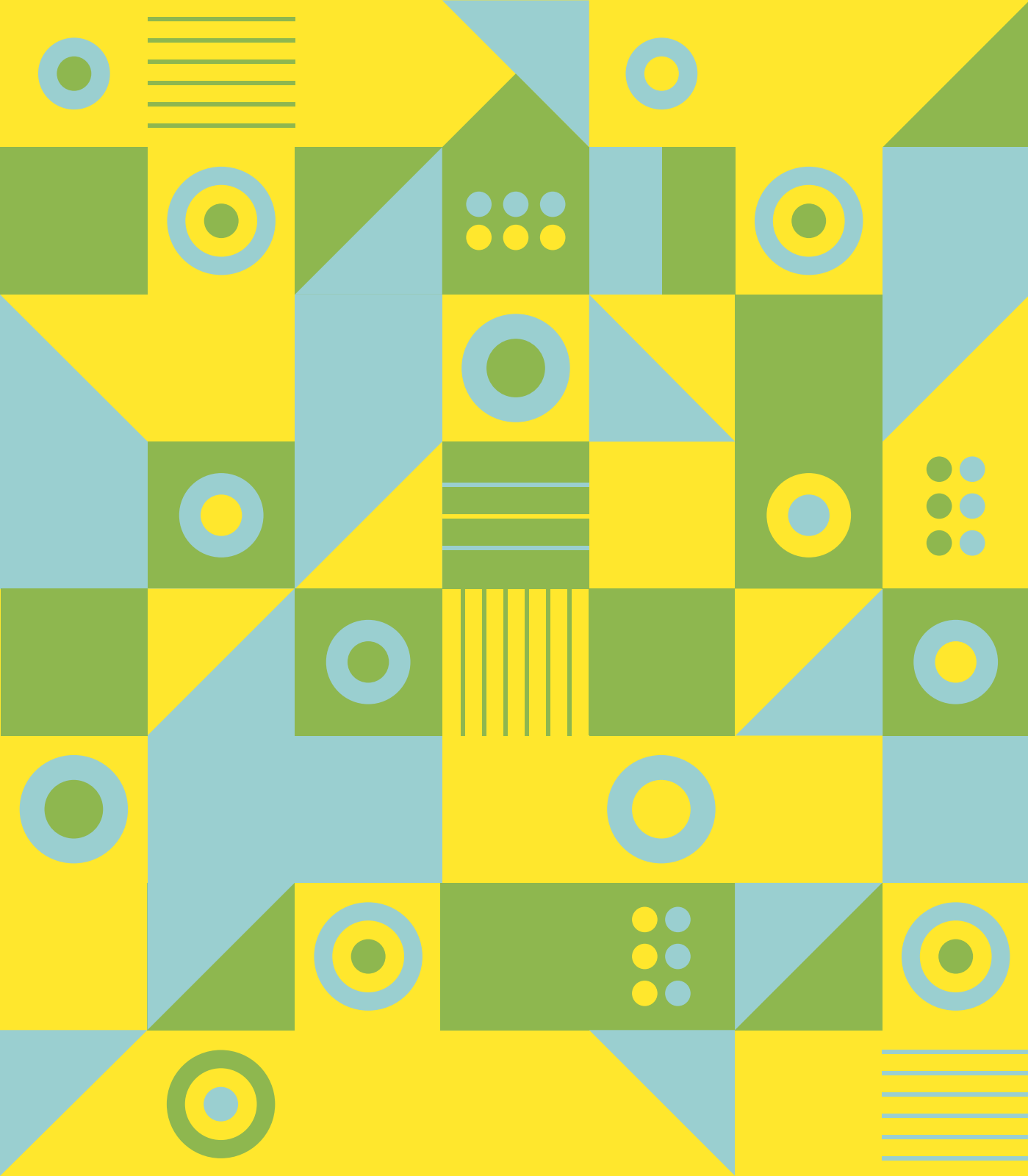




2022

RELATÓRIO DE
SUSTENTABILIDADE
PagSeguro Digital Ltd.



Sumário

- 03 **Carta da Administração**
- 05 **PagSeguro Digital**
- 16 **Sobre o Relatório**
- 18 **Materialidade**
- 21 **Governança Corporativa**
- 32 **Capital Financeiro**
- 35 **Capital Intelectual**
- 40 **Capital Humano**
- 57 **Capital Natural**
- 67 **Capital Social e de Relacionamento**
- 74 **Sumário de conteúdo da GRI**

Carta da Administração

[GRI 2-22]

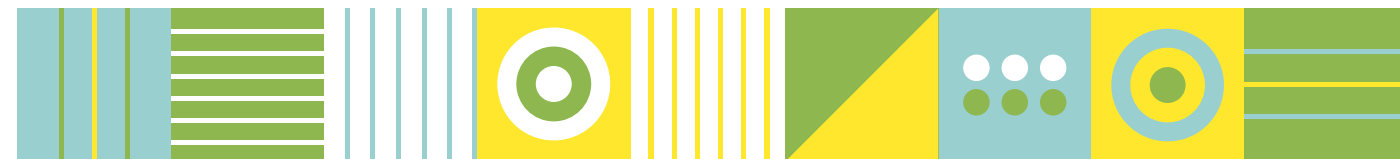
O Relatório de Sustentabilidade do PagSeguro Digital marca o terceiro ano do compartilhamento de informações qualitativas e quantitativas que impactam toda a cadeia de valor do nosso negócio. Somos uma empresa brasileira de tecnologia feita para os brasileiros, e o nosso propósito de facilitar a vida financeira de pessoas e negócios através de um ecossistema simples, seguro, acessível e digital alcançou marcos relevantes em 2022.

Unificamos as marcas utilizadas nas operações. A partir de agora, somos o PagBank, o banco completo, simplificando a comunicação com nossos clientes, fomentando o conhecimento dos nossos serviços financeiros além dos pagamentos e otimizando despesas de marketing. Para a nossa operação de transações de pagamentos *cross-border*, substituímos a marca BoaCompra por *PagSeguro International*.

Somos 28 milhões de clientes, aproximadamente 13% da população brasileira, que transacionaram aproximadamente R\$ 731 bilhões,

sendo R\$ 354 bilhões em TPV (adquirência), e movimentaram 10% de todas as transações PIX realizadas no país. A combinação integrada de adquirência, serviços financeiros e softwares tem acelerado nossa estratégia bancária através do aumento na captação de depósitos. No primeiro trimestre, alcançamos a marca de R\$ 10 bilhões e, nove meses depois, R\$ 20 bilhões, diversificando as fontes de financiamento, reduzindo estruturalmente custos financeiros e adotando uma política de preços atrativa para clientes e competitiva em relação ao mercado.

Ampliamos a democratização e a inclusão financeira, superando a cifra de R\$ 1 trilhão em transações totais na história do grupo. Foram 16 anos para alcançarmos essa marca e, no segundo trimestre de 2023, apenas 12 meses mais tarde, superamos R\$ 2 trilhões, consolidando nossa capacidade de escalar negócios com segurança e solidez. Em 2022, 55% dos lojistas/empreendedores que se tornaram nossos clientes passaram a aceitar cartões como forma de pagamento pela



Ricardo Dutra
Diretor Executivo Principal
PagSeguro Digital

Alexandre Magnani
Diretor-Presidente
PagSeguro Digital

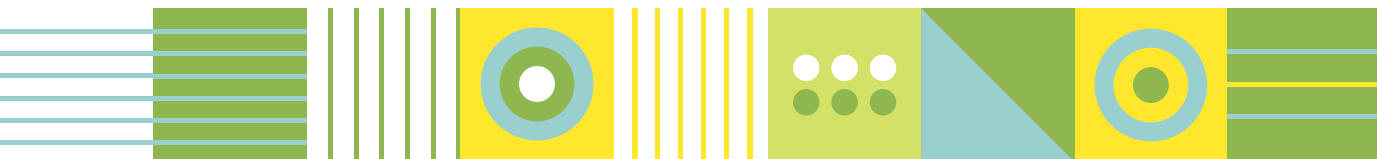
Artur Schunck
Diretor Executivo de Finanças
PagSeguro Digital

primeira vez e 19% dos novos clientes da conta digital não possuíam relacionamento bancário prévio, atendendo quem mais precisa e até então estava às margens do sistema bancário e financeiro.

Lançamos novos produtos em nosso ecossistema, com destaque para a conta digital para empresas com múltiplos sócios, cartão de crédito com limite atrelado aos CDBs e/ou reserva de

saldo em conta do PagBank, poupar automático para quem quer guardar dinheiro de forma automática e recorrente e a plataforma de folha de pagamento para pequenas e médias empresas, ampliando a nossa proposta de valor, principalmente para pequenos e médios varejistas.

Melhoramos nossos níveis de serviço e atendimento. Nossa taxa de contato reduziu 50% em relação a 2021, resultado dos nossos processos de



automatização e ampliação do uso de inteligência artificial na Central de Atendimento. Reduzimos em 10% e 25% os prazos de entrega e substituição das maquininhas (POS), respectivamente, otimizando nossos investimentos na aquisição e ativação de clientes e capturando eficiências em custos logísticos.

Atingimos lucro líquido recorrente (non-GAAP) recorde de R\$ 1,6 bilhão, consolidando nossa posição como uma das fintechs/adquirentes mais rentáveis do Brasil. A alocação disciplinada de recursos e foco no crescimento sustentável levaram a nossa posição patrimonial a R\$ 12 bilhões, sendo 52% composta por lucros retidos e quase R\$ 10 bilhões em posição líquida de caixa.

Adotamos novos padrões/frameworks para divulgação das informações ESG no Relatório de Sustentabilidade como o padrão das normas mais recentes da *Global Reporting Initiative* (GRI 1: Fundamentos 2021), a compilação dos indicadores do *Sustainability Accounting Standards Board*

(SASB) para *Software & IT Services - Technology & Communications Sector* e a inclusão de uma primeira visão da *Task Force on Climate-Related Financial Disclosures* (TCFD).

Pela primeira vez, os indicadores GRI deste relatório passaram a contar com asseguarção por terceira parte independente. Desta forma, melhoramos a qualidade, confiabilidade e abrangência dos dados e indicadores relatados, que se somam ao processo de verificação independente do Inventário de Gases de Efeito Estufa que já era realizado nos anos anteriores.

Mantivemos nosso processo de melhoria contínua na segurança e privacidade de dados assegurando a qualidade da segurança das informações dos clientes, com base nos padrões da Certificação *PCI Data Security Standards* e da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD). Além disso, reduzimos a quantidade de eventos referente à indisponibilidade dos sistemas, garantindo a melhor experiência para os nossos clientes.

Expandimos as iniciativas junto ao nosso capital humano e ações sociais de impacto com a criação da nossa área de Diversidade e Inclusão, que, de forma orgânica, apontou um aumento de 14% na participação de mulheres e no número de pessoas negras em nosso quadro de funcionários, quando comparado ao ano de 2021. Lançamos o PagTalents, nosso programa de estágio, com ao menos 50% das posições dedicadas a jovens socioeconomicamente vulneráveis fornecendo acesso exclusivo a cursos de educação financeira e treinamentos e, ao mesmo tempo, promovendo a educação para comunidades vulneráveis e igualdade de gênero por meio de nossos programas de educação em tecnologia, como #ElasTech, Vai na Web e G10 Tech.

Neutralizamos 100% todas as nossas emissões de gases de efeito estufa, mesmo com expansão do Escopo 3 e reportamos os resultados na plataforma de mudanças climáticas do CDP e no Programa Brasileiro GHG Protocol. Além disso, temos aumentado gradativamente o percentual

de créditos florestais (REDD+) e consolidamos nossos processos de melhoria contínua em nosso parque de maquininhas (POS), recuperando 90% dos equipamentos passíveis de manutenção e garantindo a reciclagem integral daqueles que chegaram ao final do ciclo de vida.

Estamos extremamente empolgados com os próximos capítulos da nossa história, empenhados na disrupção financeira digital no Brasil. Nas próximas páginas, apresentamos os principais destaques e ações realizadas durante o ano de 2022.

Boa leitura!

A Administração.
PagSeguro Digital (PAGS)



1. PagSeguro Digital



PagSeguro Digital

Missão

Ao longo de sua existência, o PagSeguro Digital tem cumprido sua missão de transformar e democratizar os serviços financeiros e de pagamentos no Brasil por meio de um ecossistema digital simples, seguro e acessível para comerciantes e consumidores.

Propósito

Hoje, a companhia possui um propósito: Facilitar a vida financeira das pessoas e negócios.

Valores

- **Todos pelo cliente:** com foco, agilidade e aquele brilho no olhar, trabalhamos todos pelo cliente
- **Protagonismo:** agimos com protagonismo pra fazer diferente sem medo de desafiar o status quo
- **Colaboração:** vestimos a camisa da colaboração e acolhemos a diversidade para somar
- **Simplicidade:** descomplicamos o hoje com simplicidade
- **Confiabilidade:** nossas ações geram segurança para os nossos clientes

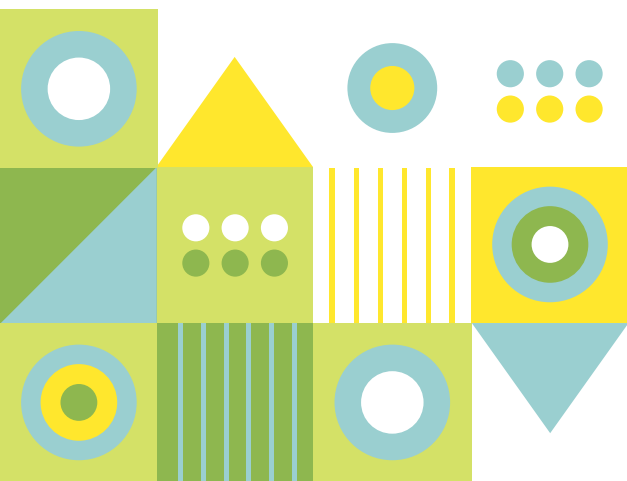
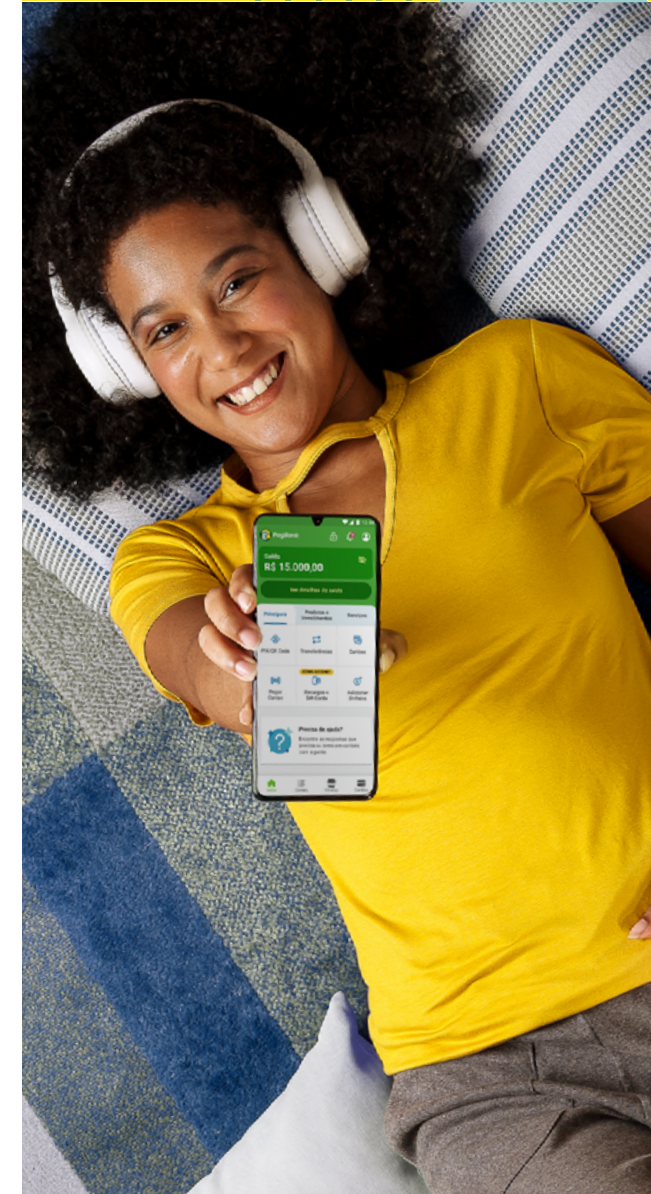
Prioridades Estratégicas

- Crescimento rentável e sustentável
- Diversificação de receitas com consolidação dos serviços financeiros
- Integração do ecossistema de serviços financeiros e pagamentos sob a marca PagBank
- Gestão do Risco 360º
- Valorização das pessoas

Modelo de Negócio

[GRI 2-6]

- Plataforma digital completa com meios de pagamentos, serviços financeiros e softwares
- Credenciadora (Adquirente) com a maior rede de aceitação do Brasil, com ofertas de pagamentos presenciais, online e *cross-border*
- Emissor de cartões de débito, crédito e pré-pago
- Banco múltiplo completo para indivíduos (CPF) e empresas (CNPJ) com uma ou mais titularidades
- Plataforma de investimentos com ofertas de títulos públicos e privados, fundos de investimentos e plataforma de negociação de títulos de renda variável
- Distribuidora de seguros para PIX, cartão, saúde, residência e de vida
- Super aplicativo com extensa lista de parceiros de telecomunicações, transporte, delivery, games e entretenimento





História

[GRI 2-1; 2-2; 2-6]

Criada há mais de 16 anos, para democratizar os serviços financeiros no Brasil e promover soluções inovadoras para diversos tipos de público, a companhia possui, atualmente, mais de **28 milhões de clientes**.

Sua operação no mercado brasileiro começou em 2006 e, ao longo de sua história, o PagSeguro Digital se consolidou também como adquirente e emissor de cartões, além de fornecer soluções completas para pagamentos on-line e presenciais (por aparelhos *mobile* e dispositivos POS) com a maior variedade de meios de pagamento, como cartões de crédito, débito e refeição, tendo a maior rede de aceitação do Brasil, com mais de **7 milhões de comerciantes** ativos ao final de 2022.

PagSeguro Digital, companhia aberta e listada na NYSE e regulada pela SEC (*Securities and Exchange Commission*), controla empresas no Brasil e no exterior, dentre as quais, empresas reguladas pelo Banco Central do Brasil. Tais empresas fazem parte de um conglomerado prudencial e possuem licenças de instituição financeira (banco múltiplo e corretora de títulos e valores mobiliários) e instituição de pagamento (emissora de moeda eletrônica, de cartão de crédito e adquirente), tendo parcerias com as principais bandeiras de cartões.

Em 2019, a companhia lançou oficialmente a sua operação de banco digital, ampliando a democratização e inclusão financeira para além dos meios de pagamentos, com três principais objetivos: **reduzir o custo financeiro da operação** através da diversificação das fontes de financiamento com a captação de depósitos, a **redução do churn dos lojistas** com o aumento da penetração dos serviços da conta digital e **diversificação das receitas**, além de intermediação e pré-pagamento de recebíveis.

Em dezembro de 2022, a companhia contava com 7.223 profissionais em seu quadro funcional. Mesmo com uma estrutura corporativa extremamente enxuta, se comparado a outras instituições financeiras, o PagSeguro Digital tem, entre suas principais características, o foco em inovação, criação de produtos escaláveis e inclusão financeira massiva.

Com sede na cidade de São Paulo e **atuação em 100% do território nacional**, nos mais de 5.500 municípios brasileiros, sua principal missão é desenvolver produtos disruptivos visando democratizar os serviços financeiros no Brasil, oferecendo aos vendedores e consumidores um completo ecossistema digital que seja simples, *mobile-first*, seguro e acessível.

Os clientes do PagSeguro Digital são empresas de todos os tipos e tamanhos, desde empreendedores individuais, microcomerciantes e pequenas empresas, como vendedores ambulantes e salões de beleza, até empresas de médio porte no varejo

e outros setores, além dos clientes da conta digital. Também tem presença crescente no segmento de comércio *business-to-business* e oferece produtos específicos para profissionais de beleza e estética, autônomos e MEI, motoristas e taxistas, advogados, médicos e dentistas, comércio e lojas físicas e restaurantes, bares e lanchonetes.

Desde a sua fundação, o PagSeguro Digital acompanha as iniciativas de desenvolvimento de um ambiente aberto à competição nos setores financeiro e de meios de pagamento digitais. Por isso participa de diversas associações, como a **ABRANET** (Associação Brasileira de Internet), **ABECS** (Associação Brasileira das Empresas de Cartões de Crédito e Serviços), **ABBC** (Associação Brasileira de Bancos) e **ANBIMA** (Associação das Entidades dos Mercados Financeiro e de Capitais).

[GRI 2-28]

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



Saiba mais
sobre o PagBank



Prêmios e Reconhecimentos

PagBank ficou em **2º lugar** na categoria **Meios de pagamento eletrônico** do Prêmio Reclame Aqui 2022;

PagBank ficou em **3º lugar** na categoria “Banco de empresas que prestaram os **melhores serviços para a sociedade** ao longo do ano de 2021”, pelo Estadão;

PagBank é a **segunda maior empresa de maquininhas do Brasil**, segundo levantamento do UBS Evidence Lab;

PagBank ficou em **4º lugar** na categoria “**Fintech**”, do prêmio IBest 2021 (integrando o ranking das 10 melhores Fintechs);

PagBank é o **5º melhor banco do Brasil, segundo a Forbes/World’s Best Banks 2022**;

Ficamos na **38ª posição** do ranking **Brand Finance Brasil 2023**, que apresenta as marcas de maior valor de mercado do Brasil, com um **valor de mercado de US\$ 497,37 milhões**;

Estamos entre as **50 marcas mais valiosas do Brasil** de acordo com o Ranking 2023 publicado pela IstoÉ Dinheiro (ficamos na 27ª posição, com US\$ 427 milhões);

Em **2022 Latin America Executive Team**, PagBank ganhou a distinção de “**Most Honored Company**”:

- Melhor CEO – Ricardo Dutra;
- Melhor CFO – Artur Schunck;
- Melhor Profissional de RI – Éric Oliveira;
- Melhor Time de RI;
- Melhor Programa de RI;
- Melhor ESG;
- Melhor Analyst Day;
- Melhor Gerenciamento de Crise (Covid-19).

O PagBank ficou em **1º lugar no Prêmio Folha Top of Mind** na categoria “**Maquininha de pagamento**” (houve um empate técnico na 1ª posição entre as marcas PagBank e Cielo);

O PagBank está entre as **Melhores Empresas em Satisfação do Cliente** na categoria “Bancos Digitais”, de acordo com o Instituto MESOC.



Atuação em 2022

[GRI 2-2]

Em um ano bem movimentado para o Brasil, com aumento substancial da taxa de juros desde 2020, o PagSeguro Digital seguiu com seu propósito de ser uma empresa competitiva e lucrativa, com resultados expressivos e retorno para toda a sociedade. Em 2022, a companhia continuou trabalhando para levar ainda mais inclusão financeira para todos os brasileiros, oferecendo as melhores soluções e serviços para clientes que antes sequer imaginavam ter uma conta bancária e acesso aos serviços de máquina de cartão, além de incentivar a formalização de microempreendedores.

28 milhões
de Clientes

R\$ 731 bilhões
em Transações Financeiras¹

R\$ 20,7 bilhões
Total de Depósitos

R\$ 2,7 bilhões
Carteira de Crédito

R\$ 15,3 bilhões
Receita Líquida Total

R\$ 3,1 bilhões
EBITDA Ajustado

R\$ 1,6 bilhão
Lucro Líquido recorrente

R\$ 2,1 bilhões
Investimentos

Marca Valiosa:
uma das 25 marcas mais
valiosas do Brasil

55% dos novos
empreendedores não
aceitavam cartão antes
do relacionamento com o
PagBank²

19% dos novos clientes
abriram sua primeira
conta bancária em 2022
com o PagBank²

¹ Transações Financeiras: Volume de Pagamentos na Adquirência (TPV) e Volume de Transações da Conta Digital (TBV)

² Dados oriundos de pesquisa interna com os clientes do PagBank.



Produtos e Serviços

Com uma conta digital gratuita que centraliza todas as opções de saque, funcionalidades e serviços em um único ecossistema, a companhia possibilita que seus clientes expandam e potencializem seus negócios de forma segura, acessível e simples. A conta digital possui um processo de *onboarding* 100% on-line e sem burocracia.

Além disso, a empresa comercializa equipamentos de pagamento via cartões de crédito ou débito, pré-pago, vouchers e PIX (a principal é a Moderninha, mas há diversos outros tipos de máquinas de cartão no portfólio, com variadas opções e vantagens).

Recentemente, o PagBank realizou uma campanha com foco na conta rendeira, deixando evidente como o dinheiro rende mais do que a poupança, sem nenhum esforço do cliente. Outro destaque que personaliza a experiência dos nossos públicos, foi a implantação de um bot de vendas automatizado, direto no WhatsApp, que permitiu atender o cliente com mais agilidade e solucionar dúvidas de maneira altamente escalável. [GRI 3-3; 4171, 417-3]



Os principais produtos e serviços do PagSeguro Digital estão divididos nas seguintes categorias:

Soluções de *Cash-In*:

- Os métodos de envio de recursos podem ser aceitos por meio de *checkout* na *web*, *checkout* no aplicativo ou pessoalmente, usando os dispositivos POS. Incluem cartões de crédito e débito, vale-refeição, boletos, transferências bancárias e débitos bancários
- Pagamentos instantâneos (PIX)
- A portabilidade da folha de pagamento permite que os consumidores tenham seus salários depositados diretamente na conta digital gratuita do PagBank
- Transferências bancárias instantâneas (TEDs)
- Emissão de boletos que podem ser pagos eletronicamente ou em qualquer agência bancária

- Produtos de crédito
- Investimentos: um novo recurso para a conta digital gratuita do PagBank, por meio do qual a companhia paga juros sobre os saldos das contas mantidas por, no mínimo, 30 dias

Pré-pagamento de Recebíveis:

O recurso de pré-pagamento de recebíveis permite que os lojistas ofereçam aos seus clientes a opção de parcelamento com cartão de crédito, sem abrir mão do próprio fluxo de caixa. Além de gerar receita financeira para a companhia, esse recurso é uma importante fonte de capital de giro para os comerciantes, em particular para os Microcomerciantes e PMEs (Pequenas e Médias Empresas), que podem não ter acesso eficiente ao capital de bancos ou instituições financeiras tradicionais. Com o pagamento em D+0, no qual o PagBank é pioneiro, esse capital de giro ajuda ainda mais os pequenos empreendedores e aqueles que trabalham de forma ininterrupta.

Funcionalidades Integradas Avançadas e Serviços e Recursos de Valor Agregado:

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

- Central de Atendimento e Suporte 24 horas
- **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 POS imediata
- Compras presenciais ou online com utilização do saldo em conta através de parceiros
- Utilização dos cartões emitidos pelo PagBank ou cartões de outras instituições financeiras na wallet do PagBank
- Pagamentos de contas e recolhimento de impostos

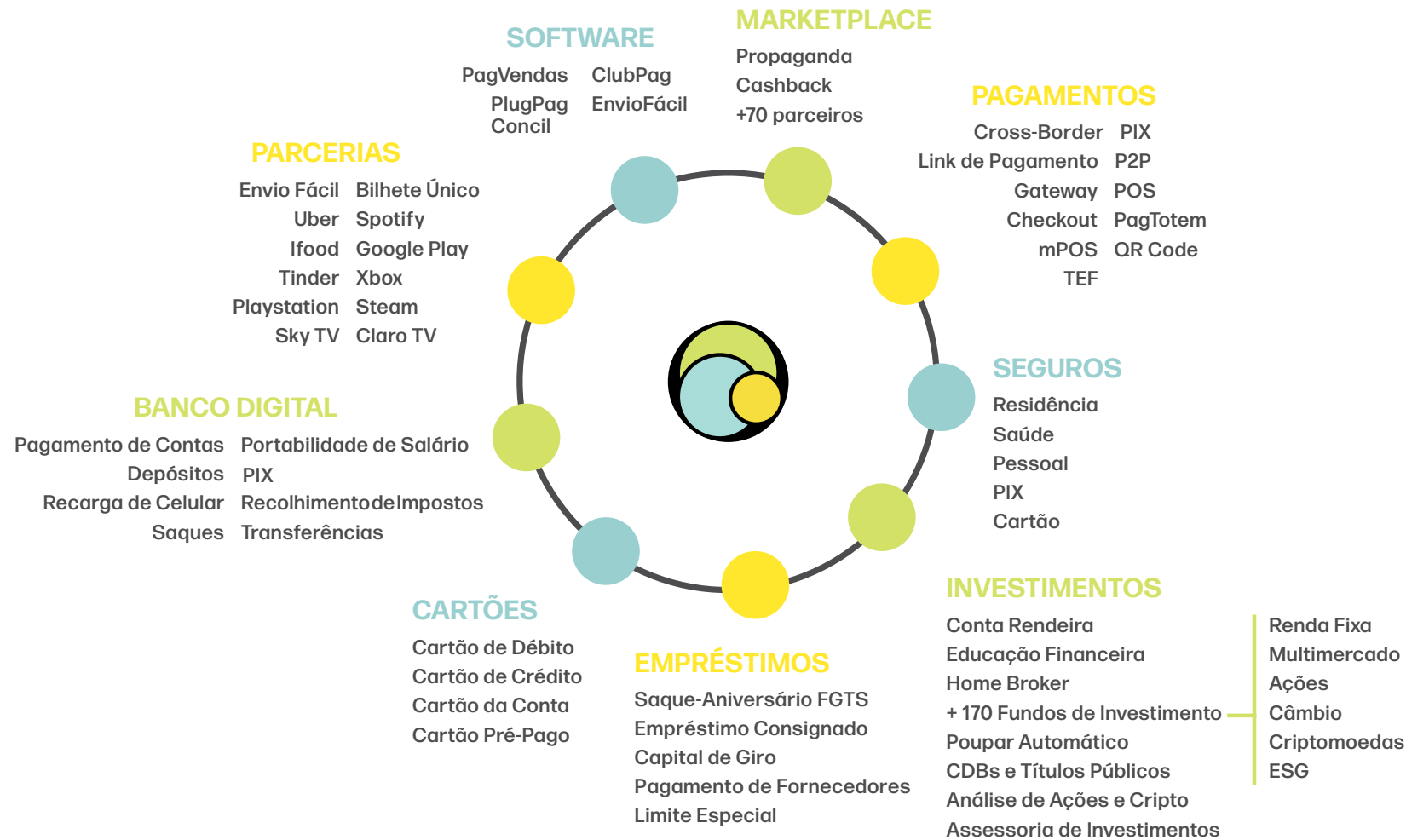
Soluções de *cash-out* (saque):

- 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

A companhia tem investido continuamente em estratégias de marketing, de modo a fortalecer cada vez mais sua imagem perante os públicos de interesse e a sociedade em geral. As atividades são sempre analisadas considerando a conversão em mídia on-line, quando as campanhas são atreladas a metas de vendas de máquinas ou abertura de contas. Também faz uso de plataformas de web e *mobile analytics*, conceituadas no mercado, para relacionar o resultado de seus investimentos aos respectivos canais de marketing. [GRI 3-3; 417-1; 417-3]



Solução completa e integrada: pagamentos, serviços financeiros e softwares



Conjunto completo de soluções e métodos de pagamento



Vantagens Competitivas

PRODUTO

- Empresa digital com DNA de tecnologia
- Pré-pagamento de recebíveis automático e instantâneo
- Robusta estrutura logística e níveis de serviço
- Integração através de uma única interface dos serviços de adquirencia, serviços financeiros e softwares (app ou internet banking)

CANAL DE VENDAS/

AQUISIÇÃO DE CLIENTES

- Estratégia online em parceria com UOL, com alcance de 90% da audiência da internet brasileira
- Pólos comerciais cobrindo mais de 90% do PIB distribuído geograficamente

ESTRUTURA FINANCEIRA

- Posição líquida de caixa de R\$ 10 bilhões
- Fontes de financiamento diversificadas através dos depósitos, com custo de captação estruturalmente mais baixo

Adquirência

Nossos produtos: Em pagamentos, temos um portfólio completo de produtos e serviços de valor agregado para os diferentes perfis de empreendedores, lojistas e prestadores de serviços, que contam com pagamentos presenciais, on-line, multicanal e *self-service* e tecnologia de ponta para uma gestão mais eficiente dos negócios. Nossos clientes podem antecipar suas vendas em cartões de maneira automática e instantânea, 24 horas por dia e em qualquer dia da semana, inclusive finais de semana e feriados. Além de soluções em pagamentos, nossos comerciantes podem contar com o nosso banco digital completo.

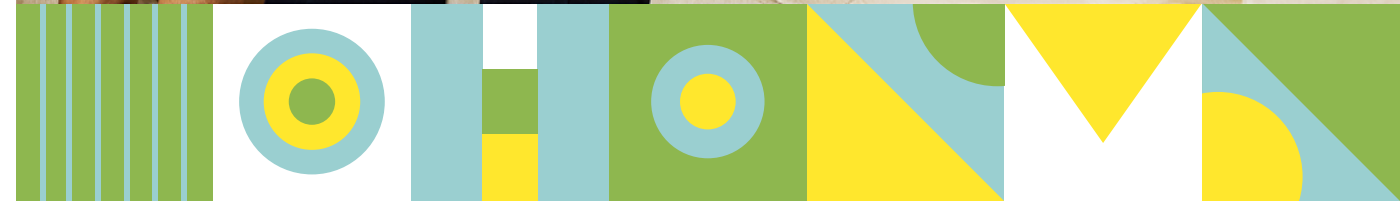
Pagamentos Presenciais: portfólio completo e diverso para os diferentes perfis de vendedores, que conta com mPOS, POS, Smart POS e PagTotem.

Pagamentos On-line: portfólio completo e diverso, com destaque para:

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

Serviços de Valor Agregado:

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



Serviços Financeiros

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

Serviços transacionais: nossos clientes podem realizar depósitos, saques, transferências, PIX, pagamento de contas, impostos, 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.

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

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

Investimentos:

- **Conta Rendeira:** a conta digital que rende mais que a poupança
- **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 e títulos públicos
- **Renda Variável:** ações, fundos imobiliários e BDRs

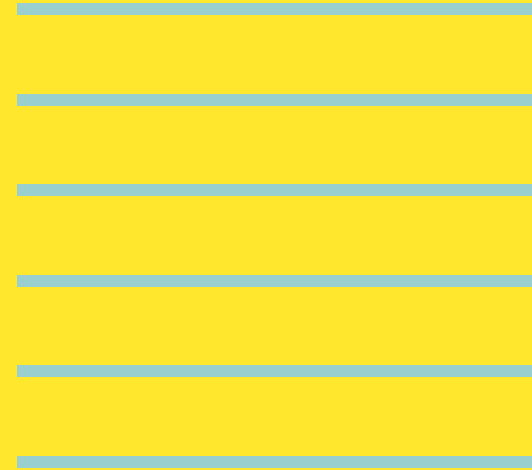
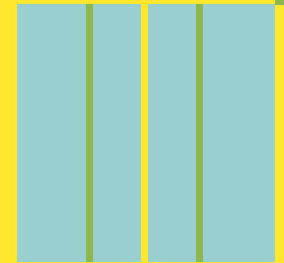
- **Fundos de Investimento:** com oportunidades a partir de R\$ 1,00
- **Análise:** com *morning call*, análises técnicas e conteúdo próprio (ações/criptomoedas)
- **Assessoria de Investimentos:** time preparado e motivado
- **Educação Financeira:** cooperando no desenvolvimento financeiro de nossos clientes

Seguros:

- **PIX:** transações protegidas, além de acesso ao Coursera e prêmios de até R\$ 30.000
- **Residência:** válido para residências próprias e alugadas com planos diversos
- **Pessoal:** ampla cobertura em caso de morte e reembolso de despesas por acidente
- **Saúde:** sem limite de consultas e com até 4 dependentes sem custo adicional
- **Cartão Protegido:** evita prejuízos sofridos com a perda, roubo ou furto do cartão PagBank



2. Sobre o Relatório



Sobre o Relatório

Com satisfação, o PagSeguro Digital apresenta pelo terceiro ano consecutivo o seu Relatório de Sustentabilidade, dando visibilidade aos principais destaques e ações da empresa durante o ano de 2022. O material foi construído com base nas seguintes referências:



As novas normas da **Global Reporting Initiative (GRI) - Normas GRI 2021**



Os indicadores do **Sustainability Accounting Standards Board (SASB)** para "Software & It Services - Technology & Communications Sector"



Os **Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS)**, da Organização das Nações Unidas (ONU)

Além de apresentar sua Matriz de Materialidade e assuntos como Governança Corporativa e Gestão de Riscos, o documento, inspirado nos princípios do *International Integrated Reporting Council (IIRC)*, está dividido por capítulos: Capital Financeiro, Capital Intelectual, Capital Humano, Capital Natural e Capital Social e de Relacionamento.



Assim como os dados financeiros, as informações apresentadas neste relatório foram asseguradas pela PwC.

A fim de reforçar o compromisso com a transparência e a integridade, o PagSeguro Digital traz pela primeira vez, ao final deste relatório, o relatório de assecuração, evidenciando nosso esforço em compartilhar informações confiáveis e transparentes.

O Comitê de sustentabilidade da companhia acompanha a elaboração do Relatório de Sustentabilidade. O relatório

possui informações econômico-financeiras, ambientais, sociais e de governança referentes ao período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2022. [GRI 2-14]



A novidade nesta edição é a inclusão de um capítulo específico sobre a implementação das recomendações da *Task Force on Climate Related Financial Disclosures (TCFD)*.

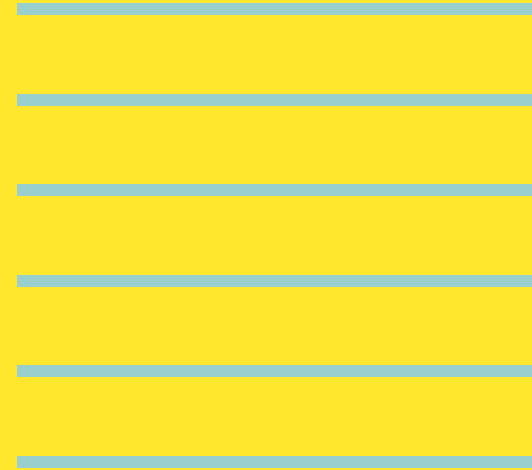
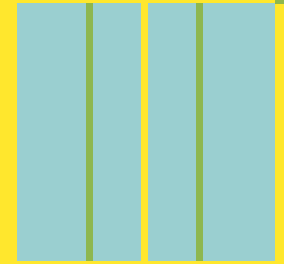
Assim como nos últimos três anos, o inventário de Gases de Efeito Estufa foi Verificado pelo Insituto Totum.



Para fins desse relatório, PagSeguro Digital contempla o conjunto de empresas e negócios que estão sob o controle societário da PagSeguro Digital, companhia aberta, listada na NYSE.



3. Materialidade



Matriz de Materialidade

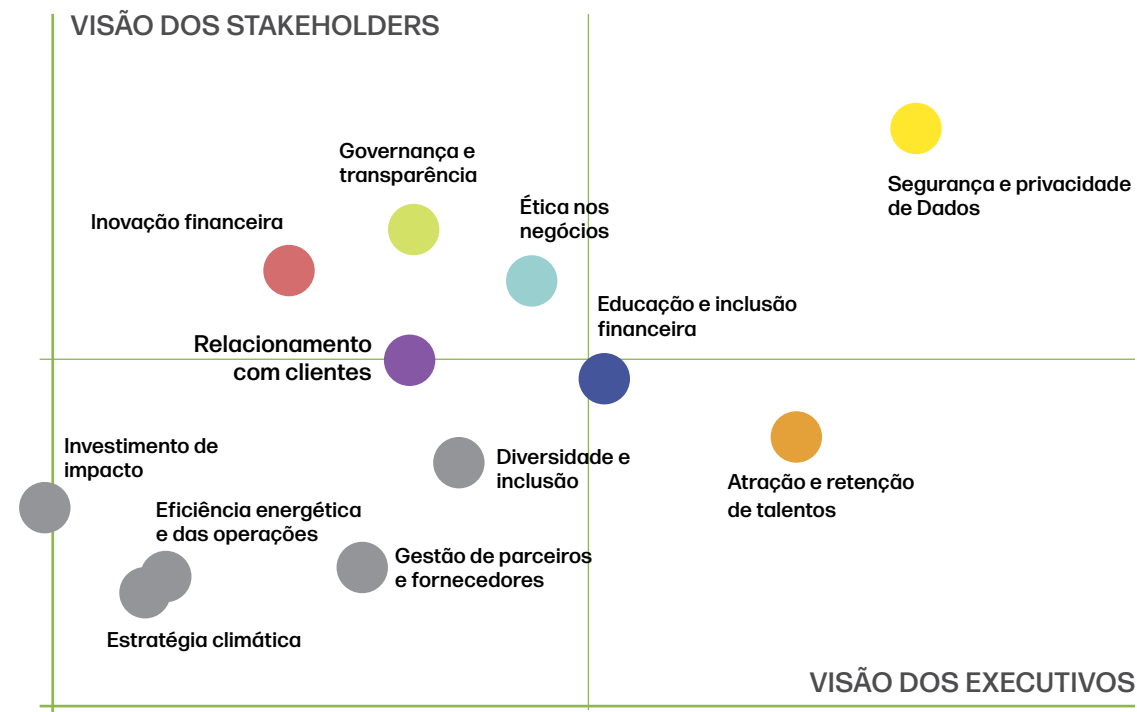
[GRI 2-29; 3-1; 3-2]

O processo de consulta com os principais stakeholders do PagSeguro Digital – profissionais, fornecedores, organizações não governamentais, investidores, clientes e órgãos reguladores – é realizado com o objetivo de definir a Matriz de Materialidade que engloba os principais temas que direcionam a atuação da companhia.

A materialidade é formada após uma aprofundada análise de mercado e pesquisa, que totalizou **8.265 consultas**, na qual tivemos um retorno de **5% do público consultado**, feitas com nossos profissionais, fornecedores, investidores, clientes (micro e pequeno empreendedor, empresas,

parceiros, subadquirentes ou outros), órgãos reguladores e autorreguladores, associações de classe e organizações não governamentais com as quais a empresa se relaciona, buscando compreender as principais questões e impactos relacionados ao negócio e operação.

A atual Matriz de Materialidade foi construída em 2021, seguindo as orientações da Norma GRI, através da análise de contexto da organização e identificação dos temas relevantes dentro da atuação da companhia; identificação de impactos potenciais e reais por meio da análise de riscos corporativos mapeados e avaliação da importância e priorização dos impactos.



Temas materiais		Indicadores GRI relacionados
1º		Segurança e privacidade de Dados 418-1
2º		Atração e retenção de talentos 2-7, 2-8, 2-19, 2-20, 401-1, 401-2, 401-3, 404-1, 404-2, 404-3
3º		Ética nos negócios 2-23, 206-1
4º		Governança e transparência 2-9, 2-10, 2-11, 2-12, 2-13, 2-14, 2-15, 2-17, 417-1, 417-3
5º		Educação e inclusão financeira 2-6, 203-1, 203-2, 413-1
6º		Inovação financeira 201-1, 203-1
7º		Relacionamento com clientes 2-14, 2-16, 2-23, 2-29

Temas Relevantes - Não Materiais		Indicadores GRI relacionados
8º		Diversidade e inclusão 405-1, 405-2, 406-1
9º		Gestão de parceiros e fornecedores 2-6, 2-29, 204-1, 308-1, 308-2, 408-1, 409-1, 414-1
10º		Eficiência energética e das operações 302-1, 302-3, 303-5
11º		Investimento de impacto 203-1, 203-2, 204-1, 413-1, 413-2, 415-1
12º		Estratégia climática 201-2, 305-1, 305-2, 305-3, 305-5

Objetivos do Desenvolvimento Sustentável (ODS)

A partir da análise dos temas materiais identificados na Matriz de Materialidade, ficou clara a aderência aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), definidos pelos Estados Membros da ONU (Organização das Nações Unidas) em 2015.

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

Para saber mais sobre os ODS e suas metas, acesse: <https://odsbrasil.gov.br/>

Na tabela a seguir, apresentamos a correlação entre os temas materiais do PagSeguro Digital, os ODS e suas respectivas metas relacionadas a Agenda 2030 no Brasil.

Temas Materiais x Metas ODS	4 EDUCAÇÃO DE QUALIDADE	5 IGUALDADE DE GÊNERO	8 TRABALHO DECENTE E CRESCIMENTO ECONÔMICO	9 INDÚSTRIA, INOVAÇÃO E INFRAESTRUTURA	10 REDUÇÃO DAS DESIGUALDADES	16 PAZ, JUSTIÇA E INSTITUIÇÕES EFICAZES	17 PARCERIAS E MEIOS DE IMPLEMENTAÇÃO
Segurança e Privacidade de Dados			8.2				17.8
Atração e Retenção de Talentos	4.3 4.4	5.5 5.c	8.5		10.4	16.B	
Ética nos Negócios						16.5	
Governança e Transparência						16.6 16.7	
Educação e Inclusão Financeira	4.4	5.a 5.b.1br	8.3	9.2	10.2		
Inovação Financeira			8.2 8.3	9.3			
Relacionamento com Clientes						16.6	

Há mais de dois anos, a companhia é signatária do Pacto Global das Nações Unidas, lançado em 2000, como uma chamada para as empresas alinharem suas estratégias e operações aos Dez Princípios Universais nas áreas de Direitos Humanos, Trabalho, Meio Ambiente e Anticorrupção, incentivando ações

que contribuam para o enfrentamento dos desafios da sociedade. Esta é a maior iniciativa de sustentabilidade corporativa do mundo, com mais de 16 mil membros, entre empresas e organizações, distribuídas em 70 redes locais, totalizando 160 países.



4.

Governança Corporativa



Estrutura de Governança

[GRI 2-9; 2-11; 2-12; 2-13; 2-24; SASB TC-SI-130a.3]

Com uma Governança Corporativa robusta que norteia toda a atuação da companhia e o seu planejamento estratégico, a companhia possui uma política específica aprovada pela alta direção com base em cinco pilares: **Equidade, Transparência, Prestação de Contas, Governança Corporativa e Responsabilidade Corporativa.**

Os objetivos de cada um desses pilares estão listados a seguir, com destaque para a Responsabilidade Corporativa, que apresenta diretrizes para garantir a viabilidade econômico-financeira da companhia no atendimento de temas importantes como sustentabilidade do negócio a longo prazo, criação de valor compartilhado e benefícios para a sociedade.

Equidade

Tratar de modo justo e igualitário todos os acionistas e demais envolvidos, respeitando os seus direitos e deveres.



Prestação de contas

Compartilhar com clareza e de forma concisa as informações da companhia, assumindo as consequências de seus atos e omissões, atuando sempre com diligência e responsabilidade no âmbito dos seus papéis.



Responsabilidade corporativa

Zelar pela viabilidade econômico-financeira da companhia.



Transparência

Disponibilizar as informações do seu interesse de forma clara (além das impostas por regulamentações).



Governança Corporativa

Conjunto de leis, regulamentos, políticas e processos que regulam a forma como a companhia deve ser conduzida e administrada, respeitando a relação entre os stakeholders envolvidos.



Conselho de Administração¹

O Conselho de Administração do PagSeguro Digital tem o objetivo principal de supervisionar a gestão, eleger e destituir os diretores, além de nomear os auditores independentes. Além de avaliar tópicos econômicos, ambientais e sociais, também é responsável por analisar a estratégia e políticas gerais dos negócios, incluindo missão, visão e valores da companhia.

Composto por seis membros, sendo três deles independentes, de acordo com critérios da *Securities and Exchange Commission* (SEC) e da *New York Stock Exchange* (NYSE), o órgão define que cada conselheiro exerça o cargo até sua renúncia ou destituição (ou pelo prazo fixado pela resolução dos acionistas que o nomeou, se houver), ou seja, a nomeação ou renúncia dos membros do Conselho é aprovada em reuniões do Conselho de Administração e submetida à ratificação pelos acionistas da PagSeguro Digital anualmente, na Assembleia Geral Ordinária [GRI 2-10]

Reconhecida em 2020 pela WOB (*Women on Board*), organização não-governamental e sem fins lucrativos, apoiada pela ONU Mulheres e Pacto Global Brasil, **a companhia tem um Conselho diverso com três mulheres em sua composição** (Maria Judith de Brito, Maria Carolina Ferreira Lacerda e Marcia Nogueira de Mello).

O atual presidente do Conselho de Administração de PagSeguro Digital é Luis Frias. Os diretores a nível estatutário das empresas operacionais não participam do Conselho de Administração.

O Conselho também atuou diretamente nas discussões sobre o estudo e diagnóstico de Sustentabilidade e ESG do PagSeguro Digital. Os principais temas e preocupações cruciais da companhia são analisados em reuniões frequentes do Conselho, sempre que necessário. [GRI 2-16]

A seguir, estão descritas as **políticas de Governança Corporativa** públicas:

- Código de Ética e Conduta | Grupo UOL;
- Política de Riscos Operacionais | Conglomerado;
- Política de Governança Corporativa | Conglomerado.

Conselho de Administração

Luis Frias
Presidente

Eduardo Alcaro
Vice-presidente

Maria Judith de Brito
Conselheira

Maria Carolina Ferreira Lacerda
Conselheira Independente

Marcia Nogueira de Mello
Conselheira Independente

Cleveland Prates Teixeira
Conselheiro Independente

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

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

Comitê de Auditoria¹ [GRI 2-9]

[Mensal]

Maria Carolina Ferreira Lacerda
Presidente

Cleveland Prates Teixeira
Membro

Marcia Nogueira de Mello
Membro

¹ Comitê 100% Independente



50% de conselheiros independentes

50% de conselheiras mulheres (WOB)

¹ A composição do conselho de administração reportada é referente a configuração a partir de 2 de janeiro de 2023, sendo que em 2022 a composição era: Luis Frias, Eduardo Alcaro, Maria Judith de Brito, Ricardo Dutra da Silva, Noemia Gushiken, Cleveland Prates Teixeira e Marcia Nogueira de Mello

Comitê de Crédito, Risco e Liquidez

[Semanal]

Alexandre Magnani
Diretor-Presidente

Artur Gaulke Schunck
Diretor Executivo de Finanças

Victoria Rozsavolgyi Bortolin
Diretora Executiva do Jurídico

André Mello Souza Fernandes
Diretor Executivo de Conta Digital e Investimentos

César Augusto Felix Leite
Diretor Executivo de Tecnologia

Fabio Herszkowicz
Diretor Executivo de Serviços Financeiros

Roberto Sadami Ikegami
Diretor Executivo de Riscos

Leandro Lopes
Diretor de Crédito, Cobrança e Modelagem

MEMBROS CONVIDADOS

Maria Judith de Brito
Membra do Conselho de Administração

Ricardo Dutra
Diretor Executivo Principal

Comitê Financeiro

[Mensal]

Alexandre Magnani
Diretor-Presidente

Artur Gaulke Schunck
Diretor Executivo de Finanças

Victoria Rozsavolgyi Bortolin
Diretora Executiva do Jurídico

André Estefan Ventura
Diretor de Finanças

Ezequiel Henrique Vianna
Diretor de Planejamento Estratégico

Wilson Gomes de Lima
Diretor de Controladoria

MEMBROS CONVIDADOS

Maria Judith de Brito
Membra do Conselho de Administração

Ricardo Dutra
Diretor Executivo Principal

A composição do conselho e dos comitês reportados consideram as configurações a partir de 2 de janeiro de 2023.

Comitê de Riscos (Antigo Governança Corporativa):

[Bimensal]

Alexandre Magnani
Diretor-Presidente

Artur Gaulke Schunck
Diretor Executivo de Finanças

Victoria Rozsavolgyi Bortolin
Diretora Executiva do Jurídico

Arilda Vasconcelos Nogueira de Lima
Diretora Executiva de Operações

André Mello Souza Fernandes
Diretor Executivo de Conta Digital e Investimentos

César Augusto Felix Leite
Diretor Executivo de Tecnologia

Roberto Sadami Ikegami
Diretor Executivo de Riscos

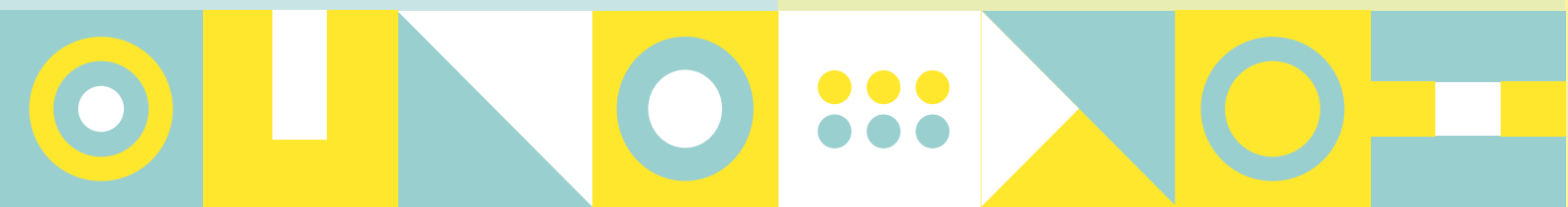
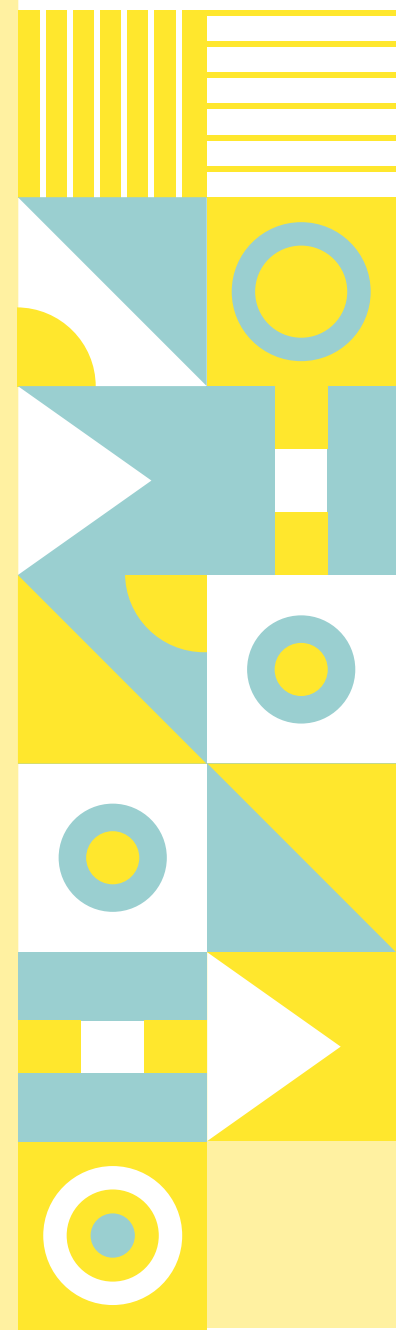
Cristiano Roberto de Souza
Gerente Geral de Riscos

Fabio Eiki Shimomoto Obata
Gerente de Riscos

MEMBROS CONVIDADOS

Maria Judith de Brito
Membra do Conselho de Administração

Ricardo Dutra
Diretor Executivo Principal



Comitê de Segurança da Informação e Governança de Dados

[Bimensal]

Alexandre Magnani
Diretor-Presidente

Roberto Sadami Ikegami
Diretor Executivo de Riscos

César Augusto Felix Leite
Diretor Executivo de Tecnologia

Cláudio Devecci
Diretor de Engenharia

Evelise Yoshimi
Diretora de Engenharia

Nadia Cei Amorim
Diretora de Riscos

Gustavo de Almeida Sartori
Gerente Geral de Segurança da Informação

Nicolle Refinski de Freitas
Gerente Geral de Controles SOX

Fabiano Reis Avelar
Gerente de Segurança da Informação

Comitê ESG [2-24]

[Trimestral]

Ricardo Dutra
Diretor Executivo Principal

Alexandre Magnani
Diretor-Presidente

Arthur Gaulke Schunck
Diretor Executivo de Finanças

Carol Elizabeth Conway
Diretora Executiva de Assuntos Regulatórios

Fabiana Verdicchio
Diretora Executiva de Recursos Humanos

Roberto Sadami Ikegami
Diretor Executivo de Riscos

Victoria Rozsavolgyi Bortolin
Diretora Executiva do Jurídico

Eric Krahembuhl de Oliveira
Diretor de RI, ESG e Inteligência de Mercado

A composição do conselho e dos comitês reportados consideram as configurações a partir de 2 de janeiro de 2023.

Com base na Governança Corporativa, a empresa definiu nos últimos anos a sua estratégia para o período dos próximos três anos, considerando os seguintes pilares:

- Crescimento rentável e sustentável
- Diversificação de receitas com consolidação dos serviços financeiros
- Integração do ecossistema de serviços financeiros e pagamentos sob a marca PagBank
- Gestão do Risco 360°
- Valorização das pessoas

Atualmente, a avaliação do desempenho do mais alto órgão de governança frente às exigências da SOX, é feita por auditoria externa, auditoria interna e controles internos. [GRI 2-18]

Gestão de Riscos

A área de **Gerenciamento de Riscos e Controles Internos (GRCI)** do PagSeguro Digital atua de forma independente, mas conectada com todos os setores da companhia. Sua principal atribuição é implementar e fazer a manutenção dos procedimentos listados na Política de Controles Internos, Gerenciamento de Risco Operacional e Socioambiental, que estabelece mecanismos de identificação, avaliação, monitoramento, controle e mitigação dos riscos.

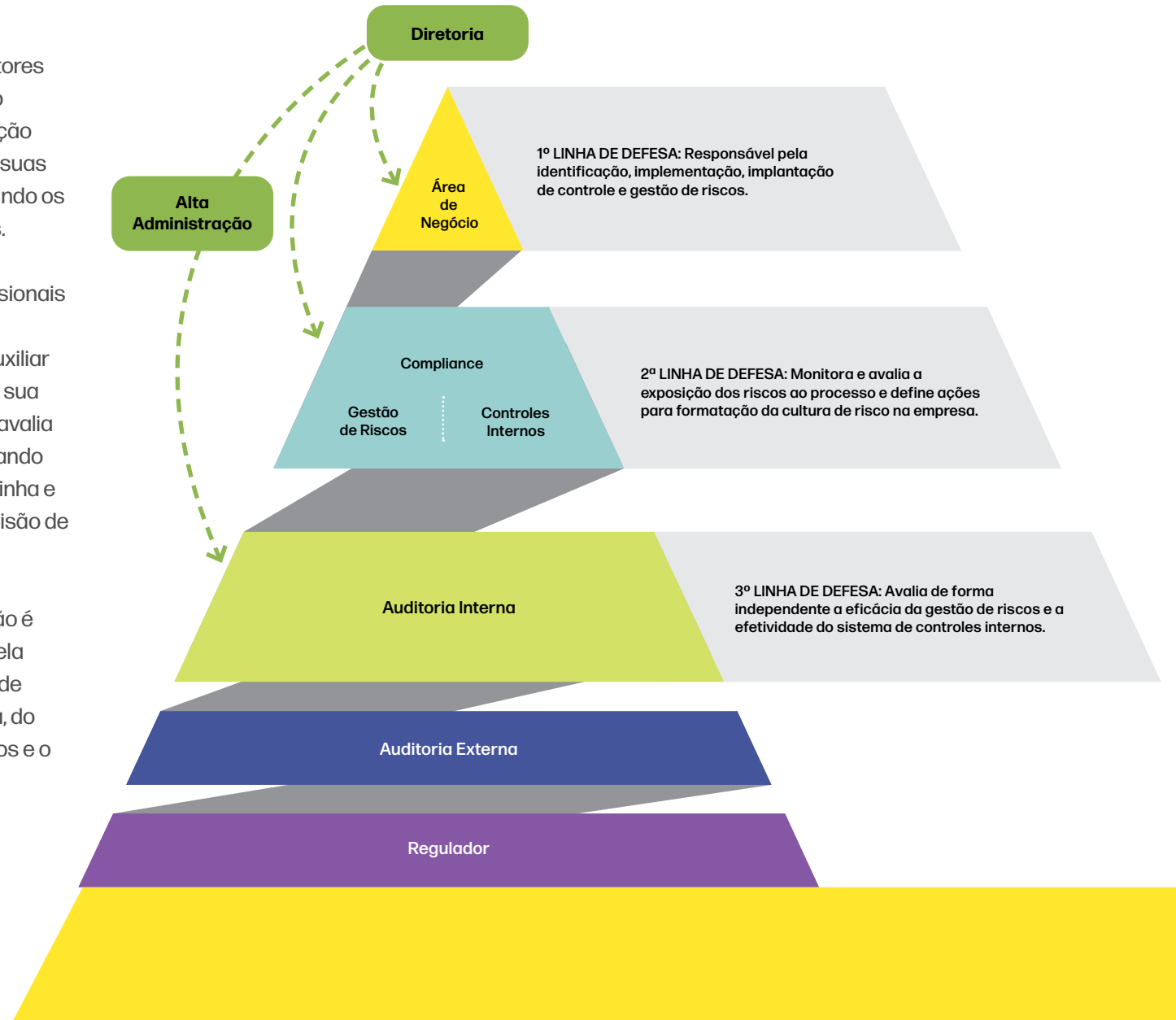
Tais diretrizes levam em conta as atuais normas em vigor, incluindo as regras e políticas do **Conselho Monetário Nacional (CMN)** e do **Banco Central do Brasil (BCB)** para instituições reguladas - as quais a companhia segue de forma integral.

O atual modelo de atuação do PagSeguro Digital foi construído com base no conceito das Três Linhas de Defesa (descritas a seguir), nas quais cada núcleo atua de acordo com seus papéis e responsabilidades.

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

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

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



[GRI 2-23]

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

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

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

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

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

No processo de gerenciamento de riscos, a responsabilidade socioambiental e o compromisso com a sociedade e com o meio ambiente são diretrizes que norteiam toda a atuação da companhia, sempre de acordo com os princípios de ética e transparência no ambiente interno e externo, envolvendo clientes, parceiros e fornecedores. Por isso, o PagSeguro Digital monitora constantemente o risco socioambiental, identificando possibilidades de ocorrência de perdas decorrentes de danos socioambientais.

Para fazer a gestão de fornecedores, o PagSeguro Digital conta com uma metodologia própria de avaliação e controle de riscos. Atualmente, mais de 90% dos fornecedores da empresa possuem sede no Brasil e quase 40% dos fornecedores estão classificados na categoria de Risco A (menor risco).

O PagSeguro Digital possui ainda a Política de Riscos Operacionais, Controles Internos e Socioambiental (conglomerado), com revisão bianual e aprovação da diretoria. Mesmo sem metas específicas para o tema, a área vai dar



continuidade ao mapeamento dos riscos relacionados aos temas sociais, ambientais e climáticos e identificar as oportunidades de melhoria para diminuir a incidência e materialização do risco, com registro na ferramenta GRC.

Em 2022, além da contratação de Diretor Executivo de Riscos (CRO), foram realizados trabalhos de redução de riscos nos seguintes processos:

Empréstimos BancoSeguro: avaliação da aplicação do questionário social, ambiental e climático para as operações de empréstimo PJ;

PLD-FT e Compliance: avaliação do monitoramento de apontamento/restrição de fornecedores;

Relacionamento com usuários: avaliação do componente da Ouvidoria e estrutura do SAC.

[GRI 2-6; 201-2; 408-1; 409-1]

Plano de Continuidade dos Negócios

Para garantir a perenidade de suas operações, o PagSeguro Digital criou um processo de continuidade de negócios, fundamentado nos predicados da **ISO 22301**. A norma determina uma estrutura estratégica, operacional e de negócios apropriada para o reestabelecimento da capacidade da companhia em fornecer seus principais produtos e serviços após uma interrupção, em nível previamente acordado e determinado.

O Plano de Continuidade de Negócios (PCN) apresenta os seguintes objetivos:

- **identificar** proativamente os impactos de uma interrupção operacional;
- **desenvolver** a capacidade de gerenciamento de incidentes, fornecendo resposta efetiva e possível por meio de processo de testes eficiente às interrupções;
- **minimizar** impactos a companhia e proteger seus principais produtos e serviços;

- **melhorar** o autoconhecimento e a forma pela qual a companhia se relaciona com organizações, reguladores, departamentos governamentais e serviços de emergência;
- **fortalecer** o trabalho em equipe.

Os principais potenciais incidentes podem estar relacionados a fornecedores, negócio, sistemas, processos, infraestrutura, cadeia logística, meio ambiente e pessoas. Por isso, o plano estabelece estratégias e ações para garantir o funcionamento e a disponibilidade de serviços essenciais da empresa durante tais incidentes, até a devida normalização.

Para tratamento efetivo dessas situações, a companhia conta com a área de Gestão de Continuidade de Negócio, responsável por orientar os profissionais com diretrizes para a construção de todos os documentos e processos de continuidade. Além disso, implanta melhorias constantes nos processos, incluindo monitoramento e reporte à diretoria sobre as ações pertinentes de treinamento e conscientização, como a trilha obrigatória de treinamento para todos os profissionais.

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



Ética e Transparência

[GRI 2-15; 2-23; 2-26]

O PagSeguro Digital não abre mão da ética em suas atividades, é um valor primordial para seguir crescendo e entregando os melhores resultados para os stakeholders e toda a sociedade brasileira. Não à toa, foi um dos temas mais citados na última pesquisa para a Matriz de Materialidade.

Para colocar em prática estes valores, a companhia criou o Código de Ética e Conduta e o Código de Compliance, os quais estabelecem diretrizes a serem seguidas por todos os profissionais e a forma como devem desempenhar suas funções. [GRI 2-24]

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

Os profissionais internos são orientados diariamente a desenvolverem uma convivência com base na colaboração e respeito mútuo,

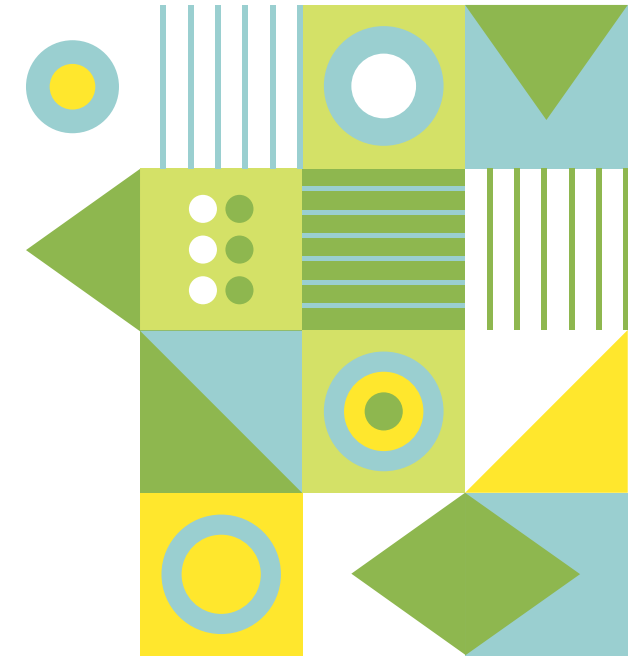
repassando a importância dessa postura a todos os clientes, fornecedores, parceiros e gestores. Assim, a companhia garante que as relações no ambiente de trabalho sejam sempre guiadas pelo profissionalismo, ética e transparência.

Em relação ao combate à corrupção, o PagSeguro Digital promove o cumprimento das leis em todas as suas variações, provê informações objetivas aos investidores e trabalha para identificar, administrar e mitigar eventuais conflitos de interesse que possam afetar a imparcialidade dos profissionais ligados à distribuição de produtos de investimento e quaisquer outras funções.

A companhia disponibiliza o e-mail do Canal de Denúncias para sanar qualquer tipo de dúvida ou questionamento e analisar possíveis denúncias de descumprimento do Código de Conduta. Os profissionais que utilizarem o canal tem seu anonimato garantido, incluindo as alegações e os resultados e medidas tomadas. Todas as reclamações são imediatamente investigadas pela Diretoria de RH, que poderá designar um profissional qualificado para auxiliar na investigação, incluindo assessoria jurídica quando necessário.

Do total de denúncias recebidas pelo Canal de Denúncias em 2022 (19), todas foram solucionadas integralmente, com 37% das denúncias identificadas como procedentes e 63% identificadas como improcedentes ou inconclusivas após o processo de investigação. A companhia mobilizou todos os esforços para resolução dos casos relatados e investiu no programa de liderança, que aborda o letramento de gestores, além da aplicação de processos de avaliação de desempenho para melhor alinhamento entre líder e liderado, dessa forma houve diminuição de denúncias relacionadas à ausência de feedbacks. [GRI 2-16; 2-26]

Total de denúncias recebidas pelo Canal de Denúncias	2019	2020	2021	2022
Total de empregados ativos	2.578	4.611	6.751	7.223
Total de denúncias	2	25	44	19
% Denúncias por empregados ativos	0,1%	0,5%	0,7%	0,3%
Total de denúncias procedentes	1	21	25	7
% Denúncias procedentes	50,0%	84,0%	56,8%	36,8%
Total de denúncias improcedentes	1	4	19	12
% Denúncias improcedentes	50,0%	16,0%	43,2%	63,2%



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

- **Gestores:** todos os gestores são responsáveis por conhecer e comunicar o Código de Ética e Conduta do Grupo UOL para as suas equipes, além de liderar seu cumprimento, dando o exemplo. **GRI 2-24**
- **Profissionais:** todos os profissionais são responsáveis por conhecer o Código de Ética e Conduta do Grupo UOL e atuar de acordo com as diretrizes e políticas nele apresentadas.
- **Violações:** em casos de violações ao Código de Ética e Conduta, cabe ao RH do Grupo UOL conduzir a investigação do assunto e ouvir todas as partes envolvidas para posterior encaminhamento do assunto à Diretoria ou Presidência conforme o caso.

O aumento no total de denúncias, entre 2020 e 2022, foi motivado pelo crescimento do número de profissionais na companhia e ações de reforço da comunicação interna sobre o Canal de Denúncias.

Além do Código de Ética e Conduta, a companhia possui um Procedimento para Acompanhamento de Transações de Crédito de Partes Relacionadas. A cada seis meses (preferencialmente em junho e dezembro), os Diretores e suas controladas e coligadas, bem como os membros do Conselho, devem preencher um questionário, destinado a coletar informações sobre partes relacionadas, de acordo com as definições da Política de Partes Relacionadas da companhia e sobre quaisquer transações/crédito entre eles e a companhia. **[GRI 2-15]**

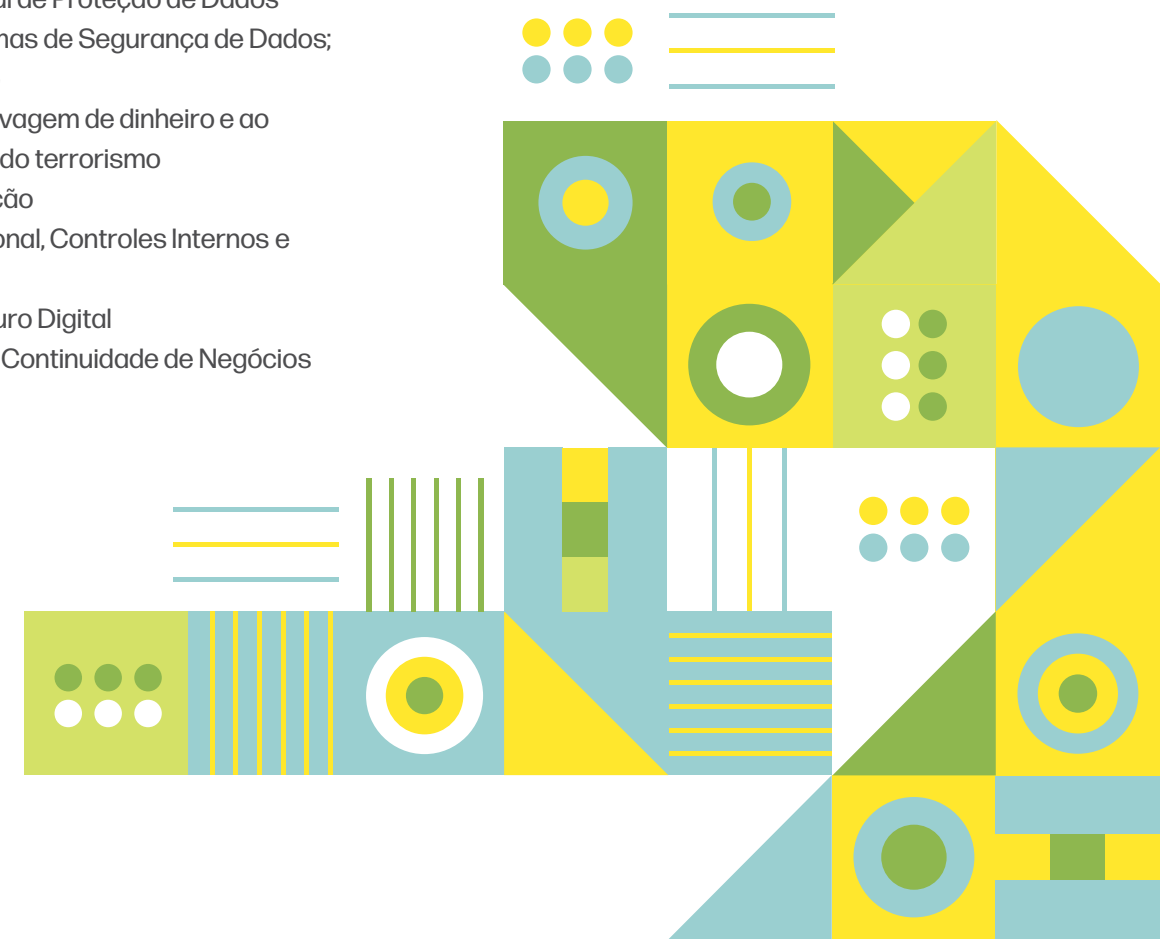
Também são coletadas informações sobre as relações dos Diretores/membros do Conselho e suas respectivas partes relacionadas com a

companhia, indicando se são clientes ou fornecedores, viabilizando assim um controle para evitar conflito de interesses.

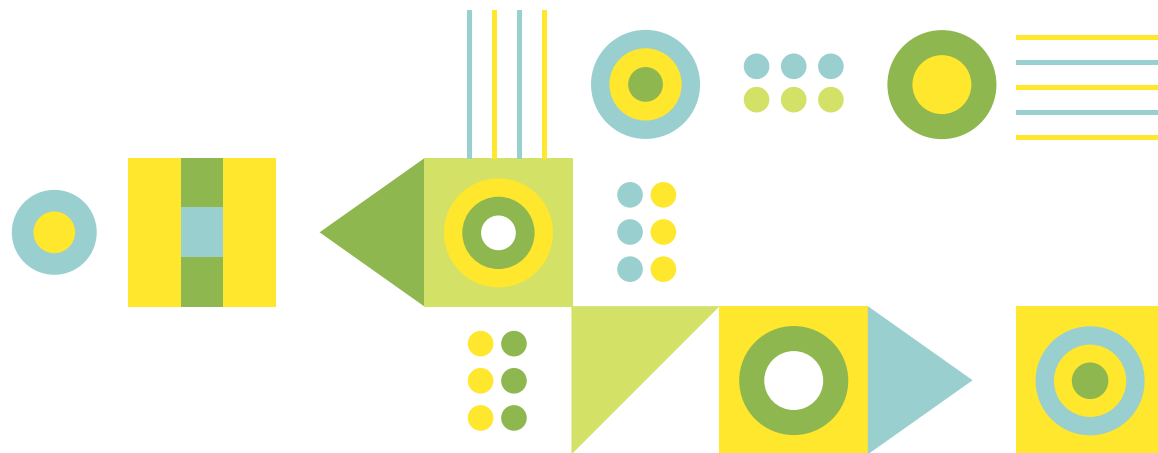
A companhia apresenta ainda uma trilha de treinamentos obrigatórios a todos os profissionais, a qual inclui os seguintes temas: **[GRI 2-17]**

- Ética e Compliance
- Segurança da Informação e Phishing
- LGPD - Lei Geral de Proteção de Dados
- PCI-DSS - Normas de Segurança de Dados;
- Sigilo Bancário
- Prevenção à lavagem de dinheiro e ao financiamento do terrorismo
- Lei Anticorrupção
- Risco Operacional, Controles Internos e Compliance
- SOX - PagSeguro Digital
- PCN - Plano de Continuidade de Negócios

Além desses treinamentos, a empresa conta com a plataforma UniUOL, que oferece diversos cursos e conteúdos que podem ser acessados por todos os profissionais do PagSeguro Digital. Por fim, a companhia também possui um Código de Compliance, que deve ser seguido por todos os profissionais, incluindo empregados, contratados, consultores e terceiros.



“Em 2022, 98% dos profissionais concluíram as trilhas de cursos obrigatórios.”



Conflito de Interesses

[GRI 2-15]

A companhia, por meio de seus líderes, gestores e gerentes, monitora e administra continuamente os potenciais conflitos de interesses de seus profissionais. Eles podem ocorrer quando alguém não é independente e imparcial em relação às suas atividades, comprometendo assim suas decisões, de forma aparente ou efetiva.

Nestes casos, o profissional deve relatar imediatamente ao gestor de sua área e/ou ao líder de compliance seu conflito de interesses - ou sua dúvida sobre o conflito - que o impeça de prosseguir de maneira imparcial nas suas atividades. Contratações de parentes e amigos são proibidas, exceto se estiver dentro das regras do departamento de RH, aprovadas pela Diretoria e comunicadas ao líder de compliance.

O PagSeguro Digital está sempre atento para tomar as devidas precauções para evitar e gerenciar os procedimentos para prevenção de tais riscos, pois a imagem e a reputação do grupo, além do próprio profissional, podem ser comprometidas por causa da ação de outras pessoas ou empresas contratadas para a realização de serviços ou fornecimento de produtos.

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

Prevenção a fraudes e lavagem de dinheiro

Para atender as obrigações legais e regulatórias, o PagSeguro Digital possui diretrizes específicas de identificação e prevenção de operações suspeitas de lavagem de dinheiro e financiamento do terrorismo. Algumas orientações sobre o tema também estão listadas no Código de Ética e Conduta.

Para trabalhar este assunto em profundidade, a companhia criou uma trilha de treinamentos obrigatórios para todos os profissionais diretamente envolvidos nas operações, incluindo temas como Segurança da Informação, Prevenção à Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento do Terrorismo (PLDFT), Combate à Corrupção, Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), Plano de Continuidade de Negócios (PCN), entre outros.

Com reciclagem realizada uma vez por ano, o curso deve ser concluído por cada profissional até 15 dias após sua entrada na companhia.

Em 2022, 98% dos profissionais da PagBank concluíram os cursos de Prevenção à Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento do Terrorismo (PLDFT) e da Lei Anticorrupção.

Outro cuidado importante nesta área é a inclusão de cláusulas sobre o tema nos contratos de trabalho e contratos com clientes e fornecedores.

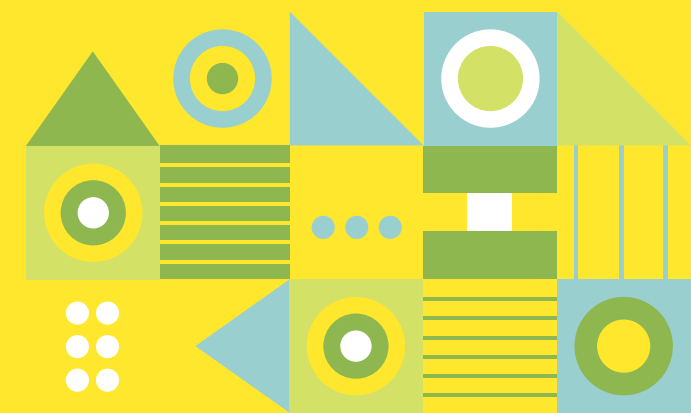
O PagSeguro Digital possui ainda estruturas e procedimentos para prevenir e combater a lavagem de dinheiro e o financiamento do terrorismo, tais como:

Identificação de Clientes

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

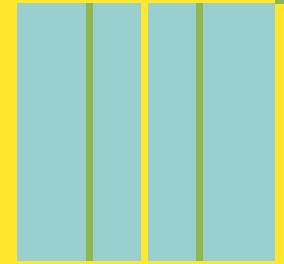
Qualificação de Cliente

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





5. Capital Financeiro



Desempenho econômico-financeiro

[GRI 3-3; 201-1]

O PagSeguro Digital conseguiu alcançar, em 2022, resultados significativos, com desempenho econômico-financeiro expressivo com foco em crescimento da participação em mercado de pagamentos, consolidação do PagBank (unidade de serviços financeiros), chegando a 13% de penetração na população brasileira, e constante busca por vantagens competitivas estruturais e austero controle de despesas, apesar dos impactos da pandemia de Covid-19 e das incertezas sobre a economia do país.

O ano de 2022 foi encerrado com R\$ 731 bilhões de reais em volumes financeiros processados, sendo R\$ 354 bilhões em volume de pagamentos na aquisição (*TPV* ou *Total Payment Volume*) e R\$ 379 bilhões em serviços financeiros (*TBV* ou *Total Banking Volume*).

A **receita líquida total** alcançou R\$ 15.335 milhões, o que representa um aumento de R\$ 4.886 milhões comparado ao valor de R\$ 10.449 milhões em 2021, principalmente devido ao crescimento dos volumes processados na aquisição e nos serviços financeiros, reprecificação das taxas de pré-pagamento e dos serviços adicionais do PagBank como emissão de cartões, produtos de crédito e serviços transacionais da conta.

Os **custos e despesas operacionais (GAAP)** totalizaram R\$ 13.576 milhões, o que representa um aumento de R\$ 4.615 milhões comparado ao valor de R\$ 8.961 milhões em 2021. O aumento do **custo de mercadoria e serviços vendidos** ocorreu em função, principalmente, do aumento dos volumes processados totais (TPV), elevando os custos transacionais de intercâmbio dos cartões, emissão de cartões, custo de saque, entre outros. O crescimento das **despesas com vendas** foi em função, principalmente, do aumento dos times dos polos comerciais (HUBs) e perdas (cancelamento de transações e provisão para créditos de liquidação duvidosa).

O aumento das **despesas administrativas** ocorreu por conta do crescimento do quadro de funcionários. Já o aumento das **despesas financeiras** foi, principalmente, em função do significativo aumento da taxa de juros no Brasil (média SELIC 2021 em 4,58% e média SELIC 2022 em 12,57%) e do aumento dos volumes processados na aquisição (TPV) e na conta digital (TBV).

Os **custos e despesas operacionais (Non-GAAP)** totalizaram R\$ 13.435 milhões, o que representa um aumento de R\$ 4.867 milhões comparado ao valor de R\$ 8.568 milhões em 2021.

O lucro líquido (GAAP) alcançou **R\$ 1.505 milhões**, representando um aumento de R\$ 339 milhões comparado ao valor de R\$1.166 milhões em 2021.

O lucro líquido (Non-GAAP) alcançou **R\$ 1.597 milhões**, o que representa um aumento de R\$ 172 milhões comparado ao valor de R\$ 1.425 milhões em 2021.

GAAP R\$ milhões	2020	2021	2022
Receita de Transações e Outros Serviços	4.508,7	6.784,8	8.906,4
Receita de Vendas	-	-	-
Receitas Financeiras	2.177,4	3.514,4	6.252,7
Outras Receitas Financeiras	128,6	149,5	175,8
Receita Total Líquida	6.814,7	10.448,7	15.334,9
Custo de Mercadoria e Serviços Vendidos	(3.772,3)	(5.775,9)	(7.470,9)
Despesas com Vendas	(617,5)	(1.523,9)	(1.946,1)
Despesas Administrativas	(563,9)	(877,6)	(668,7)
Despesas Financeiras	(109,2)	(790,6)	(3.151,6)
Outras Receitas (Despesas) Líquidas	22,9	7,3	(338,4)
Lucro antes do Imposto de Renda	1.774,7	1.488,0	1.759,3
Imposto de Renda e Contribuição Social	(482,4)	(321,7)	(254,5)
Imposto de Renda e Contribuição Social Corrente	(62,8)	(119,8)	(60,7)
Imposto de Renda e Contribuição Social Diferidos	(419,6)	(201,9)	(193,8)
Lucro Líquido GAAP	1.292,3	1.166,3	1.504,8

R\$ milhões (com exceção do LPA)	2020	2021	2022
Lucro Líquido atribuível aos:			
Sócios da empresa Controladora	1.292,3	1.166,3	1.504,8
Sócios não Controladores	642	182	-
Lucro Básico por Ação Ordinária	R\$ 3,92	R\$ 3,53	R\$ 4,60
Lucro Diluído por Ação Ordinária	R\$ 3,92	R\$ 3,51	R\$ 4,57

NON-GAAP R\$ milhões	2020	2021	2022
Receita de Transações e Outros Serviços	4.508,7	6.784,8	8.906,4
Receita de Vendas	-	-	-
Receitas Financeiras	2.177,4	3.514,4	6.252,7
Outras Receitas Financeiras	128,6	149,5	175,8
Receita Total Líquida	6.814,7	10.448,7	15.334,9
Custo de Mercadoria e Serviços Vendidos	(3.752,2)	(5.747,3)	(7.518,3)
Despesas com Vendas	(616,4)	(1.522,6)	(1945,7)
Despesas Administrativas	(369,9)	(517,1)	(544,3)
Despesas Financeiras	(109,2)	(790,6)	(3.151,6)
Outras Receitas (Despesas) Líquidas	22,9	9,3	(275,6)
Lucro antes do Imposto de Renda	1.989,9	1.880,4	1.899,5
Imposto de Renda e Contribuição Social	(555,4)	(455,2)	(302,2)
Imposto de Renda e Contribuição Social Corrente	(62,8)	(119,8)	(59,1)
Imposto de Renda e Contribuição Social Diferidos	(492,6)	(335,4)	(243,1)
Lucro Líquido Non-GAAP	1.434,5	1.425,2	1.597,3

Inovação Financeira

Como um de seus principais pilares de atuação, a inclusão financeira permeia o dia a dia do PagSeguro Digital, cujo propósito é facilitar a vida financeira das pessoas e negócios. Por isso, trabalhamos continuamente na implantação e desenvolvimento de produtos e facilidades que priorizem a inovação, ampliando a experiência dos clientes no contexto da democratização destes serviços no país.

Entre os clientes que abriram uma conta digital no PagBank, **19% foram classificados como clientes que não tinham conta bancária**. Esses números só comprovam o compromisso da companhia com o propósito de realizar uma verdadeira inclusão financeira no Brasil.

A companhia fechou uma parceria com a Bradesco Asset Management (BRAM) e, desde 2021, inclui no portfólio uma opção de fundos para investidores que buscam diversificar suas carteiras de negócios. Com a iniciativa, eles podem selecionar ações de empresas alinhadas com práticas ambientais, sociais e de governança (ESG). O modelo conta com produtos a partir de R\$ 1.000 e fundos de alta liquidez. A nova possibilidade de aplicação foi divulgada após o lançamento de uma plataforma específica do PagBank para investir em ações, com gratuidade da taxa de custódia. [GRI 203-2]





6.

Capital Intellectual



Segurança e Privacidade de Dados

[SASB TC-SI-230a.2]



Listado como um dos temas materiais prioritários na pesquisa de materialidade, o PagSeguro Digital trabalha diariamente em ações direcionadas à privacidade, proteção e segurança de dados de usuários e clientes por meio da área de Segurança da Informação, que atua para garantir a proteção da organização e dos profissionais, parceiros e clientes.

Uma das ferramentas primordiais neste assunto é a Segurança 360°, uma diretriz que permeia todas as áreas para que temas relacionados à segurança da informação sejam priorizados nos produtos/serviços oferecidos aos clientes.

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

O PagSeguro Digital segue as regras e políticas do Conselho Monetário Nacional (CMN) e as

resoluções de segurança cibernética do Banco Central do Brasil (BCB) para instituições reguladas. A companhia também está em compliance com a *Payment Card Industry Data Security Standard (PCI-DSS)*, com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e com a Lei de Prevenção à Lavagem de Dinheiro.

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

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

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

Análise de risco: possui uma política de gerenciamento de riscos para evitar fraudes. Quem

vende pelo PagBank tem uma equipe experiente e qualificada para analisar as transações.

Atualmente, as principais políticas internas que abordam o tema de Privacidade e Segurança de Dados são: Política de Privacidade e Proteção de Dados, Política de Governança de Dados, Política de Continuidade de Negócios e Política de Segurança da Informação e Cibernética. [GRI 3-3; 418-1; SASB; TC-SI-220a.1]

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

A companhia oferece aos seus profissionais uma trilha de treinamentos obrigatórios, incluindo os temas de Segurança da Informação, PCI, Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), Plano de Continuidade de Negócios (PCN), *Phishing*, Prevenção à Lavagem de Dinheiro (PLD) e Sigilo Bancário. Seguindo indicadores mensais, a empresa realiza a medição do número de profissionais que concluíram cada um dos treinamentos obrigatórios e desenvolveu também um programa de conscientização com envio de comunicados recorrentes abordando temas relacionados à Segurança da Informação, bem como campanhas mensais de *phishing* para toda a companhia.

Priorizando a confiança e a segurança, o PagSeguro Digital tem como valores fundamentais o respeito pela privacidade, proteção e segurança dos dados para usuários e clientes. Por isso, criou um projeto para atender a Lei Geral de Proteção de Dados, com-posto por 11 pilares implementados e atendidos integralmente pela empresa. Além disso, implantou o Programa de Privacidade para identificar, avaliar e garantir a efetividade dos controles de privacidade e proteção de dados padronizados em frameworks de mercado, tais como DSG (Data Security Governance) e Privacy Framework da NIST, com foco na melhoria contínua do programa.



Composto por 9 diretrizes e 28 objetivos com vigência para o triênio 2022-2024, foi criado recentemente o Plano Diretor de Segurança da Informação, com governança que segue os controles e indicadores da família ISO 27000. O plano é revisado e aprovado pela Diretoria Executiva e sua execução é acompanhada por meio do Comitê de Segurança da Informação e Governança de Dados, composto pelo 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.

Além disso, a companhia possui o Comitê de Privacidade, que conta como um membro do Conselho de Administração, além dos Diretores de Tecnologia, Jurídico, Regulatório e de Riscos, bem como um membro independente do Comitê de Auditoria do grupo especializado em tecnologia para meios de pagamento, que realiza reuniões bimestrais para apresentar os indicadores e principais eventos sobre o tema.

Outro órgão importante para tratar sobre a segurança de dados é o Comitê de LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, instituída há alguns anos no Brasil), que conta com membros do Conselho de Administração e das áreas de Tecnologia, Jurídico e Regulatório, além da área de Riscos e do DPO. Para organizar as ações de privacidade e proteção de dados, o DPO conta com profissionais

especializados em privacidade dentro da estrutura de Segurança da Informação, e a companhia também disponibiliza um canal para que os profissionais possam tirar dúvidas referentes à LGPD.

Em 2022, a companhia recebeu, através do e-mail Hgpd@uolinc.com, o total de 30 solicitações, das quais 16 são sobre o exercício dos direitos LGPD, 6 são dúvidas gerais e 6 são relatos sobre fraudes. Em alguns casos, não há especificação se o contato diz respeito ao PagSeguro Digital ou a outras empresas do Grupo. Durante o ano, a companhia também não recebeu nenhuma queixa de agências reguladoras referente à violação de privacidade. [418-1]

Com estruturas próprias para as funções de auditoria interna e externa, Compliance e Riscos Operacionais, a companhia garante a isonomia da apuração e controle do atendimento de normas e regulamentações, e, uma vez por ano, passa por auditorias externas dos principais reguladores.

Os destaques da área de Segurança da Informação e Privacidade de Dados em 2022 são:

- Diretriz Segurança 360°, que prioriza o tema nos produtos e serviços oferecidos
- Ampliação do modelo de monitoramento em Segurança da Informação, com uma abordagem focada também na prevenção

transacional, o que contribui diretamente para o negócio de ponta a ponta

- Aperfeiçoamento de políticas de segurança da informação e cibernética para maior visibilidade interna de alertas e desvios sobre a manipulação de dados, bem como ativação de políticas de bloqueio de caráter preventivo
- Implementação de soluções seguras para troca e transferência de dados, incluindo os parceiros externos
- Nova parceria de serviços de inteligência de ameaças (*Threat Intelligence*) em segurança cibernética, aumentando a capacidade interna de detecção de alertas e a proteção dos clientes ao utilizar os serviços da companhia
- Ampliação constante do programa privado de BugBounty e a realização de testes de segurança (Pentests) para identificação antecipada de falhas e vulnerabilidades em produtos, o que permite reduzir os riscos e evitar que os negócios sejam impactados por ações de agentes mal-intencionados

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

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

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

Por meio de seu Plano de Continuidade de Negócios, o PagSeguro Digital estabelece objetivos, metas, controles, processos e procedimentos relevantes para melhorar a continuidade do negócio e obter resultados alinhados com as políticas e objetivos estratégicos da companhia. Atualmente, existem 110 PCOs (Plano de Continuidade Operacional) registrados e testados anualmente.

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

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

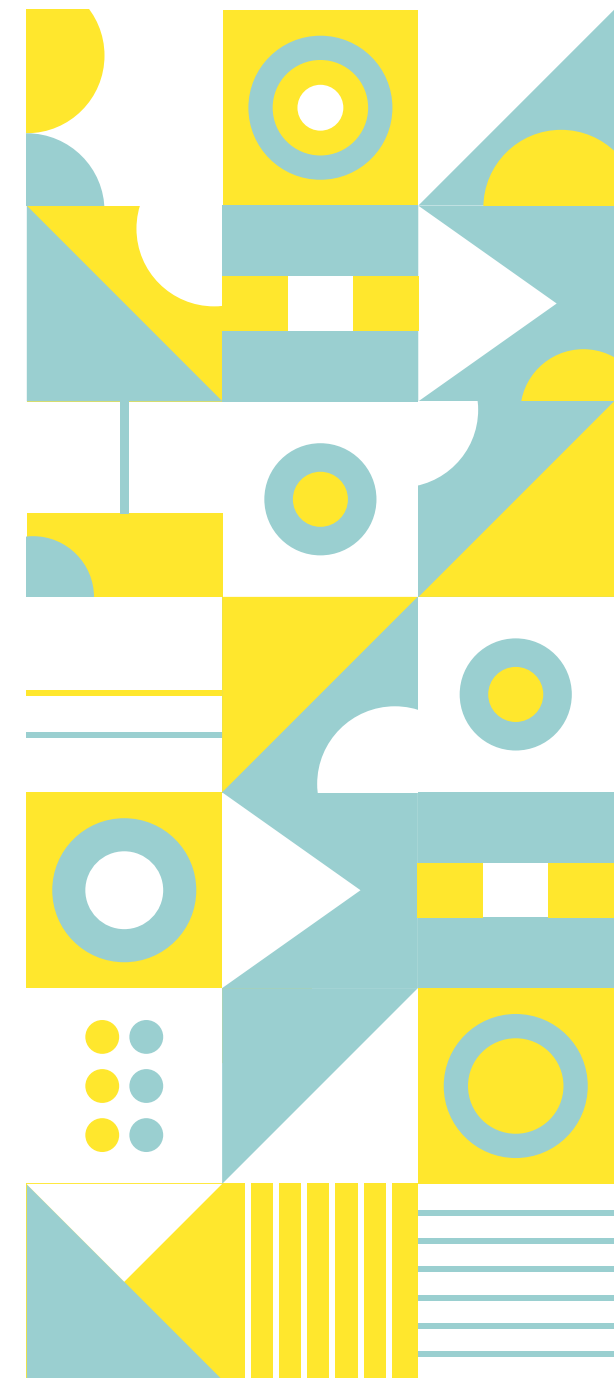
O procedimento é uma base técnica para o tratamento e gerenciamento de incidentes de Segurança da Informação e atende aos requisitos estabelecidos pelo Banco Central do Brasil (BCB), lei *Sarbanes-Oxley (SOX)*, *Payment Card Industry Data Security Standard (PCI DSS)*, normas da ISO/IEC 27000 e a Lei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

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

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

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

As políticas e práticas de anúncio e privacidade do usuário podem ser conferidas na Política de Privacidade do PagSeguro Digital, no site www.grupouol.com.br/politica-privacidade. Em 2022, não houve perda monetária resultante de processos judiciais associados à privacidade do usuário. [2-27; 418-1]



Disponibilidade de Sistemas

[SASB TC-SI-550a.1; TC-SI-550a.2]

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

Para garantir a segurança imediata, a empresa usa soluções de controles compensatórios com diversas proteções instantâneas. Um exemplo disso é a implementação de soluções para monitorar a manipulação de dados sensíveis e/ou classificados no parque tecnológico de computadores.

A companhia possui também equipes de segurança dedicadas em cada unidade de negócio, responsáveis pela modelagem de ameaças e testes de penetração para validar a segurança das aplicações. Quando há detecção de falhas, elas são registradas em plataforma centralizada e notificadas aos responsáveis para correção imediata.

Nos últimos anos, de 2018 a 2022, foram produzidos índices de indisponibilidade em minutos, bem como o percentual de tempo em que o sistema estava

operacional e disponível e a quantidade de eventos, que afetam a disponibilidade a cada ano. **Em 2022, o número total de eventos foi de 23. O sistema ficou operacional durante 99,4% do tempo, em média, e nenhum evento gerou qualquer reparo que desestabilizasse o sistema por mais de 63 horas.**

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

Ano	Sistema	% Tempo Disponível	Eventos (em qtde)	Indisponibilidade (em minutos)	Indisponibilidade Média (em minutos)	Indisponibilidade Máxima (em minutos)
2022	Pagamento Presencial	100,00%	0	0	0	0
	Cartões	99,32%	4	3.548	887	1.706
	PagBank	98,90%	19	5.806	306	2.023
2021	Pagamento Presencial	100,00%	0	0	0	0
	Cartões	99,99%	2	56	28	30
	PagBank	99,20%	42	6.374	151	1.045
2020	Pagamento Presencial	99,97%	3	138	46	100
	Cartões	99,94%	3	312	104	260
	PagBank	99,69%	19	1.486	78	404





7. Capital Humano



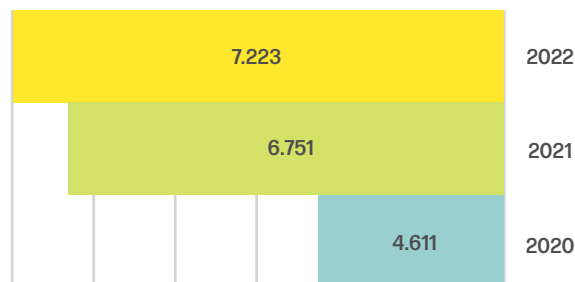
Gestão de talentos

[GRI 3-3; 401-1]

Com um ambiente de trabalho saudável e que valoriza as diferenças e particularidades de cada profissional, o PagSeguro Digital acredita que as pessoas são o ingrediente fundamental para o sucesso dos negócios. Sem elas, nada faria sentido. Com isso em mente, realiza diversas ações de desenvolvimento pessoal, valorização da diversidade e inclusão, incentivando a saúde, segurança e meritocracia, além de combater práticas de assédio sexual ou moral, de discriminação ou preconceito, seja de raça, cor, religião, gênero ou qualquer tipo.

Em dezembro de 2022, **o PagSeguro Digital contava com 7.223 profissionais**. Nos últimos anos o número de profissionais na companhia cresceu exponencialmente.

Total de Profissionais



Durante o último ano, houve um crescimento no número de profissionais, mas não tão expressivo quanto nos anos anteriores. No mercado atual, há grande disputa por profissionais na área de tecnologia, uma das áreas mais importantes dentro do PagSeguro Digital. Conhecida por ser um celeiro de novos talentos, a empresa trabalhou diariamente na formação e treinamento de profissionais, fomentando cada vez mais o protagonismo de carreira dos profissionais e oferecendo benefícios atrativos e competitivos para todos.

Para os próximos anos, a área de RH pretende continuar investindo nos talentos e trabalhar no engajamento e retenção, sempre atenta às melhores práticas e planos, para fazer da empresa o melhor lugar para se trabalhar, com profissionais integrados e envolvidos em todas as conquistas e oportunidades. Um destaque de 2022 foi o lançamento da **Nova Página de Carreiras**, com foco em atração e retenção de talentos.

Por meio de campanhas de comunicação, que destacam os pilares da missão e valores da companhia, o RH realiza um trabalho contínuo de fortalecimento da cultura organizacional do

PagSeguro Digital. Em 2022, a empresa implantou um programa de gestão de desenvolvimento para os profissionais, incentivando maior proximidade entre líderes e liderados, e a cultura de *feedback*.

Incentivando diariamente a inovação e criatividade em seu quadro de profissionais, a companhia organiza, frequentemente, encontros das equipes com o CEO e diretorias, o que garante a sinergia entre todos e a partilha dos resultados, de modo a disseminar cada vez mais os valores e pilares fundamentais. O foco é trabalhar aspectos importantes como colaboração, inovação e agilidade, com o objetivo de proporcionar sempre as melhores soluções para os clientes. Não à toa, os escritórios do PagSeguro Digital são ambientes compartilhados, o que facilita maior integração entre todos os profissionais e, consequentemente, maior produtividade.

O **Café com o CEO** foi outra iniciativa importante durante o ano, com aproximadamente 150 participantes. Ao longo dos encontros, foram discutidos temas que

Em 2022, foi desenvolvido o Bate-Papo PAGES, encontros trimestrais com a participação dos diretores e suas equipes, para atualização sobre projetos em andamento e lançamento de produtos, além de compartilhamento de resultados e celebração de conquistas.

envolvem diretrizes, alinhamentos, processos e experiências do dia a dia. A ideia é proporcionar a sinergia entre as equipes e abrir espaço para novas perspectivas.

Na empresa, todas as pessoas são bem-vindas: isso faz parte do DNA da companhia desde o início, com equipes jovens e diversas. Em 2022, a companhia contratou consultoria específica para desenvolver projeto aprofundado na área de **diversidade e inclusão**, abrangendo capacitação de gestores e materiais informativos.



[GRI 2-7; SASB TC-SI-330a.1]

Empregados por gênero

Empregados* por gênero	2020		2021		2022	
	Total	%	Total	%	Total	%
Homens	2.932	63,6%	4.170	61,8%	4.287	59,4%
Mulheres	1.679	36,4%	2.581	38,2%	2.936	40,6%
Total	4.611	100,0%	6.751	100,0%	7.223	100,0%

*Não considera estagiários

Empregados por região

Empregados* por região	2020		2021		2022	
	Total	%	Total	%	Total	%
Centro-Oeste	164	3,6%	265	3,9%	257	3,6%
Nordeste	292	6,3%	454	6,7%	451	6,2%
Norte	47	1,0%	93	1,4%	100	1,4%
Sudeste	3.701	80,3%	5.260	77,9%	5.754	79,7%
Sul	394	8,5%	667	9,9%	651	9,0%
Exterior	13	0,3%	12	0,2%	10	0,1%
Total	4.611	100,0%	6.751	100,0%	7.223	100,0%

*Não considera estagiários

Empregados por raça

Empregados* por raça	2020		2021		2022	
	Total	%	Total	%	Total	%
Amarela	65	1,4%	133	2,0%	158	2,2%
Branca	3.071	66,6%	4.283	63,4%	4.503	62,3%
Indígena	1	0,0%	9	0,1%	11	0,2%
Não Informado	203	4,4%	166	2,5%	95	1,3%
Preta	271	5,9%	484	7,2%	547	7,6%
Parda	1.000	21,7%	1.676	24,8%	1.909	26,4%
Total	4.611	100,0%	6.751	100,0%	7.223	100,0%

*Não considera estagiários

Empregados por categoria funcional

Categoria funcional	2020		2021		2022	
	Total	%	Total	%	Total	%
Diretor	38	0,8%	39	0,6%	42	0,6%
Gerente	274	5,9%	403	6,0%	461	6,4%
Coordenador/ Especialista	466	10,1%	645	9,6%	726	10,1%
Supervisor	194	4,2%	308	4,6%	313	4,3%
Equipe	3.621	78,5%	5.349	79,2%	5.657	78,3%
Aprendiz	18	0,4%	7	0,1%	24	0,3%
Total	4.611	100,0%	6.751	100,0%	7.223	100,0%

*Não considera estagiários

Empregados por tempo determinado

Empregados de tempo determinado	2020		2021		2022	
	Número total		Número total		Número total	
Estagiários	36		72		122	
Aprendizes	18		7		24	
Total	54		79		146	

[GRI 401-1]

Novas contratações

Novas contratações por gênero	2020		2021		2022	
	Total	%	Total	%	Total	%
Homens	1.915	64,8%	2.808	61,4%	1.753	55,6%
Mulheres	1.041	35,2%	1.767	38,6%	1.402	44,4%
Total	2.956	100,0%	4.575	100,0%	3.155	100,0%

*Não considera estagiários

Novas contratações por região	2020		2021		2022	
	Total	%	Total	%	Total	%
Norte	95	3,2%	179	3,9%	88	2,8%
Nordeste	402	13,6%	569	12,4%	336	10,6%
Centro-Oeste	147	5,0%	253	5,5%	113	3,6%
Sudeste	2.000	67,7%	2.981	65,2%	2.266	71,8%
Sul	302	10,2%	583	12,7%	342	10,8%
Exterior	10	0,3%	10	0,2%	10	0,3%
Total	2.956	100,0%	4.575	100,0%	3.155	100,0%

Novas contratações por faixa etária	2020		2021		2022	
	Total	%	Total	%	Total	%
Abaixo de 30 anos	916	31,0%	1.479	32,3%	1.207	38,3%
De 30 a 50 anos	2.006	67,9%	2.986	65,3%	1.900	60,2%
Acima de 50 anos	34	1,2%	110	2,4%	48	1,5%
Total	2.956	100,0%	4.575	100,0%	3.155	100,0%

Novas contratações por categoria funcional	2020		2021		2022	
	Total	%	Total	%	Total	%
Diretor	7	0,2%	4	0,1%	4	0,1%
Gerente	40	1,4%	81	1,8%	59	1,9%
Coordenador/ Especialista	143	4,8%	218	4,8%	148	4,7%
Supervisor	140	4,7%	135	3,0%	57	1,8%
Equipe	2.616	88,5%	4.131	90,3%	2.860	90,6%
Aprendiz	10	0,3%	6	0,1%	27	0,9%
Total Geral	2.956	100,0%	4.575	100,0%	3.155	100,0%

[GRI 401-1]

Rotatividade e desligamentos

Rotatividade de empregados geral	2020		2021		2022	
Turnover*	24,2%		38,0%		36,9%	

*Não considera estagiários

Desligamentos por gênero	2020		2021		2022	
	Total	%	Total	%	Total	%
Homens	710	63,6%	1.639	63,9%	1.627	61,0%
Mulheres	407	36,4%	924	36,1%	1.040	39,0%
Total	1.117	100,0%	2.563	100,0%	2.667	100,0%

Desligamentos por região	2020		2021		2022	
	Total	%	Total	%	Total	%
Norte	41	3,7%	106	4,1%	53	2,0%
Nordeste	130	11,6%	303	11,8%	172	6,4%
Centro-Oeste	76	6,8%	137	5,3%	99	3,7%
Sudeste	735	65,8%	1.695	66,1%	1.976	74,1%
Sul	129	11,5%	313	12,2%	367	13,8%
Exterior	6	0,5%	9	0,4%	0	0,0%
Total	1.117	100,0%	2.563	100,0%	2.667	100,0%

Desligamentos por faixa etária	2020		2021		2022	
	Total	%	Total	%	Total	%
Abaixo de 30 anos	321	28,7%	732	28,6%	754	28,3%
De 30 a 50 anos	778	69,7%	1.767	68,9%	1.844	69,1%
Acima de 50 anos	18	1,6%	64	2,5%	69	2,6%
Total	1.117	100,0%	2.563	100,0%	2.667	100,0%

Desligamentos por categoria funcional	2020		2021		2022	
	Total	%	Total	%	Total	%
Diretor	5	0,4%	8	0,3%	9	0,3%
Gerente	28	2,5%	91	3,6%	114	4,3%
Coordenador/ Especialista	70	6,3%	127	5,0%	161	6,0%
Supervisor	72	6,4%	129	5,0%	105	3,9%
Equipe	936	83,8%	2.190	85,4%	2.268	85,0%
Aprendiz	6	0,5%	18	0,7%	10	0,4%
Total Geral	1.117	100,0%	2.563	100,0%	2.667	100,0%

Em relação à remuneração variável, a companhia desenvolve ações para incentivar ainda mais o potencial de todos os profissionais, com base na meritocracia, competências e resultados, buscando sempre atrelar sua performance à remuneração, através de indicadores e métricas específicas, recompensando os talentos e destaques de cada área e contribuindo para a perenidade do negócio.

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

De janeiro a dezembro de 2022, 2.099 profissionais receberam promoções ou aumentos salariais.

atreladas aos tópicos econômicos, ambientais e sociais da companhia. [GRI 2-19]

A competitividade do pacote de remuneração do PagSeguro Digital é balizada pelo mercado por meio de pesquisas feitas por consultorias independentes e especializadas no tema, conhecimento e habilidades específicas do profissional, relevância e impacto no negócio, posicionamento salarial e resultado financeiro. Os níveis são claros para todos os profissionais dentro da estrutura da companhia, e a meritocracia é o parâmetro de reconhecimento e também de gestão do pacote de remuneração. [GRI 2-20, 404-2]

Com o papel de garantir que as promoções e reconhecimentos sejam justos e transparentes, os gestores da companhia são responsáveis por reconhecer suas equipes e cada diretoria tem autonomia e flexibilidade para planejar e implementar tais reconhecimentos visando a retenção de talentos. Um novo modelo de avaliação começou a ser implantado, em 2022, com registro de *feedbacks* na plataforma de Gestão de Desenvolvimento.

[GRI 2-20, 404-2]

O PagSeguro Digital possui ainda alguns programas que incentivam o desenvolvimento de talentos. Um exemplo é o Programa +Talentos, no qual os profissionais fazem indicações e podem ser

premiados com o valor de R\$ 2.000 caso os talentos indicados sejam efetivamente contratados em vagas específicas. Em 2022, foram contratados 90 profissionais por meio do programa, totalizando o investimento de R\$ 180 mil.

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

Outros programas internos de destaque:

Programa de Estágio – PagTalents

Programa de estágio que proporciona um ambiente de experiências e aprendizagem para o jovem universitário, preparando-o para as necessidades do negócio e promovendo o sentimento de pertencimento e oportunidade de carreira. Em 2022, foram oferecidas **76 oportunidades de estágio, com a contratação de 63% de estudantes em situação de vulnerabilidade socioeconômica.**

Programa de Jovem Aprendiz

O programa de Jovem Aprendiz do PagSeguro Digital dá a oportunidade de aprendizagem teórica e prática para os jovens em sua primeira experiência profissional, focando no desenvolvimento de carreira.

Um destaque de sucesso na área é a parceria com a *SoulCode Academy*, escola de inclusão digital focada na capacitação tecnológica de jovens em vulnerabilidade socioeconômica que amam tecnologia. **Em 2022, a companhia contratou o total de 9 profissionais**, que participaram da capacitação da *SoulCode*, passando a integrar a área de Engenharia da empresa.

Direcionadas aos profissionais, a companhia realiza campanhas informativas sobre saúde, segurança da informação, ética e conduta, diversidade e inclusão, cuidados com ergonomia e bem-estar. Também conta com a participação dos profissionais durante as campanhas, promovendo ações que geram o compartilhamento de vídeos, fotos e depoimentos.



O PagSeguro Digital promove ainda ações para engajar os profissionais com a cultura da companhia, incluindo datas comemorativas ou de fomento à inovação e tecnologia, tais como:

- **Arraiá do PagBank:** todos os profissionais receberam um kit para organizarem um arraiá com seus times, de modo a gerar mais momentos de descontração entre as equipes.
- **Mês das Crianças:** em outubro, foi realizada a entrega de, aproximadamente, **2.400 livros** resgatados e personalizados para filhos de profissionais e um sorteio para participação em uma ação em teatro, que contou com espetáculo teatral infantil e entrega de kits de guloseimas.
- **Hackathon:** durante o ano, foram promovidos dois hackathons, com o objetivo de acelerar novas ideias e aliar o potencial da inteligência com dados, reunindo profissionais com conhecimentos multidisciplinares para desenvolverem soluções para um problema do negócio. Os participantes, em grupos, submeteram suas ideias a uma banca de jurados, formada por diretores, e as 3 ideias vencedoras foram premiadas. Houve mais de **450 inscritos, 120 selecionados, 25 projetos e mais de 100 horas de atividades.**

Durante o ano, o PagSeguro Digital também participou dos seguintes eventos:

- 20ª edição da feira FEA USP, com aproximadamente 9 mil estudantes;
- Feira de Empregabilidade G10 FAVELAS, com 800 participantes residentes da comunidade de Paraisópolis;
- Feira de Inovação e Tecnologia Jau Summit, com 300 participantes da área de Tecnologia;
- Evento de tecnologia TDC, com mais de 100 visitantes no estande da empresa e telespectadores na trilha "Respirando Tecnologia no PagSeguro Digital".

- **Festa de fim de ano:** evento anual para celebrar o ano que termina e manter a energia para o ano novo. É uma festa com show de artistas, open bar e open food, ativações e DJ.

A companhia também trabalha continuamente para a retenção de seus melhores talentos, por isso, investe em cursos, treinamentos e atividades conjuntas para os profissionais ampliarem seu conhecimento e interagirem com outras equipes. A principal forma de ensino neste sentido é a universidade corporativa, a UniUOL.

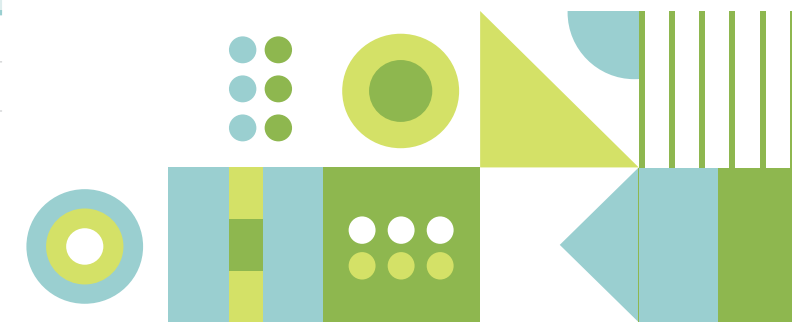
O principal objetivo da UniUOL é fortalecer o capital intelectual, propiciar novos conhecimentos e valorizar os momentos de aprendizagem do profissional. É uma plataforma de educação corporativa que

proporciona um ambiente de aprendizagem ativo e contínuo, fazendo a gestão de todas as ações educacionais estratégicas da companhia.

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

Em 2022, houve a participação de cerca de **2.130 profissionais em cursos presenciais e remotos, mais de 121 mil horas de treinamentos**, mais de 3.200 participações únicas em treinamentos internos presenciais, mais de 3.100 turmas internas e, aproximadamente, 750 treinamentos externos, totalizando um investimento de mais de R\$ 5,0 milhões em treinamentos, para cursos e seminários internacionais.

		Programa de Estágio	Programa de Aprendiz
Quantidade de profissionais que entraram pelos programas	2021	95	7
	2022	124	27



Diversidade e Inclusão

O PagSeguro Digital incentiva internamente 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. Assim, não são permitidas qualquer prática de assédio sexual ou moral, de discriminação ou de preconceito, seja de raça, cor, religião, gênero ou qualquer tipo.

[GRI 3-3; 405-1]

As atividades do Programa de Diversidade e Inclusão do PagSeguro Digital começaram a partir da aplicação de entrevistas (por amostragem) para mapear o cenário cultural e qualitativo relacionado ao tema de um Censo de Diversidade e Inclusão, no qual todas as pessoas da companhia foram convidadas a participar. O censo será finalizado em 2023 e todas as respostas do censo e das entrevistas serão tratadas de forma confidencial e anônima alinhadas com as diretrizes da LGPD, por meio de uma consultoria externa especializada no tema. O PagSeguro Digital não terá acesso às respostas individuais, pois todas as informações serão analisadas de maneira agrupada e vão ajudar na construção de planos que tornem a companhia cada vez mais inclusiva e diversa.

Com equipes engajadas que ajudam a moldar um universo descontraído, aberto e permeado pela valorização da diversidade, a companhia possui, atualmente, 84% dos profissionais com menos de 39 anos, sendo que 40% estão na faixa de 20 a 29 anos. [GRI 3-3; 405-1]

Desse total, cerca de 41% dos profissionais são mulheres, com destaque para o Conselho de Administração*, onde há 3 mulheres em um grupo de 6 conselheiros, o que possibilitou reconhecimento recebido pela Women on Board (WOB). No quadro atual, cerca de 34% dos profissionais são negros (soma de pretos e pardos).

A implantação do Programa de Diversidade e Inclusão visa realizar um diagnóstico e mapeamento do atual quadro de profissionais da empresa, além de promover treinamento da liderança e do RH, incluindo comunicação direta, campanhas e palestras sobre o tema para todos os profissionais da companhia.

A composição do conselho de administração reportada é referente a configuração a partir de 2 de janeiro de 2023, sendo que em 2022 a composição era: Luis Frias, Eduardo Alcaro, Maria Judith de Brito, Ricardo Dutra da Silva, Noemia Gushiken, Cleveland Prates Teixeira e Marcia Nogueira de Mello

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

i. Gênero	2020	2021	2022
Homens	57,0%	57,0%	50,0%
Mulheres	43,0%	43,0%	50,0%

ii. Faixa etária	2020	2021	2022
Abaixo de 30 anos	0,0%	0,0%	0,0%
De 30 a 50 anos	71,4%	71,4%	33,0%
Acima de 50 anos	28,6%	28,6%	67,0%

iii. Raça	2020	2021	2022
Amarela	14,0%	14,0%	0,0%
Branca	86,0%	86,0%	100,0%
Indígena	0,0%	0,0%	0,0%
Preta	0,0%	0,0%	0,0%
Parda	0,0%	0,0%	0,0%

Algumas ações afirmativas foram realizadas em 2022, de modo a fomentar cada vez mais a atuação na área de Diversidade e Inclusão: [GRI 413-1]

- **Programa +Talentos:** com esta iniciativa, Pessoas com Deficiência (PCDs) podem ser indicadas para todas as vagas abertas na companhia. Em caso de contratação, o profissional que fez a indicação recebe uma premiação.
- **Capacitação tecnológica para jovens**
SoulCode: por meio de parceria com a *SoulCode Academy*, foram contratados 9 jovens para a área de Engenharia do PagSeguro Digital, incluindo 5 mulheres.
- **Vai Na Web:** O PagSeguro Digital fechou parceria com a instituição Vai na Web, escola de tecnologia sem fins lucrativos que forma talentos das classes C, D e E em programação digital avançada e habilidades socioemocionais, qualificando e preparando essas pessoas para atender aos desafios da economia digital. Como primeira iniciativa desta parceria, o PagBank recebeu um *squad* estendido com 2 profissionais formados na Vai na Web, que vai atuar junto ao time de Tech da companhia. A Vai na Web reinveste 100% do lucro obtido na contratação de squads pelas empresas na formação gratuita de mais jovens e adultos, fortalecendo o ciclo de transformação social e digital.
- **Lançamento do G10 Tech:** com o objetivo de gerar oportunidades que contribuam com a redução das desigualdades sociais, a companhia lançou o G10 Tech, polo de tecnologia na favela de Paraisópolis, São Paulo, que está capacitando 40 jovens em situação de vulnerabilidade social. Por meio da parceria, especialistas de TI do PagSeguro Digital, de forma voluntária, e a Vai na Web estruturaram o programa de capacitação atendendo aos requisitos exigidos pela companhia. Profissionais de TI da empresa são responsáveis por monitorar o treinamento e ministrar as aulas. Após a qualificação, PagSeguro Digital poderá convidar os formados para vagas internas.
- **Programa de estágio PagTalents:** para contribuir com a equidade de oportunidades, o programa de estágio de 2022 destinou ao menos 50% das 76 vagas para estudantes em vulnerabilidade socioeconômica.
- **#ElasTech:** com lançamento no segundo semestre de 2022, o programa de formação de mulheres em tecnologia foi desenvolvido em parceria com a *Gama Academy*. A iniciativa ofereceu formação em desenvolvedoras juniores para 50 mulheres. Foram 120 horas de conteúdo em 6 semanas de trilha de aprendizagem on-line e totalmente gratuita em linguagem Java. Ao final do curso, o PagSeguro Digital contratou nove mulheres para atuar na área de desenvolvimento de software.



Diversidade de empregados

[GRI 405-1; SASB TC-SI-330a.3]

Raça por gênero	2020		2021		2022	
	H	M	H	M	H	M
Amarela	1,4%	1,4%	1,9%	2,1%	2,2%	2,1%
Branca	66,0%	67,6%	63,0%	64,5%	61,7%	63,1%
Indígena	0,0%	0,0%	0,1%	0,1%	0,1%	0,2%
Não Informado	4,1%	5,1%	2,2%	2,8%	1,3%	1,4%
Preta	6,0%	5,7%	7,0%	7,4%	7,4%	7,9%
Parda	22,4%	20,3%	25,7%	23,0%	27,2%	25,3%

Categoria funcional por faixa etária	2020			2021			2022		
	< 30	30 - 50	> 50	< 30	30 - 50	> 50	< 30	30 - 50	> 50
Diretor	0,0%	1,2%	2,1%	0,0%	0,8%	1,0%	0,0%	0,8%	1,4%
Gerente	0,9%	8,0%	13,4%	0,7%	7,9%	7,7%	0,7%	8,5%	7,8%
Coordenador/ Especialista	4,1%	12,7%	14,4%	3,5%	11,7%	10,1%	3,6%	12,5%	9,1%
Supervisor	1,8%	5,3%	5,2%	1,7%	5,4%	8,2%	1,6%	5,2%	8,7%
Equipe	89,5%	72,7%	64,9%	90,2%	74,0%	72,9%	87,7%	72,7%	73,1%
Aprendiz	2,4%	0,0%	0,0%	3,4%	0,2%	0,0%	5,2%	0,2%	0,0%
Estagiário	1,2%	0,0%	0,0%	0,4%	0,0%	0,0%	1,1%	0,0%	0,0%



Categoria funcional por gênero	2020		2021		2022	
	H	M	H	M	H	M
Diretor	1,1%	0,3%	0,7%	0,3%	0,7%	0,3%
Gerente	6,3%	5,2%	7,0%	4,1%	7,7%	4,2%
Coordenador/ Especialista	11,1%	8,2%	10,7%	7,4%	10,9%	8,3%
Supervisor	4,8%	3,0%	5,4%	3,0%	5,3%	2,8%
Equipe	75,8%	81,6%	74,9%	84,1%	73,7%	81,9%
Aprendiz	0,3%	0,5%	0,0%	0,2%	0,3%	0,4%
Estagiário	0,6%	1,1%	1,2%	0,9%	1,4%	2,0%

Categoria funcional por raça ¹	2020						2021 ¹						2022					
	Amarela	Branca	Indígena	Preta	Parda	Não Informado	Amarela	Branca	Indígena	Preta	Parda	Não Informado	Amarela	Branca	Indígena	Preta	Parda	Não Informado
Diretor	0,0%	1,0%	0,0%	0,0%	0,4%	1,4%	0,7%	0,8%	0,0%	0,0%	0,2%	0,6%	0,6%	0,9%	0,0%	0,0%	0,1%	0,0%
Gerente	6,2%	7,5%	0,0%	1,8%	2,1%	6,2%	4,4%	7,5%	0,0%	1,8%	3,0%	6,0%	9,4%	7,8%	0,0%	2,1%	3,6%	7,9%
Coordenador²	13,8%	11,4%	0,0%	8,1%	7,2%	5,3%	12,5%	11,2%	0,0%	6,6%	5,9%	6,0%	11,3%	11,9%	0,0%	6,6%	6,0%	7,9%
Supervisor	3,1%	4,1%	0,0%	4,0%	4,9%	1,9%	2,2%	4,5%	11,1%	4,7%	5,0%	0,6%	3,8%	4,0%	18,2%	4,5%	4,9%	0,0%
Equipe	76,9%	75,1%	100,0%	85,0%	84,6%	78,5%	77,9%	74,6%	88,9%	85,8%	85,3%	86,2%	73,8%	73,6%	81,8%	83,4%	83,5%	78,2%
Aprendiz	0,0%	0,1%	0,0%	0,4%	0,5%	3,8%	0,0%	0,1%	0,0%	0,4%	0,1%	0,0%	0,0%	0,2%	0,0%	1,1%	0,4%	0,0%
Estagiário	0,0%	0,8%	0,0%	0,7%	0,4%	2,9%	2,2%	1,3%	0,0%	0,6%	0,5%	0,6%	1,3%	1,5%	0,0%	2,3%	1,6%	5,9%

¹ Os dados reportados no Relatório de Sustentabilidade de 2021 não consideravam estagiários. [GRI 2-4]

² Coordenador e Especialista.



Atualmente, os principais benefícios oferecidos aos profissionais são: [GRI 3-3; 401-2; 403-6]

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

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

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

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

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

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

Empréstimo emergencial: para apoiar os profissionais em casos de necessidade, a companhia disponibiliza linha de crédito complementar ao empréstimo consignado.

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

[GRI 401-3]

Licença-maternidade e paternidade

Licença parental	2021		2022	
	Homem	Mulher	Homem	Mulher
Total de empregados que tiraram a licença parental no ano vigente	49	53	117	79
Total de empregados que tiraram a licença parental no ano vigente, cuja licença termina também no ano vigente.	44	23	108	52
Total de empregados que tiraram a licença parental no ano anterior, cuja licença termina no ano vigente.	0	8	5	30
Total de empregados com expectativa de retorno no ano vigente	44	31	113	82
Total de empregados que retornaram ao trabalho após o término da licença parental	44	23	113	75
Taxa de retorno	100%	74%	100%	91%
	89%		96%	
Total de empregados que retornaram ao trabalho no ano anterior e permaneceram empregados mais 12 meses, tempo este finalizado no ano vigente	24	15	40	17
Total de funcionários que retornaram no ano anterior	35	24	44	23
Taxa de retenção	69%	63%	91%	74%
	66%		85%	

Em 2022, o percentual de profissionais que retornaram ao trabalho após a licença foi de 96%.

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

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

Páscoa: todos os profissionais e estagiários são presenteados com um ovo de Páscoa e/ou cartão-presente que pode ser utilizado em lojas que vendem o produto.

Natal: a companhia oferece para todos os profissionais e estagiários uma cesta congelada e/ou cartão Natal, com um crédito que pode ser utilizado em supermercados e lojas.

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

Além destes benefícios, o PagSeguro Digital também oferece as seguintes facilidades e iniciativas na área de saúde e bem-estar a todos os profissionais: [GRI 403-6]

Horário e jornada flexível: com a jornada de trabalho flexível, cada profissional pode negociar com seu gestor o melhor horário para trabalhar. Esta flexibilidade permite que os profissionais possam se organizar para outros compromissos ou atividades pessoais e de lazer, mantendo ainda uma entrega de trabalho eficiente. Esse modelo também favorece pais e mães com filhos, permitindo que compareçam a reuniões na escola e acompanhamento em consultas, por exemplo.

Home office: além do horário flexível, muitos profissionais dos escritórios podem contar com o *home office*. Alguns integrantes de áreas de tecnologia, dependendo do local de residência, podem optar pelo trabalho remoto todos os dias da semana.

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

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

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

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

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

Fique Bem – Apoio Pessoal aos

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

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

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

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

PagCafé: neste ambiente descontraído, o profissional pode ter um momento de relaxamento, bate-papo ou até uma breve reunião.

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

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

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



Treinamentos

[GRI 3-3; 404-1; 404-2; 404-3]

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

Um dos treinamentos obrigatórios oferecidos aos profissionais são as trilhas sobre missão e valores do PagSeguro Digital, para que todos estejam sintonizados e alinhados com a cultura organizacional.

[GRI 404-1]

Média de horas de capacitação em 2022:

I. Gênero	2020	2021	2022
Homens	06:38:43	21:45:54	28:07:12
Mulheres	06:14:49	22:38:04	26:19:55

II. Categoria funcional			
1. Diretor	02:28:53	9:05:00	07:44:44
2. Gerente	09:08:24	03:19:44	27:43:16
3. Coord/Espec	06:36:35	15:26:33	24:31:21
4. Supervisor	06:15:21	03:24:24	35:27:20
5. Equipe*	14:28:47	18:00:51	27:50:51
6. Aprendiz	02:48:00	26:46:34	11:31:26

*Estão sendo considerados estagiários

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

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

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

Destaques de 2022:

Durante o ano, os principais destaques na área de treinamentos foram:

- Adesão de, no mínimo, 98% de profissionais na conclusão de trilhas de cursos obrigatórios
- 99,3% dos profissionais concluíram ao menos 1 curso ao longo do ano
- Número médio de cursos por profissional: 14
- Taxa média de adesão (em cursos presenciais, remotos e on-line): 86%
- Total de horas em cursos (presenciais/remotos e on-line): 174,369:06

Revisada todos os anos, a atual grade de cursos obrigatórios da UniUOL abrange temas relacionados à segurança da informação, phishing, risco operacional, controles internos e compliance, sigilo bancário, LGPD, lei anti-corrupção, PLDFT, PCI-DSS e PCN. A área de RH monitora a realização dessas atividades e garante que todos os profissionais cumpram os treinamentos requeridos. Caso o profissional não conclua a trilha de cursos obrigatórios, seu gestor imediato será notificado e o profissional poderá ter seu acesso bloqueado à rede corporativa.

A plataforma UniUOL possui relatórios de cursos e trilhas de desenvolvimento para acompanhamento da progressão dos cursos dos profissionais. Em 2022, os principais destaques são:

- Mais de 79 mil cursos concluídos
- Mais de 665 conteúdos publicados
- 2.113 conteúdos disponíveis na UniUOL
- 87 trilhas construídas
- Total de horas de treinamento on-line: mais de 53 mil

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

- **Academia de Pessoas:** tem conteúdo voltado para o desenvolvimento de soft skills. Em 2022, foram concluídos mais de **2 mil cursos**.
- **Academia de Negócios:** com conteúdo específico do negócio, houve a conclusão de mais de 69 mil conteúdos, totalizando 50 mil horas de aprendizagem.
- **Academia de Liderança:** possui conteúdos e programas voltados para o desenvolvimento da liderança.

Em 2022, foi realizado também o segundo ciclo do Programa Jeito PAGES de Liderar, contemplando lideranças de todas as áreas da companhia.

Foram trabalhados temas como Papel da Liderança, Feedback e Engajamento, Equipes de Alta Performance, Liderança Inclusiva (Diversidade e Inclusão) e Gestão de Demandas. A **satisfação geral** do programa foi de **96%** e contou com a participação de 715 líderes, em 283 turmas e 13 encontros. [SASB TC-SI-330a.2]

Avaliação de Desempenho [GRI 404-3]

Outro destaque do ano foi a implantação do programa de Avaliação de Desempenho, o GD (Gestão de Desenvolvimento). Ao todo, 58% dos profissionais da companhia participaram de pelo menos um dos processos:

- O **Checkpoint** permite que líder e liderado realizem combinados, identifiquem o que está funcionando e o que não está, e estejam alinhados sobre o melhor caminho a ser seguido. Assim, o liderado poderá entender melhor quais pontos já domina e quais ainda existem oportunidades de aperfeiçoamento. Aproximadamente 16% dos profissionais concluíram o processo, que envolve autoavaliação e avaliação da liderança.

- No **processo 1:1** são realizadas conversas abertas entre líder e liderado, com abordagem de pontos de oportunidade de desenvolvimento pessoal e profissional de cada um. Nesta etapa, o profissional deve receber direcionamentos sobre os próximos passos a serem dados para a evolução da sua carreira. Ao todo, foram registrados **5.644 encontros 1:1**, realizados entre **1.963 profissionais**.
- Com os **insights**, os profissionais podem dar e receber *feedbacks* para líderes e colegas sobre suas atuações em projetos, ações ou iniciativas que fizeram parte, reconhecendo ou orientando outros profissionais. Foram 2.201 insights trocados ao longo de 2022.

Percentual de empregados que receberam avaliação de desempenho, por categoria funcional	2022
Diretor	59,0%
Gerente	61,2%
Coordenador/ Especialista	55,8%
Supervisor	80,2%
Equipe	51,8%
Aprendiz	43,6%

Percentual de empregados que receberam avaliação de desempenho, por gênero	2022
Homens	54,0%
Mulheres	53,5%



Gestão de parceiros e fornecedores

[GRI 3-3; 408-1; 409-1]

Em 2022, a área de suprimentos avançou ainda mais no levantamento dos principais fornecedores do PagSeguro Digital. Apesar do desafio da falta de insumos no mercado de eletroeletrônicos e das dificuldades de entrega de equipamentos, a empresa buscou alternativas de novos fornecedores para minimizar este impacto, que ainda foi um reflexo do período de pandemia.

No ano anterior, a companhia já tinha iniciado uma primeira etapa de levantamento de informações e monitoramento de fornecedores, por meio de formulários. Agora, está trabalhando para estabelecer exigências do ponto de vista de sustentabilidade para todos os fornecedores, incluindo prazos específicos para que eles façam as devidas adequações.

A Logística Reversa, por exemplo, é um processo consolidado dentro do PagSeguro Digital, mas o desafio para os próximos anos é refinar todo o procedimento de ponta a ponta, contemplando também a destinação final e medindo efetivamente o que está sendo gerado de materiais (montante de plástico, de circuito eletrônico, cobre etc.).

Durante o ano de 2022, todas as embalagens de máquinas de cartão já foram desenvolvidas com

plástico biodegradável, o que possibilita um descarte sustentável. Além disso, durante o ano, os manuais de instruções dos equipamentos foram produzidos com papel devidamente certificado.

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

Atualmente, a gestão de fornecedores é feita pela área de Suprimentos, que segue uma metodologia própria de avaliação e controle de riscos, além de um processo de homologação realizado uma vez por ano. Atualmente, 96% dos **577 fornecedores** centralizados do PagSeguro Digital são sediados no Brasil, e cerca de 40% desses fornecedores estão classificados na categoria de Risco C, ou seja, a de menor risco.

[GRI 2-6, 2-29]

Em 2022, a companhia desenvolveu um trabalho forte de engajamento com fornecedores apresentando temas de ESG, ampliando ainda mais a compreensão deste público sobre o assunto,

Classificação por Região

[204-1]

Fornecedores Nacionais: 553

96% do total de fornecedores

Região:

- Sudeste: 487 | 84%
- Sul: 40 | 7%
- Nordeste: 11 | 2%
- Centro - Oeste: 9 | 2%
- Norte: 6 | 1%

Nota: Resultado com base nos pedidos emitidos em 2021



Classificação por Região

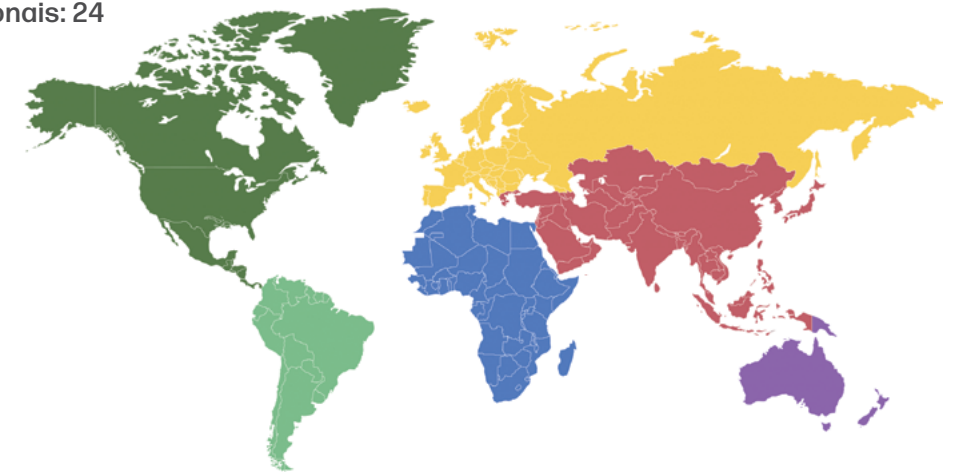
[204-1]

Fornecedores Internacionais: 24

4% do total de fornecedores

País:

- Estados Unidos: 22 | 4%
- Inglaterra: 1 | 0%
- Portugal: 1 | 0%



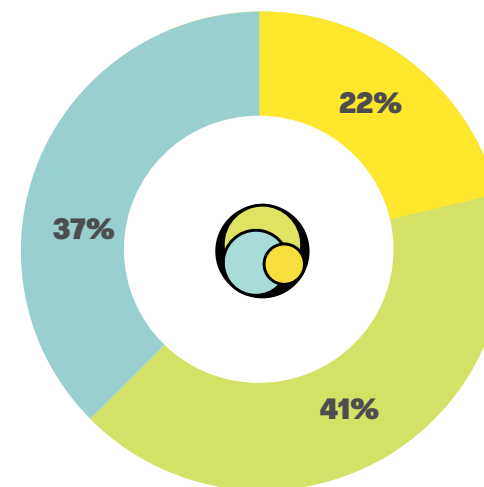
● África ● Ásia ● Europa ● América do Norte ● Oceania ● América do Sul

de forma didática e colaborativa. Para o próximo ano, a intenção é retomar os encontros com foco na avaliação de evoluções e na interação de pequenos e grandes fornecedores.

Levando em conta os fornecedores centralizados na área de Suprimentos, cerca de 99% dos gastos estão concentrados em fornecedores sediados no Brasil, para abastecimento de produtos e serviços das operações PagSeguro Digital. Regidas pela **Política de Suprimentos** – pautada pelos Códigos de Ética e Conduta e Compliance do Grupo e Política de Relacionamento com Fornecedores, as práticas de compras estabelecem regras e critérios para aquisições de bens e/ou serviços, de forma a garantir padrões de conduta ética, eficiência e qualidade dos processos relacionados, além de buscar constante economia e alinhamento com os objetivos estratégicos da companhia. [GRI 3-3; 414-1; 414-2]

As principais metas de compras estão voltadas para alcançar as melhores condições (preço, qualidade e prazo), junto às negociações respectivas de CapEx (investimentos) e OpEx (serviços, despesas), e atuação contínua na renegociação da base de contratos recorrentes de materiais e serviços diversos. Todo o processo é auditado trimestralmente pela área de Controles Internos do Grupo UOL e pontualmente, sempre que necessário, pela área de auditoria SoX PagSeguro Digital. [GRI 3-3; 204-1]

Distribuição por Grupos de Risco:



A gestão do tema é conduzida pela Diretoria de Suprimentos do Grupo, estruturada em duas gerências para gestão dos processos de Compras, Contratos e Fornecedores. O time é organizado por categorias Diretas e Indiretas, de acordo com os serviços, produtos e áreas de atendimento. O controle e reporte do processo é realizado através do sistema SAP, em conjunto com os sistemas SAP Ariba SLP, para contratação e gestão dos fornecedores. Em 2022, com base em critérios ambientais e sociais, foram homologados 91% dos 124 fornecedores do grupo A, que representam maior risco e concentram cerca de 82% dos gastos centralizados do PagSeguro Digital. [GRI 3-3; 308-1; 414-1]

[GRI 204-1]

A área de Suprimentos aplicou em 2022 treinamentos trimestrais sobre os Processos e Políticas de Compras, para as áreas requisitantes e de negócios do PagSeguro Digital. Os treinamentos são uma forma de conscientização e alinhamento, reforçando o modelo de governança de compra da companhia e condutas diante dos processos de contratação de fornecedores, podendo mitigar riscos para evitar desvios nos processos. [GRI 3-3; 204-1]

Nesse período, foram realizados encontros on-line com os principais fornecedores centralizados, além de uma pesquisa através de formulário próprio, com o objetivo de abordar temáticas de ESG como forma de engajamento e mapeamento da atuação dos parceiros nesta área. A pesquisa

também identificou o nível de maturidade de cada um deles, proporcionando ao ecossistema de fornecedores um ambiente colaborativo de melhores práticas.

Como parte do processo de homologação anual de fornecedores, a área de Suprimentos realiza a avaliação ambiental e social de fornecedores centralizados. Todo o processo é conduzido pelo time de Gestão de Fornecedores e Indicadores da Diretoria de Suprimentos. [GRI 3-3; 308-1; 308-2]

Em 2022, no desenvolvimento de homologação dos fornecedores centralizados, não foram encontrados riscos significativos de ocorrência de casos de trabalho infantil e/ou trabalhadores jovens expostos a trabalho perigoso, bem como trabalho forçado ou análogo ao escravo. [GRI 408-1; 409-1]

A avaliação ambiental e social é parte integrante do processo de homologação anual de fornecedores centralizados. Os principais critérios desta avaliação são se os fornecedores possuem: Licença de Operação junto ao órgão ambiental ou local; Cadastro Técnico Federal de Atividades Potenciais Poluidoras junto ao IBAMA; Programa de Prevenção de Riscos Ambientais (PPRA) e se está implementado e atualizado; certificação de Sistema de Gestão da Qualidade, Meio Ambiente, Saúde, Segurança, Responsabilidade Social e outros (ISO 9001; ISO 14001, OHSAS 18001, SA 8000, ISO 17025 etc.) e algum tipo de programa de controle para itens relacionados ao meio ambiente, como Coleta Seletiva, Treinamento Ambiental etc. [GRI 308-2; 414-2]



8.

Capital
Natural



Estratégia climática

[GRI 3-3; 305-1; 305-2; 305-3; 305-5]

A identificação contínua e a avaliação de riscos e oportunidades relacionados ao clima, bem como o monitoramento dos impactos financeiros das mudanças climáticas – incluindo desastres naturais, inundações ou acidentes ambientais – fazem parte da Estratégia Climática do PagSeguro Digital. A ocorrência desses eventos pode prejudicar materialmente os negócios e levar ao fechamento temporário de instalações operacionais, o que prejudicaria operações e resultados.

Além disso, as vendas líquidas podem ser significativamente reduzidas e as operações interrompidas se um desastre natural prejudicar a economia do Brasil ou de outros locais onde a companhia atua. Com isso em mente, a área de Gestão de Riscos realiza um processo periódico de análise de riscos operacionais, com base em uma política corporativa, e avalia potenciais riscos e impactos climáticos. Essa avaliação segue uma metodologia específica com base nas definições do *Task Force on Climate-Related Financial Disclosures (TCFD)* – veja mais no item ao fim deste capítulo.

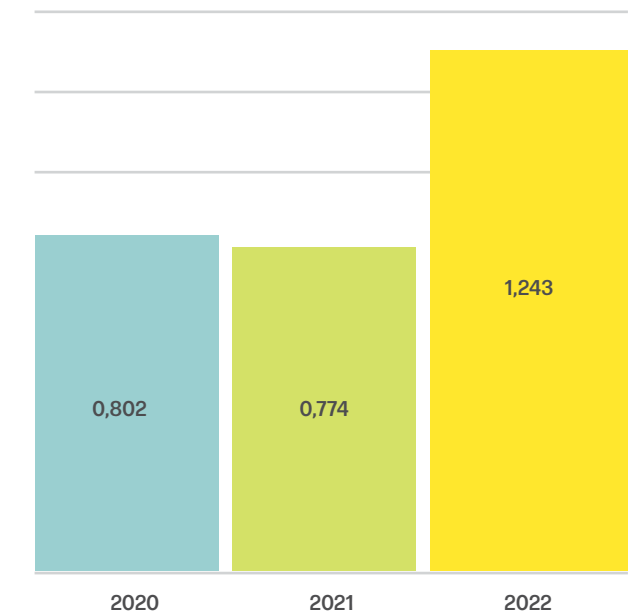
Além da responsabilidade de medir o risco climático em clientes, parceiros e fornecedores atuais ou potenciais, a Gestão de Riscos Climáticos da empresa prioriza minimizar os possíveis efeitos negativos existentes nas operações aprovadas e criar oportunidades para disseminar uma cultura de sustentabilidade entre os clientes.

Por meio de um programa de sustentabilidade robusto, alinhado às diretrizes de gestão que buscam garantir o desenvolvimento sustentável e ético em seus negócios, o PagSeguro Digital trabalha apenas com parceiros e fornecedores que tenham boa conduta social, ambiental, climática e ética, e que estimulem a adoção de boas práticas, repudiando quaisquer práticas que não estejam em conformidade com a lei.

Aprimorado durante o ano de 2022, o inventário de emissões de Gases de Efeito Estufa (GEE) ajuda a companhia a traçar estratégias específicas para lidar com as mudanças climáticas, estabelecendo ações para redução, mitigação e compensação das emissões. Neste sentido, o papel do Comitê de ESG foi fundamental para o direcionamento e posicionamento do PagSeguro Digital no assunto.

Intensidade de Emissões

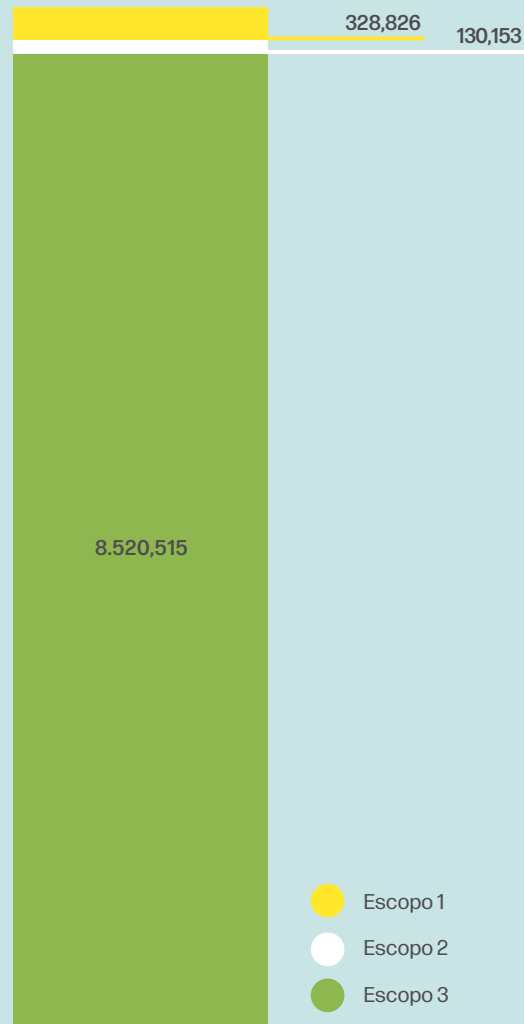
tCO₂e por profissional



Como primeiro passo, a companhia calculou e verificou por terceira parte independente (OVV) seus inventários de Gases de Efeito Estufa (GEE) para 2019, 2020, 2021 e 2022, e realizou ainda uma avaliação de risco climático.

Emissões de GEE em 2022:
8.979,494 tCO₂e¹

Total de emissões de GEE em 2022 por escopo:



¹ Toneladas de CO₂ equivalentes = tCO₂e

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

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

Os inventários dos anos 2019, 2020, 2021 e 2022 estão disponíveis para consulta na ferramenta de Registro Público do Programa Brasileiro do GHG Protocol, no qual a companhia obteve Selo Ouro para os anos de 2020, 2021 e 2022. O PagBank também respondeu pela segunda vez o questionário climático do *Carbon Disclosure Project (CDP)*, que pode ser acessado publicamente na plataforma do projeto.



Veja nosso Registro Público do Programa Brasileiro do GHG Protocol



Acesse nosso questionário no CDP



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

A cada ano, a companhia realiza, em parceria com uma consultoria externa especializada, uma análise sobre os sistemas de controle e contabilização dos dados que alimentam o inventário de GEE. A ideia é melhorar continuamente a qualidade e precisão dos dados e de seus processos de coleta, armazenagem e reporte. O resultado desta análise é a produção de um relatório compartilhado com as áreas internas relevantes, a fim de orientar a implementação de melhorias e boas práticas.



Inventário de Gases do Efeito Estufa (toneladas de CO2 equivalente)

Emissões diretas (Escopo 1) [GRI 305-1] Categorias	2020	2021	2022
	(tCO2e)		
Combustão estacionária	0,370	0,206	0,888
Combustão móvel	35,315	303,985	112,198
Emissões fugitivas	139,022	3,064	215,739
Total	174,708	307,255	328,825

Emissões indiretas (Escopo 2) [GRI 305-2] Categorias	2020	2021	2022
	(tCO2e)		
Consumo de eletricidade (com base na localização)	191,800	470,146	202,735
Consumo de eletricidade (com base no mercado)*	N/A	N/A	130,153

* Devida a aquisição de 1.704 MWh de energia renovável com certificação I-REC e iniciativas combinadas de eficiência energética, as emissões de 2022 do Escopo 2 reduziram 72,3% em relação a 2021. [GRI 305-5]

Emissões GEE (Escopo 3) [GRI 305-3] Categorias	2020	2021	2022
	(tCO2e)		
Transporte e distribuição (<i>upstream</i>)	0	0	1.926,992
Resíduos gerados nas operações	0	0	81,818
Viagens a negócios	679,685	822,983	4.920,310
Deslocamento de funcionários (casa-trabalho)	786,066	1.430,063	1.591,395
Transporte e distribuição (<i>downstream</i>)*	1.865,955	2.194,009	0
Total	3.331,706	4.447,055	8.520,515

*As emissões de Escopo 3 divulgadas no transporte e distribuição *downstream* no ano anterior foram realocadas no transporte e distribuição *upstream* devido a uma revisão metodológica.

Emissões biogênicas [GRI 305-1; 305-3] Categorias	2020	2021	2022
	CO2 biogênico (t)		
Escopo 1	8,649	74,5270	27,542
Escopo 3	933,639	1.166,029	1.833,208
Total	942,288	1.240,556	1.860,750

Metas Climáticas e Compensação de Emissões

Com o objetivo de se tornar uma empresa neutra em carbono, o PagSeguro Digital realizou a compensação de 100% de suas emissões de Escopo 1, Escopo 2 e Escopo 3 para os anos de 2019, 2020, 2021 e 2022, por meio da compra de créditos de carbono provenientes de projetos florestais (REED+) e de produção de biogás. A certificação dos créditos pode ser aferida, respectivamente, nas plataformas da Verra e da UNFCC (Convenção-Quadro das Nações Unidas sobre a Mudança do Clima).

O PagSeguro Digital ainda incluiu como meta corporativa, com impacto na remuneração variável de todos os profissionais e executivos

da companhia, a compensação anual integral de suas emissões de GEE. A empresa vai realizar também, em 2023, estudos que permitam estabelecer metas de redução de emissões, preferencialmente, alinhadas ao Acordo de Paris e aos *frameworks* de metas climáticas baseadas em diretrizes científicas. Esses estudos serão a base para a atualização da Estratégia Climática, que orientará os esforços para avaliar sua previsão de emissões, a fim de desenvolver novas iniciativas para redução, mitigação e/ou compensação de impactos relacionados ao clima.

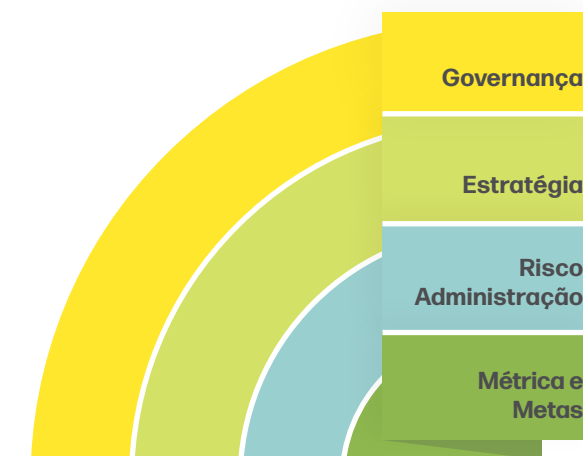
Task Force on Climate-Related Financial Disclosures - TCFD

Alinhado com o *Financial Stability Board (FSB)* - braço operacional para assuntos financeiros do grupo de líderes dos países do G20 - e com as demandas recentes do Banco Central do Brasil (BCB), o PagSeguro Digital adotou a metodologia da *TCFD* - Divulgações Financeiras Relacionadas às Mudanças Climáticas (*Task Force on Climate-Related Financial Disclosures*), iniciativa internacional que traz diretrizes para a divulgação e análise de riscos e oportunidades relacionadas às questões climáticas. Essa metodologia permite uma maior integração desses riscos e oportunidades aos processos e subprocessos de gestão de riscos do PagSeguro Digital.

Um bom exemplo é a resolução nº 4.943, de 15 de setembro de 2021, da CMN, incluindo todo o arcabouço normativo do CMN e do Banco Central, que define os riscos físicos como aqueles relacionados às perdas ocasionadas por eventos frequentes ou extremos, derivados de alterações nos padrões climáticos, e os riscos de transição como aqueles relacionados a perdas ocasionadas por eventos derivados do processo de transição para uma economia de baixo carbono.

A transparência do PagSeguro Digital nesse tema também abrange a publicação do Relatório GRSAC (Relatório de Riscos e Oportunidades Sociais, Ambientais e Climáticas), alinhado às recomendações da *TCFD*.

A metodologia da *TCFD* adotada pelo PagSeguro Digital contempla quatro elementos centrais: **Governança, Estratégia, Riscos, Métricas e Metas.**



Governança

Supervisão do Conselho: O Conselho de Administração do PagSeguro Digital é assessorado pelo Comitê ESG, quanto aos temas de Planejamento Estratégico de Sustentabilidade, que inclui, entre outras, a estratégia climática do PagSeguro Digital. Dessa maneira, o Conselho de Administração analisa e discute a atuação do PagSeguro Digital relacionada às questões climáticas.

O papel do Comitê ESG é supervisionar o processo de discussão, um dos membros do Conselho de Administração também atua como presidente do Comitê ESG, cujo papel é supervisionar o processo de discussão, monitoramento, apoio e deliberação sobre as práticas, iniciativas, processos, políticas, estratégia e governança climática do PagSeguro Digital, para reportar ao Conselho de Administração.

Supervisão de Administração: a Diretoria de RI, ESG, Inteligência de Mercado e Pesquisa Macroeconômica, por meio da Gerência de Sustentabilidade, é responsável pela elaboração, execução e monitoramento da estratégia climática do PagSeguro Digital. O Diretor reporta o tema ao Comitê ESG, que, por sua vez, informa o Conselho de Administração.

O Comitê de Riscos, cuja composição inclui o C-level, discute e monitora os riscos sociais, ambientais e climáticos, relevantes trimestralmente.

Os assuntos tratados e decisões tomadas nos respectivos Comitês e no Conselho de Administração são devidamente formalizados em ata, contendo os temas abordados e assinatura dos envolvidos. No que diz respeito ao risco climático, quando identificados como relevantes, os respectivos Comitês atuam para assegurar-los nos processos de aprovação e revisão dos itens citados na questão.

Diretor Executivo de Riscos - Gerência Geral Riscos e Compliance: realiza a governança por meio de metodologia para implantar, monitorar, avaliar e verificar a adequação e o cumprimento das diretrizes sociais, ambientais e climáticas; Também é responsável pela interação com os órgãos reguladores e autorreguladores e acompanhamento das legislações e regulamentações aplicáveis, além de verificar a adequação das normas internas.

A companhia também possui fóruns técnicos, cujo objetivo é assessorar os Comitês Executivos em iniciativas recorrentes técnicas e operacionais relacionadas com o cotidiano das atividades, sob uma ótica mais detalhada e específica.

Estratégia

O PagSeguro Digital realizou um estudo para avaliar riscos e oportunidades das mudanças climáticas. O estudo inclui cenários de impactos para o negócio e a probabilidade de ocorrência, de acordo com os riscos e oportunidades identificados. Essa estratégia visa a prevenção e a precaução sobre o pior cenário. Entre os riscos avaliados, é importante citar:

Risco Climático Legislação:

a) alteração em legislação, em regulamentação ou em atuação de instâncias governamentais, associada à transição para uma economia de baixo carbono, que impacte negativamente a instituição;

Tecnológico:

b) inovação tecnológica associada à transição para uma economia de baixo carbono que impacte negativamente a instituição;

c) alteração na oferta ou demanda de produtos e serviços, associada à transição para uma economia de baixo carbono, que impacte negativamente a instituição;

Reputacional:

d) percepção desfavorável dos clientes, do mercado financeiro ou da sociedade em geral que impacte negativamente a reputação da instituição em relação ao seu grau de contribuição na transição para uma economia de baixo carbono;

Desastre ou evento similar:

e) condição climática extrema, incluindo seca, inundação, enchente, tempestade, ciclone, geada e incêndio florestal;

Mercado:

f) alteração ambiental permanente, incluindo aumento do nível do mar, escassez de recursos naturais, desertificação e mudança em padrão pluvial ou de temperatura.

Gestão de Riscos

No PagSeguro Digital, a identificação, avaliação, monitoramento e reporte de riscos relacionados às mudanças climáticas ocorrem de forma integrada ao processo de matriz de riscos corporativos, incluindo os riscos climáticos, além dos sociais e ambientais correlacionados a cada processo e subprocesso organizacional com pontuação (catastrófico, significativo, importante, necessário, não crítico), para priorização das ações climáticas.

Métricas e Metas

A partir de 2023, profissionais e diretoria passaram a ter metas atreladas a critérios climáticos. O atingimento da meta envolvendo o clima está diretamente relacionado a um percentual do bônus anual. Esse incentivo contribui para a implementação dos compromissos climáticos da organização, de modo a viabilizar financeira e operacionalmente a gestão das mudanças climáticas.

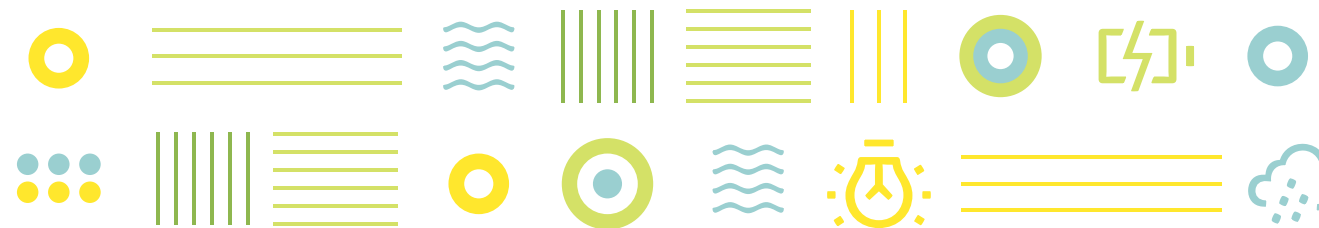
Eficiência energética e das operações

[GRI 3-3; 302-1; 302-3; SASB TC-SI-130a.1]

Por meio de um sistema integrado para monitoramento do consumo de energia e emissão de CO2, o PagSeguro Digital tem um panorama geral detalhado para compreender o comportamento de cada instalação no período desejado, realizando a distribuição de energia de maneira eficiente em diversos lugares.

Em 2022, a companhia atingiu 100% do monitoramento do consumo de energia, assim como a totalidade de implantação de lâmpadas LED nos escritórios e ar-condicionado, com consumo reduzido. Hoje, **71% do consumo global do PagSeguro Digital é oriundo de fontes renováveis, o que impacta positivamente no índice de emissões de GEE.**

Em 2022, o PagSeguro Digital adquiriu 1.704 MWh de energia renovável com certificação I-REC e iniciativas combinadas de eficiência energética, reduzindo 72,3% das emissões de Escopo 2 no ano.



Atualmente, o PagSeguro Digital conta com as seguintes ferramentas de gerenciamento energético [GRI 302-3]:

Sensor de monitoramento e controle de ar-condicionado

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

Sensor de monitoramento de energia

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

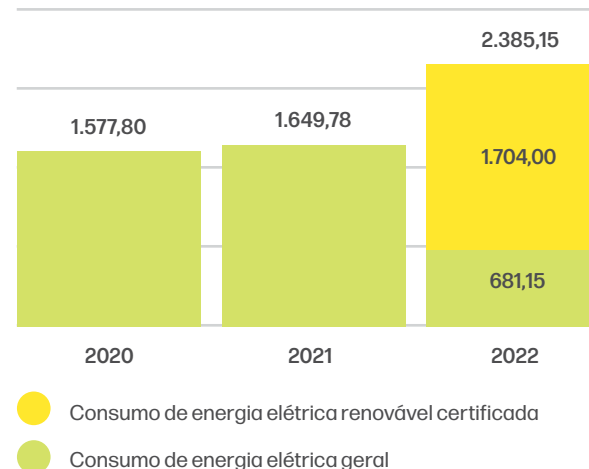
Sensor de monitoramento de emissão de CO2

O sensor de monitoramento de energia é responsável também em gerar dados para cálculo de consumo de CO2. Em 2022, a companhia iniciou um estudo de reutilização de água e também o estudo de uso de energia fotovoltaica do Mercado Livre de Energia em todas as suas instalações, além da implantação de coleta seletiva em seus escritórios, nos últimos anos.

Em 2022, a companhia iniciou um processo de reutilização de água e também o estudo de uso de energia fotovoltaica do Mercado Livre de Energia em todas as suas instalações, além da implantação de coleta seletiva em seus escritórios, nos últimos anos.

Mesmo sem possuir metas específicas e uma política que regulamente o tema de energia, a companhia participa do Mercado Livre de Energia e tem energia comprada até dezembro de 2023. Além disso, estabeleceu que, quando o consumo for menor do que o adquirido, realizará a venda da sobra no Mercado Livre. [GRI 3-3; 302-1; 302-3]

Total de energia consumida (MWh)*



*O consumo de energia de todos os anos apresentados neste Relatório difere a menor do utilizado para o cálculo do Inventário de Gases de Efeito Estufa, bem como o relatado nas plataformas do CDP do Registro Público de Emissões do Programa Brasileiro GHG Protocol. A diferença se deu em função do cálculo em duplicidade de tráfego de energia contabilizado como consumo para três prédios administrativos.

Gestão Ambiental – Indicadores Ambientais

Para garantir o uso eficiente dos recursos naturais e reduzir impactos ambientais, o PagSeguro Digital adota medidas internas para economia de água, energia e tratamento de resíduos. Em 2022, as principais iniciativas realizadas nesta área foram: adequação das caixas acopladas para sistema de acionamento DUO – dosando a vazão de resíduos líquidos em vazão de 3 litros e de resíduos sólidos em vazão de 6 litros – e expansão de 2.924 m² de escritório corporativo, implementando nos banheiros e copas os mesmos dispositivos atuais (torneira com temporizador, caixa acoplada etc.).

[GRI 3-3; 302-1; 302-3; 303-5]

Atualmente, a companhia não possui política interna regulamentando o tema Água e Efluentes, porém, há processos e indicadores que acompanham mensalmente o consumo de água. [GRI 3-3.303]

No que diz respeito ao gerenciamento de resíduos, a companhia não identifica impactos significativos, pois realiza coleta seletiva nos escritórios (apenas resíduo sólido urbano). Gerenciado por uma empresa especializada, o processo de coleta e descarte correto dos resíduos conta com a emissão de certificado mensal que atesta a destinação. [GRI 3-3; 306-3; 306-4]

Apesar de não possuir política específica e equipe responsável pelo tema Resíduos, a companhia utiliza um indicador de acompanhamento mensal dos custos e pesagem dos resíduos, que apresenta a quantidade de lixo produzido e reciclado a cada mês, incluindo certificação de destinação da Amlurb. [GRI 3-3; 306-3; 306-4]

Total de Resíduos Gerados* [GRI 306-3]

Resíduos gerados (Kg)	2020	2021	2022
Papelão	681	553	2.807
Papel Branco	2.660	27	36
Papel Misto	691	2.611	4.958
Plástico	1.885	1.385	3.112
Sucata Metálica	20	2	106
Resíduo Comum	18.450	14.600	22.800
Resíduos Sólidos da Construção Civil	0	0	590
Total	24.387	19.178	34.409

* Os dados fornecidos são referentes ao escritório sede.

Do total gerado, uma equipe especializada realiza a coleta, transporte e destinação dos resíduos orgânicos e recicláveis. Os resíduos orgânicos são destinados ao aterro e os recicláveis são destinados para a reciclagem. [GRI 306-4].

Nos escritórios também são disponibilizados alguns totens para descarte de pilhas e baterias, como mostra o quadro a seguir:

Ponto implantado	Quantidade de pontos de recepção
Sede - Faria Lima	2
Mario Garnero	6
Pedra Grande	2
Barão de Limeira 458	1
Barão de Limeira 425	4
Total de pontos	15



Logística Reversa

Influenciando diretamente no alcance de resultados sustentáveis para os negócios, a inovação e o desenvolvimento de novas tecnologias permeiam constantemente as atividades do PagSeguro Digital criado com estes pilares em seu DNA.

Em 2022, a empresa deu continuidade ao processo padrão em relação à logística reversa, ou seja, os produtos, como maquininhas que apresentaram defeito passaram pelo procedimento de troca e foram incluídas em embalagens ecologicamente corretas em seus produtos.

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

Durante o processo de descarte é realizada a descaracterização do produto por meio das retiradas de etiquetas, desmontagem do equipamento e segregação por tipo de material, como plástico, cobre, borracha, entre outros. Na etapa seguinte, os materiais são triturados e, por fim, é emitido um laudo atestando a conclusão do descarte do lote enviado.

Das maquininhas (POS) recebidas com algum tipo de defeito, **90% foram recuperadas** e **10% destinadas a reciclagem**.



Com o compromisso de utilizar boas práticas, otimizando o ciclo de vida dos equipamentos, avaliando a necessidade de novas compras e reaproveitando os equipamentos reversados na cadeia de abastecimento, a companhia possui diversos KPIs, como índice de trocas por modelo, fabricante e *aging* do parque de máquinas em campo. Além de prover uma boa experiência ao cliente final, custeando integralmente as despesas de troca ou devolução.

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

Em 2022, 96% das trocas de maquinhas (POS) ocorreram dentro do prazo estabelecido junto ao cliente. A cada mês, há o reporte à Contabilidade em relação aos equipamentos que estão em processo de reparo. Este controle é acompanhado por Controles Internos e Auditoria Externa.

O tema é tratado pela célula de Gestão de Laboratório – responsável pelo controle de máquinas em triagem/reparo e destinadas ao descarte, utilizando o sistema SAP. O parceiro – que possui diversas certificações, como Cadastro Cetesb, ART (Anotação de Responsabilidade Técnica),

IBAMA, ISO 14001 e 9001, AVCB, entre outras – envia o certificado de desfragmentação das máquinas com fotos e evidências de todo o processo.

O PagSeguro Digital também realiza as seguintes atividades:

- **Alteração de materiais para versões mais sustentáveis.** Por exemplo: a embalagem do equipamento (envelope) tornou-se 100% biodegradável em 2022
- **Materiais gráficos (manuais e folders) são produzidos por um fornecedor que possui o selo FSC** (Certificação Internacional concedida a empresas que promovem a utilização responsável de recursos naturais, como a conservação ambiental e o desenvolvimento sustentável das florestas do mundo inteiro)
- **Pintura externa dos gabinetes dos equipamentos que apresentaram pouca avaria**, não necessitando a substituição por um gabinete novo

Reciclagem de Máquinas, manuais, folders e envelopes



Impressos



SP Graf

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

Forest Stewardship Council ou Conselho de Manejo Floresta

Embalagem Plástica



EP - EnveloPack

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



9. Capital Social e de Relacionamento



Relacionamento com clientes

[GRI 2-25]

Como um tema fundamental em seu planejamento estratégico, o PagSeguro Digital gerencia continuamente os impactos sociais positivos gerados por suas atividades, pensando não só na Educação Financeira, mas também na Educação em Sustentabilidade.

Com isso em mente, a empresa incentiva a inclusão financeira e o empreendedorismo em suas operações e projetos, permitindo a viabilização de transações de produtos e serviços para milhões de pequenos, nano e microempreendedores, que atuam em todo o país e em diversos setores da economia.

Além dos diversos empreendedores informais em sua carteira, o PagSeguro Digital também possui uma participação forte de Microempreendedores Individuais (MEIs). Mais de 1,8 milhões comerciantes ativos estão nessa categoria.

A companhia também aumentou sua presença no território nacional nos últimos anos. Desde 2020, atua em 100% dos municípios do país, com clientes ativos nos mais de 5.500 municípios brasileiros.

A empresa dispõe de diversas ações de engajamento para os **28 milhões de clientes**, sendo **16 milhões de clientes ativos**. Em relação à comunicação com este público, há algumas opções de interação, de acordo com o ciclo de vida dele, abrangendo todas as verticais de produtos da companhia e priorizando que o cliente tenha uma melhor experiência com os produtos e serviços, sejam eles financeiros ou de meios de pagamento. A interação com os clientes é mensurada frequentemente, para que seja aperfeiçoado cada vez mais o processo de gestão e comunicação com essa base. [GRI 2-29]

Para atender os clientes, a empresa disponibiliza diversos canais de atendimento, como **telefone**, **e-mail**, **chat**, **WhatsApp**, **redes sociais** e **Reclame Aqui**, além da **Ouvidoria**, responsável pelo acolhimento das demandas recebidas pelos órgãos externos, como BACEN, CVM, consumidor.gov e Procons.



Por meio destes canais, a companhia busca identificar e tratar as queixas, ao direcionar para os níveis de atendimento escaláveis. Assim, o atendimento é realizado de acordo com o grau de complexidade e a solução pode ser dada pelo nível 1 a nível 3 de atendimento. Quanto maior o nível, maior o grau de conhecimento e alçada para aplicar a solução.

Além de reuniões periódicas com todos os diretores executivos da empresa, nas quais são estabelecidos planos de melhorias para os principais assuntos relatados, o PagSeguro Digital também submete as informações qualitativas e quantitativas para as principais áreas envolvidas nas demandas dos clientes. Em 2022, foram realizados alguns bate-papos (*focus group*) entre o corpo diretivo da companhia e alguns clientes convidados, com a intenção de conhecer suas percepções e informações.

Atualmente, a empresa conta com o seguinte ecossistema de comunicação com clientes:

- 1) acolhe as demandas
- 2) faz o registro e tratamento
- 3) apresenta a melhor solução possível para cada situação
- 4) estabelece um plano interno de melhoria do produto, quando necessário
- 5) realiza a melhoria de processos e eleva a experiência dos clientes

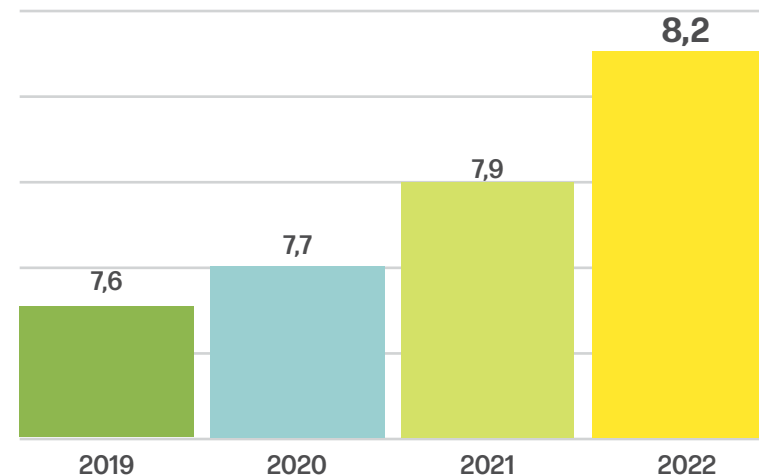
6) acompanha o reflexo das ações na diminuição do volume de queixas e melhor avaliação no *feedback* dos *stakeholders* em relação à demanda apresentada. [GRI 2-25]

O PagSeguro Digital também está atento para medir a satisfação do atendimento com frequência, buscando evoluir na melhoria dos indicadores de qualidade, compromisso traduzido na boa pontuação no site Reclame Aqui nos últimos anos: 2019 (nota 7.6), 2020 (nota 7.7), 2021 (nota 7.9) e 2022 (nota 8.2).

Uma ação importante utilizada para melhorar o engajamento dos clientes são as pesquisas quantitativas. Em 2022, foram realizadas 58 pesquisas, sendo 11 pesquisas recorrentes (6 para produtos e serviços da conta digital e 5 para produtos e serviços da adquirência) e 47 pesquisas pontuais (33 para produtos e serviços da conta digital e 14 para produtos e serviços da adquirência). Com essas pesquisas, foi possível levantar pontos-chave de melhorias da jornada do cliente e dos serviços, além de identificar os ofensores do *churn* (métrica que monitora perdas) de produtos e serviços da companhia.

A cada mês, a companhia mede a satisfação dos clientes através da pesquisa NPS. Assim como as outras pesquisas, ela traz insumos e insights para auxiliar nas ações e decisões estratégicas da empresa.

Pontuação do PagBank no Reclame Aqui



Investimento nas comunidades

[GRI 3-3; 203-1; 203-2; 413-1; 413-2]

Um dos principais pilares de atuação do PagSeguro Digital considerando ESG (Governança Ambiental, Social e Corporativa), é o âmbito social, com diversas ações de apoio a projetos nas comunidades, sobretudo por meio de leis de incentivo fiscal, como a Lei Rouanet. Atualmente, o foco da área de investimento social é utilizar toda a verba de incentivo fiscal disponível em entidades que promovam a educação, saúde e melhoria das condições de vida de populações em vulnerabilidade.

Em 2022, por exemplo, a companhia fez um aporte significativo de doações para entidades sem fins lucrativos, com destaque para a parceria com a instituição Vai na Web, que capacita jovens em situação de vulnerabilidade, em comunidades para desenvolver habilidades na área de tecnologia. As ações também foram aplicadas na comunidade de Paraisópolis, São Paulo, com treinamento específico para jovens trabalharem na área de Tecnologia da empresa.

Atualmente, o PagSeguro Digital divide em três áreas a sua atuação nas comunidades (com seus respectivos compromissos e metas):

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

Lei de Incentivo à Cultura: R\$ 640 mil

Fumcad: R\$ 177 mil

Esporte: R\$ 177 mil

Idoso: R\$ 177 mil

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

Em 2022, o Grupo Uol investiu R\$ 1.171 mil para apoiar projetos através de Leis de Incentivo Fiscal, desse total, 32% correspondem aos investimentos realizados pelo PagSeguro Digital.

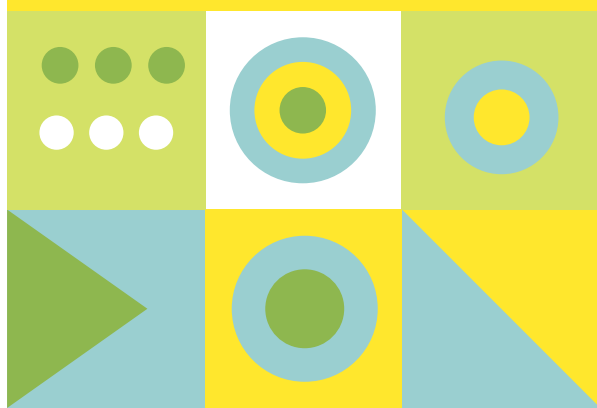
Lei Fumcad - Fundo da Criança e Adolescente

Infância 360: direcionado para as necessidades dos pacientes, a ação otimiza a experiência do paciente dentro do Hospital Angelina Caron. Oferece capacitação da equipe multidisciplinar e de infraestrutura de ponta com aparelhos de última tecnologia para atender os pacientes pediátricos com diagnósticos graves. São mais de 400 mil pacientes atendidos por ano.

Lei de Incentivo ao Esporte

Instituto Rugby para Todos: a intenção é ensinar a modalidade Rugby, seus fundamentos e regras, e realizar aulas semanais regulares, a fim de desenvolver o entendimento e a aptidão física no jogo, bem como competências individuais e sociais entre os alunos, criando um espaço para um trabalho transdisciplinar, com metodologia exclusiva. O projeto conta com atuação de profissionais das áreas de assistência social, psicologia, fisioterapia, pedagogia, educação física e nutrição, que atendem 200 crianças e adolescentes com idade entre 7 e 18 anos, provenientes de escolas públicas (prioritariamente) e/ou em situação de alta vulnerabilidade social.

Instituto Futuros Craques: abrange um núcleo social para 200 crianças, entre 10 e 18 anos, e ensina os fundamentos do futebol. Também são realizadas ações e vistas sociais em entidades assistenciais. Os profissionais são capacitados para orientação e práticas, visando o bom desempenho dessas crianças nas aulas esportivas.



Lei de Incentivo à Cultura

Associação Fernanda Bianchini: consiste no planejamento, organização e realização de formação cultural de dança para crianças, adolescentes e público em geral, inclusive idosos com algum tipo de deficiência visual. Ao todo, são mais de 450 pessoas deficientes visuais inseridas no Ballet de Cegos.

Associação Viva e Deixe Viver: promove a literatura infanto-juvenil e a arte de contar histórias em hospitais públicos e privados. As atividades pedagógicas acolhem bebês, crianças e adolescentes internados, além de fornecer apoio aos familiares e equipes médicas. Com 1.282 voluntários, as ações da Viva e Deixe Viver já impactaram cerca de 240 mil pessoas em seis estados brasileiros.

Maré do Amanhã: o projeto artístico e de desenvolvimento social oferece ensino gratuito e profissionalizante de música clássica, promovendo a inclusão de crianças e jovens na favela da Maré, no Rio de Janeiro. Ensina música para mais de 4.000 pessoas e realiza concertos didáticos gratuitos em espaços públicos de todo o Brasil, impactando diretamente cerca de 35 mil crianças por ano.

Sorrisos nos CEUs: apresentação de Artes Cênicas com sessões gratuitas para teatro, grupo

de esquetes, humor, palhaços, show de mímica, ventríloqua e contadores de piadas. A iniciativa é realizada em 15 CEUs (Centros Educacionais Unificados), localizados em bairros periféricos de São Paulo.

Lei do Idoso

Amparo ao Idoso: propicia o atendimento integral aos pacientes com mais de 60 anos nas unidades do Hospital de Amor. São contemplados os custos relacionados ao tratamento e as atividades multidisciplinares desenvolvidas continuamente. Mais de 167 idosos já foram atendidos dentro do projeto, com realização de cerca de 1.141 procedimentos, 45 sessões de quimioterapia e média de 55 mil consultas médicas ambulatoriais. No Hospital Angelina Caron, são atendidos mais de 400 mil pacientes por ano, com foco em qualidade assistencial e qualidade de vida.

Também foi realizado um Programa de Conscientização do Hospital Angelina Caron sobre Outubro Rosa e Novembro Azul, abordando a Saúde da Mulher e do Homem, prevenção, cuidados periódicos, entre outros.

A exemplo do curso para Formação de Contadores de Histórias do projeto Viva e Deixe Viver, o **Programa de Voluntariado** incentiva que os voluntários – a partir de valores humanos, como empatia, ética, afeto e solidariedade – aprendam a administrar melhor seu tempo, tendo vivências e

dinâmicas sobre o luto e como lidar com as perdas de forma lúdica. A atuação é feita não apenas em entidades, mas também em hospitais.

O PagSeguro Digital também realizou a curadoria de projetos durante todo o ano por meio de um comitê específico, incluindo o apoio a pessoas em vulnerabilidade social e contribuindo para o acesso à saúde, educação, desenvolvimento e aprendizado de crianças, jovens e adultos, além de incentivar a cultura e gerar empregos na sociedade.

Outras iniciativas parceiras:

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

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

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

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

Educação e inclusão financeira

[GRI 3-3; 203-1; 203-2]

A Educação Financeira está no DNA da criação do PagSeguro Digital por isso, é um tema que permeia todas as operações e atividades, e impacta diretamente todos os clientes. Buscando oferecer mais oportunidades de aprendizados sobre o assunto, que traz benefícios para toda a sociedade brasileira, a empresa dispõe de diversas ações na área.

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

Em 2022, o PagBank implantou diversas iniciativas sobre educação financeira, entre elas publicações em blog, séries de vídeos, podcast, treinamentos e cursos gratuitos. A seguir, apresentamos os principais números do ano:

Canal Eu Me Banco - Participação do Diretor de Investimentos do PagSeguro Digital, André Souza, no programa Eu Me Cast #126, do canal Eu Me Banco, com 1,2 mil visualizações.

Blog - 176 textos publicados e 393 mil novos usuários.

UOL Economia - 62 textos publicados (média de 2 textos por semana) e 305.912 leitores.

Treinamentos internos - Com total de 48 horas de treinamento, houve a participação de 3.560 colaboradores. Os treinamentos realizados foram: UniUOL - Trilha Educação Financeira e Investimentos; Educação Financeira; Produtos de Investimentos; CDB + Cartão, abordagem por perfil comportamental; Poupar Automático, abordagem por perfil comportamental; e PagTalents - Educação Financeira e Investimentos, multiplicadores de educação financeira.

Saúde do Bolso - 4 edições e 7 mil profissionais por edição (abordagem de temas sobre educação financeira e investimentos, direcionado para colaboradores do Grupo UOL). O projeto foi descontinuado a partir de maio de 2022.



Papo que rende – Com 16 edições até agora, a newsletter mensal apresenta conteúdos com destaque sobre investimentos, destinada ao público do PagBank. Ao todo, 5,146 milhões de pessoas foram impactadas a cada edição.

Palestras externas – Aproximadamente 6 mil pessoas foram impactadas diretamente em 7h30 de palestras gratuitas para a comunidade externa.

Jogo de tabuleiro digital (Trilha do Rendimento) – O jogo educativo ensina a fazer escolhas financeiras mais coerentes e conscientes, com o objetivo de criar e manter uma reserva de emergência. Ao longo do percurso (um tabuleiro digital), são apresentadas situações de decisão com impacto emocional em um contexto que inclui conceitos como inflação, CDB, taxa SELIC, entre outros. Em 2022, houve 159 mil carregamentos do jogo e 108 mil jogos iniciados.

Cursos interativos gratuitos (Jornada Mundo dos Investimentos) – Cursos com metodologia gamificada, que apresentam os principais temas econômicos e produtos que integram o universo dos investimentos, em parceria com a Bolsa de Valores brasileira. Em 2022, foram 3.660 matrículas e 1.026 cursos concluídos.

Independência financeira feminina – Série de 4 lives no YouTube PagBank Investimentos com discussões sobre a importância da independência financeira das mulheres. Ao todo, foram 4h31 de gravação, 3,3 mil visualizações e mais de 3,07 mil inscritos no canal (aumento de 219%).

Dinheiro sem tabu (1ª temporada) – Série de vídeos gravados e lives no YouTube PagBank Investimentos abordando tabus e crenças sobre o dinheiro, que limitam psicologicamente e financeiramente o desenvolvimento das pessoas. Ao todo, foram 2h08 de gravação, 61 mil visualizações e mais de 2,63 mil inscritos no canal (aumento de 16,4%).

Dinheiro sem tabu (2ª temporada) – Série de vídeos e lives no YouTube PagBank Investimentos, que discute sobre a representatividade do dinheiro no núcleo das relações familiares ao longo das diferentes fases da vida. Ao todo, foram 2h56 de gravação e 9,7 mil visualizações.

Rende Mais (1ª temporada) – Série que destaca a importância dos investimentos na construção do futuro pessoal e prepara as pessoas para sua liberdade financeira. O projeto teve, até agora, 1 hora de gravação e 5,9 mil visualizações. Já o podcast Rende Mais, com 1 hora de gravação, teve 6,6 mil downloads.

Os treinamentos internos realizados durante o ano impactaram 3.560 profissionais, divididos em 23 turmas, com 48 horas de conteúdo presencial e online. Esses treinamentos abordaram temas como investimentos, produto de investimento, diferenças entre produtos, questões regulatórias, entre outros. Os profissionais também foram treinados para se tornarem multiplicadores de conhecimento no momento da venda.

Outro exemplo de multiplicar conhecimento é o Programa de Estágios, gerenciado pelo RH. Por meio dele, a empresa pretende desenvolver um módulo específico de educação financeira, com o objetivo de transformar o comportamento financeiro dos estagiários, de modo que eles repliquem o aprendizado na comunidade onde vivem.

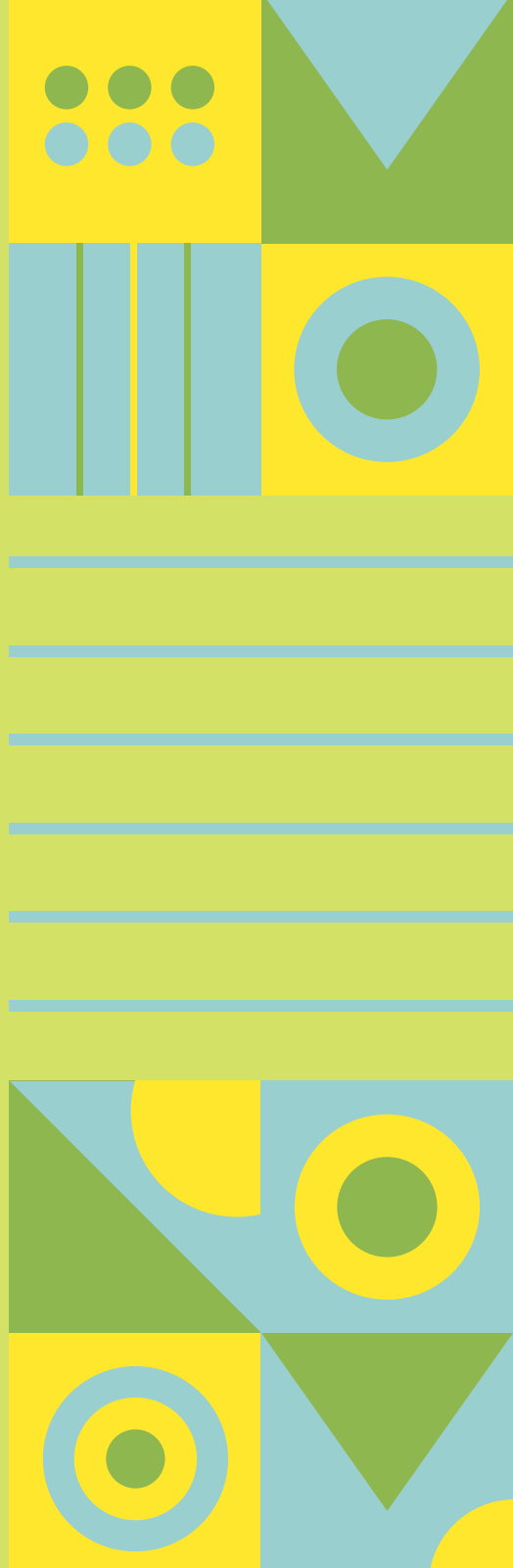
Já os cursos gratuitos – com base em duas trilhas de conhecimento: educação financeira e investimentos – foram abertos ao público externo, por meio de um edital conquistado em 2021. As ações foram desenvolvidas em 2022, com lançamento dos cursos em aplicativo a partir do segundo semestre.





10.

Sumário de
conteúdo da
GRI



**Declaração de uso
GRI 1 utilizado**

O PagSeguro Digital relatou as informações citadas neste sumário de conteúdo da GRI para o período de 01 de Janeiro a 31 de Dezembro de 2022, com base nas Normas GRI.
GRI 1: Foundation 2021

Padrão GRI	Conteúdo	Página/ Comentário	Omissão			Base de preparação	
			Requisitos omitidos	Motivo	Explicação	Premissas e critérios	
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-1 Detalhes da organização	Após reorganização societária, realizada em janeiro de 2021, as subsidiárias do grupo ficaram configuradas da seguinte forma: <ul style="list-style-type: none"> • As subsidiárias do PagSeguro Brasil são PagSeguro Biva Securitizadora de Créditos Financeiros S.A. ("Biva Sec"), Fundo de Investimento em Direitos Creditórios - PagSeguro ("FIDC"), RegistraSeguro S.A. ("RegistraSeguro"), Wirecard Brazil Instituição de Pagamento S.A. (anteriormente Wirecard Brazil S.A.) ("MOIP") e Concil Inteligência em Negociação S.A. ("Concil"). O PagSeguro Brasil adquiriu 100% das ações de emissão da Concil em 12 de agosto de 2021 conforme detalhado na Nota 10; • As subsidiárias do PagSeg Participações Ltda. são a Net+Phone Telecomunicações Ltda. ("Net+Phone"), Boa Compra Tecnologia Ltda. ("Boa Compra"), BCPS Online Services Lda. ("BCPS"), CDS Serviços Financeiros LTDA. ("CDS"), PagSeguro Biva Serviços Financeiros Ltda ("Biva Serviços") e PagBank; • As subsidiárias do PagBank são Tilix Digital Ltda. ("TILIX"), YAMÍ Software & Inovação Ltda. ("YAMÍ") e Zygo Serviços de Tecnologia S.A. ("ZYGO"); • As subsidiárias da PSHC são PagSeguro Chile, PagSeguro Colômbia, PagSeguro Peru e PSGP México. • A subsidiária da BS Holding é o BancoSeguro S.A. ("Bancoseguro"). Além disso, a BS Holding também detém participações na PINV (Paginvest CTVM Ltda); • A subsidiária da Biva Serviços é a PagSeguro Biva Correspondente Bancário Ltda ("Biva Corban"). 					
	2-2 Entidades incluídas no relato de sustentabilidade da organização	p.7 e 9					
	2-3 Período de relato, frequência e ponto de contato	p. 92					
	2-4 Reformulações de informações	p.50					
	2-5 Verificação externa*	p.89, 90 e 91					
	Atividades e trabalhadores						
	2-6 Atividades, cadeia de valor e outras relações de negócios	p.6, 7, 27, 55				"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.	
	2-7 Empregados*	p. 42				Para "empregados permanentes" e de "tempo integral" foram considerados empregados com um contrato por prazo indeterminado de horas (8h por dia, conforme CLT): diretores, gerentes, coordenadores, especialistas, supervisores e equipe. E para "empregados temporários e "tempo parcial", empregados com um contrato por um período" limitado de 6 a 8 horas por dia: aprendizes. 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. 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.	
	2-8 Trabalhadores que não são empregados*			Dados de trabalhadores que não são empregados (terceiros)	Restrições de confidencialidade	Até o momento da publicação desse relatório não abrimos as informações demográficas de trabalhadores que não são empregados (terceiros)	
	Governança						
2-9 Estrutura de governança e sua composição	p.22 e 23				Nosso conselho de administração é composto por seis membros. Cada Conselheiro ocupa o cargo pelo prazo, se houver, fixado pela deliberação dos acionistas que o nomeou ou, se nenhum prazo for fixado na nomeação do diretor Conselheiro, até o primeiro de sua morte, renúncia ou destituição. Em relação aos Comitês, cada membro ocupa sem nenhum prazo definido, considerando alterações até o primeiro de sua morte, renúncia ou destituição. Tanto no Conselho quanto nos comitês os membros são titulares e não há suplentes.		

(*) indicadores que passaram por asseguuração limitada da PwC Brasil.

Padrão GRI	Conteúdo	Página/ Comentário	Omissão			Base de preparação	
			Requisitos omitidos	Motivo	Explicação		
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-10 Nomeação e seleção para o mais alto órgão de governança	p.23					
	2-11 Presidente do mais alto órgão de governança	p.22					
	2-12 Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança na supervisão da gestão dos impactos*	p.22					
	2-13 Delegação de responsabilidade pela gestão de impactos*	p.22					
	2-14 Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança no relato de sustentabilidade*	p.17					
	2-15 Conflitos de interesse*	p.29, 30 e 31				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.	
	2-16 Comunicação de preocupações cruciais*	p.23 e 29				Consideramos preocupações cruciais aquelas situações mais relevantes, dado seu potencial impacto e o contexto macroeconômico, além do número de denúncias procedentes.	
	2-17 Conhecimento coletivo do mais alto órgão de governança*	p.30					
	2-18 Avaliação do desempenho do mais alto órgão de governança*	p.25					
	2-19 Políticas de remuneração*	p.45					
	2-20 Processo para determinação da remuneração*	p.45				Considera-se como "remuneração", a remuneração fixa, tanto para os membros dos órgãos de governança quanto para os empregados.	
	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.	
	Estratégia, políticas e práticas						
	2-22 Declaração sobre estratégia de desenvolvimento sustentável	p. 3					
	2-23 Compromissos de política	p. 27 e 29				O princípio da precaução foi introduzido pelas Nações Unidas no Princípio 15 da "Declaração do Rio sobre Meio Ambiente e Desenvolvimento", segundo a qual: "Com o fim de proteger o meio ambiente, o princípio da precaução deverá ser amplamente observado pelos Estados, de acordo com suas capacidades. Quando houver ameaça de danos graves ou irreversíveis, a ausência de certeza científica absoluta não será utilizada como razão para o adiamento de medidas economicamente viáveis para prevenir a degradação ambiental".	
	2-24 Incorporação de compromissos de política	p.22, 25 e 30					
	2-25 Processos para reparar impactos negativos*	p.69					
	2-26 Mecanismos para aconselhamento e apresentação de preocupações*	p.29					
	2-27 Conformidade com leis e regulamentos*	p. 38 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.					
	2-28 Participação em associações	p.7					
	Envolvimento com Stakeholders						
2-29 Abordagem para engajamento de stakeholders	p.19, 55 e 68						
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.		

(*) Indicadores que passaram por asseguarção limitada da PwC Brasil.

Padrão GRI	Conteúdo	Página/ Comentário	Omissão			Base de preparação
			Requisitos omitidos	Motivo	Explicação	
Temas materiais						
GRI 3: Tópicos Materiais 2021	3-1 Processo de definição de temas materiais*	p.19				
	3-2 Lista de temas materiais*	p.19				
Segurança e privacidade de Dados						
GRI 3: Tópicos Materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	p.36				
GRI 418: Privacidade do Cliente 2016	418-1 Queixas comprovadas relativas à violação da privacidade e perda de dados de clientes*	p.36, 37 e 38 Número de usuários cujas informações são usadas para fins secundários: A Política de Privacidade da companhia (http://www.grupouol.com.br/politica-privacidade) descreve as finalidades para as quais a companhia utiliza dados e informações dos usuários. Valor total de perdas monetárias como resultado de processos judiciais associados à privacidade do usuário: Não houve perda monetária como resultado de processos judiciais associados à privacidade do usuário. Número de solicitações de aplicação da lei para informações de clientes: Considerando somente o PagSeguro Internet Instituição de Pagamento S.A., houve as seguintes quantidades de solicitações de dados cadastrais, que partiram da esfera cível, trabalhista e criminal: -2019: 1.175 solicitações (470 administrativas e 696 judiciais); -2020: 3.867 solicitações (1.420 administrativas e 2.447 judiciais); -2021: 7.717 solicitações (4.350 administrativas e 3.367 judiciais); -2022: 9.581 solicitações (4.478 administrativas e 5.103 judiciais).				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 em 2021.
Atração e retenção de talentos						
GRI 3: Tópicos Materiais	3-3 Gestão dos temas materiais	p.41 e 50				
GRI 2: Divulgações Gerais 2021	2-7 Empregados*	p. 42				Para "empregados permanentes" e de "tempo integral" foram considerados empregados com um contrato por prazo indeterminado de horas 8h por dia (conforme CLT): diretores, gerentes, coordenadores, especialistas, supervisores e equipe. E para "empregados temporários" e "tempo parcial", empregados com um contrato por um período limitado e de 6 horas a 8h por dia: aprendizes. 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. 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.
	2-8 Trabalhadores que não são empregados*		Dados de trabalhadores que não são empregados (terceiros)	Restrições de confidencialidade	Até o momento da publicação desse relatório não abrimos as informações demográficas de trabalhadores que não são empregados (terceiros)	
	2-19 Políticas de remuneração*	p.25				
	2-20 Processo para determinação da remuneração*	p.45				Considera-se como "remuneração", a remuneração fixa, tanto para os membros dos órgão de governança quanto para os empregados.
GRI 401: Emprego 2016	401-1 Novas contratações e rotatividade de empregados*	p.41, 43 e 44				A taxa de novas contratações considera o detalhamento apresentado de contratações por gênero, região e faixa etária em 2022 sobre o total de contratações em 2022. A taxa de rotatividade considera o total de desligados em 2022 sobre o total de empregados de 2022. Para o cálculo, foram considerados "empregados" todos os funcionários reportados no indicador 2-7: Diretores, gerentes, coordenadores e especialistas, supervisor, equipe e aprendizes.

(*) indicadores que passaram por asseguração limitada da PwC Brasil.

Padrão GRI	Conteúdo	Página/ Comentário	Omissão			Base de preparação
			Requisitos omitidos	Motivo	Explicação	Premissas e critérios
GRI 401: Emprego 2016	401-2 Benefícios oferecidos a empregados em tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou de período parcial	p.50				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	p.51				Foram considerados "empregados" todas as pessoas com quem o PagBank mantém relações de trabalho, com exceção de estagiários e terceirizados. São elas: diretores, gerentes, coordenadores e especialistas, supervisores, equipe e aprendizes.
GRI 404: Capacitação e Educação 2016	404-1 Média de horas de capacitação por ano, por empregado*	p.53				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. O conceito de empregados adotado para esse indicador considera todas as pessoas com quem o PagBank mantém relações de trabalho, incluindo os estagiários, e desconsiderando terceirizados. A estratificação das categorias funcionais foi realizada nos seguintes níveis: Diretor, Gerente, Coordenador e Especialista, Supervisor, Equipe (inclui estagiário) e Aprendiz.
	404-2 Programas para o aperfeiçoamento de competências dos empregados e de assistência para transição de carreira	p.45 e 53 A companhia não possui programas para gestão de final de carreira que envolve a aposentadoria e a rescisão de contrato.				
	404-3 Percentual de empregados que recebem avaliações regulares de desempenho e de desenvolvimento de carreira	p.54				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. O conceito de empregados adotado para esse indicador considera todas as pessoas com quem o PagBank mantém relações de trabalho, incluindo os estagiários, e desconsiderando terceirizados. A estratificação das categorias funcionais foi realizada nos seguintes níveis: Diretor, Gerente, Coordenador e Especialista, Supervisor, Equipe (inclui estagiário) e Aprendiz.
Ética nos negócios						
GRI 3: Tópicos Materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	p.50				
GRI 2: Divulgações Gerais 2021	2-23 Compromissos de política	p. 27 e 29				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
GRI 206: Concorrência Desleal 2016	206-1 Ações judiciais por concorrência desleal, práticas de truste e monopólio*	A companhia não possui ações judiciais pendentes ou encerradas durante o período coberto pelo relatório referentes à concorrência desleal e violações de leis antitruste e antimonopólio. O tema é mediado pelo Código de Compliance e Legislação Concorrencial 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.				

(*) indicadores que passaram por asseguuração limitada da PwC Brasil.

Padrão GRI	Conteúdo	Página/ Comentário	Omissão			Base de preparação
			Requisitos omitidos	Motivo	Explicação	
Governança e transparência						
GRI 3: Tópicos Materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	A companhia não possui ações judiciais pendentes ou concluídas durante o período coberto pelo relatório relativas a comportamento anticompetitivo e violações da legislação antitruste e de monopólio. Este tema é mediado pelo Código de Compliance e Direito da Concorrência e também é abordado em programas específicos de treinamento em compliance.				
	2-9 Estrutura de governança e sua composição	p.22 e 23				Nosso conselho de administração é composto por seis membros. Cada Conselheiro ocupa o cargo pelo prazo, se houver, fixado pela deliberação dos acionistas que o nomeou ou, se nenhum prazo for fixado na nomeação do diretor, até o primeiro de sua morte, renúncia ou destituição. Os diretores nomeados pelo conselho de administração permanecem no cargo até a próxima assembleia geral anual. Nossos diretores não têm uma exigência de idade de aposentadoria de acordo com nossos Estatutos. Os membros são titulares e não há suplentes.
GRI 2: Divulgações Gerais 2021	2-10 Nomeação e seleção para o mais alto órgão de governança	p.23				
	2-11 Presidente do mais alto órgão de governança	p.22				
	2-12 Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança na supervisão da gestão dos impactos*	p.22				
	2-13 Delegação de responsabilidade pela gestão de impactos*	p.22				
	2-14 Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança no relato de sustentabilidade*	p.17				
	2-15 Conflitos de interesse*	p.29, 30 e 31				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*	p.30				
GRI 417: Marketing e Rotulagem 2016	417-1 Requisitos para informações e rotulagem de produtos e serviços*		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	Restrições de confidencialidade	Não reportamos publicamente as categorias significativas e o racional de cálculo da porcentagem de produtos ou serviços que são abrangidos 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.	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. A companhia adota os critério dos órgãos reguladores e da legislação brasileira para cada categoria do portfólio de produtos e informações dos fabricantes para determinar o uso seguro de produtos e serviços, bem como para determinar a disposição de seus produtos. Os critérios utilizados para determinar as categorias significativas tiveram como base as regulamentações exigidas pelos órgãos reguladores e pela legislação brasileira.
	417-3 Casos de não conformidade em relação a comunicação de marketing*		Casos de não conformidade em relação a comunicação de marketing	Informação indisponível/incompleta	As informações de casos de não conformidade em relação a comunicação de marketing não estavam disponíveis até a finalização deste relatório. Companhia está avaliando a possibilidade de abrir os dados nos próximos anos.	
Educação e inclusão financeira						
GRI 2: Divulgações Gerais 2021	2-6 Atividades, cadeia de valor e outras relações de negócios	p.6, 7, 27, 55				"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 avaliação do termo: "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."

(*) Indicadores que passaram por asseguração limitada da PwC Brasil.

Padrão GRI	Conteúdo	Página/ Comentário	Omissão			Base de preparação
			Requisitos omitidos	Motivo	Explicação	Premissas e critérios
GRI 203: Impactos Econômicos Indiretos 2016	203-1 Investimentos em infraestrutura e apoio a serviços*	p.70 e 72				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*	p.34, 70 e 72				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.
GRI 413: Comunidades Locais 2016	413-1 Operações com engajamento, avaliações de impacto e programas de desenvolvimento voltados à comunidade local	p.48 e 70				Vide linha 413-1 conforme consta na página 84.
Inovação financeira						
GRI 201: Desempenho Econômico 2016	201-1 Valor econômico direto gerado e distribuído*	p.33				A DVA está sendo apresentada conforme formato previsto nas Demonstrações Financeiras Consolidadas e no CPC 09 - Demonstração do Valor Adicionado (DVA). O DVA apresentado no Relatório de Sustentabilidade 2022 considera as mesmas empresas incluídas no DVA das Demonstrações Financeiras, que podem ser acessadas na seção 4. Consolidation of subsidiaries, do documento Consolidated Financial Statements 2022 (https://api.mziq.com/mzfilemanager/v2/d/d1c190f7-52c1-4663-aa9f-0e0141aa5e3c/101eacbd-3fb6-16e4-0926-b73baabd61f4?origin=1).
GRI 203: Impactos Econômicos Indiretos 2016	203-1 Investimentos em infraestrutura e apoio a serviços*	p.70 e 72				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
Relacionamento com clientes		p.50				
GRI 2: Divulgações Gerais 2021	2-14 Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança no relato de sustentabilidade*	p.17				
	2-16 Comunicação de preocupações cruciais*	p.23 e 29				Consideramos preocupações cruciais aquelas situações mais relevantes, dado seu potencial impacto e o contexto macroeconômico, além do número de denúncias procedentes.
	2-23 Compromissos de política	p. 27 e 29				O princípio da precaução foi introduzido pelas Nações Unidas no Princípio 15 da Declaração do Rio sobre Meio Ambiente e Desenvolvimento", segundo a qual: "Com o fim de proteger o meio ambiente, o princípio da precaução deverá ser amplamente observado pelos Estados, de acordo com suas capacidades. Quando houver ameaça de danos graves ou irreversíveis, a ausência de certeza científica absoluta não será utilizada como razão para o adiamento de medidas economicamente viáveis para prevenir a degradação ambiental
	2-29 Abordagem para engajamento de stakeholders	p.19, 55 e 68				

(*) Indicadores que passaram por asseguarção limitada da PwC Brasil.

Padrão GRI	Conteúdo	Página/ Comentário	Omissão			Base de preparação
			Requisitos omitidos	Motivo	Explicação	
Temas Relevantes - Não Materiais						
Diversidade e inclusão						
GRI 405: Diversidade e Igualdade de Oportunidades 2016	405-1 Diversidade em órgãos de governança e empregados*	p.47 e 49				O conceito de empregados adotado para esse indicador considera todas as pessoas com quem o PagBank mantém relações de trabalho, incluindo os estagiários, e desconsiderando tercerizados. "A estratificação das categorias funcionais foi realizada nos seguintes níveis: Diretor, Gerente, Coordenador e Especialista, Supervisor, Equipe, Estagiário e Aprendiz.
	405-2 Proporção entre o salário-base e a remuneração recebidos pelas mulheres e aqueles recebidos pelos homens*		Proporção entre o salário-base e a remuneração recebidos pelas mulheres e aqueles recebidos pelos homens	Restrições de confidencialidade	Não reportamos publicamente a proporção entre o salário-base e a remuneração recebidos pelas mulheres e aqueles recebidos pelos homens, pois a informação é considerada estratégica. Companhia está avaliando a possibilidade de abrir os dados nos próximos anos.	
GRI 406: Não Discriminação 2016	406-1 Casos de discriminação e medidas corretivas tomadas		Casos de discriminação e medidas corretivas tomadas	Restrições de confidencialidade	Não reportamos publicamente casos de discriminação e medidas corretivas tomadas, pois a informação é considerada estratégica. Companhia está avaliando a possibilidade de abrir os dados nos próximos anos.	
Gestão de parceiros e fornecedores						
GRI 2: Divulgações Gerais 2021	2-6 Atividades, cadeia de valor e outras relações de negócios	p.6, 7, 27, 55				"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 avaliação do termo: "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 2: Divulgações Gerais 2021	2-29 Abordagem para engajamento de stakeholders	p.19, 55 e 68				
GRI 204: Práticas de Compra 2016	204-1 Proporção de gastos com fornecedores locais	p.55 e 56	Orçamento gasto com os fornecedores locais	Restrições de confidencialidade	Não reportamos publicamente o orçamento gasto com os fornecedores locais, pois a informação é considerada estratégica. A Companhia está avaliando a possibilidade de abrir os dados nos próximos anos.	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. Esta fração resulta no percentual de fornecedores locais. Foi utilizada a definição de "local" considerando os fornecedores sediados no Brasil, para abastecimento de produtos e serviços. Não houve categoria de fornecedor excluídas do cálculo acima.
GRI 308: Avaliação Ambiental de Fornecedores	308-1 Novos fornecedores selecionados com base em critérios ambientais	p.56				Foram considerados "novos fornecedores" aqueles homologados no ano de 2022 e, que são avaliados com maior risco e que juntos concentram cerca de 98% dos gastos centralizados (Grupo A). 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 (Grupo A) selecionados com base em critérios ambientais/ Novos fornecedores (Grupo A).

(*) indicadores que passaram por asseguarção limitada da PwC Brasil.

Padrão GRI	Conteúdo	Página/ Comentário	Omissão			Base de preparação
			Requisitos omitidos	Motivo	Explicação	Premissas e critérios
GRI 308: Avaliação Ambiental de Fornecedores	308-2 Impactos ambientais negativos da cadeia de fornecedores e medidas tomadas	p.56				A base de fornecedores considerada no reporte é composta de 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.
GRI 408: Trabalho Infantil 2016	408-1 Operações e fornecedores com risco significativo de casos de trabalho infantil*	p.27 e 56				As definições de "trabalho infantil" e "trabalhadores jovens" seguem o contexto da legislação brasileira. São "trabalhos perigosos" situações de trabalho que estão em desacordo com a legislação brasileira. Todas as operações administrativas e de vendas são avaliadas em relação ao risco significativo de trabalho infantil ou trabalhadores jovens expostos a trabalho perigoso. Para os fornecedores as medidas que garantem a não utilização de mão de obra infantil estão previstas na cláusulas obrigatórias de contratos. A companhia considera que apresentam "risco significativo de ocorrência" aquelas operações e fornecedores que possuam histórico comprovado de risco relacionado ao trabalho infantil, e/ou que constem em listas restritivas. Não há países ou áreas geográficas com operações e fornecedores considerados em situação de risco frente à temática de trabalho infantil"
GRI 409: Trabalho Forçado ou Análogo ao Escravo 2016	409-1 Operações e fornecedores com risco significativo de casos de trabalho forçado ou análogo ao escravo*	p.27 e 56				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). 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. 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.
GRI 414: Avaliação Social de Fornecedores 2016	414-1 Novos fornecedores selecionados com base em critérios sociais	p.56				Foram considerados "novos fornecedores" aqueles homologados no ano de 2022 e que são avaliados com maior risco e que juntos concentram cerca de 98% dos gastos centralizados (Grupo A). Gastos centralizados são aqueles geridos diretamente pela área Compras/Suprimentos. Memória de cálculo = Novos fornecedores (Grupo A) selecionados com base em critérios sociais / Novos fornecedores (Grupo A) Os critérios sociais considerados são: cumprimentos com obrigações legais (INSS, FGTS), PCMSO, Certificações de Saúde e Segurança, ações de segurança e desenvolvimento comunitário.

(*) Indicadores que passaram por asseguarção limitada da PwC Brasil.

Padrão GRI	Conteúdo	Página/ Comentário	Omissão			Base de preparação
			Requisitos omitidos	Motivo	Explicação	
Eficiência energética e das operações						
GRI 302: Energia 2016	302-1 Consumo de energia dentro da organização	p. 63 e 64 A companhia não realiza venda de eletricidade, aquecimento, resfriamento e vapor, nem compra de vapor, aquecimento e resfriamento.	Consumo de combustível de fonte renovável e não renovável	Informação indisponível/ incompleta	As informações de consumo de combustível de fonte renovável e não renovável não foram reportadas em 2022 no relatório, por falha operacional, mas constam nos inventários de GEE (Escopo 1 Combustão Móvel e Combustão Estacionária). A Companhia irá abrir os dados no próximo ano de relato. A companhia não realiza venda de eletricidade, aquecimento, resfriamento e vapor, nem compra de vapor, aquecimento e resfriamento.	Para a quantificação de energia consumida dentro da organização foram consideradas unidades próprias da organização, e sites administrativos da organização, sejam escritórios ou andares próprios e alugados. A companhia considerou como energia consumida dentro da organização o seu consumo de energia elétrica que foi compilado a partir de informações de faturas de concessionárias de energia elétrica e do mercado livre de energia.
	302-3 Intensidade energética	p.63 e 64				
GRI 303: Água e Efluentes 2018	303-5 Consumo de água	p. 64				Devido a atuação da organização e seu baixo impacto no tema, a organização não realiza o monitoramento das áreas com estresse hídrico. Uma vez que a organização não realiza armazenamento de água, entende-se que não há impacto significativo relacionado à essa atividade.
Investimento de impacto						
GRI 203: Impactos Econômicos Indiretos 2016	203-1 Investimentos em infraestrutura e apoio a serviços*	p.70 e 72				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*	P. 34, 70 e 72				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.
GRI 204: Práticas de Compra 2016	204-1 Proporção de gastos com fornecedores locais	p.55 e 56	Orçamento gasto com os fornecedores locais	Restrições de confidencialidade	Não reportamos publicamente o orçamento gasto com os fornecedores locais, pois a informação é considerada estratégica. A Companhia está avaliando a possibilidade de abrir os dados nos próximos anos.	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. Esta fração resulta no percentual de fornecedores locais. Foi utilizada a definição de "local" considerando os fornecedores sediados no Brasil, para abastecimento de produtos e serviços. Não houve categoria de fornecedor excluídas do cálculo acima.

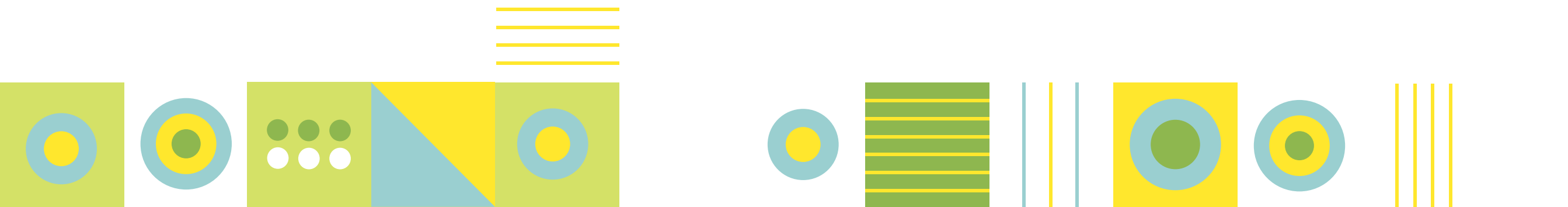
(*) indicadores que passaram por asseguarção limitada da PwC Brasil.

Padrão GRI	Conteúdo	Página/ Comentário	Omissão			Base de preparação
			Requisitos omitidos	Motivo	Explicação	
GRI 413: Comunidades Locais 2016	413-1 Operações com engajamento, avaliações de impacto e programas de desenvolvimento voltados à comunidade local	p.48 e 70				Consideramos "Operações" todos os sites da organização e todos os locais onde organização possui atuação. A mensuração das ações que determinam os impactos sociais é realizada de acordo com o investimento ou gasto realizado e resultados operacionais das mesmas (como pessoas capacitadas, engajas, impactadas etc). As avaliações de impacto ambiental são realizadas pelas área de Investimento Social e de ESG de acordo com a eventual natureza e materialidade dos projetos comunitários investidos (caso possuam impacto ambiental positivo ou negativo inerente). O monitoramento contínuo é mantido enquanto a companhia apoia os eventuais projetos. 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. 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. 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.
	413-2 Operações com impactos negativos significativos reais ou potenciais nas comunidades locais	p.70				Consideramos "Operações" todos os sites da organização e todos os locais onde a organização possui atuação. 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. A companhia entende como "comunidades locais" as cidades em que possui operações administrativas e comerciais.
GRI 415: Políticas Públicas 2016	415-1 Contribuições políticas*	<p>Por política interna (o Grupo UOL, controlador, possui também unidade de mídia comprometida com o apartidarismo), a companhia não contribui com partidos políticos, candidatos ou instituições políticas. Não possui também escritórios de lobby ou de contato com Legislativo e Executivo.</p> <p>Quando é necessário realizar contato com autoridades, a companhia faz diretamente ou por meio de associação de classe, seja com o órgão regulador, o Banco Central do Brasil ou com a ANBIMA, CVM ou outros autoreguladores (por exemplo, BSM). A companhia contribui com a Abranet, ABBC, Abecs e ANBIMA.</p> <p>Para contribuições políticas entre terceiros que usam os serviços do PagBank valem as regras públicas e políticas relativas a PEPs (Pessoas Politicamente Expostas), políticas anticorrupção etc.</p>				A companhia não apresenta informações de contribuições de outra natureza que não política.
Estratégia climática						
GRI 201: Desempenho Econômico 2016	201-2 Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades decorrentes de mudanças climáticas*	p.27				"Mudanças substanciais" são aquelas que possuem potencial de afetar a companhia operacionalmente ou financeiramente de forma significativa. Os custos das medidas tomadas para gerenciar riscos e oportunidades relacionadas ao clima são referentes a valores realizados para gestão de riscos. O horizonte de tempo considerado na gestão de riscos e oportunidades relacionados ao clima é: Curto prazo (0-3 anos), médio prazo (4-6 anos) e longo prazo (7-10 anos). As implicações financeiras dos riscos e/ou oportunidades climáticas estão em processo de avaliação, portanto, ainda não é possível descrever as taxas de valores para o presente e para o futuro.

(*) indicadores que passaram por asseguarção limitada da PwC Brasil.

Padrão GRI	Conteúdo	Página/ Comentário	Omissão			Base de preparação
			Requisitos omitidos	Motivo	Explicação	Premissas e critérios
GRI 305: Emissões 2016	305-1 Emissões diretas (Escopo 1) de gases de efeito estufa (GEE)	p.58, 59 e 60				As emissões foram calculadas seguindo a metodologia e premissas definidas pelo Programa Brasileiro GHG Protocol.
	305-2 Emissões indiretas (Escopo 2) de gases de efeito estufa (GEE) provenientes da aquisição de energia	p.58, 59 e 60				As emissões foram calculadas seguindo a metodologia e premissas definidas pelo Programa Brasileiro GHG Protocol.
	305-3 Outras emissões indiretas (Escopo 3) de gases de efeito estufa (GEE)	p.58, 59 e 60				Seguimos as premissas do Programa Brasileiro GHG Protocol. Consideramos como "mudanças significativas" grandes alterações no valor final do inventário (mais de 40%), comparado ao ano anterior.
	305-5 Redução de emissões de gases de efeito estufa (GEE)	p.58, 59 e 60				As emissões foram calculadas seguindo a metodologia e premissas definidas pelo Programa Brasileiro GHG Protocol. A definição de "efeitos primários associados" é a de processos de eficiência na própria operação. Como a redução anotada, em 2022, foi identificada na própria operação, não possuímos "efeitos secundários associados".
Indicadores aplicáveis não relacionados aos temas materiais						
GRI 306: Resíduos 2020	306-3 Resíduos gerados	p.64				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.
	306-4 Resíduos não destinados para disposição final	p.64				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.
GRI 403: Saúde e Segurança do Trabalho 2018	403-6 Promoção da saúde do trabalhador	p.51				Foram considerados "empregados" todas as pessoas com quem o PagBank mantém relações de trabalho, com exceção de estagiários e terceirizados. São elas: diretores, gerentes, coordenadores e especialistas, supervisores, equipe e aprendizes.
GRI 409: Trabalho Forçado ou Análogo ao Escravo 2016	409-1 Operações e fornecedores com risco significativo de casos de trabalho forçado ou análogo ao escravo*	p.27 e 56				Vide linha 409-1 conforme consta na página 82.
GRI 414: Avaliação Social de Fornecedores 2016	414-2 Impactos sociais negativos da cadeia de fornecedores e medidas tomadas*	p.56	% de fornecedores que tiveram encerramento de relacionamento por conta de impactos sociais negativos significativos	Restrições de confidencialidade	Não reportamos publicamente o % de fornecedores que tiveram encerramento de relacionamento por conta de impactos sociais negativos significativos. A Companhia está avaliando a possibilidade de abrir os dados nos próximos anos.	A Companhia entende como "impactos sociais negativos" atrelados à 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 critérios sociais considerados na homologação são: cumprimentos com obrigações legais (INSS, FGTS), PCMSO, Certificações de Saúde e Segurança, ações de segurança e desenvolvimento comunitário.

(*) indicadores que passaram por asseguaração limitada da PwC Brasil.



SUMÁRIO SASB		
TECHNOLOGY & COMMUNICATIONS SECTOR		
SOFTWARE & IT SERVICES		
SASB	CONTEÚDO	LOCATION (PAGE) / COMMENTS
Environmental Footprint of Hardware Infrastructure	TC-SI-130a.1 - (1) Total energy consumed, (2) percentage grid electricity, (3) percentage renewable	p.63
	TC-SI-130a.2 - (1) Total water withdrawn, (2) total water consumed, percentage of each in regions with High or Extremely High Baseline Water Stress	p.64
	TC-SI-130a.3 - Discussion of the integration of environmental considerations into strategic planning for data center needs	p.22
Data Privacy & Freedom of Expression	TC-SI-220a.1 - Description of policies and practices relating to behavioral advertising and user privacy	p.36
	TC-SI-220a.2 - Number of users whose information is used for secondary purposes	p.77
	TC-SI-220a.3 - Total amount of monetary losses as a result of legal proceedings associated with user privacy	p.77
	TC-SI-220a.4 - (1) Number of law enforcement requests for user information, (2) number of users whose information was requested, (3) percentage resulting in disclosure	p.77
	TC-SI-220a.5 - List of countries where core products or services are subject to government-required monitoring, blocking, content filtering, or censoring	Brasil
Data Security	TC-SI-230a.1 - (1) Number of data breaches, (2) percentage involving personally identifiable information (PII), (3) number of users affected	p.77
	TC-SI-230a.2 - Description of approach to identifying and addressing data security risks, including use of third-party cybersecurity standards	p.36
Recruiting & Managing a Global, Diverse & Skilled Workforce	TC-SI-330a.1 - Percentage of employees that are (1) foreign nationals and (2) located offshore	p.42
	TC-SI-330a.2 - Employee engagement as a percentage	p.54
	TC-SI-330a.3 - Percentage of gender and racial/ethnic group representation for (1) management, (2) technical staff, and (3) all other employees	p.49
Intellectual Property Protection & Competitive Behavior	TC-SI-520a.1 - Total amount of monetary losses as a result of legal proceedings associated with anticompetitive behavior regulations	p.78
Managing Systemic Risks from Technology Disruptions	TC-SI-550a.1 - Number of (1) performance issues and (2) service disruptions; (3) total customer downtime	p.39
	TC-SI-550a.2 - Description of business continuity risks related to disruptions of operations	p.39

ANEXOS

Declarações prospectivas

Esta apresentação, elaborada pelo PagSeguro Digital Ltd. (“nós” ou a “Empresa”), tem caráter meramente informativo. As informações nesta apresentação não constituem, ou fazem parte, e não devem ser interpretadas como uma oferta ou convite para subscrever ou adquirir quaisquer valores mobiliários da Empresa ou qualquer subsidiária ou afiliada da Empresa, nem devem ou qualquer parte dele forma a base de, ou será invocado em conexão com qualquer contrato para comprar ou subscrever quaisquer valores mobiliários da Empresa ou de qualquer uma de suas subsidiárias ou afiliadas, nem deve ele, ou qualquer parte dele, formar a base ou ser invocado em relação a qualquer contrato ou compromisso.

Esta apresentação pode conter declarações prospectivas relacionadas a assuntos como perspectivas de crescimento contínuo para a Empresa, tendências da indústria e iniciativas de produtos e tecnologia.

Essas declarações são baseadas em informações atualmente disponíveis e em nossas suposições, expectativas e projeções atuais sobre eventos futuros. Embora acreditemos que nossas suposições, expectativas e projeções sejam razoáveis em vista das informações atualmente disponíveis, advertemos não depositar confiança indevida nessas declarações prospectivas.

Nossos resultados reais podem diferir materialmente daqueles incluídos nesta apresentação por vários motivos, incluindo aqueles descritos nas declarações prospectivas e seções de fatores de risco de nosso Relatório Anual mais recente no Formulário 20-F (Arquivo nº 001-38353) e outros arquivos junto a *Securities and Exchange Commission* (SEC), que estão disponíveis em nosso site de **relações com investidores** e no **site da SEC**.

Todas as informações incluídas nesta apresentação consideram a data base de 31 de dezembro de 2022. Exceto conforme exigido pela lei aplicável, não assumimos nenhuma obrigação de atualizar ou revisar publicamente nossas declarações.

Medidas financeiras non-GAAP

Esta apresentação inclui as seguintes medidas financeiras definidas como “medidas financeiras non-GAAP” pela SEC: Lucro Líquido non-GAAP, Custos e Despesas Totais não-GAAP, Despesas Administrativas non-GAAP e EBITDA Ajustado. Quando acreditamos que as informações adicionais são úteis e significativas para os investidores. Essas medidas non-GAAP são fornecidas para melhorar a compreensão geral dos investidores sobre nosso desempenho financeiro atual e nossas perspectivas para o futuro. Especificamente, acreditamos que as medidas non-GAAP fornecem informações úteis tanto para a administração quanto para os investidores, excluindo certas despesas, ganhos e perdas, de acordo com o caso, que podem não ser indicativos de nossos principais resultados operacionais e perspectivas de negócios.

Essas medidas podem ser diferentes das medidas financeiras non-GAAP usadas por outras empresas. A apresentação dessas informações financeiras non-GAAP, que não são elaboradas sob qualquer conjunto abrangente de regras ou princípios contábeis, não se destina a ser considerado isoladamente ou como um substituto para as informações financeiras preparadas e apresentadas de acordo com as Normas Internacionais de Relato Financeiro (“IFRS”) conforme emitidas pelo *International Financial Reporting Standards* (Conselho de Normas Contábeis). As medidas non-GAAP têm limitações, pois não refletem todos os valores associados aos nossos resultados operacionais, conforme o acordo com o IFRS. Essas medidas devem ser usadas apenas para avaliar nossos resultados operacionais em conjunto com as correspondentes medidas GAAP.

Para mais informações sobre as medidas financeiras, consulte o documento **Webcast Presentation 4Q22**

Relatório de asseguração limitada dos auditores independentes sobre as informações não financeiras contidas no Relatório de Sustentabilidade 2022



Ao Conselho de Administração e Acionistas

PagSeguro Digital Ltd. - PagSeguro
São Paulo - SP

Introdução

Fomos contratados pela PagSeguro Digital Ltd. - PagSeguro (“Companhia” ou “PagSeguro”) para apresentar nosso relatório de asseguração limitada sobre as informações não financeiras constantes no Relatório de Sustentabilidade 2022 da PagSeguro relativas ao exercício findo em 31 de dezembro de 2022.

Nossa asseguração limitada não se estende a informações de períodos anteriores ou a qualquer outra informação divulgada em conjunto com o Relatório de Sustentabilidade 2022, incluindo quaisquer imagens, arquivos de áudio ou vídeos incorporados.

Responsabilidades da administração da PagSeguro

A administração da PagSeguro é responsável por:

- selecionar ou estabelecer critérios adequados para a preparação e apresentação das informações constantes no Relatório de Sustentabilidade 2022;
- preparar as informações de acordo com os critérios e diretrizes da *Global Reporting Initiative (GRI-Standards)*, e com a base de preparação, elaborada pela própria Companhia;
- desenhar, implementar e manter controle interno sobre as informações relevantes para a preparação das informações constantes no Relatório de Sustentabilidade 2022, que estão livres de distorção relevante, independentemente se causada por fraude ou erro.

Responsabilidade dos auditores independentes

Nossa responsabilidade é expressar conclusão sobre as informações não financeiras constantes no Relatório de Sustentabilidade 2022 com base nos trabalhos de asseguração limitada conduzidos de acordo com o Comunicado Técnico CTO 01 - “Emissão de Relatório de Asseguração Relacionado com Sustentabilidade e Responsabilidade Social”, emitido pelo Conselho Federal de Contabilidade (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 *International Auditing and Assurance Standards Board (IAASB)*. Essas normas requerem o cumprimento pelo auditor de exigências éticas, independência e demais responsabilidades



referentes a ela, inclusive quanto à aplicação da Norma Brasileira de Controle de Qualidade (NBC PA 01) e, portanto, a manutenção de sistema de controle de qualidade abrangente, incluindo políticas documentadas e procedimentos sobre o cumprimento de requerimentos éticos, normas profissionais e requerimentos legais e regulatórios aplicáveis.

Adicionalmente, as referidas 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 2022 em conjunto, estão livres de distorções relevantes.

Um trabalho de asseguração limitada conduzido de acordo com a NBC TO 3000 (ISAE 3000) consiste principalmente de indagações à administração 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 asseguração limitada, sobre as informações tomadas em conjunto. Um trabalho de asseguração limitada requer, também, a execução de procedimentos adicionais, quando

o auditor independente toma conhecimento de assuntos que o levem a acreditar que as informações divulgadas no Relatório de Sustentabilidade 2022, tomadas em conjunto, podem apresentar distorções relevantes.

Os procedimentos selecionados basearam-se na nossa compreensão dos aspectos relativos à compilação, materialidade e apresentação das informações contidas no Relatório de Sustentabilidade 2022, de outras circunstâncias do trabalho e da nossa consideração sobre atividades e sobre os processos associados às informações materiais divulgadas no Relatório de Sustentabilidade 2022, em que distorções relevantes poderiam existir. Os procedimentos compreenderam:

(a) o planejamento dos trabalhos, considerando a relevância, o volume de informações quantitativas e qualitativas e os sistemas operacionais e de controles internos que serviram de base para a elaboração das informações constantes no Relatório de Sustentabilidade 2022;

(b) o entendimento da metodologia de cálculos e dos procedimentos para a compilação dos indicadores por meio de indagações com os gestores responsáveis pela elaboração das informações;

(c) a aplicação de procedimentos analíticos sobre as informações quantitativas e indagações sobre as informações qualitativas e sua correlação com os indicadores divulgados no Relatório de Sustentabilidade 2022; e

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

Os trabalhos de asseguração limitada compreenderam, também, a análise da aderência às diretrizes e critérios da *Global Reporting Initiative (GRI-Standards)*, e do disposto na base de preparação elaborada pela Companhia.

Acreditamos que a evidência obtida em nosso trabalho é suficiente e apropriada para fundamentar nossa conclusão na forma limitada.

Alcance e limitações

Os procedimentos executados em trabalho de asseguração limitada variam em termos de natureza e época e são menores em extensão do que em trabalho de asseguração razoável. Conseqüentemente, o nível de segurança obtido em trabalho de asseguração limitada é substancialmente menor do que aquele que seria obtido, se tivesse sido executado um trabalho de asseguração razoável. Caso tivéssemos executado um trabalho de asseguração razoável, poderíamos ter identificado outros assuntos e eventuais distorções que podem existir nas informações constantes no Relatório de Sustentabilidade 2022. 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.

A preparação e apresentação das informações e indicadores não financeiros seguiu as definições da base de preparação elaborada pela Companhia e as diretrizes da *Global Reporting Initiative (GRI-Standards)*, portanto, as informações apresentadas no Relatório de Sustentabilidade 2022 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. Nosso relatório de asse-guração deve ser lido e compreendido nesse contexto, inerente aos critérios selecionados e previamente mencionados neste parágrafo.

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 2022 da PagSeguro, não foram compiladas, em todos os aspectos relevantes, de acordo com os critérios e diretrizes estabelecidos pela base de preparação e pelas diretrizes da *Global Reporting Initiative (GRI-Standards)*.

São Paulo, 17 de outubro de 2023
PricewaterhouseCoopers
Auditores Independentes Ltda.
CRC 2SP000160/O-5

Maurício Colombari
Contador CRC 1SP195838/O-3

INFORMAÇÕES CORPORATIVAS

Sede

Avenida Brigadeiro Faria Lima, nº 1.384
Jardim Paulistano, São Paulo, SP, Brasil
[2-3]

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

 pagbank.com.br

 international.pagseguro.com

 ir@pagbank.com

 investors.pagbank.com

Créditos

A terceira edição do Relatório de Sustentabilidade é resultado do esforço de todo time PagSeguro Digital.

Agradecemos a todos os profissionais pela participação e pelo comprometimento, incluindo a coleta de informação e o compromisso ESG demonstrado na realização das atividades ao longo de 2022.

