: o projeto busca aprimorar o atendimento a pessoas idosas hospitalizadas, oferecendo suporte especializado às equipes responsáveis e o acompanhamento de um time exclusivo. A iniciativa inclui avaliação multiprofissional e seguimento conjunto, garantindo um cuidado mais completo e humanizado.

Programa 60+

Inauguração da Academia da Terceira Idade (Itapevi, São Paulo):** instalada no Parque da Cohab, a Academia da Terceira Idade oferece, gratuitamente, atividades físicas voltadas ao público idoso, com foco na melhoria da qualidade de vida. O espaço conta com equipamentos de musculação, alongamento e exercícios aeróbicos, todos acompanhados por monitores capacitados.

** Apoiado em 2018, com execução em 2025.



LEI PRONAS

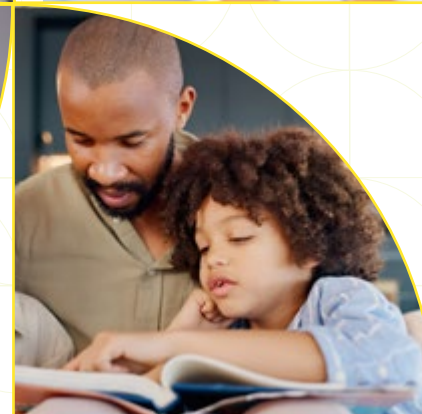
Instituto Olga Kos (São Paulo, capital)

Saúde pelo esporte: o projeto oferece serviços médico-assistenciais integrados a ações intersectoriais de promoção à saúde, com foco na funcionalidade por meio da prática esportiva. A iniciativa cria espaços acessíveis para a atividade física, utilizando o esporte como ferramenta de inclusão e cuidado com a saúde de pessoas com deficiência.

LEI PRONON

Hospital de Câncer de Londrina (Londrina, Paraná)

Tratamento oncológico: projeto tem como objetivo aprimorar o tratamento oncológico e a assistência à saúde por meio da modernização das técnicas de radioterapia. A iniciativa inclui a atualização do acelerador linear Clinac CX, possibilitando que pacientes do SUS tenham acesso à tecnologia de ponta no combate ao câncer.



Santa Casa de Piracicaba (Piracicaba, São Paulo)

Acelerador Linear: o projeto visa adquirir um upgrade do acelerador linear utilizado em radioterapia, com o objetivo de ampliar, otimizar e elevar a qualidade dos tratamentos, especialmente em radiocirurgias e procedimentos de estereotaxia. A iniciativa beneficia pacientes com câncer residentes em Piracicaba e municípios do entorno.

PROGRAMA DE VOLUNTARIADO

Associação Vaga Lume (São Paulo, capital) Primeiro Encontro de Adolescentes

Programa Rede 2025: iniciativa do Programa de Intercâmbio Cultural, o Rede 2025 promove a troca de saberes entre jovens por meio de palestras e dinâmicas sobre os impactos das mudanças climáticas no planeta e no cotidiano da juventude. A proposta conecta os desafios da adolescência no século 21 às questões ambientais, incentivando reflexões sobre como essas transformações influenciam não apenas o futuro do planeta, mas também a saúde emocional e o bem-estar dos adolescentes e jovens adultos.

Associação Viva e Deixe Viver (São Paulo, capital)

Formação de Contadores de Histórias: capacita voluntários para atuarem como contadores de histórias, estimulando valores humanos como empatia, ética, afeto e solidariedade. As formações incluem vivências e dinâmicas sobre o luto e a superação de perdas de forma lúdica. A atuação ocorre tanto em hospitais quanto em outras instituições sociais.





O projeto social 'G10 Atende' foi inaugurado em setembro de 2024, com o objetivo de gerar emprego e renda dentro da própria comunidade

PAGBANK, KONECTA E G10 FAVELAS INAUGURAM PROJETO SOCIAL EM PARAISÓPOLIS

Para contribuir com a empregabilidade em comunidades de risco social, o PagBank inaugurou em setembro o 'G10 Atende'. Criado e desenvolvido em parceria com a Konecta, multinacional de relacionamento com cliente, e com a G10 Favelas, ONG de impacto social, o projeto capacita profissionais de Paraisópolis, na zona sul da cidade de São Paulo, para atuarem no atendimento aos clientes numa central dentro da comunidade.

Essa é a terceira ação executada em parceria com o G10 Favelas. Nos últimos anos, foram realizados os projetos como o 'G10 Tech' e 'Vai Na Web', também voltados ao treinamento e à capacitação de jovens. Foram capacitados e contratados 20 moradores de Paraisópolis em 2024, e a ideia é que o projeto continue por tempo indeterminado.

Educação e Inclusão Financeira

GRI - 3-3: Inclusão e educação financeira

Com o propósito de facilitar a vida financeira de pessoas e negócios, a educação financeira sempre ocupou uma posição estratégica no PagBank. Há cerca de quatro anos, a gerência de Educação Financeira, vinculada à área de Investimentos, promove e dissemina conhecimento sobre esse tema historicamente complexo para grande parte da população brasileira.

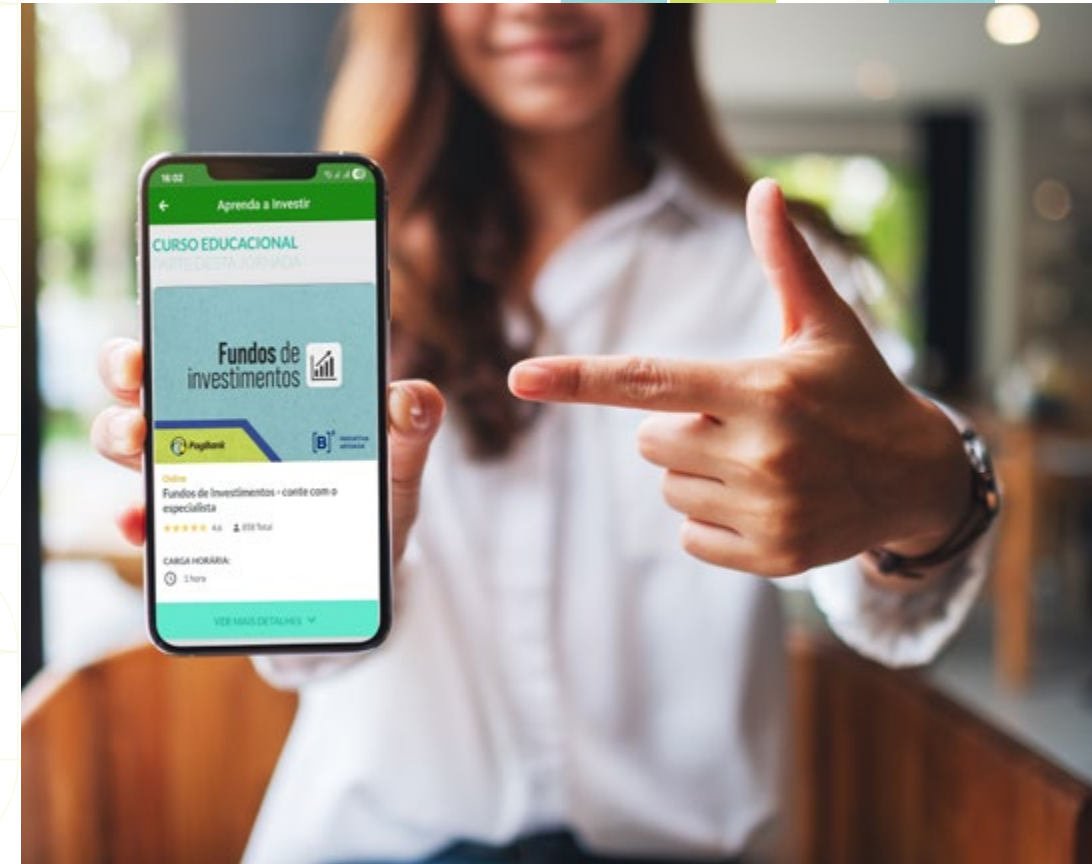
Essa atuação segue o conceito proposto pela Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE), que define educação financeira como o processo pelo qual indivíduos e sociedades ampliam sua compreensão sobre conceitos e produtos financeiros, desenvolvendo competências, valores e atitudes para tomar decisões conscientes, buscar apoio quando necessário e promover o próprio bem-estar financeiro.

A publicação da Resolução Conjunta nº 8, do Banco Central e da Comissão de Valores Mobiliários (CVM), em dezembro de 2023 – em vigor desde julho de 2024 – reforçou esse direcionamento, confirmando o alinhamento das iniciativas já em curso e impulsionando

o desenvolvimento de novos projetos. Com base nessas diretrizes, o Pag Bank realiza um mapeamento dos conteúdos produzidos nos últimos três anos, identificando lacunas, oportunidades de atualização e temas com menor cobertura.

Esse diagnóstico possibilitou, entre outros avanços, a inclusão do eixo temático “Empreendedorismo” ao escopo de atuação da área, que já contemplava tópicos como organização financeira, controle de dívidas e investimentos. Esses quatro eixos foram incorporados ao botão “Educação Financeira” no aplicativo, principal canal de acesso para mais de 90% dos clientes.

Outro movimento estratégico foi trazer esse botão para a home da “Conta”, anteriormente restrito à área de Investimentos. A mudança ampliou significativamente a visibilidade dos conteúdos educacionais: desde sua implementação, em outubro, o número de acessos saltou de cerca de 200 mil para mais de 800 mil por mês, exigindo inclusive a ampliação da capacidade da plataforma.



IMPACTO DIRETO DOS PROJETOS EDUCACIONAIS

Com conteúdos gratuitos nos mais variados formatos, são os cursos interativos que melhor retratam o impacto do conhecimento no comportamento dos clientes. Disponibilizamos duas jornadas de cursos. A “Mentalidade da Riqueza”, dedicada aos conteúdos elementares da educação financeira e inclui seis cursos:

1. A importância da mentalidade financeira;
2. Comece seu planejamento financeiro;
3. Crie suas metas de curto, médio e longo prazo;
4. Coloque os produtos e serviços financeiros a seu favor;
5. Invista hoje e garanta seu futuro;
6. Aumente as chances de sucesso do seu negócio.

Já a Jornada “Mundo dos Investimentos” desmistifica e simplifica temas inicialmente entendidos como complexos, entre eles:

Indicadores econômicos sem complicação;

Renda fixa – Tudo começa aqui;

Tesouro Direto – Os investimentos mais seguros do Brasil;

Renda Variável – Torne-se investidor na Bolsa de Valores;

Fundos de investimentos – Conte com o especialista

Criptoativos – Bem-vindo ao futuro.

Analisando o comportamento dos clientes que concluíram pelo menos um desses cursos, foi identificado que cerca de 12% deles realizaram o seu primeiro investimento no mês de conclusão do curso. No conjunto, houve um aumento de quase 25% no valor investido no mês de conclusão com relação ao período anterior, e de 18% no mês subsequente.



INDEPENDÊNCIA FINANCEIRA FEMININA

Desde o início das atividades da gerência de Educação Financeira, mais de 4 milhões de pessoas já foram impactadas pelos conteúdos e iniciativas. Entre os destaques, assim como em anos anteriores, está a websérie “Independência Financeira Feminina”, disponível em formatos de vídeo e áudio. Criada, conduzida e apresentada por mulheres, a série aborda a trajetória delas no universo das finanças, promovendo reflexões sobre autonomia, investimento e protagonismo.

Com o tema “uma sobe e puxa a outra”, a temporada de 2024 reuniu mulheres de instituições voltadas ao apoio feminino e alcançou mais de 34 mil visualizações. Já em 2025, a websérie concentrou-se na presença da mulher no mercado financeiro, tanto na perspectiva de investidora quanto como profissional do setor, ampliando o alcance e aprofundando a discussão sobre inclusão e representatividade.



Outros destaques da área em 2024:

- **Jogo digital Duelo dos Investimentos:** na mecânica do clássico jogo Super Trunfo, o jogador duela contra a máquina usando 27 cartas que representam diferentes formas de guardar e investir suas economias (mais de 150 mil usuários únicos);
- **Banner sobre “Segurança”:** protótipo do quinto eixo temático, banner com conteúdos sobre segurança da informação e prevenção a golpes, com previsão de lançamento no segundo semestre de 2025;
- **Vozes que Inspiram:** “Empoderamento financeiro para pessoas pretas”, episódio temático sobre diversidade e empreendedorismo da população preta e parda lançado no Dia da Consciência Negra de 2024 (20 de novembro).
- **Jogo digital Crushing Cripto:** lançado em fevereiro de 2025, o jogo em estilo Candy Crush sobre criptoativos atraiu mais de 50 mil usuários organicamente. O objetivo do jogo é ensinar como esse mercado está estruturado e apresentar formas menos arriscadas de participar dele, como os ETFs e fundos relacionados disponíveis no PagBank.

Em desenvolvimento para 2025:

- **PagBank no Metaverso:** experiência virtual que narra a evolução de um empreendedor de rua até abrir a sua quitanda com apoio do PagBank;
- **Expansão da série de cursos** da Jornada “Sucesso em Renda Variável”, com foco neste tema e em conceitos avançados sobre derivativos, análises gráfica e fundamentalista.
- **Programa 50X Educação Financeira**, desenvolvido em parceria com o negócio de impacto social Multiplicando Sonhos, capacitará gratuitamente 300 voluntários com 50 anos ou mais para atuarem como educadores financeiros em escolas públicas da cidade de São Paulo.



Apresentação

Carta das
Lideranças

Sobre o Relatório

Quem Somos

Produtos e
Serviços

Ética,
Conformidade
e Governança

Desempenho
Financeiro e
Operacional

Estratégia
Sustentável

Colaboradores
e Fornecedores

Clientes e
Sociedade

Sumário de
Conteúdo GRI

Créditos
Corporativos



Sumário de Conteúdo da GRI

Sumário de conteúdo GRI

Declaração de uso: O PagBank relatou em conformidade com as Normas GRI para o período de 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2024.

GRI usado: GRI 1: Fundamentos 2021.

Padrão GRI	Conteúdo	Página/ Comentário	Omissão			Base de preparação
			Requisitos Omitidos	Motivo	Explicação	Premissas e critérios
CONTEÚDOS GERAIS						
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-1: Detalhes da organização	Pg. 14				
	2-2*: Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas	Pg. 11, 14				
	2-3: Período coberto pelo relatório	O PagBank relatou as informações citadas neste sumário de conteúdo GRI para o período de 01 de Janeiro a 31 de Dezembro de 2024, com base nas Normas GRI.				
	2-4*: Reformulações de informações	Houve reformulação das informações do indicador 2-8, que agora considera estagiários como trabalhadores que não são empregados (pgs. 65 e 106).				
	2-5*: Verificação externa	Pg. 11				
	2-6: Atividades, cadeia de valor e outras relações de negócios	Pgs. 20, 88				"Relações de negócios relevantes" são todas aquelas que possuem potencial de gerar impactos operacionais e financeiros significativos (aqueles que afetam a companhia a ponto de influenciarem as tomadas de decisão de negócios, financeiras e operacionais). Utilizamos a descrição da GRI para a definição do que são mudanças significativas: "são mudanças em atividade, tais como novas unidades, encerramento de atividades, expansões, mudanças na estrutura da cadeia de fornecedores ou em suas relações com fornecedores, incluindo seleção e rescisão; ou mudanças na localização de seus fornecedores".

- Apresentação
- Carta das Lideranças
- Sobre o Relatório
- Quem Somos
- Produtos e Serviços
- Ética, Conformidade e Governança
- Desempenho Financeiro e Operacional
- Estratégia Sustentável
- Colaboradores e Fornecedores
- Clientes e Sociedade
- Sumário de Conteúdo GRI
- Créditos Corporativos

Padrão GRI	Conteúdo	Página/ Comentário	Omissão			Base de preparação
			Requisitos Omitidos	Motivo	Explicação	Premissas e critérios
CONTEÚDOS GERAIS						
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-7*: Empregados	Pg. 60, 64	B(ii) e B(v)	Informação incompleta / indisponível.	Até a publicação deste material, a companhia não possuía dados sobre os requisitos.	<p>Para “empregados permanentes” e de “tempo integral” foram considerados empregados com um contrato por prazo indeterminado de 6 horas a 8h por dia (conforme CLT): diretores, gerentes, coordenadores, especialistas, supervisores, equipe e aprendizes.</p> <p>A definição de “empregados de horas não garantidas” considera empregados aos quais não é garantido um número mínimo ou fixo de horas de trabalho por dia. Não há esse tipo de empregado na organização.</p> <p>Foram consideradas “flutuações significativas” qualquer resultado do ano vigente que teve divergência do padrão histórico apresentado, muito acima da média histórica ou dos principais pares de mercado.</p>
	2-8*: Trabalhadores que não são empregados	Pg. 65	B	Informação incompleta / indisponível.	Até o momento da publicação desse relatório não abrimos estas informações de trabalhadores que não são empregados (terceiros). Os 73 considerados na respectiva tabela (pg 65) são estagiários (tidos pela empresa como terceiros). Os dados analisado são espelho de dezembro/2024.	Foram consideradas “flutuações significativas” qualquer resultado do ano vigente que teve divergência do padrão histórico apresentado, muito acima da média histórica ou dos principais pares de mercado.
	2-18: Avaliação do desempenho do mais alto órgão de governança	Pg. 30				
	2-19: Políticas de remuneração	Pgs. 60, 68				
	2-20: Processo para determinação da remuneração	Pg. 68				Considera-se como “remuneração”, a remuneração fixa, tanto para os membros dos órgão de governança quanto para os empregados.

Padrão GRI	Conteúdo	Página/ Comentário	Omissão			Base de preparação
			Requisitos Omitidos	Motivo	Explicação	Premissas e critérios
CONTEÚDOS GERAIS						
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-21: Proporção da remuneração total anual		Proporção da remuneração total anual.	Restrições de confidencialidade.	Até o momento da publicação desse relatório, consideramos confidencial e não abrimos as informações de proporção de remuneração total anual.	<p>Remuneração total anual Valor total recebido por um colaborador ao longo de um ano, incluindo salário-base, benefícios e qualquer outro pagamento monetário ou em bens passíveis de avaliação econômica, concedido pela companhia direta ou indiretamente.</p> <p>Para “empregados permanentes” e de “tempo integral” foram considerados empregados com um contrato por prazo indeterminado de 6 horas a 8h por dia (conforme CLT): diretores, gerentes, coordenadores, especialistas, supervisores, equipe e aprendizes.</p> <p>E para “empregados temporários “ e “tempo parcial”, empregados com um contrato por um período limitado e de 6 horas a 8h por dia. Não há esse tipo de empregado na organização. Não consideramos estagiários. “A definição de “empregados de horas não garantidas” considera empregados aos quais não é garantido um número mínimo ou fixo de horas de trabalho por dia. Não há esse tipo de empregado na organização.”</p> <p>Indivíduo mais bem pago: CEO. Mesmo indivíduo mais bem pago do relatório anterior.</p> <p>Fórmula: remuneração total anual do indivíduo mais bem pago da companhia / remuneração total anual média de todos os empregados da organização, exceto o indivíduo mais bem pago.</p>
	2-22: Declaração sobre estratégia de desenvolvimento sustentável	Pg. 5				
	2-24: Incorporação de compromissos de política	Pgs. 34, 36				
	2-25*: Processos para reparar impactos negativos	Pg. 93				
	2-26*: Mecanismos para aconselhamento e apresentação de preocupações	Pg. 36				

Padrão GRI	Conteúdo	Página/ Comentário	Omissão			Base de preparação
			Requisitos Omitidos	Motivo	Explicação	Premissas e critérios
CONTEÚDOS GERAIS						
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-27*: Conformidade com leis e regulamentos	Não há nenhum caso de não conformidade com as leis e regulamentos. São considerados casos significativos de não conformidade aqueles cujo impacto pode afetar a continuidade das operações da companhia e/ou que possuam valor atrelado maior que R\$ 15 milhões.				
	2-28: Participação em associações	Pg. 16				
	2-29*: Abordagem para engajamento de stakeholders	Pgs. 12, 88, 93 Com foco em manter uma comunicação transparente e aberta, o engajamento com nossos diferentes grupos de stakeholders (listados na página 12 deste relatório) é realizado de forma contínua e de acordo com o perfil de cada público. Entre os principais canais estão telefone, e-mail, chat, WhatsApp, redes sociais e Reclame Aqui, além da Ouvidoria.				
	2-30: Acordos de negociação coletiva	100% dos profissionais PagBank são cobertos por acordos de negociação coletiva.				Foram considerados “empregados” todas as pessoas com quem o PagBank mantém relações de trabalho, com exceção de estagiários e terceirizados. São elas: diretores, gerentes, coordenadores, especialistas, supervisores, equipe e aprendizes.
TEMAS MATERIAIS						
GRI 3: Temas materiais 2021	3-1*: Processo de definição de temas materiais	Pg. 12				
	3-2*: Lista de temas materiais	Pg. 12				

Padrão GRI	Conteúdo	Página/ Comentário	Omissão			Base de preparação
			Requisitos Omitidos	Motivo	Explicação	Premissas e critérios
TEMAS MATERIAIS						
Experiência do cliente						
GRI 3: Temas materiais 2021	3-3: Gestão dos temas materiais	Pg. 93				
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-16*: Comunicação de preocupações cruciais		A e B	Restrições de confidencialidade.	As preocupações cruciais são comunicadas à alta gestão através de convocação de reuniões de Conselho para tratar dos principais temas e das preocupações cruciais da Pagseguro Digital Ltd, porém os números e natureza das preocupações são confidenciais.	Consideramos preocupações cruciais aquelas situações mais relevantes, dado seu potencial impacto e o contexto macroeconômico, além do número de denúncias procedentes.
	2-25*: Processos para reparar impactos negativos	Pg. 93				
GRI 418: Privacidade do Cliente 2016	418-1*: Queixas comprovadas relativas a violação da privacidade e perda de dados de clientes	Em 2024, não foram registradas queixas relativas à violação de privacidade pela organização e nenhuma queixa foi registrada em agências reguladoras.				Consideramos “queixas comprovadas” aquelas que foram avaliadas e que se materializaram conforme previsto na Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), que define premissas de vazamentos, furtos ou exposição de dados pessoais, bem como a definição de “violação de privacidade”. Consideramos como “significativas” grandes variações (+50%) na comparação ao que foi reportado no ano anterior.
Privacidade de dados e segurança da informação						
GRI 3: Temas materiais 2021	3-3: Gestão dos temas materiais	Pg. 44				
GRI 418: Privacidade do Cliente 2016	418-1*: Queixas comprovadas relativas à violação da privacidade e à perda de dados de clientes	Em 2024, não foram registradas queixas relativas à violação de privacidade pela organização e nenhuma queixa foi registrada em agências reguladoras.				Consideramos “queixas comprovadas” aquelas que foram avaliadas e que se materializaram conforme previsto na Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), que define premissas de vazamentos, furtos ou exposição de dados pessoais, bem como a definição de “violação de privacidade”. Consideramos como “significativas” grandes variações (+50%) na comparação ao que foi reportado no ano anterior.
Inovação e tecnologia						
GRI 3: Temas materiais 2021	3-3: Gestão dos temas materiais	Pg. 20				

Padrão GRI	Conteúdo	Página/ Comentário	Omissão			Base de preparação
			Requisitos Omitidos	Motivo	Explicação	Premissas e critérios
TEMAS MATERIAIS						
Ética, integridade e compliance						
GRI 3: Temas materiais 2021	3-3: Gestão dos temas materiais	Pgs. 29, 34, 39				
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-23: Compromissos de política	Pg. 34				O princípio da precaução foi introduzido pelas Nações Unidas no Princípio 15 da "Declaração do Rio sobre Meio Ambiente e Desenvolvimento", segundo a qual: "Com o fim de proteger o meio ambiente, o princípio da precaução deverá ser amplamente observado pelos Estados, de acordo com suas capacidades. Quando houver ameaça de danos graves ou irreversíveis, a ausência de certeza científica absoluta não será utilizada como razão para o adiamento de medidas economicamente viáveis para prevenir a degradação ambiental.
	205-1*: Operações avaliadas quanto a riscos relacionados à corrupção	A Companhia ainda não faz esse tipo de gestão, atuando de forma reativa aos eventuais riscos de corrupção que possam surgir.				Consideramos "Operação" todas as atividades que ocorrem dentro das unidades em funcionamento, incluindo processos administrativos e comerciais. Riscos significativos relacionados à corrupção são definidos como riscos que estão ligados ao negócio e podem impactar a companhia operacionalmente e/ou financeiramente.
GRI 205: Combate à Corrupção 2016	205-2*: Comunicação e treinamento sobre políticas e procedimentos anticorrupção	Pg. 39				Os números e percentuais reportados no indicador referem-se ao período de reporte. Atividades de comunicação incluem emails de comunicação internas, comunicações na intranet e site da universidade corporativa (UniUOL), displays, descansos de tela, bem como comunicações off-line em geral (cartazes, panfletos, etc). Para "empregados permanentes" e de "tempo integral" foram considerados empregados com um contrato por prazo indeterminado de 6 horas a 8h por dia (conforme CLT); diretores, gerentes, coordenadores, especialistas, supervisores, equipe e aprendizes. E para "empregados temporários" e "tempo parcial", empregados com contrato por um período limitado e de 6 horas a 8h por dia. Não há esse tipo de empregado na organização. Não consideramos estagiários. Parceiros de negócios são fornecedores e clientes de aquisição. A estratificação foi realizada nos seguintes níveis: Diretor, Gerente, Coordenador/ Especialista, Supervisor, Equipe, Estagiário e Aprendiz. Para "capacitação em combate à corrupção" são considerados cursos da trilha de treinamentos obrigatório e cursos específicos para áreas sensíveis.

Padrão GRI	Conteúdo	Página/ Comentário	Omissão			Base de preparação
			Requisitos Omitidos	Motivo	Explicação	Premissas e critérios
TEMAS MATERIAIS						
Ética, integridade e compliance						
GRI 205: Combate à Corrupção 2016	205-3*: Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas	Não foram identificados casos de corrupção no período contemplado pelo relatório.				<p>Consideramos “Casos confirmados” aqueles que são transitado em julgado e “corrupção” conforme Lei 12.846.</p> <p>Para “empregados permanentes” e de “tempo integral” foram considerados empregados com um contrato por prazo indeterminado de 6 horas a 8h por dia (conforme CLT): diretores, gerentes, coordenadores, especialistas, supervisores, equipe e aprendizes.</p> <p>E para “empregados temporários” e “tempo parcial”, empregados com um contrato por um período limitado e de 6 horas a 8h por dia. Não há esse tipo de empregado na organização. Não consideramos estagiários.</p>
GRI 206: Concorrência Desleal 2016	206-1*: Ações judiciais movidas por concorrência desleal, prática de truste e monopólio	A companhia não possui ações judiciais pendentes ou encerradas durante o período coberto pelo relatório referentes à concorrência desleal e violações de leis antitruste e antimonopólio. O tema é mediado pelo Código de Compliance e também é incluído em treinamentos específicos de compliance. Possui ainda uma área Regulatória especializada em defesa da concorrência, com possibilidade de auditoria interna e externa.				Como não houve ocorrências não é possível detalhar o que foi considerado como principais resultados.
Governança corporativa						
GRI 3: Temas materiais 2021	3-3: Gestão dos temas materiais	Pgs. 11, 29, 30, 36, 37				

Padrão GRI	Conteúdo	Página/ Comentário	Omissão			Base de preparação
			Requisitos Omitidos	Motivo	Explicação	Premissas e critérios
TEMAS MATERIAIS						
Governança corporativa						
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-9: Estrutura de governança e sua composição	Pg. 29				<p>Nosso Conselho de Administração é formado por seis membros. Cada conselheiro permanece no cargo pelo prazo definido na deliberação dos acionistas que o nomeou ou, na ausência dessa definição, até que ocorra sua morte, renúncia ou destituição.</p> <p>Em relação aos Comitês, cada membro exerce seu cargo por tempo indeterminado, permanecendo até que ocorra sua morte, renúncia ou destituição.</p> <p>Tanto no Conselho quanto nos comitês os membros são titulares e não há suplentes.</p>
	2-10: Nomeação e seleção para o mais alto órgão de governança	Pg. 29				
	2-11: Presidente do mais alto órgão de governança	Pg. 30				
	2-12: Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança na supervisão da gestão dos impactos	Pg. 30				
	2-13: Delegação de responsabilidade pela gestão de impactos	Pg. 29				
	2-14*: Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança no relato de sustentabilidade	Pg. 11				
	2-15*: Conflitos de Interesse	Pgs. 36, 37	B	Informação incompleta / indisponível.	Até o momento da publicação desse relatório não abrimos estas informações.	A organização entende por "conflito de interesses" a definição utilizada pela GRI: situação em que o indivíduo precisa escolher entre as exigências de sua função na organização e seus próprios interesses ou responsabilidades pessoais ou profissionais.
	2-17: Conhecimento coletivo do mais alto órgão de governança	Pg. 30				

Padrão GRI	Conteúdo	Página/ Comentário	Omissão			Base de preparação
			Requisitos Omitidos	Motivo	Explicação	Premissas e critérios
TEMAS MATERIAIS						
Governança corporativa						
GRI 417: Marketing e Rotulagem 2016	417-1: Requisitos para informações e rotulagem de produtos e serviços	--	A e B	Restrições de confidencialidade.	Não reportamos publicamente as categorias significativas e o racional de cálculo da porcentagem de produtos ou serviços que são abrangidas pelos procedimentos da organização e avaliadas quanto à conformidade com esse procedimentos, pois a informação é considerada estratégica. Companhia está avaliando a possibilidade de abrir os dados nos próximos anos.	<p>O reporte de quais substâncias podem causar impacto social ou ambiental considera as premissas dos órgãos reguladores e da legislação brasileira para cada categoria do portfólio de produtos.</p> <p>A companhia adota os critérios dos órgãos reguladores e da legislação brasileira para cada categoria do portfólio de produtos e informações dos fabricantes para determinar o uso seguro de produtos e serviços, bem como para determinar a disposição de seus produtos.</p> <p>Os critérios utilizados para determinar as categorias significativas tiveram como base as regulamentações exigidas pelos órgãos reguladores e pela legislação brasileira.</p>
	417-3: Casos de não conformidade em relação a comunicação de marketing	Não recebemos multa, penalidades ou advertências por não seguir leis relacionadas a comunicação de marketing.				As informações foram reportadas de acordo com as premissas da legislação federal e órgãos reguladores, considerando o portfólio ativo durante o ano. Para o reporte dos resultados do indicador, foram filtradas categorias de casos de notificações no sistema jurídico interno.
Atração, desenvolvimento e retenção de profissionais						
GRI 3: Temas materiais 2021	3-3: Gestão dos temas materiais	Pgs. 60, 66, 67, 68, 69, 73, 79, 82, 83, 85				
GRI 401: Emprego 2016	401-1: Novas contratações e rotatividade de empregados	Pgs. 60, 66, 67, 68, 83				<p>A taxa de novas contratações considera o detalhamento apresentado de contratações por gênero, região e faixa etária sobre o total de contratações do ano de relato.</p> <p>A taxa de rotatividade considera o total de desligados sobre o total de empregados no ano de relato.</p> <p>Para o cálculo, foram considerados “empregados” todos os funcionários reportados no indicador 2-7: diretores, gerentes, coordenadores e especialistas, supervisor, equipe e aprendizes.</p>

Padrão GRI	Conteúdo	Página/ Comentário	Omissão			Base de preparação
			Requisitos Omitidos	Motivo	Explicação	Premissas e critérios
TEMAS MATERIAIS						
Atração, desenvolvimento e retenção de profissionais						
GRI 401: Emprego 2016	401-2: Benefícios oferecidos a empregados em tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou de período parcial	Pgs. 73, 78				Foram considerados “empregados” todas as pessoas com quem o PagBank mantém relações de trabalho, com exceção de estagiários e terceirizados. São elas: diretores, gerentes, coordenadores e especialistas, supervisores, equipe e aprendizes.
	401-3: Licença maternidade/ paternidade	Pg. 79				Foram considerados “empregados” todas as pessoas com quem o PagBank mantém relações de trabalho, com exceção de estagiários e terceirizados. São elas: diretores, gerentes, coordenadores e especialistas, supervisores, equipe e aprendizes.
GRI 404: Capacitação e Educação 2016	404-1: Média de horas de treinamento por empregado	Pg. 82				<p>A média de horas de capacitação considera média por empregado. As atividades consideradas como capacitação são cursos, treinamentos, aulas e outros. A média de horas foi obtida com base no tempo efetivo gasto e registrado nas atividades de capacitação.</p> <p>O conceito de empregados adotado para esse indicador considera todas as pessoas com quem o PagBank mantém relações de trabalho, e também os estagiários, que são trabalhadores que não são empregado.</p> <p>A estratificação das categorias funcionais foi realizada nos seguintes níveis: diretor, gerente, coordenador, especialista, supervisor, equipe (inclui estagiário) e aprendiz.</p>
	404-2: Programas para o aperfeiçoamento de competências dos empregados e de assistência para transição de carreira	Pg. 82				
	404-3: Percentual de empregados que recebem avaliações regulares de desempenho e de desenvolvimento de carreira	Pgs. 82, 85				<p>As atividades que foram consideradas no processo de “avaliação regular de desempenho e de desenvolvimento de carreira” foram as relativas ao desempenho das atividades designadas para os empregados em cada um dos níveis, função e área específica.</p> <p>O conceito de empregados adotado para esse indicador considera todas as pessoas com quem o PagBank mantém relações de trabalho, e também os estagiários, que são trabalhadores que não são empregados.</p> <p>A estratificação das categorias funcionais foi realizada nos seguintes níveis: diretor, gerente, coordenador, especialista, equipe (inclui estagiários) e aprendiz.</p>

Padrão GRI	Conteúdo	Página/ Comentário	Omissão			Base de preparação
			Requisitos Omitidos	Motivo	Explicação	Premissas e critérios
TEMAS MATERIAIS						
Segurança, saúde e bem-estar de profissionais						
GRI 3: Temas materiais 2021	3-3: Gestão dos temas materiais	Pgs. 73, 78, 86				
GRI 403: Saúde e Segurança do Trabalho 2018	403-1: Sistema de gestão de saúde e segurança ocupacional	Pg. 86				Foram considerados “empregados” todas as pessoas com quem o PagBank mantém relações de trabalho, com exceção de estagiários e terceirizados. São elas: diretores, gerentes, coordenadores e especialistas, supervisores, equipe e aprendizes. Como “trabalhadores que não são empregados” estão sendo considerados estagiários.
	403-2: Identificação de periculosidade, avaliação de riscos e investigação de incidentes	Pg. 86				
	403-3: Serviços de saúde do trabalho	Pg. 86				Foram considerados “empregados” todas as pessoas com quem o PagBank mantém relações de trabalho, com exceção de estagiários e terceirizados. São elas: diretores, gerentes, coordenadores e especialistas, supervisores, equipe e aprendizes. Como “trabalhadores que não são empregados” estão sendo considerados estagiários.
	403-5: Capacitação de trabalhadores em saúde e segurança do trabalho	Pg. 86				
	403-6: Promoção da saúde do trabalhador	Pgs. 73, 78, 86				Foram considerados “empregados” todas as pessoas com quem o PagBank mantém relações de trabalho, com exceção de estagiários e terceirizados. São elas: diretores, gerentes, coordenadores, especialistas, supervisores, equipe e aprendizes. Como “trabalhadores que não são empregados” estão sendo considerados estagiários.
	403-7: Prevenção e mitigação de impactos de saúde e segurança do trabalho diretamente vinculados com relações de negócios	Pg. 86				A organização considera como “impactos significativos na saúde e segurança do trabalho” aqueles que possam resultar em riscos substanciais à integridade física, mental ou social dos colaboradores no exercício de suas funções, incluindo acidentes com afastamento, doenças ocupacionais reconhecidas, condições ambientais inadequadas ou qualquer evento que possa comprometer de forma relevante o bem-estar no ambiente de trabalho.

Padrão GRI	Conteúdo	Página/ Comentário	Omissão			Base de preparação
			Requisitos Omitidos	Motivo	Explicação	Premissas e critérios
TEMAS MATERIAIS						
Segurança, saúde e bem-estar de profissionais						
GRI 403: Saúde e Segurança do Trabalho 2018	403-8: Trabalhadores cobertos por um sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho	Pg. 86				Foram considerados “empregados” todas as pessoas com quem o PagBank mantém relações de trabalho, com exceção de estagiários e tercerizados. São elas: diretores, gerentes, coordenadores e especialistas, supervisores, equipe e aprendizes. Como “trabalhadores que não são empregados” estão sendo considerados estagiários.
	403-9*: Lesões relacionadas ao trabalho	Pg. 86				Consideramos acidentes graves quando a múltiplas lesões no corpo, queimaduras, morte, esmagamentos, amputações. Todos os acidentes com o trabalhador na jornada de trabalho ou em deslocamento da casa/trabalho ou trabalho/casa é necessário abrir a CAT e fazer a comunicação obrigatória. A base que compõe o número total de horas trabalhadas considerada é a soma da carga horária do mês do número de trabalhadores.* Foram considerados “empregados” todas as pessoas com quem o PagBank mantém relações de trabalho, com exceção de estagiários e tercerizados. São elas: diretores, gerentes, coordenadores e especialistas, supervisores, equipe e aprendizes. Como “trabalhadores que não são empregados” estão sendo considerados estagiários. * 11 meses, subtraindo 1 mês de férias.
	403-10*: Doenças profissionais	Pg. 86				Foram considerados “empregados” todas as pessoas com quem o PagBank mantém relações de trabalho, com exceção de estagiários e tercerizados. São elas: diretores, gerentes, coordenadores e especialistas, supervisores, equipe e aprendizes. Como “trabalhadores que não são empregados” estão sendo considerados estagiários.

Padrão GRI	Conteúdo	Página/ Comentário	Omissão			Base de preparação
			Requisitos Omitidos	Motivo	Explicação	Premissas e critérios
TEMAS MATERIAIS						
Inclusão e educação financeira						
GRI 3: Temas materiais 2021	3-3: Gestão dos temas materiais	Pgs. 73, 88, 95, 96, 101				
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-6: Atividades, cadeia de valor e outras relações de negócios	Pg. 88				“Relações de negócios relevantes” são todas aquelas que possuem potencial de gerar impactos operacionais e financeiros significativos (aqueles que afetam a companhia a ponto de influenciarem as tomadas de decisão de negócios, financeiras e operacionais). Utilizamos a descrição da GRI para a definição do que são significativas: “são mudanças em atividade tais como novas unidades, encerramento de atividades, expansões, mudanças na estrutura da cadeia de fornecedores ou em suas relações com fornecedores, incluindo seleção e rescisão; ou mudanças na localização de seus fornecedores.
GRI 203: Impactos Econômicos Indiretos 2016	203-1: Investimentos em infraestrutura e serviços oferecidos	Pg. 95				São considerados “significativos” os investimentos em infraestrutura e serviços que vão além do escopo das próprias operações da companhia (investimento social, ambiental, educacional e outros). São considerados positivos os impactos que beneficiam diretamente as comunidades, sem satisfazer diretamente um propósito comercial. Consideramos impactos “relevantes” como todos os impactos que podem afetar as operações da companhia. Por outro lado, “impactos negativos” são impactos que podem afetar a produção ou as comunidades no entorno das operações.
	203-2: Impactos econômicos indiretos significativos	Pg. 95				A organização considera “impactos econômicos indiretos significativos” os recursos (próprios ou incentivados) investidos em projetos e programas sociais e ambientais, a disponibilidade de produtos e serviços para pessoas de baixa renda e os impactos econômicos resultantes do uso de produtos e serviços, como por exemplo a democratização do acesso aos serviços financeiros, ensinando o brasileiro a poupar e investir.

Padrão GRI	Conteúdo	Página/ Comentário	Omissão			Base de preparação
			Requisitos Omitidos	Motivo	Explicação	Premissas e critérios
TEMAS MATERIAIS						
Inclusão e educação financeira						
GRI 413: Comunidades Locais 2016	413-1: Operações com engajamento, avaliações de impacto e programas de desenvolvimento voltados à comunidade local	Pgs. 73, 95				<p>Consideramos “Operações” todos os sites da organização e todos os locais onde organização possui atuação.</p> <p>A mensuração das ações que determinam os impactos sociais é realizada de acordo com o investimento ou gasto realizado e resultados operacionais das mesmas (como pessoas capacitadas, engajadas, impactadas etc).</p> <p>As avaliações de impacto ambiental são realizadas pela área de Investimento Social e de ESG de acordo com a eventual natureza e materialidade dos projetos comunitários investidos (caso possuam impacto ambiental positivo ou negativo inerente). O monitoramento contínuo é mantido enquanto a companhia apoia os eventuais projetos.</p> <p>A companhia determina quais são as necessidades das comunidades locais e os critérios para refletir isso em programas de desenvolvimento com base no cruzamento da estratégia de investimento social e com as necessidades trazidas pelos proponentes dos projetos.</p> <p>Os critérios para mapeamento dos stakeholders são considerar aqueles que são impactados direta e indiretamente pelas ações de investimento social da companhia, somados aos seus clientes diretos. Os processos de consulta para a determinação dos grupos vulneráveis consideram renda familiar, escolaridade, região geográfica, gênero e raça das populações assistidas e/ ou impactadas, considerando dados públicos emitidos por diferentes instâncias governamentais, dados provenientes de organizações não governamentais e/ou pesquisa própria.</p> <p>A companhia considera como “engajamento à comunidade local”, ações de caráter não comercial realizadas pela companhia e/ou seus parceiros que tenham o objetivo de gerar impactos positivos ou mitigar impactos negativos socioambientais e que para sua realização necessitam da participação ativa das comunidades a serem impactadas.</p>
	413-2: Operações com impactos negativos significativos reais ou potenciais nas comunidades locais	Pg. 95				

Padrão GRI	Conteúdo	Página/ Comentário	Omissão			Base de preparação
			Requisitos Omitidos	Motivo	Explicação	Premissas e critérios
TEMAS RELEVANTES - NÃO MATERIAIS						
Sustentabilidade nas operações						
GRI 302: Energia 2016	302-1*: Consumo de energia dentro da organização	Pgs. 55, 57 A parcela do biodiesel no diesel foi considerada como combustível não renovável.				<p>Para a quantificação de energia consumida dentro da organização, foram consideradas unidades próprias e sites administrativos da companhia, incluindo escritórios e andares próprios ou alugados. A companhia considerou como energia consumida o uso de energia elétrica, compilado a partir de informações de faturas das concessionárias e do mercado livre de energia.</p> <p>Além da energia elétrica, foi contabilizado o consumo de diesel utilizado em geradores localizados nas unidades da Faria Lima e da Barão de Limeira, ambas sob gestão direta da companhia. Ainda que o consumo de diesel ocorra apenas nessas duas localidades, ele é relevante para a completude do indicador e está alinhado ao mapeamento de emissões do inventário de GEE.</p> <p>A companhia não realiza venda de eletricidade, aquecimento, resfriamento e vapor, nem realiza compra de vapor, aquecimento ou resfriamento.</p> <p>A metodologia utilizada para conversão dos dados energéticos e cálculo das emissões é baseada no Programa Brasileiro GHG Protocol.</p>
	302-3: Intensidade de energia	Pgs. 55, 57				
GRI 303: Água e Efluentes 2018	303-5: Consumo de água	Pg. 57				<p>Considerando a natureza das atividades da organização e seu baixo impacto relacionado ao tema, não é realizado o monitoramento de áreas com estresse hídrico.</p> <p>Além disso, como a organização não realiza armazenamento de água, entende-se que essa atividade não gera impactos significativos.</p>
GRI 306: Efluentes e Resíduos 2016	306-3: Resíduos gerados	Pg. 57				<p>As informações de resíduos foram compiladas considerando apenas os dados de resíduos gerados e destinados provenientes do endereço-sede da companhia. A compilação dos dados foi realizada tendo como premissa as informações contidas nos laudos técnicos de gestão de resíduos e reciclagem do fornecedor homologado e contrato para este fim.</p>
	306-4: Resíduos desviados do descarte	Pg. 57				<p>As informações de resíduos foram compiladas considerando apenas os dados de resíduos gerados e destinados provenientes do endereço sede da companhia. A compilação dos dados foi realizada tendo como premissa as informações contidas nos laudos técnicos de gestão de resíduos e reciclagem do fornecedor homologado e contrato para este fim.</p>

Padrão GRI	Conteúdo	Página/ Comentário	Omissão			Base de preparação
			Requisitos Omitidos	Motivo	Explicação	Premissas e critérios
TEMAS RELEVANTES - NÃO MATERIAIS						
Investimento social privado						
GRI 413: Comunidades Locais 2016	413-1: Operações com engajamento, avaliações de impacto e programas de desenvolvimento voltados à comunidade local	Pg. 73, 95				<p>Consideramos “Operações” todos os sites da organização e todos os locais onde organização possui atuação.</p> <p>A mensuração das ações que determinam os impactos sociais é realizada de acordo com o investimento ou gasto realizado e resultados operacionais das mesmas (como pessoas capacitadas, engajadas, impactadas etc).</p> <p>As avaliações de impacto ambiental são realizadas pela área de Investimento Social e de ESG de acordo com a eventual natureza e materialidade dos projetos comunitários investidos (caso possuam impacto ambiental positivo ou negativo inerente). O monitoramento contínuo é mantido enquanto a companhia apoia os eventuais projetos.</p> <p>A companhia determina quais são as necessidades das comunidades locais e os critérios para refletir isso em programas de desenvolvimento com base no cruzamento da estratégia de investimento social e com as necessidades trazidas pelos proponentes dos projetos.</p> <p>Os critérios para mapeamento dos stakeholders são considerar aqueles que são impactados direta e indiretamente pelas ações de investimento social da companhia, somados aos seus clientes diretos.</p> <p>Os processos de consulta para a determinação dos grupos vulneráveis consideram renda familiar, escolaridade, região geográfica, gênero e raça das populações assistidas e/ou impactadas, considerando dados públicos emitidos por diferentes instâncias governamentais, dados provenientes de organizações não governamentais e/ou pesquisa própria.</p> <p>A companhia considera como “engajamento à comunidade local”, ações de caráter não comercial realizadas pela companhia e/ou seus parceiros que tenham o objetivo de gerar impactos positivos ou mitigar impactos negativos socioambientais e que para sua realização necessitam da participação ativa das comunidades a serem impactadas.</p>

Padrão GRI	Conteúdo	Página/ Comentário	Omissão			Base de preparação
			Requisitos Omitidos	Motivo	Explicação	Premissas e critérios
TEMAS RELEVANTES - NÃO MATERIAIS						
Investimento social privado						
GRI 413: Comunidades Locais 2016	413-2: Operações com impactos negativos significativos reais ou potenciais nas comunidades locais	Pg. 95				<p>Consideramos “Operações” todos os sites da organização e todos os locais onde a organização possui atuação.</p> <p>Os “impactos negativos significativos reais e potenciais” são identificados a partir dos critérios socioambientais, acompanhados pela área de Investimento Social. São exemplos dos critérios socioambientais: renda, empregabilidade, demografia e diversidade, emissões de gases do efeito estufa, atividades poluidoras, consumo de energia e combustível, entre outros.</p> <p>A companhia entende como “comunidades locais” as cidades em que possui operações administrativas e comerciais.</p>
Mudanças climáticas						
GRI 305: Emissões 2016	305-1*: Emissões diretas de gases de efeito estufa (Escopo 1)	<p>Pg. 56</p> <p>Gases incluídos no cálculo: CO₂, CH₄, N₂O, HFCs, PFCs, SF₆, NF₃ ou todos. O ano base de análise é 2024 devido ao crescimento da companhia e sua consolidação realizada por controle operacional.</p>				<p>As emissões foram calculadas seguindo a metodologia e premissas definidas pelo Programa Brasileiro GHG Protocol.</p>
	305-2*: Emissões indiretas de gases de efeito estufa (Escopo 2)	<p>Pg. 56</p> <p>Gases incluídos no cálculo: CO₂, CH₄, N₂O, HFCs, PFCs, SF₆, NF₃ ou todos. O ano base de análise é 2024 devido ao crescimento da companhia e sua consolidação realizada por controle operacional.</p>				<p>Consideramos como “mudanças significativas” grandes alterações no valor final do inventário (mais de 40%), comparado ao ano anterior.</p> <p>A definição de “efeitos primários associados” é a de processos de ecoeficiência na própria operação. Efeitos secundários significativos são impactos indiretos que ocorrem como consequência dos efeitos primários.</p>
	305-3: Outras emissões indiretas (Escopo 3) de gases de efeito estufa (GEE)	Pg. 56				
	305-5: Redução das emissões de GEE	Pg. 56				

Padrão GRI	Conteúdo	Página/ Comentário	Omissão			Base de preparação
			Requisitos Omitidos	Motivo	Explicação	Premissas e critérios
INDICADORES RESPONDIDOS NÃO RELACIONADOS A TEMAS MATERIAIS OU RELEVANTES						
GRI 201: Desempenho Econômico 2016	201-1*: Valor econômico direto gerado e distribuído	Pg. 41	A (iii)	Informação indisponível/incompleta	A companhia não reporta o valor retido conforme norma GRI	As informações financeiras apresentadas no Relatório de Sustentabilidade PagBank consideram as mesmas empresas incluídas nas Demonstrações Financeiras, que podem ser acessadas aqui .
GRI 204: Práticas de Compra 2016	204-1: Proporção de gastos com fornecedores locais	Pgs. 88, 90, 91				O percentual de fornecedores locais segue o seguinte racional de cálculo: total de fornecedores locais para abastecimento de produtos e serviços/total de fornecedores para abastecimento de produtos e serviços.
GRI 308: Avaliação Ambiental de Fornecedores 2016	308-1: Novos fornecedores selecionados com base em critérios ambientais	Pg. 88 A decisão de contratação de fornecedores ainda não leva em conta avaliação de critérios ambientais e sociais.				Foram considerados “novos fornecedores” aqueles homologados durante o ano do relato, que são avaliados com maior risco e que juntos concentram cerca de 98% dos gastos centralizados. Gastos centralizados são aqueles geridos diretamente pela área Compras/Suprimentos. Para “critérios ambientais” consideramos: qualificação documental, avaliação de enquadramento dos temas ambientais avaliados no processo de cadastro e homologação de fornecedores (licenciamento ambiental, cadastro no IBAMA, PPRA, ISO 14001 e programas de gestão de resíduos e reciclagem). Para o cálculo da percentagem informada, considerou-se: / Novos fornecedores selecionados com base em critérios ambientais/ Novos fornecedores.
GRI 308: Avaliação Ambiental de Fornecedores 2016	308-2: Impactos ambientais negativos da cadeia de fornecedores e medidas tomadas	Pg. 88 Em 2024, realizamos um mapeamento com os principais fornecedores, selecionados a partir de spend e criticidade, para resposta de questionário sobre o tema. Nesta mesma oportunidade, convidamos os fornecedores para uma reunião online, para difusão do tema.				A base de fornecedores considerada no reporte é composta por fornecedores diretos de matéria-prima ativos no ano. A avaliação ambiental de fornecedores centralizados é parte integrante do processo de homologação anual de fornecedores, tendo a área de Suprimentos como gestora do mesmo. Consideramos “impactos ambientais negativos reais” e potenciais aqueles causados total ou parcialmente pela companhia, ou diretamente associados a nossas atividades, produtos ou serviços em decorrência da relação com um fornecedor, conforme descrito no Glossário das Normas GRI. Considerando como “impactos negativos significativos” os impactos diretos ou indiretos gerados ou identificados por nossos fornecedores que possam impactar uma ampla gama de partes interessadas, em virtude de impactos sociais, ambientais e climáticos.

Padrão GRI	Conteúdo	Página/ Comentário	Omissão		Explicação	Base de preparação
			Requisitos Omitidos	Motivo		Premissas e critérios
INDICADORES RESPONDIDOS NÃO RELACIONADOS A TEMAS MATERIAIS OU RELEVANTES						
GRI 408: Trabalho Infantil 2016	408-1*: Operações e fornecedores com risco significativo de casos de trabalho infantil	<p>Pg. 29</p> <p>No final de 2024, iniciamos a implementação de um novo sistema de homologação de fornecedores (Linkana).</p> <p>A partir de 2025, será implementado o código de conduta junto aos fornecedores, que trata os temas mencionados.</p>	A, B e C	Informação incompleta / indisponível.	Sistema em implantação.	<p>Trabalho infantil é toda atividade laboral realizada por menores de 16 anos, exceto na condição de aprendiz a partir dos 14. É considerado violação de direitos, especialmente quando compromete a educação, saúde ou desenvolvimento da criança.</p> <p>Todas as operações administrativas e de vendas são avaliadas quanto ao risco de trabalho infantil ou de trabalhadores jovens (14 a 18 anos) expostos a atividades perigosas. A contratação desses jovens deve seguir os critérios legais, como jornada limitada, proibição de trabalho noturno, perigoso ou insalubre e garantia de acesso à educação.</p> <p>Para fornecedores, há cláusulas contratuais obrigatórias que vedam o uso de mão de obra infantil. Consideram-se como de “risco significativo” as operações ou fornecedores com histórico comprovado ou que constem em listas restritivas.</p> <p>Atualmente, não há países ou regiões com operações ou fornecedores classificados como de risco em relação ao trabalho infantil.</p>
GRI 409: Trabalho Forçado ou Análogo ao Escravo 2016	409-1*: Operações e fornecedores com risco significativo de casos de trabalho forçado	<p>Pg. 29</p> <p>No final de 2024, iniciamos a implementação de um novo sistema de homologação de fornecedores (Linkana). A partir de 2025, será implementado o código de conduta junto aos fornecedores, que trata os temas mencionados.</p>	A e B	Informação incompleta / indisponível.	Sistema em implantação.	<p>As definições de “trabalho forçado ou análogo ao escravo” seguem o contexto da legislação brasileira, sendo esta a Convenção nº 29 da Organização Internacional do Trabalho (OIT). De forma resumida, considera-se trabalho forçado toda situação em que a pessoa é obrigada a trabalhar contra sua vontade, sob ameaça de punição, restrição de liberdade ou dívida, com condições degradantes ou jornada exaustiva.</p> <p>Todas as operações, no Brasil, são avaliadas e apenas os fornecedores críticos, em âmbito nacional, são avaliados quanto ao risco significativo de ocorrência de trabalho forçado ou análogo ao escravo.</p> <p>A companhia considera que apresentam “risco significativo de ocorrência” aquelas operações e fornecedores que possuam histórico comprovado de risco relacionado ao trabalho forçado ou análogo ao escravo, e/ou que constem em listas restritivas.</p>

Padrão GRI	Conteúdo	Página/ Comentário	Omissão			Base de preparação
			Requisitos Omitidos	Motivo	Explicação	Premissas e critérios
INDICADORES RESPONDIDOS NÃO RELACIONADOS A TEMAS MATERIAIS OU RELEVANTES						
GRI 414: Avaliação Social de Fornecedores 2016	414-1: Novos fornecedores selecionados com base em critérios sociais	Pgs. 85, 88 A decisão de contratação de fornecedores ainda não leva em conta avaliação de critérios ambientais e sociais.				Foram considerados “novos fornecedores” aqueles homologados no ano de relato e que são avaliados com maior risco e que juntos concentram cerca de 98% dos gastos centralizados. Gastos centralizados são aqueles geridos diretamente pela área Compras/Suprimentos. Memória de cálculo = Novos fornecedores selecionados com base em critérios sociais / Novos fornecedores Os critério sociais considerados são: cumprimentos com obrigações legais (INSS, FGTS), PCMSO, Certificações de Saúde e Segurança, ações de segurança e desenvolvimento comunitário.
	414-2: Impactos sociais negativos da cadeia de fornecedores e medidas tomadas	Pgs. 85, 88 Em 2024, realizamos um mapeamento com os principais fornecedores, selecionados a partir de spend e criticidade, para resposta de questionário sobre o tema. Nesta mesma oportunidade, convidamos os fornecedores para uma reunião online, para difusão do tema.				A Companhia entende como “impactos sociais negativos” atrelados a fornecedores como quaisquer descumprimentos da legislação brasileira relacionados a temas do trabalho, infância e adolescência, gênero, raça, orientação sexual e outros temas de cunho social. O conceito adotado pela organização para “impactos sociais significativos reais e potenciais” são os riscos de descumprimento de normas e multas relacionados a temas do trabalho, infância e adolescência, gênero, raça, orientação sexual e outros temas de cunho social. A companhia determina quais impactos sociais negativos - reais e potenciais - são significativos, com base na avaliação realizada por meio do questionário de cadastro de homologação anual, envio de documentação, além de outras pesquisas sobre os fornecedores. Os critério sociais considerados na homologação são: cumprimentos com obrigações legais (INSS, FGTS), PCMSO, Certificações de Saúde e Segurança, ações de segurança e desenvolvimento comunitário. Racional para cálculo: total de fornecedores identificados com impactos sociais negativos/total de fornecedores analisados.
GRI 415: Políticas Públicas 2016	415-1: Contribuições políticas	Pg. 16				A companhia não apresenta informações de contribuições de outra natureza que não política.

SUMÁRIO SASB Tecnologia & Comunicações - Software e Serviços de TI

Apresentação

Carta das Lideranças

Sobre o Relatório

Quem Somos

Produtos e Serviços

Ética, Conformidade e Governança

Desempenho Financeiro e Operacional

Estratégia Sustentável

Colaboradores e Fornecedores

Clientes e Sociedade

Sumário de Conteúdo GRI

Créditos Corporativos

SASB	Conteúdo	Página / comentários
Pegada Ambiental da Infraestrutura de Hardware	TC-SI-130a.1: (1) Energia total consumida, (2) porcentagem de eletricidade da rede elétrica e (3) porcentagem de energia renovável	Pg. 55
	TC-SI-130a.2: (1) Total de água retirada, (2) total de água consumida; porcentagem de cada uma em regiões com Estresse Hídrico de Base Alto ou Extremamente Alto	Pg. 57
	TC-SI-130a.3: Discussão sobre a integração de considerações ambientais no planejamento estratégico das necessidades de data centers	Dado indisponível.
Privacidade de Dados & Liberdade de Expressão	TC-SI-220a.1: Descrição das políticas e práticas relacionadas à publicidade direcionada e à privacidade do usuário	Pg. 44
	TC-SI-220a.2: Número de usuários cujas informações são usadas para finalidades secundárias	Não aplicável. Nossas políticas e práticas de anúncio e privacidade do usuário podem ser conferidas em nossa Política de Privacidade (http://www.grupouol.com.br/politica-privacidade).
	TC-SI-220a.3: Montante total de perdas monetárias resultantes de processos legais associados à privacidade do usuário	Não houve perda monetária como resultado de processos associados à privacidade do usuário.
	TC-SI-220a.4: (1) Número de solicitações de órgãos de fiscalização para informações de usuários, (2) número de usuários cujas informações foram solicitadas, (3) porcentagem que resultou em divulgação	Considerando somente o PagSeguro Internet Instituição de Pagamento S.A., tivemos as seguintes quantidades de solicitações de dados cadastrais, que partiram da esfera cível, trabalhista e criminal. O PagSeguro informa as solicitações que recebeu, todavia não informa a quantidade de usuários envolvidos, nem de quantos usuários foram revelados.
	TC-SI-220a.5: Lista de países onde produtos ou serviços principais estão sujeitos a monitoramento, bloqueio, filtragem de conteúdo ou censura exigida pelo governo	Não se aplica
Segurança de Dados	TC-SI-230a.1: (1) Número de vazamentos de dados, (2) porcentagem que são vazamentos de dados pessoais, (3) número de usuários afetados	Em 2024, não foram registradas queixas relativas à violação de privacidade pela organização e nenhuma queixa foi registrada em agências reguladoras.
	TC-SI-230a.2: Descrição da abordagem para identificar e lidar com riscos de segurança de dados, incluindo o uso de padrões de cibersegurança de terceiros	Pg. 44
Gerenciamento de Riscos Sistêmicos de Interrupções Tecnológicas	TC-SI-550a.1: Número de (1) problemas de desempenho e (2) interrupções de serviço; (3) tempo total de inatividade dos clientes	Pgs. 44, 50
	TC-SI-550a.2: Descrição dos riscos de continuidade de negócios relacionados a interrupções das operações	Pgs. 44, 47

Relatório de asseguração limitada dos auditores independentes sobre as informações não financeiras contidas no Relatório de Sustentabilidade 2024

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

Introdução

Fomos contratados pela PagSeguro Digital Ltd. (“Companhia” ou “PagSeguro”) para apresentar nosso relatório de asseguração limitada sobre as informações não financeiras constantes no Relatório de Sustentabilidade 2024 da PagSeguro, no Sumário de Conteúdo da GRI, relativas ao exercício findo em 31 de dezembro de 2024.

Nossa asseguração limitada não se estende a informações de períodos anteriores ou a qualquer outra informação divulgada em conjunto com o Relatório de Sustentabilidade 2024, incluindo quaisquer imagens, arquivos de áudio ou vídeos incorporados.

Responsabilidades da administração da PagSeguro

A administração da PagSeguro é responsável por:

- (a) selecionar ou estabelecer critérios adequados para a preparação e apresentação das informações constantes no Relatório de Sustentabilidade 2024;
- (b) preparar as informações de acordo com a GRI Standards e com a base de preparação, elaborada pela própria Companhia;
- (c) desenhar, implementar e manter controles internos sobre as informações relevantes para a preparação das informações constantes no Relatório de Sustentabilidade 2024, para que estejam livres de distorção relevante, independentemente se causada por fraude ou erro.

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

A administração, na preparação e apresentação das informações e indicadores não financeiros, seguiu as definições da base de preparação elaborada pela Companhia e a GRI Standards, portanto, as informações apresentadas no Relatório de Sustentabilidade 2024 não possuem o objetivo de assegurar o cumprimento de leis e regulações sociais, econômicas, ambientais ou de engenharia. Os referidos padrões preveem, entretanto, a apresentação e divulgação de eventuais descumprimentos a tais regulamentações quando da ocorrência de sanções ou multas significativas.

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

Nossa independência e gestão de qualidade

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

Nossa firma aplica a NBC PA 01 - “Gestão de Qualidade para Firms (Pessoas Jurídicas e Físicas) de Auditores Independentes”, e, conseqüentemente, nossa firma projetou, implementou e mantém um sistema de gestão de qualidade abrangente, incluindo políticas e procedimentos relacionados com o cumprimento dos requisitos éticos, padrões profissionais e requisitos legais e regulatórios aplicáveis.

Responsabilidade dos auditores independentes

Nossa responsabilidade é expressar conclusão sobre as informações não financeiras constantes no Relatório de Sustentabilidade 2024 com base nos trabalhos de assegu- ração limitada conduzidos de acordo com o Comunicado Técnico CTO 01/12 - Emissão de Relatório de Asseguração Relacionado com Sustentabilidade e Responsabilidade Social, emitido pelo CFC, com base na NBC TO 3000 - Trabalhos de Asseguração Diferente de Auditoria e Revisão, também emitida pelo CFC, que é equivalente à norma internacional ISAE 3000 - Assurance engagements other than audits or reviews of historical financial information, emitida pelo IAASB - International Auditing and Assurance Standards Board), aplicáveis a informações não financeiras.

Essas normas requerem que o trabalho seja planejado e executado com o objetivo de obter segurança limitada de que as informações não financeiras constantes no Relatório de Sustentabilidade 2024, tomadas em conjunto, estão livres de distorções relevantes, seja por fraude ou erro, e emitir um relatório de assegu- ração limitada que inclui a nossa conclusão.

Um trabalho de assegu- ração limitada conduzido de acordo com a NBC TO 3000 (ISAE 3000) con- siste principalmente de indagações à adminis- tração da PagSeguro e outros profissionais da PagSeguro que estão envolvidos na elaboração das informações, assim como pela aplicação de procedimentos analíticos para obter evidências que nos possibilitem concluir, na forma de asse- guração limitada, sobre as informações tomadas em conjunto. Um trabalho de assegu- ração limita- da requer, também, a execução de procedimentos adicionais quando o auditor independente toma conhecimento de assuntos que o levem a acre- ditar que as informações divulgadas no Relatório de Sustentabilidade 2024, tomadas em conjunto, podem apresentar distorções relevantes.

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

(a) Determinamos a adequação nas circunstân- cias da Companhia do uso da GRI Standards e como base para a elaboração das informações e indicadores não financeiros.

(b) Executamos procedimentos de avaliação de risco, incluindo a obtenção de um entendimento dos controles internos relevantes para o traba- lho, para identificar onde é provável que surjam distorções relevantes, seja devido a fraude ou erro, mas não com o objetivo de fornecer uma conclusão sobre a eficácia dos controles inter- nos da Companhia.

(c) Desenhamos e executamos procedimentos que respondam aos casos em que é provável que surjam distorções relevantes nas informa- ções e indicadores não financeiros. O risco de não detectar uma distorção relevante resultante de fraude é maior do que para uma resultante de erro, pois a fraude pode envolver conluio, fal- sificação, omissões intencionais, ou a violação dos controles internos.

Sumário dos procedimentos executados

Os procedimentos selecionados basearam-se na nossa compreensão dos aspectos relativos à compilação, materialidade e apresentação das informações contidas no Relatório de Sustenta- bilidade 2024, de outras circunstâncias do traba- lho e da nossa consideração sobre atividades e

sobre os processos associados às informações materiais divulgadas no Relatório de Sustentabi- lidade 2024, em que distorções relevantes pode- riam existir. Os procedimentos compreenderam:

(a) o planejamento dos trabalhos, considerando a relevância, o volume de informações quantita- tivas e qualitativas e os sistemas operacionais e de controles internos que serviram de base para a elaboração das informações constantes no Relatório de Sustentabilidade 2024;

(b) o entendimento das metodologias de cálculos e dos procedimentos para a compilação dos indi- cadores por meio de indagações com os gestores responsáveis pela elaboração das informações;

(c) a aplicação de procedimentos analíticos sobre as informações quantitativas e indagações sobre as informações qualitativas e sua correlação com os indicadores divulgados no Relatório de Sustentabilidade 2024;

(d) a aplicação de testes substantivos para de- terminadas informações e indicadores não fi- nanceiros; e

(e) para os casos em que os dados não financeiros se correlacionem com indicadores de natureza financeira, o confronto desses indicadores com as demonstrações financeiras auditadas.

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

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

Base para conclusão

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

Alcance e limitações

Os procedimentos aplicados em um trabalho de asseguarção limitada são substancialmente menos extensos do que aqueles aplicados em um trabalho de asseguarção razoável, que tem por objetivo emitir uma opinião sobre os dados

contidos no Relatório de Sustentabilidade 2024. Consequentemente, não nos possibilitam obter segurança razoável de que tomamos conhecimento de todos os assuntos que seriam identificados em um trabalho de asseguarção razoável, que tem por objetivo emitir uma opinião. Caso tivéssemos executado um trabalho com o objetivo de emitir uma opinião, poderíamos ter identificado outros assuntos e eventuais distorções que podem existir nos dados contidos no Relatório de Sustentabilidade 2024. Dessa forma, não expressamos uma opinião sobre essas informações.

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

informações não possuem o objetivo de assegurar o cumprimento de leis e regulações sociais, econômicas, ambientais ou de engenharia.

Os conteúdos incluídos no escopo desta asseguarção são apresentados no Sumário GRI do Relatório de Sustentabilidade 2024.

Conclusão

Com base nos procedimentos realizados, descritos neste relatório e nas evidências que obtivemos, nada chegou ao nosso conhecimento que nos leve a acreditar que as informações não financeiras contidas no Relatório de Sustentabilidade 2024 da PagSeguro, não foram compiladas, em todos os aspectos relevantes, de acordo com os critérios estabelecidos pela base de preparação e pela GRI Standards.

Outros assuntos – Restrições

de uso e distribuição

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

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

São Paulo, 29 de agosto de 2025
PricewaterhouseCoopers
Auditores Independentes Ltda.
CRC 2SP000160/O-5

Maurício Colombari
Contador CRC 1SP195838/O-3

Créditos Corporativos

Sede

Avenida Brigadeiro Faria Lima, nº 1.384
Jardim Paulistano, São Paulo, SP, Brasil

Para mais informações sobre o conteúdo
deste relatório, acesse o site ou entre em con-
tato pelo e-mail:

 pagbank.com.br

 international.pagseguro.com

 ir@pagbank.com

 investors.pagbank.com

Créditos

A quinta edição do Relatório de Sustentabi-
lidade é resultado do esforço de todo time
PagSeguro Digital.

Agradecemos a todos os profissionais pela
participação e pelo comprometimento, in-
cluindo a coleta de informação e o compro-
misso ESG demonstrado na realização das
atividades ao longo de 2023.

