



# RELATÓRIO DE 2023 SUSTENTABILIDADE



# Sumário

- 1.** Carta da Administração **5**
- 2.** Sobre o Relatório **9**
- 3.** Quem Somos **13**
- 4.** Produtos e Serviços **19**
- 5.** Ética, Conformidade e Governança **28**
- 6.** Desempenho Financeiro e Operacional **38**
- 7.** Estratégia Sustentável **54**
- 8.** Profissionais **67**
- 9.** Clientes e Sociedade **85**
- 10.** Sumário de Conteúdo GRI **96**

# Apresentação

Há 17 anos, o PagSeguro Digital facilita a vida financeira das pessoas e negócios, democratizando o acesso a serviços financeiros. Por meio do trabalho inovador de nossos mais de 7 mil profissionais, oferecemos a nossos clientes uma experiência bancária e de pagamentos superior, por meio de uma interface única e um suporte de excelência, que transforma a maneira como as pessoas lidam com o dinheiro e abre novas possibilidades para alcançarem seus sonhos.

Neste nosso quarto relatório de sustentabilidade, compartilhamos os avanços e resultados que a companhia alcançou durante 2023, ano em que atingimos não apenas o maior lucro líquido da nossa história, mas também no qual pudemos incluir mais brasileiros economicamente, por meio de novos produtos e programas inovadores.

Nas páginas a seguir trataremos das ações realizadas durante 2023 para nos tornarmos uma companhia cada vez mais alinhada às melhores práticas de segurança online e prevenção de fraudes e ainda mais engajada em ações e políticas sustentáveis.

Apresentação

Carta da Administração

Sobre o Relatório

Quem Somos

Produtos e Serviços

Ética, Conformidade e Governança

Desempenho Financeiro e Operacional

Estratégia Sustentável

Profissionais

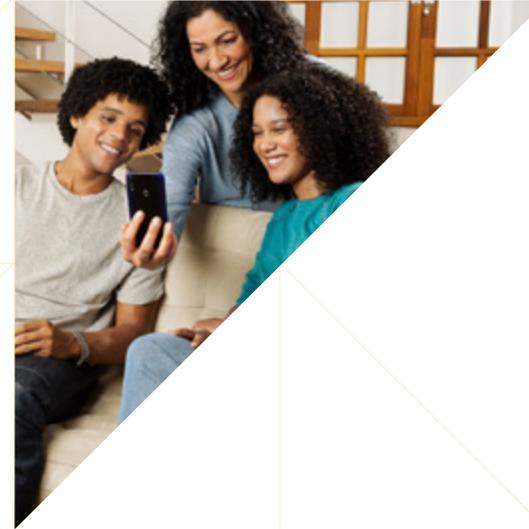
Clientes e Sociedade

Sumário de Conteúdo GRI

Créditos Corporativos

# Destaque do Ano

Avanços e resultados alcançados 2023



**7.273 funcionários**  
em todo o Brasil

**31 milhões**  
de clientes

**+ 30 meios**  
de pagamentos  
disponíveis para clientes

**R\$ 27,6 bilhões**  
em depósitos

**R\$ 2,5 bilhões**  
na carteira de crédito

**66% de produtos**  
de crédito securitizados

**11% de market share**  
no mercado de pagamentos

**50% do Conselho**  
de Administração composto por mulheres

**3 milhões**  
de novos clientes



**Score B**  
(Management Level) no CDP

**Marca Valiosa:**  
estamos entre as  
25 marcas mais  
valiosas do Brasil

**Certificação**  
brAAA para os CBDS  
PagBank, concedida  
pela S&P e pela Moody's,  
renomadas empresas  
de análise financeira  
norte-americanas

Conquista do  
**Selo RA1000**  
do Reclame Aqui.  
Único banco digital do  
Brasil a receber esse  
reconhecimento

1

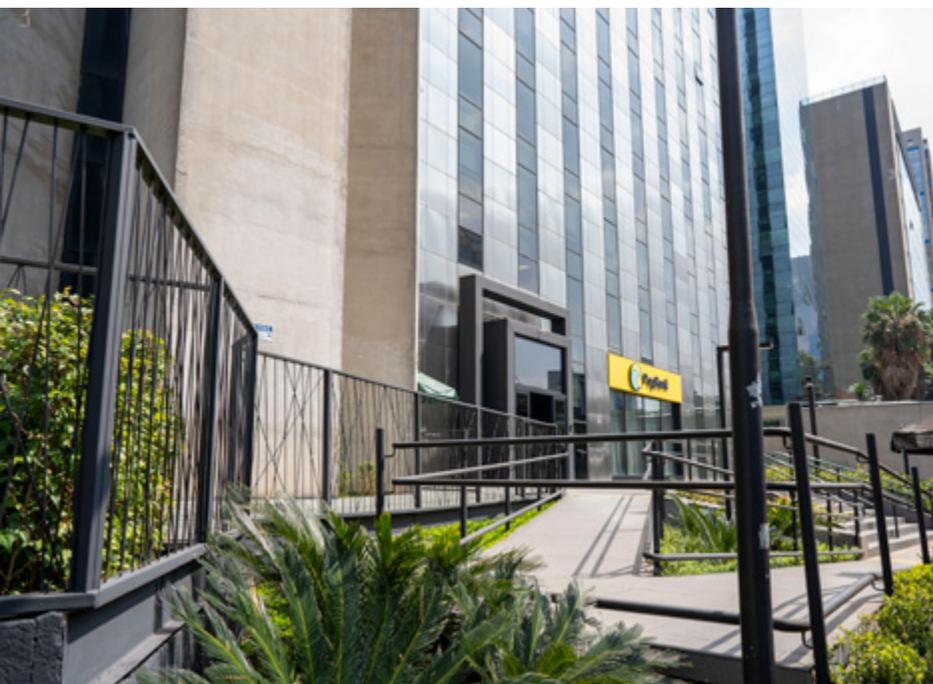
# Carta da Administração



# Carta da Administração

< GRI 2-22 >

2023 foi um ano especial para o PagSeguro Digital. Atingimos o maior lucro líquido de nossa história (R\$ 1,8 bilhão) e avançamos na inclusão financeira de cada vez mais brasileiros por meio de novos produtos e programas inovadores. Também seguimos em nossa ambição de ser uma empresa que faz das práticas sustentáveis algo estratégico para o negócio, aumentando nossa confiabilidade e engajando cada vez mais todos os nossos públicos de relacionamento em torno desse tema.



Ultrapassamos a marca de 31 milhões de clientes ao final de 2023, o que equivale a 13% da população brasileira, com o crescimento e mais de 3 milhões de clientes ao longo do ano. Este marco histórico foi possível pela superação dos desafios trazidos pelas oscilações decorrentes da pandemia de Covid-19 e por um ciclo de taxas de juros elevadas durante um período relativamente longo, tendo como apoio a força de nossos produtos e a robustez de nossa infraestrutura de tecnologia.

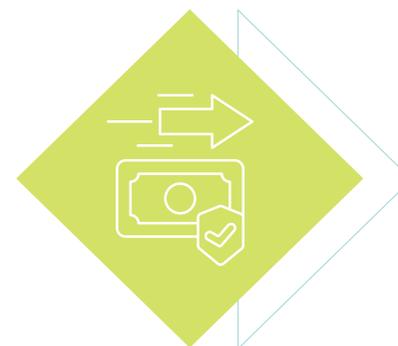
**Em pagamentos, registramos um crescimento de 11% no Total Payment Volume (TPV), alcançando R\$ 394 bilhões - resultado possível graças à nossa integração estratégica, que combina serviços financeiros e pagamentos de uma forma única no mercado.**

Também apresentamos novidades no setor bancário, como a plataforma de cobrança para estabelecimentos comerciais, que une cartões, pagamentos, PIX e boletos em um mesmo lugar, ajudando os clientes a gerenciar suas contas e a receber na mesma solução, que pode ser acessada por tablet, celular ou laptop. Tudo isso integrado aos nossos três pilares estratégicos: Pagamentos, Banking e Crédito.

## Mais segurança e novas soluções

Com a melhoria constante dos níveis de utilização do nosso aplicativo, temos alcançado avaliações cada vez melhores no Reclame Aqui e nas lojas de aplicativos e conseguimos estender nossa oferta bancária para além dos microempreendedores.

Em combinação com esses avanços, nosso foco na segurança e na prevenção de fraudes nos colocou como uma das companhias pioneiras no Brasil a lançar a autenticação facial para pagamento online. Durante 2023, investimos na ampliação da nossa capacidade de prevenção e gerenciamento de riscos, além de oferecermos 279 ações de conscientização e engajamento sobre o tema para todos os nossos stakeholders.



**Cerca de 96% das liquidações do Pagbank são instantâneas**

# Em 2023, melhoramos a jornada do cartão e facilitamos o acesso ao crédito consignado e à antecipação de FGTS

Para pequenas e médias empresas, lançamos a possibilidade de liquidação de diferentes adquirentes em conta PagBank. Também criamos um perfil de aprovação e a conta bancária para múltiplos usuários, além da plataforma para gerenciamento de folha de pagamento, com capacidade de até 2 mil salários. **Todas estas soluções estão totalmente integradas ao nosso ecossistema e disponíveis tanto pelo aplicativo quanto pela interface do internet banking.**

Estreitar o relacionamento com nossos clientes de todos os níveis é uma meta constante, e criar produtos que atuem nessa dinâmica é fundamental para o PagBank. Tendo isso em vista, melhoramos a nossa plataforma de investimentos, oferecendo empréstimo consignado, saque-aniversário, uma plataforma de investimentos completa com os melhores CDBs do mercado em termos de rentabilidade, ações e títulos públicos.



## Inclusão por meio da educação financeira

Juntamente com a tecnologia, a inclusão social também é parte importante de nossa atuação na sociedade. Por meio de uma gerência focada em projetos de educação financeira, promovemos e divulgamos conhecimentos fundamentais sobre esta tema, contribuindo para romper a falsa impressão de que o brasileiro tem dificuldade tanto em falar quanto lidar com dinheiro e investimentos.

**Um dos destaques da área foi a websérie *Independência Financeira Feminina*, que destaca a importância da independência financeira para as mulheres e oferece ferramentas importantes para lidar com este tema no dia a dia.** Lançada em 2023, a segunda temporada da websérie teve mais de 70 mil visualizações.

Apresentação

Carta da Administração

Sobre o Relatório

Quem Somos

Produtos e Serviços

Ética, Conformidade e Governança

Desempenho Financeiro e Operacional

Estratégia Sustentável

Profissionais

Clientes e Sociedade

Sumário de Conteúdo GRI

Créditos Corporativos

## Avanços na área da sustentabilidade

Desde 2019, a companhia trabalha com dados sobre emissões de carbono assegurados para garantir a transparência e a precisão na prestação de contas com todos os nossos stakeholders. Uma das nossas principais conquistas foi ter reduzido as emissões diretas e indiretas relacionadas ao consumo de energia (Escopos 1 e 2).

Paralelamente a este feito, recebemos o selo ouro no Greenhouse Gas Protocol (GHG Protocol), dando continuidade ao nosso compromisso de traçar um plano de redução de emissões atrelado à ciência. No CDP, a principal iniciativa do setor financeiro em relação à mitigação e divulgação de dados sobre as mudanças climáticas, passamos de uma nota F nos primeiros anos de avaliação para nota B (Management Level) já no segundo ano de participação ativa na resposta ao questionário de Mudanças Climáticas. Vale destacar que na América Latina menos de 20% das empresas alcançaram esse resultado.

Também estamos trabalhando para aumentar a participação da energia solar em nossa matriz energética, com o objetivo de ultrapassar os 80% até o final de 2024.

## De olho no futuro

Em 2024, o PagBank pretende expandir a penetração de pagamentos em todos os segmentos, combinando aquisição e serviços bancários para alcançar o equilíbrio ideal entre crescimento e rentabilidade. Estamos empenhados em promover o crescimento dos pagamentos online, tanto nacionais quanto internacionais, para atingirmos o máximo da nossa capacidade em todos os nossos canais.

Além disso, temos como meta estreitar nossos laços com os clientes, ampliando a oferta de crédito para produtos garantidos, que são os que oferecem menor risco para a companhia e mais rentabilidade para o cliente, e promovendo nossas contas de poupança de alto rendimento, para estimular a expansão do consumo e diversificar o segmento.

## Boa leitura!



**RICARDO DUTRA**

Diretor Executivo Principal  
PagSeguro Digital



**ALEXANDRE MAGNANI**

Diretor-Presidente  
PagSeguro Digital



**ARTHUR SCHUNCK**

Diretor Executivo  
de Finanças  
PagSeguro Digital

2

# Sobre o Relatório



Apresentação

Carta da  
Administração

Sobre o Relatório

Quem Somos

Produtos e  
Serviços

Ética,  
Conformidade  
e Governança

Desempenho  
Financeiro e  
Operacional

Estratégia  
Sustentável

Profissionais

Clientes e  
Sociedade

Sumário de  
Conteúdo GRI

Créditos  
Corporativos

# Sobre o Relatório

< GRI 2-3, 2-5, 2-14, 2-29, 3-3 >

Esta é a quarta edição do relatório de Sustentabilidade do PagBank. Nele apresentamos os principais resultados da companhia durante o ano de 2023 de acordo com os requisitos da Global Reporting Initiative (GRI) - Normas GRI 2021, os Indicadores do *Sustainability Accounting Standards Board (SASB)* para “*Software & It Services - Technology & Communications Sector*”, assim como os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), da Organização das Nações Unidas (ONU).

Os indicadores aqui reportados contemplam o conjunto de empresas e negócios que estão sob o controle societário do PagSeguro Digital, companhia aberta e listada na NYSE. Assim como os dados financeiros, as informações apresentadas neste relatório foram asseguradas pela PwC.

Como nos últimos quatro anos, o Inventário de Gases de Efeito Estufa foi verificado pelo Instituto Totum. Importante destacar que o desenvolvimento do relatório foi acompanhado e aprovado pelo Comitê de Sustentabilidade da companhia. O Relatório também possui uma seção específica sobre a implementação das recomendações da Task Force on Related Financial Disclosures (TCFD).



Apresentação

Carta da Administração

Sobre o Relatório

Quem Somos

Produtos e Serviços

Ética, Conformidade e Governança

Desempenho Financeiro e Operacional

Estratégia Sustentável

Profissionais

Clientes e Sociedade

Sumário de Conteúdo GRI

Créditos Corporativos

# Temas materiais

< GRI 3-1, 3-2 >

A atual Matriz de Materialidade foi construída em 2021, seguindo as orientações da Norma GRI, que considera a 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.

O processo de consulta envolveu uma aprofundada análise de mercado e pesquisa com os principais stakeholders do PagSeguro Digital, sendo eles 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. A pesquisa totalizou 8.265 consultas, e tivemos um retorno de 5% do público consultado.



Temas materiais	Indicadores 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 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	2-6, 203-1, 203-2, 413-1
13º Inovação financeira	201-2, 305-1, 305-2, 305-3, 305-5

Apresentação

Carta da Administração

Sobre o Relatório

Quem Somos

Produtos e Serviços

Ética, Conformidade e Governança

Desempenho Financeiro e Operacional

Estratégia Sustentável

Profissionais

Clientes e Sociedade

Sumário de Conteúdo GRI

Créditos Corporativos

# 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 à ação para acabar com a pobreza, proteger o meio ambiente e o clima e garantir que as pessoas, em todos os lugares, possam desfrutar de paz e de prosperidade. 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 à Agenda 2030 no Brasil.

Há mais de três anos, a companhia é signatária do Pacto Global das Nações Unidas. **A iniciativa, lançada em 2000 como uma chamada para as empresas alinharem suas estratégias e operações aos Dez Princípios Universais nas áreas de Direitos Humanos, Trabalho, Meio Ambiente e Anticorrupção, incentiva ações que contribuam para o enfrentamento dos desafios da sociedade.**

**Esta é a maior ação de sustentabilidade corporativa do mundo, com mais de 16 mil membros, entre empresas e organizações, distribuídas em 70 redes locais, totalizando 160 países**

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			

# 3

## Quem Somos



# Quem Somos

Nosso propósito é facilitar a vida financeira de pessoas e negócios

< GRI 2-1 >



O PagSeguro Digital começou a operar no mercado financeiro em 2006 e, desde então, 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 sede na cidade de São Paulo e atuação em 100% do território nacional, estamos presentes nos mais de 5.500 municípios brasileiros.

O PagSeguro Digital, companhia aberta e listada na NYSE e regulada pela SEC (*Securities and Exchange Commission*), é nossa controladora. Sob ela estão empresas no Brasil e no exterior reguladas pelo Banco Central do Brasil que 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 sua operação de banco digital, ampliando a democratização e a inclusão financeira para além dos meios de pagamento, com três principais objetivos: reduzir o custo financeiro da operação por meio da diversificação das fontes de financiamento com a captação de depósitos; a redução do churn (mudança para a concorrência) dos lojistas, com o aumento da penetração dos serviços da conta digital, e a diversificação das receitas, além de intermediação e pré-pagamento de recebíveis.

Em dezembro de 2023, a companhia contava com 7.273 profissionais em seu quadro funcional. Por meio de uma estrutura corporativa extremamente enxuta na comparação com outras instituições financeiras, o PagSeguro Digital foca em inovação, criação de produtos escaláveis e inclusão financeira massiva.

Apresentação

Carta da Administração

Sobre o Relatório

Quem Somos

Produtos e Serviços

Ética, Conformidade e Governança

Desempenho Financeiro e Operacional

Estratégia Sustentável

Profissionais

Clientes e Sociedade

Sumário de Conteúdo GRI

Créditos Corporativos

## NOSSOS VALORES

### Todos pelo cliente

Facilitamos a vida dos nossos clientes: é por eles e para eles que criamos soluções inovadoras. Bancocracia? Não! Nossa motivação é encontrar maneiras simples, criativas e eficientes de atender às suas necessidades, superar suas expectativas e melhorar suas experiências financeiras.

### Protagonismo

Chamamos a responsabilidade, focamos na entrega e agimos com senso de urgência. Somos incansáveis e resilientes, assumindo o protagonismo em cada passo do caminho. Encaramos desafios, não temos medo de ousar, errar e se desafiar. Trazemos a inovação e o pioneirismo no nosso DNA e temos coragem para fazer diferente e ir além do convencional.

### Confiabilidade

Zelamos pela credibilidade que construímos ao longo dos anos e pela confiança que clientes, parceiros e investidores depositam todos os dias no nosso negócio. Somos confiáveis, porque cumprimos com nossos compromissos, atuamos com transparência e integridade em tudo que fazemos, desenvolvendo soluções inteligentes sem abrir mão da segurança.

### Colaboração

Acolhemos todas as pessoas que chegam, compartilhamos conhecimentos, valorizamos a diversidade de opiniões e trabalhamos incansavelmente para gerar valor aos nossos clientes e investidores. No banco completo, a colaboração é base para impulsionar a inovação e alcançar resultados excepcionais.

### Simplicidade

Sabemos que a simplicidade é chave para proporcionar uma experiência positiva, descomplicada e rápida. Por isso, buscamos sempre abordagens e práticas que tornem nossos processos, comunicações, produtos e soluções mais acessíveis, intuitivos, práticos e funcionais.

**7.273**  
profissionais  
em seu quadro  
funcional

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 em outros setores, além dos clientes da conta digital.

A companhia também está expandindo a sua presença no segmento de comércio B2B e oferecemos produtos específicos para profissionais de beleza e estética, autônomos e MEIs, motoristas e taxistas, advogados, médicos e dentistas, comércio e lojas físicas, restaurantes, bares e lanchonetes.



Apresentação

Carta da Administração

Sobre o Relatório

Quem Somos

Produtos e Serviços

Ética, Conformidade e Governança

Desempenho Financeiro e Operacional

Estratégia Sustentável

Profissionais

Clientes e Sociedade

Sumário de Conteúdo GRI

Créditos Corporativos

## Participação em associações < GRI 2-28 >

Desde a sua fundação, a companhia acompanha as principais iniciativas do setor financeiro e de meios de pagamento digital por meio da participação nas seguintes associações:

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

A companhia também faz parte de ações que incentivam a participação corporativa feminina, como 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. Também é signatária do Pacto Global das Nações Unidas, maior programa de sustentabilidade corporativa voluntária do mundo, e do *Women Empowerment Principles* (WEPIs).

* * * * *	
<b>Influência Política</b>	
* * * * *	
<b>Contribuições</b>	<b>Valor (2023)</b>
Lobby, representação de interesses ou similar	R\$ 0,00
Campanhas políticas/ candidatos locais, regionais ou nacionais	R\$ 0,00
Associações comerciais e/ou grupos isentos de impostos (por exemplo, think tanks)*	R\$ 848.733,00
* * * * *	
<b>Total de contribuições e outros gastos</b>	<b>R\$ 848.733,00</b>
* * * * *	

# Linha do Tempo

## Evolução do PagBank e do sistema de pagamentos brasileiro

### 2006

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



### 2015

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



### 2016

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

### 2019

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



### 2009

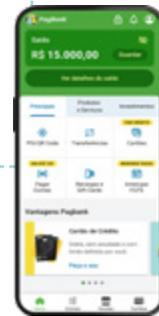
- PagSeguro alcança mais de 100 mil lojas online.

### 2010

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

### 2020

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



### 2022

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

### 2011

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

### 2013

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

### 2017

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



### 2021

- PagBank desenvolve HUBs em todo o país.
- Audiência pública das novas regulamentações bancárias.
- Lançamento da plataforma PagInvest com novo CDB, fundos de investimento, fundo de criptomoedas e home broker.
- Lançamento dos produtos de seguro (Residência, Pessoal e Celular).
- Lançamento do PagBank Consignado.
- Aquisição da Concil, empresa de conciliadores, e da Boletoflex, que cuida de parcelamento de boletos.



### 2018

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

### 2014

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



Apresentação

Carta da Administração

Sobre o Relatório

Quem Somos

Produtos e Serviços

Ética, Conformidade e Governança

Desempenho Financeiro e Operacional

Estratégia Sustentável

Profissionais

Clientes e Sociedade

Sumário de Conteúdo GRI

Créditos Corporativos

# Prêmios e Reconhecimentos

## 2021



- Latin America Executive Team/Melhor Relacionamento com o Investidor by Team Institutional Investor July 2021.
- Melhor adquirente do Brasil, de acordo com o prêmio iBest, um dos mais importantes reconhecimentos do país.
- 3º lugar entre as empresas que prestaram os melhores serviços para a sociedade em 2021 na categoria Banco pelo Estadão.

## 2022



- 1º lugar na categoria "Melhor Experiência" no Ranking de onboarding do ID Summit, em 2022.
- 2º melhor empresa de meios de pagamento eletrônico pelo Reclame Aqui.
- 2º maior empresa de maquininhas do Brasil em 2022, segundo levantamento do UBS Evidence Lab.

## 2023



- A conta PJ PagBank foi eleita a melhor do país, pelo portal iDinheiro.
- 5º lugar em 2023 como um dos melhores bancos do Brasil pela World's Best Banks.
- Em 2023, 1º lugar no Prêmio Folha Top of Mind na categoria "maquininha de pagamento" pelo segundo ano consecutivo.

## 2024



- Considerado o 2º melhor banco do Brasil, segundo ranking da Forbes.
- 21ª posição no ranking "25 Marcas Brasileiras Mais Valiosas" da Interbrand, com um valor de marca de R\$ 728 milhões.
- Entre as seis marcas mais valiosas do setor financeiro do país no Brand Finance Brasil 100 e 30º lugar entre as 100 maiores marcas do mercado brasileiro, segundo ranking formulado pelo Brand Directory.
- Parte do ranking das 50 marcas mais valiosas do país, segundo levantamento realizado pela Kantar BrandZ.
- PagBank foi premiado pela segunda vez no ranking 'World's Top FinTech Companies' pela CNBC e Statista Inc., o principal portal de estatísticas e fornecedor de rankings da indústria do mundo, reconhecimento recebido também em 2023.

4

# Produtos e Serviços



Apresentação

Carta da  
Administração

Sobre o Relatório

Quem Somos

Produtos e  
Serviços

Ética,  
Conformidade  
e Governança

Desempenho  
Financeiro e  
Operacional

Estratégia  
Sustentável

Profissionais

Clientes e  
Sociedade

Sumário de  
Conteúdo GRI

Créditos  
Corporativos

# Produtos e Serviços

< GRI 2-6 >

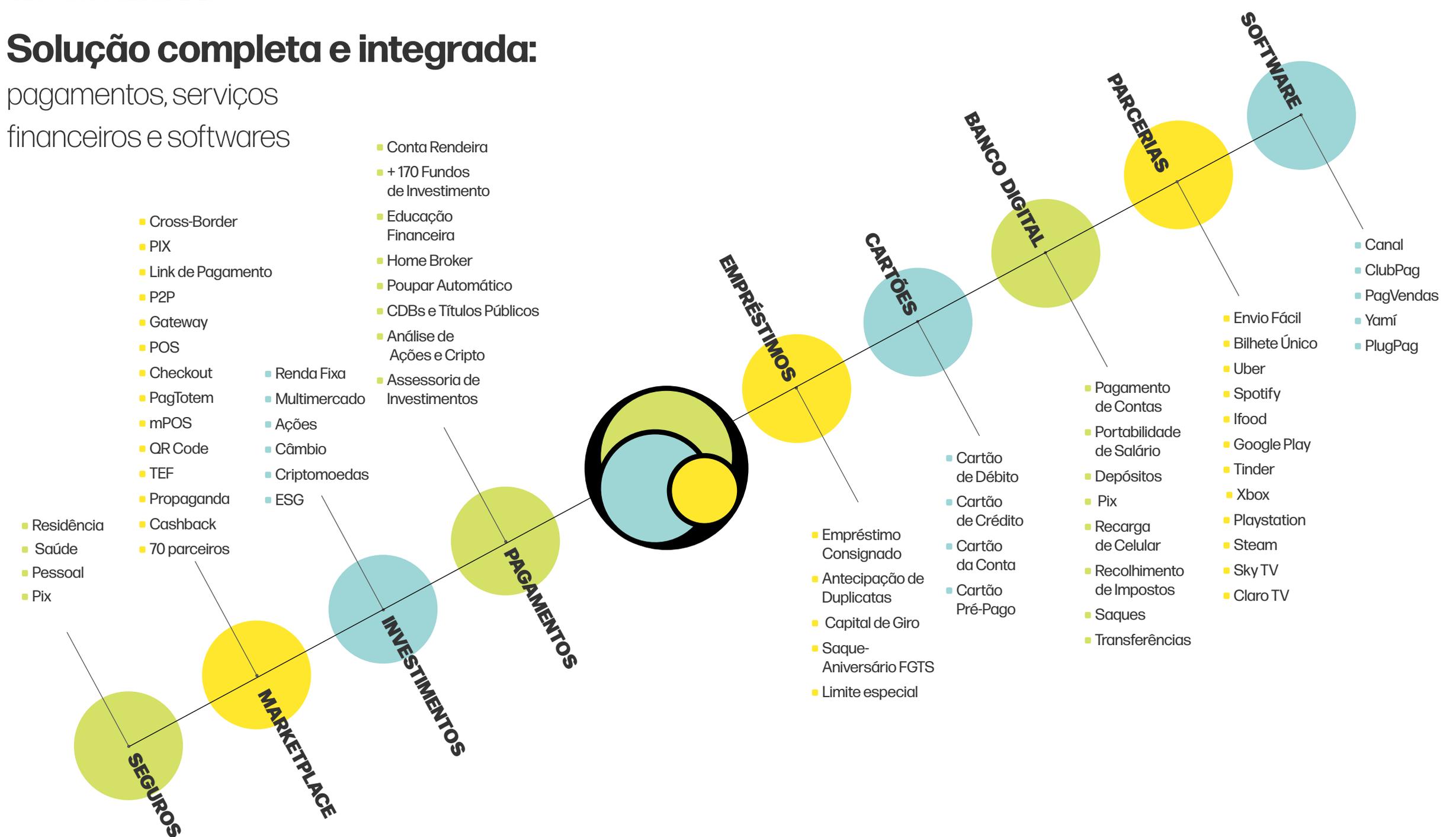


O PagSeguro Digital possibilita que seus clientes expandam seus negócios de forma segura, acessível e simples, por meio de uma conta digital gratuita que centraliza todas as opções de saque, funcionalidades e serviços em um único ecossistema. Essa conta oferece um processo de onboarding 100% online e sem burocracia.

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

# Solução completa e integrada:

pagamentos, serviços financeiros e softwares



Apresentação

Carta da Administração

Sobre o Relatório

Quem Somos

Produtos e Serviços

Ética, Conformidade e Governança

Desempenho Financeiro e Operacional

Estratégia Sustentável

Profissionais

Clientes e Sociedade

Sumário de Conteúdo GRI

Créditos Corporativos

## Equipamentos de pagamento (maquininhas)



A companhia ficou conhecida em 2006 com o lançamento da primeira maquininha. Hoje, oferece um **portfólio completo para todos os comerciantes na mesma plataforma, proporcionando uma experiência totalmente digital e integrada de atendimento ao cliente.**

Por meio de todas as opções de equipamentos de pagamento, é possível ao cliente realizar a liquidação instantânea, proporcionando liquidez imediata. Conheça as opções oferecidas pela marca PagBank.

### 1. Minizinha NFC 2

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

### 2. Moderninha Pro 2

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

### 3. Minizinha Chip 3

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

### 4. Moderninha Plus 2

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

### 5. Moderninha Smart 2

Indicada para uso em frente de caixa, recebe pagamentos no crédito, débito e por QR Code com rapidez e agilidade. Tem design moderno, conexão wi fi, chip 4G e bluetooth, tela sensível ao toque e câmera integrada. Vem com o aplicativo PagVendas instalado, o que é uma grande ajuda no controle das vendas, estoque de produtos e na gestão de clientes por parte do comerciante.

Apresentação

Carta da Administração

Sobre o Relatório

Quem Somos

Produtos e Serviços

Ética, Conformidade e Governança

Desempenho Financeiro e Operacional

Estratégia Sustentável

Profissionais

Clientes e Sociedade

Sumário de Conteúdo GRI

Créditos Corporativos

## Soluções de *Cash-In*

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

- Pagamentos instantâneos (PIX).
- Portabilidade da folha de pagamento, que permite aos consumidores ter seus salários depositados diretamente na conta digital gratuita do PagBank.
- Transferências bancárias instantâneas (TEDs).
- Emissão de boletos que podem ser pagos eletronicamente ou em qualquer agência bancária.
- Produtos de crédito.



## Pré-pagamento de recebíveis

Este recurso permite aos lojistas oferecerem aos seus clientes a opção de parcelamento com cartão de crédito, sem a necessidade de colocar em risco seu próprio fluxo de caixa. Além de gerar receita financeira para a companhia, é uma importante fonte de capital de giro para os comerciantes, em particular para os microcomerciantes, pequenas e médias empresas, principalmente os que não têm acesso ao capital de bancos ou instituições financeiras tradicionais.

### Funcionalidades integradas avançadas e serviços e recursos de valor agregado

A conta digital PagBank vem com uma série de **funcionalidades integradas avançadas fornecidas gratuitamente**, assim 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 imeditada.
- Compras presenciais ou online com utilização do saldo em conta, por meio de parceiros.
- Utilização dos cartões emitidos pelo PagBank ou cartões de outras instituições financeiras no eWallet (funcionalidade disponível na plataforma PagBank).
- Pagamentos de contas e recolhimento de impostos.

Apresentação

Carta da Administração

Sobre o Relatório

Quem Somos

Produtos e Serviços

Ética, Conformidade e Governança

Desempenho Financeiro e Operacional

Estratégia Sustentável

Profissionais

Clientes e Sociedade

Sumário de Conteúdo GRI

Créditos Corporativos



## Soluções de *cash-out* (saque)

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

## Conjunto completo de soluções e métodos de pagamento

### Canal de vendas e atendimento ao cliente

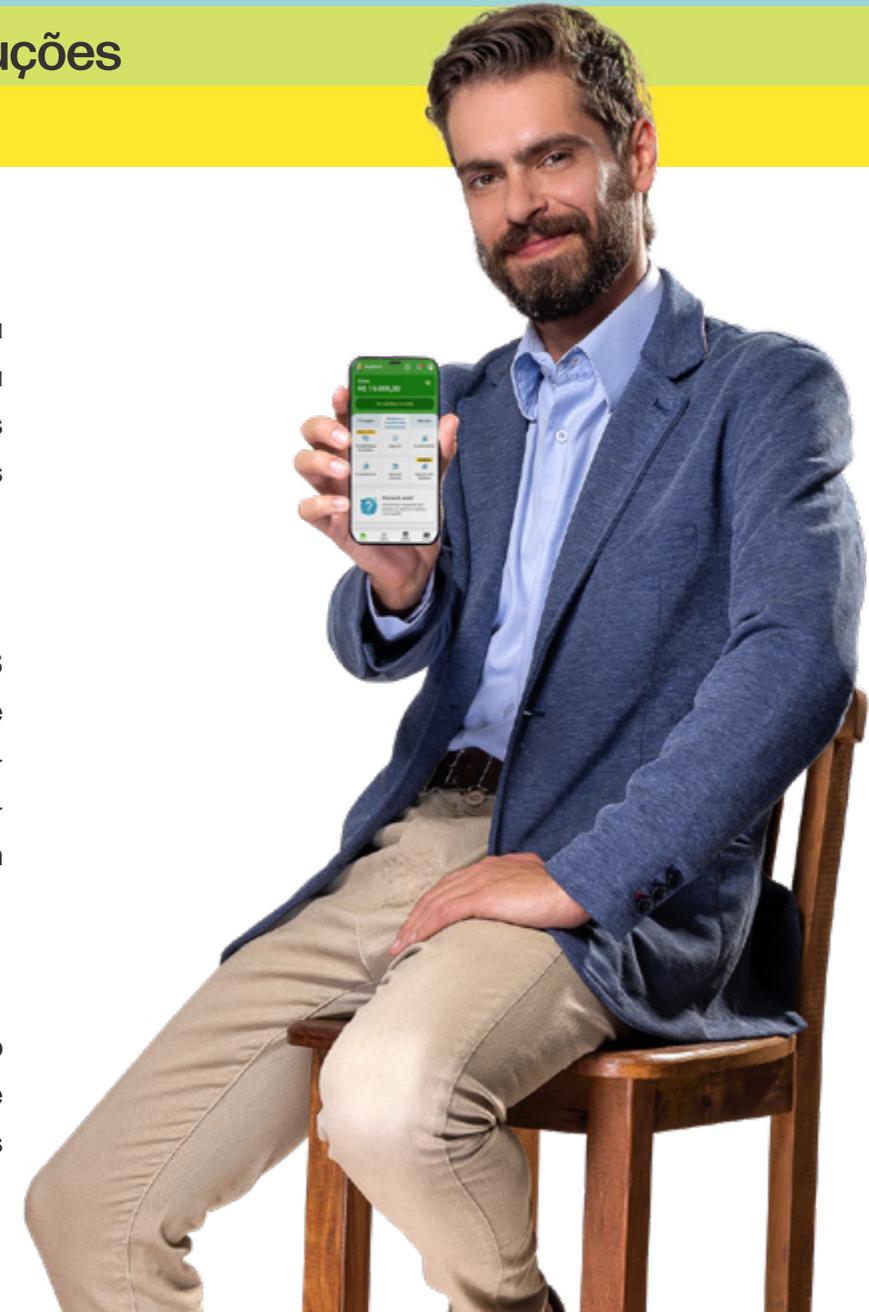
A estratégia de vendas da companhia inclui uma parceria online com o UOL, que alcança 85% da audiência da internet no Brasil. Além disso, os polos comerciais estão estrategicamente distribuídos para cobrir 100% dos 5.570 municípios brasileiros.

### Estrutura financeira

Com uma posição líquida de caixa de mais de R\$ 11 bilhões, o PagSeguro Digital é uma empresa de estrutura financeira sólida. Para manter esse equilíbrio, contamos com fontes de financiamento diversificadas, como depósitos, o que resulta em um custo de captação estruturalmente mais baixo.

### Adquirência

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



Apresentação

Carta da Administração

Sobre o Relatório

Quem Somos

Produtos e Serviços

Ética, Conformidade e Governança

Desempenho Financeiro e Operacional

Estratégia Sustentável

Profissionais

Clientes e Sociedade

Sumário de Conteúdo GRI

Créditos Corporativos

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



### Pagamentos Presenciais

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

### Pagamentos On-line

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



### Serviços de Valor Agregado

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

Apresentação

Carta da Administração

Sobre o Relatório

Quem Somos

Produtos e Serviços

Ética, Conformidade e Governança

Desempenho Financeiro e Operacional

Estratégia Sustentável

Profissionais

Clientes e Sociedade

Sumário de Conteúdo GRI

Créditos Corporativos



## Serviços Financeiros

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 app e oferta de seguros de parceiros.

**Serviços transacionais:** 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:** os 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.

**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 dos clientes.

## Investimentos

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





## Seguros

- **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. Oferece a possibilidade de o cliente realizar vendas, serviços bancários e reconciliação, além da gestão de estornos e integração ERP.

## Software

### PagVendas

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

### ClubPag

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

### PlugPag

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

### PagSeguro TEF

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



## Cartões

### Cartão de crédito

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

### Cartão de débito

Gratuito, garante ao cliente mais facilidade e controle nas compras do dia a dia. Oferece possibilidade de NFC e saques, sem necessidade de mensalidade ou fatura.

### Cartão de dinheiro

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

### Cartão pré-pago

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

# 5

## Ética, Conformidade e Governança

# Ética, Conformidade e Governança

< GRI 2-9, 2-10, 2-16, 201-2, 408-1, 409-1, 3-3 >

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



## EQUIDADE

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



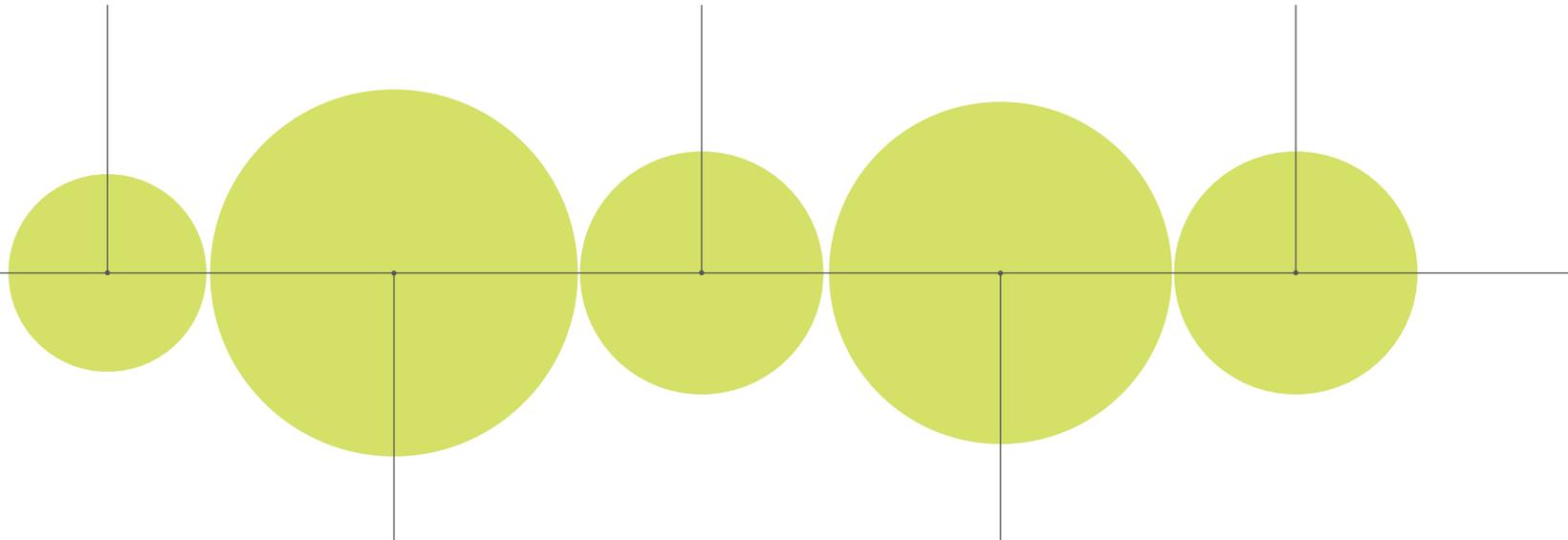
## TRANSPARÊNCIA

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



## GOVERNANÇA CORPORATIVA

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



## PRESTAÇÃO DE CONTAS

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

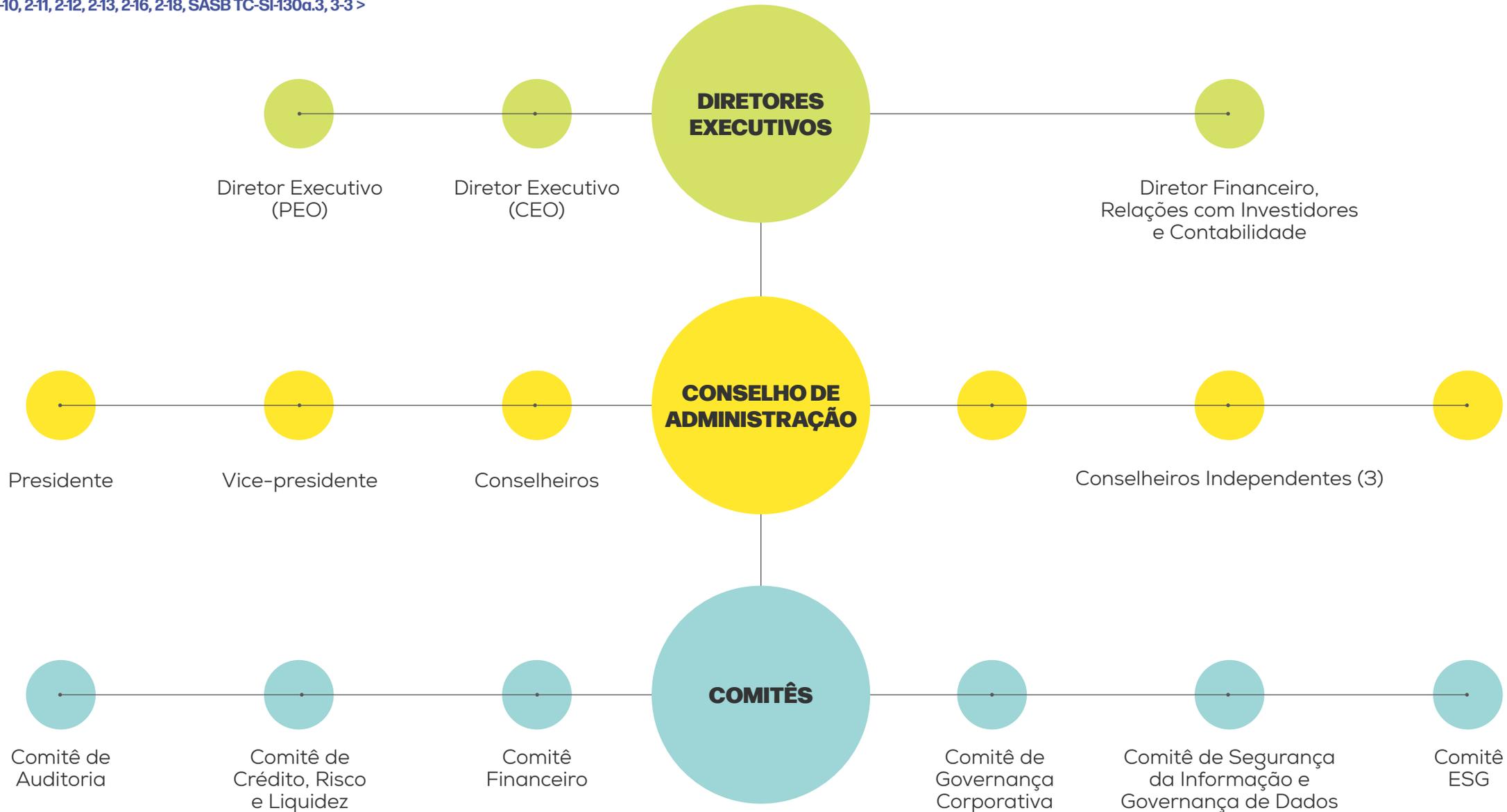


## RESPONSABILIDADE CORPORATIVA

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

# Estrutura de Governança

< GRI 2-9, 2-10, 2-11, 2-12, 2-13, 2-16, 2-18, SASB TC-SI-130a.3, 3-3 >



Apresentação

Carta da Administração

Sobre o Relatório

Quem Somos

Produtos e Serviços

Ética, Conformidade e Governança

Desempenho Financeiro e Operacional

Estratégia Sustentável

Profissionais

Clientes e Sociedade

Sumário de Conteúdo GRI

Créditos Corporativos

## Conselho de Administração

Responsável por assegurar a estratégia e políticas gerais de negócio (incluindo missão e valores da companhia), supervisionar a gestão, eleger e destituir diretores, nomear auditores independentes, entre outros itens.

O Conselho é 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), e três internos. Cada conselheiro exerce o cargo até sua renúncia ou destituição (ou pelo prazo fixado pela resolução dos acionistas que o nomeou, se houver). Portanto, os conselheiros nomeados permanecem no cargo até a próxima assembleia geral anual.



Clique aqui para conhecer a composição do Conselho de Administração



O atual presidente do Conselho de Administração é Luis Frias. Os diretores de nível estatutário das empresas operacionais não participam do Conselho de Administração. A avaliação do desempenho do mais alto órgão de governança frente às exigências da *Sarbanes Oxley*<sup>1</sup>, é feita por auditoria externa, auditoria interna e controles internos.

Além disso, o Conselho está diretamente envolvido em discussões sobre o estudo e diagnóstico de Sustentabilidade e ESG da empresa. Os principais temas e preocupações da companhia são analisados em reuniões do Conselho, sempre que necessário.

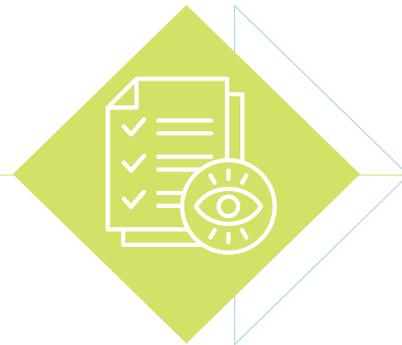
Em 2020, a **Women on Board (WOB)**, organização não-governamental e sem fins lucrativos, vinculada às Nações Unidas, reconheceu a PAGES por ter um Conselho diverso com mais de duas mulheres em sua composição (Maria Judith de Brito, Noemia Gushiken e Marcia Nogueira de Mello)



<sup>1</sup> Lei norte-americana criada em 2002 para coibir fraudes e erros em demonstrações financeiras corporativas.

## Comitês<sup>2</sup>

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



### Comitê de Auditoria

Entre suas responsabilidades está a supervisão dos processos de contabilidade, relatórios financeiros e suas respectivas auditorias. É formado por dois membros da companhia e um independente.



### Comitê de Crédito, Risco e Liquidez

Ajuda a definir e acompanhar políticas de risco considerando a possibilidade de inadimplência dos emissores de cartões, que têm a obrigação de repassar às bandeiras de cartões de crédito e débito as tarifas cobradas pelas transações realizadas pelos seus titulares, e/ou dos adquirentes, que são utilizados pelo PagSeguro para aprovar transações com os emissores. Fazem parte deste comitê dois membros, sendo um membro e um presidente, ambos da companhia.



### Comitê Financeiro

Composto por sete membros da alta direção da companhia, é responsável por assessorar o Conselho sobre o desempenho da estratégia econômica, geração de caixa, investimentos e mitigação de riscos financeiros das Companhia. Atualmente é formado pelo Diretor-presidente, Diretor-executivo de Finanças, Diretor Financeiro, Diretor de Planejamento Estratégico, Diretor de Planejamento Financeiro e Controles Internos, Diretor de Tesouraria, Diretor de Controladoria, Vice-presidente de RH, Jurídico e Relações Institucionais, Diretora do Societário, M&A e Tributário e Gerente de Riscos e Compliance.

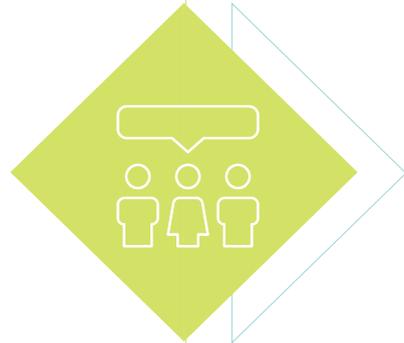
## O Conselho está diretamente envolvido em discussões sobre Sustentabilidade e ESG

<sup>2</sup> A composição do conselho e dos comitês reportados consideraram as configurações a partir de 31 de dezembro de 2023.

**Os comitês ajudam a garantir que a estratégia da companhia esteja alinhada com qualquer risco identificado**

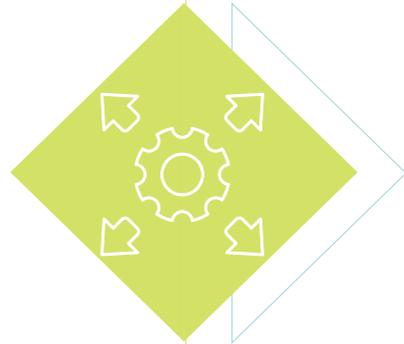


Clique aqui para saber mais sobre as responsabilidades e composição dos comitês



### Comitê de Governança Corporativa

Assessora o Conselho de Administração sobre os princípios de governança corporativa em consonância com os objetivos das Companhia. É formado por oito membros: Vice-presidente de RH, Jurídico e Relações Institucionais, Diretor Executivo de Riscos, Diretor-Presidente, Diretor Executivo de Finanças, Diretora Executiva do Societário, M&A e Tributário, Diretor de Tesouraria, Diretor Executivo de Tecnologia e Gerente de Riscos e Compliance (coordenador do comitê).



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

Entre suas atribuições está identificar e estabelecer controles sobre os riscos internos e externos aos quais a companhia está exposta quanto à Segurança da Informação. Fazem parte deste comitê 12 membros de diferentes áreas da companhia, entre direção e gerência. Atualmente é formado por Diretora de Prevenção e Fraude; Gerente de Segurança da Informação (coordenador do comitê); Diretor Executivo de Tecnologia; Diretor de Planejamento Financeiro; Diretor de Planejamento Estratégico; Diretor Executivo de Finanças; Gerente de Informações Gerenciais; Gerente Geral de Dados, Diretor de Operações de Tecnologia; Diretor Executivo de Riscos e Gerente Geral de Segurança de Informação.



### Comitê ESG

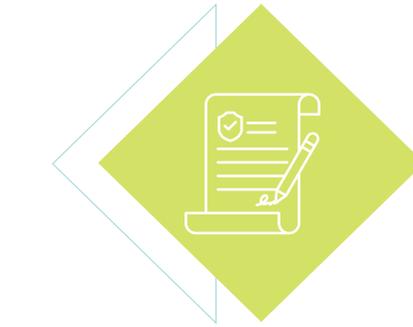
Composto por oito membros, este comitê se reúne a cada três meses. Fazem parte de sua composição o Diretor-executivo principal; Diretor-presidente; Diretor Executivo de Finanças; Diretora-executiva de Assuntos Regulatórios; Diretora de Recursos Humanos; Diretor Executivo de Riscos; Diretora Executiva do Jurídico, e Diretor de RI, ESG, Inteligência de Mercado e Economia.

# Políticas

< GRI 2-23, 3-3 >

As políticas atualmente vigentes<sup>3</sup> no PagSeguro Digital são:

- Aprovação de Produtos
- Controle de Acesso Físico
- Certificação Continuada
- Gerenciamento de Incidentes de Tecnologia
- Cobranças
- Análise Research
- Conformidade (Compliance)
- Conheça seu Cliente de Investimento
- Remuneração dos Correspondentes Bancários
- Investimentos de Pessoas Vinculadas
- Negociação de Valores Mobiliários de Emissão
- Regras e Parâmetros de Atuação BM&FBovespa
- Gerenciamento de Mudanças
- Gerenciamento de Risco de Crédito
- Gerenciamento de Risco de Liquidez
- Gestão de Ativos Imobilizados
- Governança Corporativa
- Governança de Dados
- PLDFT
- Regras de Remuneração do Distribuidor
- Prazos de Pagamentos a fornecedores e terceiros
- Ouvidoria
- Perdas de Ativos Intangíveis - Impairment
- PCN
- Responsabilidade Social, Ambiental e Climática
- Segurança da Informação e Cibernética (unificada)
- Frota
- Investimentos de Recursos
- Acordos Comerciais



- Remuneração Das Áreas De Auditoria Interna, Conformidade (Compliance) E Controles Internos
- Risco Operacional, Controles Internos e Socioambiental
- Suitability
- Abertura, manutenção e Encerramento de conta.

<sup>3</sup> Apenas no âmbito do PAGS Brasil.

# Gestão de Riscos e Controles Internos (GRCI)

< GRI 201-2 >

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

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. Este modelo de atuação foi construído com base no conceito das Três Linhas de Defesa, nas quais cada núcleo atua de acordo com seus papéis e responsabilidades.

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

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

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

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

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

# Ética e transparência

< GRI 2-15, 2-24, 2-26 >

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

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

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

Para sanar qualquer tipo de dúvida ou questionamento e analisar possíveis de-

núncias de descumprimento do Código de Conduta, a companhia disponibiliza o e-mail do Canal de Denúncias, com anonimato garantido. Todas as reclamações são imediatamente investigadas pela diretoria de Recursos Humanos, que poderá designar um profissional qualificado para auxiliar na investigação, incluindo assessoria jurídica quando necessário.

## Total de denúncias recebidas pelo Canal de Denúncias

	2021	2022	2023
Total de empregados ativos	6.751	7.223	7.273
Total de denúncias	44	19	49
% por empregos ativos	0,70%	0,30%	0,70%
Total de procedentes	25	7	26
% de procedentes	56,80%	36,80%	53,10%
Total de improcedentes	19	12	23
% de improcedentes	43,20%	63,20%	46,90%



Accesse o Canal de Denúncias

A companhia apresenta ainda uma trilha de treinamentos obrigatórios a todos os profissionais, que inclui os seguintes temas:

### GERAL

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

### SEGURANÇA

- Segurança da Informação e Phishing
- Phishing

### COMPLIANCE

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

### PREVENÇÃO À LAVAGEM DE DINHEIRO

- PLD/FTP
- Programa de PLDFT na prática

Apresentação

Carta da Administração

Sobre o Relatório

Quem Somos

Produtos e Serviços

Ética, Conformidade e Governança

Desempenho Financeiro e Operacional

Estratégia Sustentável

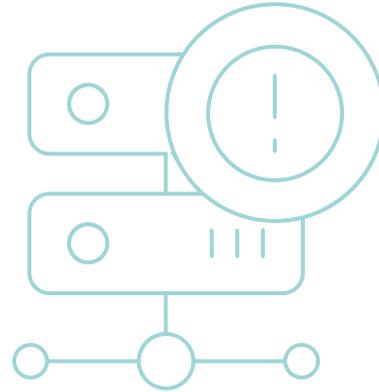
Profissionais

Clientes e Sociedade

Sumário de Conteúdo GRI

Créditos Corporativos

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. Esses conteúdos abrangem temas como Educação Financeira, Autodesenvolvimento de Carreira, Comunicação, Gestão e Produtividade, Inovação, Diversidade e Inclusão, Inteligência Emocional, Gestão de Dados e outros.



### Prevenção a fraudes e lavagem de dinheiro

Para atender as obrigações legais e regulatórias, trabalhos com diretrizes na 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 da companhia.

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 2023, 99% dos profissionais do PagSeguro Digital 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 com clientes e fornecedores. Além disso, contamos com estruturas e procedimentos para prevenir e combater a lavagem de dinheiro e o financiamento do terrorismo, tais como:

- **Identificação de Clientes**

O processo *Know Your Customer* (Conheça seu Cliente) inclui, além do cadastro, a comprovação da identificação do cliente, por meio da confirmação e atualização de todas as informações importantes.

- **Qualificação de Cliente**

É realizada para obtenção de informações sobre renda, patrimônio, atividade ou natureza de negócio, além de verificar se o cliente é Pessoa Exposta Politicamente (PEP), como pessoas que ocupam cargos na administração pública ou governos.



### Conflito de Interesses

A companhia monitora de forma contínua potenciais conflitos de interesse que possam ocorrer entre os profissionais do PagSeguro Digital, que são orientados a relatar imediatamente ao gestor de sua área e/ou ao líder de compliance qualquer questão referente ao tema.

Contratações de parentes e amigos são proibidas, exceto se se encaixarem em casos específicos estabelecidos pelo departamento de Recursos Humanos, aprovadas pela diretoria e comunicadas ao líder de Compliance.

A má conduta de terceiros pode acarretar punição à companhia e aos profissionais envolvidos por delitos como suborno, lavagem de dinheiro, oferecimento e recebimento de vantagens indevidas.



# 6

## Desempenho Financeiro e Operacional



# Desempenho financeiro e operacional

< GRI 2-2, 201-1 >

Em 2023, o PagSeguro Digital alcançou resultados significativos, com desempenho econômico-financeiro focado no crescimento da participação em mercado de pagamentos na consolidação do PagBank (unidade de serviços financeiros), chegando a 13% de penetração na população brasileira e no controle de despesas.

O ano foi encerrado com R\$ 394 bilhões em volume de pagamentos na adquirência (TPV ou Total Payment Volume) e R\$ 556 bilhões em serviços financeiros (TBV ou Total Banking Volume).

**Em 2023, o PagBank se consolidou, atingindo 13% de penetração no Brasil**

A receita líquida total alcançou R\$ 15.948 milhões, o que representa um aumento de R\$ 613 milhões comparado ao valor de R\$ 15.335 milhões em 2022, principalmente devido ao crescimento dos volumes processados na adquirência e nos serviços financeiros e na reprecificação das taxas de pré-pagamento e dos serviços adicionais do PagBank como emissão de cartões, produtos de crédito e serviços transacionais da conta.



**O ano foi encerrado com receita líquida de R\$ 15,9 bilhões**



Apresentação

Carta da Administração

Sobre o Relatório

Quem Somos

Produtos e Serviços

Ética, Conformidade e Governança

Desempenho Financeiro e Operacional

Estratégia Sustentável

Profissionais

Clientes e Sociedade

Sumário de Conteúdo GRI

Créditos Corporativos

Os custos e despesas operacionais (GAAP) totalizaram R\$ 13.931 milhões, crescimento de R\$ 355 milhões comparado ao valor de R\$ 13.576 milhões em 2022. O aumento do custo de mercadoria e serviços vendidos ocorreu em função, principalmente, da subida dos volumes processados totais (TPV), elevando os custos transacionais de intercâmbio dos cartões, emissão de cartões, custo de saque, entre outros.

O aumento das despesas com vendas foi consequência principalmente, da expansão dos times dos polos comerciais (HUBs) e das perdas (cancelamento de transações e provisão para créditos de liquidação duvidosa). O crescimento das despesas administrativas ocorreu por conta da ampliação do quadro de funcionários. Já o aumento das despesas financeiras



foi, principalmente, em função da alta taxa de juros no Brasil (média SELIC 2022 em 12,57% e média SELIC 2023 em 10,41%) e do aumento dos volumes processados na adquirência (TPV) e na conta digital (TBV).

Os custos e despesas operacionais (Non-GAAP) totalizaram R\$ 13.758 milhões, um aumento de R\$ 323 milhões comparado ao valor de R\$ 13.435 milhões do ano anterior. O lucro líquido (GAAP) alcançou R\$ 1.654 milhões, um crescimento de R\$ 149 milhões comparado ao valor de R\$ 1.505 milhões em 2022. O lucro líquido (Non-GAAP) alcançou R\$ 1.500 milhões.

## O lucro líquido alcançou R\$ 1,6 bilhões em 2023, um crescimento de R\$ 149 milhões

GAAP   R\$ milhões	2021	2022	2023
Receita de Transações e Outros Serviços	6.784,8	8.906,4	9.027,2
Receita de Vendas	-	-	-
Receitas Financeiras	3.514,4	6.252,7	6.653,0
Outras Receitas Financeiras	149,5	175,8	268,1
<b>Receita Total Líquida</b>	<b>10.448,7</b>	<b>15.334,9</b>	<b>15.948,3</b>
Custo de Mercadoria e Serviços Vendidos	(5.775,9)	(7.470,9)	(8.132,6)
Despesas com Vendas	(1.523,9)	(1.946,1)	(1.429,8)
Despesas Administrativas	(877,6)	(668,7)	(732,7)
Despesas Financeiras	(790,6)	(3.151,6)	(3.269,5)
Outras Despesas, líquidas	7,3	(338,4)	(366,7)
<b>Lucro antes do Imposto de Renda</b>	<b>1.488,0</b>	<b>1.759,3</b>	<b>2.017,1</b>
<b>Imposto de Renda e Contribuição Social</b>	<b>(321,7)</b>	<b>(254,5)</b>	<b>(363,4)</b>
Imposto de Renda e Contribuição Social Corrente	(119,8)	(60,7)	(101,9)
Imposto de Renda e Contribuição Social Diferidos	(201,9)	(193,8)	(261,6)
<b>Lucro Líquido   GAAP/2023</b>	<b>1.166,3</b>	<b>1.504,8</b>	<b>1.653,6</b>

Apresentação

Carta da Administração

Sobre o Relatório

Quem Somos

Produtos e Serviços

Ética, Conformidade e Governança

Desempenho Financeiro e Operacional

Estratégia Sustentável

Profissionais

Clientes e Sociedade

Sumário de Conteúdo GRI

Créditos Corporativos

NON-GAAP   R\$ milhões	2021	2022	2023
Receita de Transações e Outros Serviços	6.784,8	8.906,4	9.027,2
Receita de Vendas	-	-	-
Receitas Financeiras	3.514,4	6.252,7	6.653,0
Outras Receitas Financeiras	149,5	175,8	268,1
<b>Receita Total Líquida</b>	<b>10.448,7</b>	<b>15.334,9</b>	<b>15.948,3</b>
Custo de Mercadoria e Serviços Vendidos	(5.747,3)	(7.518,3)	(8.115,4)
Despesas com Vendas	(1.522,6)	(1.945,7)	(1.423,4)
Despesas Administrativas	(517,1)	(544,3)	(580,4)
Despesas Financeiras	(790,6)	(3.151,6)	(3.269,5)
Outras Receitas (Despesas), líquidas	9,3	(275,6)	(369,4)
<b>Lucro antes do Imposto de Renda</b>	<b>1.880,4</b>	<b>1.899,5</b>	<b>2.190</b>
<b>Imposto de Renda e Contribuição Social</b>	<b>(455,2)</b>	<b>(302,2)</b>	<b>(422,3)</b>
Imposto de Renda e Contribuição Social Corrente	(119,8)	(59,1)	(101,9)
Imposto de Renda e Contribuição Social Diferidos	(335,4)	(243,1)	(320,5)
<b>Lucro Líquido   Non-GAAP</b>	<b>1.425,2</b>	<b>1.597,3</b>	<b>1.768</b>

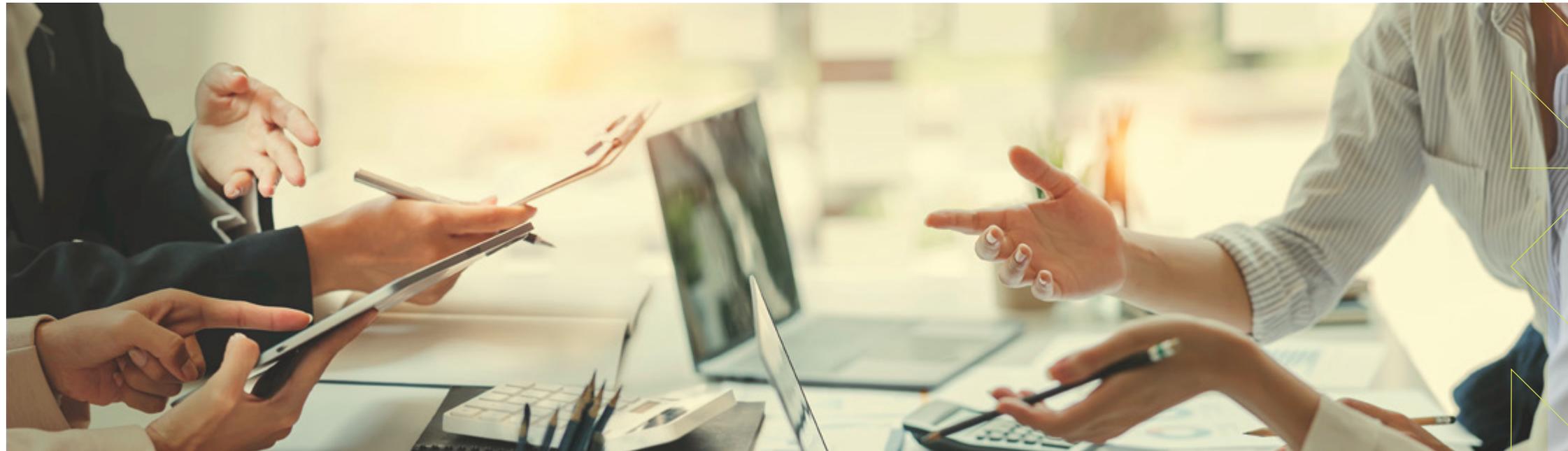
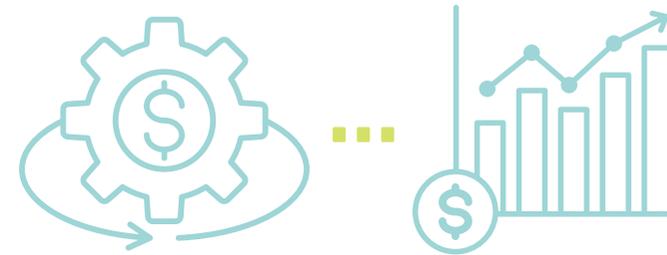
R\$ milhares (com exceção do LPA)	2021	2022	2023
Lucro líquido atribuível aos:			
Sócios da empresa controladora	1.166.102	1.504.768	1.654.000
Sócios não-controladores	182	-	-
<b>Lucro Básico por Ação Ordinária</b>	<b>R\$ 3,53</b>	<b>R\$ 4,60</b>	<b>R\$ 5,14</b>
<b>Lucro Diluído por Ação Ordinária</b>	<b>R\$ 3,51</b>	<b>R\$ 4,57</b>	<b>R\$ 5,10</b>



# Estrutura Societária\*

Acionistas	Classe A		Classe B		Total de ações	Porcentagem (total de ações)
	Ações	Porcentagem	Ações	Porcentagem		
Universo Online S.A	799.804	0,38%	120.459.508	100%	121.259.312	36,79%
Free Float	190.126.078	90,90%	–	0,00%	190.126.078	57,68%
<b>Subtotal</b>	<b>190.925.882</b>	<b>91,29%</b>	<b>120.459.508</b>	<b>100%</b>	<b>311.385.390</b>	<b>94,47%</b>
Tesouraria	18.223.034	8,71%	–	0,00%	18.223.034	5,53%
<b>Total</b>	<b>209.148.916</b>	<b>100%</b>	<b>120.459.508</b>	<b>100%</b>	<b>329.608.424</b>	<b>100%</b>

\*Posição em outubro de 2024.



Apresentação

Carta da Administração

Sobre o Relatório

Quem Somos

Produtos e Serviços

Ética, Conformidade e Governança

Desempenho Financeiro e Operacional

Estratégia Sustentável

Profissionais

Clientes e Sociedade

Sumário de Conteúdo GRI

Créditos Corporativos

# Segurança e privacidade de dados

< GRI 418-1, 3-3 SASB TC-SI-220a.1, TC-SI-220a.2, TC-SI-230a.2, TC-SI-220a.3, TC-SI-220a.4, TC-SI-230a.1 >



A confiança e a segurança são metas essenciais para o sucesso no mercado dos pagamentos digitais. O respeito pela privacidade, proteção e segurança dos dados para usuários e clientes é valor fundamental para o PagSeguro Digital. A empresa trabalha diariamente em ações direcionadas à privacidade, proteção e segurança de dados de usuários e clientes por meio da área de Segurança da Informação.

Uma das ferramentas primordiais é a Segurança 360°, diretriz que permeia todas as áreas para que temas relacionados à segurança da informação sejam priorizados nos produtos e serviços. 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, ele é reportado para a diretoria, com prazo específico estipulado para resolução.

A companhia 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 de acordo 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.

**Privacidade, proteção e segurança de dados são valores fundamentais para o PagSeguro Digital**

Apresentação

Carta da Administração

Sobre o Relatório

Quem Somos

Produtos e Serviços

Ética, Conformidade e Governança

Desempenho Financeiro e Operacional

Estratégia Sustentável

Profissionais

Clientes e Sociedade

Sumário de Conteúdo GRI

Créditos Corporativos

# Diretrizes de Segurança da Informação e Cibernética

As diretrizes de Segurança da Informação e Cibernética do PagSeguro Digital alinham-se totalmente aos objetivos estratégicos dos negócios, garantindo a aplicação dos princípios de proteção da informação de clientes, parceiros, terceiros, profissionais ou qualquer instituição ou pessoa com que a empresa tenha relacionamento. Fazem parte destas medidas:

## PROTEÇÃO DE

**INFORMAÇÕES:** garantia da confidencialidade, integridade, disponibilidade e autenticidade das informações.

## MITIGAÇÃO DE RISCOS:

implementação de controles e procedimentos para reduzir vulnerabilidades e incidentes de segurança.

## PREVENÇÃO DE

**VAZAMENTOS:** utilização de mecanismos de prevenção ao vazamento de dados e proteção contra códigos maliciosos.

## CONTROLE DE ACESSOS:

gerenciamento rigoroso de acessos a informações e ativos.

## MANUTENÇÃO DE

**CREDENCIAIS:** uso seguro de senhas e tokens para proteger os sistemas.

## BACKUP E RECUPERAÇÃO:

diretrizes para a manutenção de cópias de segurança e retenção de informações.

## DESENVOLVIMENTO

**SEGURO:** controles para o ciclo de vida do software e uso de tecnologias seguras.

## POLÍTICAS DE USO:

proibição de ações ilegais e uso não autorizado de recursos tecnológicos.

## CONSCIENTIZAÇÃO:

programas contínuos de treinamento e conscientização sobre segurança.

## GESTÃO DE RISCOS:

modelo integrado de identificação, análise e tratamento de riscos.

## CLASSIFICAÇÃO E CONTROLE DE

**ACESSO:** definição de diretrizes para classificação de dados, restrições de acesso e processamento de informações confidenciais.

## CONTINUIDADE OPERACIONAL:

execução de planos para garantir a continuidade dos negócios em caso de desastres ou falhas.

## GESTÃO DE INCIDENTES:

monitoramento, detecção e resposta proativa a incidentes de segurança.

**A violação dessas diretrizes pode resultar em sanções disciplinares, de acordo com o previsto nas leis vigentes no país**

## Ferramentas de proteção de dados



**Certificação:** 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 do problema, incluindo o prazo de até 30 dias para acionar a disputa.



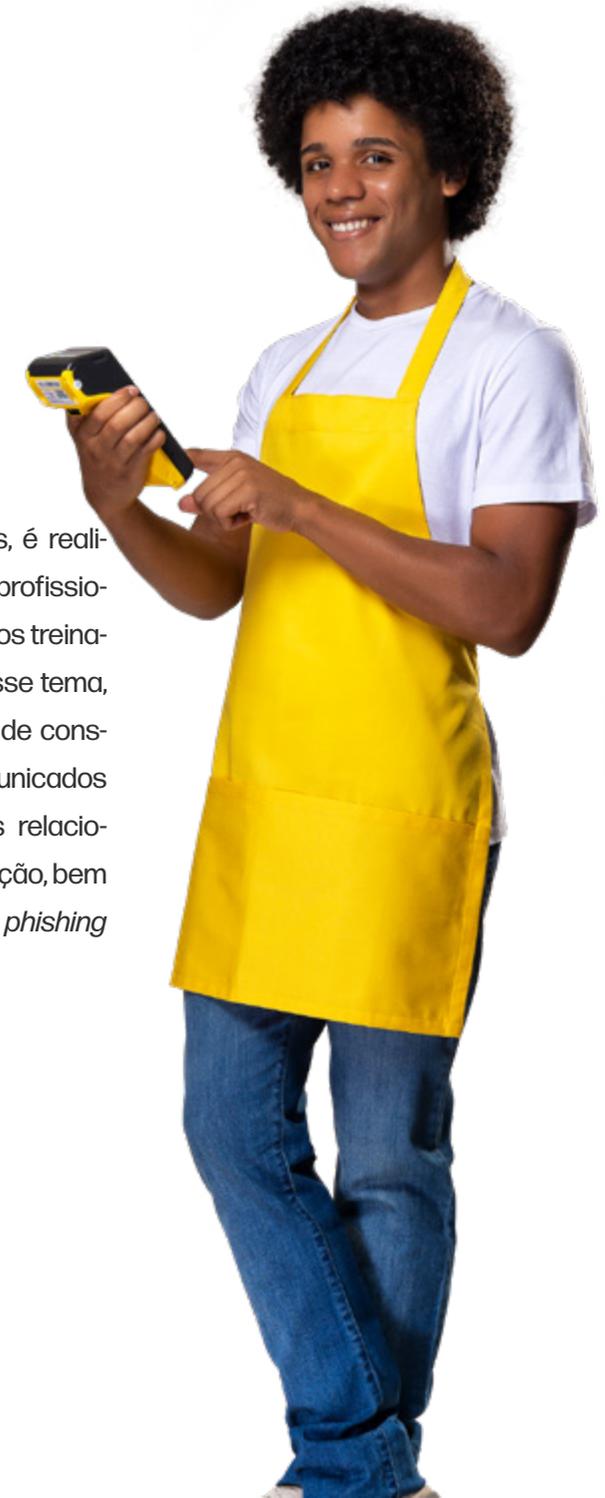
**Análise de risco:** aborda temas como contratação de serviços de processamento e armazenamento de dados e de computação em nuvem, gestão de terceiros, classificação da informação, envio e recebimento de informações confidenciais eletrônicas, gestão de vulnerabilidades, entre outros. Atualmente, as principais políticas internas que abordam o tema são a 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.

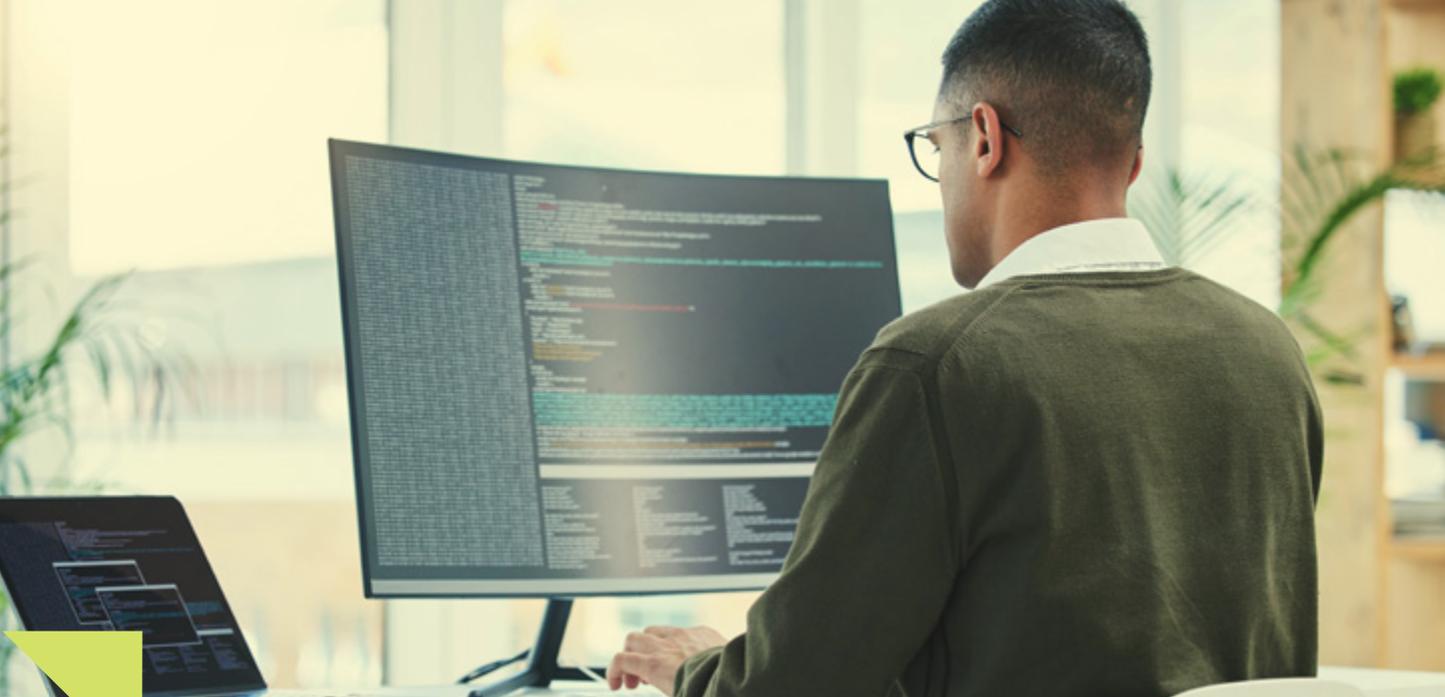
Como parte dos processos de segurança, a empresa oferece aos profissionais uma trilha de treinamentos obrigatórios que incluem os temas de Segurança da Informação, PCI, Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), Plano de Continuidade de Negócios (PCN), *Phishing*, Prevenção à Lavagem de Dinheiro (PLD) e Sigilo Bancário.

### As diretrizes de Segurança da Informação e Cibernética estão alinhadas aos objetivos estratégicos do negócio



Seguindo indicadores mensais, é realizada a medição do número de profissionais que concluíram cada um dos treinamentos obrigatórios. Ainda nesse tema, desenvolvemos 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.





# Proteção de Dados

Priorizando sempre a privacidade e a segurança, desenvolvemos um projeto composto por 11 pilares para atender a Lei Geral de Proteção de Dados.

A companhia também implantou o Programa de Privacidade para identificar, avaliar e garantir a efetividade dos controles 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 re-

centemente o Plano Diretor de Segurança da Informação, com governança que segue os controles e indicadores da família ISO27000.

**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.**

## Treinamentos mais completos e diversificados

Em 2023, a companhia alcançou 99% de conclusão do treinamento de Segurança da Informação e Cibernética e assuntos correlatos. Além disso, foram disponibilizados treinamentos on-line acessíveis durante todo o ano, sobre temas como o Plano de Continuidade de Negócio (PCN); PCI-DSS - Normas de Segurança de Dados; Sigilo Bancário e Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), entre outros.

Também foi implementada a Plataforma de Conscientização em Segurança da Informação, que disponibiliza informações e treinamentos sobre o tema de forma descontraída, em conteúdos como vídeos, séries jogos, pôsteres e boletins informativos.

Um dos destaques foi a série The Inside Man, com dicas e orientações sobre segurança aplicadas ao dia a dia da companhia. Destinada a todos os funcionários da companhia, a ação premiou os três primeiros profissionais que assistiram todos os episódios da série e que acertaram mais de 80% das questões do teste aplicado.

# Destaques de Segurança da Informação e Privacidade de Dados

- **Implementação** do Projeto de Certificação da ISO 22301.
- **Implementação** da Plataforma de Conscientização em Segurança da Informação. A plataforma complementa as nossas ações nesta frente, trazendo conteúdos variados sobre o assunto, de forma descontraída, interativa e competitiva.
- **Aperfeiçoamento** da Gestão de Riscos de Segurança da Informação e Cibersegurança por meio de integrações e automações, aumentando em 114% a captura de novos candidatos a riscos em relação ao ano anterior.
- **Implementação** da ferramenta para Gestão de Riscos de Segurança da Informação e Cibersegurança, resultando na diminuição do tempo de avaliação, na melhoria no monitoramento e na documentação dos riscos, bem como notificações automáticas para os riscos mapeados.
- **Início da operação** de monitoramento do SOC em regime 24/7.
- **Realização de 173** avaliações de fornecedores, contemplando novas contratações, renovações de contrato e 100% dos fornecedores críticos, o que representa um aumento de 49,14% em relação ao ano anterior.
- **Ampliação da base** de conhecimento e conhecimento coletivo (atual membro CERT.br) para apoio durante o processo de resposta à incidentes.
- **Expansão contínua** da matriz de responsabilidades e do escopo dos times, e fluxos de atuação e aprimoramento de casos de uso para correlação no sistema de identificação (SIEM) versus demandas de negócio.
- **Realização de assessment** para avaliação de maturidade dos controles críticos de segurança cibernética, com base no CIS V8.
- **123 testes de mesa** realizados, sendo 13 descontinuados ou paralisados.
- **Realização de dois testes** de mesa: o primeiro simulou um incidente de exfiltração de dados, e o segundo, um ataque ransomware (espécie de malware que bloqueia os dados pessoais do usuário e só os libera em troca de um pagamento).
- **Aquisição de solução Breach** and Attack Simulation (BAS), utilizada para simular ataques em ambientes controlados para avaliar em tempo real a eficácia dos controles de segurança, possibilitando a melhoria da postura de cibersegurança da companhia.
- **Planejados e realizados 67 escopos** de Disaster Recovery, contemplando 178 cenários críticos, como sistemas do Pagseguro, BancoSeguro e PagInvest, bem como sistemas parceiros, permitindo que essas ações ao longo do ano medissem o comportamento das aplicações, dos bancos de dados e outros ativos simulando condições de anormalidade.



Apresentação

Carta da Administração

Sobre o Relatório

Quem Somos

Produtos e Serviços

Ética, Conformidade e Governança

Desempenho Financeiro e Operacional

Estratégia Sustentável

Profissionais

Clientes e Sociedade

Sumário de Conteúdo GRI

Créditos Corporativos

# Gestão de Riscos de Segurança

A gestão de riscos de Segurança da Informação tem como objetivo tratar o tema a partir de 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 oriundos de diversas fontes, sejam estas atividades recorrentes, estudos de viabilidades 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 via comitê. A gestão de riscos de segurança é realizada por meio de ferramenta específica, com automações para acompanhamento das tratativas, cobranças e escalonamentos, quando necessário.

## Pessoas, Processos e Tecnologia são os pilares do Sistema de Gestão da Continuidade de Negócios (SGCN)



## Plano de Continuidade de Negócios

< TC-SI-550a.2 >



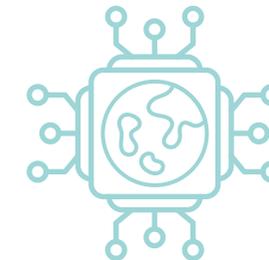
O Sistema de Gestão da Continuidade de Negócios (SGCN) está sustentado em três pilares principais: Pessoas, Processos e Tecnologia. O primeiro tem como objetivo certificar-se de que todos os envolvidos estejam preparados para executar o Plano de Continuidade, além de documentar métodos de execução e garantir que todos os profissionais compreendam suas responsabilidades. Já o segundo define e documenta ações, atividades e modelos essenciais para a execução efetiva do plano, enquanto o terceiro ameniza as consequências da interrupção dos negócios, por meio de acesso remoto ou distribuição geográfica da tecnologia. Em 2023, a companhia foi certificada na ISO 22301, norma internacional que estabelece requisitos para a gestão de continuidade de negócios.



## Principais compromissos

- Atender aos requisitos legais e regulatórios, por meio do cumprimento de todas as normas e regulamentações relacionadas à continuidade dos negócios.
- Aumentar a capacidade de resposta e recuperação, fortalecendo a organização para enfrentar e se recuperar de situações adversas com eficiência.
- Definir a estrutura para gestão de crises, por meio do estabelecimento de um framework claro para responder a incidentes e gerenciar crises de forma eficaz.
- Desenvolvimento de processos de testes e respostas para se criar e manter um processo eficiente para testar e reagir a interrupções.
- Fortalecimento do trabalho em equipe, incentivando-se a colaboração e o preparo para enfrentar crises entre os profissionais da companhia.
- Proteger recursos essenciais, assegurando-se a proteção dos recursos críticos para a operação da organização.
- Garantir medidas de recuperação eficientes, garantindo-se que as medidas de recuperação sejam eficazes e prontamente disponíveis.
- Identificar e mitigar riscos de forma proativa.
- Melhorar relações e comunicação, aprimorando o relacionamento com organizações, reguladores e serviços de emergência.

**Minimizar impactos e proteger produtos e serviços, por meio da redução dos impactos das interrupções e da proteção aos principais produtos e serviços da empresa**



Apresentação

Carta da Administração

Sobre o Relatório

Quem Somos

Produtos e Serviços

Ética, Conformidade e Governança

Desempenho Financeiro e Operacional

Estratégia Sustentável

Profissionais

Clientes e Sociedade

Sumário de Conteúdo GRI

Créditos Corporativos

Para garantir a perenidade de suas operações, implementamos no SGCN a Norma NBR ISO 22301:2019, que define requisitos para estabelecer, executar, manter e melhorar um sistema de gestão de continuidade, e se concentra em assegurar que a organização possa manter e retomar suas operações essenciais durante e após uma disrupção.

Em abril de 2024, a companhia recebeu a certificação do Quality Manager Systems (QMS) para o escopo “Solução de pagamento de adquirência que contempla os processos de captura, autorização e liquidação de transações de pagamento com cartão presente”, além de outros processos de apoio relacionados, como Gestão da Continuidade de Negócios (GCN); Controles Internos e Compliance; Recursos Humanos; Suprimentos-Administração Predial; Compras; Financeiro; Operações; Atendimento; e CRM Atendimento e CRM Comunicação.

Outra área importante para tratar destas situações é a de Gestão de Continuidade de Negócio (GCN), que identifica e monitora fornecedores e parceiros críticos, garantindo a gestão eficaz de riscos. Também rastreia processos críticos para a operação, avalia o impacto de possíveis interrupções e implanta melhorias constantes nos processos, incluindo o monitoramento e o reporte à diretoria de ações de treinamento e conscientização, como a trilha obrigatória de treinamento para todos os profissionais. O GCN define ainda as diretrizes para a construção de todos os documentos e realiza auditorias internas no Sistema de Gestão.

## Em 2024, a companhia recebeu a certificação do **Quality Manager Systems (QMS)**

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.



Apresentação

Carta da Administração

Sobre o Relatório

Quem Somos

Produtos e Serviços

Ética, Conformidade e Governança

Desempenho Financeiro e Operacional

Estratégia Sustentável

Profissionais

Clientes e Sociedade

Sumário de Conteúdo GRI

Créditos Corporativos

## Monitoramento e avaliação

O processo de Gestão de Continuidade do PagSeguro Digital segue os princípios da NBR ISO 22301, sendo baseado em um conjunto de 12 instruções de trabalho que abrangem todas as fases do processo de continuidade, desde a identificação de impactos até a execução de testes e o monitoramento contínuo do SGCN. Essas instruções definem frequência, métodos, responsabilidades e relatórios e são essenciais para garantir a eficácia do sistema.

Assim como toda a documentação pertinente à Continuidade, as análises de impacto são revisadas e atualizadas, no mínimo, anualmente. **Durante a construção da Análise de Impacto nos Negócios (BIA, na sigla em inglês), a identificação dos impactos sociais, ambientais e climáticos é uma etapa crítica, que busca entender e documentar como interrupções podem afetar diferentes dimensões da operação.** Este processo é essencial para garantir que o SGCN atenda aos requisitos de continuidade e contribua para a responsabilidade social e ambiental da organização.

## Em 2023, a companhia atingiu 100% da meta dos testes de mesa e dos exercícios de Disaster Recovery

Em 2023, o PagSeguro Digital também realizou uma série de análises de impacto que seguem os requisitos da ISO 22301. Entre as principais atividades, estão 79 análises de impacto, envolvendo 89 processos, 368 Subprocessos e 29 áreas. Também foram executados 136 testes de mesa e 67 escopos de Disaster Recovery, permeando 178 sistemas. As lacunas identificadas durante os testes foram tratadas por meio da elaboração e emissão de planos de ação, que foram implementadas pelas áreas responsáveis para remediar as deficiências e aprimorar os processos de continuidade.

# Certificação ISO 22301

Em julho de 2023, a companhia deu início ao processo para a obtenção da certificação ISO 22301, com o apoio ativo da alta direção. A definição do escopo considerou aspectos estratégicos do negócio, limites operacionais e áreas críticas que deveriam ser abrangidas para garantir a resiliência organizacional, melhorar a gestão de riscos e atender aos requisitos dos clientes e regulatórios. Esse processo foi fundamental para elevar a capacidade do PagSeguro Digital em se recuperar e se adaptar a crises e disrupções, estabelecendo um marco para a melhoria contínua e a resiliência dos processos de negócio.

A companhia também realiza uma auditoria interna e trabalha para melhorar a confiança dos clientes e parceiros, possibilitando que as equipes sigam executando atividades críticas de forma eficiente, levando-se em conta o esforço e o investimento para o negócio e os interesses dos principais públicos.

**Em termos de conformidade legal e regulatória, a companhia trabalhou em controles eficientes para minimizar os riscos de penalidades e litígios relacionados a interrupções de serviço.** Durante disrupções, mantivemos a comunicação interna e externa bem estruturadas por meio de um plano de comunicação que manteve todas as partes interessadas informadas, garantindo respostas rápidas a incidentes.

A identificação e mitigação de riscos operacionais também foram fundamentais no processo de obtenção da certificação. Complementarmente a essas medidas, o engajamento e treinamento de profissionais incluíram programas que promoveram a conscientização para uma cultura de continuidade de negócios entre as equipes.



**Em 2024, concluímos o processo da certificação ISO 22301**

Foram feitos esforços na preservação da imagem e reputação da empresa, por meio da eliminação das causas de discrepâncias associadas à implementação e operação do SGCN, prevenindo sua reincidência. Nesse sentido, também foram tomadas medidas para garantir que os clientes recebessem suporte contínuo e serviços ininterruptos durante possíveis disrupções.

**O processo de certificação foi concluído em abril de 2024. A companhia se prepara para os próximos passos importantes em sua jornada de continuidade de negócios, que serão essenciais para garantir a manutenção da ISO 22301 e explorar oportunidades adicionais de melhoria e expansão.**



Apresentação

Carta da Administração

Sobre o Relatório

Quem Somos

Produtos e Serviços

Ética, Conformidade e Governança

Desempenho Financeiro e Operacional

Estratégia Sustentável

Profissionais

Clientes e Sociedade

Sumário de Conteúdo GRI

Créditos Corporativos

# Disponibilidade de Sistemas

< TC-SI-550a.1 >

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

Para isso, utilizamos controles compensatórios com diversas proteções instantâneas. Um exemplo é a implementação de

soluções para monitorar a manipulação de dados sensíveis e/ou classificados no parque tecnológico de computadores. A companhia também conta com 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.

Em 2023, 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. No ano, foram registrados 12 eventos em que o sistema ficou operacional durante 99,84% do tempo, em média. Nenhum deles gerou qualquer reparo que desestabilizasse o sistema por mais de 13 horas.

Entre as vulnerabilidades identificadas estão instabilidade nos eventos relacionados aos servidores, como impacto do sistema do Banco Central Brasileiro (BACEN) na geração de PIX nos produtos da companhia, e também instabilidade no aplicativo, o que afetou a geração de boletos pelos clientes comerciantes da companhia. Todas elas foram reportadas e registradas para o devido acompanhamento pela área de risco, trabalho feito pelo time de Segurança.

## Dados de disponibilidade

Ano	Sistema	% de tempo disponível	Quantidade de eventos	Indisponibilidade (minutos)	Indisponibilidade média (minutos)	Indisponibilidade máxima (minutos)
2023	Pagamento presencial	99,95%	4	286	72	121
	Cartões	99,82%	4	956	239	430
	PagBank	99,67%	10	1.721	172	634
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

Apresentação

Carta da Administração

Sobre o Relatório

Quem Somos

Produtos e Serviços

Ética, Conformidade e Governança

Desempenho Financeiro e Operacional

Estratégia Sustentável

Profissionais

Clientes e Sociedade

Sumário de Conteúdo GRI

Créditos Corporativos

Apresentação

Carta da  
Administração

Sobre o Relatório

Quem Somos

Produtos e  
Serviços

Ética,  
Conformidade  
e Governança

Desempenho  
Financeiro e  
Operacional

Estratégia  
Sustentável

Profissionais

Clientes e  
Sociedade

Sumário de  
Conteúdo GRI

Créditos  
Corporativos

7

# Estratégia Sustentável



# Estratégia Sustentável

< GRI 305-1, 305-2, 305-3, 305-5 >



Desde 2019, a companhia trabalha com dados sobre emissões de carbono assegurados, para garantir a transparência e a precisão. O PagSeguro Digital compensa integralmente as emissões de carbono, abrangendo todos os escopos, desde 2019. Em 2023, a redução do Escopo 2 foi de 83% por meio do uso de energia renovável.

Paralelamente a esta conquista, a companhia recebeu o selo ouro no GHG Protocol e segue com o compromisso de desenhar um plano de redução de emissões que esteja atrelado à metas baseadas em ciência. No CDP (Carbon Disclosure Project), a companhia foi de uma nota F em seu primeiro relatório para uma nota B no segundo e atual relato.

O engajamento da liderança é crucial para o sucesso das iniciativas ESG (Environmental, Social, and Governance). O comitê ESG realiza encontros mensais, assegurando a integração e o alinhamento de todas as áreas da empresa com a estratégia.



## Emissões de Gases de Efeito Estufa (tCO<sub>2</sub>eq)

	2021	2022	2023
<b>Escopo 1</b>			
Combustão estacionária	0,206	0,888	1,020
Combustão móvel	303,985	112,198	-
Emissões fugitivas	3,064	215,739	84,401
<b>Total</b>	<b>307,255</b>	<b>328,825</b>	<b>85,421</b>
<b>Escopo 2</b>			
Abordagem baseada na localização	470,146	202,735	94,210
Abordagem baseada na escolha de compra	-	130,153	21,542
<b>Total</b>	<b>470,146</b>	<b>130,153</b>	<b>21,542</b>
<b>Escopo 3</b>			
Transporte e distribuição (upstream)	-	1,926,992	1,492,479
Transporte e distribuição (downstream)*	2,194,009	-	-
Resíduos gerados nas operações	-	81,818	53,452
Viagens à negócios	822,983	4,920,310	6,334,693
Deslocamento de profissionais (casa-trabalho)	1,430,063	1,591,395	1,799,729
<b>Total</b>	<b>4,447,055</b>	<b>8,520,515</b>	<b>9,680,353</b>
<b>TOTAL</b>	<b>5,224,456</b>	<b>8,979,493</b>	<b>9,787,316</b>
<b>Intensidade de emissões (por profissional)</b>	<b>0,77</b>	<b>1,24</b>	<b>1,35</b>
<b>Emissões biogênicas (tCO<sub>2</sub> biogênico)</b>			
Escopo 1	74,527	27,542	0,120
Escopo 3	1,166,029	1,833,209	4,951,629
<b>TOTAL</b>	<b>1,240,556</b>	<b>1,860,751</b>	<b>4,951,749</b>

\* Em 2021 as emissões referentes à 'Transporte e distribuição (upstream)' foram classificadas equivocadamente como 'Transporte e distribuição (downstream)' devido à um erro metodológico.

Apresentação

Carta da Administração

Sobre o Relatório

Quem Somos

Produtos e Serviços

Ética, Conformidade e Governança

Desempenho Financeiro e Operacional

Estratégia Sustentável

Profissionais

Clientes e Sociedade

Sumário de Conteúdo GRI

Créditos Corporativos

# Metas Climáticas e Compensação de Emissões



Alinhado ao *Financial Stability Board* (FSB) – braço operacional para assuntos financeiros do grupo de líderes dos países do G20 – e com a agenda regulatória de sustentabilidade do Banco Central do Brasil (BCB) para modernização do Sistema Financeiro Nacional (SFN), o PagBank, além de integrar práticas do Carbon Disclosure Project (CDP), adotou a metodologia da *Task Force on Climate-Related Financial Disclosures* (TCFD), iniciativa internacional que traz diretrizes para a divulgação transparente e a análise sólida de riscos e oportunidades associados às mudanças climáticas.

## O PagBank adotou a metodologia da **Task Force on Climate-Related Financial Disclosures** (TCFD)

Essa metodologia permite a maior integração desses riscos e oportunidades aos processos e subprocessos de gestão de riscos do negócio. **Ao adotar a metodologia da TCFD e integrar as práticas do CDP, há um aumento considerável na capacidade de avaliação e mitigação de riscos climáticos, identificação de oportunidades de inovação sustentável e promoção de uma gestão corporativa mais eficaz e responsável.**

A integração demonstra o compromisso da empresa com a sustentabilidade e a adaptação às melhores práticas globais, preparando-se melhor para enfrentar desafios futuros relacionados ao clima e aproveitar oportunidades emergentes no mercado sustentável.

Um 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 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 de Riscos e Oportunidades Sociais, Ambientais e Climáticas (GRSAC), alinhado às recomendações da TCFD, que passou a ser obrigatório em 2023.**

E, mesmo a divulgação de métricas e oportunidades sendo facultativa, o PagSeguro Digital já se propõe a aprimorar o padrão interno de governança climática, o que reforça o compromisso frente a investidores, órgãos reguladores e stakeholders que valorizam práticas sustentáveis e transparentes.

Apresentação

Carta da Administração

Sobre o Relatório

Quem Somos

Produtos e Serviços

Ética, Conformidade e Governança

Desempenho Financeiro e Operacional

Estratégia Sustentável

Profissionais

Clientes e Sociedade

Sumário de Conteúdo GRI

Créditos Corporativos

# Governança

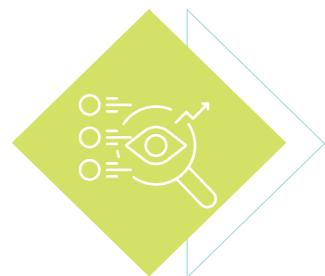
O Conselho de Administração é assessorado pelo Comitê ESG quanto aos temas de Planejamento Estratégico de Sustentabilidade, incluindo a estratégia climática da companhia. Um dos membros do Conselho de Administração também atua como presidente do Comitê ESG, cujo papel é supervisionar o processo de discussão, monitoramento, apoio e deliberação sobre as práticas, iniciativas, processos, políticas, estratégia e governança climática, para reportar ao Conselho de Administração.

A Diretoria de Relações com o Investidor (RI), ESG, Inteligência de Mercado e Pesquisa Macroeconômica é responsável pela elaboração, exe-

cução e monitoramento da estratégia climática. O diretor reporta o tema ao Comitê ESG que, por sua vez, informa o Conselho de Administração.

O Comitê de Riscos, cuja composição inclui a alta direção, monitora discute trimestralmente os riscos sociais, ambientais e climáticos relevantes. **Os assuntos tratados e as decisões tomadas nos respectivos comitês e no Conselho de Administração são formalizados em ata, assinada pelos 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.

**Por meio de metodologia para implantar, monitorar, avaliar e verificar a adequação e o cumprimento das diretrizes sociais, ambientais e climática, o Diretor Executivo de Riscos e a Gerência Geral Riscos e Compliance são responsáveis pela interação com os órgãos reguladores e autorreguladores,** além do acompanhamento das legislações e regulamentações aplicáveis, bem como verificar a adequação das normas internas.



**Os riscos sociais, ambientais e climáticos relevantes são monitorados trimestralmente**

Riscos	Relacionados às mudanças climáticas	Possíveis impactos financeiros
Políticos e legais	Aumento da precificação das emissões de GEE (Créditos de Carbono).	Aumento dos custos operacionais com aquisição e aposento de créditos de carbono.
	Aprimoramento das obrigações de divulgação de emissões por parte de órgãos reguladores (BACEN e SEC).	Aumento de custos operacionais e/ou de capital humano para adequação ao compliance climático.
Tecnologia	Substituição de serviços existentes por opções de baixa emissão.	Demanda reduzida na aquisição de maquininhas da companhia.
	Custos de transição para tecnologias de baixa emissão.	Gastos com pesquisa e desenvolvimento (P&D) de tecnologias novas e alternativas. Custos operacionais e/ou de capital humano para adoção/implementação de novas práticas e processos.
Mercado	Mudança no comportamento dos clientes com o uso das maquininhas.	Redução na demanda de maquininhas devido a mudanças nas preferências do consumidor.
	Aumento do custo de matérias primas para as maquininhas.	Aumento dos custos de Capex para aquisição das maquininhas.

Físicos	Relacionados às mudanças climáticas	Possíveis impactos financeiros
Agudos	Aumento da gravidade de eventos climáticos extremos, como inundações, diminuindo o poder de compra e queda na atividade econômica local.	Redução na receita devido a queda na atividade econômica.
	Mudanças nos padrões de precipitação e extrema variabilidade nos padrões climáticos.	Aumento nos custos operacionais dos processos logísticos.
Crônicos	Elevação das temperaturas médias.	Redução na receita devido a uma queda em vendas e atividade econômica.
	Elevação do nível do mar.	Aumento nos prêmios de seguro (residencial, pessoal, celular) e possível redução na disponibilidade de seguro para ativos em locais de "alto risco".

Apresentação

Carta da Administração

Sobre o Relatório

Quem Somos

Produtos e Serviços

Ética, Conformidade e Governança

Desempenho Financeiro e Operacional

Estratégia Sustentável

Profissionais

Clientes e Sociedade

Sumário de Conteúdo GRI

Créditos Corporativos

Além dos riscos, a análise também avalia as oportunidades relacionadas à eficiência de recursos, mudanças de fontes de energia, produtos e serviços, mercados e resiliência.



	Oportunidades relacionadas às mudanças climáticas	Possíveis impactos financeiros
<b>Eficiência de recursos</b>	Uso de processos de distribuição mais eficientes na operação logística.	Redução dos custos operacionais através de ganhos de eficiência.
<b>Fontes de energia</b>	Uso de fontes de energia de baixa emissão. Participação no mercado de carbono e aumento do percentual de compra. Mudança para a geração descentralizada de energia.	Redução da exposição a futuros aumentos nos preços de combustíveis fósseis. Redução da exposição a emissões de GEE gerando menor sensibilidade a mudanças no custo do carbono. Retorno do investimento em tecnologia de baixa emissão.
<b>Produtos e serviços</b>	Desenvolvimento de novos produtos e serviços digitais de baixa emissão. Mudança nas preferências do consumidor de agências bancárias físicas para bancos digitais.	Aumento da receita através da demanda por produtos e serviços digitais com baixa emissão. Aumento de receita por melhor posicionamento competitivo, para refletir as mudanças nas preferências do consumidor.
<b>Mercados</b>	Uso de mecanismos de financiamento verdes	Maior diversificação de ativos financeiros como títulos Verdes.
<b>Resiliência</b>	Participação em programas de energia renovável e adoção de medidas de eficiência energética. Substituição das maquininhas por sistemas de aquisição 100% digitais.	Redução de custo operacionais com energia. Aumento da receita por meio de novos produtos e serviços relacionados à garantia de resiliência e ou redução do custo de Capex.

## Gestão de Riscos

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

Desde 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.

# Parcerias que transformam



Projeto reduziu  
**414 mil tCO<sub>2</sub>**  
em emissões



Preveniu o desmatamento de  
**30 mil hectares**

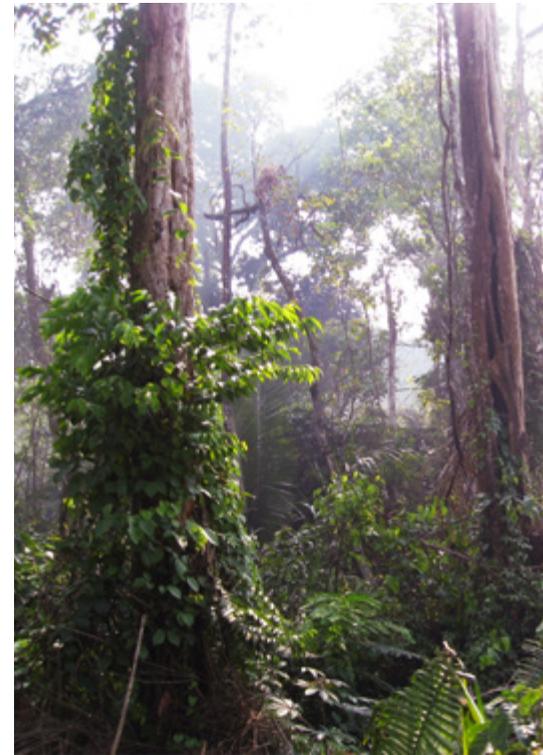


Beneficiou  
**30 famílias**  
tradicionais



Para gerar impactos econômicos, climáticos e sociais positivos em comunidades em desenvolvimento, o **PagSeguro Digital fechou uma parceria com uma empresa especializada em Soluções Baseadas na Natureza (NBS - Nature Based Solutions)**. Essa colaboração gerou o projeto REDD+, realizado na Reserva Extrativista Rio Preto-Jacundá, em Machadinho d'Oeste, em Rondônia, juntamente à Associação de Moradores da Reserva (Asmorex), resultando na obtenção do Selo Ouro Comunidade pela certificação CCBS da Verra.

Por meio da comercialização de créditos de carbono, que são revertidos em melhorias para famílias da comunidade rondoniense, a iniciativa pretende melhorar a vida dos moradores da comunidade, historicamente ligada ao cultivo da borracha, por meio da inclusão e da capacitação. Entre as realizações destacam-se a



construção de um complexo comunitário com diversas facilidades (como escritório, banheiros e telecentro), a ampliação do acesso à educação e saúde e a instalação de energia limpa.

Com 95 mil hectares, o projeto já reduziu 414 mil tCO<sub>2</sub> em emissões, preveniu o desmatamento de 30 mil hectares e beneficiou 30 famílias tradicionais. As ações o contribuem diretamente para os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável da ONU, focando em educação de qualidade, igualdade de gênero, energia limpa e infraestrutura sustentável, além de promover o uso responsável dos recursos naturais.



## Plano de Vida e emancipação feminina

A Asmorex é responsável pela implementação do “Plano de Vida”, projeto que foi elaborado para a melhoria da qualidade de vida das famílias da reserva. **O plano trabalha com oito temas centrais: saúde; organização social; educação; economia local; comunicação; fortalecimento de mulheres e jovens; meio ambiente e infraestrutura. Após 10 anos, foi realizado um novo diagnóstico, que irá trazer ajustes para as metas do projeto e, consequentemente, novos avanços.**

Conduzida por uma liderança feminina, a Asmorex ajuda a fortalecer e inspirar outras mulheres a desenvolverem novos projetos na comunidade e serem vozes ativas na busca por um planeta mais justo, solidário e sustentável.

# Eficiência energética e das operações

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

Para garantir o uso eficiente de recursos, o PagSeguro Digital trabalha com um sistema de monitoramento do consumo de energia e emissões que traz um panorama detalhado de cada instalação e também realiza a distribuição eficiente de energia. Desde 2022, a companhia adotou processos para reutilização de água e está conduzindo um estudo para o uso de energia fotovoltaica do Mercado Livre de Energia em todas as instalações.

## Ferramentas de gerenciamento energético

No último ano e primeiro semestre de 2024, a companhia atingiu 100% do monitoramento do consumo de energia elétrica, assim como a totalidade de implantação de lâmpadas LED nos escritórios e ar-condicionado, com consumo reduzido. Hoje, 77% do consumo global do PagSeguro Digital é oriundo de fontes renováveis, o que impacta positivamente no índice de emissões de GEE.



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

Define a temperatura de acordo com a carga térmica real do ambiente de forma inteligente. Também regula a refrigeração.



### Sensor de monitoramento de energia

Monitora os parâmetros de consumo elétrico do local definido, oferecendo informações em tempo real e comparativos de períodos. Desta forma, é possível monitorar possíveis desvios e ofensores do consumo energético.



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

É responsável por gerar dados para cálculo de emissões de CO<sub>2</sub> relacionado ao consumo de energia.

## Total de energia consumida (MWh)\*

	2021	2022	2023
 Consumo de energia elétrica renovável certificada	--	1.704,00	1.887,00
 Consumo de energia elétrica geral	1.649,78	681,15	559,4
 Consumo de energia renovável	0%	71%	77%
<b>Total</b>	<b>1.649,78</b>	<b>2.385,15</b>	<b>2.446,40</b>

# Gestão Ambiental

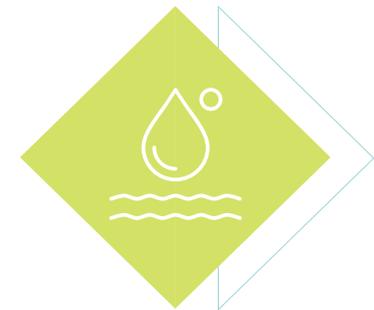
## Indicadores ambientais

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

Tendo em vista um uso eficiente dos recursos naturais e a redução de impactos ambientais, a companhia adota medidas internas para economia de água, energia e tratamento de resíduos.

No tema de água e efluentes, a companhia possui indicadores que acompanham mensalmente o consumo deste ativo natural natural e processos e buscam a redução do consumo de água.

A coleta seletiva dos escritórios é realizada por uma empresa especializada que emite certificados mensais atestando a destinação correta dos materiais coletados, reciclados e com destinação definida. Internamente, utilizamos um indicador de acompanhamento mensal dos custos e pesagem dos resíduos, sendo que a quantidade de lixo produzido e reciclado é apresentada a cada mês, incluindo a certificação de destinação da Amlurb.



Em 2023, o consumo total de água foi de **6.639 m<sup>3</sup>** (considerando somente as unidades Faria Lima e Mário Garneiro)

## Total de Resíduos Gerados\* <GRI 306-3; 306-4>

Resíduos gerados (kg)	2021	2022	2023
Resíduos enviados para reciclagem**	4.578	11.019	16.354
Resíduo comum	14.600	22.800	26.050
Resíduos sólidos da construção civil	0	590	3.570
<b>TOTAL</b>	<b>19.178</b>	<b>34.409</b>	<b>45.974</b>

\* Os dados fornecidos são referentes ao escritório sede.

\*\* Inclui papelão, papel branco, papel misto, plástico e sucata metálica.

Uma equipe especializada realiza a coleta, o transporte e a destinação dos resíduos orgânicos e recicláveis. Os resíduos orgânicos são destinados ao aterro, e o restante para a reciclagem. Complementarmente, nos escritórios também são disponibilizados totens para descarte de pilhas e baterias.

Complementarmente, nos escritórios também são disponibilizados alguns totens para descarte de pilhas e baterias, como mostra o quadro ao lado:

Ponto implantado	Quantidade de pontos de recepção
Sede - Faria Lima	2
Mário Garneiro	6
Barão de Limeira 425	4
<b>TOTAL DE PONTOS</b>	<b>12</b>

Apresentação

Carta da Administração

Sobre o Relatório

Quem Somos

Produtos e Serviços

Ética, Conformidade e Governança

Desempenho Financeiro e Operacional

Estratégia Sustentável

Profissionais

Clientes e Sociedade

Sumário de Conteúdo GRI

Créditos Corporativos

# Logística Reversa

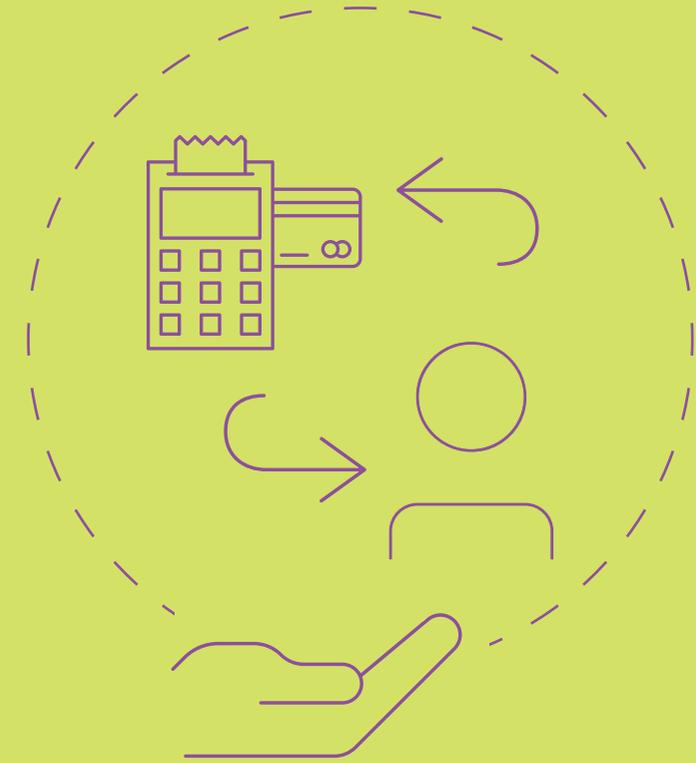
Para que o ciclo de vida das maquininhas seja aproveitado em sua plenitude, evitando o descarte precoce, reutilizamos os equipamentos vindos de troca e devolução, realizando os reparos necessários. Produtos que retornam à logística reversa obsoletos ou sem condição de reparo são destinados ao descarte sustentável, por meio de uma empresa contratada e certificada.

No caso de descarte, é realizada a caracterização do produto com a remoção de etiquetas, desmontagem do equipamento e segregação por tipo de material, como plástico, cobre, borracha, entre outros. Na fase seguinte, os materiais são triturados e, por fim, é emitido um laudo atestando a conclusão do descarte do lote enviado.



Seguindo esse compromisso com as boas práticas, a empresa tem objetivos como índice de trocas por modelo, fabricante e tempo de uso, o que resulta numa boa experiência ao cliente final, custeando integralmente as despesas de troca ou devolução. Além disso, a companhia conta também com um processo relacionado à troca e à devolução de máquinas com registro sistêmico, rastreáveis em toda a cadeia logística.

A área de Gestão de Laboratório é responsável pelo controle de máquinas em triagem, reparo e destinadas ao descarte. Este processo é acompanhado mensalmente pela Contabilidade, por Controles Internos e Auditoria Externa. As máquinas enviadas para o descarte seguem para uma empresa parceira certificada, que evidencia todo o processo de desfragmentação das máquinas com fotos e documentação de todo o processo.



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

# Gestão de parceiros e fornecedores

< GRI 2-6, 2-29, 204-1, 308-1, 308-2, 408-1, 409-1, 412.2, 414-1, 3-3 >



Em 2023, houve avanço da área de suprimentos no levantamento dos principais fornecedores do PagSeguro Digital. Mesmo com o fim da pandemia e uma aparente normalização do mercado, a falta de insumos no mercado de eletroeletrônicos e as dificuldades de entrega de equipamentos persistem. Desta forma, a empresa buscou realizar negócios com novos parceiros para minimizar qualquer impacto.

Nos anos anteriores, a companhia já havia iniciado uma etapa de levantamento de informações e monitoramento de fornecedores por meio de formulários. Agora, está trabalhando para estabelecer parâmetros do ponto de vista de sustentabilidade para todos os fornecedores, incluindo prazos específicos para as adequações referentes a este tema.

Processo consolidado dentro do PagSeguro Digital, a Logística Reversa é um exemplo de processo que nos próximos anos irá passar por uma reavaliação de procedimento de ponta a ponta, contemplando também a destinação final e medindo efetivamente o seu resultado em materiais, como quantidade de plástico, circuitos eletrônicos, cobre etc.

Em relação ao descarte ou à 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. Alguns clientes podem contar com a troca expressa e o envio de técnico próprio para realizar o processo de forma mais rápida e eficiente.

A gestão de fornecedores é feita pela área de Suprimentos, que segue uma metodologia própria de avaliação e controle de riscos, além de um processo de homologação realizado anualmente. Em 2023, 97% dos fornecedores centralizados do PagSeguro Digital estavam sediados no Brasil.

Nos últimos anos, a companhia desenvolveu um trabalho consistente no engajamento com fornecedores em relação a temas de ESG, ampliando ainda mais a compreensão destes parceiros sobre o assunto, de forma didática e colaborativa.

## A logística reversa é um processo consolidado na companhia

Apresentação

Carta da Administração

Sobre o Relatório

Quem Somos

Produtos e Serviços

Ética, Conformidade e Governança

Desempenho Financeiro e Operacional

Estratégia Sustentável

Profissionais

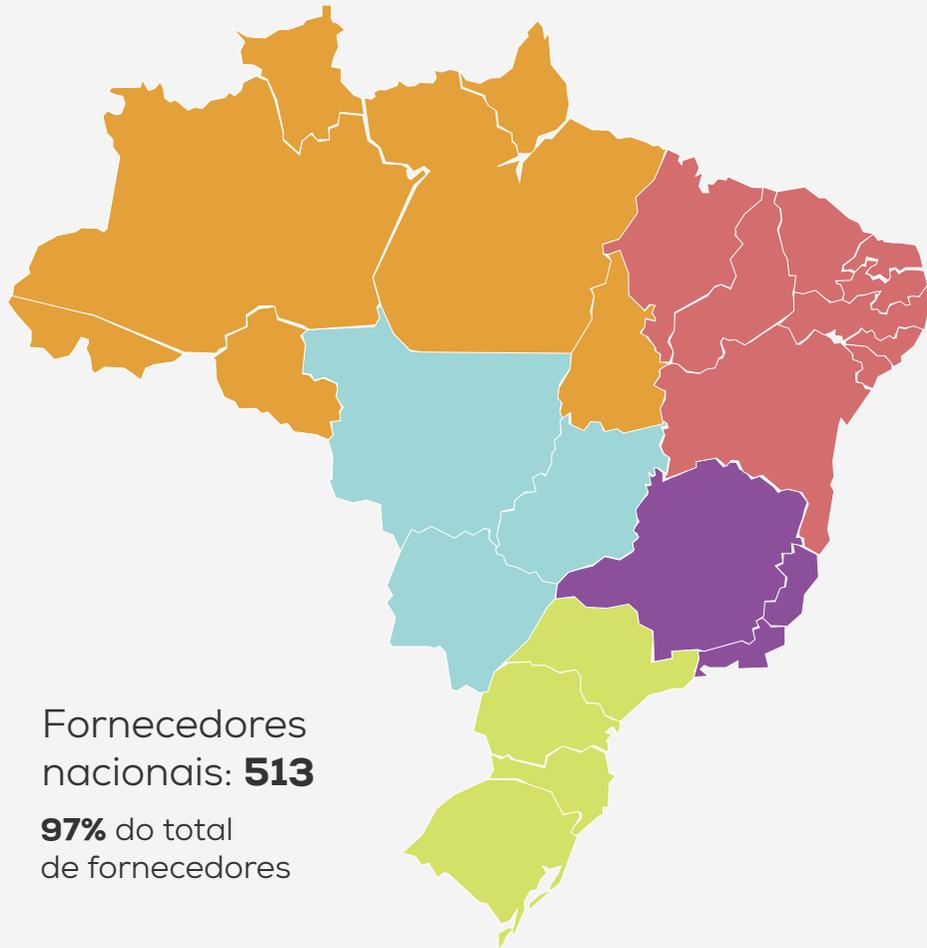
Clientes e Sociedade

Sumário de Conteúdo GRI

Créditos Corporativos

## Classificação de fornecedores por região <GRI 204-1>

<GRI 204-1> Fornecedores nacionais / total de fornecedores

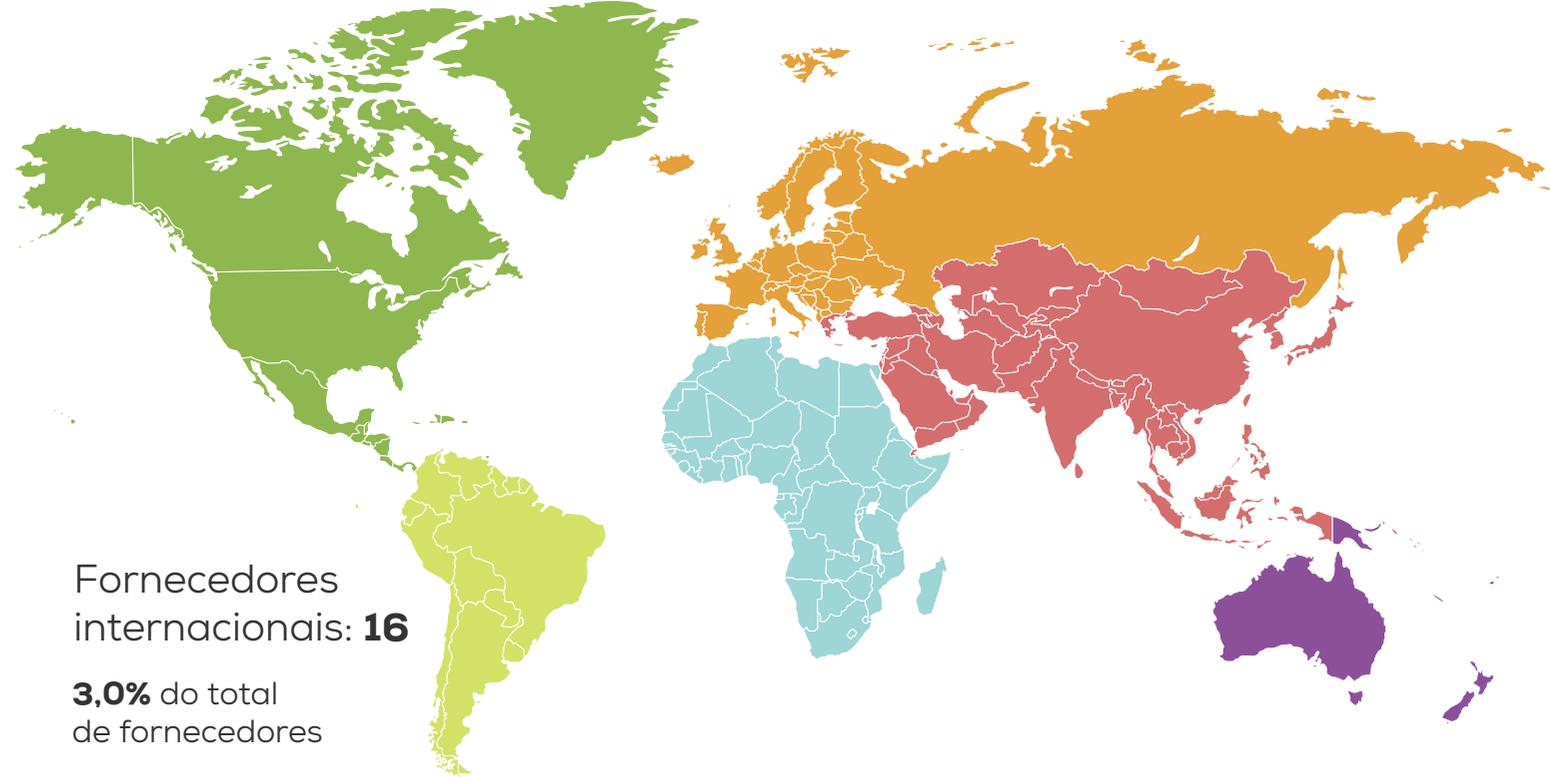


**40 / 7,8%**   **456 / 88,9%**   **7 / 1,4%**   **7 / 1,4%**   **3 / 0,6%**

**SUL**   **SUDESTE**   **CENTRO-OESTE**   **NORDESTE**   **NORTE**

## Classificação de fornecedores por região <GRI 204-1>

Fornecedores internacionais / total de fornecedores



ESTADOS UNIDOS  
**13 / 2,5%**

INGLATERRA  
**1 / 0,2%**

ESTÔNIA  
**1 / 0,2%**

CHINA  
**1 / 0,2%**

**AMÉRICA DO NORTE**   **AMÉRICA DO SUL**   **EUROPA**   **ÁFRICA**   **ÁSIA**   **OCEANIA**

Apresentação

Carta da Administração

Sobre o Relatório

Quem Somos

Produtos e Serviços

Ética, Conformidade e Governança

Desempenho Financeiro e Operacional

Estratégia Sustentável

Profissionais

Clientes e Sociedade

Sumário de Conteúdo GRI

Créditos Corporativos

## Fornecedores por grupos de risco



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

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

As principais metas de compras estão voltadas para o alcance das 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. A área de Controles Internos do Grupo UOL audita todo esse processo, certificado também pela área de auditoria SoX PagSeguro Digital sempre que necessário.

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 por meio do sistema SAP, em combinação com o sistema SAP Ariba SLP para a contratação e gestão dos fornecedores.**

Em 2023, foram homologados 40% dos 140 fornecedores do grupo A, que representam maior risco e concentram cerca de 97,2% dos gastos centralizados da companhia.

Apresentação

Carta da Administração

Sobre o Relatório

Quem Somos

Produtos e Serviços

Ética, Conformidade e Governança

Desempenho Financeiro e Operacional

Estratégia Sustentável

Profissionais

Clientes e Sociedade

Sumário de Conteúdo GRI

Créditos Corporativos

Neste mesmo ano, a companhia ofereceu dois treinamentos trimestrais sobre os Processos e Políticas de Compras para as áreas requisitantes e de negócios do PagSeguro Digital. Estes 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.

Nesse período, foram realizados encontros on-line com os principais fornecedores centralizados, além de uma pesquisa através de formulário próprio para 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, sugerindo 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.

Em 2023, no desenvolvimento de homologação dos fornecedores centralizados, iniciamos esforços para



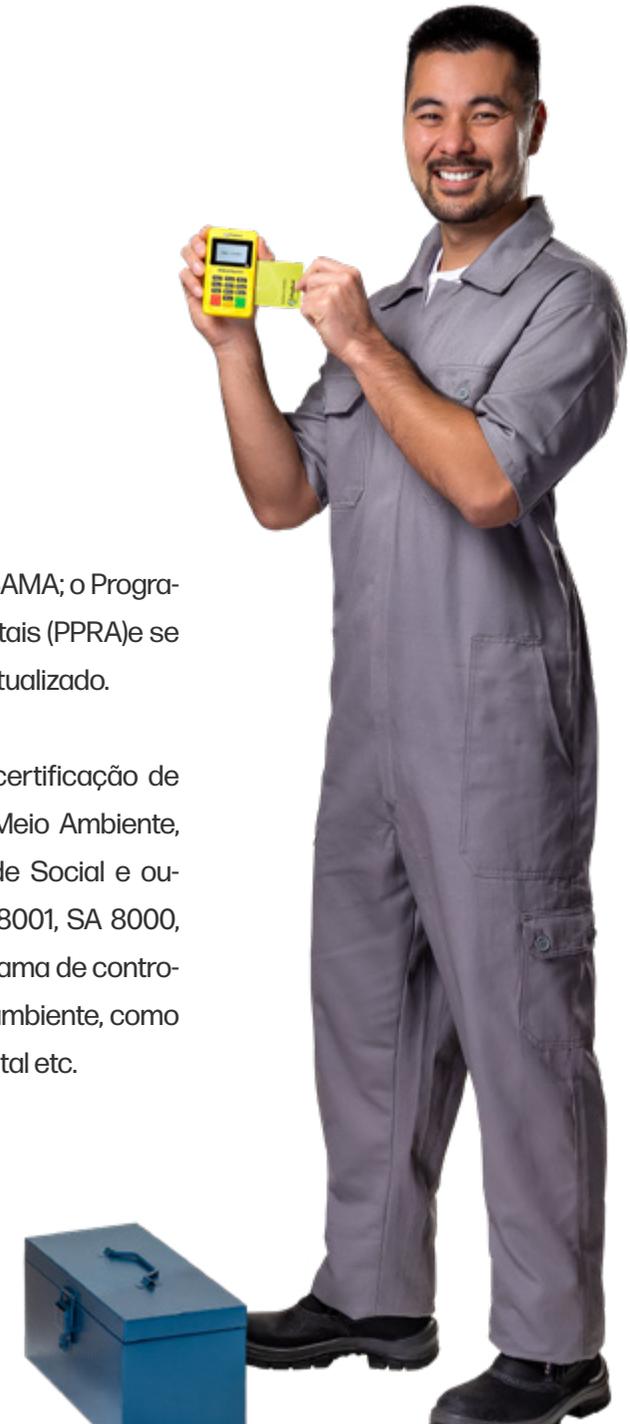
## A avaliação ambiental e social é parte integrante do processo de homologação anual de fornecedores

identificação de riscos de ocorrência de casos de trabalho infantil e/ou trabalhadores jovens expostos a trabalho perigoso, bem como trabalho forçado ou análogo ao escravo e não foram encontrados riscos significativos. Esse processo foi realizado de forma manual e pontual. Para 2024, está prevista contratação de sistema para avaliação automatizada nas bases de infrações trabalhistas relacionadas a trabalho infantil e análogo ao escravo no processo de homologação de todos os fornecedores centralizados.

A avaliação ambiental e social também é parte integrante do processo de homologação anual de fornecedores centralizados. Os principais requisitos são a Licença de Operação junto ao órgão ambiental ou local; o Cadastro Técnico Federal de Atividade

des Potenciais Poluidoras junto ao IBAMA; o Programa de Prevenção de Riscos Ambientais (PPRA) e se o fornecedor está implementado e atualizado.

Também são levados em conta a 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.



8

# Profissionais



# Gestão de talentos

< GRI 2-20, 3-3, 2-19, 2-7, 401-1, 403-2, SASB TC-SI-330a.1, TC-SI-330a.2 >

Para que os profissionais do PagSeguro Digital possam trabalhar num ambiente saudável, que valoriza suas diferenças e individualidades, e possam contribuir para a prosperidade e o sucesso da companhia, realizamos diversas ações focadas no desenvolvimento pessoal e na valorização da

diversidade e da inclusão. Além disso, promovemos ações iniciativas constantes para combater qualquer forma de assédio sexual ou moral, de discriminação ou preconceito de raça, cor, religião ou gênero.

No fim de 2023, o PagSeguro Digital contava com 7.273 profissionais. Nos últimos anos, este número cresceu de forma exponencial, principalmente na área de tecnologia, uma das mais importantes dentro da empresa. A companhia se tornou conhecida como um celeiro de novos talentos, investindo fortemente em formação e treinamento, fomentando cada vez mais o protagonismo de carreira e oferecendo benefícios atrativos e competitivos para todos.

## Destaques em 2023

- Mais de 2.900 vagas preenchidas entre janeiro e dezembro de 2023.
- 60 mulheres selecionadas para o programa #ElasTech, que atrai e capacita mulheres que queiram atuar na área de tecnologia.
- 28 participantes do PagTalents efetivados.
- 3.911 interações de profissionais com Gestão e Desenvolvimento (GD).
- 172.949 conclusões de cursos online (treinamentos assíncronos).
- Acima de 5.000 horas de treinamento no programa Jeito Pags de Liderar.
- Consolidação do programa de Desenvolvimento & Inclusão (D&I), que ganhou ainda mais protagonismo na companhia.
- De janeiro a dezembro de 2023, 20% dos profissionais receberam promoções ou aumentos salariais.
- Adesão de 99% de profissionais na conclusão de trilhas de cursos obrigatórios.



Apresentação

Carta da Administração

Sobre o Relatório

Quem Somos

Produtos e Serviços

Ética, Conformidade e Governança

Desempenho Financeiro e Operacional

Estratégia Sustentável

Profissionais

Clientes e Sociedade

Sumário de Conteúdo GRI

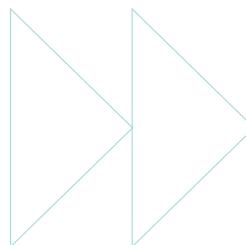
Créditos Corporativos

# Remuneração e contratações

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

O PagSeguro Digital oferece remuneração fixa e variável, incluindo remuneração com base no desempenho, sob a forma de ações e bônus, de acordo com os resultados da empresa no período. Também oferece bonificação de atração ou pagamentos de incentivos ao recrutamento (hiring bônus). As metas de Plano Variável Anual (conhecido como PPR) de Curto e Longo Prazos estão atreladas aos tópicos econômicos, ambientais e sociais da companhia e são medidas de forma coletiva, agrupadas por times e projetos.

A competitividade do pacote de atração é orientada pelo mercado por meio de pesquisas realizadas por consultorias independentes e especializadas no tema, conhecimento e habilidades específicas do profissional, relevância e impacto no negócio, posicionamento salarial e resultado financeiro. Essas regras são claras para todos os profissionais dentro da estrutura da companhia, e a meritocracia é o parâmetro de reconhecimento e de gestão do pacote de remuneração.



Para que isso aconteça, os gestores da companhia reconhecem suas equipes, e cada diretoria tem autonomia e flexibilidade para planejar e implementar tais reconhecimentos, sempre com foco na retenção de talentos. Desde 2022, a empresa utiliza um novo modelo de avaliação, com registro de feedbacks na plataforma de Gestão de Desenvolvimento. Hoje, 53% dos profissionais da companhia trabalham o seu desenvolvimento de carreira de forma estruturada por meio destas ferramentas e metodologia.

O PagSeguro Digital tem ainda 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 de tecnologia da informação.

Entre janeiro e dezembro de 2023, mais de 20% dos profissionais receberam promoções ou aumentos salariais

Outra iniciativa de destaque na área é o programa de estágio PagTalents, que prepara futuros profissionais para as necessidades do negócio e cria o sentimento de pertencimento e oportunidade na carreira.

Para os jovens que buscam sua primeira experiência profissional, a empresa oferece o programa de Jovem Aprendiz, que dá oportunidade de aprendizagem teórica e prática para na primeira experiência profissional, com foco no desenvolvimento de carreira.



Apresentação

Carta da Administração

Sobre o Relatório

Quem Somos

Produtos e Serviços

Ética, Conformidade e Governança

Desempenho Financeiro e Operacional

Estratégia Sustentável

Profissionais

Clientes e Sociedade

Sumário de Conteúdo GRI

Créditos Corporativos

## Ações de engajamento

Durante 2023, foram realizadas diversas atividades para engajar os profissionais com a cultura da companhia, incluindo datas comemorativas ou de fomento à inovação e tecnologia:

- **Café com o CEO:** a cada mês, o CEO da companhia recebe profissionais de todo Brasil na sede da companhia em São Paulo para um café da manhã. Participam do evento profissionais indicados pela diretoria de cada área, como forma de reconhecimento. Durante a conversa, são abordados temas relativos aos negócios, alinhamentos e processos, bem como a experiências do dia a dia. O objetivo do encontro é aumentar a sinergia entre os times e abrir espaço para novas ideias e discussões construtivas.



- **Arraiá do Pags:** todos os profissionais receberam um kit de guloseimas típicas e foram convidados a participar do “Elogio Elegante”, por meio do qual foi possível enviar elogios aos colegas como forma de reconhecimento a ideias de projetos, comportamentos ou outras contribuições para o dia a dia.
- **Mês das Crianças:** para celebrar a data, realizamos o concurso Uma foto de infância que me leva ao passado. Os profissionais são convidados a enviar registro de seu primeiro contato com tecnologia, dinheiro e educação financeira. Mais de 200 fotos foram enviadas e os profissionais que mais receberam curtidas em suas fotos ganharam um Playstation 5.
- **Hacka Dados:** iniciativa para troca de conhecimentos e vivências em busca de soluções, produtos e serviços cada vez melhores para os clientes da companhia. Em 2023, o evento teve 70 participantes de 10 estados e resultou em 10 projetos com soluções reais para o negócio.



Apresentação

Carta da Administração

Sobre o Relatório

Quem Somos

Produtos e Serviços

Ética, Conformidade e Governança

Desempenho Financeiro e Operacional

Estratégia Sustentável

Profissionais

Clientes e Sociedade

Sumário de Conteúdo GRI

Créditos Corporativos

- **Lançamento da Cultura:** reunião da alta liderança da empresa em torno da cultura da companhia, com mais de 14 horas de contribuições. Como resultado, foi desenvolvido o Book de Cultura PagBank Digital, um documento que reúne propósito, valores, comportamentos e todas as diretrizes da cultura da empresa. Além disso, para envolver os profissionais, foram lançados vídeos e conteúdo via comunicados e realizada a entrega de mais de 6 mil camisetas. Fotógrafos profissionais fizeram mais de 3 mil fotos e foram distribuídos 2 mil brigadeiros nos escritórios de São Paulo.
- **Encontro de Líderes:** 370 líderes se reuniram para alinhar metas estratégicas, reforçar a cultura, destacar projetos e engajar a liderança a multiplicar as mensagens aos times.
- **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 shows de artistas, open bar e open food, ativações e DJ.



- **Campanhas internas:** ao longo do ano, os profissionais foram impactados por campanhas informativas sobre temas de saúde, segurança da informação, ética e conduta, cuidados com ergonomia e bem-estar. Também contamos com a participação dos profissionais durante as ativações, promovendo ações que geram o compartilhamento de vídeos, fotos, depoimentos etc.

Apresentação

Carta da Administração

Sobre o Relatório

Quem Somos

Produtos e Serviços

Ética, Conformidade e Governança

Desempenho Financeiro e Operacional

Estratégia Sustentável

Profissionais

Clientes e Sociedade

Sumário de Conteúdo GRI

Créditos Corporativos

## Sistemas de Recursos Humanos

O PagSeguro Digital utiliza a tecnologia e a inteligência artificial para melhorar a experiência de seus profissionais e, conseqüentemente, potencializar a de seus milhões de clientes. São eles:

- **Gupy:** plataforma digital usada para acompanhamento online das etapas dos processos seletivos, status das vagas e agendamentos das entrevistas. É usada inteligência artificial nestes processos.
- **Único:** plataforma digital de validação de documentos e dados, online e por meio de IA (inteligência artificial), sem a necessidade de entrega física de documentos. Seu uso traz facilidade para o candidato e velocidade no processo de admissão para a empresa.
- **SAP:** todas as áreas da companhia são gerenciadas por este sistema, aumentando a transparência e garantindo os controles dos recursos financeiros e humanos.
- **SuccessFactory:** plataforma que permite a interação entre o RH, os profissionais e gestores quanto ao fluxo de processos e solicitações de RH, tudo isso de forma rápida e transparente.
- **Atena:** plataforma digital de treinamento e desenvolvimento. Faz a gestão dos programas de formação online e suporta a universidade corporativa da empresa.
- **Intranet (SharePoint):** por meio dessa plataforma online de comunicação, os profissionais têm acesso a políticas, notícias internas, campanhas, agenda de aniversariantes do mês, vídeo-aulas de ginástica laboral, entre outros conteúdos. Por este meio também é possível agendar sessões de quick massage e exames periódicos, entre outras atividades.
- **Culture.Rocks:** plataforma web e mobile utilizada no processo de Gestão de Desenvolvimento (GD). A plataforma disponibiliza ferramentas de 1:1s, feedbacks instantâneos, elogios públicos, definição e acompanhamento de metas e Plano de Desenvolvimento Individual (PDI).
- **Binds.co:** plataforma SaaS utilizada para monitorar as razões das saídas dos profissionais, por meio de pesquisas automáticas e personalizadas.



Apresentação

Carta da  
Administração

Sobre o Relatório

Quem Somos

Produtos e  
ServiçosÉtica,  
Conformidade  
e GovernançaDesempenho  
Financeiro e  
OperacionalEstratégia  
Sustentável

Profissionais

Clientes e  
SociedadeSumário de  
Conteúdo GRICréditos  
Corporativos

## Retenção de talentos

O PagSeguro Digital trabalha continuamente na retenção de talentos com investimentos em cursos, treinamentos e atividades conjuntas para os profissionais ampliarem seu conhecimento e interagirem com outras equipes.

Neste sentido, a UniUOL, universidade corporativa da empresa, é a principal forma de ensino. O objetivo da plataforma é fortale-

cer o capital intelectual, propiciar novos conhecimentos e valorizar os momentos de aprendizagem do profissional.

A universidade foi concebida a partir da ideia do aluno como protagonista do seu processo de aprendizagem. Para organizar os conteúdos de maneira orgânica, a plataforma é formada por três áreas que representam grandes temas ou

áreas de interesse: Academia de Pessoas, Academia de Liderança e Academia de Negócios.

Em 2023, a UniUOL ofereceu 74.323 horas de treinamentos assíncronos, uma quantidade de 7 horas por profissional da companhia. Foram concluídos 165.183 cursos, disponíveis em 139 trilhas de aprendizagem.



Apresentação

Carta da Administração

Sobre o Relatório

Quem Somos

Produtos e Serviços

Ética, Conformidade e Governança

Desempenho Financeiro e Operacional

Estratégia Sustentável

Profissionais

Clientes e Sociedade

Sumário de Conteúdo GRI

Créditos Corporativos

## Atração e retenção: benefícios para os profissionais, para a companhia e para os clientes

O PagSeguro Digital quer atrair as melhores pessoas, com as melhores experiências e conhecimentos, e que estejam engajadas em promover soluções inovadoras em serviços financeiros e meios de pagamento para um número cada vez maior de pessoas no Brasil.



A empresa busca pessoas inovadoras e determinadas, protagonistas de suas carreiras, com senso de urgência e empreendedorismo alinhados aos objetivos do PagSeguro Digital. Profissionais com facilidade para trabalhar em times, com perfil proativo e que conseguem, de forma colaborativa, atingir e superar resultados.

Para chegar a esses candidatos, a companhia oferece uma experiência positiva durante todo o processo seletivo, atuando com transparência e com feedbacks em cada etapa do processo. Entre janeiro e dezembro de 2023, foram contratados 2.900 profissionais, por meio de canais como LinkedIn, consultorias, feiras e eventos em universidades e mídias sociais.

Além disso, ao longo de 2023 a companhia promoveu diversos eventos para atrair e recrutar novos talentos, além de fortalecer sua marca. O PagSeguro digital participou do Emprega Comunidades - G10 Favelas e do TDC e da Feira do Empreendedor, todos em São Paulo.

## Comunicação Interna e Engajamento

A comunicação com os times é transparente e clara, por meio das seguintes ferramentas:

**Comunicados Internos:** comunicações diárias com as novidades, direcionamentos e posicionamentos da empresa.

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

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

**Bate-papo Pags:** encontro trimestral dos diretores com as equipes, em que se discutem projetos em andamento e lançamentos de produtos. Esse espaço também é utilizado para o compartilhamento de resultados e celebração de conquistas. Em 2023, foi um evento híbrido, transmitido para todos os profissionais, composto por seis encontros. Destes, cinco trataram de resultados, e outro sobre cultura.

# Diversidade e Inclusão

< GRI 3-3, 401-2, 403-6, 405-1, 413-1, SASB TC-SI-330a.3 >



O PagSeguro Digital incentiva a diversidade e o respeito às diferenças e promove um ambiente de trabalho saudável, seguro, inclusivo, meritocrático e de estímulo à produção e ao desenvolvimento profissional. Não é permitida nenhuma prática de assédio sexual ou moral, discriminação e preconceito por raça, cor, religião ou gênero.

Em 2022, foram definidas as atividades do Programa de Diversidade e Inclusão do PagSeguro Digital, com a contribuição de todos os profissionais. Este censo foi finalizado em 2023 (veja quadro abaixo), e as respostas tratadas de forma confidencial e anônima e alinhadas às diretrizes da LGPD, por meio de uma consultoria externa especializada no tema.

O envolvimento da liderança em temas de D&I é fundamental para que sigamos trilhando um caminho de equidade, acolhimento, criatividade e geração de oportunidades. O módulo “Liderança Inclusiva” foi realizado dentro da divisão de Diversidade no Jeito Pags de Liderar. Durante o evento, os líderes aprenderam e refletiram sobre como exercer uma forma inclusiva de liderar, além de entender e poder reconhecer alguns vieses inconscientes que praticamos no dia a dia.

## Programa de Diversidade e Inclusão

O programa foi consolidado e desenvolveu diversas ações de letramento de equipes e lideranças, além de campanhas de engajamento baseadas nos quatro pilares:

**#PorElas** – voltado à equidade de gênero.

**#OrgulhoDeSerEu** – relativo a pessoas LGBTQIA+.

**#SemBarreiras** – direcionado a pessoas com deficiência (PCD’s).

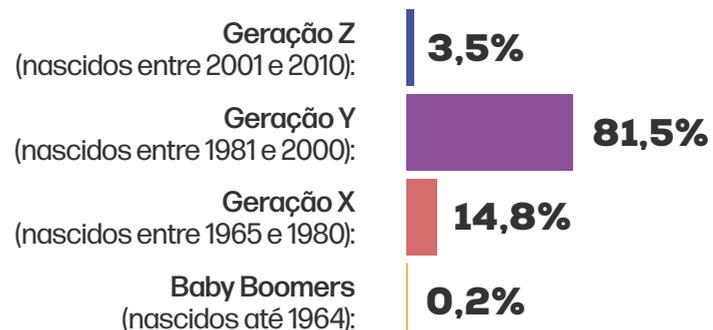
**#Raízes** – pessoas pretas e pardas.

Para aumentar a conscientização das equipes e mantê-las informadas, seguimos com a série de conteúdos mensais “Pilulas de Conhecimento”, que trata de assuntos relacionados ao calendário de D&I.

Entre os temas de 2023 estiveram o Dia Nacional da Visibilidade das Pessoas Trans e Travestis; Dia Internacional da Síndrome de Down; Dia Nacional da Luta contra o Racismo; Dia da Conquista do Voto Feminino no Brasil, entre outros.

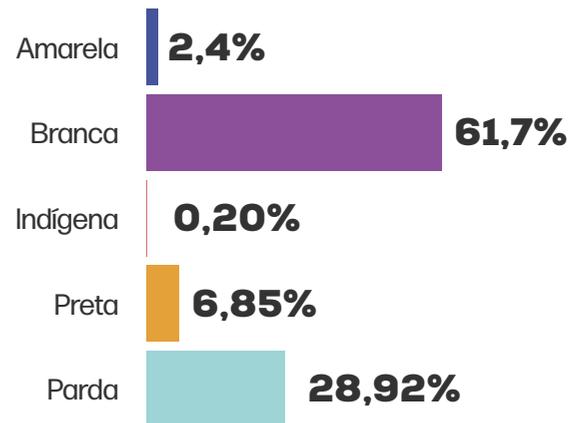
# Censo 2023

Multigeracional



A idade média dos profissionais da companhia é de **35 anos**

Multi-étnica



## Ações afirmativas na área de Diversidade e Inclusão em 2023:

- **Programa +Talentos:** iniciativa na qual profissionais podem indicar Pessoas com Deficiência (PCDs) para todas as vagas abertas na companhia. Em caso de contratação, o profissional responsável pela indicação é premiado.
- **PagTalents:** programa de estágio pensado para proporcionar a equidade de oportunidades. Em 2023, foram abertas 96 vagas, das quais 50% foram destinadas para estudantes em vulnerabilidade socioeconômica.
- **#ElasTech:** a formação feminina em tecnologia teve continuidade no último ano, novamente com excelentes resultados. Desenvolvido em parceria com a Soul Code, a edição 2023 recebeu mais de 4 mil inscrições, com um programa de treinamento on-line e totalmente gratuito em linguagem Java Script para 60 mulheres. Ao final do curso, o PagSeguro Digital contratou 10 mulheres para atuar na área de desenvolvimento de software, sendo uma delas interna.

Apresentação

Carta da Administração

Sobre o Relatório

Quem Somos

Produtos e Serviços

Ética, Conformidade e Governança

Desempenho Financeiro e Operacional

Estratégia Sustentável

Profissionais

Clientes e Sociedade

Sumário de Conteúdo GRI

Créditos Corporativos

# Benefícios

< GRI 3-3, 401, 403-6 >

Cuidar dos profissionais é um dos investimentos que o PagSeguro Digital mais valoriza. O bem-estar, a saúde e a segurança dos times da companhia colaboram para um ambiente mais acolhedor e produtivo. Em 2023, os principais benefícios oferecidos pela companhia foram:

**Vale-refeição/alimentação:** aceitos em mais de 200 mil estabelecimentos (com contrapartida pelo profissional equivalente a um 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 que concentre o crédito total (refeição ou alimentação).

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

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

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

**Licença-paternidade estendida:** aos pais, 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:** em caso de necessidade, a companhia disponibiliza linha de crédito complementar ao empréstimo consignado aos seus profissionais.

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



A companhia também oferece facilidades e iniciativas em saúde e bem-estar a seus profissionais, tais como:

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

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

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

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

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

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

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

**Fique Bem - Apoio Pessoal aos Profissionais:** orientação psicológica, financeira e jurídica online para profissionais e seus familiares, de forma totalmente gratuita e confidencial. O serviço está disponível 24 horas por dia, todos os dias da semana.

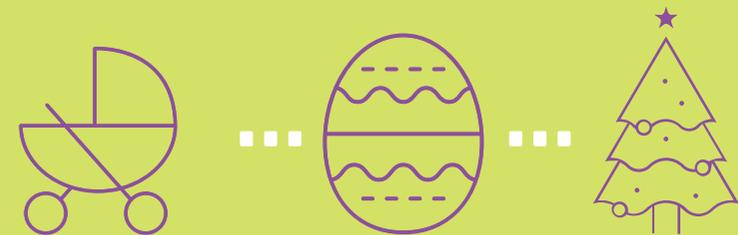
**Auxílio-creche ou babá:** disponibilizado para os profissionais (mulheres e homens) com filhos em idade inferior a 6 anos.

**Kit maternidade:** no momento do nascimento e da adoção de seus filhos de até seis meses de idade, pais e mães são presenteados com uma cesta maternidade.

**Páscoa:** profissionais e estagiários são presenteados com um ovo de Páscoa e/ou cartão-presente, que pode ser utilizado em lojas credenciadas que vendam o produto.

**Natal:** a companhia oferece 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, indicando os procedimentos a serem observados para atendimento de emergência de profissionais e prestadores de serviço.



Apresentação

Carta da Administração

Sobre o Relatório

Quem Somos

Produtos e Serviços

Ética, Conformidade e Governança

Desempenho Financeiro e Operacional

Estratégia Sustentável

Profissionais

Clientes e Sociedade

Sumário de Conteúdo GRI

Créditos Corporativos

**Vacinação contra a gripe:** anualmente, o PagSeguro Digital oferece gratuitamente essa proteção a seus 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 de próstata. Materiais informativos, palestras com especialistas, bate-papos e interação com os profissionais fazem parte da campanha.

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



**Em 2023, o percentual de profissionais que retornaram ao trabalho após a licença foi de 85%**

**PagCafé:** momento de relaxamento, bate-papo ou até uma breve reunião em um espaço exclusivo da companhia.

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

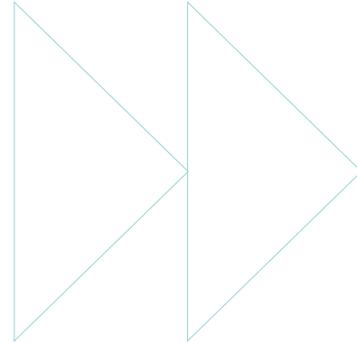
**Snacks e lanches:** os profissionais podem comprar lanches e snacks nos escritórios durante o horário de expediente, sem precisar sair de suas mesas.

**Cartão Farmácia:** pode ser usado em diversas farmácias conveniadas, com desconto em folha de pagamento.

# Treinamento e capacitação

< GRI 3-3, 404-1, 404-2, 404-3 >

Acreditamos no valor do trabalho em equipe e na valorização do conhecimento dos profissionais da companhia. Dessa forma, além dos treinamentos obrigatórios, oferecemos diversos cursos para que os todos possam ampliar suas competências e interagir com outras áreas da empresa.



## Média de horas de capacitação

< GRI 404-1 >

Gênero	2021	2022	2023
	21:45:54	28:07:12	29:22:55
	22:38:04	26:19:55	26:46:22
Categoria funcional			
Diretor	9:05:00	07:44:44	10:19:21
Gerente	03:19:44	27:43:16	19:14:03
Coordenador/ Especialista	15:26:33	24:31:21	18:32:09
Supervisor	03:24:24	35:27:20	26:57:53
Equipe*	18:00:51	27:50:51	30:22:10
Aprendiz	26:46:34	11:31:26	9:40:15

\*Estagiários não foram considerados.



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

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

A realização dessas atividades é monitorada pela área de RH e garante que todos os profissionais cumpram os treinamentos requeridos. **Caso o profissional não conclua a trilha de cursos obrigatórios (relacionados a temas como LGPD, lei anti-corrupção, PLDFT, PCI-DSS e PCN, por exemplo), seu gestor imediato será notificado, o que poderá acarretar no bloqueio de seu acesso à rede corporativa. < GRI 2-17 >**

A plataforma UniUOL mantém relatórios de cursos e trilhas de desenvolvimento para acompanhamento da progressão dos profissionais. Em 2023, foram disponibilizados 2.858 conteúdos e mais de 165 mil cursos foram concluídos pelos profissionais. Além disso, novas 139 trilhas foram construídas, num total de horas de treinamento online de mais de 63.000 horas.

### Foco no desenvolvimento

Ao final de 2023, os profissionais do PagBank participaram dos seguintes treinamentos:

#### Cursos síncronos

- + 18.737 participações em treinamentos presenciais e remotos
- + 141.832 horas de treinamentos presenciais e remotos
- + 11.382 participações em treinamentos internos;
- + 535 turmas internas realizadas
- + 7.355 participações treinamentos externos, eventos e certificações
- + de 2.5M investidos em treinamentos gerais e programas

#### Cursos assíncronos

- + 165.590 treinamentos e-learning realizados
- + 65.322 de horas de treinamentos e-learning
- + 155.679 acessos à plataforma UniUOL
- + 21.999 acessos aos vídeos
- + 7.765 downloads de conteúdos na biblioteca
- + 6.944 conclusões das trilhas obrigatórias, relacionadas a temas como Segurança da Informação, PCI, Risco Operacional, PLDFT, entre outros (99% do público-alvo).

## #ElasTech

É um programa de capacitação em tecnologia voltado exclusivamente para mulheres. Realizado com a SoulCode Academy, escola inclusiva que educa e capacita pessoas em tecnologia, realizou sua segunda edição em janeiro e fevereiro de 2024.

Destinada a mulheres com mais de 18 anos, a iniciativa oferece a mulheres que estejam cursando ou já tenham uma graduação a oportunidade de fazer uma transição de carreira para a área de programação back-end, uma das profissões mais valorizadas hoje. O treinamento tem duração de 12 semanas, com mais de 300 horas de conteúdo, 100% online e gratuito.

Ao final do curso, as alunas poderão participar dos processos seletivos do PagBank, tendo a oportunidade de integrar o time de Engenharia da companhia. Na 1ª edição do #ElasTech, em 2022, o programa formou 38 mulheres, e nove delas foram contratadas para trabalhar na área de tecnologia do PagBank como engenheiras de software.

## Treinamento e Desenvolvimento Onboarding

O PagSeguro Digital oferece uma imersão estratégica, que apresenta ao novo profissional a essência da companhia durante o processo de onboarding. Por meio deste programa, o novo profissional é apresentado à história e cultura da empresa, produtos e prioridades de negócio, enquanto domina as ferramentas, políticas e treinamentos que serão fundamentais para seu sucesso.

Em seus primeiros 60 dias, o novo profissional irá participar de encontros para explorar a estratégia, os processos e os rituais da companhia. Um padrinho oferecerá apoio na nova jornada e tornará seu início na empresa mais acolhedor.

No último ano, a média de satisfação dos participantes foi de 4,9, numa escala de 1 a 5. A média de adesão foi de 96%.

## Investimento no futuro:

### Programa Pag Talents

É o ponto de partida para talentos na companhia, no qual as habilidades essenciais para uma carreira de sucesso são desenvolvidas e aprimoradas. Ao longo da jornada, busca-se o desenvolvimento de competências técnicas e comportamentais e são oferecidos conhecimentos a respeito de educação financeira e vivenciais que estejam alinhadas com os valores da empresa.

Em 2023, a Jornada de Desenvolvimento teve 75% de adesão, com 1.627 horas de treinamento. Dos participantes, 28 foram efetivados.





### Lideranças do presente e do futuro

Em 2023, aconteceu mais um ciclo do programa Jeito Pags de Liderar, destinado às lideranças de todas as áreas do PagBank. A companhia oferece duas jornadas: uma com foco em líderes do varejo, e a outra voltada para demais lideranças. O programa visa:

- O desenvolvimento de habilidades do líder em Gestão de Pessoas;
- Alinhamento das expectativas para a liderança da companhia e estabelecimento de conjunto de práticas comum;
- Promoção do aprendizado contínuo por meio de curadorias, mentorias, webinars, etc.

Ao longo de 2023, foram trabalhados temas como Papel da Liderança, Feedback e engajamento, Diversidade & Inclusão, Atenção ao time, Grandes resultados, Atitude de Dono, Engajamento em contextos desafiadores e Clima e Resultados.

**Das 5.747 mil horas de treinamento de 2023 participaram 712 líderes, divididos em 217 turmas.**



Apresentação

Carta da Administração

Sobre o Relatório

Quem Somos

Produtos e Serviços

Ética, Conformidade e Governança

Desempenho Financeiro e Operacional

Estratégia Sustentável

Profissionais

Clientes e Sociedade

Sumário de Conteúdo GRI

Créditos Corporativos

# Avaliação de Desempenho

< GRI 404-3, 3-3, 414-1, 414-2 >

Desde 2022, a companhia trabalha com três diferentes processos para avaliar o desempenho e direcionar a evolução dos profissionais da companhia.

- Por meio do **Checkpoint**, líder e liderados realizam acordos e discutem o melhor caminho a ser seguido no caminho profissional do segundo. Assim, o liderado poderá reconhecer seus pontos mais fortes, nos quais ainda existam oportunidades de aperfeiçoamento. Aproximadamente 16% dos profissionais concluíram o processo, que envolve autoavaliação e avaliação da liderança.

- No **processo 1:1** são realizadas conversas entre líder e liderados, com abordagem de pontos de oportunidade de desenvolvimento pessoal e profissional de cada um. Nesta etapa, o profissional é orientado sobre a evolução da sua carreira. Ao todo, foram registrados em 2023 15.695 encontros, realizados entre 2.142 profissionais.
- Com os **insights**, os profissionais podem dar e receber *feedbacks* para líderes e colegas a respeito de suas atuações em projetos, ações ou iniciativas dos quais fizeram parte, reconhecendo ou orientando outros profissionais. Ao longo de 2023, foram 11.539 trocas.

## Percentual de empregados que receberam avaliação de desempenho, por gênero em 2023



Apresentação

Carta da Administração

Sobre o Relatório

Quem Somos

Produtos e Serviços

Ética, Conformidade e Governança

Desempenho Financeiro e Operacional

Estratégia Sustentável

Profissionais

Clientes e Sociedade

Sumário de Conteúdo GRI

Créditos Corporativos

9

# Clientes e Sociedade



Apresentação

Carta da  
Administração

Sobre o Relatório

Quem Somos

Produtos e  
Serviços

Ética,  
Conformidade  
e Governança

Desempenho  
Financeiro e  
Operacional

Estratégia  
Sustentável

Profissionais

Clientes e  
Sociedade

Sumário de  
Conteúdo GRI

Créditos  
Corporativos

# Relacionamento com clientes

< GRI 2-25, 2-29 >

O PagSeguro Digital tem como tema fundamental em seu planejamento estratégico o gerenciamento contínuo dos impactos sociais positivos gerados por suas atividades, tendo em vista não apenas a Educação Financeira, mas também a Educação em Sustentabilidade.

Com isso em mente, a empresa incentiva a inclusão financeira e o empreendedorismo em suas operações e seus 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 tem uma participação forte de Microempreendedores Individuais (MEIs).

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 5.570 municípios brasileiros.

A empresa dispõe de diversas ações de engajamento para os seus 31 milhões de clientes, sendo 16,7 milhões deles ativos. Em relação à comunicação com este público, a interação é mensurada frequentemente, para que seja aperfeiçoada cada vez mais.

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



O PagBank incentiva a inclusão financeira e o empreendedorismo em suas operações e projetos

Apresentação

Carta da Administração

Sobre o Relatório

Quem Somos

Produtos e Serviços

Ética, Conformidade e Governança

Desempenho Financeiro e Operacional

Estratégia Sustentável

Profissionais

Clientes e Sociedade

Sumário de Conteúdo GRI

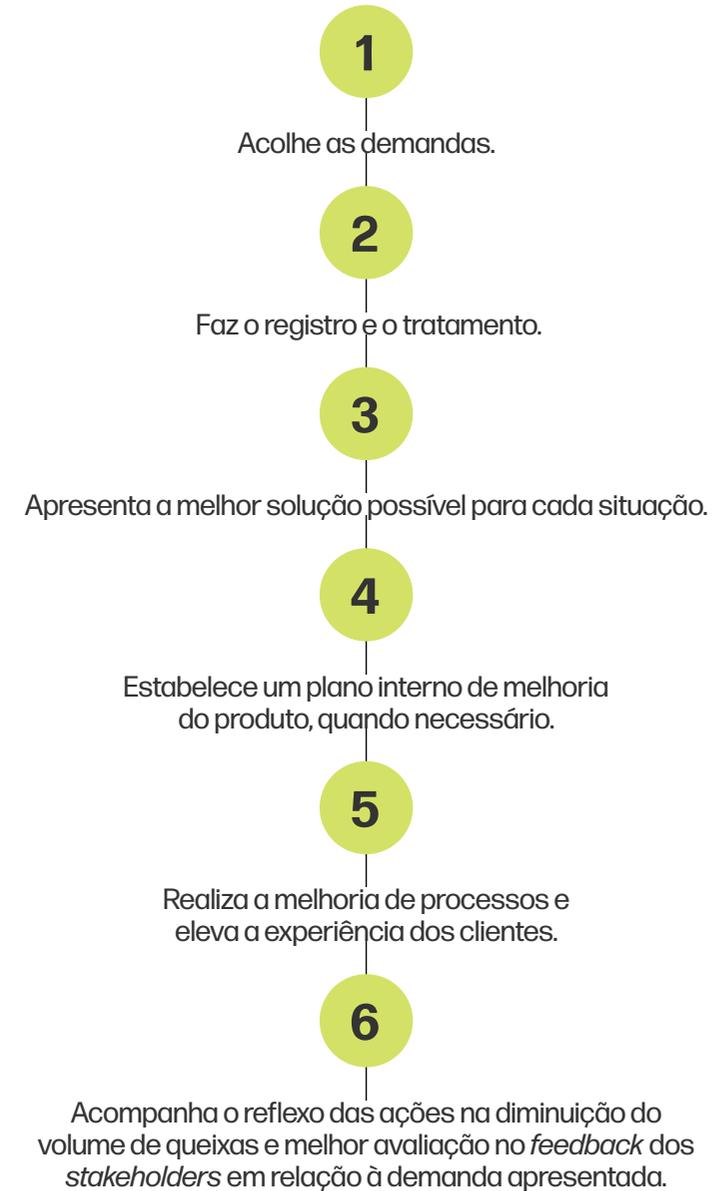
Créditos Corporativos

Por meio destes canais, a companhia busca identificar e tratar as queixas, direcionando-as 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, a companhia também submete as informações qualitativas e quantitativas para as principais áreas envolvidas nas demandas dos clientes. Em 2023, foram realizados alguns bate-papos (focus group) entre o corpo diretivo da companhia e alguns clientes convidados, com a intenção de conhecer e entender suas percepções e informações.



**Atualmente, a empresa conta com o seguinte sistema comunicação com clientes:**

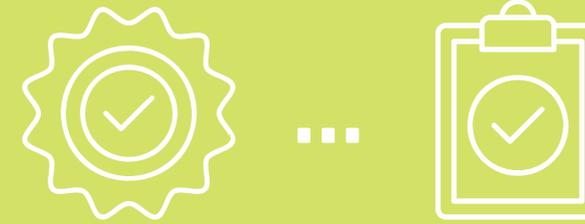


# Bons resultados no Reclame Aqui

## ReclameAQUI

Neste ano, conquistamos a nota 8,6 no Reclame aqui, assim como o selo RA1000. Somos o único banco digital do Brasil a receber este reconhecimento

A satisfação dos clientes é um dos principais ativos da companhia. Por isso, o PagSeguro Digital está sempre atento para melhorá-la ainda mais, medindo a satisfação do atendimento com frequência e buscando evoluir nos indicadores de qualidade. Como nos anos anteriores, melhoramos nossa nota do Reclama Aqui, uma das mais importantes plataformas de acompanhamento da satisfação dos clientes.



Neste ano, o PagBank conquistou a nota 8,6 no Reclame aqui, assim como o selo RA1000, sendo o único banco digital do Brasil a receber este reconhecimento.

Em 2023, foram realizadas 63 pesquisas, sendo 11 delas recorrentes (5 para produtos e serviços da conta digital, e 6 para produtos e serviços da aquisição) e 52 pesquisas pontuais (40 para produtos e serviços da conta digital, além de 11 para produtos e serviços da aquisição).

Por meio dessas pesquisas foi possível levantar pontos-chave de melhorias da jornada do cliente e dos serviços, além de identificar o *churn* (métrica que monitora perdas) de produtos e serviços da companhia.

A cada mês, a empresa mede a satisfação dos clientes por meio da pesquisa Net Promoter Score (NPS). Assim como as outras pesquisas, ela traz insumos e insights para auxiliar nas ações e decisões estratégicas da empresa.

# Investimento social

< GRI 203-1, 203-2, 413-2 >

Quando se trata de estratégias ESG, um dos principais pilares de atuação do PagSeguro Digital 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 são entidades que promovam a educação, saúde e melhoria das condições de vida de populações em vulnerabilidade.

Em 2023, a companhia fez um aporte significativo de doações para entidades sem fins lucrativos, com destaque para a parceria com a Associação Viva e Deixe Viver, que promove acolhimento a crianças e adolescentes em situação de vulnerabilidade por meio da contação de histórias, capacitando facilitadores para atuar nesta frente. Outro destaque ficou por conta do Instituto Futuros Craques, que busca a inclusão de jovens que vivem em áreas vulneráveis da cidade de São Paulo por meio da atividade esportiva.

**O pilar social é um dos principais temas de atuação ESG do PagSeguro Digital**



**Dividimos nossa atuação em três áreas, cada uma 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 escolhidas 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 pela área de Recursos Humanos (RH) do Grupo UOL e aprovadas pela diretoria corporativa do Grupo UOL, em conjunto com a diretoria do PagSeguro Digital. Com base no orçamento da companhia, a área de RH propõe metas afirmativas, de forma a promover a diversidade e a inclusão social. A meta é cumprida integralmente todos os anos.



- **Doações:** as entidades beneficiadas são selecionadas a partir da lista de participantes do Prêmio Empreendedor Social, iniciativa do jornal Folha de São Paulo. No último ano, a companhia fez doações de ovos de Páscoa e kit de Natal para o G10 Favelas, ajudando famílias em situação de vulnerabilidade social.

# Estas foram as parcerias relacionadas com as principais Leis de Incentivo Fiscal realizadas pela companhia durante o último ano:



## LEI DE INCENTIVO AO ESPORTE

### Instituto Futuros Craques

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

## LEI FUMCAD

### Assistência às Crianças e Adolescentes com Câncer na UTI da GRAACC

Oferece à criança e ao adolescente com câncer uma prática avançada de atendimento em enfermagem nos setores de internação, por meio de Enfermeiros e Técnicos de Enfermagem altamente capacitados, em uma instituição de referência no tratamento do câncer infanto-juvenil.



Em 2023, o PagBank investiu R\$ 2.363.000,00 no apoio a projetos por Leis de Incentivo Fiscal



## LEI DE INCENTIVO À CULTURA

### 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 a familiares e equipes médicas.

Apresentação

Carta da Administração

Sobre o Relatório

Quem Somos

Produtos e Serviços

Ética, Conformidade e Governança

Desempenho Financeiro e Operacional

Estratégia Sustentável

Profissionais

Clientes e Sociedade

Sumário de Conteúdo GRI

Créditos Corporativos

# Educação Financeira e Inclusão Financeira

Alocada na área de Investimentos, a gerência de educação financeira do PagSeguro Digital é responsável por promover e divulgar conhecimento sobre este tema tradicionalmente difícil para a maior parte da população brasileira.

Para tanto, adotou o conceito de Educação financeira da Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE), que o define como o processo pelo qual indivíduos e sociedades melhoram a sua compreensão em relação aos conceitos e produtos financeiros, para que possam desenvolver os valores e as competências necessários para se tornarem mais conscientes das oportunidades e dos riscos neles envolvidos e fazer escolhas bem-informadas, saber onde procurar ajuda e adotar outras ações que melhorem o seu bem-estar.

Para fornecer conteúdos de alta qualidade para todos os tipos e clientes, promovemos diversos cursos, jornadas, web-séries e podcasts, além de matérias públicas quinzenalmente no portal UOL. Todos esses materiais são cuidadosamente elaborados pelo time de Educação Financeira, com base em neurolinguística, psicologia e storytelling, numa linguagem que atrai e engaja o cliente, seja ele quem for.

Entre os temas abordados estão: como investir e cada uma de suas modalidades, planejamento financeiro de sua família ou sua empresa, como mudar sua mentalidade para deixar de ser um devedor e se tornar um investidor, entre outros. Em 2023 houve 87.750 acessos à plataforma.

Um dos destaques da área foi a websérie Independência Financeira Feminina, criada, apresentada e conduzida por e para mulheres para mostrar a importância da independência financeira. A primeira temporada, realizada em 2022, foi centrada no autoconhecimento.

A gerência de educação financeira do PagSeguro Digital promove e divulga conhecimento sobre o tema em diferentes plataformas

Já a de 2023 foi dedicada a auxiliar as mulheres no seu processo de transformação de devedora em investidora, com a participação de Mari Ferreira, autora do livro Tostão Furado - Do Zero à Liberdade Financeira e Criadora de Conteúdo no Tostão Furado (Instagram e LinkedIn); Jennifer Rodrigues, psicóloga e fundadora do negócio social Empreende Aí, e Ana Buchaim, diretora-executiva de Pessoas, Marketing, Comunicação e Sustentabilidade na B3.



Apresentação

Carta da Administração

Sobre o Relatório

Quem Somos

Produtos e Serviços

Ética, Conformidade e Governança

Desempenho Financeiro e Operacional

Estratégia Sustentável

Profissionais

Clientes e Sociedade

Sumário de Conteúdo GRI

Créditos Corporativos

## Outros destaques da área em 2023:

### Programa de Formação do Troco ao Topo

Plataforma de cursos com metodologia gamificada, estruturados por jornadas de aprendizagem e disponibilizados gratuitamente via app PagBank. Em 2023, o programa obteve 87.750 acessos na plataforma e 17.444 matrículas realizadas.

Lançada em janeiro de 2023, a Jornada dos Investimentos tem como objetivo explicar o mundo dos investimentos de forma básica e acessível ao cliente, independente de seu nível de conhecimento da área.

O curso mais acessado em seu primeiro ano de existência foi Criptoativos - Bem-vindo ao futuro, que teve a inscrição de 3.705 pessoas e a conclusão de 1.801.

Outro destaque é a Jornada Mentalidade da Riqueza, que teve início em outubro e é composta por seis cursos. O mais acessado, invista hoje e garanta seu futuro, contou com a participação de 520 alunos, dos quais 301 chegaram à conclusão.



### Youtube

Ao longo do ano, foram exibidos 32 episódios das webséries, que receberam 87.613 visualizações e resultaram em 8.980 inscritos no canal. Lançado em janeiro de 2023, o projeto Rende Mais foi criado para as principais dúvidas do investidor iniciante. Teve 5.903 visualizações em 2023.

Já a websérie Rende com a Gente, lançada no mês seguinte, traduziu os principais conceitos e termos do mundo dos investimentos. Por incluir temas como inflação e taxa SELIC, o conteúdo também é indicado a quem tem pequenos negócios ou interesse em se tornar empreendedor. Recebeu 8 mil visualizações no ano passado.

### Podcast

Lançado em janeiro de 2023, o projeto, composto por 14 episódios de até quatro minutos cada, tem como objetivo esclarecer as principais dúvidas de um potencial investidor ou investidor iniciante. Foram feitos 66 mil downloads dos episódios em 2023.

**Todos esses materiais são cuidadosamente elaborados pelo time de Educação Financeira do PagSeguro Digital**

Apresentação

Carta da Administração

Sobre o Relatório

Quem Somos

Produtos e Serviços

Ética, Conformidade e Governança

Desempenho Financeiro e Operacional

Estratégia Sustentável

Profissionais

Clientes e Sociedade

Sumário de Conteúdo GRI

Créditos Corporativos

### Treinamentos

A área de Educação Financeira também realizou treinamentos internos e externos durante o ano, com a participação de 600 pessoas na companhia e 670 para parceiros e clientes. Entre os destaques estão os eventos realizados com a participação dos novos estagiários da companhia (PagTalents), o Workshop Saúde Financeira, jornada de quatro encontros para a empresa Justa (cliente do PagBank), e a palestra Saúde Financeira realizada para o Grupo Folha.



**600 pessoas na companhia e 670 para parceiros e clientes participaram de treinamentos de educação financeira em 2023**

### Textos semanais no UOL Economia

Em 2023, foram publicados 50 textos na página do UOL Economia, assinadas pelo time de Educação Financeira. Os resultados foram bastante relevantes, com média de 12.600 leitores por texto e 630 mil visualizações ao longo.

Em 2024, os programas devem continuar, com novos cursos, jornadas e palestras. Um dos destaques é a Jornada Sucesso em Renda Variável, que foi lançada em julho e é direcionada àqueles que pretendem aprender a investir nesta área considerada uma das mais rentáveis, mas também uma das mais arriscadas. O objetivo é desmitificar esta ideia, mostrando que se trata de uma possibilidade simples e acessível.



## Inclusão Financeira

O Banco Central do Brasil, por meio do Relatório de Economia Bancária (REB) 2022, apresentou aos associados das cooperativas de crédito um cálculo da economia obtida em relação ao mesmo uso de serviços de crédito e depósitos em um banco comercial.

No documento, o Banco Central apresenta as principais diferenças entre as cooperativas de crédito e os bancos comerciais, reforçando os benefícios das primeiras, por meio de seus fins não lucrativos, estrutura social, de governança e participação dos associados. Menciona também o objetivo principal de bancos comerciais, de maximizar a geração de valor aos acionistas, enquanto o das cooperativas é o de oferecer serviços vantajosos aos associados.

Como indicador para o cálculo dos benefícios econômicos gerados, são apresentados o Benefício Econômico Total (BET) e a Proposta Metodológica para o cálculo. O Banco Central estabelece como Benefício Econômico Total (BET) uma composição de três indicadores de benefício gerado: o Benefício Econômico com Crédito (BEC), Benefício Econômico do Depósito (BED) e os Benefícios Econômicos do Exercício (BEE).

As cooperativas de crédito distinguem-se dos bancos convencionais por serem entidades sem fins lucrativos, onde os principais clientes também são os sócios, com participação ativa tanto na gestão quanto nos resultados.

O PagSeguro Digital não é uma cooperativa de crédito. No entanto, em função do seu modelo de negócios focado em serviços financeiros e meios de pagamento e com o objetivo de transformar e democratizar o acesso a serviços financeiros e soluções de pagamentos no Brasil, realizou o cálculo dos benefícios econômicos gerados pela companhia em comparação com o Sistema Financeiro Nacional (SFN).



Acesse o Relatório de Economia Bancária (REB) 2022



### Benefício econômico líquido

O benefício econômico líquido gerado para os clientes da companhia é formado por três componentes principais, conforme planilha abaixo.

**Benefício Econômico com Crédito (BEC):** calculado pela diferença entre as taxas de juros cobradas pelo PagSeguro Digital e pelos bancos do SFN em diversas modalidades de crédito multiplicada pelo saldo das operações de crédito das cooperativas.

## O Benefício Econômico Total (BET) é a soma do BEC, BED e BEE

**Benefício Econômico com Depósitos (BED):** calculado pela diferença entre as taxas de juros pagas pelo PagSeguro Digital e pelos bancos do SFN sobre os depósitos multiplicada pelos saldos desses depósitos nas cooperativas.

**Benefício Econômico do Exercício (BEE):** inclui as sobras líquidas distribuídas aos associados, destinações ao Fundo de Assistência Técnica, Educacional e Social (FATES) e o pagamento de juros sobre o capital próprio. Não se aplica ao modelo de negócios do PagSeguro Digital.

### BENEFÍCIO ECONÔMICO TOTAL (BET) | R\$ MILHÕES

PAGS	2021	2022	2023
<b>Benefício Econômico Total (BET)</b>	<b>12,7</b>	<b>878,2</b>	<b>1.720,8</b>
Benefício Econômico de Crédito (BEC)*	(46,9)	332,7	655,2
Benefício Econômico do Depósito (BED)**	59,6	545,6	1.065,6
Benefícios Econômicos do Exercício (BEE)***	N/A	N/A	N/A
Qtde. clientes - Bacen CCS   Em milhões	21,9	27,7	31,1

<b>BET por cliente</b>	<b>0,6</b>	<b>31,7</b>	<b>55,3</b>
BEC por cliente	(2,1)	12,0	21,1
BED por cliente	2,7	19,7	34,3
BEE por cliente	-	-	-

\*Mensura a economia sobre operações de crédito por meio de taxas médias mais baixas em comparação a instituições do Sistema Financeiro Nacional.

\*\*Mostra o ganho adicional com depósito por meio de remuneração mais elevada.

\*\*\*JCP, dividendos e destinação via Fundo de Assistência Técnica, Educacional e Social (FATES).

# 10

## Sumário de conteúdo **GRI**

Apresentação

Carta da  
Administração

Sobre o Relatório

Quem Somos

Produtos e  
Serviços

Ética,  
Conformidade  
e Governança

Desempenho  
Financeiro e  
Operacional

Estratégia  
Sustentável

Profissionais

Clientes e  
Sociedade

Sumário de  
Conteúdo GRI

Créditos  
Corporativos

# Sumário de conteúdo GRI

Declaração de uso: 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 2023, com base nas Normas GRI.

GRI 1 used: GRI 1: Foundation 2021						
Padrão GRI	Conteúdo	Página/ Comentário	Omissão		Base de preparação	
			Requisitos Omitidos	Motivo	Explicação	Premissas e critérios
<b>GENERAL DISCLOSURES</b>						
	2-1: Detalhes da organização	14				
	2-2: Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas*	39				
	2-3: Período coberto pelo relatório	10, 129				
	2-4: Reformulações de informações*	Não houve				
	2-5: Verificação externa*	10, 126				
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-6: Atividades, cadeia de valor e outras relações de negócios	20				“Relações de negócios relevantes” são todas aquelas que possuem potencial de gerar impactos operacionais e financeiros significativos (aqueles que afetam a companhia a ponto de influenciarem as tomadas de decisão de negócios, financeiras e operacionais). Utilizamos a descrição da GRI para a definição do que são significativas: “são mudanças em atividade tais como novas unidades, encerramento de atividades, expansões, mudanças na estrutura da cadeia de fornecedores ou em suas relações com fornecedores, incluindo seleção e rescisão; ou mudanças na localização de seus fornecedores.
	2-9: Estrutura de governança e sua composição	29, 30				O 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 asseguração limitada da PwC Brasil.

Padrão GRI	Conteúdo	Página/ Comentário	Omissão		Base de preparação	
			Requisitos Omitidos	Motivo	Premissas e critérios	
<b>GENERAL DISCLOSURES</b>						
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-18: Avaliação do desempenho do mais alto órgão de governança	30				
	2-22: Declaração sobre estratégia de desenvolvimento sustentável	6				
	2-24: Incorporação de compromissos de política	36				
	2-25: Processos para reparar impactos negativos*	86				
	2-26: Mecanismos para aconselhamento e apresentação de preocupações*	36				
	2-27: Conformidade com leis e regulamentos*		Não há nenhum caso de não conformidade com as leis e regulamentos. São considerados casos significativos de não conformidade aqueles cujo impacto pode afetar a continuidade das operações da companhia.			
	2-28: Participação em associações	16				
	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.	
<b>TEMAS MATERIAIS</b>						
GRI 3: Temas materiais 2021	3-1: Processo de definição de temas materiais*	11				
	3-2: Lista de temas materiais*	11				

Apresentação

Carta da Administração

Sobre o Relatório

Quem Somos

Produtos e Serviços

Ética, Conformidade e Governança

Desempenho Financeiro e Operacional

Estratégia Sustentável

Profissionais

Clientes e Sociedade

Sumário de Conteúdo GRI

Créditos Corporativos

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

Padrão GRI	Conteúdo	Página/ Comentário	Omissão		Base de preparação
			Requisitos Omitidos	Motivo	Explicação
<b>TEMAS MATERIAIS</b>					
<b>Segurança e privacidade de dados</b>					
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3: Gestão dos temas materiais	43			
GRI 418: Privacidade do Cliente 2016	418-1: Queixas comprovadas relativas à violação da privacidade e perda de dados de clientes*	43			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 de dados pessoais, bem como a definição de “violação de privacidade”. Consideramos como “significativas” grandes variações na comparação ao que foi reportado em 2022.
<b>Atração e retenção de talentos</b>					
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3: Gestão dos temas materiais	68			
GRI 2: Divulgações Gerais 2021	2-7: Empregados*	68, 103, 117, 118			Foram considerados “empregados” todas as pessoas com relações de trabalho com a companhia, exceto estagiários e terceirizados. São elas: diretores, gerentes, coordenadores, especialistas, supervisores, equipe e aprendizes. Para “empregados permanentes” e de “tempo integral” foram considerados aqueles com um contrato por prazo indeterminado e 8 horas por dia (conforme CLT); diretores, gerentes, coordenadores, especialistas, supervisores e equipe. Para “empregados temporários” e “tempo parcial”, empregado com um contrato por um período limitado e de 6 horas a 8 horas por dia: Aprendizes. Para “empregados de horas não garantidas” foram considerados aqueles a quem 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 diverge do padrão histórico apresentado.

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

Apresentação

Carta da Administração

Sobre o Relatório

Quem Somos

Produtos e Serviços

Ética, Conformidade e Governança

Desempenho Financeiro e Operacional

Estratégia Sustentável

Profissionais

Clientes e Sociedade

Sumário de Conteúdo GRI

Créditos Corporativos

Padrão GRI	Conteúdo	Página/ Comentário	Omissão		Base de preparação
			Requisitos Omitidos	Motivo	Explicação
<b>TEMAS MATERIAIS</b>					
<b>Atração e retenção de talentos</b>					
GRI 2: Divulgações Gerais 2021	2-8: Trabalhadores que não são empregados*	106	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*	68, 69			
	2-20: Processo para determinação da remuneração*	68, 69			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.
GRI 401: Emprego 2016	401-1: Novas contratações e rotatividade de empregados*	68, 69, 119, 120			Desligados = Número de desligamentos (voluntário e não voluntários) no fechamento de dezembro de cada ano. Turnover = Total de desligados ano/ Total de funcionários em dezembro.  Foram considerados “empregados” todos os funcionários reportados no indicador 2-7: Diretores, gerentes, coordenadores e especialistas, supervisor, equipe e aprendizes.
	401-2: Benefícios oferecidos a empregados em tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou de período parcial	75			Foram considerados “empregados” todas as pessoas com quem o PagBank mantém relações de trabalho, com exceção de estagiários e tercerizados. São elas: diretores, gerentes, coordenadores e especialistas, supervisores, equipe e aprendizes.
	401-3: Licença maternidade/paternidade	125			

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

Apresentação

Carta da Administração

Sobre o Relatório

Quem Somos

Produtos e Serviços

Ética, Conformidade e Governança

Desempenho Financeiro e Operacional

Estratégia Sustentável

Profissionais

Clientes e Sociedade

Sumário de Conteúdo GRI

Créditos Corporativos

Padrão GRI	Conteúdo	Página/ Comentário	Omissão		Base de preparação	
			Requisitos Omitidos	Motivo	Explicação	Premissas e critérios
<b>TEMAS MATERIAIS</b>						
<b>Atração e retenção de talentos</b>						
GRI 404: Capacitação e Educação 2016	404-1: Média de horas de capacitação por ano, por empregado*	80				A média se refere as horas médias de treinamento por empregado em cursos, treinamentos, capacitações, aulas e outros. Foram considerados “empregados” todos os funcionários de tempo integral reportados no indicador 2-7: diretores, gerentes, coordenadores e rspecialistas, supervisor e equipe. A estratificação foi realizada nos seguintes níveis: diretor, Gerente, Coordenador/ Especialista, Supervisor, Equipe (inclui estagiários) e Aprendiz.
	404-2: Programas para o aperfeiçoamento de competências dos empregados e de assistência para transição de carreira	80				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 tercerizados. A estratificação das categorias funcionais foi realizada nos seguintes níveis: Diretor, Gerente, Coordenador e Especialista, Supervisor, Equipe (inclui estagiário) e Aprendiz.
	404-3: Percentual de empregados que recebem avaliações regulares de desempenho e de desenvolvimento de carreira	80,84	Percentual de empregados que receberam avaliação de desempenho, por categoria funcional.	Restrições de confidencialidade.	Até o momento da publicação desse relatório consideramos confidencial e não abrimos as informações de proporção de remuneração total anual.	
<b>Ética nos negócios</b>						
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3: Gestão dos temas materiais	34				
GRI 2: Divulgações Gerais 2021	2-23: Compromissos de política	34				O princípio da precaução foi introduzido pelas Nações Unidas no Princípio 15 da “Declaração do Rio sobre Meio Ambiente e Desenvolvimento”, segundo a qual: “Com o fim de proteger o meio ambiente, o princípio da precaução deverá ser amplamente observado pelos Estados, de acordo com suas capacidades. Quando houver ameaça de danos graves ou irreversíveis, a ausência de certeza científica absoluta não será utilizada como razão para o adiamento de medidas economicamente viáveis para prevenir a degradação ambiental.

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

Apresentação

Carta da Administração

Sobre o Relatório

Quem Somos

Produtos e Serviços

Ética, Conformidade e Governança

Desempenho Financeiro e Operacional

Estratégia Sustentável

Profissionais

Clientes e Sociedade

Sumário de Conteúdo GRI

Créditos Corporativos

Padrão GRI	Conteúdo	Página/ Comentário	Omissão		Base de preparação	
			Requisitos Omitidos	Motivo	Explicação	Premissas e critérios
<b>TEMAS MATERIAIS</b>						
<b>Ética nos negócios</b>						
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.				Indicador não reportado pela organização.
<b>Governança e transparência</b>						
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3: Gestão dos temas materiais	10, 29				
	2-10: Nomeação e seleção para o mais alto órgão de governança	29, 30				
	2-11: Presidente do mais alto órgão de governança	30				
GRI 2: Divulgações Gerais 2021	2-12: Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança na supervisão da gestão dos impactos	30				
	2-13: Delegação de responsabilidade pela gestão de impactos	30				
	2-14: Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança no relato de sustentabilidade*	10				

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

Apresentação

Carta da Administração

Sobre o Relatório

Quem Somos

Produtos e Serviços

Ética, Conformidade e Governança

Desempenho Financeiro e Operacional

Estratégia Sustentável

Profissionais

Clientes e Sociedade

Sumário de Conteúdo GRI

Créditos Corporativos

Padrão GRI	Conteúdo	Página/ Comentário	Omissão		Base de preparação
			Requisitos Omitidos	Motivo	Explicação
<b>TEMAS MATERIAIS</b>					
<b>Governança e transparência</b>					
GRI 2: Divulgações Gerais 2021	2-15: Conflitos de Interesse*	36			
	2-17: Conhecimento coletivo do mais alto órgão de governança	77			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”.
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 abrangidas pelos procedimentos da organização e avaliadas quanto à conformidade com esse procedimentos, pois a informação é considerada estratégica. Companhia está avaliando a possibilidade de abrir os dados nos próximos anos.
GRI 417: Marketing e Rotulagem 2016	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.

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

Apresentação

Carta da  
Administração

Sobre o Relatório

Quem Somos

Produtos e  
Serviços

Ética,  
Conformidade  
e Governança

Desempenho  
Financeiro e  
Operacional

Estratégia  
Sustentável

Profissionais

Clientes e  
Sociedade

Sumário de  
Conteúdo GRI

Créditos  
Corporativos

Padrão GRI	Conteúdo	Página/ Comentário	Omissão		Base de preparação
			Requisitos Omitidos	Motivo	Explicação
<b>TEMAS MATERIAIS</b>					
<b>Educação e inclusão financeira</b>					
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3: Gestão dos temas materiais	20, 75, 94			
GRI 2: Divulgações Gerais 2021	2-6: Atividades, cadeia de valor e outras relações de negócios	20			“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 203: Impactos Econômicos Indiretos 2016	203-1: Investimentos em infraestrutura e apoio a serviços	94			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.
GRI 203: Impactos Econômicos Indiretos 2016	203-2: Impactos econômicos indiretos significativos	94			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	75			

Apresentação

Carta da Administração

Sobre o Relatório

Quem Somos

Produtos e Serviços

Ética, Conformidade e Governança

Desempenho Financeiro e Operacional

Estratégia Sustentável

Profissionais

Clientes e Sociedade

Sumário de Conteúdo GRI

Créditos Corporativos

Padrão GRI	Conteúdo	Página/ Comentário	Omissão			Base de preparação
			Requisitos Omitidos	Motivo	Explicação	Premissas e critérios
<b>TEMAS MATERIAIS</b>						
<b>Inovação financeira</b>						
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3: Gestão dos temas materiais	39, 89				
GRI 201: Desempenho Econômico 2016	201-1: Valor econômico direto gerado e distribuído*	39				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 2023 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 2023 ( <a href="https://api.mziq.com/mzfilemanager/v2/d/d1c190f7-52c1-4663-aa9f-0e0141aa5e3c/cc0e7f73-0bd3-e6b1-4dc6-3627d8c579d8?origin=1">https://api.mziq.com/mzfilemanager/v2/d/d1c190f7-52c1-4663-aa9f-0e0141aa5e3c/cc0e7f73-0bd3-e6b1-4dc6-3627d8c579d8?origin=1</a> )
GRI 203: Impactos Econômicos Indiretos 2016	203-1: Investimentos em infraestrutura e apoio a serviços	89				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.
<b>Relacionamento com clientes</b>						
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3: Gestão dos temas materiais	10				
GRI 2: Divulgações Gerais 2021	2-14: Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança no relato de sustentabilidade*	10				

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

Apresentação

Carta da Administração

Sobre o Relatório

Quem Somos

Produtos e Serviços

Ética, Conformidade e Governança

Desempenho Financeiro e Operacional

Estratégia Sustentável

Profissionais

Clientes e Sociedade

Sumário de Conteúdo GRI

Créditos Corporativos

Padrão GRI	Conteúdo	Página/ Comentário	Omissão		Base de preparação	
			Requisitos Omitidos	Motivo	Explicação	Premissas e critérios
<b>TEMAS MATERIAIS</b>						
<b>Relacionamento com clientes</b>						
GRI 2: Divulgações Gerais 2021	2-16: Comunicação de preocupações cruciais*	29, 30				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	34				O princípio da precaução foi introduzido pelas Nações Unidas no Princípio 15 da Declaração do Rio sobre Meio Ambiente e Desenvolvimento”, segundo a qual: “Com o fim de proteger o meio ambiente, o princípio da precaução deverá ser amplamente observado pelos Estados, de acordo com suas capacidades. Quando houver ameaça de danos graves ou irreversíveis, a ausência de certeza científica absoluta não será utilizada como razão para o adiamento de medidas economicamente viáveis para prevenir a degradação ambiental.
	2-29: Abordagem para engajamento de stakeholders	10				
<b>TEMAS RELEVANTES – NÃO MATERIAIS</b>						
<b>Diversidade e inclusão</b>						
GRI 405: Diversidade e Igualdade de Oportunidades 2016	405-1: Diversidade em órgãos de governança e empregados*	75, 121, 122, 123, 124				Foram considerados “empregados” todos os funcionários da organização reportados nos indicadores 2-7, estratificados nas seguintes categorias funcionais: Diretores, gerentes, coordenadores e especialistas, supervisor e equipe, aprendizes e estagiários.
	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.	

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

Apresentação

Carta da Administração

Sobre o Relatório

Quem Somos

Produtos e Serviços

Ética, Conformidade e Governança

Desempenho Financeiro e Operacional

Estratégia Sustentável

Profissionais

Clientes e Sociedade

Sumário de Conteúdo GRI

Créditos Corporativos

Padrão GRI	Conteúdo	Página/ Comentário	Omissão		Base de preparação
			Requisitos Omitidos	Motivo	Explicação
<b>TEMAS RELEVANTES – NÃO MATERIAIS</b>					
<b>Diversidade e inclusão</b>					
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.
<b>Gestão de parceiros e fornecedores</b>					
GRI 2: Divulgações Gerais 2021	2-6: Atividades, cadeia de valor e outras relações de negócios	20			"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".
	2-29: Abordagem para engajamento de stakeholders	10			
GRI 204: Práticas de Compra 2016	204-1: Proporção de gastos com fornecedores locais		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.

Apresentação

Carta da Administração

Sobre o Relatório

Quem Somos

Produtos e Serviços

Ética, Conformidade e Governança

Desempenho Financeiro e Operacional

Estratégia Sustentável

Profissionais

Clientes e Sociedade

Sumário de Conteúdo GRI

Créditos Corporativos

Padrão GRI	Conteúdo	Página/ Comentário	Omissão			Base de preparação
			Requisitos Omitidos	Motivo	Explicação	Premissas e critérios
<b>TEMAS RELEVANTES - NÃO MATERIAIS</b>						
<b>Gestão de parceiros e fornecedores</b>						
GRI 308: Avaliação Ambiental de Fornecedores	308-1: Novos fornecedores selecionados com base em critérios ambientais	63				Foram considerados “novos fornecedores” aqueles homologados no ano de 2023 e, que são avaliados com maior risco e que juntos concentram cerca de 97% 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).
	308-2: Impactos ambientais negativos da cadeia de fornecedores e medidas tomadas	63				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.

Apresentação

Carta da Administração

Sobre o Relatório

Quem Somos

Produtos e Serviços

Ética, Conformidade e Governança

Desempenho Financeiro e Operacional

Estratégia Sustentável

Profissionais

Clientes e Sociedade

Sumário de Conteúdo GRI

Créditos Corporativos

Padrão GRI	Conteúdo	Página/ Comentário	Omissão			Base de preparação
			Requisitos Omitidos	Motivo	Explicação	Premissas e critérios
<b>TEMAS RELEVANTES - NÃO MATERIAIS</b>						
<b>Gestão de parceiros e fornecedores</b>						
GRI 408: Trabalho Infantil 2016	408-1: Operações e fornecedores com risco significativo de casos de trabalho infantil*	63				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 nas 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*	63				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.

Apresentação

Carta da Administração

Sobre o Relatório

Quem Somos

Produtos e Serviços

Ética, Conformidade e Governança

Desempenho Financeiro e Operacional

Estratégia Sustentável

Profissionais

Clientes e Sociedade

Sumário de Conteúdo GRI

Créditos Corporativos

\* 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
<b>TEMAS RELEVANTES - NÃO MATERIAIS</b>						
<b>Gestão de parceiros e fornecedores</b>						
GRI 414: Avaliação Social de Fornecedores 2016	414-1: Novos fornecedores selecionados com base em critérios sociais	63				Foram considerados “novos fornecedores” aqueles homologados no ano de 2023 e que são avaliados com maior risco e que juntos concentram cerca de 97% 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.
<b>Eficiência energética e das operações</b>						
GRI 302: Energia 2016	302-1: Consumo de energia dentro da organização*	60				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	60				
GRI 303: Água e Efluentes 2018	303-5: Consumo de água	61				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, entendeu-se que não há impacto significativo relacionado à essa atividade.

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

Apresentação

Carta da Administração

Sobre o Relatório

Quem Somos

Produtos e Serviços

Ética, Conformidade e Governança

Desempenho Financeiro e Operacional

Estratégia Sustentável

Profissionais

Clientes e Sociedade

Sumário de Conteúdo GRI

Créditos Corporativos

Padrão GRI	Conteúdo	Página/ Comentário	Omissão			Base de preparação
			Requisitos Omitidos	Motivo	Explicação	Premissas e critérios
<b>TEMAS RELEVANTES - NÃO MATERIAIS</b>						
<b>Investimento de impacto</b>						
GRI 203: Impactos Econômicos Indiretos 2016	203-1: Investimentos em infraestrutura e apoio a serviços	89				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.
GRI 203: Impactos Econômicos Indiretos 2016	203-2: Impactos econômicos indiretos significativos	89				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	66				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.

Apresentação

Carta da Administração

Sobre o Relatório

Quem Somos

Produtos e Serviços

Ética, Conformidade e Governança

Desempenho Financeiro e Operacional

Estratégia Sustentável

Profissionais

Clientes e Sociedade

Sumário de Conteúdo GRI

Créditos Corporativos

\* 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
<b>TEMAS RELEVANTES - NÃO MATERIAIS</b>						
<b>Investimento de impacto</b>						
GRI 413: Comunidades Locais 2016	413-1: Operações com engajamento, avaliações de impacto e programas de desenvolvimento voltados à comunidade local	75				<p>Consideramos “Operações” todos os sites da organização e todos os locais onde a 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, engajadas, impactadas etc). As avaliações de impacto ambiental são realizadas pela área de Investimento Social e de ESG de acordo com a eventual natureza e materialidade dos projetos comunitários investidos (caso possuam impacto ambiental positivo ou negativo inerente). O monitoramento contínuo é mantido enquanto a companhia apoia os eventuais projetos. 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.</p> <p>Os processos de consulta para a determinação dos grupos vulneráveis consideram renda familiar, escolaridade, região geográfica, gênero e raça das populações assistidas e/ou impactadas, considerando dados públicos emitidos por diferentes instâncias governamentais, dados provenientes de organizações não governamentais e/ou pesquisa própria.</p>
	413-2: Operações com impactos negativos significativos reais ou potenciais nas comunidades locais	89				<p>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.</p>

Apresentação

Carta da Administração

Sobre o Relatório

Quem Somos

Produtos e Serviços

Ética, Conformidade e Governança

Desempenho Financeiro e Operacional

Estratégia Sustentável

Profissionais

Clientes e Sociedade

Sumário de Conteúdo GRI

Créditos Corporativos

Padrão GRI	Conteúdo	Página/ Comentário	Omissão			Base de preparação
			Requisitos Omitidos	Motivo	Explicação	Premissas e critérios
<b>TEMAS RELEVANTES - NÃO MATERIAIS</b>						
<b>Investimento de impacto</b>						
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. 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. 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>				Não aplicável, não foram reportadas contribuições de outra natureza.

Apresentação

Carta da Administração

Sobre o Relatório

Quem Somos

Produtos e Serviços

Ética, Conformidade e Governança

Desempenho Financeiro e Operacional

Estratégia Sustentável

Profissionais

Clientes e Sociedade

Sumário de Conteúdo GRI

Créditos Corporativos

\* 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
<b>TEMAS RELEVANTES - NÃO MATERIAIS</b>						
<b>Estratégia</b>						
GRI 201: Desempenho Econômico 2016	201-2: Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades decorrentes de mudanças climáticas	29, 35				“Mudanças substanciais” são aquelas que possuem potencial de afetar a companhia operacionalmente ou financeiramente de forma significativa. Os custos das medidas tomadas para gerenciar riscos e oportunidades relacionadas ao clima são referentes a valores realizados para gestão de riscos. O horizonte de tempo considerado na gestão de riscos e oportunidades 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.
	305-1: Emissões diretas (Escopo 1) de gases de efeito estufa (GEE)*	55				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*	55				As emissões foram calculadas seguindo a metodologia e premissas definidas pelo Programa Brasileiro GHG Protocol.
GRI 305: Emissões 2016	305-3: Outras emissões indiretas (Escopo 3) de gases de efeito estufa (GEE)	55				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)	55				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 ecoeficiência na própria operação. Como a redução anotada, em 2023, foi identificada na própria operação, não possuímos “efeitos secundários associados”
<b>Indicadores aplicáveis não relacionados aos temas materiais</b>						
GRI 306: Resíduos 2020	306-3: Resíduos gerados	61				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.

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

Apresentação

Carta da Administração

Sobre o Relatório

Quem Somos

Produtos e Serviços

Ética, Conformidade e Governança

Desempenho Financeiro e Operacional

Estratégia Sustentável

Profissionais

Clientes e Sociedade

Sumário de Conteúdo GRI

Créditos Corporativos

Padrão GRI	Conteúdo	Página/ Comentário	Omissão			Base de preparação
			Requisitos Omitidos	Motivo	Explicação	Premissas e critérios
<b>TEMAS RELEVANTES - NÃO MATERIAIS</b>						
<b>Indicadores aplicáveis não relacionados aos temas materiais</b>						
GRI 306: Resíduos 2020	306-4: Resíduos não destinados para disposição final	61				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	75, 77				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*	29				
GRI 414: Avaliação Social de Fornecedores 2016	414-2: Impactos sociais negativos da cadeia de fornecedores e medidas tomadas	84				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 asseguração limitada da PwC Brasil.

Apresentação

Carta da Administração

Sobre o Relatório

Quem Somos

Produtos e Serviços

Ética, Conformidade e Governança

Desempenho Financeiro e Operacional

Estratégia Sustentável

Profissionais

Clientes e Sociedade

Sumário de Conteúdo GRI

Créditos Corporativos

## SUMÁRIO SASB TECHNOLOGY & COMMUNICATIONS SECTOR SOFTWARE & IT SERVICES

SASB	Conteúdo	Página / comentários
Environmental Footprint of Hardware Infrastructure	TC-SI-130a.1 - (1) Total energy consumed, (2) percentage grid electricity, (3) percentage renewable	60
	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	61
	TC-SI-130a.3 - Discussion of the integration of environmental considerations into strategic planning for data center needs	30
Data Privacy & Freedom of Expression	TC-SI-220a.1 - Description of policies and practices relating to behavioral advertising and user privacy	43
	TC-SI-220a.2 - Number of users whose information is used for secondary purposes	43
	TC-SI-220a.3 - Total amount of monetary losses as a result of legal proceedings associated with user privacy	43
	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	43
	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	43
	TC-SI-230a.2 - Description of approach to identifying and addressing data security risks, including use of third-party cybersecurity standards	43
Recruiting & Managing a Global, Diverse & Skilled Workforce	TC-SI-330a.1 - Percentage of employees that are (1) foreign nationals and (2) located offshore	68
	TC-SI-330a.2 - Employee engagement as a percentage	68
	TC-SI-330a.3 - Percentage of gender and racial/ethnic group representation for (1) management, (2) technical staff, and (3) all other employees	75, 121
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	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.
Managing Systemic Risks from Technology Disruptions	TC-SI-550a.1 - Number of (1) performance issues and (2) service disruptions; (3) total customer downtime	53
	TC-SI-550a.2 - Description of business continuity risks related to disruptions of operations	48

Apresentação

Carta da Administração

Sobre o Relatório

Quem Somos

Produtos e Serviços

Ética, Conformidade e Governança

Desempenho Financeiro e Operacional

Estratégia Sustentável

Profissionais

Clientes e Sociedade

Sumário de Conteúdo GRI

Créditos Corporativos

# Anexos

## Empregados por gênero\*

< GRI 2-7; SASB TC-SI-330a.1 >

	2021		2022		2023	
	Total	%	Total	%	Total	%
Homem	4.170	61,8%	4.287	59,4%	4.314	59,3%
Mulher	2.581	38,2%	2.936	40,6%	2.959	40,7%
<b>Total</b>	<b>6.751</b>	<b>100%</b>	<b>7.223</b>	<b>100%</b>	<b>7.273</b>	<b>100%</b>

\*Não considera estagiários.

## Empregados por região\*

	2021		2022		2023	
	Total	%	Total	%	Total	%
Centro-Oeste	265	3,9%	257	3,6%	284	3,9%
Nordeste	454	6,7%	451	6,2%	570	7,8%
Norte	93	1,4%	100	1,4%	147	2,0%
Sudeste	5.260	77,9%	5.754	79,7%	5.575	76,7%
Sul	667	9,9%	651	9,0%	689	9,5%
Exterior	12	0,2%	10	0,1%	8	0,1%
<b>Total</b>	<b>6.751</b>	<b>100%</b>	<b>7.223</b>	<b>100%</b>	<b>7.273</b>	<b>100%</b>

\*Não considera estagiários

## Empregados por raça\*

	2021		2022		2023	
	Total	%	Total	%	Total	%
Amarela	133	2,0%	158	2,2%	158	2,2%
Branca	4.283	63,4%	4.503	62,3%	4.354	59,9%
Indígena	9	0,1%	11	0,2%	14	0,2%
Não informado	166	2,5%	95	1,3%	226	3,1%
Preta	484	7,2%	547	7,6%	483	6,6%
Parda	1.676	24,8%	1.909	26,4%	2.038	28,0%
<b>Total</b>	<b>6.751</b>	<b>100%</b>	<b>7.223</b>	<b>100%</b>	<b>7.273</b>	<b>100%</b>

\*Não considera estagiários.

## Empregados por categoria funcional\*

Categoria funcional	2021		2022		2023	
	Total	%	Total	%	Total	%
Diretor	39	0,6%	42	0,6%	46	0,6%
Gerente	403	6,0%	461	6,4%	455	6,2%
Coordenador-especialista	645	9,6%	726	10,1%	709	9,7%
Supervisor	308	4,6%	313	4,3%	319	4,3%
Equipe	5.349	79,2%	5.657	78,3%	5.711	78,5%
Aprendiz	7	0,1%	24	0,3%	33	0,4%
<b>Total</b>	<b>6.751</b>	<b>100%</b>	<b>7.223</b>	<b>100%</b>	<b>7.273</b>	<b>100%</b>

\*Não considera estagiários.

Apresentação

Carta da Administração

Sobre o Relatório

Quem Somos

Produtos e Serviços

Ética, Conformidade e Governança

Desempenho Financeiro e Operacional

Estratégia Sustentável

Profissionais

Clientes e Sociedade

Sumário de Conteúdo GRI

Créditos Corporativos

### Empregados de tempo determinado, por gênero <GRI 2-7>

Por gênero	2021		2022		2023	
	Total	%	Total	%	Total	%
	51	64,60%	74	50,70%	36	43,37%
	28	35,40%	72	49,30%	47	56,63%
Outros	0	0,00%	0	0,00%	---	0,00%
Não informado	0	0,00%	0	0,00%	---	0,00%
<b>Total</b>	<b>79</b>	<b>100%</b>	<b>146</b>	<b>100%</b>	<b>83</b>	<b>100%</b>

### Empregados por tempo determinado

	2021	2022	2023
Estagiários 	72	122	50

### Empregados de tempo determinado, por raça <GRI 2-7>

Por raça	2021		2022		2023	
	Total	%	Total	%	Total	%
Amarela	3	3,80%	2	1,40%	1	1,21%
Branca	60	75,90%	81	55,50%	44	53,01%
Indígena	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
Não informado	1	1,30%	6	4,10%	5	6,02%
Preta	5	6,30%	19	13,00%	6	7,23%
Parda	10	12,70%	38	26,00%	27	32,53%
<b>Total</b>	<b>79</b>	<b>100%</b>	<b>146</b>	<b>100%</b>	<b>83</b>	<b>100%</b>

Apresentação

Carta da Administração

Sobre o Relatório

Quem Somos

Produtos e Serviços

Ética, Conformidade e Governança

Desempenho Financeiro e Operacional

Estratégia Sustentável

Profissionais

Clientes e Sociedade

Sumário de Conteúdo GRI

Créditos Corporativos

### Novas contratações\*

< GRI 401-1 >

Por gênero	2021		2022		2023	
	Total	%	Total	%	Total	%
	2.808	61,4%	1.753	55,6%	1.663	57,0%
	1.767	38,6%	1.402	44,4%	1.254	43,0%
<b>Total</b>	<b>4.575</b>	<b>100%</b>	<b>3.155</b>	<b>100%</b>	<b>2.917</b>	<b>100%</b>

\*Não considera estagiários.

### Novas contratações por região\*

	2021		2022		2023	
	Total	%	Total	%	Total	%
Centro-Oeste	253	5,5%	113	3,6%	178	6,1%
Nordeste	569	12,4%	336	10,6%	299	10,3%
Norte	179	3,9%	88	2,8%	100	3,4%
Sudeste	2.981	65,2%	2.266	71,8%	1.939	66,5%
Sul	583	12,7%	342	10,8%	401	13,7%
Exterior	10	0,2%	10	0,3%	---	0,0%
<b>Total</b>	<b>4.575</b>	<b>100%</b>	<b>3.155</b>	<b>100%</b>	<b>2.917</b>	<b>100%</b>

\*Não considera estagiários.

### Novas contratações por categoria funcional\*

	2021		2022		2023	
	Total	%	Total	%	Total	%
Diretor	4	0,1%	4	0,1%	7	0,2%
Gerente	81	1,8%	59	1,9%	49	1,7%
Coordenador/ especialista	218	4,8%	148	4,7%	55	1,9%
Supervisor	135	3,0%	57	1,8%	20	0,7%
Equipe	4.131	90,3%	2.860	90,6%	2.755	94,4%
Aprendiz	6	0,1%	27	0,9%	31	1,1%
<b>Total</b>	<b>4.575</b>	<b>100%</b>	<b>3.155</b>	<b>100%</b>	<b>2.917</b>	<b>100%</b>

\*Não considera estagiários.

### Novas contratações por faixa etária\*

	2021		2022		2023	
	Total	%	Total	%	Total	%
Abaixo de 30 anos	1.479	32,3%	1.207	38,3%	875	30,0%
De 30 a 50 anos	2.986	65,3%	1.900	60,2%	1.934	66,3%
Acima de 50 anos	110	2,4%	48	1,5%	108	3,7%
<b>Total</b>	<b>4.575</b>	<b>100,0%</b>	<b>3.155</b>	<b>100,0%</b>	<b>2.917</b>	<b>100,0%</b>

\*Não considera estagiários.

Apresentação

Carta da  
Administração

Sobre o Relatório

Quem Somos

Produtos e  
Serviços

Ética,  
Conformidade  
e Governança

Desempenho  
Financeiro e  
Operacional

Estratégia  
Sustentável

Profissionais

Clientes e  
Sociedade

Sumário de  
Conteúdo GRI

Créditos  
Corporativos



## Rotatividade e desligamentos\*

Turnover\*

2021  
**38%**

2022  
**36,9%**

2023  
**40,10%**

\*Não considera estagiários.

### Desligamentos por gênero

Por gênero	2021		2022		2023	
	Total	%	Total	%	Total	%
	1.639	63,9%	1.627	61,0%	1.667	57,2%
	924	36,1%	1.040	39,0%	1.247	42,8%
<b>Total</b>	<b>2.563</b>	<b>100%</b>	<b>2.667</b>	<b>100%</b>	<b>2.914</b>	<b>100%</b>

### Desligamentos por região

	2021		2022		2023	
	Total	%	Total	%	Total	%
Centro-Oeste	137	5,3%	99	3,7%	143	4,9%
Nordeste	303	11,8%	172	6,4%	186	6,4%
Norte	106	4,1%	53	2,0%	55	1,9%
Sudeste	1.695	66,1%	1.976	74,1%	2.182	74,9%
Sul	313	12,2%	367	13,8%	348	11,9%
Exterior	9	0,4%	0	0,0%	---	0,0%
<b>Total</b>	<b>2.563</b>	<b>100%</b>	<b>2.667</b>	<b>100%</b>	<b>2.914</b>	<b>100%</b>

### Desligamentos por faixa etária\*

	2021		2022		2023	
	Total	%	Total	%	Total	%
Abaixo de 30 anos	732	28,6%	754	28,3%	671	23,0%
De 30 a 50 anos	1.767	68,9%	1.844	69,1%	2.134	73,2%
Acima de 50 anos	64	2,5%	69	2,6%	109	3,7%
<b>Total</b>	<b>2.563</b>	<b>100,0%</b>	<b>2.667</b>	<b>100,0%</b>	<b>2.914</b>	<b>100,0%</b>

\*Não considera estagiários.

### Desligamentos por categoria funcional\*

	2021		2022		2023	
	Total	%	Total	%	Total	%
Diretor	8	0,3%	9	0,3%	11	0,4%
Gerente	91	3,6%	114	4,3%	110	3,8%
Coordenador/especialista	127	5,0%	161	6,0%	154	5,3%
Supervisor	129	5,0%	105	3,9%	131	4,5%
Equipe	2.190	85,4%	2.268	85,0%	2.480	85,1%
Aprendiz	18	0,7%	10	0,4%	28	1,0%
<b>Total</b>	<b>2.563</b>	<b>100%</b>	<b>2.667</b>	<b>100%</b>	<b>2.914</b>	<b>100%</b>

\*Não considera estagiários.

Apresentação

Carta da Administração

Sobre o Relatório

Quem Somos

Produtos e Serviços

Ética, Conformidade e Governança

Desempenho Financeiro e Operacional

Estratégia Sustentável

Profissionais

Clientes e Sociedade

Sumário de Conteúdo GRI

Créditos Corporativos

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

< GRI 405-1 >

Gênero	2021	2022	2023
	57,0%	50,0%	50%
	43,0%	50,0%	50%

Raça	2021	2022	2023
Amarela	14,0%	0,0%	0,0%
Branca	86,0%	100%	100%
Indígena	0,0%	0,0%	0,0%
Preta	0,0%	0,0%	0,0%
Parda	0,0%	0,0%	0,0%

Faixa etária	2021		2022		2023	
	Número	%	Número	%	Número	%
Abaixo de 30 anos	--	0,0%	--	0,0%	--	0,0%
De 30 a 50 anos	5	71,4%	--	33,0%	--	0,0%
Acima de 50 anos	2	28,6%	6	67,0%	6	100%
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

### Diversidade de empregados

< GRI 405-1; SASB TC-SI-330a.3 >

Raça por gênero	2021		2022		2023	
						
Amarela	2%	2%	2%	2%	2%	2%
Branca	63%	65%	62%	63%	59%	60%
Indígena	0%	0%	0%	0%	1%	0%
Não informado	2%	3%	1%	1%	3%	3%
Preta	7%	7%	7%	8%	7%	7%
Parda	26%	23%	27%	25%	28%	28%

Apresentação

Carta da Administração

Sobre o Relatório

Quem Somos

Produtos e Serviços

Ética, Conformidade e Governança

Desempenho Financeiro e Operacional

Estratégia Sustentável

Profissionais

Clientes e Sociedade

Sumário de Conteúdo GRI

Créditos Corporativos

Diversidade - Categoria funcional por faixa etária	2021			2022			2023		
	< 30	30-50	> 50	< 30	30-50	> 50	< 30	30-50	> 50
Diretor	0%	1%	1%	0%	1%	1%	0%	1%	5%
Gerente	1%	8%	8%	1%	9%	8%	1%	8%	7%
Coordenador/Especialista	4%	12%	10%	4%	13%	9%	4%	12%	8%
Supervisor	2%	5%	8%	2%	5%	9%	2%	5%	6%
Equipe	90%	74%	73%	88%	73%	73%	89%	74%	77%
Aprendiz	3%	0%	0%	5%	0%	0%	2%	0%	0%
Estagiário	0%	0%	0%	1%	0%	0%	2%	0%	0%

Diversidade - Categoria funcional por gênero	2021		2022		2023	
	H	M	H	M	H	M
Diretor	0,7%	0,3%	0,7%	0,3%	1%	1%
Gerente	7,0%	4,1%	7,7%	4,2%	7%	5%
Coordenador/Especialista	10,7%	7,4%	10,9%	8,3%	10%	7%
Supervisor	5,4%	3,0%	5,3%	2,8%	5%	3%
Equipe	74,9%	84,1%	73,7%	81,9%	76%	82%
Aprendiz	0,0%	0,2%	0,3%	0,4%	0%	1%
Estagiário	1,2%	0,9%	1,4%	2,0%	1%	1%

Diversidade - Categoria funcional por raça	2021						2022						2023					
	Amarela	Branca	Indígena	Preta	Parda	N\F*	Amarela	Branca	Indígena	Preta	Parda	N\F	Amarela	Branca	Indígena	Preta	Parda	N\F
Diretor	1%	1%	0%	0%	0%	1%	1%	1%	0%	0%	0%	0%	1%	1%	0%	0%	0%	0%
Gerente	4%	8%	0%	2%	3%	6%	9%	8%	0%	2%	4%	8%	11%	8%	0%	3%	3%	4%
Coordenador	13%	11%	0%	7%	6%	6%	11%	12%	0%	7%	6%	8%	13%	11%	0%	7%	7%	4%
Supervisor	2%	5%	11%	5%	5%	1%	4%	4%	18%	4%	5%	0%	4%	4%	21%	5%	5%	1%
Equipe	78%	75%	89%	86%	85%	86%	74%	74%	82%	83%	83%	78%	70%	75%	79%	84%	83%	89%
Aprendiz	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	1%	0%	0%	1%	0%	0%	0%	1%	1%
Estagiário	2%	1%	0%	1%	1%	1%	1%	2%	0%	2%	2%	6%	0%	1%	0%	1%	1%	1%

\*Não informado.

Apresentação

Carta da Administração

Sobre o Relatório

Quem Somos

Produtos e Serviços

Ética, Conformidade e Governança

Desempenho Financeiro e Operacional

Estratégia Sustentável

Profissionais

Clientes e Sociedade

Sumário de Conteúdo GRI

Créditos Corporativos

## Empregados por raça e gênero &lt; GRI 405-1 &gt;

	2021						2022						2023					
	Homem	%	Mulher	%	Total	%	Homem	%	Mulher	%	Total	%	Homem	%	Mulher	%	Total	%
Amarela	81	60%	55	40%	136	100%	97	61%	63	39%	160	100%	89	56%	69	44%	158	100%
Branca	2.659	61%	1.680	39%	4.339	100%	2.684	59%	1.889	41%	4.573	100%	2.575	59%	1.806	41%	4.381	100%
Indígena	6	67%	3	33%	9	100%	6	55%	5	45%	11	100%	10	71%	4	29%	14	100%
Não informado	94	56%	73	44%	167	100%	58	57%	43	43%	101	100%	144	63%	84	37%	228	100%
Preta	294	60%	193	40%	487	100%	322	58%	238	43%	560	100%	290	60%	197	40%	487	100%
Parça	1.085	64%	600	36%	1.685	100%	1.183	61%	757	39%	1.940	100%	1.230	60%	825	40%	2.055	100%

## Empregados por categoria funcional e gênero &lt; GRI 405-1 &gt;

	2021						2022						2023					
	Homem	%	Mulher	%	Total	%	Homem	%	Mulher	%	Total	%	Homem	%	Mulher	%	Total	%
Diretor	31	79%	8	21%	39	100%	32	76%	10	24%	42	100%	33	72%	13	28%	46	100%
Gerente	296	73%	107	27%	403	100%	335	73%	126	27%	461	100%	315	69%	140	31%	455	100%
Coordenador/ Especialista	452	70%	193	30%	645	100%	476	66%	250	34%	726	100%	462	65%	247	35%	709	100%
Supervisor	229	74%	79	26%	308	100%	229	73%	84	27%	313	100%	223	70%	96	30%	319	100%
Equipe	3.160	59%	2.189	41%	5.349	100%	3.204	57%	2.453	43%	5.657	100%	3.269	57%	2.442	43%	5.711	100%
Aprendiz	2	29%	5	71%	7	100%	11	46%	13	54%	24	100%	12	36%	21	64%	33	100%
Estagiário	49	68%	23	32%	72	100%	63	52%	59	48%	122	100%	24	48%	26	52%	50	100%

Apresentação

Carta da  
Administração

Sobre o Relatório

Quem Somos

Produtos e  
ServiçosÉtica,  
Conformidade  
e GovernançaDesempenho  
Financeiro e  
OperacionalEstratégia  
Sustentável

Profissionais

Clientes e  
SociedadeSumário de  
Conteúdo GRICréditos  
Corporativos

## Empregados por categoria funcional e raça &lt; GRI 405-1 &gt;

## 2021

	Amarela	%	Branca	%	Indígena	%	Preta	%	Parda	%	NF	%	Total	%
Diretor	1	2,6%	33	84,6%	0	0,0%	0	0,0%	4	10,3%	1	3%	39	100,0%
Gerente	6	1,5%	327	81,1%	0	0,0%	9	2,2%	51	12,7%	10	2%	403	100,0%
Coordenador/Especialista	17	2,6%	487	75,5%	0	0,0%	32	5,0%	99	15,3%	10	2%	645	100,0%
Supervisor	3	1,0%	196	63,6%	1	0,3%	23	7,5%	84	27,3%	1	0%	308	100,0%
Equipe	106	2,0%	3.236	60,5%	8	0,1%	418	7,8%	1.437	26,9%	144	3%	5.349	100,0%
Aprendiz	0	0,0%	4	57,1%	0	0,0%	2	28,6%	1	14,3%	0	0%	7	100,0%
Estagiário	3	4,2%	56	77,8%	0	0,0%	3	4,2%	9	12,5%	1	1%	72	100,0%

## 2022

	Amarela	%	Branca	%	Indígena	%	Preta	%	Parda	%	NF	%	Total	%
Diretor	1	2,4%	39	92,9%	0	0,0%	0	0,0%	2	4,8%	0	0,0%	42	100,0%
Gerente	15	3,3%	357	77,4%	0	0,0%	12	2,6%	69	15,0%	8	1,7%	461	100,0%
Coordenador/Especialista	18	2,5%	546	75,2%	0	0,0%	37	5,1%	117	16,1%	8	1,1%	726	100,0%
Supervisor	6	1,9%	185	59,1%	2	0,6%	25	8,0%	95	30,4%	0	0,0%	313	100,0%
Equipe	118	2,1%	3.365	59,5%	9	0,2%	467	8,3%	1.619	28,6%	79	1,4%	5.657	100,0%
Aprendiz	0	0,0%	11	45,8%	0	0,0%	6	25,0%	7	29,2%	0	0,0%	24	100,0%
Estagiário	2	1,6%	70	57,4%	0	0,0%	13	10,7%	31	25,4%	6	4,9%	122	100,0%

## 2023

	Amarela	%	Branca	%	Indígena	%	Preta	%	Parda	%	NF	%	Total	%
Diretor	2	4,3%	41	89,1%	0	0,0%	0	0,0%	3	6,5%	0	0,0%	46	100,0%
Gerente	18	4,0%	351	77,1%	0	0,0%	15	3,3%	62	13,6%	9	2,0%	455	100,0%
Coordenador/Especialista	21	3,0%	498	70,2%	0	0,0%	34	4,8%	147	20,7%	9	1,3%	709	100,0%
Supervisor	6	1,9%	182	57,1%	3	0,9%	23	7,2%	102	32,0%	3	0,9%	319	100,0%
Equipe	110	1,9%	3.265	57,2%	11	0,2%	409	7,2%	1.714	30,0%	202	3,5%	5.711	100,0%
Aprendiz	1	3,0%	17	51,5%	0	0,0%	2	6,1%	10	30,3%	3	9,1%	33	100,0%
Estagiário	0	0,0%	27	54,0%	0	0,0%	4	8,0%	17	34,0%	2	4,0%	50	100,0%

Apresentação

Carta da  
Administração

Sobre o Relatório

Quem Somos

Produtos e  
ServiçosÉtica,  
Conformidade  
e GovernançaDesempenho  
Financeiro e  
OperacionalEstratégia  
Sustentável

Profissionais

Clientes e  
SociedadeSumário de  
Conteúdo GRICréditos  
Corporativos

## Licença-maternidade e paternidade

< GRI 401-3 >

Licença parental	2021			2022			2023		
	H	M	Outros	H	M	Outros	H	M	Outros
Total de empregados que tiraram a licença parental no ano vigente	49	53	0	117	79	0	218	140	0
Total de funcionários que retornaram no ano anterior	44	23	0	108	52	0	113	106	0
Total de empregados que tiraram a licença parental no ano anterior, e que cuja licença termina no ano vigente	0	8	0	5	30	0	9	27	0
<b>Total de empregados com expectativa de retorno no ano vigente</b>	<b>44</b>	<b>31</b>	<b>0</b>	<b>113</b>	<b>82</b>	<b>0</b>	<b>122</b>	<b>133</b>	<b>0</b>
Total de empregados que retornaram ao trabalho após o término da licença parental	44	23	0	113	75	0	113	105	0
<b>Taxa de retorno</b>	<b>100%</b>	<b>74%</b>	<b>0%</b>	<b>100%</b>	<b>91%</b>	<b>0%</b>	<b>93%</b>	<b>79%</b>	<b>0%</b>
	<b>89%</b>			<b>96%</b>			<b>85%</b>		
Total de empregados que retornaram ao trabalho no ano anterior e permaneceram empregados mais 12 meses, tempo este finalizado no ano vigente	24	15	0	40	17	0	101	45	0
Total de funcionários que retornaram no ano anterior	35	24	0	44	23	0	113	75	0
<b>Taxa de retorno</b>	<b>69%</b>	<b>63%</b>	<b>0%</b>	<b>91%</b>	<b>74%</b>	<b>0%</b>	<b>89%</b>	<b>60%</b>	<b>0%</b>
	<b>66%</b>			<b>85%</b>			<b>78%</b>		

## 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 nos-sas 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. Elas 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 4Q23.

Apresentação

Carta da Administração

Sobre o Relatório

Quem Somos

Produtos e Serviços

Ética, Conformidade e Governança

Desempenho Financeiro e Operacional

Estratégia Sustentável

Profissionais

Clientes e Sociedade

Sumário de Conteúdo GRI

Créditos Corporativos

## Relatório de asseguração limitada dos auditores independentes sobre as informações não financeiras contidas no Relatório de Sustentabilidade 2023

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 2023 da PagSeguro relativas ao exercício findo em 31 de dezembro de 2023.

Nossa asseguração limitada não se estende a informações de períodos anteriores ou a qualquer outra informação divulgada em conjunto com o Relatório de Sustentabilidade 2023, 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 2023;
- preparar as informações de acordo com a *GRI Standards*, e com a base de preparação, elaborada pela própria Companhia;
- desenhar, implementar e manter controles internos sobre as informações relevantes para a preparação das informações constantes no Relatório de Sustentabilidade 2023, que estão livres de distorção relevante, independentemente se causada por fraude ou erro.

### Nossa independência e controle de qualidade

Cumprimos com os requisitos de independência e outras exigências éticas do Conselho Federal de Contabilidade (CFC) nas NBCs PG 100 e 200 e NBC PA 291, que são fundamentados nos princípios de integridade, objetividade e competência profissional e que, também, consideram o sigilo e o comportamento dos profissionais.

Aplicamos os padrões brasileiros e internacionais de controle de qualidade estabelecidos na NBC PA 01, emitida pelo CFC, e, dessa forma, mantemos um apropriado sistema de controle de qualidade que inclui políticas e procedimentos relacionados ao cumprimento dos requerimentos de ética, padrões profissionais, exigências legais e requerimentos regulatórios.



## Responsabilidade dos auditores independentes

Nossa responsabilidade é expressar conclusão sobre as informações não financeiras constantes no Relatório de Sustentabilidade 2023 com base nos trabalhos de asseguarção limitada conduzidos de acordo com o Comunicado Técnico CTO 01 – Emissão de Relatório de Asseguarção Relacionado com Sustentabilidade e Responsabilidade Social, emitido pelo Conselho Federal de Contabilidade (CFC), com base na NBC TO 3000 - Trabalhos de Asseguarção Diferente de Auditoria e Revisão, também emitida pelo CFC, que é equivalente à norma internacional ISAE 3000 – *Assurance engagements other than audits or reviews of historical financial information, emitida pelo IAASB – International Auditing and Assurance Standards Board*. Essas normas requerem o cumprimento pelo auditor de exigências éticas, independência e demais responsabilidades referentes a elas, 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 2023, tomadas em conjunto, estão livres de distorções relevantes.

Um trabalho de asseguarção limitada conduzido de acordo com a NBC TO 3000 (ISAE 3000) consiste principalmente de indagações à administração da PagSeguro e outros profissionais da PagSeguro que estão envolvidos na elaboração das informações, assim como pela aplicação de procedimentos analíticos para obter evidências que nos possibilitem concluir, na forma de asseguarção limitada, sobre as informações tomadas em conjunto. Um trabalho de asseguarção 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 2023, 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 2023, de outras circunstâncias do trabalho e da nossa consideração sobre atividades e sobre os processos associados às informações materiais divulgadas no Relatório de Sustentabilidade 2023, 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 2023;
- (b) o entendimento das metodologias de cálculos e dos procedimentos para a compilação dos indicadores por meio de indagações com os gestores responsáveis pela elaboração das informações;
- (c) a aplicação de procedimentos analíticos sobre as informações quantitativas e indagações sobre as informações qualitativas e sua correlação com os indicadores divulgados no Relatório de Sustentabilidade 2023; 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 auditadas.

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

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

Acreditamos que as evidências obtidas em nosso trabalho são suficientes e apropriadas 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. Consequentemente, 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 2023. 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 a GRI Standards, portanto, as informações apresentadas no Relatório de Sustentabilidade 2023 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 asseguração deve ser lido e compreendido nesse contexto, inerente aos critérios selecionados e previamente mencionados neste parágrafo.

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

Os conteúdos incluídos no escopo desta asseguração são apresentados no Sumário GRI do Relatório de Sustentabilidade 2023.

## 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 2023 da PagSeguro, não foram compiladas, em todos os aspectos relevantes, de acordo com os critérios estabelecidos pela base de preparação e pela GRI Standards.



São Paulo, 20 de dezembro de 2024  
PricewaterhouseCoopers  
Auditores Independentes Ltda.  
CRC 2SP000160/O-5

**Maurício Colombari**  
Contador CRC 1SP195838/O-3

# Créditos Corporativos

## Sede

Avenida Brigadeiro Faria Lima, nº 1.384  
Jardim Paulistano, São Paulo, SP, Brasil  
< GRI 2-3 >

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

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

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

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

 [investors.pagbank.com](https://investors.pagbank.com)

## Créditos

A quarta 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 2023.



***PagBank***