



stoneco

Relatório Anual de Sustentabilidade



2025



Índice

Apresentação 03

Sobre o Relatório	04
Mensagem da Alta Administração	05
Destaques do ano	07

A StoneCo 08

Quem Somos	09
Cultura	10
Temas materiais	11
Nossos Compromissos com a Sociedade	12

O cliente é a nossa razão 21

Conexão com o cliente	23
Polos e franquias	24
Soluções para o empreendedor	29
Gestão do relacionamento	34

Impacto social 35

Educação e inclusão financeira	37
Instituto Stone	40
Inclusão produtiva	41

Ecoeficiência e clima 45

Gestão de resíduos e economia circular	47
Emissões	49

Governança corporativa 52

Estrutura de governança	54
Governança ESG	57

Ética e compliance 58

Direitos humanos	59
Canal de denúncias	62
Combate à corrupção e ao suborno	63
Privacidade e segurança de dados	65

Gestão integrada de riscos 67

Riscos sociais, ambientais e climáticos	69
Gestão de fornecedores	71

Nossas pessoas 73

Atração e retenção de talentos	75
Capacitação e desenvolvimento	76
Saúde, segurança e bem-estar	82
Diversidade, equidade e inclusão	85

Anexos 87

Apresentação



Sobre o Relatório

Esta é a quarta edição do Relatório de Sustentabilidade da StoneCo. Por meio dele, compartilhamos a evolução de nossa jornada ambiental, social e de governança, integrada à execução de nossa estratégia para gerar valor real a quem nos move: o empreendedor brasileiro.

Publicado anualmente, o relatório compreende o período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2025, em conformidade com o ano fiscal e com as Demonstrações Financeiras. O escopo abrange todas as subsidiárias, ou seja, as empresas das quais a Stone detém participação acionária igual ou superior a 50%. **GRI 2-2** **GRI 2-3**

Como companhia de capital aberto listada na Nasdaq (STNE), também operamos sob as normas da Securities and Exchange Commission (SEC). Para uma visão completa de nossa estrutura societária, financeira e operacional, bem como dos riscos e das práticas de governança, recomendamos a leitura do Formulário 20-F, disponível, junto com outros documentos relevantes para o mercado, no [site de Relações com Investidores](#).

Responsabilidade e auditoria

O Relatório de Sustentabilidade 2025 é fruto de um processo colaborativo, que envolveu as diferentes áreas da Companhia no levantamento de dados e na validação dos conteúdos reportados. As informações aqui apresentadas foram validadas pela Diretoria, reafirmando que a sustentabilidade, a transparência e a qualidade da gestão são responsabilidade de todos. **GRI 2-14**

Elas também foram verificadas por auditoria externa independente, em conformidade com o International Standard on Assurance Engagements 3000 (ISAE 3000). O escopo da asseguuração, em regime limitado, contempla o conjunto de indicadores ambientais, sociais e de governança da Global Reporting Initiative (GRI) e os aplicáveis do Sustainability Accounting Standards Board (SASB). **GRI 2-5**

Consideramos, ainda, as recomendações da Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD), agora incorporadas à International Financial Reporting Standards (IFRS), cujos desdobramentos continuaremos a aprofundar nos próximos ciclos.

Comparabilidade e legado

Ao longo de 2025, a Companhia iniciou movimentos estratégicos de otimização de seu portfólio, incluindo o processo de desinvestimento da Linx S.A. e de outros ativos. Para fins de relato, os indicadores de desempenho de 2025 consideram, exclusivamente, as operações continuadas. Mantivemos os dados de 2023 e 2024 nas tabelas comparativas para fins de série histórica. Eventuais exceções técnicas ou de legado estão devidamente sinalizadas.

Fale com a gente

Caso tenha dúvidas sobre as informações aqui reportadas ou queira saber mais a respeito de nossa jornada ESG, envie um e-mail para sustentabilidade@stone.com.br. **GRI 2-3**

Boa leitura!



Ferramentas de leitura

Você pode explorar o conteúdo desta publicação de forma linear ou navegar pelos capítulos temáticos e indicadores de interesse.

- ✓ **Capítulos temáticos:** o conteúdo está organizado em capítulos que refletem a forma como a Stone atua e gera impacto em diferentes âmbitos.
- ✓ **Indicadores GRI e SASB:** é possível navegar pelos indicadores GRI e SASB, por meio dos índices disponíveis a partir da [página 87](#). As respostas podem estar apresentadas diretamente nos índices ou nas páginas indicadas.
- ✓ Adotamos **recursos de acessibilidade**, com otimização para leitores de tela.

Mensagem da Alta Administração GRI 2-22



Crescemos junto com nossos clientes

O ano de 2025 foi desafiador para quem empreende no Brasil. Juros elevados e um consumo retraído pressionaram o caixa das empresas e exigiram uma maior capacidade de adaptação. Nesse contexto, a Stone reafirmou seu compromisso central: estar ao lado dos clientes para que superassem as adversidades e continuassem crescendo.

Atuamos como um ecossistema cada vez mais completo e integrado para o empreendedor brasileiro. Compreendemos suas necessidades, oferecemos soluções relevantes e contribuímos para a construção de negócios mais fortes, resilientes e preparados para o futuro.

Ao longo do ano, alcançamos marcos fundamentais para nossa eficiência e estratégia de longo prazo.

→ Lançamos e aprimoramos soluções financeiras que apoiam nossos clientes na tarefa de vender mais, gerir melhor seus recursos e tomar decisões mais informadas. Para isso, investimos continuamente em tecnologia, inovação e na melhoria da experiência do cliente.

- Consolidamos a Inteligência Artificial Generativa como um pilar estratégico, escalando sua aplicação em vendas, atendimento e operações com precisão e segurança. Esse avanço tecnológico é equilibrado pelo suporte humano especializado dos nossos Agentes, *Angels* e Encantadores.
- Reforçamos nosso foco estratégico em soluções financeiras para empreendedores ao efetivar o desinvestimento na Linx, o que tornou nossa estrutura mais enxuta, focada e com disciplina na alocação de capital.

O crescimento foi acompanhado de avanços nas diferentes frentes da sustentabilidade. Em 2025, lançamos os **Nossos Compromissos com a Sociedade**, baseados em pilares importantes de nosso negócio e passíveis de mensuração e acompanhamento, focando na qualidade e consistência de indicadores ESG. Revisamos nosso Código de Ética e reestruturamos treinamentos sobre temas cruciais, incluindo o combate ao assédio. No pilar social, investimos na saúde e no bem-estar dos colaboradores com o lançamento de iniciativas como o **Hospital Virtual Verde** e o **Programa de Saúde Mental**.

Comprometida com o impacto positivo para além da organização, a Stone fortaleceu suas comunidades por meio do **Instituto**

Stone, que publicou seu primeiro relatório de atividades e lançou o programa **Impulso Stone**. Também ampliamos o engajamento externo com a realização do **1º Fórum ASG na Cadeia de Valor**.

Essa trajetória refletiu-se no aumento do acesso a recursos junto a instituições multilaterais, como o Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID), direcionados a quem mais carece de investimento para se desenvolver, a exemplo das mulheres empreendedoras da Amazônia Legal.

Após um período de entregas robustas, iniciamos agora um novo capítulo. Em 2026, passo a integrar o Conselho de Administração para focar na supervisão estratégica e no alinhamento com os acionistas.

É com grande entusiasmo que apresento **Mateus Scherer** como o novo CEO da Stone. Scherer está na Companhia desde o início e, como Diretor Financeiro e de Relações com Investidores, foi peça-chave em nossa estratégia financeira e na execução de novos produtos. Sua liderança garante continuidade e evolução para a nossa jornada.

— Pedro Zinner, CEO até março de 2026

Obrigado, Pedro. É uma honra assumir esse desafio em uma Companhia que ajudei a construir desde o primeiro dia.

Em 2026, nossa prioridade será manter o sucesso da Stone intrinsecamente ligado ao sucesso dos nossos clientes. Seguimos convictos de que a proximidade e a capacidade de adaptação continuarão sendo nossos maiores diferenciais competitivos. Nada disso seria possível sem nossos colaboradores, que, com o **Jeito Stone** de ser, trabalham para entregar suporte consultivo único, eficiência e excelência no atendimento. É assim que seguiremos alcançando resultados cada vez melhores para todos, reafirmando nossa missão de gerar, juntos, um impacto real e positivo em todo o nosso Brasil.

Muito obrigado a todos que fazem isso acontecer.

— Mateus Scherer, atual CEO



Destaques do ano

Ecoeficiência



561,8 t de maquininhas recuperadas e reaproveitadas no ciclo produtivo



Selo Ouro no GHG Protocol

Governança



Revisão do Código de ética



Reformulação da estratégia de ética e integridade



Lançamento do canal de ética Stone para Elas

Nossos números

R\$ 11,1 bilhões
em depósitos de clientes (*banking*)

R\$ 2,8 bilhões
em portfólio de crédito

R\$ 503,4 bilhões
em MPME TPV (incluindo Pix *QR Code*)
+11,0% vs. 2024

R\$ 6,3 bilhões
de Lucro bruto ajustado (Continuadas)
+13,5% vs. 2024

R\$ 2,6 bilhões
de Lucro Líquido Ajustado (Consolidado)
+18,6% vs. 2024

R\$ 9,71/ação
de Lucro por Ação Básico Ajustado (Consolidado)
+33,6% vs. 2024

Educação financeira e impacto social

Educação financeira para a prosperidade

- Lançamento do Finanças no Verde e consolidação do Minhas Finanças

Geração de valor sustentável

- 1º Fórum ASG na Cadeia de Valor
- 100% do portfólio avaliado sob a ótica RSAC
- **R\$ 295 milhões** em financiamento do BID para a Amazônia Legal

Inclusão produtiva

- **+300** franqueados empreendendo pelo interior do Brasil
- **+178 mil jovens** talentos e mais de mil empreendedores beneficiados pelo Instituto Stone
- Lançamento do Impulso Stone
 - **+3,7 mil** pessoas impactadas
 - **+400** colaboradores inscritos em mentorias voluntárias

Cuidando das pessoas para melhor servir o cliente

Atração de talentos

- Lançamento do Programa de Estágio Stone
- Recruta Stone, nosso programa de *trainee*, indicado ao Prêmio Think Work Innovations 2025

Desenvolvimento de pessoas

- **+R\$ 8,7 milhões** investidos
- **+ 284 mil horas** de treinamento
- **R\$ 969,3 mil** investidos na Academia de Liderança
- **2,6 mil** participantes do Letramento em GenAI

Saúde e bem-estar

- Lançamento do Hospital Virtual Verde, do Programa ELES na Stone, do Programa ELAS na Stone e do Programa de Saúde Emocional

Diversidade

- **41,6%** de mulheres na companhia
- **+102%** de PcDs vs. 2024
- **0,2% de diferença salarial** entre homens e mulheres

A StoneCo



A StoneCo: Apoio ao empreendedor brasileiro

GRI 3-3 Inclusão Produtiva Financeira

A Stone nasceu para transformar o mercado financeiro brasileiro, ampliando o acesso de micro, pequenos e médios empreendedores a serviços financeiros e soluções de pagamento que impulsionam seus negócios e comunidades.

Iniciamos nossa trajetória com a adquirência, por meio da nossa “maquininha verde”, e ampliamos nossa atuação ao longo do tempo, com um conjunto integrado de serviços financeiros que inclui conta de pagamentos, produtos de investimento e de gestão.

Trabalhamos para fortalecer o empreendedorismo em todo o país, dos grandes centros urbanos aos municípios com menor acesso a serviços financeiros. Nosso portfólio apoia a organização do fluxo de caixa, simplifica a gestão e possibilita o acesso a recursos como capital de giro, limites vinculados à conta e cartão de crédito, de maneira responsável e alinhada à realidade de cada negócio.

A oferta é sustentada por um relacionamento humano e próximo com os clientes, aliado a uma logística ágil e que oferece suporte personalizado, onde e quando o empreendedor mais precisa.

Quem Somos

Uma plataforma completa e integrada de meios de pagamento, serviços financeiros e soluções de crédito desenhada para ajudar o empreendedor a prosperar. **GRI 2-6**



+4,8 milhões
de clientes ativos



+11 mil
colaboradores



O Jeito Stone de Ser



Nosso Propósito

Servir o empreendedor brasileiro, transformando seus sonhos em resultados.

Nossos Valores



Cabeça de Dono

Acreditamos que ter espírito de dono é agir com responsabilidade, disciplina e inteligência. Como donos, fazemos o que é certo, do jeito certo.



Franqueza

Agimos sempre com simplicidade e rapidez, indo direto ao ponto. Valorizamos a franqueza, a escuta ativa e a integridade.



Trabalho em Time

Aqui valorizamos o trabalho em time de forma coordenada. Temos como fundamento: "Se você quer ir rápido, vá sozinho. Se quer ir longe, trabalhe em time."



Resiliência e Motivação

Temos energia e paixão para encarar os desafios da nossa jornada. Valorizamos a autenticidade e o protagonismo.



O cliente é a Razão

O cliente é a nossa razão. Servi-lo é o motivo para estarmos aqui diariamente. Só temos sucesso se eles têm sucesso.



Nossa Cultura

O Nosso Jeito de Ser orienta a nossa equipe, formada por pessoas com pensamento inovador, que jogam em time, têm resiliência para enfrentar desafios e um olhar direcionado às necessidades dos nossos clientes.



Nossos temas materiais GRI 3-1 GRI 3-2

As informações aqui reportadas têm como base a revisão da materialidade conduzida em 2024, que nos ajudou a aprofundar o entendimento sobre os impactos socioambientais gerados por nossas atividades, bem como os riscos e oportunidades associados ao negócio. Esse processo, conhecido como **dupla materialidade**, é realizado, pelo menos, a cada dois anos, com o objetivo de reforçar nosso alinhamento às melhores práticas de mercado e aos padrões regulatórios emergentes.

A identificação de temas baseou-se em referências globais, *benchmarks* setoriais e tendências em sustentabilidade. Consideramos *stakeholders* internos e externos, tais como acionistas, investidores, alta liderança, associações setoriais, bandeiras de cartões, colaboradores, clientes, fornecedores, franqueados, organismos de financiamento, pares do setor, reguladores e representantes da sociedade civil organizada. A partir das contribuições desses públicos estratégicos, foram priorizados nove temas materiais.

- **Ecoeficiência das Operações**
- **Diversidade, Equidade e Inclusão**
- **Saúde, Bem-estar e Desenvolvimento de Colaboradores**
- **Inclusão Produtiva Financeira**
- **Direitos Humanos**
- **Governança, Ética e Integridade dos Negócios**
- **Inovação e Tecnologia nos Produtos**
- **Privacidade e Segurança de Dados**
- **Qualidade do Atendimento**

Os temas materiais foram aprovados pela Diretoria Executiva. Nossa materialidade se desdobra em metas e iniciativas, como **Nossos Compromissos com a Sociedade**. Saiba mais sobre a revisão da materialidade no Relatório Anual de Sustentabilidade 2024, disponível em nossa [página de Impacto](#). GRI 2-12 GRI 2-14

Nossos Compromissos com a Sociedade

GRI 2-24 GRI 2-25

Os **Compromissos com a Sociedade** orientam a atuação da Companhia, com metas até 2030, e estão integrados ao planejamento estratégico, incorporando as questões socioambientais ao modelo de geração de valor. Estão alinhados à **Agenda 2030 da Organização das Nações Unidas** e conectados aos **Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS)**.

Lançados em 2025, os compromissos iniciaram, neste ano, seu primeiro ciclo de evolução, com foco na melhoria contínua, na qualidade e na consistência dos indicadores ESG.

A governança é exercida diretamente pelas lideranças e pelas áreas responsáveis por cada tema. Cada compromisso possui ao menos um **sponsor** e um **líder**, responsáveis por sua implementação, acompanhamento e evolução, seguindo um ciclo contínuo de planejamento, execução e aprimoramento.

Como parte da gestão do conhecimento, realizamos reuniões semestrais com o público interno para aprofundar o entendimento sobre o racional de cálculo dos indicadores e a projeção de resultados, reforçando o papel de cada área no alcance dos objetivos.

Para assegurar foco e clareza na execução da estratégia, os compromissos estão organizados em quatro frentes estratégicas:



Usamos este selo ao longo do documento para indicar que a ação está relacionada aos nossos Compromissos com a Sociedade.

Impacto Social

Apoiar empreendedores a transformarem sonhos em realidade, priorizando temas de empreendedorismo e educação financeira.

✓ Compromisso - Empreendedorismo e educação financeira

→ Viabilizar 300 mil possibilidades de educação para empreendedores no Brasil (ver [página 37](#)).

Meio Ambiente

Aumentar a eficiência e reduzir continuamente os impactos ambientais, com foco em energia, emissões e clima, e economia circular.

✓ Compromisso - Economia Circular

→ Fortalecer a economia circular, evitando o descarte de 1,2 mil toneladas de resíduos eletrônicos e mil toneladas de resíduos plásticos por meio das ações de logística reversa (ver [página 47](#)).

Nossas Pessoas

Contribuir para que o time alcance seu potencial em um ambiente seguro, diverso e colaborativo, abrangendo atração, desenvolvimento e retenção de talentos; segurança, saúde e bem-estar; diversidade, equidade e inclusão.

✓ Compromisso - Diversidade, equidade e inclusão

→ Avançar nas práticas de recrutamento, seleção e retenção voltadas ao aumento da representatividade de mulheres e pessoas negras em posições de liderança (ver [página 85](#)).






✓ Compromisso - Segurança, saúde e bem-estar

→ Avançar nas práticas de segurança, reduzindo em 33% a média de acidentes por atendimento.
→ Promover um ambiente de trabalho saudável, aumentando a conscientização sobre o bem-estar mental e estabelecendo ações de apoio para nossos colaboradores (ver [página 81](#)).

Governança

Fortalecer relações confiáveis e transparentes, oferecendo soluções pautadas na ética e na integridade.

Nossos temas materiais **GRI 3-3**

Tema material	Conexão do tema ao negócio	Como endereçamos o tema	Compromissos e métricas	Objetivos do Desenvolvimento Sustentável impulsionados
Ecoeficiência das operações	<p>A otimização do consumo de materiais e recursos naturais e a redução das emissões de Gases do Efeito Estufa (GEE) são essenciais para o desempenho da Companhia. Ao adotar princípios da economia circular e priorizar insumos duráveis, recicláveis e renováveis, a StoneCo está não apenas minimizando impactos ambientais, mas também gerenciando riscos relacionados às mudanças climáticas. Essas ações contribuem diretamente para a redução de custos operacionais e fortalecem a resiliência do negócio.</p>	<ul style="list-style-type: none"> → Gestão de resíduos por meio do PGRS → Circularidade das maquininhas → Eficiência da logística → Monitoramento de riscos Sociais Ambientais e Climáticos (SAC) 	<p>✓ Nosso Compromisso com a Sociedade:</p> <ul style="list-style-type: none"> → Fortalecer a economia circular, evitando o descarte de 1,2 mil toneladas de resíduos eletrônicos e 1,0 mil toneladas de resíduos plásticos por meio das ações de logística reversa <p>🔍 Métricas:</p> <ul style="list-style-type: none"> → Resíduos reutilizados e reciclados → Tonelada plástica evitada → Emissões de GEE → Consumo de combustível por atendimento → Monitoramento SAC 	  
Diversidade, equidade e inclusão	<p>A diversidade de gênero, étnico-racial, de pessoas com deficiência e cultural nas equipes e no ambiente de trabalho é um fator estratégico para o desempenho da StoneCo. Uma cultura inclusiva, que valoriza e desenvolve talentos, reflete a pluralidade de nossos clientes e impulsiona nosso sucesso.</p>	<ul style="list-style-type: none"> → Trilha de Diversidade, Equidade e Inclusão → Desenvolvimento de liderança inclusiva → Ações em datas comemorativas → Gestão da equidade salarial 	<p>✓ Nosso Compromisso com a Sociedade:</p> <ul style="list-style-type: none"> → Avançar nas práticas de recrutamento, seleção e retenção voltadas ao aumento da representatividade de mulheres e pessoas negras em posições de liderança <p>🔍 Métricas:</p> <ul style="list-style-type: none"> → Dados de Diversidade do time → Índices de representatividade → Equidade Salarial 	 

Tema material

Conexão do tema ao negócio

Como endereçamos o tema

Compromissos e métricas

Objetivos do Desenvolvimento Sustentável impulsionados

Saúde, bem-estar e desenvolvimento de colaboradores

Garantir a saúde, a segurança e os direitos dos trabalhadores, incluindo o bem-estar mental e emocional, é fundamental para o desempenho do nosso time. Um ambiente de trabalho seguro e inclusivo, com processos seletivos transparentes, fortalece nossa marca empregadora e a retenção de talentos. Isso reduz riscos operacionais, preserva o conhecimento interno e impulsiona a produtividade, resultando em uma equipe engajada.

- [Programas de atração de talentos, incluindo o programa de estágio](#)
- [Programas de educação e formação para a liderança](#)
- [Horas de treinamento](#)
- % de times com [trilhas de carreira](#)
- [Taxa de absenteísmo](#)
- [Avaliação de desempenho](#)
- [Saúde no Verde](#)
- [Benefícios](#)

✓ **Nossos Compromissos com a Sociedade:**

- [Avançar nas práticas de segurança](#), reduzindo em 33% a média de acidentes por atendimento
- Promover um ambiente de trabalho saudável, aumentando a conscientização sobre o bem-estar mental e estabelecendo ações de apoio para nossos colaboradores

🔍 **Métricas:**

- [Taxa de acidentes de trabalho](#)
- [eNPS](#)
- Taxa de [rotatividade](#)



Inclusão produtiva e financeira

A StoneCo promove a inserção de pessoas vulneráveis no mercado de trabalho e no sistema financeiro, fortalecendo a economia e reduzindo a exclusão social. Ampliamos as oportunidades de emprego e democratizamos o acesso a serviços financeiros, incentivando a inclusão de pequenos negócios e empreendedores. Acreditamos que a educação financeira é essencial para aumentar a autonomia e o bem-estar econômico da população.

- [Geração de renda pelas Franquias](#)
- [Renda Ton](#)
- [Soluções de crédito](#)
- [Produto de Reserva Financeira](#)
- [Impulso Stone](#)
- [Finanças no Verde](#)
- [Instituto Stone](#)
- Contratos com [multilaterais \(BID e DFC\)](#)
- Política de [Educação Financeira](#)






✓ **Nosso Compromisso com a Sociedade:**

- Viabilizar [300 mil possibilidades de educação](#) para empreendedores no Brasil

🔍 **Métricas:**

- Número de empreendedores impactados por programas de educação financeira ([Impulso Stone](#) e [Finanças no Verde](#))
- [Número de parceiros do Renda Ton](#)
- Quantidade de [jovens talentos](#) impactados pelo Instituto Stone
- Valor monetário investido ([BID e DFC](#))



Tema material	Conexão do tema ao negócio	Como endereçamos o tema	Compromissos e métricas	Objetivos do Desenvolvimento Sustentável Impulsionados
<p>Direitos humanos</p>	<p>Garantir o respeito aos direitos humanos em todas as operações, cadeias de suprimentos e relações comerciais é essencial para a StoneCo. Adotamos ações contínuas de diligência e monitoramento para prevenir práticas como trabalho análogo ao escravo e infantil, integrando esse compromisso às nossas práticas empresariais. Além de mitigar riscos reputacionais, a promoção dos direitos humanos fortalece a cadeia de valor, protege contra impactos legais e financeiros e reforça a confiança de investidores e parceiros, especialmente em um setor altamente regulamentado.</p>	<ul style="list-style-type: none"> → Norma de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática (PRSAC) → Avaliação de fornecedores → Avaliação de RSAC no portfólio de clientes → Novo treinamento sobre assédio → Treinamentos em Compliance 	<p>🔍 Métricas:</p> <ul style="list-style-type: none"> → Número de casos de discriminação registrados no canal de denúncias (Orelhão) → Taxa de avaliação de fornecedores e clientes → Número de colaboradores treinados em temas de Compliance 	   
<p>Governança, ética e integridade dos negócios</p>	<p>Para a StoneCo, governança corporativa, ética e integridade são essenciais para garantir uma conduta empresarial transparente e alinhada às melhores práticas do mercado. Uma estrutura de governança sólida fortalece a confiança dos stakeholders, assegura a conformidade regulatória e promove a diversidade em nossas instâncias decisórias. A ética nas relações comerciais, por sua vez, previne fraudes, mitiga riscos reputacionais e promove a confiança perante o mercado. Esses princípios são prioritários para a alta liderança e para os investidores, reforçando a coesão corporativa e o compromisso da nossa equipe.</p>	<ul style="list-style-type: none"> → Programa de Integridade; → Lançamento da nova trilha dos Compromissos STNE na plataforma Studa → Orelhão → Ações de Prevenção à Lavagem de Dinheiro → Revisão do Código de Ética → Evento para fornecedores: Fórum ASG 	<p>🔍 Métricas:</p> <ul style="list-style-type: none"> → Número de casos no Orelhão → Número de colaboradores treinados em temas de Compliance → Perdas monetárias por não conformidade aos padrões éticos 	

Tema material	Conexão do tema ao negócio	Como endereçamos o tema	Compromissos e métricas	Objetivos do Desenvolvimento Sustentável impulsionados
<p>Inovação e tecnologia nos produtos</p>	<p>A inovação e a tecnologia são essenciais para a StoneCo, impulsionando pesquisas, novas soluções e o desenvolvimento de competências para o crescimento dos negócios de base tecnológica. Buscamos aplicar eticamente tecnologias emergentes, como inteligência artificial, e adaptar nosso modelo de negócios às evoluções do setor financeiro. Esses investimentos são fundamentais para a diferenciação, o aumento da eficiência e a competitividade, sendo prioridades para a alta liderança e organismos de financiamento.</p>	<ul style="list-style-type: none"> → Stone Partner → Rotas Inteligentes → Solução de Gen AI (IA generativa) no relacionamento com cliente → Treinamento de GenAI → Novas oportunidades para pessoas físicas (banco PF) → Lançamentos e atualizações de produtos e serviços 	<p>🔍 Métricas:</p> <ul style="list-style-type: none"> → NPS do Stone Partner → Customer Satisfaction Score (CSAT): métrica da solução de IA generativa no relacionamento com cliente → Investimento em IA → Número de participantes dos treinamentos de Gen AI → Volume de compras do Stone Shop → Número de clientes ativos PF 	
<p>Qualidade do atendimento</p>	<p>Em um mercado competitivo, a excelência no atendimento é estratégica. A experiência do cliente impulsiona a fidelização, a retenção e a aquisição de novos parceiros, garantindo vantagem competitiva.</p>	<ul style="list-style-type: none"> → Relacionamento com o cliente → Atendimento em diferentes canais: franquias, polos, <i>Green Angels</i>, Consultores Stone → Ouvidoria → Indicadores do Finanças no Verde 	<p>🔍 Métricas:</p> <ul style="list-style-type: none"> → Reclame aqui → % do aumento em franquias → Indicadores da Ouvidoria → CSAT geral e CSAT da IA no atendimento ao cliente → Indicadores do Finanças no Verde 	

Tema material	Conexão do tema ao negócio	Como endereçamos o tema	Compromissos e métricas	Objetivos do Desenvolvimento Sustentável Impulsionados
<p>Privacidade e segurança de dados</p>	<p>A segurança da informação é crucial para a StoneCo, abrangendo a proteção de dados da Companhia e dos clientes, a garantia de integridade e confidencialidade, e a prevenção de ataques cibernéticos. A conformidade com as leis de proteção de dados e a prevenção de vazamentos são essenciais para manter a confiança dos usuários e proteger ativos críticos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> → Política de Segurança da Informação e Cibernética → Aviso de Privacidade para Clientes → Política de Cookies → Política de Governança em Privacidade e Proteção de Dados Pessoais → Normativa de Gestão de Incidentes de Segurança da Informação e Privacidade → Atualizações contínuas em nossos sistemas, controle proativo de vulnerabilidades, testes de penetração regulares e uma gestão adequada de acessos 	<p>Métricas:</p> <ul style="list-style-type: none"> → Número de queixas comprovadas por vazamento de dados → Número de incidentes de segurança → Perdas monetárias por não conformidade com os padrões de privacidade 	

Reconhecimentos

Nosso compromisso com o empreendedorismo brasileiro tem sido reconhecido por instituições, *rankings* e premiações, refletindo avanços em inovação, experiência do cliente, reputação de marca e desempenho empresarial.



Mercado, negócios e desempenho setorial

- **iBest:** reconhecimento na categoria Bancos Digitais.
- **Valor 1000 – 2025 (Valor Econômico):** entre as três melhores empresas de Meios de Pagamento do Brasil.
- **The World's Top Fintech Companies (CNBC/Statista):** único representante da América Latina na categoria.
- **Ranking 1000 Maiores Empresas do Brasil:** 2ª posição.



Inovação e tecnologia

- **Future Digital Awards for Fintech & Payments 2025 (Juniper Research):** *Platinum Award* na categoria *Soft POS Innovation*, com destaque para a tecnologia **TapTon**, que transforma *smartphones* em terminais de pagamento.
- **Melhores do Ano Elo:** destaque pelo maior crescimento em terminais ativos NFC e cartões contactless, superando grandes players do mercado.
- **iF Awards:** conquista da placa de reconhecimento.
- **TikTok Awards:** conquista do ouro.



Marca e reputação

- **Interbrand – Marcas Brasileiras Mais Valiosas 2024/25:** 12ª posição.
- **Brand Finance Brazil 100 (2025):** 47ª posição.



Experiência do cliente e relacionamento

- **Reclame Aqui:** a Ton foi vencedora do prêmio em sua categoria de atuação.
- **Prêmio Consumidor Moderno:** vencedor.
- **Prêmio CX Cliente SA:** Certificação Ouro.



Pessoas, cultura e modelo de negócios

- **Melhores Empregadores do Brasil 2025 (TIME/Statista):** 172ª posição.
- **Selo de Excelência em Franchising 2025:** pelo terceiro ano consecutivo.
- **Prêmio Melhores Franquias do Brasil (PEGN):** 3 de 5 estrelas.



Desenvolvimento setorial e diálogo institucional

Participamos de associações setoriais, fóruns de diálogo e iniciativas multissetoriais, contribuindo para a disseminação de boas práticas, o aprimoramento regulatório e o avanço da agenda ESG. Também integramos redes de diálogo multissetorial, como o Fórum E-Commerce Brasil e a Rede da Amazônia, que favorecem a troca de experiências e a construção conjunta de soluções para desafios do setor.


Contribuímos ainda com a agenda de associações representativas dos ecossistemas financeiro, de pagamentos, tecnologia e mercado de capitais, com foco no desenvolvimento institucional e regulatório. Em 2025, a Companhia manteve participação ativa nas entidades a seguir: **GRI 2-6** **GRI 2-28**

- ABECS – Associação Brasileira das Empresas de Cartões de Crédito e Serviços
- ABCD – Associação Brasileira de Crédito Digital
- Câmara-e.net – Câmara Brasileira da Economia Digital
- ABRASCA – Associação Brasileira das Companhias Abertas
- AFRAC – Associação Brasileira de Tecnologia para o Comércio e Serviços
- ABES – Associação Brasileira das Empresas de Software
- ABIPAG – Associação Brasileira de Instituições de Pagamento
- IBRAC – Instituto Brasileiro de Estudos de Concorrência
- ABBC – Associação Brasileira de Bancos Comerciais
- ABFintechs – Associação Brasileira de Fintechs



Engajamento com stakeholders

Mantemos um diálogo contínuo com nossos *stakeholders*, buscando compreender e atender às suas expectativas, criar relações de confiança e apoiar a agenda de sustentabilidade. **GRI 2-29**

Stakeholder	Formas de engajamento
 Colaboradores	<p>Pesquisas internas de clima e um ciclo estruturado de Gente e Gestão acompanhado pela Diretoria e pelos HR <i>Business Partners</i>. Temos, ainda, um ritual de comunicação mensal com a liderança (<i>Workshop</i> de Líderes) e com toda a Companhia (Bate-Papo Stone, Stonews e News Stone), além de rotinas semanais de comunicação direta com os times e conteúdos veiculados nos canais internos, como o Slack e o Portal StoneCo.</p>
 Clientes	<p>Pesquisa de satisfação do atendimento (CSAT) feita por e-mail e WhatsApp pesquisa de satisfação Net Promoter Score (NPS), espaços de diálogo no <i>site</i> e aplicativo e nas redes sociais (Instagram, LinkedIn, Facebook). Os espaços de diálogo com clientes incluem, ainda, o <i>Blog</i> Stone, o Serviço de Atendimento a Clientes e a Ouvidoria.</p>
 Franqueados Stone	<p><i>E-mail</i> corporativo, chats, pesquisas NPS, Correio Verde (jornal semanal publicado para a rede), canais como Yammer (rede social corporativa), WhatsApp e publicações diárias, além do Yungas e Alô Franqueado (plataformas de atendimento ao franqueado), questionários, <i>site</i>, bate-papos mensais ao vivo com toda a rede franqueada, Stone Day (evento anual de engajamento e cultura) e Convenção de Franquias (anual). O diálogo acontece, ainda, no ambiente da Universidade do Franqueado Stone, no Suporte do Franqueado, no time de Relacionamento e em eventos e treinamentos.</p>
 Analistas, acionistas e investidores	<p>O diálogo com esse público é centralizado na área de Relações com Investidores. No site de RI são divulgados resultados trimestrais e fatos relevantes para o mercado. Fazemos reuniões presenciais e virtuais com investidores locais e internacionais, conferências, <i>non-deal roadshow</i> (NDR) e atendimento por e-mail. Saiba mais no <i>site</i> de Relações com Investidores.</p>
 Provedores de capital	<p>A Tesouraria, responsável pela gestão, captação e controle dos recursos financeiros, se relaciona com instituições financeiras locais e internacionais, órgãos multilaterais e agências de fomento, cooperativas e agências de crédito, entre outros agentes de mercado. Os canais de relacionamento incluem <i>e-mail</i> corporativo, ligações, reuniões presenciais e virtuais, conferências e <i>roadshows</i>.</p>
 Sociedade/ Comunidade	<p>Públicos e organizações sociais envolvidos nos projetos de impacto e de investimento social realizados pela empresa e pelo Instituto Stone. Reuniões periódicas, <i>website</i> e canal de atendimento comunidades@stone.com.br e instituto@stone.com.br.</p>
 Fornecedores	<p>O relacionamento é realizado por diferentes canais de diálogos da Companhia, que incluem <i>e-mails</i> corporativos, ligações e reuniões. O canal de denúncias e reclamações "Orelhão" também fica disponível para parceiros e fornecedores. Além disso, realizamos, em 2025, o Fórum ASG da cadeia de valor.</p>

O cliente é a nossa razão



Nossa razão de ser GRI 3-3 Qualidade do Atendimento

Vamos além dos números de transações e dos volumes financeiros: reconhecemos as histórias, o empenho e as aspirações de milhões de empreendedores brasileiros. A posição que ocupamos hoje como um dos maiores ecossistemas de tecnologia e serviços financeiros do país é fruto de uma atuação que coloca o **cliente no centro** de cada decisão, porque nosso êxito é indissociável do sucesso dos empreendedores que nos escolhem como parceiros.



Na Stone, você fala com gente de verdade. Quando precisa resolver alguma coisa, é ali, na hora: a pessoa responde, te apoia e soluciona o seu problema.

— Eduardo Mattos, Encarnado Burger —
Rio de Janeiro (RJ)



No primeiro ano eu não sabia gerir, eu sabia passar café. A Stone foi me trazendo soluções e me ajudando a aprender, com dicas de RH, gestão de estoque, entregas. Nosso relacionamento nasceu na loja, trocando ideias, trocando a maquininha. Eu trouxe esse afeto para o Mula Café: um balcão curtinho, mesa de dois lugares, muito papo com meu cliente. Hoje, desenvolvemos junto com a Stone produtos para entregar café para o Brasil inteiro. Viramos parceiros e amigos.

— Gabriel David, Mula Café —
Patrocínio (MG)



Conexão com o cliente

Cada empreendedor possui uma trajetória única. Por isso, nosso modelo de relacionamento, em constante evolução, é baseado na escuta ativa e no entendimento das necessidades de cada negócio. Sustentado pelo tripé pessoas, processos e tecnologias, esse modelo garante que o Jeito Stone de Servir esteja presente em toda a jornada do cliente, combinando proximidade e agilidade para atender, com excelência, empreendedores de diferentes perfis em todo o país.



25% das maquininhas são entregues no mesmo dia em que foram requisitadas.

Jornada do cliente Stone

1 Prospecção e vendas

Identificamos as necessidades do cliente e apresentamos as soluções.

→ Agentes Stone

Responsáveis pelo primeiro contato com novos clientes, utilizam uma plataforma inteligente para orientar escolhas e oferecer soluções personalizadas, acompanhando o empreendedor desde o começo.

→ Especialistas

Parte do nosso time de vendas, são preparados para atender médias empresas, que apresentam desafios mais complexos e demandam soluções financeiras e de gestão mais robustas.

2 Implementação e logística

Garantimos que a tecnologia chegue ao cliente e que ele saiba como utilizá-la.

→ Maker Angels

Operam os Centros de Distribuição (CDs), cuidando da gestão de estoque, testes e preparação dos terminais.

→ Trucker Angels

Realizam o transporte dos equipamentos dos CDs para os polos regionais em todo o Brasil.

→ Green Angels

Presentes em mais de dois mil municípios, eles realizam entregas, suporte técnico e *setup* dos clientes, incluindo a configuração da maquininha e o treinamento para uso.

3 Relacionamento e suporte pós-venda

Aqui, o objetivo é a continuidade do negócio e a satisfação do cliente.

→ Encantadores

Ponto de apoio dos empreendedores a todo momento, eles atuam na linha de frente do atendimento para resolver demandas com rapidez e empatia. Os Encantadores resolvem mais de 90% das questões no primeiro contato, com um tempo de espera telefônica de até cinco segundos.

→ Especialistas

Além da venda, eles impulsionam o relacionamento com o segmento de médias empresas diretamente nos polos.

→ Consultores de negócio

Atuam de forma analítica e proativa na gestão da carteira, utilizando inteligência de dados (*CRM - Customer Relationship Management*) e canais digitais para estreitar o relacionamento com o cliente. Seu foco é impulsionar o crescimento dos empreendimentos através de vendas consultivas, identificando oportunidades de rentabilização e atuando de maneira preditiva para garantir a satisfação e a fidelização de longo prazo.

4 Logística reversa

Cuidamos da eficiência operacional e da economia circular do negócio.

→ Lab Angels

Realizam reparos funcionais e estéticos em terminais recuperados para que possam ser reutilizados.

→ Hunter Angels

Focam na recuperação de terminais sem uso, reinserindo-os na cadeia logística.

Para entender como a nossa logística torna a Stone mais sustentável, ver [página 47](#).

Franquias

Nosso modelo de franquias expande o Jeito Stone de Servir para além dos principais polos urbanos, garantindo um atendimento próximo em regiões mais remotas. Como parceiros locais, os franqueados atuam de forma transversal na jornada: profissionalizam o empreendedorismo regional, capacitam times de consultores especializados e impulsionam o desenvolvimento das comunidades locais com o mesmo padrão de excelência e tecnologia da Stone.

Estar junto é estar perto: polos e franquias

Proximidade não é discurso: é presença real por todo o Brasil, falando a língua do empreendedor, entendendo o contexto local e construindo relações de confiança no dia a dia. É com esse propósito que estruturamos nosso modelo de **polos e franquias**, que amplia nossa capilaridade e garante atendimento rápido, humano e de qualidade em diferentes regiões do país.

Polos: hubs comerciais próximos ao empreendedor

Os polos são microescritórios distribuídos em mais de 200 cidades brasileiras. Funcionam como *hubs* comerciais, reunindo times formados por pessoas que residem na comunidade, conhecem profundamente sua realidade e estão presentes no cotidiano dos empreendedores da região.

Mais do que pontos físicos, eles combinam presença territorial, agilidade no atendimento e apoio consultivo, contribuindo para que o empreendedor tenha acesso às soluções mais adequadas ao seu momento de vida e à maturidade de seu negócio.

 +200
municípios

Franquias: presença local que gera valor compartilhado

Criado em 2018 para ampliar o atendimento em todo o território nacional, o modelo de franquias da Stone atua de forma complementar à operação própria e ao time de polos, viabilizando a presença da Companhia fora dos grandes centros urbanos.

Em 2025, o canal apresentou desempenho especialmente relevante, com a marca de 300 franqueados alcançada e o encerramento do ano com 320 franquias implantadas, treinadas e em plena operação, um crescimento de quase 23% em relação a 2024. Esse avanço reforça a maturidade, a solidez e a atratividade do modelo no mercado.

A expansão da rede contribuiu diretamente para o aumento do *market share* e da base de clientes, especialmente no interior do país, evidenciando nossa capacidade de combinar ampla capilaridade com proximidade e excelência no atendimento, independentemente da localização do empreendedor.

Como reconhecimento dessa trajetória, recebemos, pelo 3º ano consecutivo, o Selo de Excelência em Franchising da Associação Brasileira de Franchising (ABF).



+300
franquias



3,5 mil
municípios

stone



”

Quando conheci o propósito da Stone, eu e meu marido decidimos: é com essa empresa que queremos construir o nosso futuro. Deixamos tudo para trás em nossa cidade, Parnaíba, e nos estabelecemos em Piripiri para viver o dia a dia dos nossos clientes. Recebemos todo o apoio da Stone. Partimos do zero e hoje temos uma carteira de quase mil clientes. Na pandemia, focamos o trabalho junto aos restaurantes, conquistamos 95% desse mercado e, nos últimos anos, montamos outras cinco franquias na região. A Stone mudou a minha vida, da minha família e dos empreendedores que atendemos.

— **Janaína da Silva Costa Leandro e Jorge Alves Leandro Júnior** –
Franqueados de Piripiri (Piauí)

”

Nosso modelo de franquias

Nosso modelo de franquias é fundamentado em uma relação de parceria estratégica, na qual franqueados e Stone compartilham resultados e evoluem de forma conjunta. Quanto mais o negócio prospera na região, mais valor é gerado para ambos, estabelecendo um relacionamento de longo prazo.

A atuação dos franqueados está estruturada em três frentes complementares, que asseguram capilaridade, proximidade com o cliente e excelência operacional.



Relacionamento e cuidado com a base

Os franqueados acompanham de forma próxima os clientes de suas regiões, apoiando a comercialização de soluções e garantindo uma experiência de atendimento consistente ao longo do tempo.



Crescimento e expansão de mercado

Com forte presença em campo, os franqueados estruturam times de agentes comerciais, percorrem rotas estratégicas e ampliam a presença da Stone nos territórios atendidos, impulsionando o credenciamento de novos clientes e o ganho de *market share* local.



Logística e excelência no atendimento

As franquias operam uma estrutura logística robusta em mais de 3,5 mil municípios. Utilizando diferentes modais, como bicicletas elétricas, quadriciclos e outros meios adaptados à realidade local, garantem entregas e suporte com agilidade. O tempo médio de atendimento é de meio dia útil, um diferencial competitivo que assegura velocidade e qualidade comparáveis às das grandes capitais.



Seleção cuidadosa e alinhada à cultura Stone

A expansão do canal é acompanhada de um processo rigoroso de seleção, estruturado para ampliar a cobertura regional com agilidade, sem comprometer a qualidade do atendimento.

O processo seletivo é composto por três etapas: inscrição *online*, realização de testes e avaliações *online*, dinâmica presencial e entrevista final. São avaliados critérios como vínculo com a comunidade local, conhecimento da região e consistência do plano de atuação e de criação de raízes no território atendido.

Mais do que competências técnicas, buscamos parceiros alinhados à cultura Stone e com visão de longo prazo. Valorizamos trajetórias de vida, perfil empreendedor, capacidade de relacionamento, comunicação e desenvolvimento de pessoas.

Como preparamos os franqueados para melhor servir o cliente GRI 413-1

A imersão na cultura Stone tem início no *onboarding*, que contempla treinamentos e orientações baseados no Manual de Excelência Operacional da Companhia. Esse processo é contínuo, contando com uma agenda estruturada de comunicações, capacitações e eventos locais e regionais em todas as regiões do país, que ao longo do ano impactaram centenas de participantes, incluindo colaboradores, agentes e franqueados.

Em 2025, a Universidade do Franqueado Stone consolidou-se como o pilar da estratégia de educação corporativa, garantindo a continuidade do desenvolvimento de franqueados e agentes por meio de uma plataforma *online*, disponível 24 horas, com curadoria especializada e trilhas de aprendizagem personalizadas. **Ao todo, foram realizadas mais de 1,5 mil horas de treinamento**, incluindo conteúdos gravados e materiais de apoio.

Os franqueados passam ainda por avaliações conduzidas pelo time de risco socioambiental e contam com um código de conduta específico, além de um canal de ouvidoria dedicado e auditorias regulares, reforçando os padrões de governança e integridade.

Depois de receberem o treinamento adequado, os franqueados são responsáveis pela formação e desenvolvimento de seus times locais, contratando agentes comerciais e profissionais de logística. São posições com elevado potencial de crescimento, e é recorrente a trajetória de profissionais que evoluem dentro do ecossistema e se tornam franqueados, reforçando a mobilidade social promovida pelo modelo.

Stone Day: conexão, reconhecimento e visão de futuro

O Stone Day é o principal evento do canal de franquias e representa um momento central de conexão e de fortalecimento da cultura da Companhia junto ao time de franqueados. É um rito em que a empresa celebra conquistas, discute o futuro e reconhece as melhores operações. Em 2025, reuniu 385 participantes, entre franqueados e representantes do time Stone.

Durante o encontro, o programa de excelência MEGA reconhece e premia as melhores operações do país, incluindo visitas presenciais às franquias com resultados de destaque. O encontro também reforça temas estratégicos para a Companhia, como a agenda de Impacto, que contou com um *stand* próprio.



Desenvolvimento das comunidades locais

GRI 203-1 GRI 203-2

Os franqueados atuam de forma ativa em suas comunidades. A partir do mapeamento de oportunidades locais, são realizadas iniciativas de desenvolvimento econômico e territorial, nas quais a Stone e o franqueado participam como coinvestidores. Ao longo de 2025, foram executados centenas de projetos impactando diferentes regiões do país. **GRI 413-1**

O investimento feito pela Stone nessas iniciativas somou R\$ 688 mil, contemplando eventos de empreendedorismo, capacitações, programas culturais e apoio a eventos regionais. Alguns exemplos de ações realizadas:

- Vozes Empreendedoras, evento realizado pela franquia de Dracena (SP), voltado à formação de jovens e futuros empreendedores.
- Sonho de Natal 2025, promovido pela prefeitura e patrocinado pela franquia de Santa Fé do Sul (SP).
- Feira Intermunicipal de Educação, Cultura, Turismo e Negócios (Fecap), patrocinada pela franquia de Pau dos Ferros (RN).
- Federação de Empresas Juniores, com foco no desenvolvimento profissional e na empregabilidade de jovens, apoiada pela franquia de Guarabira (PB).



Soluções que transformam sonhos em conquistas

GRI 3-3 Inovação e Tecnologia nos Produtos

Ampliamos o acesso ao crédito e a serviços financeiros para MPMEs por meio de modelos de análise de risco baseados em dados e inteligência artificial e aumentamos a produtividade dos clientes com a integração entre meios de pagamento e *softwares* de gestão automatizados. Adicionalmente, sistemas avançados de prevenção a fraudes contribuem para a redução de perdas financeiras no varejo.

Com base em um processo contínuo de escuta e pesquisa com clientes, iniciado em 2023, identificamos que os principais desafios do varejo se concentram em três frentes complementares: vendas, acesso a crédito e gestão do negócio. Diante desse diagnóstico, antecipamos, em novembro de 2025, o lançamento e melhorias em soluções financeiras que atendem às necessidades de venda, gestão, controle financeiro e eficiência operacional de micro, pequenas e médias empresas.

Esse movimento aumentou a capacidade de expansão dos nossos clientes, preparando-os para capturar as oportunidades do período de maior consumo no fim do ano e sustentar um ciclo contínuo de prosperidade ao longo de 2026.



Ferramentas novas e aprimoradas para impulsionar ainda mais a prosperidade dos clientes GRI 3-3 Qualidade do Atendimento

Formas de vender

Pré-autorização na maquininha

Ideal para negócios que trabalham com reservas, como hotéis e locadoras. A solução permite bloquear previamente um valor no cartão do cliente, reduzindo riscos de desistência, danos ou imprevistos, com aprovação imediata e sem burocracia.

Venda por assinatura

Permite automatizar cobranças recorrentes de forma simples. O cliente cadastra o cartão uma única vez, e os pagamentos acontecem automaticamente no período definido, garantindo previsibilidade de receita e mais organização do fluxo de caixa.

TapStone e TapTon

Transformam o celular em uma maquininha extra, sem custo adicional e com impacto ambiental positivo. Ao eliminar a necessidade de *hardwares* físicos (maquininhas), a solução reduz custos e minimiza a geração de lixo eletrônico. Ideal para momentos de pico, *delivery* ou eventos, a tecnologia habilita o time para realizar mais vendas por aproximação de forma escalável e segura.

Pix no crédito e boleto parcelado

Promovem maior autonomia e organização orçamentária, permitindo que compromissos financeiros sejam honrados mesmo em cenários de ausência de liquidez imediata. Opções de parcelamento flexíveis mitigam o impacto de gastos inesperados, contribuindo para a estabilidade financeira e a manutenção da adimplência dos nossos clientes.

Link de pagamento

Viabiliza vendas *online* com parcelamento em até 18 vezes e recebimento no dia seguinte. Pode ser enviado diretamente pelo WhatsApp, sem necessidade de *site*, ampliando o alcance do empreendedor para todo o Brasil.

Conta Stone com ferramentas de gestão

Raio-X Transparência e Controle no *Delivery*

Consolida, em um único ambiente, informações de vendas e recebimentos provenientes de adquirentes, bandeiras, *vouchers* e plataformas de *delivery*. A solução apoia a gestão e a conciliação financeira ao permitir a análise das transações, auditoria de taxas, acompanhamento de cancelamentos e antecipações e avaliação do impacto das promoções nos resultados. Em 2025, a principal evolução foi a integração completa do ecossistema de *delivery*, que permitiu acompanhar diariamente as vendas realizadas nas plataformas, os descontos e valores retidos pelos aplicativos, além do valor líquido a ser recebido, ampliando a visibilidade sobre a rentabilidade das operações.

Minhas Finanças

Centraliza, dentro do app Stone, entradas e saídas de dinheiro, facilita a conciliação de vendas (Pix, maquininha, *link*) e identifica os principais grupos de despesas.

Conta Stone com ferramentas de gestão de funcionários

Pagar Funcionários

Simplifica a gestão de pagamentos da equipe, permitindo pagar até 50 funcionários de uma só vez. O cliente pode optar por pagar funcionários em conta Ton ou em qualquer conta. A funcionalidade reduz o tempo operacional e centraliza o controle em um único ambiente.

Bate Ponto

Transforma a maquininha em um sistema de controle de jornada, eliminando a necessidade de equipamentos e custos adicionais, sendo um produto em conformidade com as leis trabalhistas. O registro de ponto com reconhecimento facial, oferece mais segurança e agilidade no dia a dia.

Soluções de crédito

GRI 3-3 Qualidade do Atendimento | Inclusão Produtiva Financeira

Do micro ao grande empreendedor, as soluções acompanham a dinâmica de cada operação, com facilidades como o pagamento no ritmo das vendas, proporcionando, assim, uma redução de juros na parcela mensal. Ao ampliar o acesso ao crédito, contribuimos para a inclusão financeira dos clientes, permitindo a obtenção de capital para melhorias, reformas, expansões, aquisição de equipamentos, pagamento e quitação de dívidas.

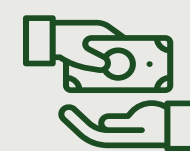
Ao mesmo tempo, reconhecemos que o poder transformador do crédito pode vir acompanhado do risco de insolvência e superendividamento, especialmente diante da vulnerabilidade econômica de microempreendedores e pequenos negócios. Esse contexto exige da Stone uma atuação pautada por responsabilidade e ética. Para mitigar tais riscos, trabalhamos com políticas rigorosas de concessão de crédito, baseadas em análises detalhadas antes da aprovação de empréstimos, além de promovermos iniciativas de educação financeira para apoiar a saúde econômica dos nossos clientes (saiba mais na [página 37](#)). **GRI 413-1**

Conheça nossas soluções de crédito, com destaque para as principais novidades lançadas no ano:



Limite da Conta: crédito rápido para o negócio girar

Limite, disponível na conta do cliente, oferecido a partir de análises de crédito. Para usar, o cliente ativa o limite e pode fazer retiradas. Conforme for pagando, o valor devolvido volta a ficar disponível. O pagamento acontece aos poucos e é diário, feito com parte dos recebimentos, enquanto o limite estiver em uso.



Capital de Giro Stone: acesso ao primeiro crédito

O empréstimo Stone é simples e pode ser obtido por via totalmente digital ou com a opção de apoio de um especialista. O pagamento é realizado de forma prática, com retenção automática dos recebimentos de maquininhas, Pix, boleto e canais digitais, sem pesar no bolso do cliente.

Para uma inserção de outros setores da economia, além da garantia tradicional de recebíveis, a Stone oferece, agora, a opção de o cliente usar as garantias tradicionais do mercado, tais como imóveis e veículos, entre outras.



Cartão de crédito para micro, pequenos e médios

Para aqueles que têm dificuldade de acesso ao crédito, contamos com uma modalidade que permite acessar um cartão com limite mais baixo e ir construindo seu relacionamento conosco ao cumprir requisitos de fácil entendimento e atingimento. É possível ter até dois aumentos de limites em um curto período de tempo.

A outra modalidade disponível permite que o cliente separe um valor que será utilizado como garantia. Com isso, ele vai se habituando a realizar compras com o cartão de crédito sem perder o dia do pagamento da fatura e entendendo a dinâmica do produto.



Parcelamento de fatura

Orientamos nossos clientes para o uso adequado do cartão de crédito e oferecemos uma das taxas de juros mais baixas do mercado no rotativo, além de uma taxa competitiva no parcelamento de fatura para os clientes que não conseguem pagar o valor total na data de vencimento. Os parcelamentos vão da curta à longa duração.

Para facilitar a gestão, damos transparência ao cliente sobre o plano contratado, os valores cobrados, o que já foi pago e o que ainda está por vencer.



Indique e cresça com o Renda Ton

O Renda Ton é nosso programa “indique e ganhe”, no qual o empreendedor pode receber uma comissão ao recomendar nossas maquininhas. O programa é flexível e se adapta à rotina dos participantes, que podem indicar novos clientes diretamente pelo celular.

A ação tem o suporte do Educa Ton, uma plataforma repleta de conteúdos exclusivos sobre vendas e educação financeira, que apoia cada participante para que alcance o seu potencial.

IA como jeito de ser

GRI 3-3 Inovação e Tecnologia nos Produtos

Frentes de atuação do time de GenAI

A Inteligência Artificial Generativa (GenAI) consolidou-se como pilar estratégico da Stone em 2025. Com foco em escala, descoberta ágil e democratização do uso da IA entre nossos times, estamos transformando a forma como vendemos e atendemos, tanto nos canais digitais quanto no relacionamento humano. Investimos continuamente em pessoas, tecnologia e segurança para construir relações de confiança duradouras e ampliar a qualidade da experiência do cliente. Fortalecendo esse posicionamento, o líder da área passou a integrar o Comitê Executivo.

Para sustentar essa evolução, a área de GenAI teve seu escopo ampliado e passou a liderar o desenvolvimento de soluções, plataformas e a capacitação interna. No período, o time dobrou de tamanho, refletindo o investimento na consolidação de capacidades tecnológicas. Esse avanço resultou em mais de 60% de adoção do Gemini entre os times, evidenciando a incorporação da IA ao dia a dia da Companhia.



Empreendedorismo conjunto

Desenvolvimento de soluções em parceria com as áreas de negócios, incluindo iniciativas como o uso de Inteligência Artificial no atendimento ao cliente e para impulsionar vendas.



Inovação em produtos

Entrega de valor para os nossos clientes por meio de soluções que possuem GenAI em seu cerne, revolucionando nossas funcionalidades de produto assim como os processos do empreendedor brasileiro, com segurança e eficiência.



Democratização da IA na Companhia

Letramento, capacitação, disponibilização de ferramentas e estímulo ao uso responsável da tecnologia pelos colaboradores (saiba mais na [página 76](#)).



Atendimento ágil e empático

Nossa plataforma de IA consolidou-se como o principal atendimento da Companhia, gerenciando 100% das interações iniciais dos atendimentos escritos tanto da Stone quanto do Ton. Em 2025, ampliamos essa atuação ao integrar a solução ao WhatsApp, alinhando o suporte ao canal de comunicação preferido pelos clientes.

A plataforma atingiu um elevado nível de maturidade técnica, alcançando uma taxa de resolutividade de aproximadamente 70% na solução autônoma de demandas sem a necessidade de intervenção humana. Essa eficiência digital garante índices de satisfação dos clientes (CSAT) superiores a 90%, que acompanham o padrão de excelência do atendimento humano. Também permitem que nossas equipes atuem de forma ainda mais próxima em situações que demandam maior sensibilidade, escuta ativa e fortalecimento do relacionamento com os clientes.

Prospecção responsável

O uso da Inteligência Artificial evoluiu do atendimento ao cliente para a prospecção em vendas. Hoje, 100% dos *leads* de canais digitais são processados pelo nosso robô de GenAI.

Todo esse processo é conduzido com ética e transparência. Mantemos o cliente sempre informado sobre o uso da tecnologia, deixando claro quando a interação é automatizada e quando há a participação de um de nossos agentes.

Assistente consultivo

Iniciamos, em 2025, o desenvolvimento de um assistente consultivo integrado ao aplicativo, com o objetivo de apoiar empreendedores em temas como vendas, gestão do negócio, investimentos e oportunidades de *marketing*.

A iniciativa entrou em fase piloto no segundo semestre do ano e vem sendo utilizada para aprofundar o entendimento sobre as necessidades dos clientes, além de ampliar o uso estratégico da IA no cotidiano dos negócios.

Stone Partner Program: inovar o setor com tecnologia financeira

Lançado em 2019 com o propósito de impulsionar negócios por meio da tecnologia financeira, o Stone Partner Program atende a um portfólio diversificado de empresas de *softwares* de gestão (ERPs e PDVs), plataformas de *e-commerce*, *gateways* de pagamento, além de agências de desenvolvimento e consultorias de *e-commerce*. Hoje, conta com mais de 500 empresas parceiras, consolidando-se como um verdadeiro ecossistema de inovação e colaboração no setor de pagamentos.

O programa oferece acesso à tecnologia, *insights* de mercado, treinamentos, ferramentas e consultorias especializadas. Dessa forma, os parceiros aprimoram a experiência de seus clientes ao mesmo tempo que expandem seus próprios negócios.

São disponibilizadas tecnologias financeiras que permitem o desenvolvimento de soluções de gestão, controle de vendas, faturamento e *back office*, além de mais de 50 benefícios exclusivos, como remuneração diferenciada, eventos, treinamentos e consultoria de marketing. **GRI 3-3 Inovação e Tecnologia nos Produtos**

Como escutamos ativamente nossos clientes GRI 3-3 Qualidade do Atendimento GRI 2-25

A escuta ativa é essencial para a melhoria contínua do atendimento, de nossos produtos e serviços. Para isso, mantemos múltiplos canais de relacionamento, garantindo um atendimento acessível, ágil e alinhado às necessidades de cada cliente ao longo de sua jornada.

Além disso, realizamos pesquisas recorrentes de satisfação para coletar percepções e sugestões que orientam o aprimoramento dos nossos processos e serviços. Utilizamos, para isso, indicadores como o Net Promoter Score (NPS), nota no Reclame Aqui e métricas específicas dos atendimentos, como Customer Satisfaction (CSAT) e Service Level Agreement (SLA). Esses indicadores nos ajudam a monitorar a qualidade do serviço e a direcionar melhorias de forma contínua.

Além dos canais habituais, os clientes também podem recorrer à Ouvidoria StoneCo, que reforça nosso compromisso com a transparência e a ética, provendo suporte ágil e um olhar atento às necessidades de cada cliente. Disponibilizamos também nossos canais de denúncia, o Orelhão e o Stone para Elas para clientes e parceiros (saiba mais na [página 62](#)).

A análise das informações recebidas dos diferentes canais permite identificar temas recorrentes, causas-raiz e oportunidades de melhoria. Os resultados são consolidados em relatórios e *dashboards* que apoiam a tomada de decisões e possibilitam o acompanhamento dos principais temas relacionados à experiência do cliente.

Ao longo de 2025, a Ouvidoria processou um volume total de 14,3 mil demandas. A maioria, somando 10,6 mil (74,4%), tratou de solicitações simples de clientes (“Não Elegíveis”). As manifestações consideradas

“Elegíveis à Ouvidoria” representaram 25,6% (3,6 mil) do universo analisado.

Vale destacar que as demandas recebidas pelo Registro de Denúncias e Reclamações (RDR) por meio do Banco Central do Brasil alcançaram a marca de 5,4 mil, correspondendo a 38,1% da demanda total. No ano de 2025, a Ouvidoria registrou 55,9 mil atendimentos telefônicos.

Mensalmente, relatórios e boletins com o volume de casos e os principais motivos de reclamação são compartilhados com as áreas responsáveis através do Informativo Mensal de Ouvidoria. Também promovemos agendas recorrentes como o Panorama de Atendimento, que reúne lideranças para discutir desafios e ações voltadas à excelência do atendimento.

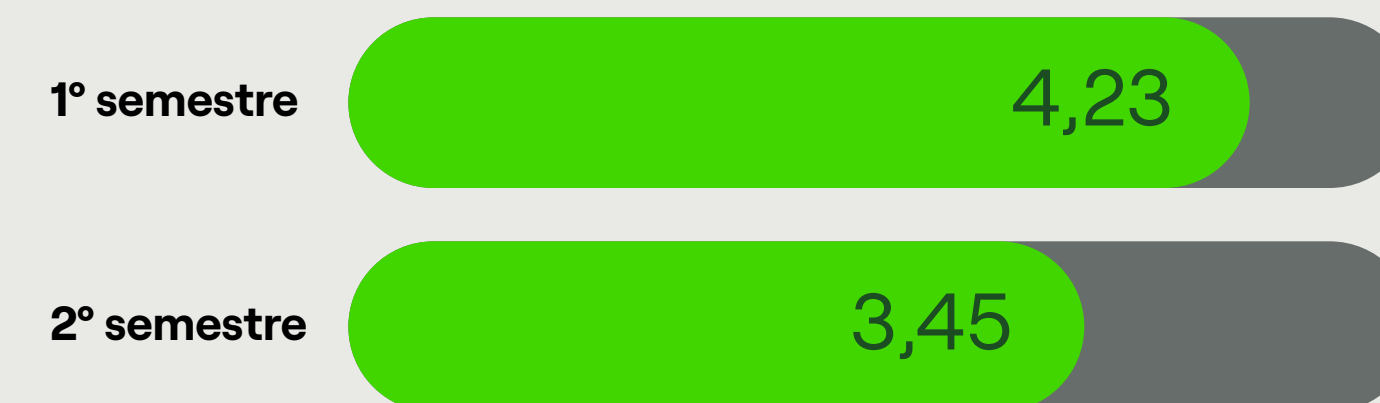
Evolução da nota do Reclame Aqui

Em 2025, a Ton conquistou o Prêmio Reclame Aqui, consolidando-se como a marca de maior confiança e proximidade para o microempreendedor brasileiro.

Evolução no Reclame Aqui	2023	2024	2025
Stone	8,8	8,7	9,0
Ton	8,9	9,3	9,4
Pagar.me	9,4	9,3	8,9

Números Ouvidoria StoneCo

Pesquisa de satisfação da resolução da demanda



Avalia a resolução e a tratativa final do caso em uma nota de 1 a 5

Pesquisa de satisfação da resolução do analista



Avalia a postura e a comunicação do analista em uma nota de 1 a 5

Impacto social



Nossa estratégia de impacto social

GRI 3-3 Inovação e Tecnologia nos Produtos

GRI 2-13

Atuamos para promover a inclusão produtiva e o fortalecimento das comunidades em que estamos presentes, gerando valor mensurável para a sociedade e para o negócio. Nossa estratégia de impacto, coordenada pela Diretoria de Impacto e Sustentabilidade, foca em iniciativas que testam novos mercados e soluções financeiras, reconhecendo o microempreendedor como um motor de mobilidade social e geração de renda em seu território.

Mais detalhes sobre a gestão de impactos estão disponíveis em nossa [Norma de Sustentabilidade](#), que pauta a estratégia de Sustentabilidade, que define os objetivos e pilares de atuação, bem como a forma de contribuição da Companhia com os Objetivos do Desenvolvimento Sustentável (ODS), e princípios da Declaração Universal dos Direitos Humanos e os Princípios Orientadores sobre Empresas e Direitos Humanos da ONU. **GRI 2-12** **GRI 203-2**

A estratégia de impacto social é formada por três frentes complementares:



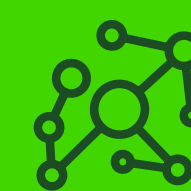
Parcerias estratégicas

Atuação conjunta com organizações e instituições para desenvolver iniciativas de impacto social e econômico, ampliando o alcance, a escala e a efetividade dos programas.



Educação e capacitação empreendedora e financeira

Desenvolvimento e expansão de programas de educação financeira, além da oferta de capacitações, treinamentos e recursos que apoiem empreendedores em sua evolução.



Engajamento comunitário

Fortalecimento do relacionamento com as comunidades locais, a partir do investimento em projetos que impulsionam o desenvolvimento econômico e social dos territórios onde estamos presentes.



Educação e inclusão financeira de quem faz o Brasil girar GRI 3-3 Inclusão Produtiva Financeira

O acesso ao conhecimento e a ferramentas de gestão financeira é essencial para o crescimento sustentável dos empreendedores brasileiros. Entendendo essa necessidade, vamos além das soluções de pagamento: trabalhamos a inclusão e a educação financeira em toda a jornada do empreendedor, capacitando-o a tomar decisões conscientes e alinhadas ao momento de seu negócio.

Nesse contexto, reconhecemos que nossa atuação também pode gerar impactos negativos potenciais, como o risco de acentuar a exclusão digital de perfis com menor letramento tecnológico ou de fomentar o uso inadequado de crédito caso não haja um suporte educativo robusto.

Por isso, fortalecemos continuamente nossas iniciativas de orientação e assumimos o compromisso de viabilizar 300 mil possibilidades de educação para empreendedores no Brasil até 2030.



As iniciativas abrangem de serviços inclusivos a linhas de crédito que fomentam negócios de públicos vulneráveis, como empreendedoras da região amazônica. De oportunidades para empreender à geração de renda, por meio do modelo Stone de franquias e do Renda Ton. Além de ações educacionais voltadas a clientes, providas pelo Finanças no Verde, e para não clientes, atendidos pelos programas do Instituto Stone. A estratégia e a atuação nessa área são guiadas por nossa [Política de Educação Financeira](#), que segue as diretrizes da Resolução Conjunta nº 8/2023, emitida pelo Banco Central e pelo Conselho Monetário Nacional, com foco em três pilares prioritários: organização do orçamento, formação de poupança e prevenção da inadimplência.

Conscientização e disseminação de conteúdo

Iniciativas para informar e inspirar o empreendedor em larga escala.

- **Newsletter “Entre Nós”:** lançada em 2025, leva temas de gestão diretamente ao e-mail dos clientes, registrando altos índices de engajamento e auxiliando nas decisões diárias.
- **Hubs de conteúdo:** disponibilizamos informações práticas sobre fluxo de caixa e resiliência financeira no [Blog do Ton](#) e no [canal de conteúdos da Stone](#). O *Blog do Ton* oferece conteúdos didáticos que traduzem o “financês” para o dia a dia do microempreendedor, tornando a educação mais acessível. Já o portal reúne dicas sobre vendas, gestão de negócios e o uso estratégico das ferramentas Ton, ajudando o cliente a extrair o máximo potencial de sua operação.
- **Parceria estratégica com Luciano Huck:** como nosso embaixador, Luciano Huck levou a educação financeira para o horário nobre, divulgando o “Me Poupe”, em parceria com Nathalia Arcuri, e o “Decole seu negócio”, em parceria com o G4 Educação, um programa gratuito e aberto a todos os interessados. No total, 10,7 mil pessoas iniciaram as aulas do G4 Educação e 3,9 mil do Me Poupe. O “Domingão com o Huck” também promoveu mentorias e deu visibilidade às histórias de quem faz o Brasil girar, fazendo do entretenimento de massa uma poderosa plataforma de aprendizado.
- **Índice de Varejo Stone:** aprimoramos nosso indicador de mercado, tornando-o mais visual e intuitivo para que o empreendedor possa comparar seu desempenho com *insights* reais do setor.



Resiliência Financeira e Educação

Finanças no Verde: estruturado para desenvolver novas habilidades de gestão.

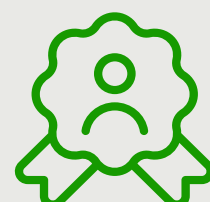
O **Finanças no Verde** é um programa de educação financeira criado para ajudar pequenos empreendedores a reforçarem a gestão dos seus negócios. Por meio de uma trilha de aprendizado acessível pelo WhatsApp, o programa aborda temas básicos do dia a dia de um pequeno negócio, como organização financeira, fluxo de caixa, crédito consciente e planejamento. Uma avaliação de impacto realizada em 2025 em parceria com o Insper confirmou os benefícios do programa:

- **Ganho de conhecimento:** empreendedores que concluíram o programa acertaram, em média, 5,5% a mais em questões em testes de letramento financeiro, com evolução significativa tanto no entendimento de conceitos (12%) quanto na adoção de boas práticas de gestão (5%).
- **Eficácia do modelo:** a pesquisa demonstrou que o modelo de aprendizado via Whatsapp tem alto potencial, apresentando resultados consistentes independentemente do formato utilizado, seja por *chatbot*, por interações com IA ou com apoio de um tutor humano.
- **Engajamento e perfil:** o maior engajamento foi observado entre empreendedores em fase de estruturação do negócio, geralmente com faturamento em torno de R\$ 10 mil mensais e com resultados financeiros positivos. Empreendedores mais experientes ou com negócios maiores, por outro lado, tendem a procurar conteúdos mais avançados e específicos para sua realidade.



4,9 mil

empreendedores concluíram ao menos um módulo do Finanças no Verde em 2025



2,3 mil

concluíram 5 módulos e receberam certificado de empreendedor especialista



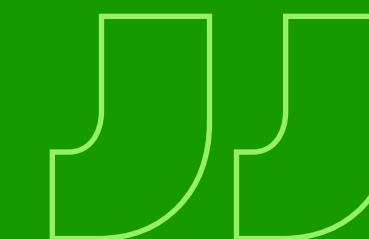
87,6

na nota de satisfação dos participantes (NPS)



Eu realmente estava precisando dessas dicas para me organizar melhor. Foi esclarecedor e me deu mais segurança para continuar a minha jornada.

— Cliente que concluiu o Finanças no Verde em 2025 .



Soluções e ferramentas de gestão

Recursos integrados aos nossos produtos que facilitam a organização financeira no dia a dia.

- **Reserva Financeira:** funcionalidade que permite guardar dinheiro da forma que for mais conveniente – através de aportes pontuais, recorrentes ou automáticos (percentual das vendas), com rendimento 100% do CDI.
- **Minhas Finanças:** ferramenta dentro do app Stone que centraliza entradas e saídas de dinheiro, facilita a conciliação de vendas (Pix, maquininha, *link*) e identifica os principais grupos de despesas.
- **Raio X:** oferece uma visão detalhada para gestão e conciliação. Com um NPS de 74, a solução permite explorar as vendas e recebimentos de adquirentes, bandeiras, *vouchers* e *deliveries* de maneira unificada e trazendo inteligência para melhores decisões de negócio. Além disso, permite auditar taxas cobradas, entender o impacto real de promoções no lucro e acompanhar cancelamentos e antecipações, trazendo mais transparência para a gestão.
- **Simuladores de Vendas:** ferramentas que trazem transparência sobre taxas, atacando as principais dores identificadas em nossos canais de atendimento.
- **Área MEI e formalização:** funcionalidade dos apps Stone e Ton que centraliza as tarefas do MEI, para que o cliente tenha autonomia para realizá-las com praticidade. Descomplica termos, desmitifica obrigações, esclarece as principais dúvidas do MEI e conscientiza sobre os benefícios da formalização.

Impulsionamos o empreendedorismo amazônico com o BID Invest

Em agosto de 2025, a Stone recebeu um aporte de R\$ 295 milhões do Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID Invest) para ampliar o financiamento a micro, pequenas e médias empresas. A iniciativa atende à demanda por capital de giro e impulsiona a expansão da carteira de crédito e a entrada dos empreendedores em novos mercados.

Os recursos são oriundos do programa Amazônia Sempre, do BID, e são direcionados prioritariamente à região, ampliando o acesso financeiro em áreas remotas, reduzindo a informalidade e fortalecendo a economia local. Ao promover a inclusão financeira, contribuimos para a resiliência econômica das comunidades frente a desafios geográficos e climáticos. A parceria inclui serviços de consultoria e o desenvolvimento de produtos financeiros customizados para negócios liderados por mulheres na região amazônica, visando promover equidade, profissionalização da gestão e redução do risco de crédito na região. **GRI 203-2**

Consolidação da parceria estratégica com a DFC

Seguimos impulsionando o acesso ao crédito em regiões sub-atendidas por intermédio de parceria com a U.S. International Development Finance Corporation (DFC). O financiamento de US\$ 467,5 milhões (aproximadamente R\$ 2,3 bilhões), captado em 2024, seguiu em plena execução no ano de 2025 e foi direcionado à antecipação de recebíveis para micro, pequenas e médias empresas. A cooperação promove o empreendedorismo feminino, priorizando negócios liderados por mulheres, e a descentralização econômica, voltando-se a empreendimentos situados em regiões com menor oferta de crédito e infraestrutura financeira. **GRI 203-2**

Instituto Stone GRI 203-1

O Instituto Stone é o principal executor de nossa estratégia de impacto social. Lançado em 2024, ele promove a inclusão produtiva e potencializa o desenvolvimento comunitário em diferentes regiões do país, gerando valor mensurável para a sociedade e para o negócio.

Sua atuação é dividida em três frentes, que concentram as iniciativas realizadas: inclusão produtiva e empreendedora, educação para jovens talentos e geração de conhecimento. Em 2025, o Instituto investiu no fortalecimento institucional das organizações parceiras nessas frentes, por meio de apoio à captação de recursos, melhoria da gestão, planejamento e doações direcionadas, contribuindo para sua sustentabilidade e continuidade de impacto.

Os recursos são provenientes do investimento social privado feito pela Stone e, também, de doações sem contrapartida comercial direta. Para saber mais, acesse o Relatório de Atividades disponível na [página do Instituto Stone](#).



21 organizações
apoiadas



Presença em
8 estados e
21 municípios



+178 mil jovens
talentos beneficiados



R\$ 12,3 milhões
investidos,
entre leis de incentivo (R\$ 5,7
milhões) e recursos próprios
(R\$ 6,6 milhões)



+1 mil empreendedores
apoiados



Inclusão produtiva e empreendedora

Atuamos para fortalecer economicamente nano e microempreendedores, promovendo autonomia financeira, geração de renda e dinamização do comércio local.



Acreditar

Atua desde 2006 como agente de desenvolvimento territorial sustentável. Utiliza a educação empreendedora e o microcrédito orientado para ampliar o acesso a oportunidades econômicas de pequenos negócios e promover a autonomia das comunidades locais.

Diante dos desafios do envelhecimento populacional, desenvolve o Projeto Empreender 60+, que promove a inclusão produtiva da população idosa por meio de capacitação para a gestão de empreendimentos próprios. A iniciativa valoriza a experiência de vida como ativo econômico, contribuindo para o enfrentamento do etarismo e o protagonismo social desse público.



Instituto da Providência

Com mais de 60 anos de atuação no Rio de Janeiro, utiliza a “Metodologia das 3 Fases” para capacitar famílias em extrema vulnerabilidade, combinando suporte socioemocional e formação técnica para garantir empregabilidade real, fomento a empreendedores e autonomia financeira.



Empreende Aí

Escola de negócios “da periferia para a periferia” que aplica metodologia proprietária para destravar o potencial de afroempreendedores e mulheres, resultando em aumento comprovado de faturamento e injeção de recursos financeiros em territórios populares.

Educação para jovens talentos

Foco na ampliação do acesso à educação de qualidade para jovens em situação de vulnerabilidade.



Instituto Alpha Lumen

Sediado em São José dos Campos, promove impacto social por meio da inovação em metodologias de aprendizagem e tecnologias digitais. Para democratizar o conhecimento, apoia crianças e adultos com altas habilidades (prioritariamente de baixa renda), visando a formação de lideranças capazes de transformar sua realidade.

A abordagem pedagógica trabalha o desenvolvimento de sete tipos de inteligência, integrando a excelência acadêmica ao talento artístico e cultural, a exemplo da atuação de sua própria orquestra, a Orquestra Órion.



Associação Olimpíada Brasileira de Matemática

Instituição nacional que fomenta o ensino de alta performance e descobre talentos por meio da realização de competições acadêmicas, promovendo a inclusão social e a excelência no raciocínio lógico-matemático em todo o país.



Instituto Apontar

Atua na transformação social de crianças e adolescentes de baixa renda com traços de altas habilidades e superdotação, oferecendo formação ética, cultural e acadêmica no contraturno escolar para reduzir a perda de talentos associada à vulnerabilidade social.

O Programa A+, realizado em parceria com o Instituto Stone e a Secretaria Municipal de Educação do Rio de Janeiro, promove o desenvolvimento integral dos alunos e das competências em matemática, literatura, inglês e habilidades socioemocionais, com ampla atuação nas redes municipais de ensino.



Instituto Compartilhar

Utiliza o esporte educacional como ferramenta de ensino em escolas públicas, aplicando metodologia própria baseada em valores para desenvolver competências socioemocionais e contribuir para a formação de cidadãos mais ativos e responsáveis.



Novo Ensino Suplementar (NES)

Sediado em Alagoas, oferece formação avançada em Matemática, Inteligência Artificial e Ciência de Dados a estudantes com destaque acadêmico na rede pública, prioritariamente de baixa renda, preparando-os para o ingresso em universidades de referência no Brasil e no exterior.

Além das aulas aprofundadas em ciências exatas, inglês e tecnologia no contraturno do Ensino Médio, assegura a permanência e a inclusão digital dos alunos por meio do fornecimento de equipamentos tecnológicos (*notebooks*) e auxílio financeiro recorrente, reduzindo barreiras materiais e viabilizando a dedicação integral à formação acadêmica.



Instituto Reação

Promove o desenvolvimento humano e a integração social por meio do judô e da educação complementar, atuando em comunidades vulneráveis para formar “faixas-pretas” dentro e fora do tatame, com foco em disciplina e protagonismo jovem.



Programa Potencializa - Instituto Semear

Focado na permanência estudantil, conecta universitários de baixa renda a mentores de mercado e bolsas de auxílio, garantindo que jovens talentos concluam o ensino superior e acessem carreiras de alta qualidade.



Instituto Superação

Atua em escolas públicas de São Paulo e Minas Gerais integrando educação e esporte (basquete e handebol), utilizando o método “DNA Superação” para desenvolver competências socioemocionais e melhorar o rendimento escolar.



United Way Brasil

Organização social com mais de 100 anos de atuação que articula parcerias estratégicas entre sociedade civil, empresas e setor público em prol da educação, com foco prioritário no desenvolvimento integral da primeira infância e na preparação de jovens para o mercado de trabalho e empreendedorismo.



Colégio Mão Amiga

Instituição filantrópica em região de alta vulnerabilidade em São Paulo, oferece educação integral de excelência da infância ao ensino médio, combinando formação acadêmica e valores humanísticos para quebrar o ciclo da pobreza familiar.

Geração de Conhecimento: Stone Lab

Para enfrentar desafios sociais complexos, investimos na produção de conhecimento aplicado, orientado por evidências, que contribua para o aprimoramento de políticas públicas e para o fortalecimento do ecossistema de impacto.

Criado em 2024, o Stone Lab é uma parceria entre o Instituto Stone e a PUC-Rio voltada à pesquisa e ao desenvolvimento tecnológico. Estruturado nos pilares de inovação, comunidade e capacitação, o laboratório atua de forma multidisciplinar, financiando projetos que integram diferentes áreas do conhecimento e promovendo a disseminação de aprendizados por meio de pesquisas, iniciativas tecnológicas e eventos temáticos. Ao longo de 2025, foram realizadas, por exemplo, palestras sobre temas como computação quântica e doenças neurodegenerativas.

GRI 3-3 Inovação e Tecnologia nos Produtos

Impulso Stone

Lançado em 2025, o Impulso Stone é uma iniciativa filantrópica voltada à inclusão produtiva e financeira de empreendedores que não são clientes da Companhia. O programa integra capacitação, mentoria e acesso a microcrédito, desenvolvendo competências de gestão para gerar renda e inclusão produtiva, especialmente em contextos de vulnerabilidade.

O programa atua de forma complementar ao modelo de negócios da Companhia, preenchendo lacunas em locais não alcançados pelo crédito tradicional. Iniciado como piloto, atingiu mais de 3,5 mil pessoas em 2025. **GRI 203-2**

Como o Impulso Stone promove a inclusão produtiva



Educação e capacitação

Oferta de conteúdos práticos de educação financeira e empreendedora, com foco em endividamento, gestão e vendas *online*. São:

5 trilhas

de aprendizagem e
18 workshops

ao vivo realizados em 2025, e mais de **50 conteúdos especializados**.



Ecossistema empreendedor

Criação de uma comunidade de apoio e troca entre empreendedores, fortalecendo vínculos, redes locais e o sentimento de pertencimento.



Microcrédito

Mais de R\$ 2 milhões

em microcrédito para não clientes, com *tickets* entre R\$ 800 e R\$ 4 mil, inclusive para pessoas negativadas. A concessão ocorre por meio de parceria com o Banco Pérola, organização social de crédito apoiada pelo Instituto Stone, ampliando o acesso a capital produtivo de forma responsável.

Engajamento de colaboradores em mentorias voluntárias a empreendedores

Como parte do programa Impulso Stone, mantemos uma iniciativa de voluntariado corporativo. Mais de 400 colaboradores se voluntariaram para oferecer mentorias individuais aos empreendedores, apoiando a aplicação prática dos conhecimentos adquiridos, com foco em gestão do negócio, organização financeira e tomada de decisão.

Em pouco mais de seis meses, o Impulso consolidou sua presença nas três frentes de atuação, alcançando um NPS de 87. Esse índice de excelência reflete a alta satisfação das pessoas atendidas pelo programa, inclusive na modalidade de microcrédito.

Os impactos relacionados à educação e ao comportamento financeiro são acompanhados por pesquisadores da Universidade NOVA de Lisboa, reforçando o compromisso da Stone com a mensuração de resultados e o aprimoramento contínuo, pautado pela responsabilidade social e financeira.

Mais informações sobre o Impulso Stone estão disponíveis na [página do programa](#). Para contato e parcerias, escreva para comunidades@stone.com.br.



Ações emergenciais

Atuamos com rapidez para apoiar empreendedores e comunidades em crises ou eventos climáticos extremos. Em 2025, após um tornado em Rio Bonito do Iguçu (PR), mobilizamos uma resposta emergencial para 33 clientes severamente impactados.

Como suporte imediato, oferecemos isenção no aluguel das maquininhas e nas taxas de transação, ajudando a reduzir os custos fixos durante o período mais crítico. A ação foi viabilizada pela parceria entre a Stone e o franqueado local, que identificou rapidamente as necessidades da região. De forma complementar, o Instituto Stone lançou uma campanha de arrecadação para a recuperação da comunidade, reafirmando nosso compromisso com os negócios locais.

Ecoeficiência e Clima



Nossa abordagem ambiental e climática GRI 3-3 Ecoeficiência das Operações

Na Stone, a atuação na agenda ambiental e climática se concentra em duas frentes: reduzir o impacto das nossas operações e ampliar a resiliência da cadeia de valor.

Possuímos uma logística própria e milhões de maquininhas em circulação, o que pode gerar impactos negativos associados a trânsito, emissões de gases do efeito estufa (GEE) e geração de resíduos plásticos e eletrônicos. Por isso, priorizamos a eficiência no uso de recursos e a circularidade das maquininhas. O sistema de otimização de rotas reduz deslocamentos, custos e emissões atmosféricas, enquanto a logística reversa e a manutenção preventiva em campo ampliam o ciclo de vida dos equipamentos, diminuindo a geração de resíduos e o consumo de recursos naturais.

Também entendemos que enfrentar as mudanças climáticas implica apoiar o pequeno e médio empreendedor, elo mais vulnerável da economia. Eventos extremos comprometem não apenas a infraestrutura, mas o fluxo de caixa e a continuidade desses negócios.

Para mitigar riscos, promovemos educação financeira e desenvolvemos mecanismos de proteção, como incentivo à formação de reservas de emergência e oferta de seguros. A saúde financeira e a capacidade de reação a crises contribuem para um varejo mais resiliente e capaz de sustentar a economia nacional. GRI 413-2

Nossa atuação é balizada pela [Norma de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática \(PR SAC\)](#) e pela [Norma de Sustentabilidade](#), disponíveis em nossa [página de Impacto](#). Além disso, o *framework* TCFD orienta a integração de riscos e oportunidades climáticas à estratégia de negócio e às decisões financeiras de longo prazo.

Métricas e metas

Indicador	O que monitoramos	Desempenho 2025
Intensidade Energética¹ GRI 302-3	Litros de combustível por 1.000 atendimentos	0,317 uma redução de 43L com relação a 2024
Intensidade Financeira	% do gasto operacional total destinado à energia	0,05% ²
Intensidade de emissões GRI 305-4	Emissões totais (Escopos 1 e 2) pela receita	0,614 tCO ₂ por milhão de reais
Circularidade	Recuperação de materiais eletrônicos e plásticos	561,8 toneladas
Clientes classificados com risco SAC	% de clientes de crédito avaliados sob a ótica de risco ambiental, social e climático	100%

¹ A taxa utiliza a energia consumida dentro da organização

² não incluem dados dos centros de distribuição (CDs) de Manaus e Jaboatão.

Ecoeficiência e resiliência financeira na cadeia de valor: apoiando o cliente em sua jornada³ GRI 302-5

Energia Renovável no Cliente

A Stone fomenta a aquisição de energia renovável em estabelecimentos comerciais por meio de parceria com a Nextron. A iniciativa reduz os custos fixos de eletricidade dos clientes (de 20% a 30% no valor da conta) e a pegada de carbono em nossa cadeia de valor.

Resiliência do negócio

Eventos climáticos extremos, como enchentes e chuvas intensas, representam riscos reais de inadimplência e interrupção das atividades comerciais, com impactos diretos sobre o volume de transações e o risco de crédito da organização. Diante disso, desde 2021, o Seguro Loja oferece coberturas contra danos decorrentes de eventos como inundações, vendavais e incêndios, mitigando riscos físicos e protegendo o patrimônio dos nossos clientes.

Também capacitamos pequenos e médios empreendedores por meio de iniciativas de educação financeira e gestão de caixa, promovendo a resiliência financeira dos negócios frente a riscos climáticos. Além disso, monitoramos continuamente os impactos desses eventos sobre nossa base de clientes.

³ A redução de custos mencionada baseia-se no Marco Legal da Geração Distribuída (Lei nº 14.300/2022), que permite a compensação de créditos de energia renovável gerados de forma remota para abater o consumo de estabelecimentos comerciais.

Gestão de resíduos e economia circular GRI 306-1 GRI 306-2

A gestão de resíduos é pautada pelo Plano de Gerenciamento de Resíduos Sólidos (PGRS) e pela conformidade com a Política Nacional de Resíduos Sólidos (PNRS), fundamental para mitigar riscos ambientais e evitar sanções regulatórias e danos reputacionais derivados do manejo inadequado de descartes.

Nossa geração de resíduos concentra-se em escritórios, polos, centros de distribuição e operações de manutenção, sendo classificada conforme a norma ABNT NBR 10.004/04. Gerenciamos desde resíduos perigosos (Classe I), como baterias e componentes eletrônicos, até materiais não inertes (Classe II A), como orgânicos e têxteis, e inertes (Classe II B), como vidros e alumínio. Os impactos da nossa atividade estendem-se por toda a cadeia, englobando as etapas de *upstream* (fornecedores) e *downstream* (uso pelo cliente). Implementamos a coleta seletiva e destinamos adequadamente os resíduos gerados. Nos escritórios em condomínios, mantemos a responsabilidade compartilhada ao exigir rigorosamente os comprovantes de destinação final correta.

Para assegurar a excelência operacional, os terceiros envolvidos no processo de gestão de resíduos passam por um criterioso processo de avaliação de fornecedores, quando analisamos os documentos obrigatórios, éticos e legais necessários para a realização do serviço.

Entre os principais índices acompanhados, destacamos a taxa de reciclagem, o volume total de resíduos gerados e a eficácia da logística reversa, medida pela recuperação de maquininhas e pela quantidade de resíduos plásticos e eletrônicos evitados. Com revisão do PGRS a cada três anos, reafirmamos a busca por eficiência e uma cultura sustentável que reduz a pressão sobre aterros sanitários e promove a integridade ambiental.

Ação de Legado Circular

Em 2025, realizamos a Ação de Legado Circular, com o objetivo de dar um destino sustentável às camisetas da Stone que não eram mais utilizadas. Em parceria com a Retalhar, implementamos um processo de logística reversa que garantiu a descaracterização e reciclagem de 180 kg de materiais têxteis, evitando que 1,35 m³ de resíduos fossem destinados a aterros sanitários.

O material processado permitirá a confecção de aproximadamente 1,8 mil cobertores para doação. Além disso, parte dos recursos da operação é destinada à geração de renda em comunidades de baixa renda atendidas pela Retalhar.

Logística Stone: própria, eficiente e circular

A logística própria da Stone sustenta um modelo operacional orientado à eficiência e à economia circular, com uma estratégia de logística reversa que tem como compromisso:

Evitar o descarte de aproximadamente 1,2 mil toneladas de resíduos eletrônicos e mil toneladas de resíduos plásticos até 2030.



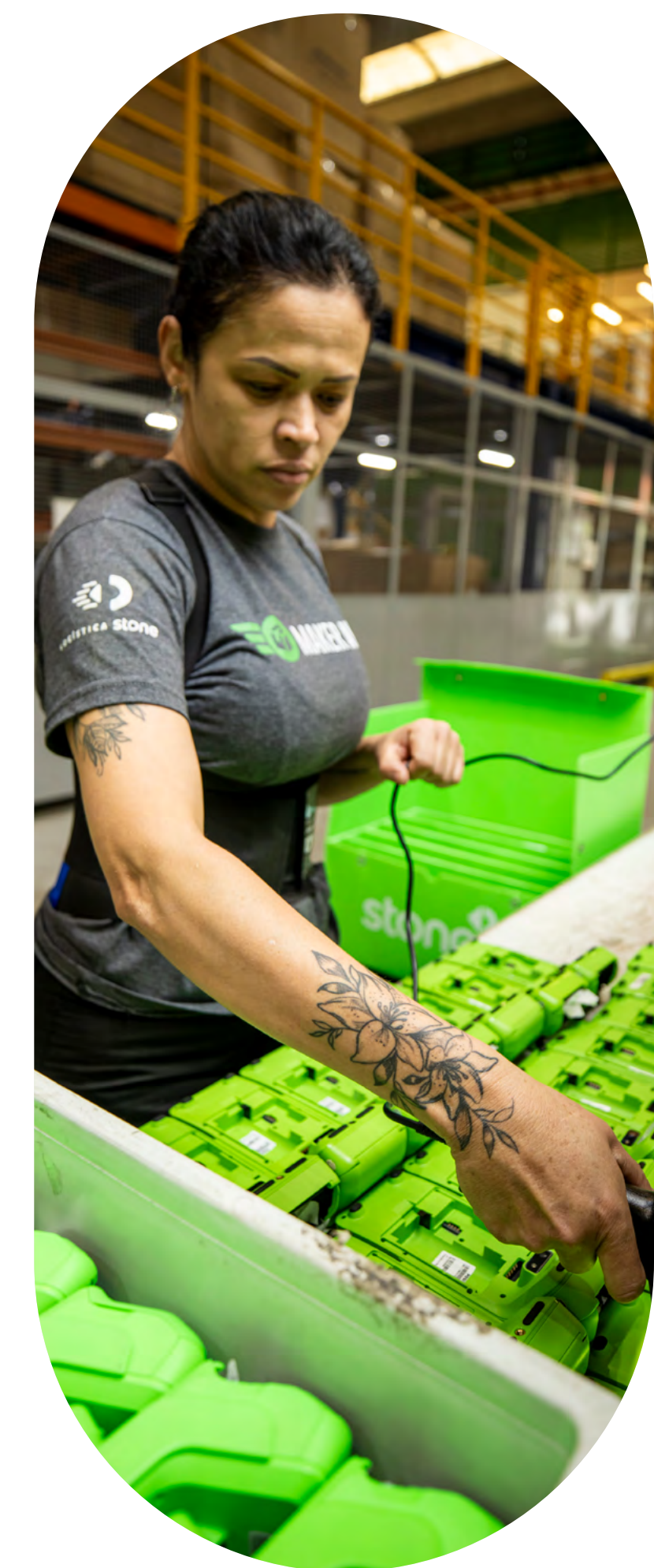
Priorizamos a recuperação de maquininhas na localidade em que elas são usadas. Esse trabalho é apoiado por um laboratório próprio de manutenção que realiza reparos cosméticos e funcionais, estendendo a vida útil dos ativos e reduzindo custos operacionais, deslocamentos e a pegada de carbono. Quando o reparo não é viável, os equipamentos são destinados a recicladores, de forma ambientalmente adequada, ou têm seus componentes reutilizados por parceiros certificados.

Em 2025, esse compromisso foi reforçado pela recuperação de 561,8 toneladas de terminais, consolidando uma operação logística mais sustentável e eficiente. GRI 413-1 GRI 413-2

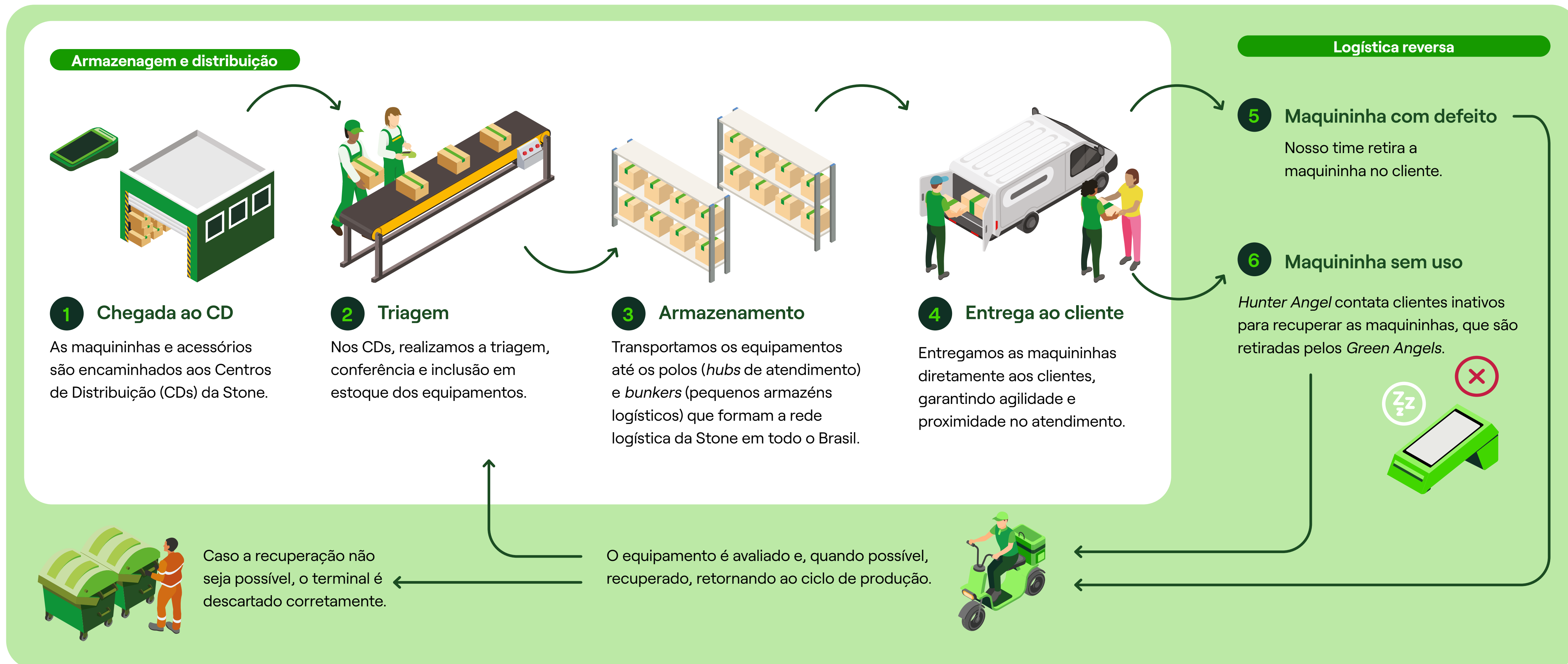


97,6%

das maquininhas coletadas são reparadas e retornam à cadeia logística



O ciclo da maquininha Stone: do recebimento à logística reversa



Emissões

Realizamos anualmente nosso inventário de emissões de gases de efeito estufa (GEE) em conformidade com a metodologia do GHG Protocol, abrangendo todas as unidades e operações sobre as quais a Companhia possui autoridade de gestão. Para o cálculo, utilizamos fatores de emissão e Potenciais de Aquecimento Global (GWP) provenientes das ferramentas do Programa Brasileiro GHG Protocol, assegurando consistência metodológica e alinhamento às melhores práticas. O inventário é submetido à verificação independente pelo Instituto Totum, assegurando a qualidade, a consistência e a transparência das informações reportadas.

Como reconhecimento da robustez do inventário, a Stone conquistou, em 2025, o Selo Ouro do GHG Protocol pela segunda vez consecutiva, referente ao inventário de 2024, em aderência às melhores práticas de gestão e reporte das emissões de GEE.

Desde 2024, somos signatários do Carbon Disclosure Project (CDP), no qual conquistamos a nota C.



Rotas inteligentes para reduzir as emissões

GRI 3-3 Inovação e Tecnologia nos Produtos

A operação logística da Stone conta com um sistema, desenvolvido internamente, que define as rotas mais eficientes para cada trajeto. Por meio do projeto de atendimento cartográfico, o algoritmo considera todas as entregas do dia e otimiza os deslocamentos, contribuindo para a redução de custos, tempo de atendimento e impactos ambientais.

Além da otimização sistêmica, as rotas passam por um processo contínuo de análise humana. Líderes da operação avaliam fatores como eficiência operacional, custo e segurança, ajustando trajetos ou direcionando atendimentos para parceiros logísticos em situações específicas, como cenários de ineficiência ou áreas de risco. **GRI 413-1**

Escopo 1

Em 2025, nossas emissões de escopo 1 totalizaram 8.431,24 toneladas de CO2 equivalente, um aumento de 0,97% com relação ao ano anterior. A principal fonte de emissão nesse escopo foi “combustão móvel”, representando 99,67% do total de emissões de escopo 1. **GRI 305-1 GRI 305-5**

Escopo 1 (tCO ₂ e)	2023	2024	2025
Combustão estacionária	6,24	5,45	10,03
Combustão móvel	8.627,75	8.261,78	8.403,77
Emissões fugitivas	132,57	82,93	17,44
Total	8.766,56	8.350,16	8.431,24

Gases incluídos no cálculo: CO₂, CH₄, N₂O e HFCs.

Escopo 2

No mesmo período, foram emitidas 262,50 toneladas de CO2 equivalente de origem renovável referentes ao uso de etanol e a da fração de biodiesel utilizada nos diesel e etanol anidro na gasolina comercial. **GRI 305-2**

Escopo 2 (tCO ₂ e)	2023	2024	2025
Eletricidade - localização	250,25	296,98	262,50
Eletricidade - compra	182,98	222,88	211,63

Gases incluídos no cálculo: CO₂

Escopo 3

As emissões indiretas relacionadas ao escopo 3 totalizaram 48.952,39 toneladas de CO2 equivalente. Em 2025 evoluímos na metodologias de apuração dos dados de “Bens e serviços comprados” e incluímos a mensuração de quatro novas categorias: “Bens de capital”, “Atividades relacionadas com combustível e energia não inclusas nos Escopos 1 e 2”, “Uso de bens e serviços vendidos” e “Tratamento de fim de vida dos produtos vendidos”. Isso resultou em um aumento das emissões reportadas nesse escopo, correspondentes a 47,82% do total de emissões em 2024 e a 94,06% em 2025. Esse impacto passou a ser monitorado no último ciclo de reporte e, desde então, orienta o desenvolvimento de estratégias de descarbonização da carteira.

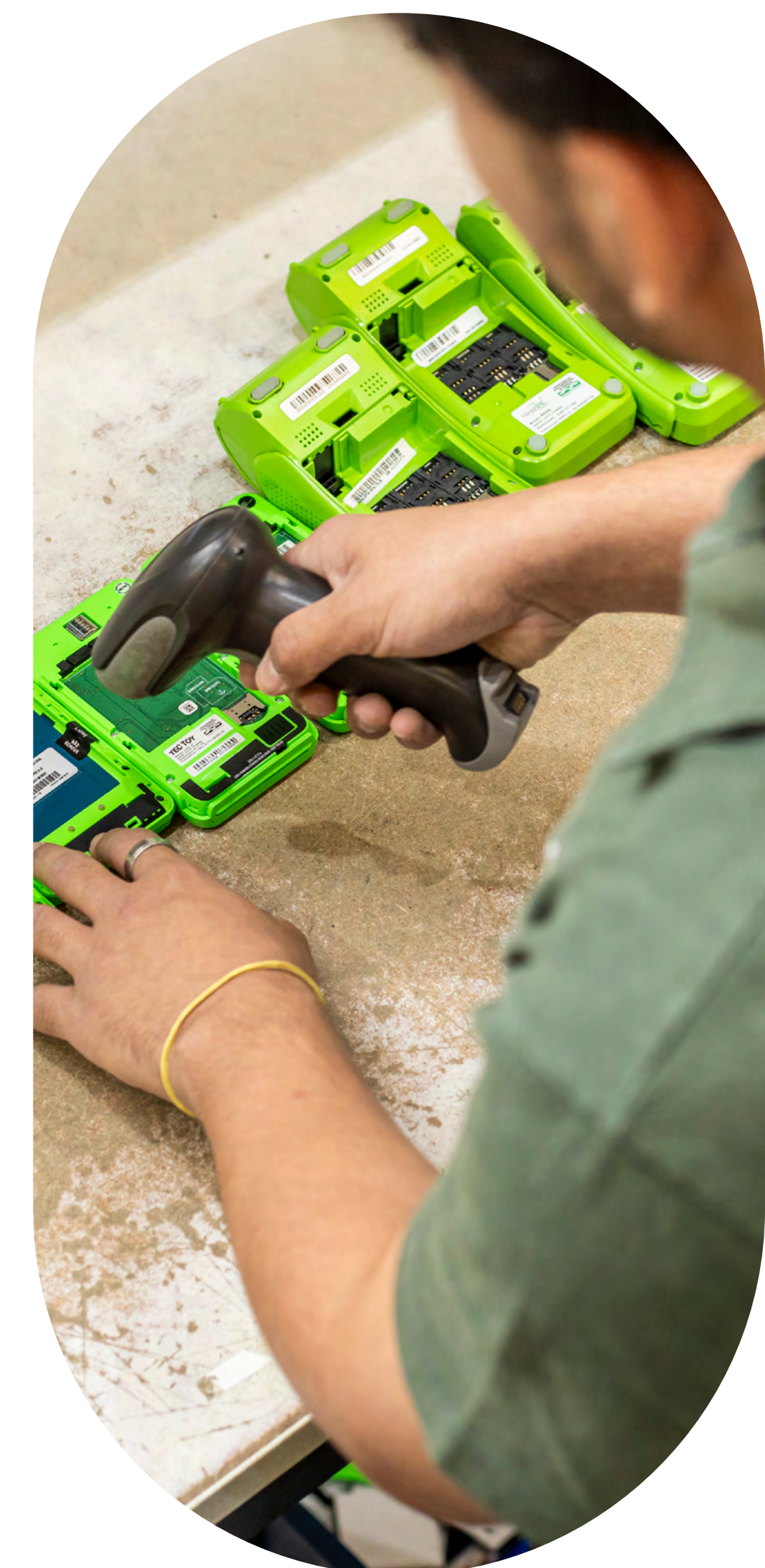
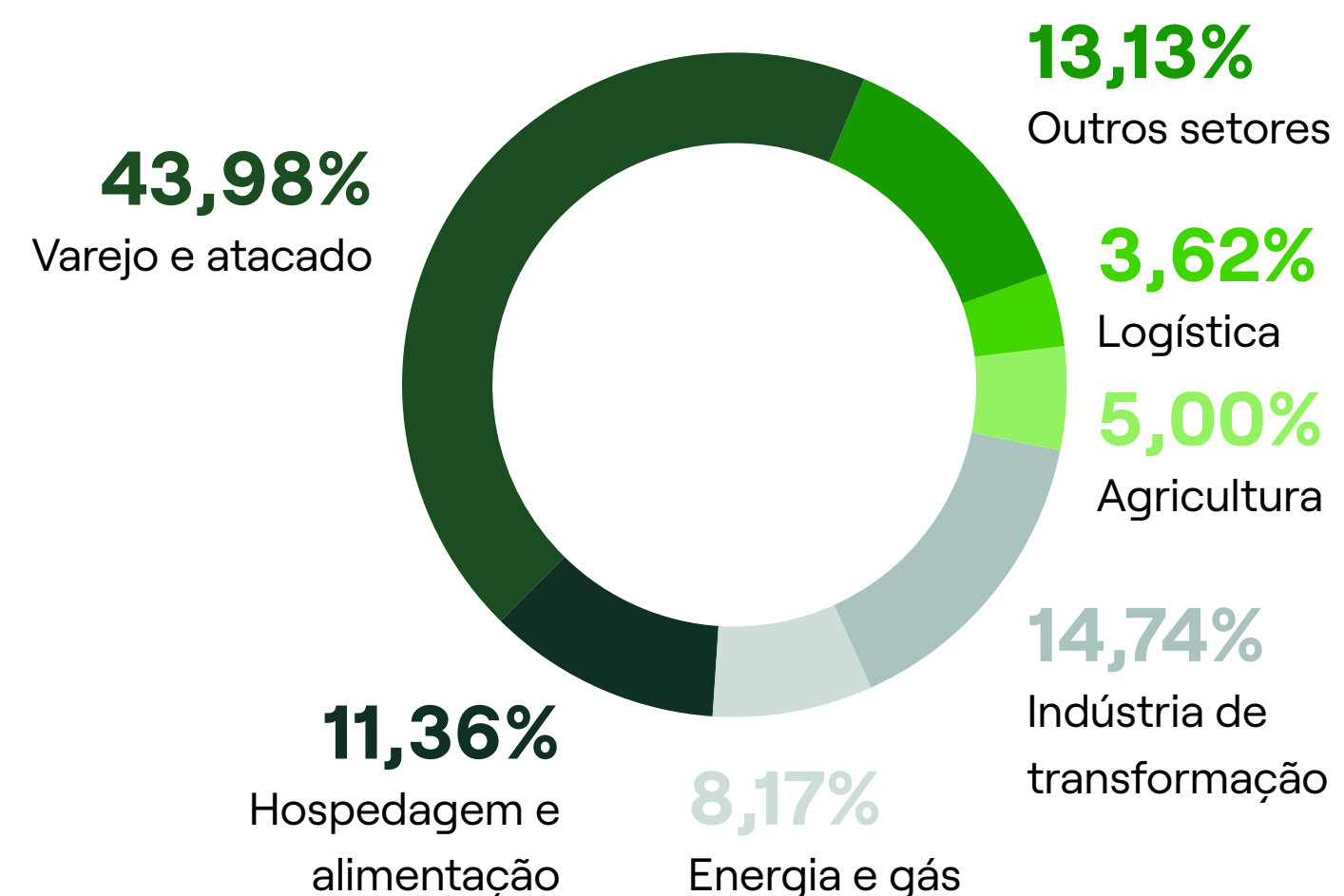
Escopo 3 (tCO ₂ e) GRI 305-3	2023	2024	2025
Bens e serviços comprados	359,6	299,46	2.913,31
Bens de capital (POS)	-	-	4.053,10
Transporte e distribuição (<i>upstream</i>)	1.156,14	4.727,62	3.013,14
Resíduos e efluentes	233,12	171,82	97,72
Viagens a negócios	3.084,58	2.728,18	1.630,36
Emissões casa-trabalho	6.453,79	5.171,89	4.498,02
Fim de vida	-	-	860,28
Bens arrendados	-	-	710,63
Franquias	78,78	63,74	66,82
Investimentos	-	12.063,06	31.109,01
Total	11.366,01	25.225,77	48.952,39

Gases incluídos no cálculo: CO₂, CH₄, N₂O.

Emissões financiadas

Seguimos avançando na abordagem de mensuração das emissões financiadas de GEE. Em 2025, nossas emissões financiadas corresponderam a 63,55% das emissões totais do escopo 3, totalizando 31.109,01 tCO2 equivalentes.

Emissões financiadas por setor (2025)





Energia **GRI 302-4**

Como parte de nossos esforços para reduzir o consumo de energia, adotamos a prática de desligar, nos dias úteis, as luzes (das 22h às 06h) e os sistemas de ar-condicionado (das 19h às 07h). Instalamos sensores de presença nos banheiros e nas salas de reuniões em nosso escritório do Rio de Janeiro, e otimizamos a utilização dos prédios em finais de semana e feriados, o que contribui para a eficiência energética e a redução do consumo em nossas operações.

Nosso escritório no Rio de Janeiro (RJ) possui a certificação LEED Gold, concedida pelo U.S. Green Building Council (USGBC), que reconhece a adoção de práticas sustentáveis na construção e operação dos edifícios.

Em 2025, o total de energia elétrica consumida foi de 5.430.173,07 kWh. **TC-SI-130a.1**

Água e efluentes

GRI 303-1 **GRI 303-2** **GRI 303-4**

As operações da Stone apresentam baixa intensidade de uso de recursos hídricos, não havendo impacto relacionado ao tema. A captação de água ocorre exclusivamente a partir da rede pública, para fins sanitários e de consumo humano. O descarte é integralmente direcionado à rede de esgoto municipal, sem geração de efluentes industriais ou lançamento em corpos hídricos.

Adotamos práticas voltadas ao uso eficiente da água e à conformidade regulatória, incluindo o monitoramento do consumo nas edificações e a instalação de redutores e temporizadores em torneiras nas sedes. Em edifícios comerciais compartilhados, onde o controle do descarte de efluentes é realizado pelas administradoras prediais, verificamos a conformidade da gestão com as normas sanitárias e ambientais vigentes.

Em 2025, o total de água consumida foi de 17.478,33 m³.

Governança Corporativa



Governança Corporativa

GRI 3-3 Governança, Ética e Integridade dos Negócios

A StoneCo é uma Companhia de capital aberto, listada na Nasdaq, uma das maiores bolsas de valores do mundo. Como tal, possui uma governança corporativa alinhada às melhores práticas do mercado, com uma estrutura robusta e políticas que direcionam a adoção dos princípios de ética, transparência e responsabilidade com nossos diferentes públicos.

A estrutura acionária da Companhia é compartilhada no [site de relações com investidores](#) e atualizada trimestralmente, de acordo com os resultados financeiros. A alienação da Linx para a Totvs, iniciada em 2025, reflete a simplificação de nossa estrutura organizacional, reforçando o foco em nosso *core business* e propiciando uma alocação de capital mais disciplinada e alinhada às competências centrais da Companhia e à sua visão de longo prazo.

Em dezembro de 2025, o CEO Pedro Zinner informou o Conselho de Administração sobre sua decisão de renunciar ao cargo de Diretor-Executivo com efeitos a partir de março de 2026. O executivo assumiu interinamente a posição de Conselheiro e será apresentado ao cargo de presidente do Conselho de Administração na Assembleia Geral a ser realizada em abril de 2026. Mateus Scherer foi, então, nomeado CEO. Scherer está na Stone desde o início das atividades da empresa e exerceu o cargo de Diretor Financeiro (CFO) e de Relações com Investidores (IRO). Durante sua trajetória, desempenhou um papel central na alocação de capital, estratégia financeira, gestão de riscos e na execução dos novos produtos financeiros da Companhia.

Estrutura de governança **GRI 2-9**

Nossa estrutura de governança foi desenhada para assegurar transparência, responsabilidade e alinhamento com as melhores práticas do mercado, apoiando a tomada de decisões estratégicas e a geração de valor sustentável no longo prazo.

Essa estrutura é composta pela Assembleia Geral dos Acionistas, pelo Conselho de Administração (*Board of Directors*), pela Diretoria Executiva (*Officers*) e pelos Comitês de Assessoramento ao Conselho de Administração, que atuam de forma integrada e complementar.

Assembleia Geral

Instância máxima de decisão, a Assembleia Geral Ordinária é realizada anualmente e tem como principais atribuições a eleição dos membros do Conselho de Administração e a aprovação das demonstrações financeiras da Companhia. Quando necessário, pode ser convocada de forma extraordinária para deliberar sobre outros temas relevantes de interesse da empresa ou de seus acionistas.

Conselho de Administração

O Conselho de Administração é responsável por definir as diretrizes estratégicas da Companhia e supervisionar sua gestão, garantindo o alinhamento aos interesses dos acionistas. Também compete ao Conselho nomear e destituir os membros da Diretoria.

Ao lado da Diretoria, o Conselho representa o mais alto órgão de governança: enquanto a primeira assume um papel mais executor e representativo perante terceiros, o segundo tem uma função mais consultiva e voltada à definição da estratégia interna. Atualmente, o Conselho é composto por dez membros independentes⁴, eleitos com mandato vigente até a Assembleia Geral seguinte à da eleição

ou indicação, sendo permitida a reeleição. Os integrantes do Conselho não exercem nenhuma função executiva na Companhia, inclusive o Presidente. **GRI 2-11**

O Conselho delega determinados poderes aos seus Comitês de Assessoramento, que oferecem análises técnicas e recomendações especializadas sobre alguns temas, quando necessário, apoiando no cumprimento das responsabilidades do órgão. **GRI 2-12** **GRI 2-13**

O tempo de mandato e a experiência profissional dos atuais conselheiros estão disponíveis no [site de relações com investidores](#). **GRI 2-9**

⁴ A composição do conselho de administração possui data-base de 23.04.2026

Comitês de Assessoramento ao Conselho

O Conselho de Administração conta com o apoio de quatro Comitês de Assessoramento, que contribuem para a supervisão das estratégias e diretrizes corporativas.

Comitê de Risco

Composto por três membros independentes, assessora o Conselho na supervisão da estrutura de gerenciamento de riscos, incluindo a definição do apetite a riscos e o cumprimento de exigências legais e regulatórias. O Comitê se reúne trimestralmente ou sempre que necessário.

Comitê de Auditoria

Formado por três membros independentes, é responsável por apoiar o Conselho nos seguintes temas: qualidade e integridade das informações financeiras e contábeis, controles internos e auditoria interna; qualidade, independência e performance da auditoria independente; conformidade em relação a padrões éticos, políticas, planos, processos e observância a requerimentos legais e

regulatórios; e avaliação de transações com partes relacionadas observando-se as regras da *Securities and Exchange Commission* (SEC). O Comitê se reúne mensalmente ou conforme a demanda.

Comitê Financeiro

Composto por três membros, assessora o Conselho em temas como alocação de capital e estratégias de gestão de capital da Companhia, estrutura de capital, investimentos e retornos, endividamento e operações de mercado de capitais. As reuniões ocorrem trimestralmente ou sempre que necessário.

Comitê de Pessoas e Remuneração

Formado por três membros, apoia o Conselho na revisão e aprovação da estrutura de remuneração, bem como na definição das metas da Diretoria e da alta liderança, assegurando alinhamento entre desempenho, estratégia e geração de valor no longo prazo. A frequência de reuniões é trimestral.

Diretoria

A Diretoria é responsável pela execução da estratégia definida pelo Conselho, pela gestão eficiente dos negócios, pela representação da Companhia perante terceiros e pela regulação prudencial do Banco Central. Ela é composta por oito Diretores (*Officers*), eleitos pelo Conselho de Administração, que define o período de permanência no cargo, a remuneração e as funções de cada membro da Diretoria.

Fóruns de Assessoramento à Diretoria

Além dos comitês vinculados ao Conselho de Administração, a Companhia conta com fóruns que apoiam a Diretoria Executiva em suas decisões estratégicas e operacionais. Atualmente, são 7 fóruns ativos, incluindo o Fórum de Estratégia, o Fórum de Riscos e o Fórum de Ética, que contribuem para uma gestão integrada, consistente e alinhada aos nossos valores.

A atual composição dos comitês pode ser consultada em nosso [site de Relações com Investidores](#).

Remuneração dos administradores **GRI 2-19** **GRI 2-20**

A política de remuneração da Diretoria da Stone é estruturada para atrair, reter e incentivar líderes alinhados à estratégia da Companhia e à geração de valor sustentável no longo prazo. Ela busca equilíbrio entre competitividade de mercado, cultura organizacional e alto desempenho.

O sistema de recompensas dos Diretores é composto por três elementos principais: remuneração fixa, benefícios e remuneração variável atrelada à performance. A parcela fixa corresponde ao pró-labore mensal, enquanto a remuneração variável está condicionada ao atingimento de objetivos estratégicos do exercício e à avaliação do desempenho individual. Os indicadores e metas são definidos e revisados anualmente, considerando o desempenho da Companhia e da respectiva área de atuação do administrador, bem como sua performance individual.

Cerca de 50% da remuneração variável anual é diferida em até quatro anos, por meio da entrega de ações, reforçando o alinhamento de longo prazo com os interesses da Stone, o desempenho sustentável e a aderência à cultura organizacional.

A definição da remuneração fixa e variável segue as políticas internas de Bônus Anual e Reajuste, bem como nossa tese de remuneração, e é fundamentada em pesquisas de mercado e *benchmarks* de nosso setor. O Comitê de Pessoas e Remuneração é responsável

por revisar e validar os critérios e valores finais, não havendo participação de consultores externos ou votações formais envolvendo *stakeholders* externos nesse processo. A Companhia não oferece benefícios de aposentadoria em nenhum nível hierárquico.

Remuneração do Conselho de Administração

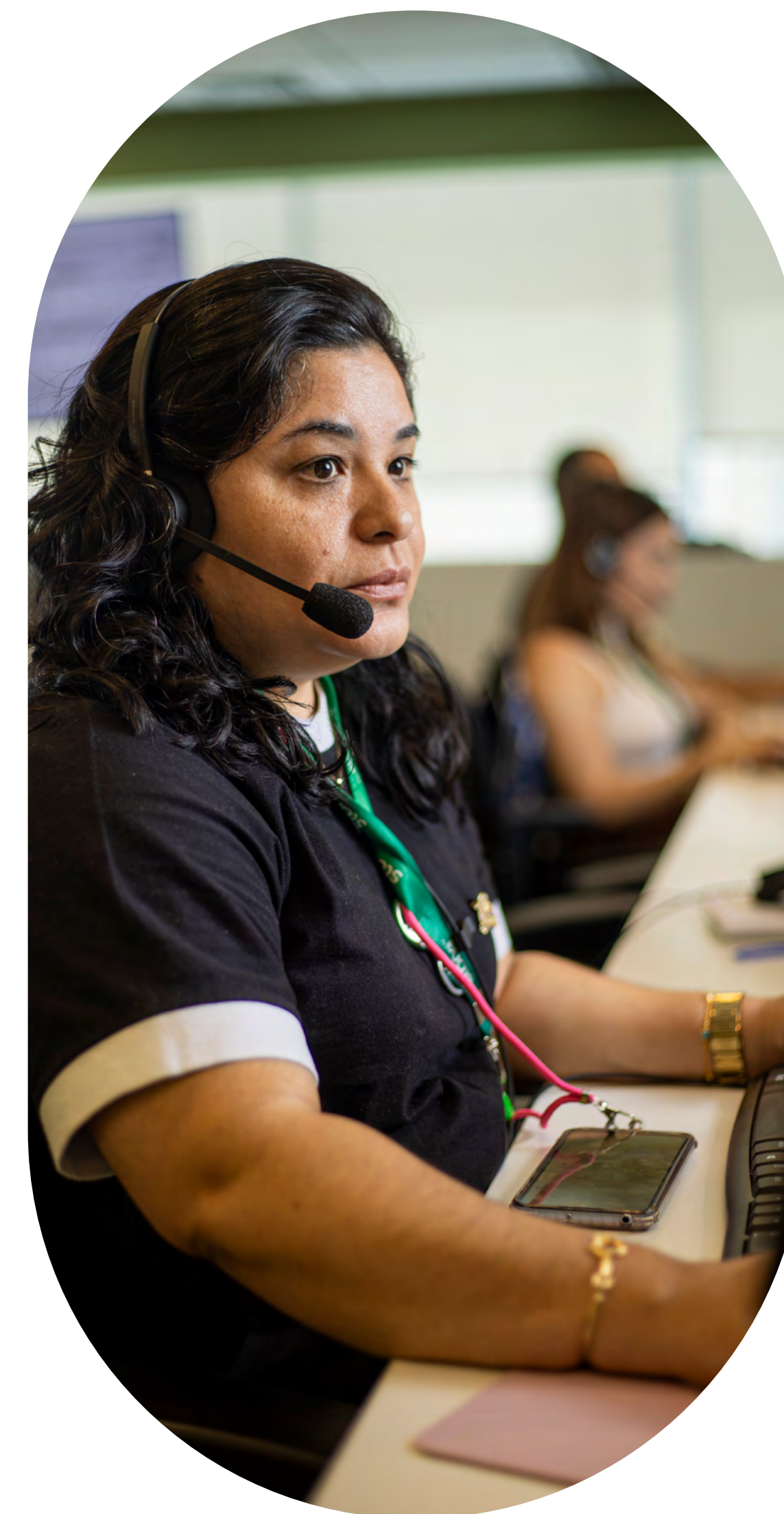
O modelo de remuneração dos membros do Conselho de Administração é composto por remuneração mensal, adicional pela participação em Comitês e parcela anual em ações. A parcela em ações é diferida em até quatro anos, reforçando o alinhamento de longo prazo com os interesses dos membros do Conselho de Administração e dos acionistas.

A definição da remuneração é fundamentada em pesquisas de mercado e *benchmarks* de nosso setor. O Comitê de Pessoas e Remuneração é responsável por revisar e validar os critérios e valores finais, não havendo participação de consultores externos ou votações formais envolvendo *stakeholders* externos nesse processo.

GRI 2-19 **GRI 2-20**

Seleção dos administradores

A nomeação de membros do Conselho de Administração e da Diretoria considera as diretrizes presentes em nosso [Estatuto Social](#) e [Acordo de Acionistas](#). Nesse processo são observados critérios como independência, competências relevantes para a Stone e histórico profissional. Adicionalmente, a Nasdaq exige que o Conselho tenha membros independentes, ou seja, sem vínculos comerciais ou familiares com a Companhia. **GRI 2-10**



Governança ESG

A governança ESG na StoneCo está estruturada em dois níveis, visando assegurar a integração e a gestão transversal das diretrizes da Norma de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática (PRSAC) em todo o negócio.

Nível executivo

Diretoria Executiva

responsável por aprovar, revisar e acompanhar a implementação da PRSAC, bem como garantir a integração dos riscos sociais, ambientais e climáticos à gestão corporativa. O Diretor de Riscos (CRO) possui papel central na coordenação da gestão desses riscos.

Nível operacional

Área de Sustentabilidade

Desenvolve e implementa a estratégia ESG, incluindo diretrizes relacionadas às mudanças climáticas, e oferece suporte técnico à Diretoria.

Área de Riscos Sociais, Ambientais e Climáticos (RSAC)

Identifica, avalia, monitora e reporta riscos SAC, integrando-os aos processos de gestão de riscos da Companhia.

Fórum de Riscos

Supervisiona e acompanha os principais riscos e impactos corporativos, incluindo riscos SAC associados à aceitação de clientes e à contratação de produtos e serviços, reportando à Diretoria Executiva, quando necessário.

Fórum Central de Crédito

Considera os riscos SAC nos processos decisórios de crédito, quando aplicável.

Outras áreas operacionais participam da governança de RSAC de forma integrada, incluindo Auditoria Interna, Crédito, Gestão de Fornecedores, Segurança da Informação, Jurídico, Prevenção à Lavagem de Dinheiro, Facilities e Sustentabilidade.

Ética e Compliance



Ética e Compliance

GRI 3-3 Governança, Ética e Integridade

Práticas robustas de *compliance* garantem a transparência, a prevenção de riscos reputacionais e fortalecem a confiança de clientes, parceiros, colaboradores e investidores, criando um ambiente de negócios previsível e seguro.

Cientes de que falhas de controle podem gerar perdas financeiras e outros danos à organização, adotamos uma governança do tema com responsabilidades bem definidas, políticas e procedimentos, canal de denúncias idôneo e capacitação das equipes para a aderência regulatória. Ela é garantida pelo trabalho conjunto das áreas de Compliance, Riscos e Auditoria Interna, observando as normas do Banco Central do Brasil e da Comissão de Valores Mobiliários.

Ao longo de 2025, monitoramos as principais alterações regulatórias e não identificamos casos significativos de não conformidade. No período, a Companhia não sofreu multas ou sanções com impacto financeiro ou reputacional, inclusive relacionadas a condutas anticompetitivas⁵.

GRI 2-27 SASB TC-SI-520a.1

⁵ Para fins deste relatório, consideramos significativas as não conformidades classificadas como críticas conforme Governança de Riscos vigente, ou aquelas cuja sanção monetária corresponda a, no mínimo, 1% do capital da Companhia.

Respeito aos direitos humanos e combate ao assédio

GRI 3-3 Direitos Humanos | Diversidade, Equidade e Inclusão

O respeito aos direitos humanos é um tema material para a Stone e está explicitado em nossas políticas, incluindo Código de Ética, PRSAC, Norma de Sustentabilidade e Norma de Consequências, disponíveis em nosso [site de Relações com Investidores](#). Todas políticas citadas foram aprovadas pelo mais alto órgão de governança da Companhia, exceto a Norma de Consequências, aprovada internamente pela Diretoria de Compliance e Jurídico, e que não se encontra disponível ao público.

Estamos alinhados a diretrizes internacionais como a Declaração Universal dos Direitos Humanos, os Princípios Orientadores da ONU sobre Empresas e Direitos Humanos e as convenções da Organização Internacional do Trabalho (OIT). Além disso, somos signatários do Pacto Global da ONU, iniciativa que orienta empresas na incorporação dos Dez Princípios Universais de Direitos Humanos, Trabalho, Meio Ambiente e Anticorrupção em suas estratégias e operações. GRI 2-23

Não toleramos qualquer prática que viole direitos fundamentais, como discriminação, assédio moral ou sexual, trabalho em condições análogas à escravidão, trabalho infantil, exploração sexual de crianças e adolescentes, tráfico de pessoas ou condições de trabalho degradantes. Esses compromissos se estendem a fornecedores, parceiros e demais *stakeholders*.

Como parte dos mecanismos de prevenção, realizamos o monitoramento diário de 100% da base de clientes e fornecedores em relação à chamada “lista suja” do trabalho escravo. A identificação de qualquer ocorrência resulta em imediata interrupção do relacionamento. Também avaliamos o cumprimento da legislação trabalhista, a regularidade das relações sindicais e a garantia do direito à negociação coletiva, mantendo

parcerias apenas com empresas que respeitem os direitos fundamentais dos trabalhadores.

Internamente, as condições de trabalho e os termos de emprego são estabelecidos com base em instrumentos de negociação coletiva. Atualmente, 100% dos colaboradores estão cobertos por convenções ou acordos sindicais coletivos. GRI 2-30 GRI 407-1

Em 2025, estruturamos um novo treinamento sobre assédio no ambiente de trabalho, reforçando as ações de prevenção e conscientização. Denúncias relacionadas a assédio, discriminação ou qualquer violação de direitos são tratadas com rigor e prioridade. Neste ano, foram registradas 68 denúncias de discriminação, sendo 27 consideradas procedentes e 9 parcialmente procedentes. As tratativas resultaram em 62% de medidas disciplinares, 23% de ações educativas e de acultramento, e 15% sem necessidade de aplicação de penalidades específicas. GRI 406-1

Casos de discriminação GRI 406-1

	2023	2024	2025
Total de casos de discriminação registrados	57	56	68
Total de casos comprovados	33	29	27
Total de casos comprovados parcialmente	10	6	9

Programa de Integridade

GRI 3-3 Governança, Ética e Integridade

O Programa de Integridade da Stone engloba as políticas e procedimentos de governança do tema.



Prevenção

Políticas normativas, como o Código de Ética, a Política Anticorrupção e a Norma de Consequências, campanhas de comunicação, ações de acultramento e treinamentos internos voltados ao comportamento ético.



Deteção

Processos de avaliação de integridade de terceiros, entidades públicas e beneficiários de doações, monitoramento contínuo de transações e interações internas para identificação de potenciais desvios de conduta.



Remediação

Contempla a captação, apuração e tratativa estruturada de denúncias recebidas pelos canais oficiais da Companhia.

Principais políticas e procedimentos

Em 2025, atualizamos nosso Código de Ética, trazendo maior transparência sobre responsabilidades e expectativas de conduta baseadas no respeito às pessoas, promoção da diversidade e inclusão e compromisso com o meio ambiente e as comunidades. A nova versão passou a incluir capítulos sobre combate à discriminação e ao assédio, à corrupção, a fraudes e desvio de ativos, à proteção e privacidade de dados e à promoção da livre concorrência. Adicionalmente, foram incorporadas diretrizes sobre filantropia e patrocínios, vedando essas práticas quando vinculadas à obtenção de vantagens, bem como as contribuições de natureza política.

GRI 3-3 Privacidade e Segurança de Dados

Lançamos a Política de Investigação Corporativa, que formaliza os procedimentos internos aplicáveis à gestão do canal de denúncias, e revisamos a Norma de Consequências, estabelecendo critérios para a definição de medidas disciplinares em caso de descumprimento das políticas internas. Outra novidade no ano foi a aprovação do Procedimento Operacional Padrão (POP) de *Due Diligence*, voltado à avaliação de parceiros, patrocínios e beneficiários de doações, assegurando conformidade em ações institucionais e filantrópicas.

Contamos, ainda, com uma [Política de Prevenção à Lavagem de Dinheiro, Combate ao Financiamento do Terrorismo e à Proliferação de Armas de Destrução em Massa](#). Complementarmente, o **Programa Vigia.ai** atua na prevenção de fraudes internas por meio do monitoramento de alertas conduzido por um time especializado, que identifica indícios de uso indevido de produtos ou comportamentos atípicos, com a atuação preventiva e a gestão integrada de riscos.

Em 2025, o time de Prevenção à Lavagem de Dinheiro lançou o **podcast "Ocultos & Lavados"**, com o objetivo de ampliar o entendimento sobre o tema, fortalecer a cultura de prevenção e estimular o debate interno sobre riscos, controles e boas práticas relacionadas à integridade financeira.

Treinamentos em Compliance GRI 205-2

GRI 3-3 Governança, Ética e Integridade

Todos os profissionais passam por um processo de *onboarding* que inclui treinamentos sobre Ética, Anticorrupção, Prevenção à Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento do Terrorismo (PLD/FT), Proteção de Dados (LGPD) e Normas de Práticas Concorrenciais, além de Segurança da Informação. Esses conteúdos definem parâmetros claros de conduta e estão centralizados na Studa, nossa plataforma interna de capacitação.

Em 2025, o treinamento de ética foi reformulado, tornando o conteúdo ainda mais simples e acessível e reforçando a mensagem da alta liderança sobre valores, tomada de decisão responsável e comportamento esperado.

A comunicação sobre integridade e *compliance* é realizada de forma contínua por meio de canais internos da Companhia, com conteúdos educativos, orientações práticas e atualizações sobre treinamentos e políticas internas. Os temas de combate ao assédio e à discriminação são tratados de forma transversal nas trilhas de capacitação.

A Stone desenvolve, ainda, trilhas específicas para públicos estratégicos, incluindo programas de integração para líderes e treinamentos direcionados a equipes que atuam em frentes sensíveis, como Relacionamento com o Cliente e vendas *online*.

Comunicação e capacitação em políticas e procedimentos de combate à corrupção⁶

Membros da alta administração	Total	%
Conselho de administração ⁷	10	100%
Diretoria	5	63%

⁶ todos membros da alta administração comunicados e capacitados são da região sudeste do Brasil

⁷ A composição do Conselho de Administração possui data-base de 23.04.2026



Canal de denúncias

GRI 2-26

GRI 3-3 Diversidade, Equidade e Inclusão | Governança, ética e integridade

O Orelhão, nosso canal de denúncias, possibilita a identificação, o reporte e o tratamento de atitudes e ações em desacordo com o Código de Ética, políticas internas e leis. Operado por uma terceira parte independente e disponível 24 horas por dia, sete dias por semana, pode ser acessado por colaboradores, parceiros, fornecedores e demais públicos externos, por meio [deste link](#).

Além do *site* e telefone, a plataforma também pode ser acessada por aplicativo e WhatsApp. As denúncias podem ser feitas de forma anônima, assegurando a confidencialidade e o sigilo das informações.

Adotamos uma política de tolerância zero à retaliação contra os denunciantes, promovemos treinamentos sobre o canal e divulgamos os fluxos de apuração e investigação das violações reportadas. As situações podem ser comunicadas, ainda, ao gestor direto, ao *Business Partner* do time, e às áreas de Gente ou Compliance.



Stone para Elas: canal especializado de acolhimento

Como parte do cuidado da Stone com a integridade de suas colaboradoras e das ações de prevenção e acolhimento, lançamos o Stone para Elas, um canal dedicado ao atendimento de mulheres que sofreram violência no contexto de trabalho, especialmente situações de assédio ou importunação sexual. O atendimento é realizado exclusivamente por psicólogas, por meio de *site* e telefone, com foco no acolhimento, escuta qualificada e registro da denúncia, contribuindo para a promoção de um ambiente de trabalho mais seguro e respeitoso.

Fluxo de apuração e penalidades

A empresa que provê o serviço do Orelhão realiza o primeiro tratamento das informações, sob sigilo absoluto e seguindo a Norma de Investigação Corporativa da Stone. Nos casos em que não há independência suficiente para o tratamento do relato, a apuração é encaminhada a um comitê autônomo, que envolve a Auditoria Interna e o Comitê de Auditoria do Conselho de Administração. O processo de investigação inclui a coleta de evidências e informações com rigor, imparcialidade e consistência.

O Fórum de Ética, composto por membros da alta liderança, reúne-se mensalmente para deliberar sobre medidas cabíveis para as investigações conduzidas, conforme a Norma de Investigação Corporativa. As ações disciplinares podem incluir *feedbacks* formais, advertências, suspensões ou desligamentos, com ou sem justa causa, além de medidas como treinamentos adicionais e aprimoramentos de processos internos. Dados sobre violações ao Código de Ética são divulgadas para áreas específicas, respeitando critérios de confidencialidade e governança.

Para garantir que as preocupações relevantes identificadas pelo canal de denúncias ou por outros mecanismos de governança sejam comunicadas de forma eficiente à alta administração, uma estrutura de alçadas define os temas que devem ser submetidos ao conhecimento e à aprovação prévia do Conselho de Administração, como M&A, investimentos, celebração de empréstimos e financiamentos, ou dos Comitês de Assessoramento ao Conselho, a exemplo de transações com partes relacionadas, apetite de riscos financeiros e não financeiros. **GRI 2-16**

Combate à corrupção e ao suborno

A Stone manteve, em 2025, seu histórico de integridade, sem registros de casos de corrupção ou suborno reportados via Orelhão ou envolvimento em processos judiciais ou condenações por práticas de corrupção. A Companhia sustenta processos internos voltados à mitigação de riscos, com atenção especial à interação com terceiros. **GRI 205-3**

Em processos de licitação, por exemplo, as equipes de Jurídico e Compliance realizam análises preventivas detalhadas sobre conflitos de interesse e riscos reputacionais. Embora o modelo de negócio não seja predominantemente voltado ao setor público, o tema é endereçado de forma transversal em nossa governança. Isso inclui a obrigatoriedade de cláusulas anticorrupção em contratos, o monitoramento ativo de canais de denúncia e controles robustos contra a corrupção pública e privada.

Conflitos de interesse **GRI 2-15**

Aprimoramos nossa estrutura de governança com a implementação de um novo fluxo de gestão de conflitos de interesse. O processo estabelece o reporte sistemático de situações que possam comprometer a imparcialidade nas relações profissionais, abrangendo interações entre colaboradores, clientes, fornecedores, parceiros e agentes públicos.

O colaborador preenche um formulário com os dados necessários sobre relacionamentos e vínculos, o que garante a análise individualizada de cada registro. Para cada reporte, o time de Compliance avalia o nível de risco e define planos de mitigação específicos, monitorando sua execução.

A prevenção de conflitos envolvendo a alta liderança é tratada no âmbito do Comitê de Auditoria, responsável por revisar e aprovar transações com partes relacionadas. As operações envolvendo controladores, administradores e empresas sob sua influência são divulgadas periodicamente, em conformidade com as normas da Securities and Exchange Commission (SEC) e com a Política de Transações com Partes Relacionadas da Stone.



Contribuições financeiras, associações e atuação institucional

Em conformidade com nossas práticas de governança e prevenção de conflitos de interesse, mantemos controles rigorosos sobre gastos institucionais. Em 2025, o investimento total em contribuições monetárias e associações comerciais totalizou aproximadamente R\$ 2 milhões.

Reforçando sua independência, a Stone não realiza contribuições ou despesas destinadas a campanhas, partidos ou organizações políticas. Essa restrição estende-se a atividades de *lobby* e entidades voltadas à influência em políticas públicas ou processos legislativos, mitigando riscos de conflitos entre interesses privados e a esfera pública.



Privacidade e segurança de dados

GRI 3-3 Privacidade e Segurança de Dados

Nosso compromisso com a transparência e a integridade no tratamento de dados reflete-se em uma governança robusta, que abrange políticas, normas e controles alinhados aos principais *frameworks* de mercado e às diretrizes da Agência Nacional de Proteção de Dados (ANPD).

A gestão diligente desses temas protege a organização contra riscos relevantes, como vazamentos, exposição do ambiente transacional, interrupção de serviços, acúmulo de dados obsoletos, que gerariam custos desnecessários, e o descarte inadequado de dados.

Refletindo a maturidade desses processos e a solidez de nossa gestão de riscos, em 2025 não foram registrados casos comprovados e relevantes de violação, vazamento de dados, perda de dados pessoais ou reclamações relacionadas ao tema. **GRI 418-1** **SASB TC-SI-230a.1**

Principais políticas

- [Política de Segurança da Informação e Cibernética](#)
- [Norma de Segurança da Informação e Privacidade para Terceiros](#)
- [Aviso de Privacidade para Clientes](#)
- [Aviso de Cookies](#)
- Política de Governança em Privacidade e Proteção de Dados Pessoais
- Normativa de Gestão de Incidentes de Segurança da Informação e Privacidade



Como os temas de privacidade e segurança de dados são endereçados

A Companhia conta com encarregados titulares e substitutos designados para os temas de privacidade e proteção dos dados pessoais, bem como área própria e mecanismos formais de reporte dos riscos mais relevantes aos níveis adequados de governança, permitindo sua priorização e a adequada alocação de recursos. Prevê, ainda, medidas disciplinares em caso de violações às diretrizes estabelecidas. A conformidade com a norma de privacidade é verificada por auditoria de terceiros.

Adotamos práticas preventivas e proativas para mitigar riscos relacionados, entre eles atualizações contínuas de sistemas, controle de vulnerabilidades, testes de penetração regulares, monitoramento de compartilhamento de dados, proteção de dados pessoais em ambientes analíticos e rigorosa gestão de acessos.

Gestão de vulnerabilidades e avaliação de riscos

A gestão de vulnerabilidades abrange a identificação e o tratamento de riscos relacionados à infraestrutura, ambientes de nuvem, aplicações e vulnerabilidades identificadas por meio de testes de penetração. As vulnerabilidades são classificadas em cinco níveis de severidade (críticas, altas, médias, baixas e informativas) e cada nível possui prazos de correção (SLAs) definidos em norma, em linha com as melhores práticas de mercado.

A avaliação dos riscos considera critérios de impacto e probabilidade, incluindo potenciais efeitos financeiros, operacionais, regulatórios e reputacionais. Para saber mais sobre os riscos corporativos veja a seção “Risk Factors” do Formulário 20-F da Companhia, disponível no [site de Relações com Investidores](#). **SASB TC-SI-550a.2**

Plano de continuidade, homologação e certificação

A Companhia mantém ainda sistemas de *backup* e práticas eficazes de monitoramento de *firewall*, além de planos de continuidade de negócios e recuperação de desastres, assegurando a proteção dos dados, a resiliência, a disponibilidade dos serviços essenciais e a segmentação lógica da infraestrutura tecnológica.

As ferramentas tecnológicas utilizadas passam por processos de homologação, com foco na prevenção de vazamentos de informação e no uso responsável de dados. Realizamos treinamentos internos periódicos de conscientização em segurança da informação, assegurando que os colaboradores compreendam seu papel na proteção de dados e na redução de riscos associados a falhas humanas.

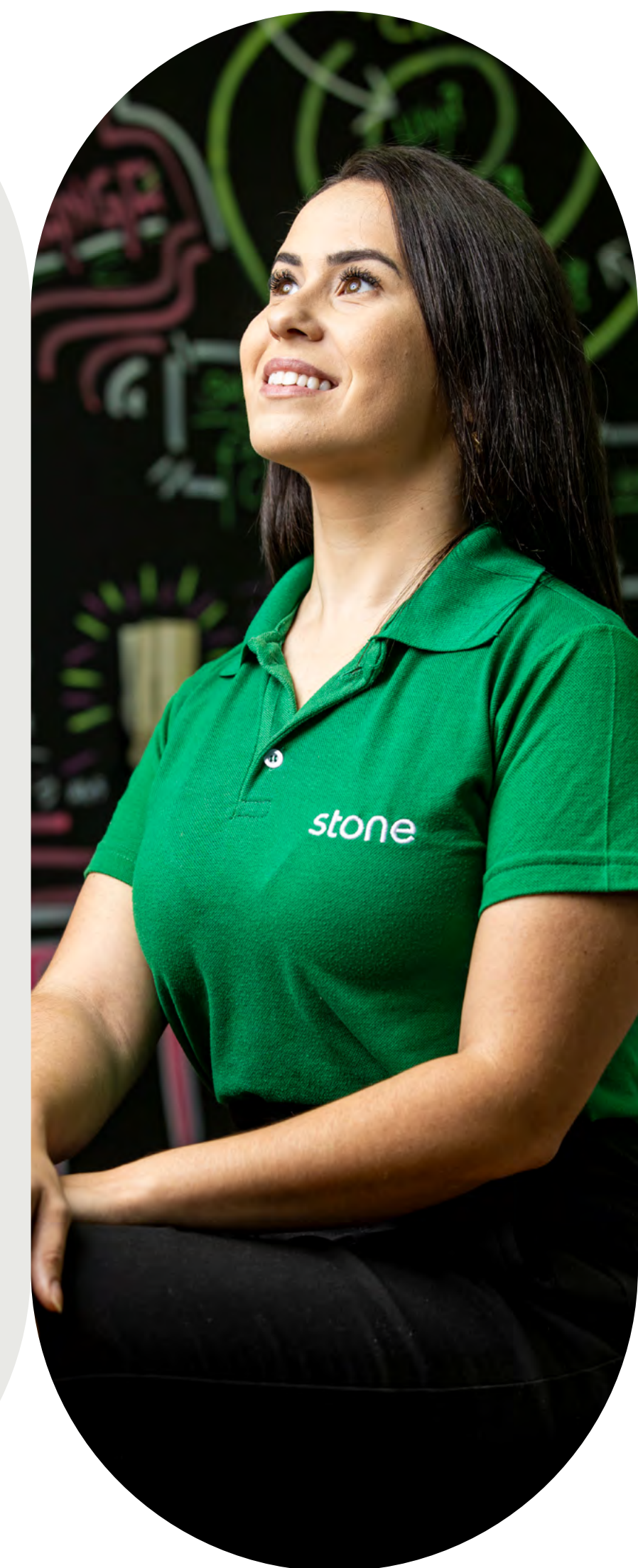
A eficácia das políticas, processos e controles adotados é revisada periodicamente por meio de auditorias, testes de segurança, revisões de políticas e simulações, garantindo sua atualização frente à evolução das ameaças cibernéticas e às mudanças regulatórias, bem como a capacidade de resposta a incidentes de segurança da informação.

A robustez das práticas adotadas é reforçada por certificações internacionais reconhecidas, como o PCI DSS (Payment Card Industry – Data Security Standard), e a ISO 27001, aplicável ao serviço de adquirência. Essas certificações asseguram a conformidade com controles rigorosos de segurança, monitoramento contínuo e gestão estruturada de vulnerabilidades. **SASB TC-SI-220a.1** **SASB TC-SI-230a.2**



Priorizando a transparência

A transparência no relacionamento com os titulares de dados é assegurada por meio de Avisos de Privacidade, disponíveis no [Portal de Privacidade da Stone](#). Esses avisos informam, de forma clara, a natureza dos dados coletados, as finalidades de uso, os direitos dos titulares (incluindo acesso, correção, exclusão e portabilidade), as medidas de proteção adotadas e as políticas de compartilhamento de dados com terceiros, públicos ou privados.



Gestão Integrada de Riscos



Gestão Integrada de Riscos

A Stone adota um modelo de gestão integrada de riscos preparado para identificar, avaliar, monitorar, controlar e reportar continuamente a exposição a riscos de forma holística e adequada ao porte e à complexidade dos negócios, a partir de três linhas de defesa que asseguram a independência das atividades de controle e a priorização de riscos conforme seu impacto e probabilidade.

O processo de gerenciamento de risco permeia toda a organização, e está alinhado às diretrizes da administração e dos executivos que, por meio de comitês, definem os objetivos estratégicos e o apetite ao risco.

1ª linha

Negócios

Áreas de negócios, responsáveis por aplicar políticas, implementar controles e considerar os fatores de risco em suas atividades, decisões e processos do dia a dia.

2ª linha

Riscos e Compliance

Liderada pelas Diretoria de Gestão de Riscos e pela Diretoria de Compliance, estabelece diretrizes, monitora a aderência às normas internas e assegura que as operações estejam em conformidade com os padrões definidos pela Companhia.

3ª linha

Auditoria

Formada pela auditoria interna, que avalia de forma independente a maturidade dos controles implementados pela Companhia para mitigar riscos⁸.

Supervisão, revisão e auditoria

A supervisão estratégica da gestão de riscos é exercida pelo Conselho de Administração, com o suporte técnico dos Comitês de Risco, Financeiro e de Auditoria. No nível executivo, a Diretoria e a área de Gestão de Riscos monitoram as principais exposições, contando com o suporte do Fórum de Riscos. Coordenado pelo *Chief Risk Officer* (CRO), o fórum fornece reportes periódicos que ampliam a visibilidade sobre o grau de exposição da Companhia, garantindo que as decisões estejam rigorosamente alinhadas ao apetite de risco estabelecido.

O processo de revisão abrange a identificação e a análise de probabilidade e impacto de riscos específicos. Para as ameaças mais relevantes, são definidos planos de mitigação e monitoramento contínuo, assegurando uma gestão ativa. Além disso, a robustez desse sistema é validada por mecanismos independentes: pelo menos nos últimos dois anos, auditorias internas e externas atestaram a efetividade dos controles e a confiabilidade das informações utilizadas pelos órgãos de governança. Quando são identificadas fragilidades, também são criados apontamentos que geram planos de ação corretivos que são acompanhados e reavaliados periodicamente.

Cultura de risco integrada ao negócio

A eficácia da gestão é promovida por meio da disseminação da cultura de riscos na organização, orientada pela Declaração de Apetite de Riscos e pelo engajamento ativo da alta administração. Essa estratégia é sustentada por programas de treinamento e pela integração de critérios de risco em todo o ciclo das atividades, processos, produtos e serviços, envolvendo também terceiros relevantes. Assim, reforçamos a integração da gestão de riscos às decisões estratégicas e operacionais do negócio.

Para mais informações sobre nosso modelo de gerenciamento de riscos, acesse o [Formulário 20-F](#).

⁸ Além disso, há uma avaliação externa independente das demonstrações financeiras, e os controles internos estão adequados aos padrões da Lei Sarbanes-Oxley (SOX).

Riscos sociais, ambientais e climáticos

Temos um processo formal para identificar, avaliar, monitorar e mitigar riscos socioambientais e climáticos (RSAC) em nossas operações e em nossa cadeia de valor. O fluxo está integrado ao modelo corporativo de riscos e considera tanto as emissões financiadas, geradas pelas empresas às quais concedemos crédito, quanto a exposição direta do negócio a fatores externos.

Governança do tema

A Política de Gestão de Riscos e Capital, atualizada em 2025, a Norma de Gestão de Riscos e Capital e a Norma de Riscos Sociais, Ambientais e Climáticos, publicada no ano, fornecem as diretrizes para a gestão desses riscos.

A governança do tema foi reforçada com a definição de procedimentos operacionais, delegação de responsabilidades e fluxos de reporte. O time de RSAC reporta de forma periódica ao CRO e ao Fórum de Riscos. Pareceres desfavoráveis relacionados a crédito são encaminhados ao Fórum de Crédito, que delibera considerando o apetite de risco da Companhia.

Setores sensíveis

Temos, ainda, um processo para identificar e monitorar setores e atividades sensíveis, além do acompanhamento de métricas de tolerância reportadas trimestralmente ao Fórum de Riscos. Para atividades classificadas como sensíveis, adotamos limites de exposição mais restritivos do que os mínimos exigidos por padrões e organismos internacionais.

GRSAC e Plano de Efetividade

Como parte do compromisso de transparência com a gestão dessa agenda, divulgamos o [Relatório de Gerenciamento de Riscos Socioambientais e Climáticos \(GRSAC\)](#), que apresenta de forma detalhada a governança, os processos de gerenciamento e o monitoramento desses riscos. Complementarmente, o [Plano de Efetividade da PRSAC](#) detalha as métricas, iniciativas e ações que sustentam a aplicação prática da nossa política, reforçando a efetividade das diretrizes adotadas.



Gestão da exposição a riscos climáticos

A Stone utiliza uma metodologia proprietária, o Radar RSAC e o *dashboard* Stone *Climate*, para gerenciar sua exposição a eventos ambientais e climáticos. Com 100% da carteira de adquirência mapeada em relação a tais riscos, integramos dados da plataforma Adapta Brasil (MCTI) e da Taxonomia Verde da FEBRABAN. Isso nos permite cruzar e identificar o risco da atividade e da geolocalização do nosso Volume Financeiro Transacionado (TPV) com áreas suscetíveis a desastres geo-hidrológicos, como inundações, enxurradas e deslizamentos.

A metodologia de análise de cenários fundamenta-se nos pilares de Ameaça Climática, Exposição e Vulnerabilidade, classificando o risco dos municípios brasileiros e priorizando indicadores de eventos hidrológicos que possam impactar setores críticos da economia. Esse monitoramento contínuo permite identificar concentrações de exposição em localidades específicas, transformando a análise climática em um critério deliberativo essencial no Fórum Central de Crédito.

Ao mapear os impactos potenciais sobre a base de clientes, a Companhia consegue gerenciar proativamente riscos que poderiam afetar a continuidade operacional, a disponibilidade de serviços e o desempenho financeiro. Tais riscos são avaliados sob as perspectivas atual e futura, considerando que a recorrência e a intensificação de eventos climáticos extremos exigem uma visão estratégica para antecipar desafios e explorar oportunidades de resiliência em diferentes regiões de atuação.

Além da devida diligência, aplicamos, o princípio da precaução, avaliando riscos físicos e de transição e adotando critérios de exclusão para setores e atividades com impactos negativos significativos. **GRI 2-23**

RSAC no crédito e no desenvolvimento de produtos

A análise de risco social, ambiental e climático na concessão de crédito é operada em duas esteiras. Para operações de menor valor, o processo é massificado e automatizado, com base na classificação de risco do cliente. Já para operações de maior porte, são realizadas análises especializadas que consideram, entre outros fatores, licenças ambientais, localização da empresa, atividade exercida e exposição a riscos sociais, ambientais e climáticos. Essas análises resultam em pareceres favoráveis, desfavoráveis ou favoráveis com condicionantes, que podem incluir exigências contratuais específicas. Pareceres desfavoráveis são submetidos ao Fórum de Crédito para deliberação.

Os riscos SAC também são considerados no desenvolvimento de novos produtos e serviços, garantindo que potenciais impactos socioambientais e climáticos sejam levados em conta desde a concepção.

Gestão responsável de fornecedores

Buscamos estabelecer com nossos provedores de produtos e serviços relações baseadas em ética, transparência e respeito, priorizando parcerias alinhadas aos valores e ao compromisso da Companhia com impacto positivo.

Nossa cadeia de fornecimento abrange serviços como logística, tecnologia, atendimento ao cliente, consultorias e *marketing*. O processo de seleção é conduzido de forma isonômica, garantindo condições justas e critérios claros para todos os participantes. A contratação considera a capacidade técnica e comercial dos fornecedores, conforme definido em nossa Política de Compras. **GRI 2-6**

Como parte desse processo, os fornecedores aderem formalmente às políticas e diretrizes da Companhia, incluindo o Código de Ética, as políticas Anticorrupção, de Prevenção à Lavagem de Dinheiro e Combate ao Financiamento do Terrorismo, Sustentabilidade e Segurança da Informação e Privacidade.

Em 2025, realizamos o **1º Fórum ASG na Cadeia de Valor**, fortalecendo o relacionamento com nossos parceiros e reforçando nosso compromisso com a agenda de sustentabilidade. A iniciativa reuniu especialistas externos e lideranças da Companhia para conversas sobre tendências, governança, riscos e o futuro do setor, reforçando o diálogo, o alinhamento de expectativas e o compromisso compartilhado com práticas responsáveis. Com 107 participantes, o evento obteve nota 9,82 no NPS, sendo 10 a nota máxima. **GRI 413-1**



Critérios sociais, ambientais e climáticos na homologação GRI 3-3 Ecoeficiência das Operações

A homologação de fornecedores utiliza uma matriz de risco com critérios e classificações predefinidas, assegurando a contratação de parceiros confiáveis, qualificados, em conformidade com as exigências regulatórias e alinhados às políticas da Companhia.

Nesse movimento, **100% dos fornecedores são submetidos a uma análise de riscos realizada por uma ferramenta que avalia aspectos trabalhistas, criminais, regulatórios, tributários e de PLD/CFT, bem como critérios sociais, ambientais e climáticos.** Com base nos resultados, os provedores são classificados em níveis de risco que variam de “baixo” a “extremo”, considerando a relevância e a criticidade dos produtos ou serviços prestados. Quanto maior a criticidade, mais aprofundada é a análise associada à relação comercial. GRI 414-1
GRI 414-2

Classificamos fornecedores relevantes de acordo com riscos como conformidade regulatória, reputacional, operacional, continuidade de negócios, segurança e privacidade. O grupo é monitorado continuamente para garantir níveis adequados de exposição.

Desde setembro de 2025, fornecedores classificados como “críticos” ou “extremos” são avaliados automaticamente pelo time de Riscos Sociais, Ambientais e Climáticos, que conduz uma análise técnica aprofundada. Aqueles que não cumprirem as exigências e requisitos gerados a partir dessa análise não serão homologados.

Os provedores são cadastrados na base corporativa com a respectiva classificação de risco e com prazo de validade definido para a análise. A base de fornecedores ativos é monitorada periodicamente, com reavaliação e renovação da classificação conforme a vigência da homologação. As franquias da Stone também são tratadas como fornecedores para fins de *due diligence* e passam pelos mesmos processos de análise de riscos.



100% dos fornecedores e franqueados

avaliados em riscos sociais, ambientais e climáticos



0 ocorrências registradas

no monitoramento focado em trabalho escravo

GRI 409-1



0 ocorrências registradas

no monitoramento de trabalho infantil

GRI 408-1

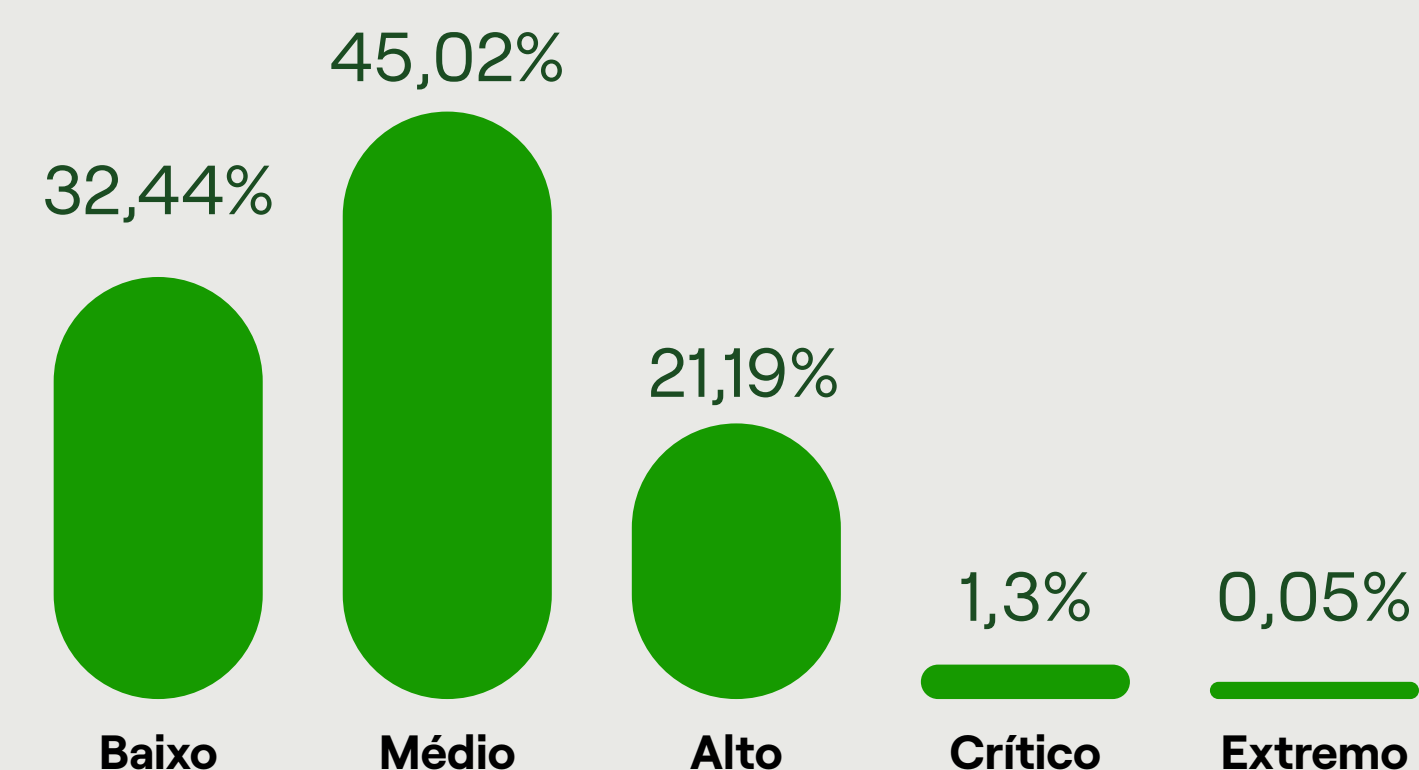


299.457 análises individuais⁹

Metodologia de análise de riscos climáticos na cadeia de fornecedores

A metodologia de avaliação dos riscos climáticos na cadeia de fornecedores foi desenvolvida em parceria com o Instituto Brasileiro de Certificação e Monitoramento (IBRACEM), especialista em avaliação de riscos e parceiro da StoneCo há mais de cinco anos. O modelo adota a Taxonomia Verde da FEBRABAN e uma abordagem de análise multivariada para mensurar a exposição a 11 riscos climáticos físicos, considerando variáveis como o contexto geográfico, as atividades econômicas e o porte dos fornecedores.

Risco climático de fornecedores



⁹ Este volume inclui dados da Linx e contempla todos os fornecedores avaliados, não necessariamente homologados ou ativos em nossa base.

Nossas Pessoas



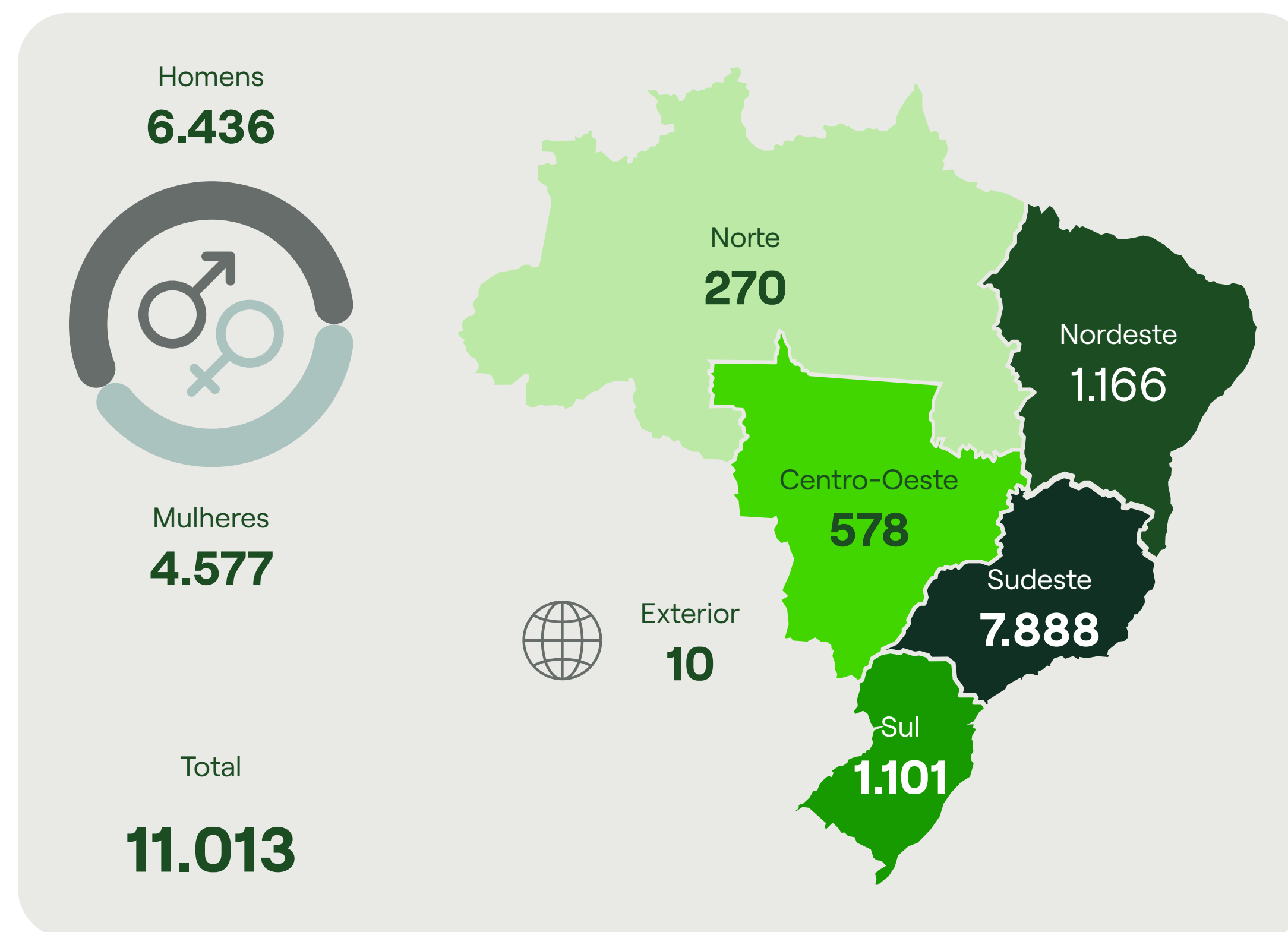
Nossas pessoas: talentos a serviço do empreendedor

A transformação da Stone em uma empresa focada no desenvolvimento e na inclusão financeira e tecnológica dos empreendedores é concretizada por um time engajado no desafio de entregar soluções adequadas às necessidades de cada cliente que atendemos.

Estamos construindo uma cultura de gestão de pessoas orientada à melhor experiência do cliente e ao trabalho colaborativo. Para reforçar essa estratégia, investimos em formação, engajamento e no fortalecimento da Stone como marca empregadora.

Encerramos o ano de 2025 com mais de 11 mil colaboradores. Nossas operações contam, ainda, com o apoio de 801 trabalhadores terceirizados, que estão alocados em atividades como manutenção predial, tecnologia, relacionamento com clientes e vendas, entre outros. **GRI 2-8**

Número de empregados por gênero e região





Atração e retenção de talentos

Construímos uma cultura sólida e em constante evolução e queremos atrair talentos alinhados ao nosso propósito. Buscamos pessoas que atuem de forma colaborativa, demonstrem iniciativa e resiliência, estejam continuamente abertas ao aprendizado, à troca de experiências e à construção coletiva de soluções.

Utilizamos, para isso, diferentes canais, como a página [Jornada Stone](#), que centraliza a divulgação de oportunidades. Em 2025, realizamos a primeira edição do nosso programa de estágio, focado na formação de profissionais conectados com o jeito Stone. Foram contratados **mais de 40 estagiários**, dos quais **38% são mulheres**. Três deles foram efetivados antes mesmo do término do primeiro ano do programa.

Tivemos, ainda, a finalização da 18ª edição do nosso programa de *trainee*, o **Recruta Stone**. Com o objetivo de contratar e desenvolver recém-formados para ocuparem posições de liderança na companhia no futuro, ao longo de 2025 os *trainees* foram expostos a diferentes áreas e desafios, realizando imersões nas nossas operações para conhecerem com profundidade nossos clientes antes de serem alocados nas suas áreas finais. Além disso, demos início à 19ª edição, na qual mais de 15 mil pessoas foram impactadas e uma nova turma de oito *trainees* foi contratada para iniciar conosco em 2026.

Capacitação e desenvolvimento: transformando potencial em potência

Promovemos uma cultura de aprendizado contínuo que impulsiona o desenvolvimento das nossas pessoas e fortalece, de forma consistente, os objetivos do negócio. Nossas iniciativas contemplam colaboradores em regime integral, parcial e também profissionais terceirizados, ampliando o acesso ao conhecimento em toda a organização.

Contamos com a Universidade Stone Educa, nossa escola corporativa, e com a Studa, plataforma digital de educação, que trabalham as competências técnicas e comportamentais essenciais para o presente e o futuro da Stone. As iniciativas incluem a formação de lideranças, capacitações específicas por função e a preparação para a transição digital. **GRI 404-2**



R\$ 8,7 milhões

investidos em capacitação



+284 mil horas

de treinamentos



774 cursos online

na Plataforma Studa

→ 90 NPS médio

→ 3,4 mil pessoas
concluíram pelo menos um curso



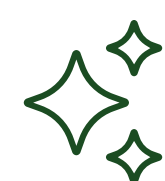
Programas em destaque em 2025



Capacitação e democratização do acesso à IA

Em 2025, intensificamos as ações para democratizar o uso da IA, com palestras, sessões práticas e trilhas de capacitação para líderes e colaboradores técnicos. Sob o guarda-chuva de letramento e instrumentalização, foram homologadas ferramentas para uso corporativo seguro e com proteção de dados.

GRI 3-3 Inovação e Tecnologia nos Produtos



12 cursos

sobre GenAI na Plataforma Studa



+2,5 mil inscritos



2,6 mil participantes

no programa Do Zero ao Prompt
(workshop de letramento)



Oficina: Rumo à primeira liderança

O programa oferece mais de 20 cursos em temas como comunicação, liderança, gestão de time, gestão de resultados, estratégia e finanças, com conhecimentos essenciais para quem busca tornar-se líder nos times de Vendas, Logística e Relacionamento com o Cliente, nossas áreas de Operação.



+5 mil acessos

aos cursos



+3,3 mil cursos

concluídos



Educa Líder: Academia de Liderança

Formações periódicas sobre liderança, estratégia e finanças, vinculadas aos desafios da Companhia e às competências esperadas dos líderes. A Educa Líder possui trilhas específicas para a Primeira Liderança, Liderança Intermediária e Liderança de Negócio. Para novos líderes, contamos com o programa de Fundamentos da Liderança, que garante um nivelamento sobre a forma de operar.



R\$ 969,3 mil

investidos



801 líderes capacitados

com diferentes níveis de cargos na
Companhia



384 deram continuidade

aos estudos pelo segundo ano consecutivo



Além da Academia de Liderança, a Universidade Stone Educa conta com academias focadas em gestão, cultura e negócios.

Academia de Gestão – Jeito Stone de Fazer

oferece treinamentos assíncronos para todas as áreas internas, com foco em métodos de excelência operacional. O objetivo é garantir que os colaboradores tenham as ferramentas e o conhecimento necessários para executar suas atividades com eficiência e qualidade, alinhando processos e entregas aos padrões Stone.

Já a **Academia de Cultura – Jeito Stone de Ser** é dedicada ao fortalecimento da identidade cultural e à vivência prática dos valores da Stone. Com conteúdos transversais, aplicáveis a todas as áreas e funções, a academia acompanha o colaborador desde o *onboarding* até diferentes momentos da jornada, promovendo o desenvolvimento de *soft skills* e abordando temas essenciais como diversidade e inclusão, ética e integridade, cultura organizacional, segurança da informação, avaliação de desempenho e sustentabilidade.

As **Academias de Negócio** foram criadas para oferecer capacitações específicas que impulsionam a estratégia e os resultados de cada área. São elas: Educa Vendas, Educa RC, Educa Logística e Educa Tech.

A **Educa Vendas** tem como foco a capacitação técnica dos colaboradores das áreas comerciais, abrangendo desde o *onboarding* até as transições para posições de liderança e o desenvolvimento contínuo.

A **Educa RC** é responsável pelo desenvolvimento das equipes de Relacionamento com o Cliente, com iniciativas que incluem *onboardings* presenciais, programas de transição de liderança, trilhas assíncronas de apoio à atuação no dia a dia e capacitação técnica das lideranças.

A **Educa Logística** oferece treinamentos para todas as pessoas do time de Logística e, em 2025, realizou programas de *onboarding* de novos colaboradores e de transição de liderança. Já a **Educa Tech** promove a capacitação técnica dos times de Engenharia, Produto, Crédito e GenAI. Em 2025, foi lançado o programa de *Upskilling* de Produto, que capacitou toda a liderança sênior da área.

Avaliação de desempenho GRI 2-18

Como insumos para o desenvolvimento, a Stone realiza avaliações de desempenho individuais, em todos os níveis da Companhia, incluindo Diretoria, por meio de um processo que combina gestão por objetivos e avaliações multidimensionais, considerando a autopercepção do indivíduo, da sua liderança, dos seus pares e dos seus liderados, caso seja líder. O modelo vai além da mensuração dos resultados, valorizando também a forma como são alcançados, assegurando o alinhamento com as metas da organização e promovendo avaliações equilibradas.

O processo contempla *checkpoints* trimestrais, avaliações semestrais de liderança e uma avaliação anual no formato 360°, além do incentivo contínuo à troca de *feedbacks*. Como parte do desenvolvimento das pessoas, é estimulada a elaboração de Planos de Desenvolvimento Individual (PDIs), que permitem um acompanhamento mais próximo e direcionado ao longo da jornada do colaborador.

Em 2025, 100% do time teve seu desempenho avaliado por meio desses processos.

Avaliações regulares de desempenho GRI 404-3

Percentual de empregados que receberam avaliação de desempenho e desenvolvimento de carreira* por gênero

	2023	2024	2025
Mulheres	99,0%	99,6%	100%
Homens	98,9%	99,4%	100%

Percentual de empregados que receberam avaliação de desempenho e desenvolvimento de carreira* por categoria funcional

	2024	2025
Aprendiz/Estagiário	100,0%	100%
Operação	99,6%	100%
Analista	99,5%	99,9%
Especialista	99,6%	99,9%
Primeira Liderança	99,7%	100%
Liderança Intermediária	98,8%	100%
Liderança de Negócio	97,6%	100%

* Foram desconsideradas da base de cálculo os admitidos nos três últimos meses de cada ano e os afastados por doença ou acidente de trabalho, além de colaboradores que participam do ciclo de avaliação pela empresa Equals.

Carreira

O tema foi integrado, desde 2023, como uma das frentes prioritárias de atuação da Companhia. Essa decisão estratégica visou fortalecer a experiência do colaborador, trazendo maior aderência aos feedbacks coletados em nossos canais de escuta ativa, como a pesquisa de clima.

Nosso foco tem sido a construção e o refinamento das trilhas de carreira, estabelecendo maior clareza sobre papéis, responsabilidades e as competências necessárias para o desenvolvimento contínuo de nossas pessoas. Complementarmente, avançamos na padronização organizacional, unificando nomenclaturas de cargos e garantindo uma estrutura de senioridade mais consistente e equilibrada internamente.

Um marco importante dessa jornada foi a transição para um modelo onde o cargo está vinculado a uma trilha de carreira transversal, permitindo que o talento circule entre diferentes áreas com regras claras e visibilidade de crescimento.

Em 2025, 97% da Companhia estava nivelada em trilhas de cargos. Além disso, a percepção de carreira na pesquisa de pulso apresentou evolução sólida e constante, atingindo os seus patamares mais elevados.

No ano de 2025, rodamos 15 processos seletivos internos para os times de Operações. Dentre eles, destacam-se os processos de Primeira Liderança, Liderança Intermediária e Especialistas.

Primeira Liderança:



92 pessoa
aprovadas

Liderança Intermediária:



17 pessoas
aprovadas

Especialistas:



126 pessoas
aprovadas

Rituais de Cultura

Uma das principais expressões do Jeito Stone são os momentos de engajamento e celebração que fortalecem nossa cultura e nossos valores. Conheça os realizados em 2025.

- **Workshops mensais:** com a liderança, têm como objetivo realizar alinhamento estratégico, discussão de resultados e reforço de cultura.
- **Bate-papos mensais:** mobilizam colaboradores de toda a companhia para apresentar resultados, celebrar conquistas, trocar experiências e conectar todos ao propósito de servir o empreendedor brasileiro.

Eventos para conectar pessoas à estratégia

São as pessoas que impulsionam nosso negócio e crescimento. Por isso, a realização de eventos internos é um meio de desenvolvimento organizacional e de sucesso do negócio, além de manter a equipe forte, motivada e alinhada com os objetivos do time e da Companhia:

- **UAU:** evento híbrido, focado no time de Relacionamento com o Cliente, fortalecendo o pertencimento, a cultura e o alinhamento das estratégias ao dia a dia da operação. Contou com 300 pessoas presencialmente e 532 *online*.
- **Move:** evento híbrido para a Logística, com o objetivo de reforçar o impacto do time na estratégia da companhia, mostrar nossos resultados e direcionais futuros, assim como reconhecer e fortalecer o senso de pertencimento e reforço da cultura. Contou com 280 convidados presenciais e mais de mil *online*.

- **Storm:** coragem para evoluir, inteligência para transformar. Esse foi o tema do evento de *Inside Sales*, que abordou como a estratégia da companhia impacta e transforma o time positivamente. O encontro foi marcado pelo reconhecimento das nossas pessoas, senso de pertencimento e nossa razão-cliente no palco e nas ativações. Contamos com mais de 300 participantes presencialmente.
- **Conecta:** a Conexão que transforma o amanhã, do time do Digital, aconteceu presencialmente para 315 convidados. Teve como foco a missão, impacto e perspectivas do time para o futuro. O evento buscou manter o senso de pertencimento e fortalecer ainda mais nossa cultura.
- **Stonecamp:** evento realizado presencialmente para 530 líderes com o objetivo de compartilhar nossa estratégia, as prioridades em 2026 e o desdobramento da cultura com foco nos valores, propósito e princípios de liderança.
- **EPCO:** com o tema Construindo o Futuro Hoje, o evento reuniu 550 líderes de *Growth* em um aprofundamento nas prioridades estratégicas, nos desafios e oportunidades que vão guiar nossa jornada. Foi um evento marcado por trocas, aprendizados, reconhecimentos, cultura e, principalmente pela energia e engajamento dos times.
- **Talk2Tech:** evento *online* realizado três vezes ao ano. Envolve quase duas mil pessoas do time de Tecnologia na apresentação de resultados, estratégia e reconhecimento.

Pesquisa de Clima

Realizamos quinzenalmente a Pesquisa de Clima de pulso contínuo, que avalia 12 dimensões da experiência do colaborador, incluindo carreira, bem-estar, felicidade e desenvolvimento profissional.

Os resultados indicaram uma evolução no índice de satisfação medido pelo Employee Net Promoter Score (eNPS), que registrou uma nota média de 71, contra 60 no ano anterior.

As respostas são coletadas de forma anônima e analisadas para mapear desafios, identificar oportunidades e priorizar ações. Esse fluxo gera planos de melhoria contínua, voltados ao desenvolvimento das pessoas e à construção de uma cultura de engajamento.

SASB TC-SI-330a.2

Índice de Satisfação e Engajamento SASB TC-SI-330a.2

	2023	2024	2025
Employee Net Promoter Score (eNPS)	59	60	71
% de respondentes	67	66	65

Benefícios e auxílios GRI 401-2

Oferecemos um conjunto de benefícios e auxílios voltados ao bem-estar físico, emocional, familiar, financeiro, intelectual e social de nossos colaboradores. As iniciativas são desenhadas para atender às diferentes necessidades individuais e aos diferentes modelos de trabalho adotados pela Companhia, reforçando nosso compromisso com o desenvolvimento humano, a qualidade de vida, o engajamento e a construção de um ambiente inclusivo, saudável e acolhedor.

A partir dos resultados das pesquisas de clima, em 2025 aprimoramos nosso portfólio de benefícios. As medidas abrangeram a oferta do TotalPass, o aumento do valor do auxílio-refeição/alimentação (VR/VA) durante o período de férias e a eliminação da coparticipação no plano de saúde para pessoas com deficiência.

Bem-estar físico

Além dos planos de saúde e odontológico, disponibilizados conforme critérios de elegibilidade, lançamos em 2025 o Hospital Virtual Verde, uma plataforma que amplia o acesso a serviços médicos e ao cuidado preventivo. Também estruturamos o Programa ELAS na Stone e o Programa ELES na Stone, voltados à saúde integral de mulheres e homens, da saúde física à mental e sexual, e abertos a titulares e dependentes, incluindo pessoas cis, trans e não binárias. Complementarmente, oferecemos *check-up* médico (para gerentes sênior e diretores), atividades de relaxamento, com *quick massage* nas unidades administrativas, e acesso a plataformas de práticas esportivas, de *mindfulness*, nutrição e terapias, com adesão opcional. Contamos também com o subsídio para medicamentos genéricos prescritos, válido em farmácias conveniadas.

Bem-estar emocional

O cuidado com a saúde emocional é apoiado por programas como o Programa de Saúde Mental, lançado em 2025, que oferece acolhimento com os psicólogos da Stone, e o Acolhe 360°, que disponibiliza assistência psicológica, social, jurídica, previdenciária e financeira, com atendimento gratuito, confidencial e disponível 24 horas por dia, sete dias por semana. Adicionalmente, nossos colaboradores têm acesso a iniciativas de gestão de estresse no ambiente de trabalho e acompanhamento psicológico *online*, sem coparticipação, por meio do Hospital Virtual Verde.

Bem-estar familiar

Provemos suporte para cuidados infantis, como auxílio-creche ou babá para filhos, enteados e menores sob guarda de até 5 anos e 11 meses de idade, concedido por meio de reembolso. Oferecemos auxílio financeiro a colaboradores com filhos com deficiência, Kit Acolhimento (*Kit Baby*) para recém-nascidos e instalações nos escritórios voltadas à amamentação. Outra iniciativa é a licença parental estendida, em linha com o Programa Empresa Cidadã, contemplando 180 dias para maternidade e 20 dias para paternidade.

A possibilidade de trabalho remoto, quando aplicável, facilita a conciliação entre vida profissional e pessoal. Outras iniciativas, como o Meu Pet Club e o seguro de vida, contribuem para a proteção e o bem-estar das famílias.

Bem-estar financeiro

Para apoiar a organização financeira e a qualidade de vida dos colaboradores, oferecemos acesso a uma plataforma externa de investimentos para colaboradores com contrato de tempo integral, empréstimo consignado (exceto colaboradores temporários), vale-refeição e vale-alimentação (exceto a colaboradores com contrato inferior a 6h), vale-transporte (opcional), e auxílio *home office* para pessoas em regime híbrido ou remoto. São disponibilizados, ainda, cartão multibenefícios, clube de descontos, parcerias institucionais e condições diferenciadas para estacionamento em determinadas localidades, conforme critérios de elegibilidade.

Em 2025, lançamos o InvestPass, uma plataforma dedicada a apoiar os colaboradores em suas decisões financeiras. A solução conta com consultorias 1:1, ferramentas de gestão de gastos e conteúdos educativos.

Bem-estar intelectual

O desenvolvimento contínuo é incentivado por meio do acesso a plataformas de educação corporativa, cursos nas áreas de tecnologia, negócios e idiomas, além de parcerias educacionais com instituições de ensino. Mantemos bibliotecas físicas em alguns escritórios, ampliando o acesso a conteúdos voltados ao aprendizado e ao desenvolvimento de competências.

Bem-estar social

Como forma de promover integração, lazer e qualidade de vida, oferecemos benefícios voltados a atividades culturais, esportivas e de lazer, além de iniciativas de reconhecimento e celebração, como o Kit Boas Festas. A Companhia disponibiliza ainda experiências de férias e turismo, de adesão opcional, focadas no equilíbrio entre vida pessoal e profissional. GRI 403-6

Saúde, segurança e bem-estar

GRI 3-3 Saúde, Bem-estar e Desenvolvimento dos Colaboradores

GRI 403-7

Nossa abordagem preventiva prioriza a saúde integral e o bem-estar dos colaboradores, promovendo um ambiente de trabalho saudável e engajador e contribuindo para a retenção de talentos. Considerando que as atividades inerentes ao nosso modelo de negócio envolvem a exposição a impactos negativos potenciais, como riscos ergonômicos, acidentes de trânsito e fatores psicossociais associados ao dinamismo do setor, atuamos de forma estruturada para mitigar esses riscos. Essa gestão responsável se reflete nos resultados: em 2025, **não foram registrados casos de doenças ocupacionais**, refletindo a efetividade das práticas preventivas adotadas pela Companhia. **GRI 403-10**

A gestão do tema é feita por meio do FAP *Online*, sistema de gestão de Segurança e Saúde no Trabalho (SST). A plataforma centraliza processos como a emissão de Comunicações de Acidentes de Trabalho (CATs) e o acompanhamento de exames ocupacionais, assegurando conformidade com a legislação vigente e os padrões técnicos aplicáveis. **O sistema abrange 100% dos colaboradores de todas as empresas do grupo**, independentemente do nível de risco ou natureza da atividade, exceto trabalhadores terceiros, por não estarem sob a gestão direta da companhia. **GRI 403-1** **GRI 403-8**

As diretrizes de saúde e segurança são estabelecidas por meio da Norma de Segurança e da Norma de Frota, com foco nas equipes de logística e comercial. São realizadas, ainda, Análises Ergonômicas do Trabalho (AET) nos escritórios e Centros de Distribuição (CDs). Essa base é complementada pela Norma de Sustentabilidade, pela Política de Responsabilidade Socioambiental e Climática (PRSAC) e pelo Código de Ética, que veda qualquer forma de discriminação e assédio, promovendo um ambiente de trabalho pautado por respeito, integridade e segurança psicológica.

A supervisão do tema é realizada pelo Comitê de Pessoas e Remuneração, que assessora o Conselho de Administração na definição de metas de liderança e nas revisões de estrutura organizacional. A Stone conta também com a atuação da Comissão Interna de Prevenção de Acidentes e de Assédio (CIPA), responsável por apoiar a identificação de riscos, promover ambientes de trabalho seguros e estimular a adoção de práticas preventivas junto às equipes.

Metas e métricas

Nossos Compromissos com a Saúde e Segurança no Trabalho até 2030

Avançar nas práticas de segurança reduzindo em 33% a média de acidentes por atendimento.

Promover um ambiente de trabalho saudável, aumentando a conscientização sobre o bem-estar e estabelecendo ações de apoio aos colaboradores.



Segurança, saúde e bem-estar

Feedbacks coletados nessas pesquisas embasam o aprimoramento do portfólio de benefícios em 2025, como a eliminação da coparticipação no plano de saúde para PcDs e o lançamento do Hospital Virtual Verde. A eficácia dessas medidas é monitorada pela evolução da dimensão 'Bem-estar' em nossa Pesquisa de Clima, com os seguintes destaques:

- **Felicidade:** mensura o estado emocional positivo e o senso de realização, considerando fatores como felicidade no trabalho, felicidade fora do ambiente de trabalho e percepção de realização pessoal.
- **Bem-estar:** avalia a percepção sobre o equilíbrio entre aspectos mentais, físicos e emocionais, incluindo fatores como comportamentos preventivos, disposição física e energia, níveis de estresse, hábitos alimentares, lazer e equilíbrio entre vida pessoal e profissional.

Como identificamos e avaliamos riscos **GRI 403-2** **GRI 403-7**

Rotineiramente realizamos avaliações qualitativas e, quando necessário, quantitativas para identificar riscos nos ambientes de trabalho, incluindo atividades externas. Essas análises abrangem os riscos ocupacionais associados a cada setor e função e estão previstas no Plano de Gerenciamento de Riscos (PGR).

A qualidade e a efetividade dos processos são asseguradas pela atuação de times especializados em segurança, como o Serviço Especializado em Engenharia de Segurança e em Medicina do Trabalho (SESMT), que revisa continuamente os riscos de SST e garante sua integração ao PGR, e o time de *Guardians*, responsável por acompanhar os controles já implementados dentro da área de logística.

Adicionalmente, a Stone realiza estudos de acidentes de trabalho com foco na identificação das causas raiz. São também analisadas correlações e tendências dos acidentes registrados, subsidiando a definição de ações para reduzir recorrências e aprimorar as condições de segurança.

Como iniciativa complementar, realiza avaliações qualitativas de pilotagem, conduzidas pelos *Guardians*, no processo seletivo para todos os novos colaboradores, e quando são identificados pontos de atenção.

Cuidando da saúde de quem faz a Stone acontecer **GRI 403-3**

A Medicina Ocupacional é responsável pela realização de exames, avaliação de aptidão e acompanhamento de colaboradores em situações que exigem atenção à saúde, como acidentes de trabalho, gestação e restrições de atividades. Com apoio de profissionais terceirizados, a área também dá suporte técnico ao SESMT, às lideranças e ao time de Gente, garantindo o retorno seguro ao trabalho e a permanência nas funções.

Dispomos ainda de um time dedicado à gestão da saúde, que acompanha colaboradores e familiares em casos que demandam orientação técnica. Formado por psicólogos, oferece escuta qualificada, suporte e acolhimento ao longo da jornada de cuidados com a saúde física e emocional. Todas as atividades seguem as diretrizes da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), garantindo a privacidade de colaboradores e dependentes.

Saúde no Verde

Iniciativa voltada à promoção do bem-estar e da saúde integral dos colaboradores, o Saúde no Verde está estruturado em três pilares: assistência à saúde, qualidade de vida e saúde mental. O programa incentiva a prevenção, a adoção de hábitos saudáveis e propicia acesso a informações qualificadas.

Para viabilizar esse suporte contínuo, a Companhia disponibiliza diferentes recursos e canais de atendimento, incluindo:

- Acolhe 360°, via atendimento telefônico 24 horas por dia, sete dias por semana.
- Ambulatórios corporativos localizados nos escritórios do Rio de Janeiro (RJ) e São Paulo (SP).
- Atendimento remoto via telemedicina para especialidades médicas, psicologia e nutrição pelo Hospital Virtual Verde.
- Time clínico interno para sanar dúvidas, oferecer orientações durante internações e acolhimento psicológico, via WhatsApp e e-mail.

Oferece, ainda, atendimento especializado em psiquiatria e psicologia, planos de cuidado personalizados e integrados, bem como conteúdos educativos sobre hábitos saudáveis, disponibilizados por meio da plataforma Studa. **GRI 403-6**

Participação dos colaboradores na saúde e segurança do trabalho

A Companhia disponibiliza canais oficiais para o registro de relatos e sugestões relacionados à saúde e segurança, como o Orelhão e o *Green App*, além do contato direto com os times de segurança (*Guardians* e SESMT). Também está em desenvolvimento um canal específico na plataforma interna, voltado ao reporte de desvios e incidentes.

A CIPA, composta por representantes eleitos pelos colaboradores e indicados pela empresa, realiza reuniões periódicas. Suas deliberações são avaliadas em conjunto com os times de Departamento Pessoal e SESMT, assegurando aplicabilidade e efetividade na gestão do tema. O engajamento também acontece por meio de conversas temáticas, trilhas educativas, *lives* e conteúdos digitais recorrentes voltados à conscientização.

GRI 403-4 **GRI 403-5**

Segurança e eficiência na logística

A segurança é uma prioridade na logística da Stone. Operamos com times próprios, o que permite investir em capacitação contínua, construir carreiras e garantir maior controle sobre os padrões de segurança em toda a cadeia logística.

A frota é 100% rastreada, com monitoramento de desvios como excesso de velocidade nas operações logística e comercial. Os *angels* utilizam Equipamentos de Proteção Individual completos, assegurando que as entregas sejam realizadas com segurança. Os condutores realizam *checklists* dos veículos diretamente por aplicativo, assegurando condições adequadas para a operação. **GRI 403-7**

A segurança começa no processo seletivo, com entrevista específica sobre o tema, e segue com treinamentos teóricos e práticos conduzidos pelos *Guardians*, com foco em direção defensiva, percepção de riscos e uso correto de EPIs. São realizados investimentos contínuos em EPIs de qualidade, e a frota é renovada, em média, a cada dois anos. Decisões operacionais priorizam a proteção das pessoas, como a restrição do uso de motocicletas em rodovias.

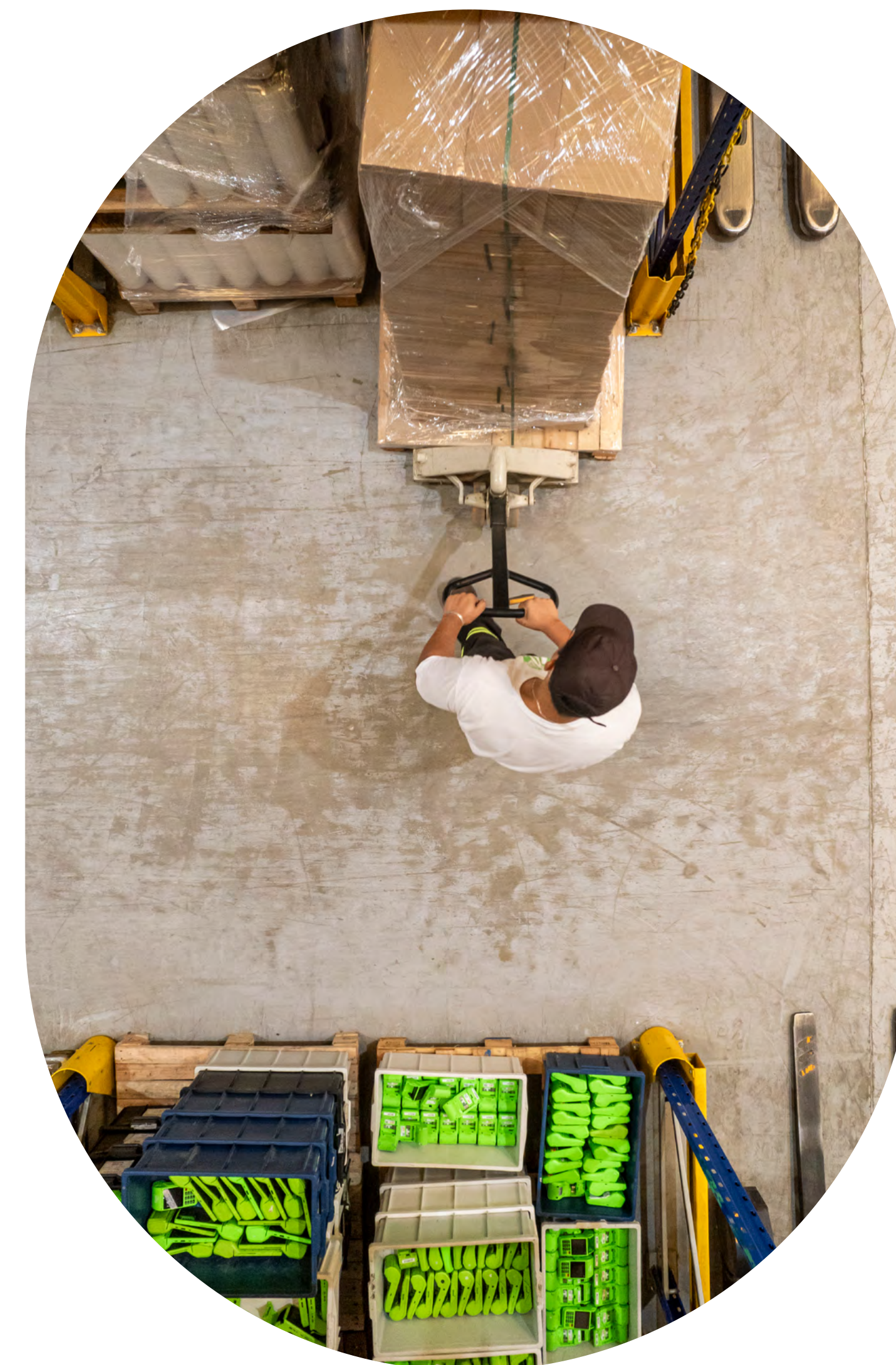
A prevenção é reforçada por ações como *blitzes* não anunciadas, rotas sombra para *feedback* em tempo real e campanhas de conscientização ao longo do ano (como o Maio Amarelo e a “Reta final zero acidente”), além de iniciativas de reconhecimento que valorizam comportamentos seguros e contribuem para a retenção de profissionais.

Nossos *Guardians* **GRI 403-9**

O time de *Guardians* é composto por *Angels* que se tornaram especialistas em segurança e frota após um rigoroso processo seletivo interno. Eles atuam em frentes preventivas e defensivas, sendo responsáveis por avaliar criteriosamente a pilotagem dos novos contratados e acompanhá-los no processo de integração. Esses especialistas monitoram diariamente o bem-estar das equipes, garantindo uma atuação rápida e humanizada, que preserva a segurança e a cultura de cuidado da Companhia.

Monitoramento, indicadores e rotinas de segurança

A operação é acompanhada por rotinas estruturadas, como o Conecta Polos e os Diálogos Semanais de Segurança, que promovem a troca de experiências e a cultura preventiva e permitem que os *Angels* tragam percepções de risco diretamente da operação de campo. Esses insumos permitiram ajustes em tempo real nas rotas e treinamentos. Entre os indicadores monitorados está a Taxa Vvia, que mede o excesso de velocidade em relação à quilometragem rodada e tem apresentado queda consistente, acompanhando a redução dos acidentes



Diversidade, equidade e inclusão

GRI 3-3 Diversidade, Equidade e Inclusão



A diversidade, a equidade e a inclusão estão integradas à nossa cultura organizacional. Além de fortalecer nossa identidade e a sintonia com o perfil da população brasileira, entendemos a diversidade como propulsora de inovação. Em 2025, lançamos internamente nosso posicionamento de DE&I, reforçando o alinhamento estratégico do tema ao negócio.

A gestão do tema é transversal, envolvendo lideranças, *Business Partners* e grupos representativos dessa agenda em diversos níveis da operação, além de diretrizes formalizadas para assegurar a equidade em vagas. Nossas ações estão focadas nos seguintes grupos prioritários: pessoas com deficiência, mulheres, comunidade LGBTQIA+, pessoas negras e apoio à maternidade, além do contundente combate à discriminação e ao assédio.

Entendemos que a construção dessa cultura é um processo contínuo, que exige o reconhecimento de desafios inerentes. Identificamos como impactos negativos potenciais a presença de vieses inconscientes que podem influenciar os processos de decisão e a manutenção de barreiras sociais históricas que ainda dificultam a plena representatividade em todos os níveis de senioridade.

Internamente, as iniciativas são orientadas pelo Guia de Boas Práticas Étnico-Raciais, pelo Guia de Boas Práticas LGBTI+, pelo Guia de Boas Práticas Mulheres e pelo Guia de Inclusão PcD, disponibilizados para todos os colaboradores em nossa plataforma de educação e/ou portal interno. Externamente, garantimos a inclusão com serviços como o suporte em Libras oferecido aos nossos clientes.

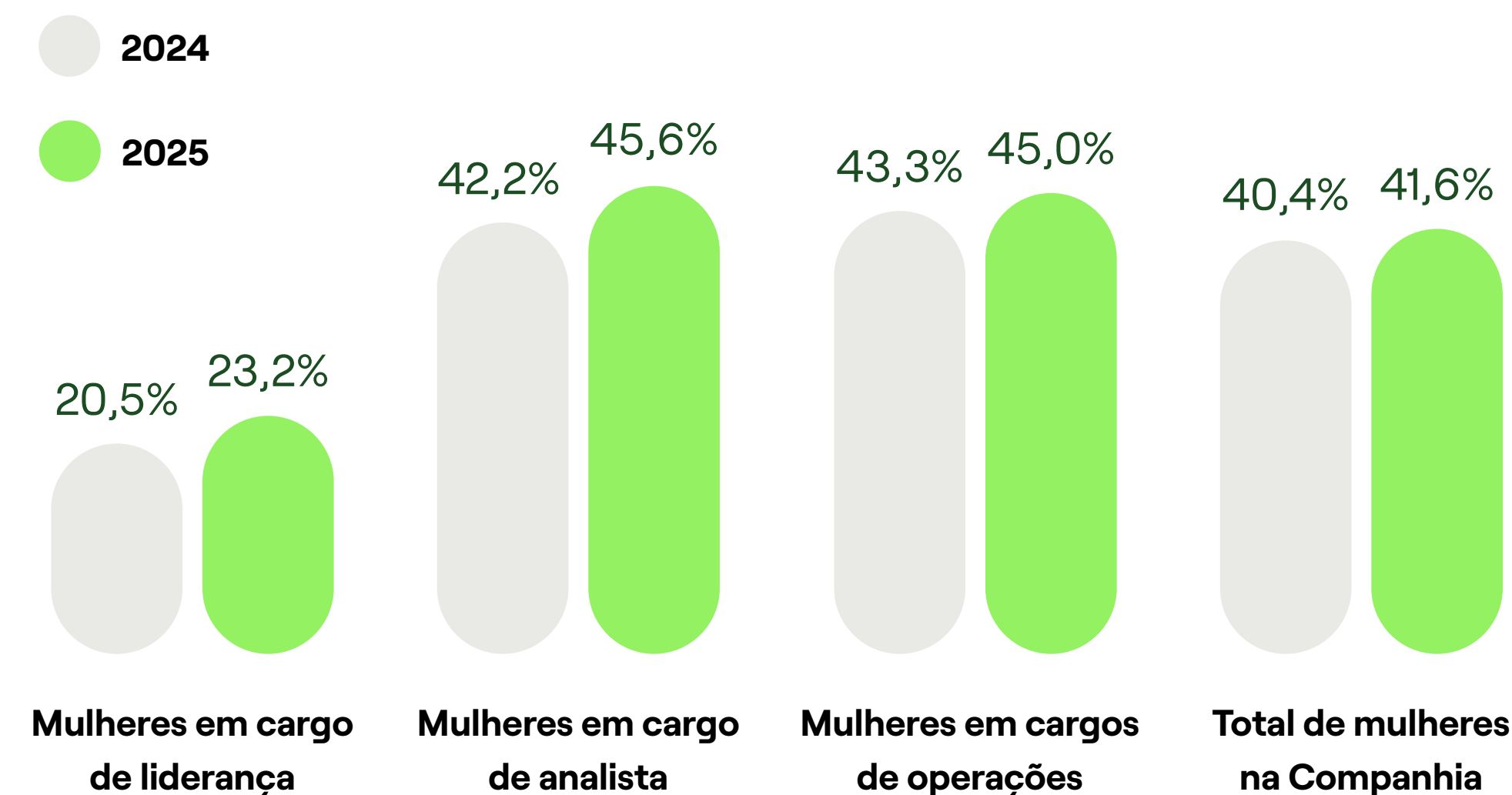
Em 2025, assumimos o compromisso de avançar nas práticas de recrutamento, seleção e retenção voltadas ao aumento da representatividade de mulheres e pessoas negras em posições de liderança até 2030.



Monitoramos a evolução por meio de indicadores de representatividade por senioridade, área e em diferentes etapas da jornada (da contratação ao desligamento). Ao longo do ano, a representatividade feminina foi ampliada em todos os níveis, incluindo a liderança.

Essas ações levaram à conquista da nota de 4,2 no *Glassdoor*, classificada como “excelente” pelos critérios de reputação de marca empregadora da plataforma.

TC-SI-330a.3



Diversidade na atração e recrutamento

Em 2025, reforçamos a presença em fóruns estratégicos, como a InlucPCD e o *The Developers Conference*, buscando ampliar a presença de grupos sub-representados. Também promovemos a primeira campanha de indicação de pessoas com deficiência pelos colaboradores. Como resultado de nossas ações de atração inclusiva, registramos uma evolução de 102% na representatividade de PcDs em relação a 2024.

Equidade na remuneração e benefícios

Promovemos a igualdade salarial e damos transparência ao tema por meio do Relatório de Transparência e Equidade Salarial publicado em [nosso site](#). Em 2025 a taxa de diferença salarial entre homens e mulheres foi de 0,2%¹⁰. **GRI 405-2**

Ampliamos benefícios e iniciativas de acessibilidade para reduzir barreiras e promover condições mais equitativas de trabalho para pessoas com deficiência, com destaque para a isenção de coparticipação no plano de saúde para colaboradores PcD, auxílio mensal para filhos com deficiência e o aprimoramento do fornecimento de equipamentos adaptados para o trabalho presencial e remoto, como cadeiras ergonômicas e fones com cancelamento de ruído.

¹⁰ Não divulgamos *gap* salarial por categoria funcional.

Inclusão: cultura e educação

Investimos na formação sobre inclusão de pessoas com deficiência por meio de ações educativas que alcançaram 23 times. A iniciativa teve como foco inicial a equipe de Pessoas e as lideranças que têm colaboradores com deficiência em suas equipes. Para ampliar a conscientização, também promovemos campanhas em datas como o Dia da Consciência Negra e o Orgulho LGBTQIA+. Lançamos, ainda, o Glossário Stone, com o objetivo de tornar as conversas internas mais acessíveis.

Gestão de impactos e eficácia

Os resultados da estratégia de DE&I são monitorados por um conjunto de indicadores estruturais e de percepção que permitem acompanhar tanto a representatividade quanto a qualidade da experiência das pessoas na Companhia. Monitoramos o NPS colhido em eventos, a evolução do *headcount* real de grupos diversos e a percepção de DE&I na Pesquisa de Clima (trimestral).

Também acompanhamos indicadores ao longo da jornada de pessoas, como a avaliação de desempenho, a evolução das contratações, a distribuição de senioridade entre grupos representados, o enquadramento de PcDs e o *turnover* dessas populações. Analisamos, ainda, os principais motivos de saída para identificar barreiras estruturais e oportunidades de evolução na experiência interna.

Essas métricas orientam a priorização de iniciativas, o acompanhamento de resultados e o direcionamento de ações para a atração, a permanência e o desenvolvimento de talentos diversos.

Estamos cada vez mais perto da Zona de Excelência em Diversidade & Inclusão

Em nossa Pesquisa de Clima, o NPS da pergunta “*Eu acredito que a Stone está comprometida em apoiar a diversidade e inclusão*” saltou 9 pontos em pouco mais de um ano, saindo de 65, em outubro de 2024, para 74, em janeiro de 2026. Esse avanço sinaliza que nossas iniciativas estão sendo percebidas e reconhecidas, e nos deixa a apenas 1 ponto da Zona de Excelência (75).



Anexos



Questões materiais para partes interessadas externas – Tabelas complementares

Nossas pessoas

Colaboradores

Total de empregados por gênero **GRI 2-7**

	2023			2024			2025		
	Mulheres	Homens	Total	Mulheres	Homens	Total	Mulheres	Homens	Total*
Número de colaboradores	6.204	9.255	15.459	6.113	9.033	15.146	4.577	6.436	11.013

* A flutuação do total de colaboradores de 2024 para 2025 se justifica pelo desinvestimento da Linx.

Total de empregados por contrato de trabalho e gênero **GRI 2-7**

	2023			2024			2025		
	Mulheres	Homens	Total	Mulheres	Homens	Total	Mulheres	Homens	Total
Contratos efetivos*	6.080	9.170	15.250	6.015	8.968	14.983	4.508	6.365	10.873
Contratos temporários**	124	85	209	98	65	163	69	71	140
Total	6.204	9.255	15.459	6.113	9.033	15.146	4.577	6.436	11.013

* Empregados permanentes e de tempo integral.

** "Aprendizes", "Estagiários" e "CLT determinado": empregados temporários e de período parcial.

Total de empregados (efetivo + temporário) por gênero e região **GRI 2-7**

	2023			2024			2025		
	Mulheres	Homens	Total	Mulheres	Homens	Total	Mulheres	Homens	Total
Norte	74	171	245	83	184	267	81	189	270
Nordeste	447	1.057	1.504	460	1.044	1.504	358	808	1.166
Centro-Oeste	182	403	585	194	423	617	182	396	578
Sudeste	4.630	6.041	10.671	4.479	5.808	10.287	3.548	4.340	7.888
Sul	871	1.583	2.454	892	1.570	2.462	402	699	1.101
Exterior	0	0	0	5	4	9	6	4	10
Total	6.204	9.255	15.459	6.113	9.033	15.146	4.577	6.436	11.013

Total de empregados de contrato efetivo por gênero e região **GRI 2-7**

	2023			2024			2025		
	Mulheres	Homens	Total	Mulheres	Homens	Total	Mulheres	Homens	Total
Norte	72	170	242	82	183	265	81	188	269
Nordeste	446	1.056	1.502	454	1.042	1.496	357	808	1.165
Centro-Oeste	181	403	584	193	422	615	182	396	578
Sudeste	4.517	5.966	10.483	4.394	5.755	10.149	3.483	4.275	7.758
Sul	864	1.575	2.439	887	1.562	2.449	399	694	1.093
Exterior	0	0	0	5	4	9	6	4	10
Total	6.080	9.170	15.250	6.015	8.968	14.983	4.508	6.365	10.873

Total de empregados de contrato temporário, gênero e região **GRI 2-7**

	2023			2024			2025		
	Mulheres	Homens	Total	Mulheres	Homens	Total	Mulheres	Homens	Total
Norte	2	1	3	1	1	2	0	1	1
Nordeste	1	1	2	6	2	8	1	0	1
Centro-Oeste	1	0	1	1	1	2	0	0	0
Sudeste	113	75	188	85	53	138	65	65	130
Sul	7	8	15	5	8	13	3	5	8
Exterior	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	124	85	209	98	65	163	69	71	140

Empregados sem garantia de carga horária* por gênero e região **GRI 2-7**

	2024		2025	
	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens
Norte	78	164	77	181
Nordeste	387	875	339	790
Centro-Oeste	178	389	178	392
Sudeste	2.258	3.698	2.146	3.457
Sul	471	837	348	663
Exterior	5	4	6	4
Total	3.377	5.967	3.094	5.487

* Colaboradores contratados sem número mínimo ou fixo de horas de trabalho definido em contrato.

Empregados por tipo de emprego, gênero e região **GRI 2-7**

	2024				2025			
	Tempo integral		Período parcial		Tempo integral		Período parcial	
	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens
Norte	82	183	1	1	81	189	0	0
Nordeste	456	1.044	4	0	358	808	0	0
Centro-Oeste	193	422	1	1	182	396	0	0
Sudeste	4.396	5.758	93	50	3.484	4.278	64	62
Sul	889	1.567	3	3	399	695	3	4
Exterior	5	4	0	0	6	4	0	0
Total	6.021	8.978	102	55	4.510	6.370	67	66

Contratação

Número total e taxa de contratados por gênero* **GRI 401-1**

	2023		2024		2025	
	Número	Taxa	Número	Taxa	Número	Taxa
Masculino	2.660	28,7%	2.475	26,5%	2.039	30,5%
Feminino	1.943	31,3%	1.765	27,9%	1.339	28,0%
Total	4.603	-	4.240	-	3.378	-

* Taxa de contratação = total de admissões no Grupo / média mensal (quadro + desligamentos) do Grupo.

Número total e taxa de contratados por região* **GRI 401-1**

	2023		2024		2025	
	Número	Taxa	Número	Taxa	Número	Taxa
Norte	102	41,6%	105	39,6%	112	40,5%
Nordeste	449	29,9%	450	29,1%	366	29,8%
Centro-Oeste	220	37,6%	248	40,2%	223	37,9%
Sudeste	3.086	28,9%	2.683	25,1%	2.294	28,1%
Sul	746	30,4%	754	30,0%	382	31,3%
Exterior	0	0,0%	0	0,0%	1	14,8%
Total	4.603	-	4.240	-	3.378	-

Número total e taxa de contratados por faixa etária* **GRI 401-1**

	2023		2024		2025	
	Número	Taxa	Número	Taxa	Número	Taxa
Menos que 30 anos	2.525	35,2%	2.107	31,2%	1.266	33,5%
Entre 30 e 50 anos	2.015	25,3%	2.065	24,3%	2.011	27,1%
Acima de 50 anos	63	19,8%	68	17,4%	101	38,3%
Total	4.603	-	4.240	-	3.378	-

Número total e taxa de contratados por categoria funcional** **GRI 401-1**

	2024		2025	
	Número	Taxa	Número	Taxa
Liderança de Negócio	19	15,2%	10	11,1%
Liderança Intermediária	71	10,2%	55	12,2%
Primeira Liderança	39	2,7%	52	5,0%
Especialista	415	34,5%	321	26,3%
Analista	633	16,9%	371	18,1%
Operação	2.940	35,6%	2.451	37,7%
Aprendiz/Estagiário	123	65,1%	118	100,6%
Total	4.240	-	3.378	-

* Taxa de contratação = total de admissões no Grupo / média mensal (quadro + desligamentos) do Grupo.

** As categorias funcionais foram reformuladas em 2024.

Porcentagem de empregados estrangeiros e localizados no exterior **SASB TC-SI-330a.1**

	2023		2024		2025	
	Quantidade	%	Quantidade	%	Quantidade	%
Empregados estrangeiros	24	0,16%	20	0,13%	14	0,13%
Empregados localizados no exterior	-	-	9	0,06%	14	0,13%

Desligamentos

Taxa de desligamentos* **GRI 401-1**

	2023		2024		2025	
	Número	Taxa	Número	Taxa	Número	Taxa
Por gênero						
Masculino	2.388	25,8%	2.635	28,3%	2.242	33,5%
Feminino	1.809	29,2%	1.805	28,6%	1.563	32,6%
Por região						
Norte	78	31,8%	83	31,3%	95	34,4%
Nordeste	402	26,7%	441	28,5%	431	35,0%
Centro-Oeste	157	26,8%	210	34,0%	202	34,3%
Sudeste	2.911	27,3%	2.978	27,8%	2.496	30,6%
Sul	649	26,4%	726	28,9%	581	47,6%
Exterior	0	0,0%	2	31,6%	0,0	0,0%
Por faixa etária						
Menos que 30 anos	2.065	28,8%	2.084	30,8%	1.347	35,6%
Entre 30 e 50 anos	2.053	25,8%	2.250	26,5%	2.366	31,8%
Acima de 50 anos	79	24,8%	106	27,2%	92	34,9%

* Número de desligados / média anual do total de colaboradores.

Taxa de rotatividade **GRI 401-1**

	2023	2024	2025
Taxa de rotatividade* total	26,6%	28,4%	33,2%
Taxa total de rotatividade voluntária	12,1%	13,5%	15,6%

* Taxa de rotatividade = total de desligamentos no Grupo / média mensal (quadro + desligamentos) do Grupo.

Treinamentos **GRI 404-1**

Média de horas de treinamento realizadas, por gênero

	2023	2024	2025
Mulheres	32,2	36,28	21,61
Homens	30,4	36,49	22,35

Média de horas de treinamento realizadas, por faixa etária

	2025
Abaixo de 30 anos	21,54
de 30 a 50 anos	22,21
Acima de 50 anos	25,54

* 100% dos colaboradores Stone receberam treinamentos em 2025

** * Não há histórico de tais dados pois este é o primeiro ano de reporte.

Média de horas de treinamento realizadas, por categoria funcional

	2024	2025
Liderança de Negócio	7,45	7,18
Liderança Intermediária	18,51	24,34
Primeira Liderança	19,46	20,42
Especialista	8,89	10,3
Analista	10,76	8,86
Operação	57,49	28,05
Aprendiz/Estagiário	24,68	19,28

Diversidade

Diversidade nos órgãos de governança* **GRI 2-9** **GRI 405-1**

	2023				2024				2025			
	Conselho de Administração		Diretoria		Conselho de Administração		Diretoria		Conselho de Administração		Diretoria	
	Número	%	Número	%	Número	%	Número	%	Número	%	Número	%
Por gênero												
Masculino	6	85,7%	11	78,6%	7	87,5%	6	75,0%	9	90,0%	7	77,8%
Feminino	1	14,3%	3	21,4%	1	12,5%	2	25,0%	1	10,0%	2	22,2%
Total	7	100,0%	14	100,0%	8	100,0%	8	100,0%	10	100,0%	9	100,0%
Por faixa etária												
Menos que 30 anos	0	0,0%	2	14,3%	0	0,0%	1	12,5%	0	0,0%	0	0,0%
Entre 30 e 50 anos	2	28,6%	8	57,1%	1	12,5%	4	50,0%	1	10,0%	5	55,6%
Acima de 50 anos	5	71,4%	4	28,6%	7	87,5%	3	37,5%	9	90,0%	4	44,4%
Total	7	100,0%	14	100,0%	8	100,0%	8	100,0%	10	100,0%	9	100,0%

* A composição do conselho de administração possui data-base de 23.04.2026

Gênero por categoria profissional **GRI 405-1** **SASB TC-SI-330a.3**

	2024		2025	
	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres
Liderança de Negócio	79,5%	20,5%	76,8%	23,2%
Liderança Intermediária	67,0%	33,0%	65,5%	34,5%
Primeira Liderança	60,7%	39,3%	60,7%	39,3%
Especialista	79,1%	20,9%	75,8%	24,2%
Analista	57,8%	42,2%	54,4%	45,6%
Operação	56,7%	43,3%	55,0%	45,0%
Aprendiz/Estagiário	37,4%	62,6%	49,6%	50,4%

Faixa etária por categoria profissional **GRI 405-1** **SASB TC-SI-330a.3**

	2024			2025		
	Até 30 anos	Entre 30 e 50 anos	Acima de 50 anos	Até 30 anos	Entre 30 e 50 anos	Acima de 50 anos
Liderança de Negócio	2,4%	74,0%	23,6%	1,1%	79,0%	20,0%
Liderança Intermediária	10,6%	83,2%	6,1%	8,0%	88,5%	3,5%
Primeira Liderança	30,7%	67,5%	1,8%	26,3%	72,2%	1,5%
Especialista	21,6%	74,6%	3,9%	18,7%	78,9%	2,5%
Analista	48,0%	49,5%	2,5%	46,6%	52,2%	1,2%
Operação	43,4%	54,6%	2,1%	33,8%	63,6%	2,5%
Aprendiz/Estagiário	97,3%	2,7%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%

Mulheres na liderança **SASB TC-SI-330a.3**

	2024	2025
	%	%
Mulheres no quadro de colaboradores	40,4%	41,6%
Porcentagem de mulheres em todos os cargos de gestão	36,3%	36,9%
Porcentagem de mulheres em cargos de gestão júnior	39,3%	39,3%
Porcentagem de mulheres em cargos de gestão de topo*	20,5%	23,2%
Porcentagem de mulheres em cargos de gestão em áreas geradoras de receitas	35,7%	34,8%
Porcentagem de mulheres em cargos relacionados com STEM	24,8%	23,4%

* Cargos de gestão com uma linha de reporte de, no máximo, dois níveis hierárquicos abaixo do CEO.

Licença parental **GRI 401-3**

	2023		2024		2025	
	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens
Empregados com direito a tirar licença parental	8.013	11.643	6.113	9.033	4.577	6.436
Empregados que tiraram a licença parental	207	334	312	430	197	349
Número total de empregados que retornaram ao trabalho depois do término da licença-maternidade/paternidade	251	382	240	366	186	350
Número total de empregados que retornaram ao trabalho depois do término da licença parental e continuaram empregados doze meses após seu retorno	111	148	168	297	172	271
Total de empregados que retornaram no ano anterior	182	200	251	382	240	366
Taxa de retorno (%)	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Taxa de retenção (%)*	61,0%	74,0%	66,9%	77,7%	71,7%	74,0%

*A taxa de retenção foi calculada considerando o número de colaboradores que permaneceram por mais de 12 meses após seu retorno de licença, sobre o número de colaboradores que deveriam retornar no período anterior.

Saúde e segurança do trabalho

Absenteísmo

	2022	2023	2024	2025
Taxa de absenteísmo*	4,87%	4,86%	4,66%	3,29%

* Calculada sobre o quadro de colaboradores diretos, a taxa de afastamento compreende o total de dias de licença médica (inclusive de afastamento pelo INSS) em relação à capacidade total de dias úteis do time. Em 2025, houve uma evolução significativa no indicador, impulsionada pela redução na incidência de atestados e afastamentos frente a 2024.

Acidentes de trabalho entre colaboradores próprios* GRI 403-9

	2025	
	Número	Índice**
Óbitos resultantes de acidente de trabalho	0	0
Acidentes de trabalho com consequência grave*** (exceto óbitos)	0	0
Acidentes de trabalho de comunicação obrigatória****	136	5,61
O número de horas trabalhadas	24.257.552	-

* O sistema de gestão de saúde e segurança ocupacional da Companhia abrange exclusivamente colaboradores próprios. Em função desse escopo, os indicadores de acidentes de trabalho não contemplam dados relativos a prestadores de serviço terceirizados.

** Os índices foram calculados considerando 1.000.000 de horas.

*** Em 2025, adotamos a definição de acidente grave como aquele com afastamento superior a seis meses. A mudança representa uma alteração metodológica, não comparável aos anos anteriores. GRI 2-4

**** Os principais tipos de acidentes de trabalho são: acidentes típicos (65%), colisão, quedas e torções.

Ecoeficiência e Clima

Energia

Consumo de energia dentro da organização **GRI 302-1**

Total de energia consumida	2023		2024		2025	
	Litros	GJ	Litros	GJ	Litros	GJ
Consumo de combustíveis (fontes não renováveis)						
Óleo Diesel	156.820,27	6.053,26	211.410,59	7.441,08	175.469,08	6.173,07
Gasolina	4.609.692,37	157.651,48	4.326.942,15	128.168,48	4.706.325,39	138.820,60
GNV	30.345,26	758,63	28.986,53	1.067,26	171.047,08	1.131,62
Consumo de combustíveis (fontes renováveis)						
Etanol	677.622,53	14.297,84	992.541,30	21.179,70	1.070.814,76	22.849,97
Consumo total de energia elétrica dentro da organização						
Não renovável	4.770.553,60	17.173,99	4.171.247,02	15.016,49	5.430.173,07	19.548,62
Renovável	1.754.315,20	6.315,53	1.400.905,23	5.043,26	115.840,00	417,02
Total de energia consumida (GJ)	-	202.250,73	-	177.916,27	-	188.940,90

Fatores de conversão utilizados de Óleo Diesel = 0,0352 GJ; Gasolina = 0,0295 GJ/L; GNV = 0,0368 GJ/L; Etanol = 0,0213 GJ/L.

Dados utilizados são disponibilizados pela [Agência Internacional de Energia \(IEA\)](#).

Fator de conversão de energia 1GJ = 0,0036KWh.

Consumo de energia fora da organização **GRI 302-2**

Total de energia consumida	2025	
	KWh	GJ
Consumo total de energia em franquias	1.450.050,00	5.220,18
Consumo total de energia em data centers de terceiros	601.320,00	2.164,75
Consumo total de energia relativo ao uso de POS por clientes	15.205.590,00	54.740,12
Total de energia consumida fora da organização (GJ)	17.256.960,00	62.125,06

Consideramos os dados de energia consumidos em franquias Stone, nos datacenters terceirizados e a estimativa de energia utilizada pelo uso das POS pelos nossos clientes com base em nosso parque de POS.

Fator de conversão de energia 1GJ = 0,0036KWh.

Energia consumida por tipo de fonte **SASB TC-SI-130a.1**

	2025
	KWh
Energia total consumida (em GJ)	188.940,90
Porcentagem da rede elétrica (%)	10,57%
Porcentagem renovável (%)	12,31%

Resíduos

Volume total de resíduos gerados (em toneladas)* **GRI 306-3** **306-4** **306-5**

	2023			2024			2025		
	Reciclado e reutilizado	Destinado a aterro	Total	Reciclado e reutilizado	Destinado a aterro	Total	Reciclado e reutilizado	Destinado a aterro	Total
Resíduos perigosos									
Eletrônicos das POS	20,96	-	20,96	15,85	-	15,85	15,84	-	15,84
Equipamentos Eletrônicos	3,34	-	3,34	10,09	-	10,09	0,41	-	0,41
Lâmpadas, pilhas e baterias	0,06	-	0,06	2,80	-	2,80	30,47	-	30,47
Outros perigosos	-	-	-	-	-	-	0,62	-	0,62
Resíduos não-perigosos									
Comum	-	7,54	7,54	0	26,43	26,43	0	62,4	62,4
Reciclados misturados	0,72	-	0,72	0,02	-	0,02	0,54	-	0,54
Madeira	-	-	-	-	-	-	4,77	-	4,77
Vidro	0,02	-	0,02	0,07	-	0,07	0	-	0
Metal	0,01	-	0,01	0	-	0	0,14	-	0,14
Papel e papelão	46,27	-	46,27	64,57	-	64,57	63,63	-	63,63
Plástico	0,86	-	0,86	0,38	-	0,38	1,21	-	1,21
Tecido (Uniformes Stone)	0,09	-	0,09	0,45	-	0,45	1,93	-	1,93
Total	72,32	7,54	79,86	94,22	26,43	120,65	119,56	62,4	181,96

* Não incluem dados dos escritórios de Curitiba e Jardim Botânico, e o centro de distribuição (CD) de Manaus

Materiais das maquininhas reaproveitados (em toneladas)

	2023	2024	2025
Plástico	258,77	297,63	249,00
Eletrônico	325,82	374,75	312,80
Total de materiais reaproveitados	584,59	672,38	561,80

Água SASB TC-SI-130a.2 303-3 303-5

	2023	2024	2025
Captação de água (Megalitros)			
Água de terceiros (rede pública)	13,25	16,41	17,48
Captação de água em áreas de estresse hídrico			
Água de terceiros (rede pública)	-	1,26	0,00

Toda a água consumida pela Companhia é água doce proveniente de fonte de terceiros, por meio do abastecimento municipal, não havendo qualquer tipo de captação própria, ou armazenamento de água. Os dados de consumo foram obtidos a partir dos valores em metros cúbicos apresentados nas contas de água e, posteriormente, convertidos para as demais unidades de medida utilizadas no relatório.

Cabe destacar que não estão disponíveis os dados de consumo de água referentes aos polos, centros de distribuição (CDs) de Manaus e Jaboatão, e ao escritório de Curitiba, uma vez que esses valores estão incluídos nas despesas de condomínio e não são discriminados individualmente.

Durante o período reportado, não houve consumo de água em áreas classificadas como de estresse hídrico. A identificação dessas áreas foi realizada com base no Índice Integrado de Seca (IIS6) do Centro Nacional de Monitoramento e Alertas de Desastres Naturais (Cemaden), vinculado ao Governo Federal do Brasil, referente ao monitoramento de 2025. Para fins deste relatório, foram consideradas como áreas de estresse hídrico aquelas classificadas entre Seca Severa e Seca Excepcional .

Por fim, toda a água consumida é descartada no sistema de saneamento municipal, não havendo medição específica do volume de efluentes gerados **GRI 303-4** .

Emissões

Emissões de GEE biogênico por escopo e categoria **GRI 305-1** **305-3**

	2023		2024		2025	
	Emissões (tCO ₂ e)	Representatividade (%)	Emissões (tCO ₂ e)	Representatividade (%)	Emissões (tCO ₂ e)	Representatividade (%)
Escopo 1 (tCO₂e)						
Combustão estacionária	0,754	0,02%	0,799	0,02%	3.773,42	74,44%
Combustão móvel	2.930,03	67,26%	3.293,76	70,67%	1,566	0,03%
Escopo 3 (tCO₂e)						
Transporte e distribuição (upstream)	48,065	1,10%	171,906	3,69%	214,759	4,24%
Viagens a negócios	47,088	1,08%	54,921	1,18%	36,328	0,72%
Emissões casa-trabalho	1.330,64	30,54%	1.138,67	24,43%	1.034,26	20,40%
Resíduos e efluentes	-	-%	0,377	0,01%	-	-%
Fim de vida	-	-%	-	-%	8,663	0,20%
Emissões biogênicas totais	4.356,58	100,00%	4.660,43	100,00%	5.069,00	100,00%

Índice de conteúdos GRI e SASB

Declaração de uso: A Stone relatou em conformidade com as Normas GRI para o período de 01/01/2025 a 31/12/2025.

GRI 1 usada: GRI 1: Fundamentos 2021

Norma(s) Setorial(ais) da GRI aplicável(eis): Não foram usadas Normas setoriais

Norma GRI / Outra fonte	Conteúdo	Localização	Omissão			ODS
			Requisito(s) omitido(s)	Motivo	Explicação	
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-1 Detalhes da organização	118				
	2-2 Entidades incluídas no relato de sustentabilidade da organização	4				
	2-3 Período de relato, frequência e ponto de contato	4, 118				
	2-4 Reformulações de informações	Em 2025, houve alterações nos seguintes indicadores: 403-9 e 2-8 (para maior aderência ao GRI, em 2025 não foram considerados os prestadores de serviços de logística como terceirizados, visto que esses não estão sob controle ou supervisão da Stone, ou de profissionais que nos representam).				
	2-5 Verificação externa	4, 116				
	2-6 Atividades, cadeia de valor e outras relações de negócios	9, 19, 62, 71				
	2-7 Empregados	88, 89, 90, 91 Os dados utilizados são referentes ao número de colaboradores em 31/12/25				8, 10
	2-8 Trabalhadores que não são empregados	74, 102 Os dados utilizados são referentes ao número de colaboradores em 31/12/25				8

Norma GRI / Outra fonte	Conteúdo	Localização	Omissão	Motivo	Explicação	ODS	
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-9 Estrutura de governança e sua composição	54, 65 Não há grupos sub-representados e representação de stakeholders na composição dos órgão de governança.				5, 16	
	2-10 Nomeação e seleção para o mais alto órgão de governança	56 Nesse processo são observados critérios como independência, competências relevantes para a Companhia e histórico profissional. Ainda que a Diversidade não seja um critério direto para a seleção dos membros, buscamos garantir uma equipe com olhares complementares e valorizamos a pluralidade na composição do time				5, 16	
	2-11 Presidente do mais alto órgão de governança	54				16	
	2-12 Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança na supervisão da gestão dos impactos	11, 36, 54				16	
	2-13 Delegação de responsabilidade pela gestão de impactos	36, 54					
	2-14 Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança no relato de sustentabilidade	4, 11					
	2-15 Conflitos de interesse	63					
	2-16 Comunicação de preocupações cruciais	62	Item B	Informação indisponível/incompleta	A Stone não realiza o acompanhamento sistemático da quantidade ou frequência dessas comunicações.		
	2-17 Conhecimento coletivo do mais alto órgão de governança				Informação indisponível/incompleta	Em 2025, não foram realizadas iniciativas para desenvolver o conhecimento coletivo, as habilidades e a experiência dos membros do Conselho de Administração sobre desenvolvimento sustentável.	

Norma GRI / Outra fonte	Conteúdo	Localização	Omissão			ODS
			Requisito(s) omitido(s)	Motivo	Explicação	
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-18 Avaliação do desempenho do mais alto órgão de governança	79 Não há Avaliação de desempenho para o Conselho de administração.				
	2-19 Políticas de remuneração	56				
	2-20 Processo para determinação da remuneração	56				
	2-21 Proporção da remuneração total anual			Restrições de confidencialidade	Informação considerada sensível e estratégica pela Companhia.	
	2-22 Declaração sobre estratégia de desenvolvimento sustentável	5				
	2-23 Compromissos de política	59, 70				16
	2-24 Incorporação de compromissos de política	12				
	2-25 Processos para reparar impactos negativos	12, 34				
	2-26 Mecanismos para aconselhamento e apresentação de preocupações	62				
	2-27 Conformidade com leis e regulamentos	59				
	2-28 Participação em associações	19				
	2-29 Abordagem para engajamento de <i>stakeholders</i>	20				
GRI 3: Temas Materiais 2021	2-30 Acordos de negociação coletiva	59				8
	3-1 Processo de definição de temas materiais	11				
Ecoeficiência das Operações	3-2 Lista de temas materiais	11				
	3-3 Ecoeficiência das Operações	46, 72				
GRI 302 Energia 2016	302-1 Consumo de energia dentro da organização	99 A Companhia não realizou operações de venda de energia no período reportado.				7, 8, 12, 13

Norma GRI / Outra fonte	Conteúdo	Localização	Omissão		ODS
			Requisito(s) omitido(s)	Motivo	
GRI 302 Energia 2016	302-2 Consumo de energia fora da organização	99 A Companhia não realizou operações de venda de energia no período reportado.			7, 8, 12, 13
	302-3 Intensidade Energética	46			7, 8, 12, 13
	302-4 Redução do consumo de energia	51 Apesar dos esforços contínuos, não houve redução do consumo de energia dentro da organização, quando comparado com o ano anterior.			7, 8, 12, 13
	302-5 Reduções nos requisitos energéticos de produtos e serviços	46			7, 8, 12, 13
303 Água e efluentes 2018	303-1 - Interações com a água como um recurso compartilhado	51			6, 12
	303-2 Gestão de impactos relacionados ao descarte de água	51 A Companhia não possui metas formalmente estabelecidas relacionadas a este tema.			6
	303-3 Captação de água	101			6
	303-4 Descarte de água	51, 101			6
	303-5 Consumo de água	101			6
GRI 305 Emissões 2016	305-1 Emissões diretas (Escopo 1) de gases de efeito estufa (GEE)	49, 102			3, 12, 13, 14, 15
	305-2 Emissões indiretas (Escopo 2) de gases de efeito estufa (GEE) provenientes da aquisição de energia	49			3, 12, 13, 14, 15
	305-3 Outras emissões indiretas (Escopo 3) de gases de efeito estufa (GEE)	50, 102			3, 12, 13, 14, 15
	305-4 Intensidade de emissões de gases de efeito estufa (GEE)	46			13, 14, 15

Norma GRI / Outra fonte	Conteúdo	Localização	Omissão	Motivo	Explicação	ODS
			Requisito(s) omitido(s)			
GRI 305 Emissões 2016	305-5 Redução de emissões de gases de efeito estufa (GEE)	49				13, 14, 15
	305-6 Emissões de substâncias que destroem a camada de ozônio (SDO)			Não Aplicável	As atividades da Stone não geram esses gases.	3, 12
	305-7 Emissões de NOx, SOx e outras emissões atmosféricas significativas			Não Aplicável	As atividades da Stone não geram esses gases.	3, 12, 14, 15
306 Resíduos 2020	306-1 Geração de resíduos e impactos significativos relacionados a resíduos	47				3, 6, 11, 12
	306-2 Gestão de impactos significativos relacionados a resíduos	47				3, 6, 11, 12
	306-3 Resíduos gerados	100				3, 6, 11, 12, 15
	306-4 Resíduos não destinados para disposição final	100				3, 6, 11, 12, 15
	306-5 Resíduos não destinados para disposição final	100				3, 6, 11, 12, 15
SASB Pegada Ambiental da Infraestrutura de Hardware	TC-SI-130a.1 (1) Energia total consumida, (2) porcentagem da rede elétrica, (3) porcentagem renovável	51				
	TC-SI-130a.2 (1) Total de água retirada, (2) total de água consumida, porcentagem de cada um em regiões com estresse hídrico de base Elevado ou Extremamente Elevado	102				

Norma GRI / Outra fonte	Conteúdo	Localização	Omissão		Explicação	ODS
			Requisito(s) omitido(s)	Motivo		
SASB Pegada Ambiental da Infraestrutura de Hardware	TC-SI-130a.3 Discussão da integração de considerações ambientais no planejamento estratégico para as necessidades do <i>data center</i>	Atualmente, utilizamos <i>data centers</i> de terceiros e, com base na análise das emissões de Escopo 3 relacionadas ao consumo de energia desses <i>data centers</i> , não identificamos impactos ambientais significativos. No entanto, monitoramos periodicamente esses indicadores, incluindo as emissões anuais de Escopo 3 e o consumo de energia, para avaliar possíveis necessidades de ação.				
Diversidade, Equidade e Inclusão						
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Diversidade, Equidade e Inclusão	59, 62, 85				
	405-1 Diversidade em órgãos de governança e empregados	95, 96				5, 8
GRI 405 Diversidade e igualdade de oportunidades 2016	405-2 Proporção entre o salário-base e a remuneração recebidos pelas mulheres e aqueles recebidos pelos homens	86	item a	Informação indisponível/incompleta	A StoneCo reporta a razão salarial consolidada seguindo sua metodologia interna, detalhada no Relatório de Transparência e Igualdade Salarial . A abertura por categoria funcional não é divulgada por não integrar a metodologia de mensuração adotada pela organização.	5, 8, 10
GRI 406 Não discriminação 2016	406-1 Casos de discriminação e medidas corretivas tomadas	59				5, 8
SASB Recrutando e gerindo uma força de trabalho global, diversa e capacitada	TC-SI-330a.1 (1) Empregados estrangeiros e (2) localizados no exterior	93				
	TC-SI-330a.2 Engajamento dos colaboradores	80				

Norma GRI / Outra fonte	Conteúdo	Localização	Omissão	Motivo	Explicação	ODS
SASB Recrutando e gerindo uma força de trabalho global, diversa e capacitada	TC-SI-330a.3 Porcentagem de representação de gênero e grupo racial/étnico para (1) gestão, (2) equipe técnica e (3) todos os outros funcionários	85, 96, 97			Os dados de raça/etnia estão em fase de refinamento de metodologia. A StoneCo já realiza o monitoramento interno e o censo de diversidade, porém optou por não publicar o detalhamento granular neste ciclo para garantir a máxima exatidão e comparabilidade futura dos dados. A StoneCo reitera seu compromisso com a diversidade (conforme apresentado na pág. 85) e segue monitorando internamente esses avanços para garantir um ambiente inclusivo.	
Saúde, Bem-estar e Desenvolvimento dos Colaboradores						
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Saúde, Bem-estar e Desenvolvimento dos Colaboradores	82				
	401-1 Novas contratações e rotatividade de empregados	91, 92, 93, 94				5, 8, 10
GRI 401 Emprego 2016	401-2 Benefícios oferecidos a empregados de tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou de período parcial	81		Todas as operações da organização estão incluídas e a Companhia não oferece benefício de previdência privada complementar aos seus colaboradores.		3, 5, 8
	401-3 Licença-maternidade/paternidade	97				5, 8
GRI 403 Saúde e segurança do trabalho 2018	403-1 Sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho	82				8
	403-2 Identificação de periculosidade, avaliação de riscos e investigação de incidentes	83		Atualmente não temos uma política com especificações acerca de processos para que os colaboradores se retirem de situações de trabalho que acreditem possam lhes causar acidente de trabalho ou doença profissional.		8

Norma GRI / Outra fonte	Conteúdo	Localização	Omissão			ODS
			Requisito(s) omitido(s)	Motivo	Explicação	
GRI 403 Saúde e segurança do trabalho 2018	403-3 Serviços de saúde do trabalho	83				8
	403-4 Participação dos trabalhadores, consulta e comunicação aos trabalhadores referente a saúde e segurança do trabalho	83				8, 16
	403-5 Capacitação de trabalhadores em saúde e segurança ocupacional	83				8
	403-6 Promoção da saúde do trabalhador	81, 83				3
	403-7 Prevenção e mitigação de impactos na saúde e segurança do trabalho diretamente vinculados com relações de negócio	82, 83, 84				5
	403-8 Trabalhadores cobertos por um sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho	82				5, 8, 16
	403-9 Acidentes de trabalho	84, 98, 102				3, 8, 16
	403-10 Doenças profissionais	82				3, 8, 16
	404-1 Média de horas de capacitação por ano, por empregado	94				4, 5, 8, 10
	GRI 404 Capacitação e Educação 2016	404-2 Programas para o aperfeiçoamento de competências dos empregados e assistência para transição de carreira	76	Item 2b	Informação indisponível/incompleta	Não oferecemos programas de assistência para transição de carreira visando facilitar a empregabilidade continuada e a gestão de final de carreira devido à aposentadoria ou rescisão do contrato de trabalho.
404-3 Percentual de empregados que recebem avaliações regulares de desempenho e de desenvolvimento de carreira		79				5, 8, 10
Inclusão Produtiva Financeira						
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Inclusão Produtiva Financeira	9, 31, 37				

Norma GRI / Outra fonte	Conteúdo	Localização	Omissão			ODS
			Requisito(s) omitido(s)	Motivo	Explicação	
GRI 203 Impactos econômicos indiretos 2016	203-1 Investimentos em infraestrutura e apoio a serviços	28, 40				3, 5, 9, 11
	203-2 Impactos econômicos indiretos significativos	28, 36, 39, 43				1, 3, 8
GRI 413 Comunidades Locais 2016	413-1 Operações com engajamento, avaliações de impacto e programas de desenvolvimento voltados à comunidade local	27, 28, 31, 47, 49, 71				
	413-2 Operações com impactos negativos significativos reais ou potenciais nas comunidades locais	46, 47				1, 2
Direitos Humanos						
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Direitos Humanos	59				
GRI 407 Liberdade de Associação e Negociação Coletiva 2016	407-1 Operações e fornecedores em que o direito à liberdade sindical e à negociação coletiva pode estar em risco	59				16
GRI 408 Trabalho infantil 2016	408-1 Operações e fornecedores com risco significativo de casos de trabalho infantil	72				5, 8, 16
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	72				5,8
GRI 414 Avaliação social de fornecedores 2016	414-1 Novos fornecedores selecionados com base em critérios sociais	72				5, 8, 16
	414-2 Impactos sociais negativos na cadeia de fornecedores e medidas tomadas	72				5, 8, 16

Norma GRI / Outra fonte	Conteúdo	Localização	Omissão Requisito(s) omitido(s)	Motivo	Explicação	ODS
Governança, Ética e Integridade dos Negócios						
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Governança, Ética e Integridade dos Negócios	53, 60, 61, 62				
	205-1 Operações avaliadas quanto a riscos relacionados à corrupção			Informação Indisponível/incompleta	A Companhia possui processos estruturados para prevenir, monitorar e tratar eventuais casos de corrupção, embora ainda não realize uma avaliação de riscos de corrupção formalmente individualizada por unidade operacional	16
GRI 205 Combate à corrupção 2016	205-2 Comunicação e capacitação em políticas e procedimentos de combate à corrupção	61	Item b, c, e	Informação Indisponível/incompleta	Apesar de a capacitação anticorrupção ser obrigatória para 100% dos colaboradores, instabilidades técnicas na plataforma de extração impediram a emissão de relatórios precisos por categoria funcional para este ciclo. A mensuração para fornecedores ainda não é realizada. A Companhia está aprimorando seus sistemas para garantir a granularidade desses dados em relatos futuros.	16
	205-3 Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas	63				16
Inovação e Tecnologia nos Produtos						
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Inovação e Tecnologia nos Produtos	29, 32, 33, 36, 42, 49, 68, 77				
SASB Proteção da Propriedade Intelectual e Conduta Competitiva	TC-SI-520a.1 Valor total de perdas monetárias como resultado de processos legais associados a regulamentações de comportamento anticompetitivo	59				

Norma GRI / Outra fonte	Conteúdo	Localização	Omissão		ODS
			Requisito(s) omitido(s)	Motivo	
SASB Gerenciamento de riscos de disrupção tecnológica	TC-SI-550a.1 Número de (1) problemas de desempenho e (2) interrupções de serviço; (3) tempo total de inatividade do cliente	<p>A Companhia opta por não divulgar quantitativamente informações detalhadas sobre problemas de desempenho, interrupções e tempo de inatividade, por se tratarem de dados de natureza estratégica e, em determinados contextos, sensíveis do ponto de vista contratual com clientes e parceiros.</p> <p>Ainda assim, a Companhia mantém processos estruturados e governança adequada para o gerenciamento desses eventos, incluindo gestão de incidentes, monitoramento de métricas de disponibilidade e indisponibilidade e protocolos formais de comunicação e reporte aos clientes.</p>			
	TC-SI-550a.2 Descrição dos riscos de continuidade de negócios relacionados a interrupções de operações	66			
Privacidade e Segurança de Dados					
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Privacidade e Segurança de Dados	60, 65			
GRI 418 Privacidade do cliente 2016	418-1 Queixas comprovadas relativas a violação da privacidade e perda de dados de clientes	65			16
SASB Privacidade de dados e liberdade de expressão	TC-SI-220a.1 Descrição das políticas e práticas relacionadas à publicidade comportamental e à privacidade do usuário	66			
	TC-SI-230a.2 Descrição da abordagem para identificar e tratar os riscos de segurança de dados, incluindo o uso de padrões de segurança cibernética de terceiros	66			

Norma GRI / Outra fonte	Conteúdo	Localização	Omissão	Motivo	Explicação	ODS
	TC-SI-220a.2 Número de usuários cujas informações são usadas para fins secundários	Utilizamos informações em conformidade com as regras diretamente definidas nos acordos e contratos com clientes, bem como com as Normativas e Avisos de Privacidade das Companhias. → Política de SI para Terceiros → Portal de Privacidade → Comunicação de Incidentes para ANPD → Regulamentações da ANPD				
	TC-SI-220a.3 Total de perdas monetárias resultantes de procedimentos legais associados à privacidade do usuário	R\$ 2.725,49 decorrente de multa em um processo resultante em condenação.				
SASB Privacidade de dados e liberdade de expressão	TC-SI-220a.4 (1) Número de solicitações de aplicação da lei para informações de usuários, (2) número de usuários cujas informações foram solicitadas, (3) porcentagem resultante em divulgação	Em 2025, a Stone Instituição de Pagamento S.A. (marca "Ton") recebeu, por intermédio da Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD), uma Petição de Titular de Dados solicitando esclarecimentos acerca do encerramento de uma conta com fundamento genérico em "atividades de alto risco". Segundo o Titular, tal justificativa violaria os princípios da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), especialmente à luz dos artigos 18 e 20, motivo pelo qual requereu a revisão da decisão e o acesso aos dados que a embasaram. A Companhia tratou a demanda em conformidade com seus procedimentos e políticas internas e apresentou os devidos esclarecimentos à Autoridade. Até o presente momento, não houve novos pedidos ou solicitações adicionais por parte da ANPD ou do Titular. Ressalta-se que o monitoramento sistemático desse indicador passou a ser realizado pela empresa apenas a partir de 2025.				

Norma GRI / Outra fonte	Conteúdo	Localização	Omissão		ODS
			Requisito(s) omitido(s)	Motivo	
SASB Privacidade de dados e liberdade de expressão	TC-SI-220a.5 Países onde os produtos ou serviços estão sujeitos a monitoramento, bloqueio, à filtragem de conteúdo ou censura	Nossos produtos e serviços não estão sujeitos, em nosso melhor conhecimento, a qualquer tipo de monitoramento, bloqueio, filtragem de conteúdo ou censura por governos. Nossas interações com autoridades limitam-se ao cumprimento estrito de obrigações regulatórias e ordens judiciais específicas, em conformidade com a legislação brasileira vigente (como o Marco Civil da Internet e a LGPD), o que não caracteriza monitoramento governamental sistêmico ou censura			
SASB Segurança de Dados	TC-SI-230a.1 (1) Número de violações de dados, (2) porcentagem envolvendo informações de identificação pessoal (PII), (3) número de usuários afetados.	65			
Qualidade do Atendimento					
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Qualidade do Atendimento	22, 30, 31, 34			

Relatório de Asseguração Limitada dos Auditores Independentes

GRI 2-5



KPMG Auditores Independentes Ltda.

Rua Verbo Divino, 1400, Conjunto Térreo ao 801 - Parte,
Chácara Santo Antônio, CEP 04719-911, São Paulo - SP
Caixa Postal 79518 - CEP 04707-970 - São Paulo - SP - Brasil
Telefone +55 (11) 3940-1500
kpmg.com.br

Relatório de asseguração limitada dos auditores independentes sobre as informações ambientais, sociais e de governança (ESG) constantes no Relatório de Sustentabilidade 2025 da StoneCo.

Ao Conselho de Administração e Acionistas da
StoneCo Ltd.
São Paulo - SP

Conclusão

Realizamos um trabalho de asseguração limitada sobre as informações Ambientais, Sociais e de Governança (ESG) constantes no Relatório de Sustentabilidade 2025 ("Relatório") da **StoneCo Ltd.** ("Companhia") para o exercício findo em 31 de dezembro de 2025, preparadas em conformidade com as normas do *Global Reporting Initiative* (GRI – Standards) e do *Sustainability Accounting Standards Board* (SASB), definidos como "Critérios".

Com base nos procedimentos executados e nas evidências obtidas, não temos conhecimento de nenhum fato que nos leve a acreditar que as informações Ambientais, Sociais e de Governança (ESG) constantes no "Relatório de Sustentabilidade de 2025" da **StoneCo Ltd.** relativas ao exercício findo em 31 de dezembro de 2025 não foram preparadas, em todos os aspectos relevantes, em conformidade com as normas do *Global Reporting Initiative* (GRI – Standards) e do *Sustainability Accounting Standards Board* (SASB).

Nossa conclusão sobre as informações Ambientais, Sociais e de Governança (ESG) constantes no Relatório de Sustentabilidade 2025 da Companhia preparadas em conformidade com os Critérios, não se estende a nenhuma outra informação que acompanhe ou contenha as informações sobre mensagens dos responsáveis da Companhia, links e imagens.

Base para a conclusão

Conduzimos nosso trabalho de acordo com a NBC TO 3000 (revisada) – Trabalhos de Asseguração Diferente de Auditoria e Revisão e a ISAE 3000 (revised) – *Assurance engagements other than audits or reviews of historical financial information*, emitidas pelo Conselho Federal de Contabilidade (CFC) e *International Auditing and Assurance Standards Board* (IAASB), respectivamente. Nossas responsabilidades em relação a essas normas estão descritas mais detalhadamente na seção "Nossas responsabilidades" do relatório.

KPMG Auditores Independentes Ltda., uma sociedade simples brasileira, de responsabilidade limitada e firma-membro da organização global KPMG de firmas-membro independentes licenciadas da KPMG International Limited, uma empresa inglesa privada de responsabilidade limitada.

KPMG Auditores Independentes Ltda., a Brazilian limited liability company and a member firm of the KPMG global organization of independent member firms affiliated with KPMG International Limited, a private English company limited by guarantee.

1



Cumprimos com os requisitos de independência e outros requisitos éticos do Código de Ética Profissional do Contador e das Normas Profissionais (incluindo as Normas de Independência) emitidos pelo Conselho Federal de Contabilidade (CFC) baseados nos princípios fundamentais de integridade, objetividade, competência profissional e devido zelo, confidencialidade e comportamento profissional.

Nossa firma aplica a NBC PA 01 Gestão de Qualidade para Firms (Pessoas Jurídicas e Físicas) de Auditores Independentes e o *International Standard on Quality Management (ISQM) 1, Quality Management for Firms that Perform Audits or Reviews of Financial Statements, or Other Assurance or Related Services Engagements*, emitidas pelo CFC e IAASB, respectivamente. Essa norma requer que a firma elabore, implemente e opere um sistema de gestão de qualidade, incluindo políticas ou procedimentos relativos ao cumprimento de requisitos éticos, normas profissionais e requisitos legais e regulatórios aplicáveis.

Acreditamos que as evidências obtidas são suficientes e apropriadas para fundamentar a nossa conclusão.

Responsabilidades da administração da Companhia pelo Relatório

A administração da Companhia é responsável pelo:

- desenho, a implementação e a manutenção dos controles internos relevantes para a preparação das informações constantes no Relatório que estão livres de distorção relevante, independente se devido a fraude ou erro;
- a seleção dos Critérios como sendo os critérios adequados para a preparação das informações constantes no Relatório e a referência apropriada aos critérios utilizado ou descrição desses critérios; e
- a preparação e apresentação adequada das informações constantes no Relatório em conformidade com os Critérios.

Nossas Responsabilidades

Somos responsáveis por:

- planejar e executar o trabalho para obter uma asseguração limitada sobre se o Relatório está livre de distorções relevantes, independente se devido a fraude ou erro;
- formar uma conclusão independente, de acordo com os procedimentos executados e nas evidências obtidas; e

- reportar nossa conclusão ao Conselho de Administração e Acionistas da Companhia.

Resumo do trabalho que executamos como base para nossa conclusão

Exercemos julgamento profissional e mantivemos o ceticismo profissional ao longo do trabalho. Desenhamos e executamos nossos procedimentos para obter evidência sobre as informações do Relatório da Companhia são suficientes e apropriadas para fornecer uma base para nossa conclusão. Nossos procedimentos selecionados dependem do nosso entendimento das informações constantes no Relatório da Companhia e de outras circunstâncias do trabalho, além de nossa consideração das áreas em que é provável que surjam distorções materiais. Ao realizar o trabalho, nós:

KPMG Auditores Independentes Ltda., uma sociedade simples brasileira, de responsabilidade limitada e firma-membro da organização global KPMG de firmas-membro independentes licenciadas da KPMG International Limited, uma empresa inglesa privada de responsabilidade limitada.

KPMG Auditores Independentes Ltda., a Brazilian limited liability company and a member firm of the KPMG global organization of independent member firms affiliated with KPMG International Limited, a private English company limited by guarantee.

2




- planejamos os trabalhos, considerando a materialidade dos aspectos para as atividades da Companhia, da relevância das informações divulgadas, do volume de informações quantitativas e qualitativas e dos sistemas operacionais e de controles internos que serviram de base para a elaboração das informações constantes no Relatório;
- obtivemos o entendimento da metodologia de cálculos e dos procedimentos para a compilação dos indicadores por meio de indagações e entrevistas com os gestores responsáveis pela elaboração das informações;
- realizamos procedimentos analíticos sobre as informações quantitativas e indagações sobre as informações qualitativas e sua correlação com os indicadores divulgados nas informações constantes no Relatório; e
- avaliamos o processo para a elaboração do Relatório e da sua estrutura e conteúdo, em conformidade os Critérios.

Os procedimentos realizados em um trabalho de asseguração limitada variam em termos de natureza e época, e sua extensão é restrita (menos extensa) do que em trabalho de asseguração razoável. Assim, o nível de segurança obtido em um trabalho de asseguração limitada é substancialmente menor do que a segurança que teria sido obtida caso um trabalho de asseguração razoável tivesse sido realizado.

São Paulo, 30 de abril de 2026

KPMG Auditores Independentes Ltda.
CRC 2SP-014428/O-6


Flavio Gozzoli Gorçalves
Contador CRC 1SP290557/O-2

KPMG Auditores Independentes Ltda., uma sociedade simples brasileira, de responsabilidade limitada e firma-membro da organização global KPMG de firmas-membro independentes licenciadas da KPMG International Limited, uma empresa inglesa privada de responsabilidade limitada.

KPMG Auditores Independentes Ltda., a Brazilian limited liability company and a member firm of the KPMG global organization of independent member firms affiliated with KPMG International Limited, a private English company limited by guarantee.

3

Verificação do Inventário de Emissões GEE



Verificação de Inventário de Gases de Efeito Estufa

O Instituto Totum declara que:

STONECO LTD.

Localizada na Av. Dra. Ruth Cardoso, nº 7221, Conj 401, Pinheiros, São Paulo, SP

Teve seu inventário de emissões verificado e cumpre as

Especificações do Programa Brasileiro GHG Protocol

Norma de Verificação: Especificações de Verificação do Programa Brasileiro GHG Protocol – Edição 2011 e ABNT NBR ISO 14064-3.

Processo nº: 1214-26

Ano do Inventário: 2025

Nível de Confiança: Razoável

Informações Detalhadas: Declaração de Verificação Nº 1214-26 anexa a este certificado

São Paulo, 14 de Abril de 2026

INSTITUTO TOTUM

Fernando Giachini Lopes – Diretor Técnico

Av. Paulista, 2439 – 13º andar – Cj. 132

Consolação – São Paulo/SP - Brasil



Créditos

Informações Corporativas GRI 2-1

Sede StoneCo

4º andar, Harbour Place, 103 South Church Street,
P.O. Box 10240, Grand Cayman, KY1-1002, Ilhas
Cayman

Expediente GRI 2-3

Coordenação geral do projeto

Diretoria de Impacto e Sustentabilidade

Contato: sustentabilidade@stone.com.br

Consultoria GRI, redação, diagramação e revisão

Casa Azul Conteúdo e Design para Sustentabilidade

Fotos

As fotos da capa foram geradas por inteligência artificial

Luke Garcia

Asseguração

KPMG

Data de publicação

Abril de 2026

stoneco