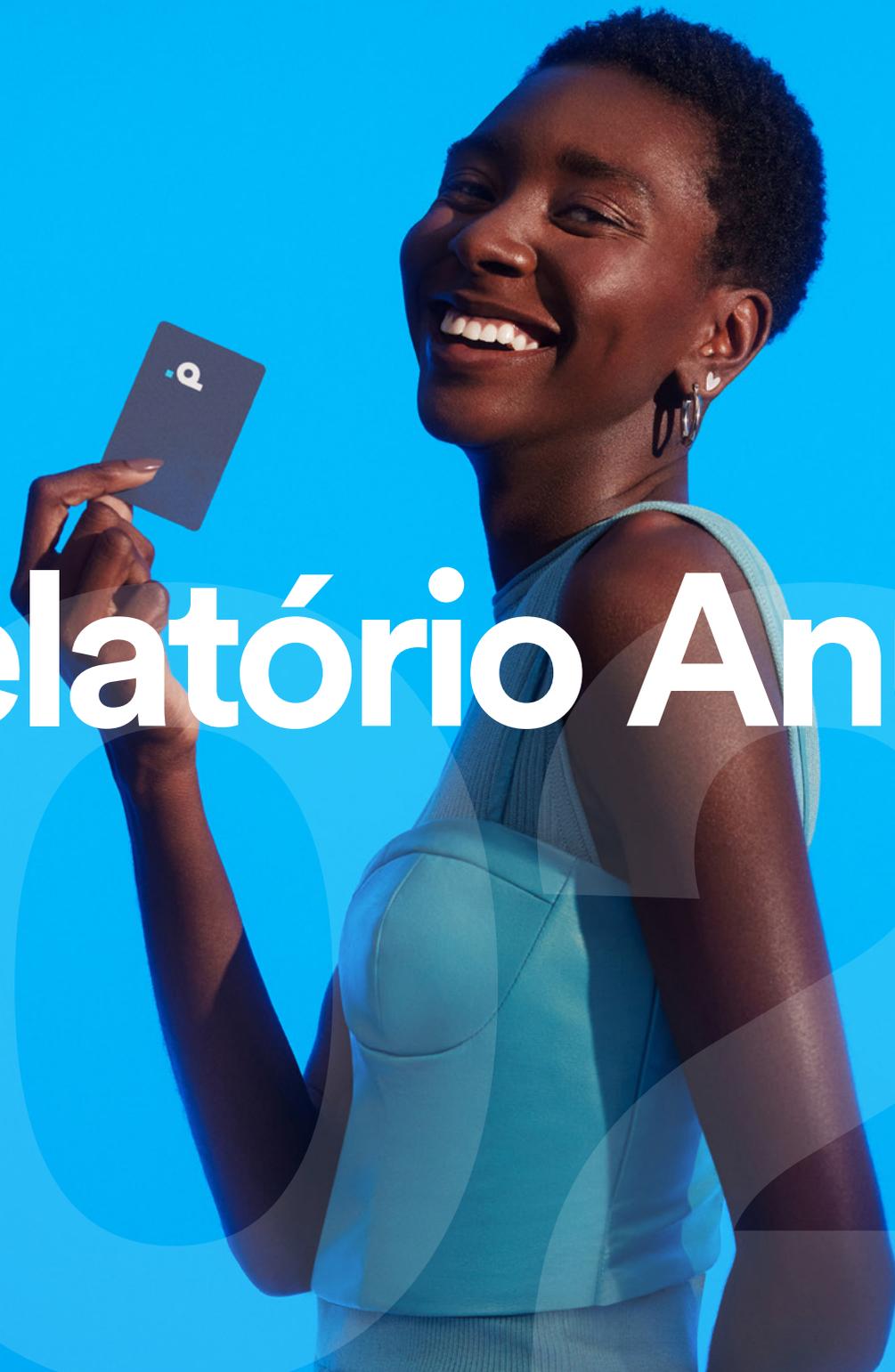




Relatório Anual



Sumário

Apresentação _____ **3**

Mensagem do Conselho
Mensagem do CEO
Sobre esse relatório
Destaques
Agenda ESG

Somos PAN _____ **16**

O Banco para quem faz
Nossos compromissos e reconhecimentos
Produtos e Serviços
Cultura PAN
Inovação e tecnologia por um futuro melhor

Pela inclusão do brasileiro _____ **33**

Talentos PAN
Diversidade e Inclusão
Nossa comunidade

Por um mundo melhor na prática _____ **63**

Foco no cliente
Cuidado com o meio ambiente

Fazendo do jeito certo _____ **82**

Nossa governança
Gestão de riscos
Ética e integridade
Desempenho operacional e financeiro

Sumário de Conteúdo da GRI e SASB ____ **113**

Anexos _____ **146**

Indicadores quantitativos
Projetos apoiados
Relatório de Asseguração

Créditos _____ **172**

Apresentação

Mensagem do Conselho	4
Mensagem do CEO	6
Sobre este relatório	8
Destaques de 2022	9
Agenda ESG	10



Mensagem do Conselho

GRI 2-22

Em 2022, evoluímos de forma importante em nossa missão de simplificar a vida das pessoas por meio de soluções financeiras inovadoras, inteligentes e personalizadas. Para isso, diversificamos ainda mais nosso portfólio, criando um ecossistema completo de serviços financeiros e de consumo, que auxilia nossos clientes a tomarem decisões de crédito mais conscientes.

Apesar de um cenário econômico desafiador, trouxemos soluções financeiras que nos permitiram manter o acesso ao crédito para milhões de brasileiros. Antecipamos o risco de crédito e mantivemos cautela na originação de produtos sem garantia. Por outro lado, diversificamos nosso portfólio e ampliamos a originação de produtos de crédito colateralizados (com bens em garantia), como a antecipação do FGTS e crédito consignado. Com

essas ferramentas, foi possível continuar ampliando a inclusão financeira das famílias brasileiras. Essas linhas de crédito possuem taxas de juros abaixo da média do mercado e podem ser tomadas, inclusive, por clientes negativados, que muitas vezes não teriam acesso a outros produtos.

O último ano foi decisivo em nossa estratégia para posicionar o PAN como um banco completo, pronto para entregar uma proposta de valor única aos nossos clientes, com a melhor oferta de crédito e um *marketplace* com ferramentas exclusivas. Além disso, realizamos investimentos relevantes em iniciativas de satisfação de clientes, prevenção a fraudes e educação financeira, sempre colocando a necessidade do cliente em primeiro lugar.

Apesar de um cenário econômico desafiador, trouxemos soluções financeiras que nos permitiram manter o acesso ao crédito para milhões de brasileiros. Antecipamos o risco de crédito e mantivemos cautela na originação de novos produtos de crédito sem bens em garantia.

Focamos nossos esforços em oferecer produtos através do canal que seja mais conveniente ao cliente. Por isso, em 2022, ampliamos nossa capilaridade, incluindo o canal de vendas por *WhatsApp* e aumentando a quantidade de produtos disponíveis via *app*. Com essa estratégia, alcançamos no último trimestre de 2022 um volume recorde de originação, próxima dos R\$ 10 bilhões. Resultado que reforça também a evolução dos nossos canais B2C e nossa diversificação ao longo dos anos.

A consolidação das aquisições da Mobiauto, plataforma de tecnologia do setor automotivo, e da Mosaico, maior plataforma de conteúdo e originação de vendas para o *e-commerce*, foi essencial para alcançarmos nossos objetivos.

A partir dessas duas plataformas, apoiamos a melhor decisão de compra dos nossos clientes, oferecendo a possibilidade de pesquisar o menor preço, ver histórico de valores, acionar alerta de preço e solicitar crédito para aquisição daquele produto. Ao longo de 2022, evoluímos para replicar as experiências de Mosaico e Mobiauto no

A consolidação das aquisições da Mobiauto e da Mosaico foi essencial para alcançarmos nossos objetivos.

aplicativo do PAN. Dessa forma, o nosso cliente encontra em um único ambiente as facilidades de um banco e as funcionalidades de um *marketplace* (seja de veículos ou *e-commerce*).

Nesse novo modelo, nossa base de dados tornou-se mais robusta, o que nos possibilita entender melhor o comportamento dos clientes e suas necessidades, para que possamos fazer ofertas personalizadas e mais assertivas. Hoje já são aproximadamente 24 milhões de pessoas beneficiadas por nossos produtos e serviços e com expectativa de continuarmos crescendo com rentabilidade.

Nas próximas páginas apresentamos nossas iniciativas do negócio e nossos compromissos com os aspectos ambiental, social e de governança, reforçando nosso empenho em ser um banco cada vez mais sustentável, diversificado e admirado pelos nossos clientes.

Boa leitura!

Mensagem do CEO

GRI 2-22

O cenário econômico em 2022 seguiu desafiador, tanto no Brasil quanto no âmbito global. Observamos uma inflação alta e persistente, com maiores taxas de juros, afetando a capacidade de pagamento de nossos clientes. Além disso, presenciamos uma forte expansão da oferta de crédito, principalmente cartão, ampliando a alavancagem em um público mais vulnerável. A junção desses fatores criou as condições para uma forte ampliação da inadimplência.

Aqui no Banco PAN, já observávamos com preocupação alguns indícios de piora no cenário e adotamos uma postura conservadora desde o segundo semestre de 2021.

Neste momento, apesar de internamente já observarmos sinais de melhora, ainda enxergamos riscos no sistema, e seguimos cautelosos em nossa concessão de crédito.

Navegamos nesse contexto usando nosso portfólio diversificado para ampliar o acesso ao crédito aos nossos clientes sem abandonar uma postura conservadora. Quando não era possível conceder um crédito *clean* (sem garantia), oferecemos financiamento por antecipação do saque

Investimos em projetos de educação financeira e prevenção a fraudes, dando ferramentas para que nossos clientes possam tomar decisões embasadas para escolherem a linha de crédito que mais se adequa a sua realidade e necessidade.

aniversário do FGTS ou crédito consignado. Dessa forma, seguimos atendendo as necessidades dos nossos clientes, mesmo diante de um cenário conturbado.

Nossos produtos e serviços são estruturados como ferramentas para alavancar a vida de nossos clientes, com soluções contextuais e inteligentes. Para isso, oferecemos linhas de crédito baratas e seguras, mas queremos, fundamentalmente, que nossos clientes saibam o que estão contratando, por meio de uma comunicação clara e transparente, para que consigam utilizar esse crédito da melhor forma.



Fechamos o ano com uma carteira de crédito de

 **R\$ 39 bilhões**

Nesse sentido, investimos em projetos de educação financeira e prevenção a fraudes, dando ferramentas para que nossos clientes possam tomar decisões embasadas quando escolherem a linha de crédito que mais se adequa a sua realidade e necessidade.

Além disso, consolidamos as empresas Mobiauto e Mosaico, adquiridas em 2021, oferecendo ainda mais opções relacionadas à compra de veículos e consumo. Em nosso *marketplace*, continuamos a otimizar nossa oferta de crédito contextualizada, garantindo que nossos clientes tenham a melhor experiência com nossos aplicativos, com avaliações de produtos, alerta de preços, ferramenta de comparação, dentre outros serviços. Essas iniciativas foram essenciais para aumentarmos em 58% as receitas de serviços em 2022. Além disso, expandimos nossa estratégia de veículos através da Mobiauto, aumentando em 36% a quantidade de veículos anunciados e em 125% a receita anual da plataforma.

Se em 2021 incorporamos 11 novos produtos ao nosso portfólio, como o Saúde PAN e o Turbo PAN, em 2022 cuidamos de aprimorá-los, melhorando

a experiência do consumidor e tornando-os disponíveis para aquisição dentro do aplicativo. Dessa forma, estamos evoluindo para sermos um banco mais universal, que proporciona possibilidades financeiras para as pessoas em diferentes momentos da vida, de maneira rápida e descomplicada. Um posicionamento que vai nos ajudar a continuar crescendo em número de clientes e em rentabilidade.

Nossa estratégia nos permitiu fechar o ano entregando resultados consistentes e sustentáveis para nossos acionistas e *stakeholders*. Fechamos o ano com uma carteira de crédito de R\$ 39 bilhões e um ROE ajustado de 12,2% a.a., entregando um lucro líquido de R\$ 773 milhões.

Em 2022, trabalhamos em prol de uma agenda de negócios sustentável, criando valor para os públicos de interesse e trazendo mais soluções para ajudar milhões de brasileiros a alcançarem seus sonhos. Somos um banco que atua em um ambiente diverso e inclusivo, que engloba diversidade de produtos e de canais de atendimento, e é isso que garante a sustentabilidade do PAN no médio e longo prazo.

Somos reconhecidos como uma excelente empresa para se trabalhar. Além de termos aderido

ao *Women's Empowerment Principles*, temos certificação *Top Employer* e reconhecimento do GPTW de top 5 melhor instituição financeira para trabalhar, - para mulheres e 1ª para pessoas negras e público LGBTQIA+. Estamos sempre buscando pessoas dispostas a contribuir para um negócio vencedor. Oferecemos oportunidades de crescimento, autonomia e um bom ambiente de trabalho. Investimos em pessoas, porque são elas que fazem o banco acontecer.

No aspecto ambiental, elaboramos em 2022 nosso terceiro inventário de carbono e compensamos 100% das emissões reportadas nos escopos 1, 2 e 3 (ex-carteira financiada). Além disso, passamos a reportar nossas emissões da carteira de veículos dentro da metodologia desenvolvida pela *Partnership for Carbon Accounting Financials* (PCAF), trazendo ainda mais transparência para os impactos de nossos negócios.

Quero agradecer a todos que nos ajudaram a construir um ano de sucesso no PAN e, juntos, seguimos nossa jornada de ser um banco para todos os brasileiros.

Cadu Guimarães

CEO

Sobre este relatório

GRI 2-2, 2-3, 2-4

O presente Relatório Anual do Banco PAN foi elaborado em conformidade com as diretrizes da *Global Reporting Initiative* (GRI) e do *Sustainability Accounting Standards Board* (SASB), contemplando o período de 1 de janeiro a 31 de dezembro de 2022. Não há reformulações de informações feitas em relatórios anteriores.

As entidades da organização incluídas neste relatório são divididas em controladas diretas e indiretas, sendo elas:

Mais informações sobre este relatório podem ser obtidas com a Equipe ESG do Banco PAN (esg@grupopan.com).



Controladas diretas:

Mosaico Tecnologia ao Consumidor S.A. - 100%
PAN Administradora de Consórcio LTDA. - 100%
PAN Arrendamento Mercantil S.A - 100%
BM Sua Casa Promotora de Vendas LTDA. - 100%
Brazilian Finance & Real Estate S.A. - 100%
Brazilian Securities Cia de Securitização. - 100%

Controladas indiretas:

Mobiauto Edição de Anúncios Online Ltda - 80% (empresa controlada pela Brazilian Finance & Real Estate S.A.).

G.W.H.C. Serviços Online Ltda - 100% (Empresa Controlada pela Mosaico Tecnologia ao Consumidor S.A.).

As informações de indicadores sociais, ambientais e econômicos são apresentadas:

- a) para o Banco PAN quando indicado como PAN;
- b) para o Banco PAN + Mosaico + Mobiauto quando identificado como Conglomerado PAN.

Tendo em vista que as duas empresas foram adquiridas em 2021, ainda não possuíam o monitoramento completo de todos os indicadores ao final de 2022, e irão consolidar este processo ao longo de 2023, as tabelas trazem em nota as empresas consideradas nos dados de cada uma delas.

O Relatório Anual 2022 contempla as mesmas instituições reportadas nas divulgações financeiras, que são auditadas pela PwC e reportadas para o mercado trimestralmente.

Destques de 2022



23,7 milhões
de clientes
+27% vs. 2021



66%
Clientes ativos
+2 p.p vs. 2021



12,6 milhões
Clientes com crédito
+29% vs. 2021



2,1 Cross Sell Index
2,0 em 2021



R\$ 39 bilhões
Carteira de crédito
+12% vs. 2021



R\$ 773 milhões
Lucro Líquido
-0,2% vs. 2021



12,2% a.a. ROE ajustado
13,9% em 2021



Nota B – CDP
Mudanças Climáticas



Ingresso nas carteiras
do ISE B3² e ICO₂ B3



Top 5
Instituições Financeiras
para se trabalhar
GPTW IF

Agenda ESG

Somos um banco que dá crédito e acesso à informação com tecnologia para os brasileiros transformarem desafios em conquistas. Existimos para dar um novo olhar para esses desafios financeiros e superá-los, melhorando o padrão de vida das pessoas, por meio de ferramentas que as ajudem a alavancar sonhos de forma inteligente e saudável.

Nesse sentido, em 2021 aderimos ao Pacto Global e nos comprometemos com a Agenda 2030 da Organização das Nações Unidas (ONU), de modo a maximizar ainda mais o impacto do PAN na vida de mais de 23 milhões de pessoas em todas as regiões do Brasil.

Ao final de 2022, protegemos mais de 2 milhões de brasileiros contra emergências por meio de produtos de seguros e financiamos mais de 219 mil veículos ao longo do ano, dando oportunidade para profissionais autônomos incrementarem suas rendas familiares.

“Olha, o Banco PAN está sendo muito meu parceiro, pois ele me deu crédito mesmo eu não sendo registrada. Confiou em mim! Me deu o financiamento do meu carro também. Então, eu acho que isso aí é parceria.” Sandra, 52, cliente de financiamento

Investimos também em projetos sociais alinhados ao nosso posicionamento estratégico, com o objetivo de ajudar a comunidade a se desenvolver nas frentes de saúde, educação e cultura. Por isso, em 2022, apostamos em cinco projetos não incentivados e seis projetos incentivados, totalizando mais de R\$ 1 milhão em investimento social.

De modo a potencializar nossa governança sobre esse tema, em 2022, o antigo Comitê ESG, que se reportava diretamente à Diretoria Executiva, passou a se reportar para o Conselho de Administração e ao Comitê ESG do BTG Pactual (líder do Conglomerado Prudencial).

A Comissão é presidida por Camila Corá, Diretora Jurídica, de Pessoas, ESG, sendo responsável, entre outras funções, por monitorar o cumprimento das normas socioambientais vigentes, avaliando a efetividade das ações implementadas, os impactos de descumprimento, orientar e estabelecer competências para a adoção de providências necessárias à identificação, classificação, avaliação, eliminação e mitigação de riscos socioambientais, nas atividades e operações, além de ser responsável pela elaboração e manutenção das Diretrizes de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática (DRSAC), aplicável às empresas do Conglomerado

GRI 2-17

PAN, bem como a seus colaboradores, fornecedores, parceiros e clientes.

Ainda como parte da agenda ESG, realizamos diversos estudos e comunicações internas e externas com o objetivo de garantir a transparência das atividades e capacitar o time em todas as frentes relacionadas ao tema.

GT ESG - grupo de trabalho semanal, cuja pauta é distribuída um dia antes e conta com a participação de representantes das equipes do Jurídico, Marketing, Facilities, Risco não financeiro, Comunicação, Tecnologia e Pessoas.

Comissão ESG - encontro mensal com pauta específica, a fim de deliberar assuntos sobre a temática.

Café com ESG – encontro para compartilhar as práticas ambientais, sociais e de governança implementadas no PAN. A primeira edição ocorreu em junho de 2022.

Celebra PAN - agenda mensal que aborda diversos temas relevantes, inclusive ESG, a partir da apresentação do andamento dos planos de trabalho e de indicadores.

ESG na Universidade PAN – transformação para o desenvolvimento sustentável - treinamento obrigatório disponível na Universidade PAN.

Plataforma Academy, do Pacto Global da ONU – acesso disponível a todos os colaboradores, em virtude da nossa adesão. São sugeridos temas específicos para estudo mensalmente.



Materialidade e Bandeiras ESG

GRI 2-17, 3-1, 3-2

Para nós, é fundamental que a estratégia do PAN esteja alinhada às necessidades e expectativas dos nossos clientes, fornecedores, colaboradores e parceiros e, ao mesmo tempo, ajude a criar valor econômico e social.

Por isso, em 2022, realizamos nossa segunda pesquisa de materialidade com todas as partes interessadas. Inicialmente foram realizadas entrevistas presenciais com os *heads* de ESG dos principais *stakeholders* do PAN (Diretoria Executiva, COAUD – Comitê de Auditoria, CA – Conselho de Administração, Febraban – Federação Brasileira de Bancos e BTG Pactual). Após definida a lista ampliada de temas que iriam para consulta de priorização, foram consultados via questionários *online* mais de 3 mil *stakeholders*, dentre eles clientes, colaboradores, autorreguladores, correspondentes bancários, lojistas parceiros, fornecedores, mídia especializada e analistas de mercado de capitais. Em paralelo, foi elaborado junto à área de riscos da Companhia, uma análise dos principais impactos dos temas no negócio, para compor o estudo de materialidade, seguindo as diretrizes da GRI. Após concluído o processo de consolidação dos resultados dos questionários e da análise de impactos, foram definidos dez temas materiais para o PAN.

A escolha foi feita com base nos seguintes critérios:



Preocupações e prioridades dos nossos clientes, colaboradores e parceiros;



Nosso potencial de criação de valor e impacto positivo para a sociedade e o meio ambiente;



Nosso posicionamento e estratégia de negócio.

Para garantir o alinhamento de nossos produtos e processos à Agenda 2030 da ONU, os temas materiais foram correlacionados aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS).

Os temas materiais foram separados em três grandes bandeiras, que resumem o foco das nossas ações de Governança Ambiental, Social e Corporativa.

Nossos temas materiais, a alocação de cada um dentro das nossas bandeiras ESG e a correlação com os ODS pode ser observada no tópico abaixo.

Objetivos de Desenvolvimento Sustentável

Bandeira ESG



Pela inclusão do brasileiro



Por um mundo melhor na prática



Fazendo do jeito certo

ODS x Temas Materiais



Inovação e tecnologia | GRI 3-3

Verificamos que os impactos atrelados ao tema podem ser tanto positivos quanto negativos, assim como reais e potenciais. Os reais são a otimização e eficiência, processos do banco e ampliação na distribuição direta de produtos com qualidade.



Cultura, Pessoas e Diversidade & Inclusão | GRI 3-3 401 404 405 412

Levantamos impactos em sua maioria positivos, reais e potenciais. A gestão do tema consiste em aumentar cada vez mais a representatividade no quadro funcional, (étnico racial, pessoas com deficiência, gênero e LGBTQIA+) inclusive na alta gestão. Ações nessa temática refletem também na reputação de marca empregadora, bem como no aumento da produtividade e da capacidade de atrair talentos qualificados. Com isso, esperamos impacto de melhora no nível de satisfação de clientes e na taxa de rotatividade dos colaboradores. Caso ações sejam descontinuadas, pode haver impacto negativo (potencial) de perda de capital humano.

Metas dos ODS correlacionadas ao tema

- 5.b.** Promover o empoderamento das mulheres por meio do aumento do uso de tecnologias de base;
 - 12.a.** Apoiar o fortalecimento da capacidade científica e tecnológica de países em desenvolvimento, buscando padrões mais sustentáveis de produção e consumo;
 - 17.6.** Contribuir para a melhoria do acesso à ciência e inovação, impulsionando o compartilhamento de conhecimento.
-
- 1.4.** Buscar que homens e mulheres alcancem direitos iguais ao acesso de recursos econômicos e serviços financeiros;
 - 4.3 | 4.4 | 4.5.** Assegurar a igualdade de acesso à educação para a sociedade, aumentando o número de jovens e adultos com habilidades relevantes e competências técnicas e profissionais, facilitando o acesso a bolsas de estudo;
 - 5.1 | 5.2 | 5.5.** Garantir a igualdade de oportunidades para mulheres em cargos de liderança e tomada de decisão, coibindo qualquer forma de discriminação e buscando eliminar todas as formas de violência contra mulheres, em esferas públicas e privadas;
 - 8.5 | 8.8.** Proteger os direitos trabalhistas e assegurar um ambiente de trabalho seguro e decente para todos, garantindo emprego pleno e produtivo, com remuneração igual para trabalho de igual valor;
 - 10.2 | 10.3.** Empoderar e promover a inclusão social, econômica e política de todos, garantindo a igualdade de oportunidades;
 - 12.8.** Promover a conscientização das pessoas para a adoção de um estilo de vida sustentável, por meio da acessibilidade a informações relevantes;
 - 13.3.** Aumentar a capacidade humana para mitigação, adaptação, redução de impacto e alerta precoce voltado para as mudanças climáticas;
 - 17.9.** Apoiar na implementação eficaz e orientada da capacitação em países em desenvolvimento, buscando contribuindo com planos nacionais para atingir todos os ODS.

Objetivos de Desenvolvimento Sustentável

Bandeira ESG



Pela inclusão do brasileiro



Por um mundo melhor na prática



Fazendo do jeito certo

ODS x Temas Materiais



Satisfação do cliente e jornada do produto | GRI 3-3

Trata das questões relacionadas à satisfação e experiência em relação ao produto ou serviço prestado, incluindo a transparência nas práticas comerciais, comunicação clara de condições de contratação, e gestão de parceiros B2B em toda a jornada de relacionamento com o cliente.



Privacidade e proteção de dados | GRI 3-3 418

Impactos para o tema são reais, positivos e negativos. As perdas de dados dos clientes e colaboradores gera impactos regulatórios, reputacionais e financeiros, com o pagamento de multas e perda de contratos. Para aumentar a segurança, estendemos os investimentos em infraestrutura de segurança de dados, treinamentos e conscientização dos colaboradores e terceiros e atualização dos processos internos relaciona à privacidade e proteção de dados.



Prevenção a fraude | GRI 3-3 205

Aprelamos a análise aos impactos e a perdas financeira e reputacionais relacionadas a eventos de fraude.

Metas dos ODS correlacionadas ao tema

- 10.1** Contribuir para o crescimento da renda dos 40% da população mais pobre, fazendo com que seja superior a média nacional;
- 11.2** Promover o acesso a meios de transporte seguros, sustentáveis e com preço acessível, especialmente para pessoas em situação de vulnerabilidade;
- 16.10** Garantir o acesso público à informação, protegendo as liberdades fundamentais.

- 16.8** Aumentar a disponibilidade de dados de alta qualidade, atuais e confiáveis, por meio do apoio à capacitação para os países menos desenvolvidos.

- 17.4** Reforçar a recuperação e devolução de recursos roubados, combatendo todas as formas de crime organizado.

Objetivos de Desenvolvimento Sustentável

Bandeira ESG



Pela inclusão do brasileiro



Por um mundo melhor na prática



Fazendo do jeito certo

ODS x Temas Materiais



Gestão integrada de riscos e parceiros | GRI 3-3 201

Na integração da análise de riscos ESG aos demais riscos da empresa, identificamos um impacto positivo real. Por outro lado, caso ocorra, o tempo de resposta a eventos críticos com impacto operacional financeiro e de imagem é potencialmente negativo. Mudanças regulatórias também são um impacto negativo potencial para a originação de linhas de crédito consignado.



Ética, transparência e Compliance | GRI 3-3 205

Levantamos tanto impactos negativos quanto positivos para o tema, assim como reais e potenciais. Entendemos que o desempenho da nossa gestão reflete em impacto de credibilidade com as partes interessadas. Por outro lado, temos risco de perdas financeiras e cobrança de multas devido à não conformidade com leis e regulamentos setoriais. Com acionistas, podemos perder valor caso haja falta de informações transparentes, bem como é possível a perda de credibilidade perante a sociedade. Atitudes antiéticas podem impactar, também, em perda de mão de obra qualificada.



Desempenho econômico | GRI 3-3 201 207

Os impactos que identificamos são positivos e negativos, todos potenciais, e estão relacionados à possibilidade de incapacidade de concessão de crédito e de realizar investimentos em novos negócios, com potencial geração ou destruição de valor para nossos *stakeholders* externos (como acionistas) e internos (como colaboradores),



Gestão de imagem e reputação | GRI 3-3

Os impactos que levantamos foram potenciais e negativos, tais como: falha em gestão de processos/riscos ESG; e perdas financeiras e de clientes por impacto na reputação.



Governança corporativa | GRI 3-3

Os impactos para este tema são potenciais e negativos, e estão relacionados ao possível evento de conflito de interesse, causando uma gestão controversa; preterir a Agenda ESG pela alta liderança; saída de executivos-chave e falha na integração das empresas adquiridas.

Metas dos ODS correlacionadas ao tema

- 8.7** Buscar erradicar o trabalho forçado, a escravidão moderna, o tráfico de pessoas e assegurar a proibição e eliminação do trabalho infantil;
- 12.6** Incentivar a adoção de práticas sustentáveis por parte de outras empresas, integrando informações de sustentabilidade em seus relatórios, além de racionalizar subsídios a combustíveis fósseis;
- 13.1** Contribuir para aumentar a resiliência e a capacidade de adaptação frente às catástrofes ocasionadas pelas mudanças climáticas;
- 16.2** Atuar para eliminar os casos de abuso, exploração, tráfico e todas as formas de violência contra crianças.
- 10.5** Melhorar e fomentar a implementação de regulações e monitoramento dos mercados e instituições financeiras;
- 12.7** Tornar as práticas de compras públicas mais sustentáveis;
- 16.b** Em prol do desenvolvimento sustentável, promover e fazer cumprir leis e políticas não discriminatórias;
- 17.14** Promover políticas para o desenvolvimento sustentável mais coerentes.
- 8.1** Sustentar o crescimento econômico per capita dentro do patamar nacional, buscando um crescimento anual de pelo menos, 7% do PIB em países menos desenvolvidos;
- 17.3** Promover a disponibilidade de recursos financeiros adicionais para países em desenvolvimento.
- 11.4** Auxiliar na proteção do patrimônio cultural e natural;
- 16.6** Promover a eficácia, responsabilidade e transparência nas instituições;
- 17.17** Incentivar e promover parcerias eficazes, sejam elas públicas, público-privada ou com a sociedade civil.
- 8.7. | 8.10** Aumentar a capacidade de incentivo a expansão do acesso a serviços bancários, de seguros e financeiros para todos, apoiando atividades produtivas, a geração de empregos, do empreendedorismo, criatividade e inovação;
- 10.4** Buscar mais igualdade por meio da adoção de políticas fiscais, salariais e de proteção social;
- 16.5. | 16.7** Garantir que em todos os níveis a tomada de decisão seja responsiva, inclusiva, participativa e representativa, reduzindo os casos de corrupção e suborno.

Somos PAN

O Banco para quem faz _____	17
Nossos compromissos e reconhecimentos ____	20
Produtos e Serviços _____	22
Cultura PAN _____	24
Inovação e tecnologia por um futuro melhor _	27



O Banco para quem faz

GRI 2-1, 2-6, 2-7, 3-3

Nossa missão é facilitar a vida das pessoas com soluções completas, criativas e inteligentes de serviços financeiros e consumo, por meio de canais diversificados. Desempenhamos atividades de banco múltiplo com carteira comercial, sujeito às regulamentações do Banco Central do Brasil e demais reguladores e autorreguladores.

Nossa história começou em 2011, no mercado de crédito, e em poucos anos já somos a plataforma que conecta o máximo de soluções de crédito, transacionalidade e consumo. Com simplicidade, utilizamos a tecnologia para democratizar o acesso de aproximadamente 24 milhões de clientes à ferramentas que auxiliam a geração de renda, fornecem proteção e ajudam seu dia a dia.

Em 2019, já possuíamos larga experiência em crédito, com foco em dois produtos - veículos e consignado - e uma base de mais de 4 milhões de clientes, com uma carteira de crédito de R\$ 24 bilhões. Nossa originação, porém, era realizada principalmente através dos nossos parceiros (correspondentes bancários e lojistas de veículos), com reduzido contato direto com o cliente e baixo reconhecimento da nossa marca.

Desde então, iniciamos uma jornada intensa de transformação, com múltiplos canais (*app*, *web* e *WhatsApp*) e produtos. Diversificamos nosso portfólio de crédito, adicionando empréstimos pessoais, cartão de crédito, *car equity* e FGTS, além de oferecer novos serviços, como *marketplace* completo com a Loja PAN, Buscapé e Zoom, além da plataforma de compra e venda de automóveis Mobiauto.

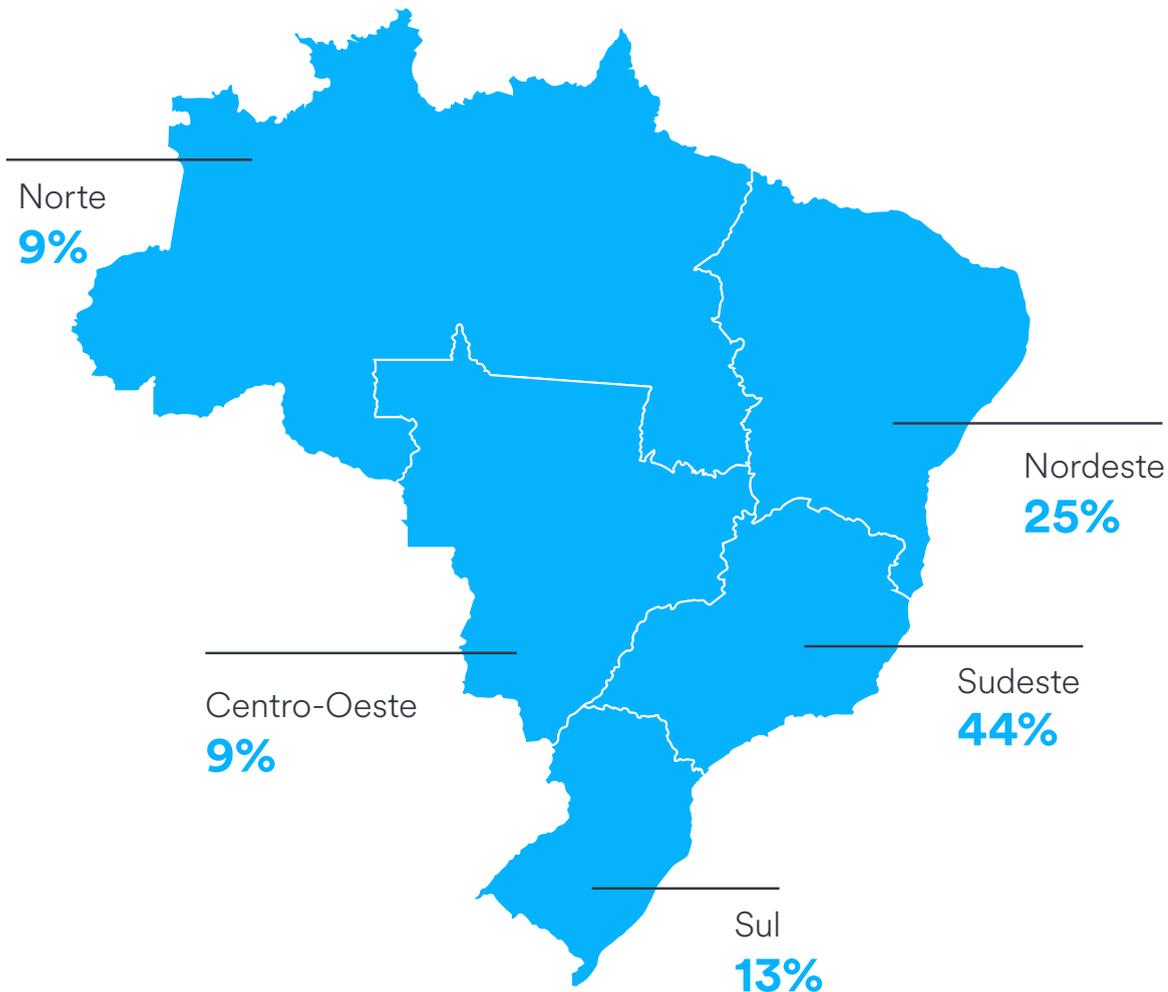
Nesta jornada, fortalecemos nosso negócio, tornando-o mais resiliente e possibilitando melhores condições de entregar para o nosso cliente uma proposta de valor diferenciada. Queremos continuar presentes nas decisões dos nossos clientes, oferecendo crédito contextualizado e sendo parte de suas vidas, investindo em novos produtos e soluções inovadoras, com foco no crescimento do nosso negócio, engajamento e monetização.

Hoje, com sede em São Paulo (SP), atuamos no Brasil e empregamos 2.885 colaboradores no Banco PAN e um total de 3.282 para o Conglomerado PAN, entregando resultados consistentes aos nossos acionistas e ousando e empreendendo para transformar a vida dos nossos clientes.



Presença Nacional

Estamos presentes em todo o território nacional, com maior participação nas regiões Sudeste e Nordeste.



Em 2021, anunciamos a aquisição de duas empresas – Mosaico e Mobiauto – que vieram complementar nosso portfólio de produtos para atendimento aos clientes e também em suas necessidades de consumo.

Mobiauto

plataforma de tecnologia do setor automotivo que visa promover maior eficiência e praticidade na relação de compra e venda de automóveis para seus clientes no Brasil, sejam eles revendedores profissionais ou consumidores finais. Posiciona-se entre os três maiores *marketplaces* do mercado de automóveis do Brasil, tendo alcançado mais de 5 milhões de acessos mensais em 2022.

Mosaico

maior plataforma de conteúdo e originação de vendas para o *e-commerce* do Brasil. Dona das marcas Zoom, Buscapé e Bondfaro.



Cadeia de valor

GRI 2-6, 2-29

Sabemos que não é possível alcançar nada sozinho, nosso sucesso depende do esforço de toda nossa cadeia de valor. Por isso, buscamos entender as necessidades e aprimorar o relacionamento com todos os públicos com quem nos relacionamos e que geram valor para o Banco.

Parte Interessada	Definição	Nosso compromisso	Impacto no negócio
Órgãos Reguladores	CVM e Banco Central do Brasil	Implementar as melhores práticas de mercado e atender todas as exigências aplicáveis dos órgãos reguladores, sempre mantendo o canal aberto ao diálogo.	Transparência e <i>Compliance</i>
Clientes	Pessoas Físicas com relacionamento ativo com o PAN	Oferecer um portfólio completo de crédito e serviços financeiros e de consumo.	Satisfação de clientes Desempenho econômico
Colaboradores	Funcionários	Atrair e manter profissionais diversos, alinhados à nossa cultura e focados em resultados.	Capital Humano Diversidade e Inclusão
Parceiros	Correspondentes bancários, Lojistas parceiros e Parceiros estratégicos de negócios	Trabalhar em parceria para construir um negócio ainda mais inovador, resiliente e com foco no cliente final.	Satisfação de clientes Gestão de Riscos e Parceiros
Fornecedores	Parceiros responsáveis pelo fornecimento de produtos e serviços para o PAN	Trabalhar em parceria para construir um negócio ainda mais inovador e resiliente, de forma ética e com qualidade na entrega.	Gestão de Fornecedores

Nossos compromissos e reconhecimentos em 2022

Queremos ser referência no mercado em questões prioritárias e relevantes para nossos *stakeholders*. Por isso temos orgulho das certificações e reconhecimentos conquistados e de apoiar instituições que fazem um trabalho importante para promover melhores práticas corporativas.



Top Employer 2023

Desde 2021, esta certificação posiciona o Banco PAN como uma das melhores empresas para trabalhar em 120 regiões ao redor do mundo, com evidência de excelência nas práticas de Recursos Humanos oferecidas aos seus colaboradores. Para receber a certificação, respondemos uma pesquisa com mais de 400 questões qualitativas e quantitativas sobre as nossas práticas e passamos por um processo de auditoria presencial do Top Employers Institute. Na edição de 2023, nos destacamos como *benchmark* no quesito Saúde e Bem-Estar e Diversidade & Inclusão.



Great Place to Work Instituições Financeiras

Desde 2019 somos considerados uma das melhores empresas para se trabalhar pela GPTW, sendo que em 2022, ficamos entre as cinco melhores empresas no *ranking* das instituições financeiras brasileiras, isso ocorreu em decorrência da nossa Pesquisa do Clima, que alcançou 85 pontos, e da avaliação do *book* de práticas de gestão de pessoas, que compõe a nota do *ranking*. Temos compromisso de realizar a pesquisa anualmente, pois ela é um excelente instrumento para entendermos a percepção dos colaboradores em relação ao nosso ambiente de trabalho, e, assim, traçarmos um diagnóstico do que podemos evoluir a cada ano, além de trazer referências sobre a nossa liderança e permitindo comparar as nossas práticas com o mercado, sendo um importante referencial para o nosso desenvolvimento contínuo.



GPTW Mulher, Étnico Racial e LGBTQIA+

Pelo terceiro ano consecutivo, recebemos a premiação GPTW Mulher, que reconhece fatores como o ambiente de trabalho, promoções, indicadores, participação nas tomadas de decisão e práticas institucionais, indicando que o PAN é uma das melhores empresas para mulheres trabalharem. E para reconhecer ainda mais nossas práticas voltadas à diversidade, pela primeira vez, estamos nos *rankings* GPTW LGBTQIA+ e Étnico-racial, sendo o primeiro banco de ambos. São muitos motivos para comemorar!



Fomos reconhecidos no *Ranking* de Destaques em Diversidade e Inclusão no setor financeiro, iniciativa do Instituto Ethos/Revista Época, em 2022 e em 2023.



Recebemos o Selo Municipal de Direitos Humanos e Diversidade da Prefeitura de São Paulo com a inscrição do projeto Bootcamp Diversidata, que ofereceu 1000 bolsas de estudos para pessoas de baixa renda e grupos sub-representados.



Pacto Global Rede Brasil

Em 2021, aderimos ao Pacto Global, que é uma chamada para as empresas alinharem suas estratégias e operações a dez princípios universais nas áreas de Direitos Humanos, Trabalho, Meio Ambiente e Anticorrupção, bem como ao desenvolvimento em ações que contribuam para o enfrentamento dos desafios da sociedade. Estamos comprometidos com esses dez princípios universais e com a Agenda 2030 da ONU.



Princípios de Empoderamento das Mulheres (WEPs)

Somos signatários dos Sete Princípios de Empoderamento das Mulheres da ONU Mulheres, compromisso público que assinamos em 2020, que consiste principalmente em uma plataforma norteadora para aumentar o compromissos do setor empresarial no desenvolvimento de mulheres.

ISE B3

Em janeiro de 2023, passamos a compor o Índice de Sustentabilidade Empresarial da B3 (ISE B3), figurando na 9ª posição do *ranking* e como a 2ª melhor instituição financeira que seleciona empresas de capital aberto pelo seu comprometimento com a sustentabilidade empresarial.

ICO2 B3

Em 2023, o Banco PAN passou a compor o Índice de Carbono Eficiente da B3 (ICO2 B3), demonstrando o comprometimento com a transparência de suas emissões.



Em 2023, conquistamos a nota B no CDP no tema de Mudanças Climáticas. O CDP tem como objetivo incentivar empresas, órgãos públicos e cidades ou regiões a mensurar e divulgar os processos de gestão dos riscos relacionados às mudanças climáticas.



Fomos certificados pela primeira vez com o Selo Ouro, grau máximo do Programa *GHG Protocol* – ferramenta utilizada para entender, quantificar e gerenciar emissões de Gases de Efeito Estufa (GEE), reforçando nosso compromisso com a sustentabilidade e meio ambiente.



Divulgamos as emissões da carteira de veículos financiados no *framework* da PCAF, nos tornando uma das primeiras instituições financeiras do Brasil a assumir um compromisso com as externalidades climáticas.

Produtos e Serviços

GRI 2-6



- Consignado
- Veículos
- Empréstimo pessoal
- Empréstimo FGTS
- *Car equity*
- *Buy now pay later*

1. Crédito

Oferecemos produtos especialmente desenhados para atender às necessidades dos nossos clientes, entre eles, o crédito consignado, financiamento de motos e veículos, empréstimo pessoal com e sem garantia do Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS), entre outros. Nessa frente, temos como objetivo aumentar a inclusão das famílias brasileiras, especialmente aquelas que precisam de soluções contextuais para alcançar seus objetivos.



- Conta corrente
- Cartão de crédito
- Cartão de débito
- Recarga
- PIX

2. Banking

Nossa meta é incluir famílias e trabalhadores brasileiros no mundo financeiro digital. Oferecemos conta digital e cartão múltiplo, PIX, transferências e pagamentos de boletos, depósitos, recargas e saques.



- Maquininha (POS)
- Link de pagamento
- Pré-pagamento

3. Pagamentos

Ajudamos microempreendedores e trabalhadores autônomos com soluções completas, utilizando o crédito e adiantamento de pagamentos como alavancas para que desenvolvam seus negócios.



- Prestamista
- Garantia mecânica
- Assistência moto
- Vida
- Perda de renda
- Celular



- CDB Liquidez Diária
- Educação financeira



- Mosaico
- Shopping
- Cartão co-branded



- Saúde PAN

4. Seguros

Além do tradicional seguro prestamista, oferecemos uma série de opções de seguros em parceria com a Too Seguros, de forma simples e acessível. Queremos montar um portfólio simples, que ofereça segurança para a vida dos nossos clientes, sem penalizar sua renda.

5. Investimentos

Em Investimentos, disponibilizamos opções focadas no nosso público-alvo, como o CDB Liquidez Diária, que agrega um componente importante de educação e planejamento financeiro. Nosso cliente pode guardar dinheiro sem burocracia, com processos ágeis e acesso a ferramentas de educação estruturadas e adequadas à sua realidade.

6. Marketplace

Com a aquisição da Mosaico, em 2021, expandimos nossa plataforma e agregamos o *marketplace* às nossas frentes de negócios. Já oferecemos cartão de crédito *co-branded* com o Buscapé e incorporamos ao *app* a opção Shopping, integrando novas opções de pagamento e financiamento no momento da compra. Temos como objetivo ampliar o acesso da população brasileira ao consumo, com responsabilidade, educação financeira e transparência.

7. Saúde

O Saúde PAN supre uma lacuna de oferta e de serviços de saúde a preços acessíveis na sociedade brasileira. Trata-se de um novo jeito do brasileiro se relacionar com os serviços de saúde, pagando um valor fixo inferior a R\$ 10 mensais e recebendo um atendimento de qualidade, 24h por dia, por meio da telemedicina. O plano também dá descontos em medicamentos e em exames rápidos, em parceria exclusiva com a rede de farmácias Pague Menos e a Avus (teste de gravidez, de glicemia, aferição de pressão), e em consultas presenciais, a partir de R\$ 19,90, com mais de 20 mil profissionais de cerca de 80 especialidades.

Cultura PAN

Estabelecemos valores únicos, uma vez que refletem exatamente aquilo que a Organização valoriza e pratica.

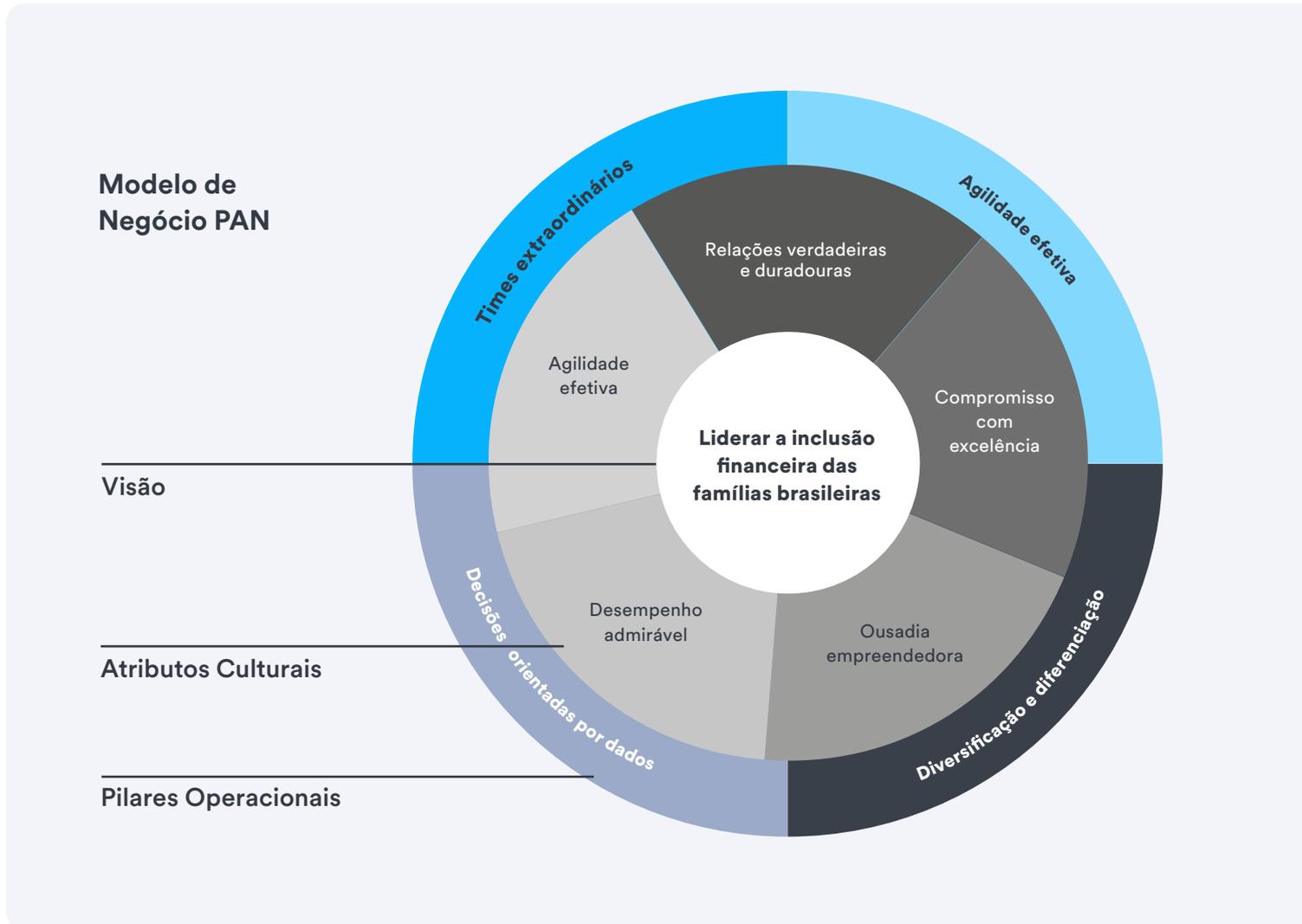
A Cultura PAN é a tradução da nossa identidade e nos orienta para alcançarmos o nosso propósito de “Dar um novo olhar para os desafios financeiros e superá-los”. Um propósito que está relacionado a protagonismo, diversidade e desempenho. Traduz estratégias do negócio, orienta decisões, embasa a cultura, modula comportamentos e estimula os colaboradores diariamente.

A força e autenticidade desse propósito nos levou a realizar um estudo profundo da nossa cultura, adequando-a ao novo momento do Banco, que amplia o enfoque no consumidor (B2C) e reforça nossa atuação com enfoque entre empresas (B2B).

Temos o desafio de compartilhar nossa cultura com as empresas adquiridas, aproveitando também para absorver as melhores práticas de suas operações, em um processo de integração que respeita e acolhe as diferenças. Acreditamos que nosso modelo de trabalho horizontal, com menos níveis hierárquicos, proporciona mais colaboração e engajamento entre as pessoas.



Nosso Modelo de Negócio nos dá direção para o futuro que queremos construir.



A. Relações verdadeiras e duradouras

Sabemos o valor de uma relação bem construída e produtiva. Nutrimos nossas relações interna e externamente, com colaboração, transparência, empatia e compromisso a longo prazo.

B. Compromisso com excelência

Somos incansáveis na busca por excelência em tudo o que fazemos. Trabalhamos duro e nos preocupamos em entregar sempre o que prometemos. Somos dedicados e jamais desistimos.

C. Ousadia empreendedora

Somos protagonistas e pensamos grande. Desafiamos o *status quo* com autonomia e responsabilidade.

D. Desempenho admirável

Nosso desempenho é consistente, diferenciado e admirado por todos. Criamos valor para todos os envolvidos, com integridade e profissionalismo. Temos orgulho de ser PAN.

E. Agilidade efetiva

Traduzimos o que é complicado e simplificamos tanto os processos quanto as relações entre as pessoas. Quebramos barreiras e burocracias.

O Projeto de Cultura, iniciado em 2021-2022, e que continuará em 2023, envolveu a escuta de mais de 250 pessoas, representando equipes de toda a Organização, além de alinhamentos com o Comitê Executivo para estabelecer os valores e sua descrição, tendo como parâmetro a sustentação da estratégia do PAN para o futuro. A partir desta análise, foram realizados desdobramentos da cultura para toda a liderança e equipes.

Momento #CulturaPAN

Iniciada em 2022, a agenda Momento #CulturaPAN acontece mensalmente. Apresentada por uma dupla composta por membros da diretoria, tem o objetivo de reforçar o modelo de negócio, exemplificando como colocar a nossa cultura em prática no dia a dia, gerando também proximidade entre a diretoria e os times.

Foram no total quatro encontros com aproximadamente 500 pessoas participantes.

As inscrições são para todo o Banco, e os encontros, presenciais, pensando em gerar maior sentimento de um momento mais intimista. A dupla apresentadora, além de especificar o que representa cada um dos tópicos de cultura, tem abertura para falar mais sobre a sua vida pessoal, trajetória, carreira e atuação no PAN!

“Os temas foram conduzidos na reunião com leveza e sinceridade. A história e trajetória de vida de cada um foram inspiradoras, me senti desafiada a vencer os meus limites.”

“A abertura para a participação dos convidados e a experiência de vida das diretoras, tanto profissional quanto pessoal, são experiências que servem para reafirmar alguns valores que temos ou que possamos vir a adotar em nossas vidas, para o nosso desenvolvimento.”



Inovação e tecnologia por um futuro melhor

GRI 3-3

Tecnologia é parte essencial do negócio do PAN, por isso buscamos evoluir sempre com nossos processos, serviços, plataforma, ferramentas e cultura, para alavancar e sustentar nossos negócios. Iniciamos um movimento de transformação digital em 2019 com o compromisso de olhar as pessoas, a disponibilidade dos sistemas, a governança e as oportunidades da plataforma digital. E foi esse processo que nos permitiu sair de uma base de 4 milhões de clientes, atendidos basicamente por dois produtos, para mais de 23 milhões de clientes e dezenas de produtos oferecidos em nossa plataforma de crédito e serviços.

Usamos a tecnologia para atender melhor nossos clientes, para que tenham segurança para fazer tudo o que precisam de uma forma rápida, pelo aplicativo. Por isso estamos embarcando o máximo de funcionalidades (como operações e recuperação de crédito) no *WhatsApp*, que tem se mostrado o canal mais efetivo para os clientes, via *bot* e com transações liberadas por biometria facial.

#oPANehTech

Estamos vivendo um grande movimento de transformação na tecnologia do PAN. Buscamos evoluir nossos, processos, serviços, plataforma, ferramentas e cultura, tornando o PAN cada vez mais *tech*. Por isso, disseminamos a cultura da tecnologia no Banco como uma vertente da Cultura PAN, uma vez que a tecnologia é uma parte fundamental do nosso negócio. Esse é o manifesto #oPANehTech.



Simplicidade que conecta, colaboração que evolui

Experimentamos, aprendemos e evoluímos

Somos referência, buscamos ser e atrair as melhores pessoas

Descomplicamos, tornamos nosso dia a dia leve e descontraído

Conhecimento bom é conhecimento compartilhado

Tecnologia como estratégia de negócios

O Plano Diretor de TI, que incorpora também a função do planejamento estratégico de TI, contém as prioridades estabelecidas alinhadas ao planejamento estratégico da instituição e suas áreas de negócios. O planejamento para 2022 foi organizado com base nos 4 pilares estratégicos da tecnologia: Pessoas, Disponibilidade, Governança e Plataforma.

O plano tem como objetivo modernizar, otimizar e automatizar os processos de TI, aumentar a performance e produtividade, para reduzir indisponibilidade, risco e aumentar a segurança. Para isso, o plano também contempla processos e outros componentes de vital importância para o gerenciamento de serviços e a entrega de valor, como a governança, colaboração e automação, promovendo processos simples, ágeis e padronizados, integrando a TI e negócios na oferta de serviços com alta disponibilidade e qualidade.

O planejamento está baseado nos seguintes princípios:



Foco no cliente: flexibilidade para adaptar produtos, aumentando a agilidade e a qualidade de nossas entregas.



Aprendizagem ágil: trabalhamos em constante aprendizado.



Colaboração: o propósito dos serviços de TI é tornar as pessoas e áreas mais produtivas.



Confiabilidade: manter nosso ambiente disponível e estável de maneira sustentável.

O acompanhamento do planejamento estratégico é realizado periodicamente por meio dos OKRs da Tecnologia, divididos em três cadências:

- Elaboração dos OKRs do trimestre;
- Acompanhamento e apontamento dos índices de progresso dos OKRs;
- Celebração dos resultados atingidos e elaboração dos próximos planos de ação.

Governança de Tecnologia da Informação

A área de governança de TI tem o objetivo de fornecer uma base prática e flexível para apoiar no gerenciamento dos serviços de TI, recursos digitais e físicos nas operações de tecnologia, disponibilizando serviços de forma adaptável, rápida e totalmente transparente.

Desde 2021, com as mudanças de cenário do Banco e visando maior competitividade no mercado, a estrutura de governança tem utilizado novos *frameworks* e práticas de trabalho suportando a transformação digital, trazendo a área de tecnologia de um lugar de suporte para um lugar de negócios.

A governança tem como principal estrutura e característica possibilitar a criação e a co-criação de valor entre todos os componentes e atividades da Instituição, para isso, gerencia os serviços de TI em quatro dimensões:

1. Organizações e pessoas:

uma organização precisa de uma cultura que apoie seus objetivos e o nível certo de capacidade e competência entre sua força de trabalho.

2. Informação e tecnologia:

inclui as informações e o conhecimento, bem como as tecnologias necessárias para o gerenciamento de serviços.

3. Parceiros e fornecedores:

refere-se aos relacionamentos de uma organização com as outras empresas envolvidas no design, na implantação, na entrega, no suporte e na melhoria contínua dos serviços.

4. Fluxos e processos de valor:

como as várias partes da organização trabalham de forma integrada e coordenada é importante para permitir a criação de valor através de produtos e serviços.

A **Política de Governança de Tecnologia da Informação** estabelece os conceitos fundamentais, objetivos, princípios e diretrizes relacionadas à Governança de Tecnologia, sendo aplicável a todos os serviços de tecnologia, sistemas, plataformas, aplicações e infraestrutura, próprios ou de terceiros, que compõem a Cadeia de Valor das áreas de Tecnologia.

A área de **Gestão de Dados** tem o propósito de viabilizar o cumprimento das estratégias de negócio definidas pelo PAN e garantir que os dados estejam sempre disponíveis e adequados à utilização para as pessoas autorizadas. Esse modelo busca a promoção e implantação de processos de tomada de decisão mais concisos, seguros e com elevados níveis de maturidade e eficácia, proporcionando maior solidez à Governança de TI.

Desenvolvimento e capacitações

Queremos ser um time de TI focado em produtos que encantem nossos clientes, orientado por resultados estratégicos e focados no longo prazo. Para isso investimos em treinamentos, capacitações e disseminação da cultura de TI dentro PAN.

A estratégia de desenvolvimento de TI está baseada nos seguintes pilares:

- 1 Investimento em capacitação do time fornecendo uma plataforma de ensino para toda a área de TI;
- 2 Incentivo a troca de conhecimento através de encontros e momentos de foco para aprendizado e desenvolvimento do time;
- 3 Programa de incentivo para profissionais que querem se certificar em tecnologias alinhadas ao nosso negócio;
- 4 Incentivos à participação em eventos de tecnologia fora do Banco como *bootcamps* e *hackatons* para formar e atrair talentos;
- 5 Promoção da diversidade por meio de parcerias, vagas afirmativas, *bootcamps* e treinamentos para grupos sub-representados.

Conheça algumas das iniciativas:

a. *Play no PAN*

O *Play no PAN* tem como objetivo organizar nosso fluxo de trabalho para que ele ocorra de forma mais prática, ágil e sincronizada possível, garantindo a melhor experiência para nossos clientes.

b. *Certificação do conhecimento*

Foram emitidos 872 *badges* de reconhecimento para colaboradores em mais de 33 temáticas.

c. *Plataforma da Alura*

Disponibilizamos para todos os colaboradores de Tecnologia trilhas personalizadas de aprendizado em um portal de treinamentos, onde estão disponíveis mais de mil conteúdos técnicos e comportamentais.



d. Yoda Day

Momento de aprendizagem semanal que dialoga com os conteúdos oferecidos na plataforma Alura para empresas.

Em 2022 tivemos:

23 agendas

2.070 minutos de conteúdo

7 palestrantes externos

230 participantes por agenda, em média

e. Jornada AWS

Parte dos treinamentos específicos com parceiros, com detalhamento sobre o processo de ter um ambiente de dados 100% na nuvem.

f. Bootcamp DiversiData Tech PAN

Pelo segundo ano consecutivo, elaboramos o *bootcamp* com duração de 10 semanas com o objetivo de formar profissionais de processamento e análise de dados.

+ 18 mil inscritos

1.100 bolsas de estudos distribuídas

g. PrograMaria Summit 2022

Patrocinaamos o maior evento brasileiro de diversidade de gênero na tecnologia, voltado para mulheres cis e trans. Líderes femininas do Banco PAN participaram como painelistas, facilitadoras de *workshops* e mentoras nas atividades.

i. Guildas

Grupos de profissionais, que podem ser de *squads* e tribos diferentes, que se unem para trocar experiências e melhores práticas sobre temas de interesse comum. Apoiamos as seguintes Guildas no #oPANehTech: Front-end, Back-end, Android, IOS, SER, Engenharia Cloud, Comunidade de Dados, Agilidade.

Jornada Ágil

Desenvolvido em parceria com o Banco PAN e a Jornada Colaborativa, o evento foi um momento para troca e compartilhamento sobre como entregar resultados de qualidade e manter o seu produto competitivo no mercado usando práticas ágeis, além de aprender sobre conceitos de Business Agility, OKR, Produtos e SRE/DevOPS.

Durante o evento foi lançado oficialmente o livro “Jornada Transformação Digital no Brasil”, com sorteio de 20 exemplares e 10 camisetas exclusivas, assim como foram disponibilizadas duas vagas no curso “Especialista Gestão Ágil” e desconto para acesso à plataforma Exin Anywhere, para realização de exames *online*.

Incentivo à inovação

Um dos valores do Banco é Ousadia Empreendedora. Para incentivar o intraempreendedorismo e disseminar informações sobre o tema, temos dois programas de inovação no PAN, são eles: Inova PAN e Iniciativas de Valor.

Inova PAN

Neste programa os colaboradores compartilham suas ideias e contam com um programa de desenvolvimento e aceleração dos projetos em parceria com consultoria especializada no tema. Além de ser produtivo para o negócio, o programa constitui um dos fatores de sucesso do Banco na promoção de um ambiente inovador de se trabalhar.

Iniciativas de Valor

Essa iniciativa estimula, reconhece e premia os colaboradores que implementarem projetos com foco em eficiência operacional. Na edição de 2022, o PAN manteve os pilares redução de custo, melhoria de processo e mitigação de risco para a apresentação dos projetos.

Inova PAN



54 ideias
inscritas

+25h
de mentoria

3 ideias aceleradas
em 2022

+80h
de trabalho em equipe

Iniciativas de Valor



329
inscritos

84 iniciativas
implementadas

171 iniciativas
apresentadas

R\$ 90 milhões
em ganho financeiro

Pela inclusão do brasileiro

Talentos PAN _____	34
Diversidade e Inclusão _____	46
Nossa comunidade _____	56



Talentos PAN

Buscamos criar um ambiente seguro para que as pessoas possam se desenvolver, e que tenha espaço para uma escuta ativa de nossos colaboradores.

Colaboradores

GRI 3-3, 401, 404, 405, 412

A jornada do capital humano do PAN acompanha a evolução do Banco e da marca. Nessa caminhada, diversificamos os nossos produtos e ampliamos a agenda de Diversidade & Inclusão, visando atrair talentos que pudessem nos ajudar a construir o próximo passo, com foco na jornada do cliente em um banco digital.

Buscamos criar um ambiente seguro para que as pessoas possam se desenvolver, e que tenha espaço para uma escuta ativa de nossos colaboradores. Para melhorar cada vez mais o clima da Organização, realizamos pesquisas e planos de ação anuais, além de investirmos na disseminação da cultura PAN em diversos programas de desenvolvimento, processos estruturados de gestão de desempenho, análises salariais, acompanhamento

de mercado e reconhecimento dos colaboradores.

Trabalhamos os pilares de inovação, pensamento diverso, desenvolvimento, conhecimento e inclusão, e entendemos que uma cultura com propósito permite maior engajamento na Organização.

Transparência é um de nossos pilares culturais, presente em toda a jornada do colaborador, desde o processo de atração e seleção até o ciclo de desempenho e engajamento. Para isso, adotamos boas práticas, incluindo iniciativas de desenvolvimento, conhecimento, benefícios, saúde e bem-estar. Além disso, realizamos uma gestão contínua de indicadores, como o monitoramento de desempenho dos colaboradores, índices de satisfação com o ambiente de trabalho, remuneração e diversidade.

Além da transparência, promovemos uma escuta ativa: o colaborador tem abertura para compartilhar sua visão sobre os pontos positivos e oportunidades de melhoria do PAN. Um desses espaços de *feedback* é a Pesquisa de Clima, e a pesquisa de cultura realizada anualmente.

De modo a garantir governança sobre o tema, implementamos Políticas e Códigos Corporativos com diretrizes sobre processos e procedimentos aceitos dentro do PAN. Também possuímos comitês estatutários, onde se discute a evolução dos indicadores, metas e remuneração de executivos.

- Código de Conduta e Ética do PAN
- Política de Diversidade e Inclusão
- Política de Atração e Seleção
- Política de Desenvolvimento Organizacional
- Política de Remuneração e de Sucessão da alta administração
- Comitê de Remuneração
- Comitê de Ética

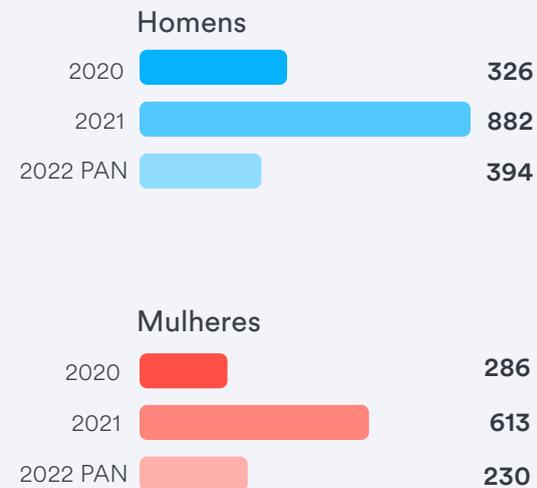


Nossas iniciativas são consistentes e garantem um ambiente inspirador, saudável e de desenvolvimento potencial de nossos colaboradores são reconhecidas publicamente em selos como o GPTW, que pelo quarto ano consecutivo nos coloca entre as melhores empresas para se trabalhar.

Novas contratações

GRI 401-1¹

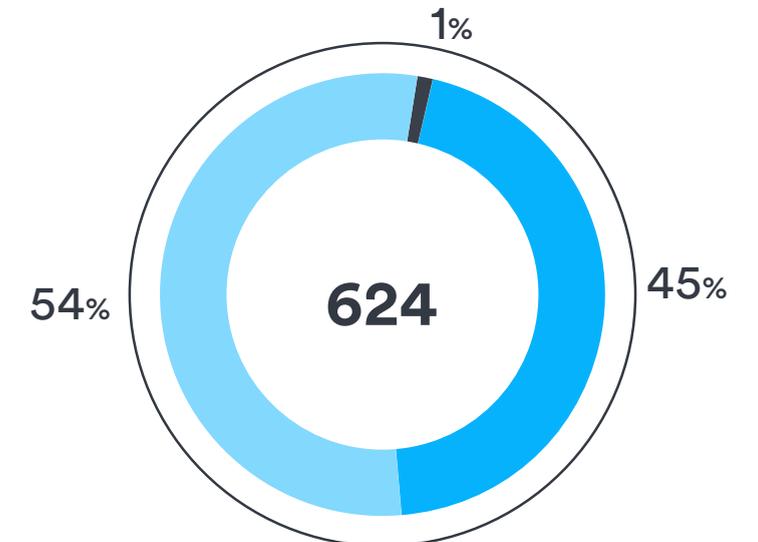
Novas contratações por gênero PAN



¹Veja o indicador completo no capítulo de anexos, [página 149](#).

²Não há gestão madura para contabilizar e reportar os dados de novas contratações e rotatividades pelas empresas Mobiauto e Mosaico.

Novas contratações por faixa etária PAN



■ De 30 a 50 anos ■ Abaixo de 30 anos
 ■ Acima de 50 anos

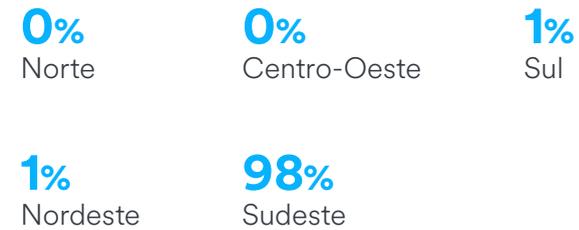
Novas contratações por região PAN



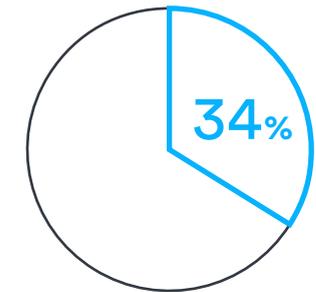
Rotatividade por faixa etária PAN¹



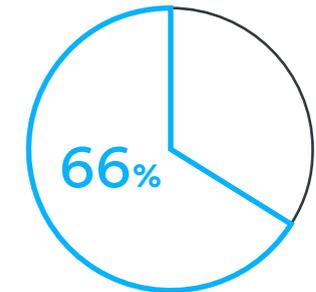
Rotatividade por região PAN¹



Rotatividade por gênero PAN¹



Feminino



Masculino

¹Para o cálculo da taxa de rotatividade, utilizou-se da razão entre o número de demitidos voluntários por categoria e o número total de demitidos voluntários de PAN.

Gestão de Desempenho

O processo de Gestão de Desempenho contribui para definir, acompanhar e mensurar o desempenho dos colaboradores, em linha com a nossa estratégia e com os comportamentos esperados no dia a dia. O processo ocorre anualmente, promovendo o desenvolvimento, potencializando a cultura de transparência, reconhecimento e incentivando à prática do *feedback*. O ciclo é composto por cinco etapas: metas, competências, avaliação de desempenho, comitês de desenvolvimento e *feedback*.

As metas – individuais, por área e corporativas – são a forma como transformamos a missão e a estratégia do PAN em resultados. O modelo SMART (específica, mensurável, alcançável, relevante e temporal) contribui para que a meta seja definida, perseguida e alcançada de forma adequada.



Meta
corporativa, áreas
e individuais



Competências
comportamentos que devemos
praticar todos os dias



Avaliação de desempenho
período anual de avaliação
das metas e das competências



Comitês de desenvolvimento
focados em desenvolvimento,
mérito e promoção



Feedback
Trimestralmente, realizado ao término
do ciclo, quando são endereçados
os pontos de desenvolvimento
que amplia a consciência
e aponta caminhos alternativos
de desenvolvimento.

As metas corporativas dão o norte da Organização, as metas de área traduzem o foco de cada Diretoria para o ano e as metas individuais focam na contribuição do colaborador neste cenário e, portanto, traduzem como o trabalho de cada um impacta no dia a dia da Organização. O colaborador e o líder definem juntos quais serão suas metas para cada período.

O modelo utilizado para a Avaliação de Competências, o AtitudePAN (360° para líderes e 180° para colaboradores), cria oportunidade de todos avaliarem e serem avaliados

por diferentes públicos, cada um com peso de avaliação diferente. Esse modelo propicia a multiplicidade de visões e oferece um *feedback* mais amplo. Os Comitês de Desenvolvimento fazem uma avaliação colegiada dos colaboradores e enriquecem o retorno para o avaliado ao longo de todo o ano.

Mais de 698 colaboradores foram promovidos e/ou reconhecidos em 2022, de acordo com o processo de Gestão de Desempenho do PAN.



72% dos colaboradores PAN passaram pelo Ciclo de Gestão de Desempenho em 2022.

Reconhece PAN

O programa Reconhece PAN conta com três tipos de reconhecimento:

Talentos

Aqueles que se destacam nas entregas e no processo de avaliação do ano recebem uma carta de parabenização e um *voucher* para que o colaborador possa escolher a melhor maneira de comemorar seu reconhecimento. Também é feita uma comunicação para toda a Organização, como forma de reconhecer publicamente esses profissionais.

Tempo de casa

Os colaboradores que completam 5, 10, 15 e 20 anos de casa em diante recebem alguns reconhecimentos por sua dedicação ao PAN, como dias de folga, camiseta, *vouchers* em dinheiro e outros prêmios, de acordo com o tempo de casa completado. Essa ação promove grande engajamento dos colaboradores.

Engajamento nas ações de desenvolvimento

Premiamos os multiplicadores internos e os colaboradores que mais participam das diferentes iniciativas de desenvolvimento. Contamos com uma plataforma de gamificação para que, ao completar missões participando das ações de desenvolvimento, os colaboradores acumulem pontos (BitPans), que podem ser trocados por *vouchers* e recompensas. Também certificamos os colaboradores com *badges* digitais relacionados às especificidades dos programas de desenvolvimento que participam.

PANtástico

Plataforma de reconhecimento que busca reconhecer as pessoas do time que colocam em prática um dos 5 Atributos Culturais (Compromisso com Excelência, Desempenho admirável, Relações verdadeiras e duradouras, Agilidade Efetiva, Ousadia Empreendedora). Na plataforma o colaborador indica o nome da pessoa que ele considera merecedora, seleciona um dos Atributos Culturais e descreve as ações e quais resultados foram alcançados a partir dela.

Desenvolvimento e treinamento

GRI 404-2, 404-3

Treinamento da Liderança

Oferecemos programas de desenvolvimento e treinamento para que nossos líderes tenham as ferramentas necessárias para executar as estratégias corporativas do PAN bem como para que promovam a liderança inspiradora e desenvolvam times de alta performance. Atendemos a esse grupo de profissionais de forma completa, diversificando o tipo de programa conforme a necessidade, com foco no Modelo de Gestão e Liderança, contemplando programas específicos para cada um dos grupos de cargos, visando oferecer uma experiência compatível ao momento de carreira e aos desafios da Organização.

Programa de Desenvolvimento da Liderança

Voltado aos gerentes e coordenadores, conta com módulos para desenvolver temas importantes de *soft skills*, como: liderança situacional, *feedback*, comunicação, com mescla em teórico e prático, aplicados com a equipe no dia a dia, além de mentoria individual na conclusão do programa.

Programas de mentoria e Coach

Customizado e realizado por meio da contratação de *coaches* externos, abrange média e alta liderança e visa acelerar o desenvolvimento dos líderes e proporcionar um acompanhamento mais próximo para executivos que estejam com importantes desafios de carreira. Tivemos 20 participantes em 2022.

Assessments

Aplicados aos líderes, em parceria com os consultores internos, conforme necessidade identificada. Totalizamos 186 *assessments* em 2022, somando todas as diretorias.





Quero ser Líder

Programa voltado para analistas seniores e especialistas que buscam se desenvolver para ocupar posições de liderança. Em 2022, tivemos 59 participantes, das quais, 40 tiveram mérito ou promoção.

Programa de Desenvolvimento da Liderança Feminina

Workshops e mentorias para promover a equidade de gênero na alta liderança, trabalha a quebra de vieses inconscientes. Em 2022, foram duas turmas com seis encontros semanais cada, de especialistas a coordenadoras, 64 mulheres, com 98 de NPS, aderência em 67%. Além disso, foram realizados dois bate-papos com a alta liderança (toda gerência executiva e acima).



Programa de Mentoring PAN

Seu objetivo é formar e preparar as lideranças considerando a cultura, o cenário, a realidade e os desafios do PAN, assim como potencializar o conhecimento interno a partir de uma metodologia padrão. Em 2022, foram 93 inscrições e 67 participantes, considerando mentores e mentorados.



ExPANde

Programa de desenvolvimento da liderança, alinhado à cultura do PAN, com foco em gerentes executivos e acima. Em 2022, foram cinco encontros, com participação de 111 líderes, num total de 40 horas, durante as quais foram explorados temas relacionados a cenário competitivo, tendências mundiais, estratégia, cultura, geração de valor e gestão.



Em 2022, tivemos 90 mil horas dedicadas ao desenvolvimento de colaboradores, que corresponde à média de 32 horas por colaborador(a).

Desenvolvimento organizacional

A área de Desenvolvimento Organizacional promove ações de desenvolvimento e aprendizagem por meio da Universidade PAN e outras plataformas de cursos externos, como a Alura (para times relacionados à tecnologia), além de programas de capacitação e ações direcionadas, como *lives*, *workshops* e subsídios para colaboradores realizarem formação externa. Os canais de comunicação interna também são utilizados para fomentar os temas relevantes

do negócio. A Universidade PAN disponibiliza a todos os colaboradores 231 conteúdos e, após a finalização dos cursos, emite certificado de conclusão.

Em 2022, tivemos 90 mil horas dedicadas ao desenvolvimento de colaboradores, que corresponde à média de 32 horas por colaborador(a).

Há, ainda, iniciativas e programas contínuos que estimulam o compartilhamento de conhecimento e desenvolvimento de cada nível da Organização, como:



PAN X: Rede interna de compartilhamento de informações, conhecimento e experiências do PAN, na qual os próprios colaboradores ministram treinamentos referentes às suas áreas para os interessados nos temas. As inscrições são divulgadas para todo o Banco ou, em alguns casos, são realizados os treinamentos com turmas fechadas. Em 2022, foram concluídas 22 turmas (recorrência semanal no formato híbrido), com a participação de 1.944 colaboradores e NPS médio de 86.

Programa de Incentivo à pós-graduação e especialização: Desde 2020 oferecemos reembolso de 50% para os colaboradores realizarem a sua formação. Há também o Litpass, plataforma externa de desenvolvimento parceira do PAN com a Saint Paul, que oferece valores subsidiados para diferentes cursos com certificações, incluindo MBA. Nos últimos três anos, aproximadamente 190 colaboradores foram beneficiados por esse programa.

Programa de Estágio: Programa anual que conta com uma jornada completa de desenvolvimento – capacitações, rodas de conversa, projetos de estágio, mentorias e processo estruturado de gestão de desempenho – para preparar os estagiários para o próximo nível. A taxa anual média de efetivação do PAN é de 66%.

Programa de Desenvolvimento dos Analistas | Asas: Tem como objetivo potencializar o desempenho dos analistas de todas as áreas do Banco por meio do desenvolvimento de competências técnicas e comportamentais. Em 2022, foram 225 participações e conclusões.

Programa de Desenvolvimento em Data Science: O programa visa estimular o *mindset* de *data driven* e desenvolver de competências para criação de códigos, organização de base de dados, inteligência artificial, programação e todos os processos envolvidos na ciência de dados. Contou com 41 participantes das áreas de CRM & Analytics, Pessoas, Tecnologia, Recuperação de Crédito, em 16 horas de capacitação.

Certificação AWS: como parte da estratégia da implantação de *cloud*, criamos uma jornada de aprendizagem em parceria com a AWS, que conta com sete cursos distribuídos em 12 turmas, 215 contemplados e 300 certificações emitidas.

Programa de Desenvolvimento de Talentos Negros: o programa de desenvolvimento Construindo AfroFuturos é focado em analistas afrodescendentes do PAN, e o objetivo é reforçar as principais habilidades para alavancar a carreira, conectando a perspectiva Afrofuturista à realidade do negócio, com espaço para diálogo e ferramentas práticas. É composto por cinco encontros, uma mentoria coletiva e encontros com a liderança dos participantes. Atualmente, contamos com 51 participantes.

Programa de graduação: iniciativa implantada na Mobiauto, em que, durante o ano de 2022, teve a adesão de participantes de 30 a 39 anos, sendo 43% de mulheres. Cada participante dedicou, em média, 16 horas/mês para os estudos, e 30% deles finalizaram os cursos.

Bem-estar do colaborador

Clima e engajamento

Acompanhamos anualmente o clima e o engajamento da Organização, por meio de pesquisa interna conduzida por uma organização independente. A pesquisa de clima contribui para identificarmos os temas a serem melhorados no PAN. Em 2019, por exemplo, investimos em diversidade e inclusão; em 2020, em gestão de desempenho; em 2021, o foco foi inovação; e em 2022, comunicação e celebração.

Na pesquisa de clima aplicada em 2022 alcançamos a nota 85, mantendo a nota do ano anterior. Essa nota e a análise de *book* de práticas de gestão de pessoas nos colocou entre as cinco melhores empresas para se trabalhar no *ranking* do [Great Place to Work Instituições Financeiras \(GPTW IF\)](#), que certifica e premia todos os anos as empresas com melhor ambiente de trabalho em mais de 100 países. A nota do PAN Glassdoor - site de avaliação por

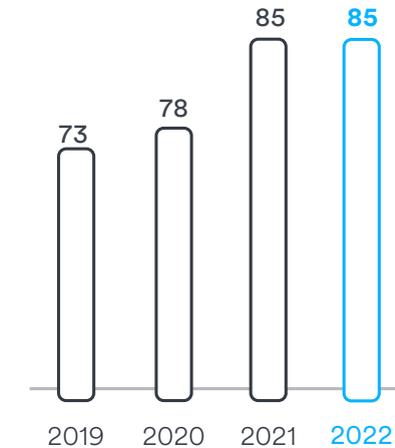
candidatos, funcionários e ex-funcionários –, no encerramento do ano, era de 4,4.

Também é possível mensurar a eficácia das ações a partir dos reconhecimentos públicos que recebemos, como *Ranking* de Destaques em Diversidade e Inclusão no setor financeiro por dois anos consecutivos (Instituto Ethos/Revista Época, 2022 e 2023), Melhores Empresas para as mulheres trabalharem (*Ranking* GPTW Mulher pelo terceiro ano consecutivo), *Ranking* do GPTW Étnico Racial e do GPTW LGBTQIA+, Selo Municipal de Direitos Humanos e Diversidade (Prefeitura de São Paulo, 2022) e destaque na Certificação *Top Employer* 2021, 2022 e 2023 (seis pontos acima da média do Brasil em Diversidade e Inclusão na última edição).

“Apesar de bastante dinamismo e cobrança por excelência, o ambiente é leve, diverso, moderno, foca em resultados e é muito eficiente e com qualidade nas entregas.”

Colaborador PAN

Evolução do clima organizacional



Notas Perguntas

- 98** Os colaboradores(as) aqui são bem tratados independentemente de sua cor ou etnia.
- 97** Os colaboradores(as) aqui são bem tratados independentemente de sua orientação sexual.
- 96** Os colaboradores(as) aqui são bem tratados independentemente de seu gênero.
- 92** Tenho orgulho de contar a outras pessoas que trabalho aqui.

Saúde e bem-estar

Sabemos da importância de cuidar da saúde e do bem-estar de nossas pessoas. Por isso, buscamos oferecer programas que proporcionem aos colaboradores equilíbrio entre vida pessoal e profissional e que ofereçam diversas oportunidades de cuidar dos aspectos físicos e mentais. Também estendemos parte desses benefícios às famílias, para que haja harmonia no lar e, conseqüentemente, no ambiente de trabalho.

Psicoterapia online

Oferecemos, em parceria com a Psicologia Viva, uma plataforma de terapia *online* que funciona 24h por dia e sete dias por semana, afinal, acreditamos que tratamento psicológico é importante para todas as pessoas, em qualquer momento de suas vidas. Todos os colaboradores do PAN têm direito a quatro sessões mensais gratuitas, sem limite de prazo.

Serviço de telemedicina

Com o objetivo de facilitar o dia a dia dos colaboradores e seus dependentes, disponibilizamos o serviço de telemedicina em parceria com a nossa consultoria de saúde, por meio do aplicativo Dr. Alper. São consultas por videochamada, com atendimento médico especializado 24 horas por dia e sete dias por semana, de forma rápida e sem triagem. Temos ainda a opção da telemedicina por meio do Einstein Conecta, atendimento por videochamada com a equipe médica do Hospital Albert Einstein.

Serviço Social *In Company*

Contamos com uma profissional especializada que apoia gestores, colaboradores e familiares na condução e organização de diversos temas, tais como: esclarecimento aos colaboradores sobre os benefícios da empresa; suporte social aos colaboradores afastados; apoio em processos de

solicitação de medicação de alto custo; acompanhamento de internações, visitas hospitalares e domiciliares; atendimento, acolhimento e orientação aos colaboradores e seus familiares nas suas demandas (em especial de saúde), dependência química, assédio, conflitos familiares, violência, falecimento, entre outras necessidades específicas.

Adaptações no escritório

O período de pandemia nos alertou sobre possibilidades de adaptações na nossa sede, de modo a beneficiar nossos colaboradores, com redução de deslocamentos e uso intensivo de tecnologia. Em 2022, fizemos um estudo aprofundado sobre as novas necessidades, e demos início à reforma das sedes do Banco PAN, disponibilizando diversos tipos de espaços para o desenvolvimento do trabalho em um ambiente que agora conta com:



60 salas de reunião

Equipadas com videoconferência e lousas



33 cabines telefônicas



Biofilia

Utilização de plantas e flores naturais como calmantes no ambiente de trabalho



Melhoria na acessibilidade

Instalação de plataforma elevatória de acesso ao espaço colaborativo



Novo auditório

Com capacidade para 200 pessoas e integração ao espaço de café

Benefícios

GRI 401-2

Procurando apoiar os colaboradores e proporcionar uma experiência diferenciada, o PAN aderiu ao Programa Empresa Cidadã e acrescenta ao pacote convencional (vale-refeição, vale-alimentação, vale-transporte, assistência médica) outros benefícios, como:

- Assistência odontológica;
- Seguro de vida;
- Programa de Gestante;
- Licença familiar, que garante para seis meses, no caso do responsável, a ampliação do período de afastamento devido à adoção ou nascimento de um filho(a), e para um mês, no caso do corresponsável;
- Sala de aleitamento;
- Auxílio babá e creche;
- Auxílio farmácia;
- Consulta com ergonomistas;
- *Gympass*;
- Campanhas de vacinação e de conscientização à saúde e qualidade de vida;
- Massagem e auriculoterapia;
- *Day off*;
- Horário flexível;
- Compensação semestral e programas de subsídio, como auxílio combustível para colaboradores da área comercial;
- Programa de Saúde Mental - Levemente PAN;
- Telemedicina.

As unidades Paulista e Burity contam com espaço e equipe de enfermeiros e médicos da família para consultas exclusivas e personalizadas, e acompanhamento da saúde de quem é PAN.



Diversidade e Inclusão

GRI 3-3, 401, 404, 405, 412, 405-1, 405-2

Acreditamos na importância da Diversidade e Inclusão como valor fundamental para contribuir com uma sociedade mais justa e igualitária

Acreditamos na importância da Diversidade e Inclusão como valor fundamental para contribuir com uma sociedade mais justa e igualitária e como forma de promover um ambiente de trabalho mais inovador, que, consequentemente, contribui com os resultados.

Lançado em 2019, nosso Programa de Diversidade e Inclusão já percorreu o caminho inicial de conscientizar todo o time e de treinar a liderança, de estruturar a área e sua governança, assim como de estabelecer metas internas de contratação e de desenvolvimento de pessoas pertencentes a grupos sub-representados, além de programas de desenvolvimento específicos e a continuidade das ações de fortalecimento da cultura inclusiva.



Reconhecimentos:

- *Ranking* de Destaques em Diversidade e Inclusão no setor financeiro (Instituto Ethos/Revista Época, 2022 e 2023);
- Melhores Empresas para as mulheres trabalharem (GPTW 2020, 2021 e 2022);
- Melhores Empresas nos quesitos Étnico-Racial e LGBTQIA+ (2022);
- Selo Municipal de Direitos Humanos e Diversidade (Prefeitura de São Paulo, 2022);
- Destaque na Certificação *Top Employer* 2021, 2022 e 2023 (seis pontos acima da média do Brasil em Diversidade e Inclusão).

Compromissos públicos firmados:

- Princípios de Empoderamento Feminino (WEP's - ONU Mulheres);
- Pacto de Promoção à Equidade Racial;
- Adesão aos Movimentos da ONU.

Governança

Nossa Política Corporativa de Diversidade e Inclusão tem como objetivo definir os princípios, diretrizes, compromissos e responsabilidades frente ao posicionamento corporativo do PAN na temática, de modo a construir um ambiente corporativo mais diverso, inclusivo e livre de discriminação. Promovemos a equidade de oportunidades através de práticas inclusivas por parte de nossos colaboradores, líderes, fornecedores e demais *stakeholders* contribuindo para o aumento da criatividade, engajamento e inovação, melhora do clima organizacional, atração e retenção de talentos, além de propiciar mais oportunidades de negócio, colaboração, produtos e satisfação dos clientes.

A área de D&I conta com um orçamento anual dedicado às respectivas práticas, de forma que todos os processos, programas e benefícios sejam pensados para todos e estimulem o crescimento e desenvolvimento das equipes. As iniciativas são discutidas e definidas mensalmente na Comissão ESG do Banco, que reporta diretamente ao Conselho de Administração do PAN.

No PAN, não toleramos nenhum ato ou prática que viole os direitos humanos, como discriminação, violência e intolerância, seja por raça, identidade de gênero, orientação sexual, idade ou qualquer outro fator. Qualquer caso desta natureza deve ser tratado em Comitê de Ética do PAN, responsável por adotar as medidas cabíveis para as situações denunciadas. Em 2022 não houve nenhum caso identificado.

Estratégia

A estratégia de D&I, as ações de engajamento e ações afirmativas de contratação e desenvolvimento contribuem para a permanência e ascensão profissional na organização, reduzindo a taxa de rotatividade.

Nossas metas e objetivos são embasados em instrumentos intergovernamentais reconhecidos, como a adesão aos Princípios de Empoderamento Feminino (ONU Mulheres), Pacto de Promoção à Equidade Racial e Pacto Global (ONU), bem como aos Movimentos Raça é Prioridade, Elas Lideram, Mente em foco, Salário Digno e Transparência 100%.

Nossos compromissos:



30% de mulheres
em cargos de
alta liderança
até 2025

30% de pessoas negras
em cargos de
liderança até 2025



Em 2023, continuaremos a acompanhar indicadores estratégicos para mensurar a efetividade dos programas de desenvolvimento e de reconhecimentos fornecidos aos colaboradores. Também potencializaremos as ações afirmativas para avançar cada vez mais na representatividade em todos os níveis da organização.

Para garantir a efetividade da agenda, desenvolvemos diversas e recorrentes iniciativas de capacitação e conscientização sobre o tema, em 2022:



Mais de 5 mil
horas de capacitação
e conscientização para
todos os colaboradores

3 mil horas
a mais vs. 2021



3 mil horas
com foco em grupos
sub-representados

Também realizamos formações para a liderança, incluindo os integrantes da diretoria, que participaram de encontros com o objetivo de mitigar vieses inconscientes e formá-los como porta-vozes do tema; e acompanhamos de forma sistemática os indicadores de representatividade e clima, para identificar e atuar diante de oportunidades de melhoria.

“O que torna a organização um excelente lugar é a cultura, as ações voltadas para questões sociais, inclusão e diversidade. Além de claro das oportunidades de crescimento, bons benefícios e salário compatível com o mercado.”

Depoimento de líder em um dos programas de desenvolvimento realizados em 2022



Empregabilidade

No sentido de fortalecer o pilar social e contribuir para uma sociedade mais justa e menos desigual, apoiamos instituições sociais que promovam desenvolvimento profissional e a empregabilidade de grupos sub-representados e pessoas em situação de vulnerabilidade.



Instituto Plano de Menina

Apoiamos financeiramente e com ações de voluntariado para capacitar e conectar meninas de periferias a oportunidades que as tornem protagonistas de suas histórias.



Instituto PROA

Instituição voltada à formação de mais de 9.500 jovens brasileiros de baixa renda. Pelo terceiro ano consecutivo, realizamos doações financeiras, ações de voluntariado e contratação de alunos formados.

77
voluntários PAN
em 2022

19
alunos
contratados
desde o início
da parceira

Também participamos e patrocinamos eventos de empregabilidade e desenvolvimento de grupos sub-representados, como a Feira DiverS/A, a Conferência JUNTOS e a Sprint PrograMaria, onde buscamos talentos para nossa organização.

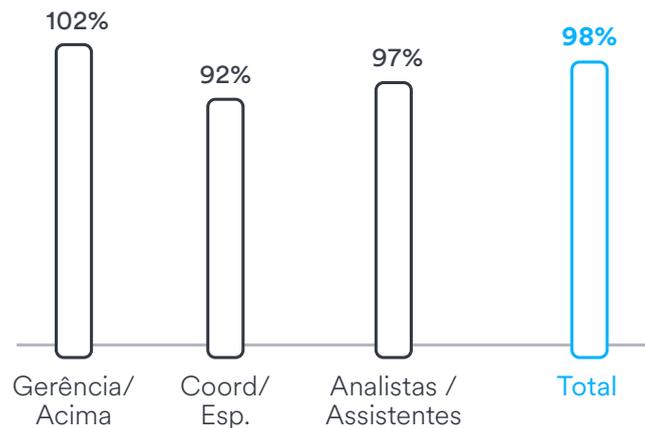
Equidade de gênero

Temos orgulho de ser uma das melhores empresas para mulheres trabalharem. Contamos com 34% de participação feminina na liderança e trabalhamos para que não exista diferença salarial ou de tratamento em relação a gênero. Em nosso Programa de Desenvolvimento da Liderança Feminina, realizamos *workshops* e mentorias para promover a equidade de gênero na liderança, além de trabalhar a quebra de vieses inconscientes.

Somos signatários dos Princípios de Empoderamento das Mulheres da ONU. Por três anos consecutivos, recebemos o reconhecimento no *ranking* de melhores empresas para as mulheres trabalharem do GPTW Mulheres, que avalia os indicadores, práticas corporativas e participação na tomada de decisão.

Razão salarial entre homens e mulheres por cargo

GRI 405-2



21% 
Mulheres
na alta liderança

34%
Mulheres
na liderança

44%
Mulheres
no quadro de
colaboradores



Pessoas com deficiência

Nosso Programa de Desenvolvimento das Pessoas com Deficiência visa potencializar o crescimento deste público e a diversidade no PAN, com treinamentos para os profissionais com deficiência e para nossos líderes, em parceria com consultorias de referência em inclusão e capacitação de profissionais com deficiência no mercado.

Em 2022, o programa foi aplicado pela empresa de consultoria e recrutamento, “iigual: Inclusão e Diversidade”. O primeiro passo foi a aplicação do diagnóstico sobre cenário do tema no PAN, depois foram desdobrados os temas sobre Identidade e Protagonismo, Desenvolvimento Profissional e Carreira, Capacitismo e Perspectivas Futuras para mais de 90 colaboradores, divididos em dois encontros de duas horas cada.

Para a liderança, foram dois encontros com 84 coordenadores e gerentes sobre os tópicos de Cenário de Mercado, Contratação de Pessoas com Deficiência, Meritocracia x Desigualdades, Boas-Práticas e Preparação das Equipes.

Para a liderança executiva e diretoria, foi realizado um encontro de encerramento do programa para 40 pessoas, com condução da Andrea Schwarz, LinkedIn Top Voice e CEO da “iigual: Inclusão e Diversidade”.

Equidade racial

Em 2022, aderimos ao Pacto de Promoção da Equidade Racial, iniciativa que propõe implementar um Protocolo ESG Racial para o Brasil, trazendo as empresas para o debate sobre a correção das desigualdades raciais dentro e fora das organizações. Por meio de ações afirmativas e do Índice ESG de Equidade Racial (IEER), pretende incentivar e aferir o equilíbrio racial na iniciativa privada.

Entre as ações realizadas no ano estão o Programa de Desenvolvimento de Talentos Negros ([saiba mais na página 42](#)) e o Mês da Consciência Negra ([saiba mais na página 55](#)).



“Eu gostei muito de ver a Jojo Todynho na propaganda. Ela é gente como a gente e essa identificação é muito importante para que os consumidores se identifiquem com a marca. Acho que eles acertaram muito em utilizar uma pessoa tão carismática e popular como ela.”

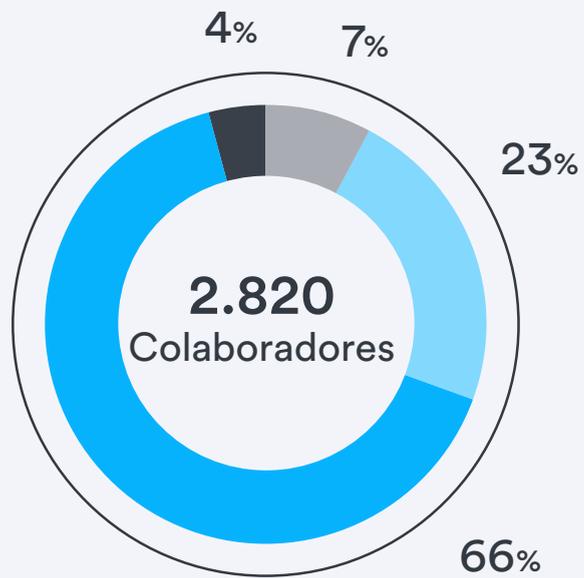
Depoimento de cliente PAN paulistana, 47 anos.

“Usam a mão de uma pessoa com a pele negra na propaganda. E mais de 50% da população brasileira é negra, principalmente a população de baixa renda. Com isso, o Banco mostra que seus produtos e o cartão são para todos.”

Depoimento de cliente PAN cearense, 23 anos.

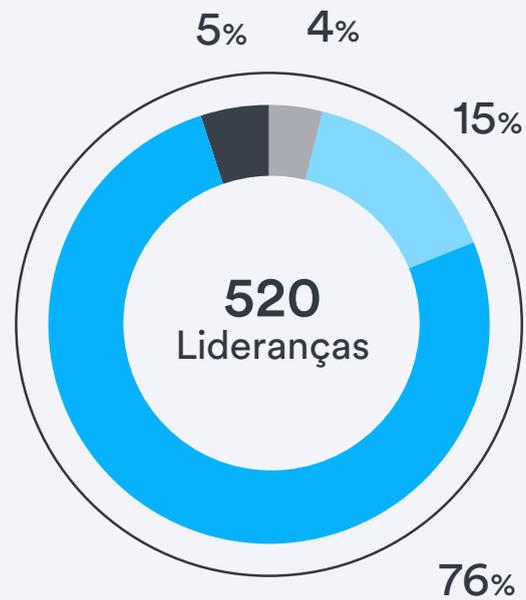
Nossos colaboradores PAN¹

GRI 405-1



■ Preta ■ Amarela ■ Parda ■ Branca

Nossa liderança PAN



¹ Para maior comparabilidade com anos anteriores não foram incluídos estagiários no item 405-1.

Grupos de afinidade

Contamos com quatro grupos de afinidade que potencializam o engajamento dos colaboradores em D&I. Focados em questões raciais (AfroPAN), de gênero (#EmpoderaPAN), pessoas com deficiência (PAN para todos) e LGBTQIA+ (Orgulho PAN), os mais de 250 participantes reúnem-se quinzenalmente e são responsáveis por sugerir e conduzir iniciativas relacionadas às temáticas, participando ativamente da construção e gerenciamento dos impactos. Em 2022, 87% das ações propostas foram implementadas.



Todas as medidas e iniciativas de D&I são estruturadas em conjunto com os *stakeholders* envolvidos no impacto. Esse é o principal objetivo dos grupos de afinidade: envolver os colaboradores ativamente no processo de construção de um ambiente cada vez melhor para todas as pessoas.

Cabe aos grupos de afinidade:

- Promover o diálogo e a participação na agenda de Diversidade e Inclusão informando, mobilizando e engajando as pessoas do Banco PAN acerca do tema;
- Sugerir, monitorar e organizar ações, projetos e campanhas de conscientização, capacitação, atração, seleção, retenção e desenvolvimento;
- Buscar parcerias estratégicas que promovam D&I na empresa;
- Realizar ações integradas entre os Grupos de Afinidade periodicamente;
- Buscar boas práticas do mercado para inspiração de ideias;
- Articular os encontros mobilizando e incentivando as participações, além de trazer pesquisas, convidados e materiais para discussão.

Ações de conscientização realizadas em 2022 em conjunto com os grupos de afinidade:

- **Mês da Mulher:** *Live* com Vivi Duarte;
- **Webinar de Dia das Mães** sobre parentalidade e carreira + vídeo com as mães de colaboradores LGBTQIA+;
- **Live sobre neurodiversidade** no dia do autismo com a Specialisterne;
- **Webinar:** Pais presentes e as diversas paternidades;
- **Café Preto:** Roda de conversa conduzida pelo AfroPAN sobre os temas de Racismo Algorítmico e Síndrome do Impostor;
- **Mês do Orgulho LGBTQIA+:** Roda de conversa sobre comunicação inclusiva, com integrantes no #Orgulho PAN + *Live* com Noah Scheffel sobre a vivência LGBTQIA+ no mercado de trabalho;
- **Mês da Diversidade:** Roda de Conversa com o time comercial e líderes dos grupos, visita de 80 jovens do Instituto PROA no PAN e bate-papo com líderes do Banco, *live* sobre diversidade Geracional com a Maturi, Painel com executivos(as) referências no mercado e uma feira de micro empreendedorismo para apoiar e divulgar o trabalho de pessoas pertencentes a grupos sub-representados;
- **Mês da Consciência Negra:** Painel Preto Zezé + *Live* Pacto Racial + Feira Preta (presencial no escritório da Paulista com microempreendedores negros).

Nossa comunidade

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

Responsabilidade Social

O Banco PAN acredita na construção de uma sociedade mais justa e igualitária, por isso apoia projetos e instituições que têm conexão com o nosso propósito. Com foco na inclusão do brasileiro, definimos nossos territórios de atuação social, que têm como objetivo impactar positivamente a sociedade.



Conheça melhor os projetos apoiados:
Responsabilidade social | Banco PAN

Nossa contribuição social | GRI 203-1

Nossas frentes	Conhecimento formal e informal/Educação financeira	Cultura do brasileiro	Saúde e esporte	Total
Investimento social privado em 2022	R\$ 750.575	R\$ 457.288	R\$ 325.867	R\$ 1.533.730
Investimento não incentivado 2022	R\$ 636.253	-	R\$ 97.223	R\$ 733.476
Número de projetos não incentivados 2022	10	-	1	11
Investimento 2022 incentivado	R\$ 114.322	R\$ 457.288	R\$ 228.644	R\$ 800.254
Número de projetos incentivados 2022	1	2	3	6
Investimento social privado em 2021	R\$ 2.462.464	R\$ 2.192.422	R\$ 3.555.466	R\$ 8.210.352

Educação Financeira

O desenvolvimento da cidadania financeira, que é o exercício de direitos e deveres que permite ao cidadão gerenciar melhor seus recursos financeiros, se dá por meio de um contexto de inclusão de educação financeira, de proteção ao consumidor e de participação no diálogo sobre o sistema financeiro.

Nossas iniciativas voltadas para educação financeira visam propiciar orientação à sociedade sobre assuntos financeiros, destacando nosso papel como agente promotor da estabilidade financeira dos nossos atuais e futuros clientes. O propósito é contribuir para que as pessoas entendam as relações que influenciam suas vidas na área da economia e das finanças. Trata-se de uma divulgação de conteúdo por meio de canais digitais e sintonizado com tendências de bancos centrais de outros países e de instituições financeiras modernas que vêm aderindo a essa nova forma de contato com os cidadãos, independentemente do segmento social a que estes pertençam.

Queremos democratizar o acesso bancário às classes mais vulneráveis e transformar desafios em conquistas. Como não existe democratização sem educação ou conquistas sem conhecimento, entendemos que precisamos fornecer as ferramentas corretas para que nossos clientes possam enfrentar os obstáculos da vida e satisfazer suas necessidades. Por esse motivo, oferecemos:

GRI 203-1, 203-2

Iniciativa	Descrição	Público-alvo	KPIs
	<p>Canal no <i>YouTube</i> que aborda educação financeira e economia doméstica de forma leve, com a participação de influenciadores. São publicados até dois vídeos por semana.</p> <p>De acordo com o Tubular Labs, em dezembro de 2021, era o 3º canal mais influente no <i>YouTube</i> sobre educação financeira.</p>	<p>90% com até 44 anos</p> <p>54% fem. e 46% masc.</p>	<p>248 mil inscritos</p> <p>9 milhões de visualizações em 2022</p>
	<p>Portal de educação financeira dentro do Portal Exame. Especialistas do PAN são usados como fonte consultiva de informação para produção dos textos. Foram publicados 220 textos em 2022.</p>	<p>Classes BCD</p> <p>Clientes e não clientes PAN</p>	<p>Matérias publicadas: 159</p> <p>Visitantes únicos: 386.596</p> <p>Visualizações: 476.994</p>
	<p>Perfil no <i>TikTok</i> que aborda educação financeira de forma leve, com influenciadores. Foram publicados mais de 150 vídeos em 2022.</p>	<p>Classes BCD</p> <p>71% fem. e 29% masc.</p>	<p>728 mil seguidores</p> <p>56 milhões de visualizações</p>
	<p>O <i>hub</i> de Conteúdo Amigo do Dinheiro tem como objetivo levar educação e inclusão financeira aos consumidores das classes C, D e E, por meio de conteúdos em texto e imagens (infográficos) que falem sobre o universo narrativo de finanças e economia. Dando autoridade e protagonismo para o leitor, o <i>blog</i> é dividido em quatro sub-editorias: controle seus gastos, zero dívida, mais crédito para você e renda extra.</p>	<p>Classes CDE</p> <p>Clientes e não clientes PAN</p>	<p>Matérias Publicadas: 875</p> <p>Impressões: 154.083.919</p> <p>Visualizações: 13.180.599</p>

Produtos sustentáveis

Veículos

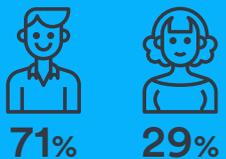
Perfil da carteira

Veículos leves



55% entre 25 e 44 anos

Motos



61% entre 25 e 44 anos

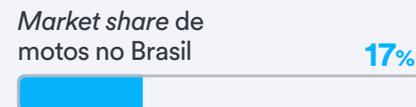
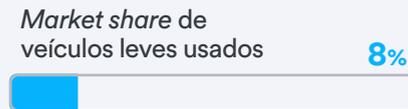
Impactos Positivos e Potencializadores

O financiamento de veículos possui um impacto positivo real na vida de milhares de clientes, pois contribui para compor suas rendas familiares. Para conhecer melhor esses impactos, em 2020, realizamos uma pesquisa e verificamos que uma parcela considerável dos veículos financiados são utilizados por profissionais autônomos.

42% dos entrevistados utilizam o veículo como instrumento de trabalho;

28% dos clientes têm veículo como única fonte de renda.

Em 2022, fomos responsáveis por:



Impactos Negativos e Mitigadores

O superendividamento é um impacto negativo que pode atingir os clientes de financiamento de veículos. Para mitigar esse impacto, em 2022, investimos em serviços de educação financeira em nossos meios de comunicação ([saiba mais na página 57](#)), além de oferecer treinamento para lojistas parceiros e de reestruturar a abordagem do time de cobrança.

Outro impacto é a contribuição dos veículos financiados na emissão de gases do efeito estufa. Por entendermos que temos responsabilidade indireta sobre essas emissões, passamos a mensurar elas dentro do *framework* da PCAF (*Partnership for Carbon Accounting Financials*). Pretendemos propor soluções para mitigá-las e adequar a carteira de veículos às mudanças climáticas.

Consignado

Perfil da carteira



52%



48%

61% entre 60 e 80 anos

Impactos Positivos e Potencializadores

Focamos em empréstimos e cartões de crédito para servidores públicos, aposentados e pensionistas do INSS, sendo utilizado por clientes que não possuem linhas de crédito sem garantias ou que possuem dívidas mais caras. Pelo fato de utilizar o INSS como garantia, essa linha de crédito oferece a possibilidade de que os clientes tenham acesso a um limite superior, mas com taxas reduzidas. Em 2022, realizamos uma pesquisa com nossos clientes e verificamos que:

24% dos clientes utilizaram o empréstimo para quitar dívidas ou pagar o cartão de crédito;

10% utilizaram o valor para pagamento de despesas médicas;

6% impulsionaram o próprio negócio com o valor do empréstimo.

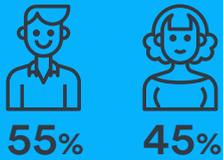
Impactos Negativos e Mitigadores

Embora tenha taxas menores, esta linha de crédito se destina a um público que pode estar em condição de vulnerabilidade digital, podendo estar mais sujeito a ser vítima de golpes e fraudes. Nos últimos anos houve aumento nas fraudes, devido principalmente ao aumento das transações em ambiente virtual.

Buscando reduzir esse impacto negativo, buscamos alcançar nossos clientes e parceiros utilizando a tecnologia, promovendo a melhoria contínua na interface com clientes, agilizando o atendimento e disponibilizando conteúdo para os clientes mais vulneráveis, além de realizar treinamento com os colaboradores e correspondentes.

FGTS

Perfil da carteira



63% entre 18 e 39 anos

Impactos Positivos e Potencializadores

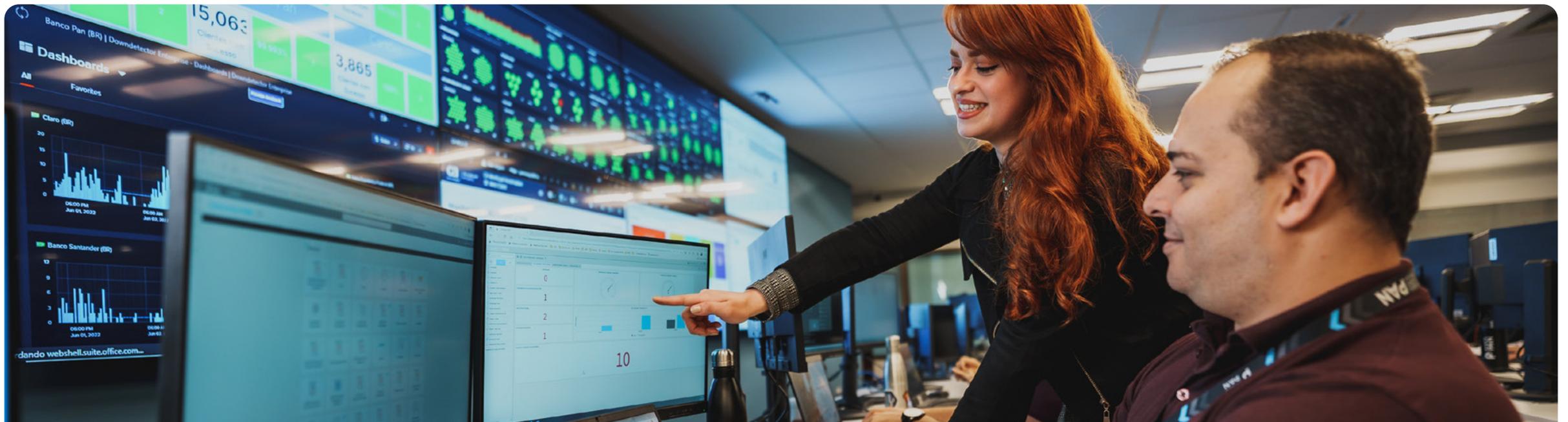
Esta modalidade de crédito utiliza como garantia o saldo na conta do FGTS, por isso, as taxas de juros são reduzidas. Pode ser contratada de maneira 100% digital, mesmo por pessoas que tenham restrições no CPF, ampliando o acesso ao crédito.

O recurso pode ser utilizado para quitar dívidas, investir em projetos ou em situação de emergência, além de impulsionar o empreendedorismo.

Impactos Negativos e Mitigadores

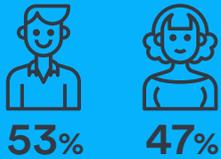
Um dos impactos atrelados à linha de crédito é o superendividamento, que ocorre quando o cliente não possui conhecimento das limitações impostas ao valor do saque do FGTS, que ocorre em caso de demissão ou alteração da modalidade para saque rescisão.

Para mitigar o impacto, investimos em serviços de educação financeira divulgando conteúdos educativos em nossos principais meios de comunicação, além de aplicar treinamentos para lojistas e parceiros e de reestruturar a abordagem do time de cobrança.



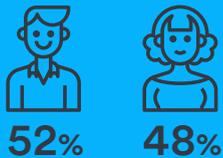
Cartão de Crédito e Empréstimo Pessoal

Perfil da carteira



60% entre 30 e 49 anos

Seguros



55% entre 30 e 49 anos

Impactos Positivos e Potencializadores

O cartão de crédito, quando utilizado de maneira consciente, é uma ferramenta poderosa que permite harmonizar o fluxo de caixa dos clientes. Já o empréstimo pessoal pode ser utilizado por profissionais autônomos ou microempreendedores para alavancar vendas e expandir negócios.

Em Seguros, além do tradicional seguro prestamista, oferecemos uma série de opções de seguros em parceria com a Too Seguros. Entendemos que a população em geral sofre com produtos caros e complexos, e queremos transformar isso criando um portfólio simples que ofereça segurança para a vida dos nossos clientes, sem penalizar sua renda.

Impactos Negativos e Mitigadores

O empréstimo pessoal e o cartão de crédito são considerados os principais responsáveis pela negativação de CPFs no país. Para mitigar esse impacto, oferecemos linhas de crédito alinhadas ao perfil de cada cliente, levando em conta diversos indicadores socioeconômicos, além de disponibilizarmos diversos conteúdos sobre educação financeira em nossos meios de comunicação ([saiba mais na página 57](#)).

Adquirência (Turbo PAN)

GRI 2-6

Perfil da carteira



57%



43%

64% entre 30 e 49 anos

Saúde PAN



52%



48%

55% entre 30 e 49 anos

Impactos Positivos e Potencializadores

Em 2021, lançamos a Turbo PAN, máquina de pagamentos que permite aos clientes receberem o valor de suas vendas em até um dia útil na conta digital, com taxas baixas e acompanhamento de vendas e recebimentos em tempo real pelo aplicativo. A máquina é entregue diretamente para o cliente em até 15 dias, com frete grátis, e pode ser paga em até 12 parcelas. Não há cobrança de aluguel, somente as taxas competitivas para vendas, de acordo com o prazo escolhido para recebimento dos valores. Essa ferramenta ajuda milhares de trabalhadores autônomos a terem acesso a um meio de recebimento seguro, prático e barato, além de proporcionar maior acesso ao fluxo de caixa, para que empreendedores escalem seus negócios.

Parte relevante dos nossos clientes possui atividades comerciais informais. Esse produto não exige CNPJ e permite acesso a recebimentos de forma rápida e transparente via *app*.

O Saúde PAN é um atrativo para os 150 milhões de brasileiros que não possuem plano de saúde e dependem do SUS, oferecendo um atendimento de qualidade, 24h por dia, através de telemedicina. Garante, ainda, mais de 800 postos de atendimento e exames rápidos em parceria com a rede Pague Menos, além de descontos em medicamentos e consultas médicas com baixo custo junto à Avus. Tudo isso por menos de R\$ 10 por mês e com a possibilidade de extensão para até quatro dependentes, sem custo adicional.

Impactos Negativos e Mitigadores

Sempre que solicitado o adiantamento de recebíveis pelo cliente, cobramos uma taxa de juros que, apesar de baixa, pode impactar as finanças do empreendedor caso não sejam bem compreendidas. Para evitar contratemplos, prezamos por uma comunicação transparente, informando de forma clara e objetiva as taxas aplicáveis e o impacto do adiantamento no montante total a receber.

Por um mundo melhor na prática

Foco no Cliente _____ 64

Cuidado com o meio ambiente _____ 75





Foco no Cliente

Evoluímos de um banco com dois produtos e 4 milhões de clientes para uma plataforma completa e aproximadamente 24 milhões de clientes.

Queremos ser o banco de todos os brasileiros, para isso expandimos nosso portfólio de produtos e serviços, desenvolvendo novas soluções de financiamento, transacionalidade, consumo e, em 2021, adquirimos as plataformas Mobiauto e Mosaico. Evoluímos de um banco com dois produtos e 4 milhões de clientes para uma plataforma completa e aproximadamente 24 milhões de clientes.

Temos como objetivo oferecer os melhores produtos e serviços financeiros de forma contextual por meio de uma jornada simples e multicanal. Hoje, o nosso *app* conta com diversos

produtos, como conta corrente digital sem tarifa, cartão de crédito sem anuidade, crédito em diferentes linhas, meios de pagamentos, seguros, *marketplace*, *cashback* e serviços de saúde preventiva. Todos esses produtos formam um novo portfólio que amplia o engajamento dos clientes e, embora o crédito siga como principal instrumento para atração, engajamento e monetização. Nossa estratégia vai além, buscando gerar mais transações em nossa conta digital.

Ouvir e entender o que os clientes precisam é o nosso ponto de partida para buscar a melhor solução. A partir de uma comunicação bilateral, eficiente e assertiva conseguimos melhorar continuamente os serviços e produtos que oferecemos, com soluções mais inteligentes e adequadas ao momento de vida dos clientes. Da mesma forma, podemos melhorar sua jornada conosco, oferecendo uma melhor experiência e satisfação.

Satisfação de Clientes

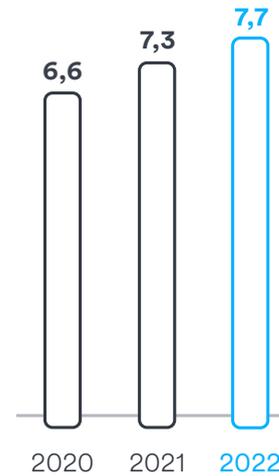
GRI 3-3

Com o objetivo de melhorar cada vez mais a satisfação dos nossos clientes, em 2022 fortalecemos a nossa cultura de centralidade no cliente, com definição das metas de qualidade de serviços e satisfação apuradas nos canais Bacen, Consumidor.gov e indicadores NPS Relacional, representando 25% do peso total das metas corporativas. Além disso, implementamos seis ações e iniciativas aplicadas a todos os colaboradores PAN:

- 1 | Engajamento da Alta Administração;
- 2 | KPI's para monitoramento da relação e satisfação dos clientes;
- 3 | Controle de qualidade para correspondentes bancários;
- 4 | Intolerância às práticas de golpe e fraude;
- 5 | Aumento de produtos B2C no portfólio do Banco;
- 6 | Produção 100% digital.

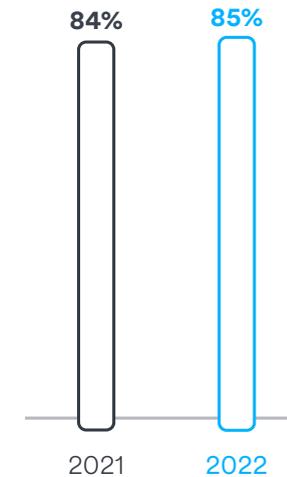
Essas iniciativas já aparecem refletidas nas notas obtidas nos principais indicadores públicos, apontando melhoria ano a ano, assim como no *Customer Satisfaction Score* (CSAT) nos nossos canais de atendimento, que atingiu 79%. Mas temos a ambição de avançar ainda mais, com a realização de capacitações para as áreas diretamente envolvidas, campanhas de engajamento para todo o Banco (#ClienteEmFoco) e priorização do tema em nossa estratégia.

Reclame Aqui



Em 2022, continuamos a evoluir no tempo médio de solução de demandas direcionadas aos canais de atendimento, evidenciando os investimentos e o foco na estratégia de satisfação dos clientes.

Resoluções em até 5 dias úteis



Em 2022, 79% das operações de crédito do PAN foram originadas via canal B2B, número que ainda demonstra a importância de lojistas parceiros e correspondentes bancários na estratégia de negócios do PAN. Por isso, tão



importante quanto implementarmos uma cultura de foco nos clientes para colaboradores, também é necessário conscientizar nossos parceiros sobre melhores práticas de venda, prevenção a fraudes e acompanhamento de métricas de satisfação.

Com isso em mente, o PAN foi pioneiro no processo de formalização digital para contratação de empréstimo consignado e financiamento de veículos. Além disso, aperfeiçoamos o controle de qualidade dentro dos correspondentes bancários mais ofensores por meio de treinamentos e investimos em novas tecnologias de combate

a operações suspeitas, com retroalimentação de todos os nossos modelos. Realizamos também investimentos em novas tecnologias para facilitar a jornada do cliente no app e aumentar a transparência das informações de nossos produtos.

Desde 2021, estamos reforçando a nossa área de clientes, com investimentos em time e capilaridade. Também trouxemos novos fornecedores parceiros mais eficientes e com maior potencial de escalabilidade, modernizando a tecnologia aplicada ao atendimento a nossos clientes.

“Sabemos que atender bem o cliente consiste em disponibilizar tecnologia com segurança, permitindo que as transações sejam feitas de forma rápida em um aplicativo.”

Diogo Ciuffo da Silva – Diretor de *Analytics*, CRM, Marketing e Clientes

“No *app* tinha uma aba depois do cartão, alguma coisa com empréstimo, e estava lá: ‘Oferecemos para você um valor X de empréstimo’. Eu estava precisando no momento, meu *notebook* tinha caído e quebrado. Foi meu primeiro empréstimo, eu nem sabia que conseguia ter um, então me agradou bastante. Minha experiência com o empréstimo foi muito boa. Se futuramente eu precisar, eu pegarei outro empréstimo com o Banco PAN, sem dúvidas.”

Igor, 22 anos, Cliente PAN



Governança centralizada para clientes

De modo a reforçar o nosso compromisso com os clientes, adotamos procedimentos de melhoria contínua e Governança específica para o tema.

Em 2022, unificamos as áreas de analytics, CRM, marketing e clientes em uma única diretoria, que se reporta diretamente ao CEO e que passou a usar dados consolidados e unificados em todos os processos. Além disso, também foi criado o Comitê de Clientes e Ouvidoria, com recorrência quinzenal e envolvimento da alta administração. O comitê avalia e discute, de forma integrada, as demandas registradas nos canais de atendimento a clientes, sejam primários ou críticos (atendido pela Ouvidoria), acompanha planos de ação para aprimorar processos e propõe medidas para corrigir as deficiências.

Também foi criado o Grupo de Trabalho (GT), que é focado em monitorar e propor melhorias para a área de clientes e ouvidoria. O GT tem recorrência diária e se reporta semanalmente para a Diretoria Executiva, além de possuir pautas recorrentes junto ao Conselho de Administração.

Desde que foi implementada a Governança centralizada para clientes, foi possível mapear as principais deficiências da agenda e propor novos planos de ação focados na satisfação de clientes.

Uma das oportunidades de melhoria em que atuamos foi a adoção de medidas contínuas de aprimoramento nos processos internos, jornada digital do produto e reformulação do processo de monitoramento e auditoria das atividades de vendas dos Correspondentes e Agentes Certificados, muitas vezes responsáveis por prejuízos a clientes.

Além disso, foram realizados investimentos relevantes no processo de combate ostensivo aos Golpes, estruturado em três eixos de atuação:

1. Pré-Venda | *Analytics* na Prevenção aos Golpes

- Reforçamos, de forma substancial, a equipe da mesa antifraude, responsável pela identificação e orientação preventiva para combate aos Golpes por meio do contato telefônico. A equipe passou de 3 para 30 pessoas dedicadas exclusivamente ao tema.
- Implementamos um ajuste para ampliar a derivação automática para casos de propostas de crédito consignado do INSS com *tickets* substanciais e que foram cadastrados por Agentes Certificados com vínculo há menos de 90 dias. Contatamos formalmente os clientes, seja para confirmar as condições da proposta, manifestar vontade de contratar ou verificar o integral entendimento do produto e seus termos e condições.

2. Pré-Venda | Melhoria na Jornada Digital do Produto

- Implementamos o processo de identificação do nome do Agente Certificado responsável pelo atendimento já na tela de boas-vindas para contratação do produto.
- Incluímos o logo do PAN e um alerta explícito de contratação de produto financeiro na tela de captura da selfie, para combater o golpe da prova de vida ou da falsa confirmação do recebimento de brinde;
- Incluímos o alerta de “EVITE GOLPES” na jornada digital do produto, para que o cliente não realize o pagamento de boletos ou o depósito em conta de terceiros, bem como da obrigatoriedade de leitura do alerta pelo cliente, considerando a necessidade de declarar ciência sobre as informações apresentadas;
- Implementamos um sistema responsável pela identificação e bloqueio de equipamentos utilizados para formalização e contratação de operações classificadas como Golpe, não permitindo que sejam formalizadas novas propostas pelo respectivo equipamento, independente do cadastro utilizado para formalização das respectivas propostas;
- Implementamos um novo sistema de *liveness* FACETEC, o qual possibilita uma melhor e mais exata verificação da autenticidade da selfie tirada pelo cliente no momento da formalização das propostas, evitando a formalização de propostas fraudulentas.

3. Informações Quantitativas de Apuração de Golpes e Imposição de Penalidades

- Realizamos visitas presenciais junto aos Correspondentes que tinham maior concentração de demandas relacionadas a Golpes, de modo a alertar para as principais exigências de adequação e disseminar as novas regras implementadas pelo PAN.





Ouvidoria

Esse importante canal de relacionamento com os clientes tem como principal objetivo ser um agente facilitador e transformador de produtos e processos pela melhoria contínua do relacionamento do cliente com o Banco.

Temos uma equipe corporativa multidisciplinar formada por 42 colaboradores internos, devidamente certificados, treinados e com habilidades necessárias para mediar conflitos e serem tempestivos e resolutivos no atendimento das demandas dos nossos clientes.

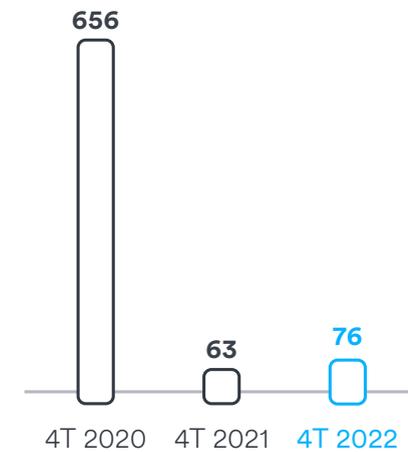
Baseamos nossa estratégia em quatro pilares:

- 1. MELHORAR** a oferta de produtos e serviços, oferecendo atendimento de qualidade e retroalimentação de oportunidades de melhoria às áreas internas;
- 2. DEBATER** em reuniões periódicas com as áreas internas as demandas da clientela, de forma a encontrar meios práticos para agilizar as resoluções e diminuir a demanda desses pleitos;

3. BUSCAR e manter colaboradores com perfis adequados à função de Ouvidoria, devido à exigência demandada pela natureza peculiar da atividade;

4. ATUAR ativamente no processo de aprimoramento e adequação à Política de Relacionamento com clientes e usuários de produtos e serviços financeiros.

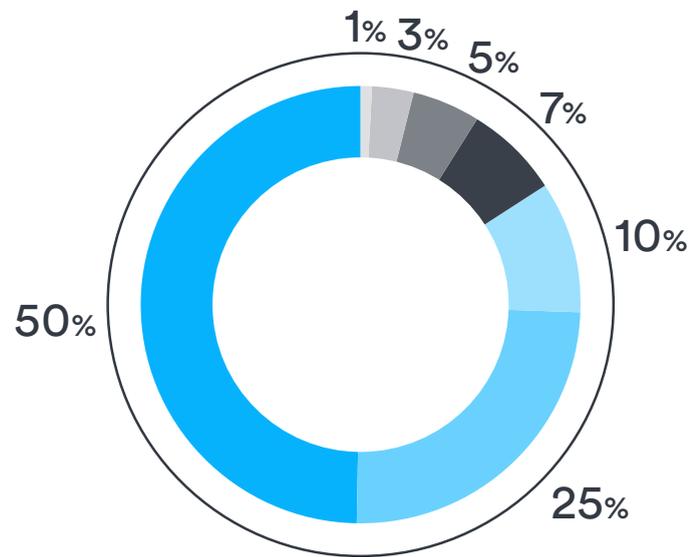
Índice de reclamações Banco Central



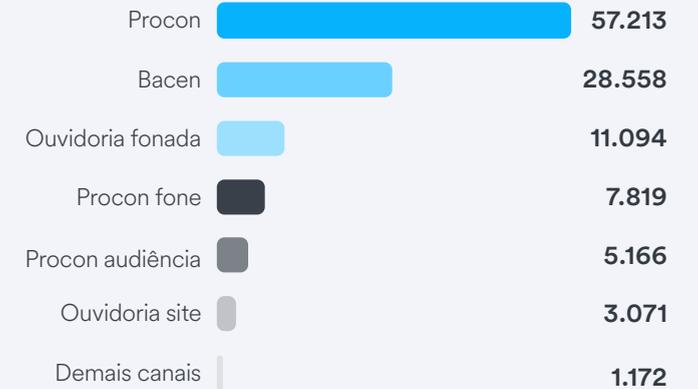
Uma das principais atividades conduzidas pela Ouvidoria PAN na busca pela excelência no atendimento e pela adoção de melhores práticas do mercado é o relacionamento institucional com os órgãos reguladores, as entidades de classe e de defesa do consumidor e as demais ouvidorias do mercado financeiro.

Além do escopo previsto na Resolução 4.860/2020, a Ouvidoria atende demandas encaminhadas por meio do Bacen (Sistema de Registro de Demandas do Cidadão - RDR), e também recepciona as demandas dos Procons (atendimento telefônico aos técnicos dos Procons - Procon Fone, Carta de Informações Preliminares e Audiências) e Núcleos de Defesa do Consumidor das Defensorias Públicas.

Porcentagem de demandas tratadas por canal



Volume no ano por canal



114.093
Total de demandas tratadas

Privacidade e proteção de dados

GRI 3-3 418, SASB FN-CF-220a.1, FN-CF-230a.3

No PAN, prezamos pela segurança no tratamento, armazenamento, envio e descarte de dados, além de restringir seu uso somente para a finalidade definida na coleta. Por isso, nos últimos anos, fizemos um trabalho para consolidar o conjunto de normas e protocolos estabelecidos para o tratamento de dados pessoais, tanto por parte das diferentes áreas do Banco quanto por empresas fornecedoras e parceiras nos seguintes documentos:

- Norma de Privacidade e Proteção de Dados;
- Norma de Resposta a Incidentes Envolvendo Dados Pessoais;
- Norma de Privacidade na Oferta e Prospecção a Pessoas Físicas;
- Norma de Privacidade Desde a Concepção;
- Norma Prevenção Contra Perda de Dados;
- Norma Riscos à Privacidade.

Quando um titular adquire um dos nossos produtos nos termos de uso previsto em nossos contratos, ele está ciente de que seus dados pessoais são usados somente para o fim contratado e para melhorar sua experiência conosco. No encerramento do ano, administrávamos dados de aproximadamente 24 milhões de clientes.

Em novembro, foi realizada a Semana de Privacidade e Proteção de Dados, uma ação para conscientização de todo o time sobre a importância da proteção dos dados, na qual foram realizadas palestras com temas pertinentes, por exemplo: privacidade relacionada ao comportamento, *mindset* do cibercriminoso e *phishing*, além de interação lúdica, tivemos a participação de 492 colaboradores.

A área de Governança de Tecnologia possui uma gerência responsável por monitorar e centralizar os riscos de tecnologia, que são apontados pela avaliação do time de Auditoria Interna. O gestor e o time da área de tecnologia ficam responsáveis por acompanhar o processo e fornecer as informações necessárias para a Auditoria.

Após a emissão do relatório final da Auditoria Interna, os times de tecnologia têm um prazo para criar e formalizar o plano de ação em resposta à recomendação. O monitoramento da execução dos planos de ação é feito quinzenalmente. Os indicadores de TI também estão disponibilizados de forma *online* na Central de Indicadores para os times.

Além da Auditoria Interna, uma auditoria externa é realizada semestralmente pela PricewaterhouseCoopers Brasil (PwC), referente a sistemas que transacionam dados relacionados aos produtos, processos e serviços do Banco.

Sabendo da importância de conscientizar funcionários e terceiros sobre a temática, oferecemos cursos, palestras e eventos para que o tema seja abordado e conhecido por todas as pessoas da Organização envolvidas.

Em 2022, foram produzidas duas cartilhas dirigidas a esse público e demais interessados: Proteção de dados – tudo o que você precisa saber para garantir um jogo limpo e tudo o que você precisa saber sobre segurança da informação.

Vazamento de dados

SASB FN-CF-230a.1

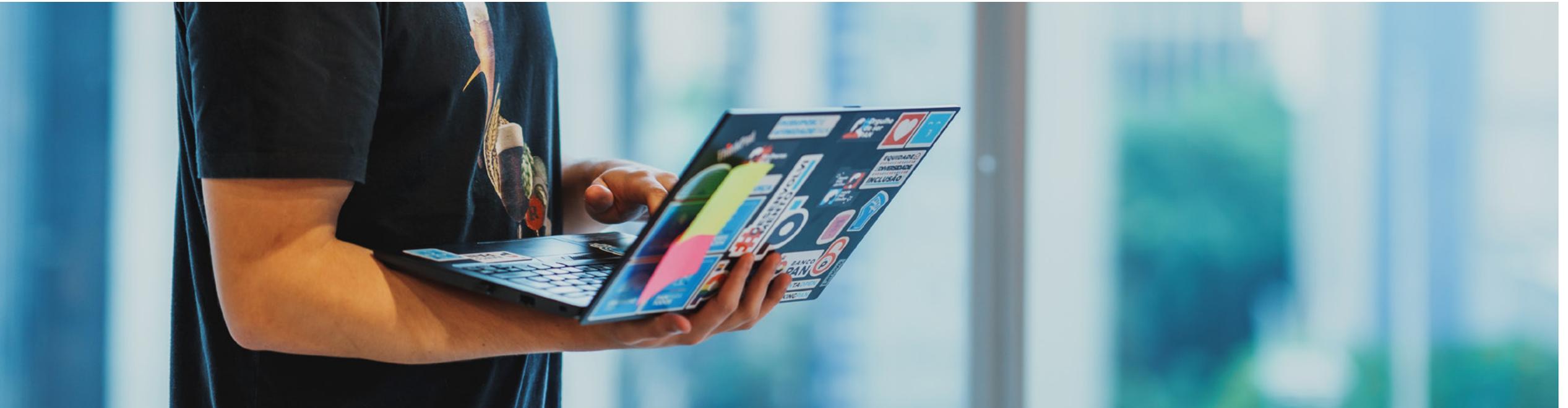
Uma consultoria externa especializada foi contratada para realizar um diagnóstico completo, assertivo e independente, a respeito da exploração de uma vulnerabilidade na plataforma de um terceiro fornecedor de tecnologia.

A empresa terceira de *software* foi notificada para imediata correção da vulnerabilidade que permitiu a cópia não autorizada de dados cadastrais de 238 mil titulares de contas.

Todos os envolvidos foram prontamente notificados do ocorrido e não houve exposição de números completos de cartão, senhas ou qualquer dado que incorra risco financeiro para o cliente.

O incidente levou a adequações na área de Privacidade e Proteção de Dados, com a implementação de um processo mais robusto de mapeamento dos riscos e

Nossos processos de resposta a incidentes foram revisados e adequados, o que inclui, por exemplo, ações de revisão dos aditivos de LGPD e reavaliação anual dos correspondentes bancários (Corbans).



simulações mais próximas à realidade, bem como a conscientização de todos os colaboradores.

Também foram revisados e adequados os processos de resposta a incidentes, com envolvimento das áreas responsáveis em um fluxo mais ágil que inclui, por exemplo, ações de revisão dos aditivos de LGPD e reavaliação anual dos correspondentes bancários (Corbans). As principais adequações ocorreram dentro do setor de Tecnologia de Segurança da Informação, onde foram criadas as áreas de:

- a) Governança e Engenharia de Dados;
- b) Governança de Tecnologia; e
- c) Arquitetura de TI.

Indicadores e metas

Os objetivos e metas são definidos com base nas obrigações legais da LGPD e estratégias da Empresa. São reportados mensalmente os seguintes indicadores e respectivas metas:

- Chamados atendidos dentro do acordo de nível de serviço (SLA), relacionados ao direito dos titulares;
 - | A meta é de **80%** dentro do SLA;
- Incidentes envolvendo dados pessoais, com o objetivo de saber se o número de incidentes envolvendo dados pessoais está diminuindo ou aumentando, investigar causas e definir ações.
- **Conscientização:**
 - % de correspondentes bancários que realizaram o treinamento;
 - % de colaboradores que realizaram o treinamento;
 - % de favorabilidade das ações de conscientização.
- **Riscos à Privacidade:**
 - % de riscos à privacidade identificados e não resolvidos.

Atendimentos

Média de 1.074 chamados por mês
+ de 90% no SLA

Aumento dos chamados gradualmente desde a implantação da página *web* no site do PAN, de 90 para 3.075 chamados.

Média de 43 avaliações por mês até 70 dias corridos

Processo automatizado: de 8 avaliações por mês para até 83 avaliações por mês.

Aumento de 75% de sites aderentes à LGPD no último ano

Prevenção à fraude

GRI 3-3, 205

O ano de 2022 foi repleto de grandes transformações em tecnologia, nossa grande aliada no combate a riscos cibernéticos.

O PAN se preocupa com a segurança e dados de seus clientes, buscando sempre trazer novas soluções e tecnologias com o objetivo de mitigar riscos e identificar possíveis fraudes. O ano de 2022 foi repleto de grandes transformações em tecnologia, nossa grande aliada no combate a riscos cibernéticos.

Foram implementadas ações focadas em monitoramento e antifraude com o intuito de redução de perdas financeiras e de imagem decorrentes de golpes e fraudes, como:

- 1 | Implementação de biometria facial como motor de autenticação;
- 2 | Implantação de módulo de confirmação de transações por *WhatsApp* – trazendo mais agilidade nos processos de segurança;
- 3 | Criação de novas regras de monitoramento, buscando minimizar possíveis fraudes;
- 4 | Campanhas de conscientização com dicas de segurança para reduzir fraudes e golpes.

Procedimentos internos antifraude devem ser seguidos por todos os colaboradores, que têm o dever de comunicar situações suspeitas por meio do nosso canal de denúncias.

O canal permite o reporte de práticas suspeitas ou não éticas, de forma identificada ou anônima, preservando o sigilo da identidade do denunciante e das informações prestadas em conformidade com a Lei.



Cuidado com o meio ambiente

GRI 2-1

Nosso papel como instituição financeira é promover o desenvolvimento econômico de nossa sociedade de maneira responsável, influenciando positivamente nossos clientes, colaboradores, fornecedores e parceiros. Por isso, buscamos constantemente promover negócios sustentáveis que agreguem de maneira positiva à nossa comunidade, assim como aos nossos clientes, acionistas, parceiros e colaboradores.

Nos casos em que nossos negócios possam impactar negativamente o meio ambiente, buscamos formas de mitigação desses impactos. Para monitorá-los e prestar contas à sociedade, fazemos o acompanhamento recorrente dos indicadores ambientais e climáticos do PAN e das nossas subsidiárias.

A Matriz do Banco está instalada no Condomínio Brazilian Financial Center (BFC), na Avenida Paulista, em São Paulo (SP). Com classificação AA, o prédio conta com bicicletário, *wallbox* e sistema inteligente de chamada de elevadores que otimiza as viagens, além de reciclagem de resíduos sólidos. A localização do edifício estimula o uso de transporte público, com estação do metrô e ônibus em frente ao empreendimento.

Energia dentro da organização

GRI 302-1, 302-2

Consumo de energia dentro da organização (GJ)¹

	2020	2021	2022 PAN	2022 Conglomerado PAN	Δ2022/2021 ²
Consumo de eletricidade concessionária	12.547	8.876	7.774	8.231	-12%

¹Dados do indicador em 2022 correspondem aos números consolidados de Mosaico (a partir de janeiro/2022), Mobiauto (a partir de fevereiro/2022) e PAN. Nos anos anteriores, os dados contam apenas com PAN.

²Nosso consumo de energia somou 7.774 GJ em 2022, uma economia de 12% em relação ao ano anterior, em virtude da reforma dos escritórios-sede.

Consumo de energia fora da organização (GJ)^{1 2}

	2021	2022 PAN	2022 Conglomerado PAN	
Combustíveis não-renováveis	Diesel/Brasil	8.906	4.268	5.718
	Gasolina/Brasil	15.859	21.466	25.467
	Querosene de aviação	1.152	2.876	3.828
Total	25.917	28.610	35.013	

¹Os dados do indicador em 2022 correspondem aos números consolidados de Mobiauto (a partir de fevereiro/2022), PAN e Mosaico (a partir de janeiro/2022). No ano anterior, os dados contam apenas com PAN.

²Este painel considera o consumo energético em fontes categorizadas como escopo 3. Apesar de conservadoramente categorizados, como combustíveis não renováveis, "Gasolina - Brasil" e "Diesel - Brasil" contém adição de combustíveis renováveis (i.e. etanol e biodiesel, respectivamente).

Estratégia climática

Olhando para o impacto do clima no PAN, em 2022 iniciamos o mapeamento dos riscos climáticos de transição e físicos em nosso negócio.

Em 2020, passamos a mensurar nossas emissões de gases de efeito estufa e, em 2021, iniciamos uma jornada de combate às mudanças climáticas, adotando estratégias de mitigação e adaptação.

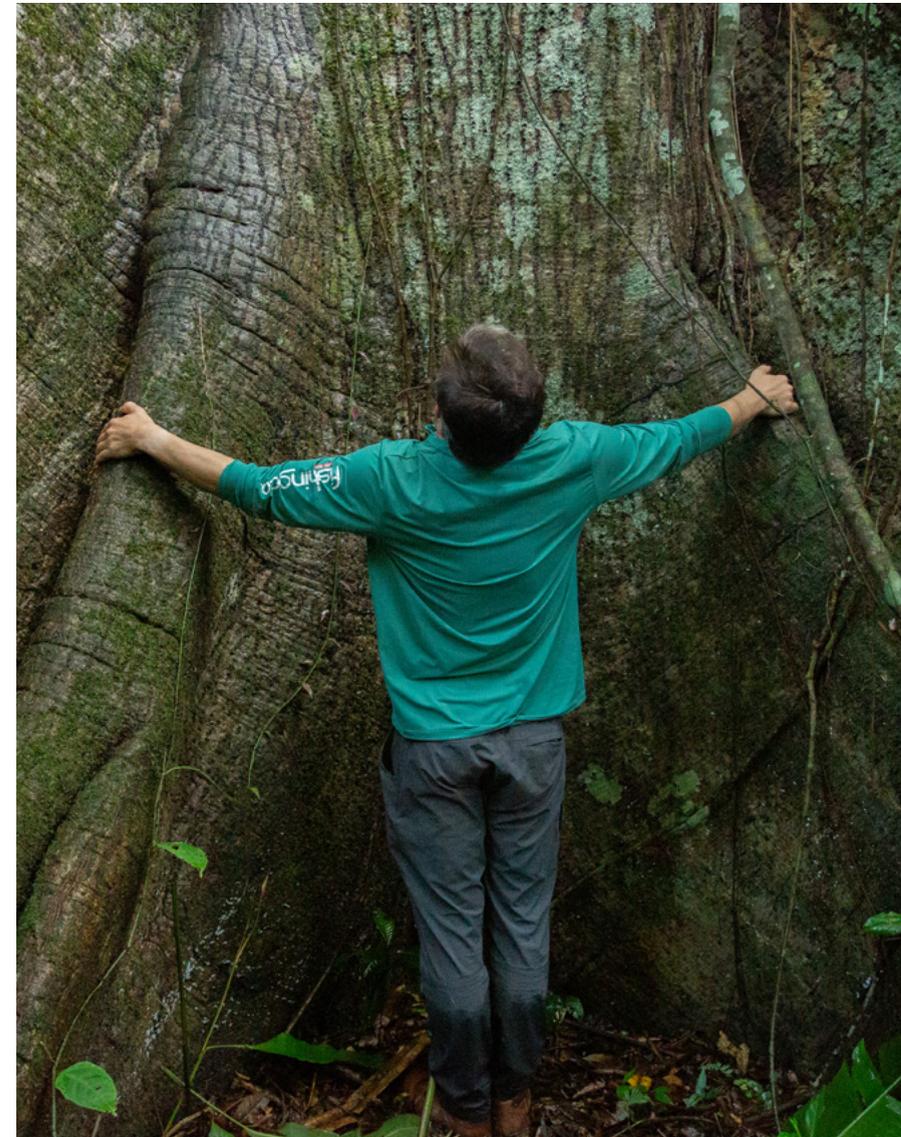
Em 2022, iniciamos nossa jornada em busca da neutralidade em carbono, compensando 100% das emissões de escopo 1, 2 e 3 (ex-carteira financiada) referentes ao ano de 2021, estratégia que foi mantida em 2023, quando, em março, compensamos as emissões referentes ao ano de 2022.

Ainda em 2022, com uma sólida gestão de nossas emissões, conquistamos pela primeira vez o Selo Ouro no Programa *GHG Protocol*, nível mais alto de certificação do programa concedido às empresas que atendem a todos os critérios de transparência na publicação de seu inventário de emissões de carbono.

Também em 2022, respondemos pela primeira vez ao questionário de mudanças climáticas do CDP e obtivemos nota B, a melhor atribuída às instituições financeiras brasileiras.

Entre as iniciativas adotadas para reduzir as emissões de gases de efeito estufa e a geração de resíduo nos escritórios, em setembro de 2022, deixamos de oferecer copos plásticos a nossos colaboradores, substituindo-os por copos de papel. Além disso, realizamos campanhas para utilização de copos e garrafas reutilizáveis, reduzindo em 61% os resíduos sólidos de copos de papel quando comparados ao ano anterior. Por fim, passamos a oferecer a opção para que colaboradores pudessem trazer pilhas e eletrônicos para descarte apropriado pelo nosso time de *facilities*.

Em 2022, conquistamos pela primeira vez o Selo Ouro no Programa *GHG Protocol*.



Emissões

GRI 305-1, 305-2, 305-3

Queremos desenvolver produtos e serviços que facilitem o uso consciente de recursos naturais e respeitem o meio ambiente, sempre controlando as emissões de gases de efeito estufa que causamos direta ou indiretamente por meio das nossas atividades.

Nosso papel como instituição financeira é promover o desenvolvimento econômico de nossa sociedade de maneira responsável, influenciando positivamente nossos clientes, colaboradores, fornecedores e parceiros. O mapeamento e tratamento das emissões de gases de efeito estufa é parte importante desse processo.

Por isso, mapeamos tanto as nossas emissões diretas como as indiretas, inclusive aquelas referentes às emissões de carbono dos veículos financiados pelo PAN.

A redução nos valores de emissões referentes ao escopo 2 se deu pela redução nos fatores de emissão do Sistema Interligado Nacional, cuja média mensal passou de 0,1264 para 0,0425 tCO₂/MWh.

Em 2022, iniciamos nossa jornada em busca da neutralidade em carbono, compensando 100% das emissões referentes ao ano de 2021, estratégia que foi mantida em 2023, quando finalizamos a compensação referente a 2022.

Escopo	Categoria	2021	2022 Conglomerado PAN
Escopo 1	Total	0	37
	Fugitivas	0	37
Escopo 2	Total	291	97
	Aquisição de energia elétrica	291	97
Escopo 3	Total	1.719	2.450
	Atividades relacionadas com combustível e energia não incluídas nos escopos 1 e 2	13	7
	Deslocamento de funcionários (casa-trabalho)	41	1.021
	Resíduos gerados nas operações	120	302
	Transporte e distribuição (<i>upstream</i>)	592	15
	Viagens a negócios	953	1.104
Total geral		2.010	2.584

No escopo 3, foi possível notar um aumento de quase 2.390% e 152% nas emissões referentes ao deslocamento de funcionários e resíduos gerados nas operações, respectivamente, além de uma redução de 98% nas emissões de transporte e distribuição. Os três efeitos podem ser explicados pela retomada do trabalho presencial nos escritórios do PAN, o que, por consequência, aumentou a necessidade de deslocamento e a geração de resíduos, assim como reduziu, por outro lado, a necessidade de envio de materiais para as casas dos colaboradores.



Compensação de emissões

Para compensar as nossas emissões de gases do efeito estufa, apoiamos projetos que buscam restaurar e conservar ecossistemas. As emissões ocorridas em 2022 foram compensadas por meio do Projeto Envira REDD+ CCB, mantido pela Carbonext, que ocorre no município de Feijó (AC), em uma propriedade com 39.301 hectares. A área possuía licença para supressão de vegetação com o objetivo de desenvolver atividade pecuária, que foi renunciada após o projeto.

Agora a propriedade é destinada para ações de conservação, que colabora com a proteção de cerca de 270 espécies de anfíbios, répteis, mamíferos e aves. Neste último grupo, há 45 espécies protegidas, sendo 18 endêmicas e 2 sob ameaça de extinção. Outras atividades vinculadas ao projeto são a realização do monitoramento das áreas com risco de desmate por meio da navegação e a capacitação em inventário de carbono, que envolvem a comunidade, inclusive gerando empregos.

Entre os principais benefícios gerados estão:

- Acompanhamento de condições e geração de trabalho;
- Instalação de 12 banheiros comunitários com saneamento;
- Implementação de centro de saúde com clínica dentária;
- Colheita sustentável de açaí, copaíba, plantas medicinais e borracha;
- Treinamento técnico de agricultura sustentável;
- Monitoramento de presenças em escolas.



No que diz respeito às emissões financiadas, iniciamos em 2021 o mapeamento das emissões, sendo que dentre as operações que ofertamos, apenas o financiamento de veículos emite gases de efeito estufa de forma significativa.

Em 2022, como forma de trazer ainda mais transparência e comparabilidade aos dados divulgados, aderimos ao *Partnership for Carbon Accounting Financials* (PCAF), parceria de empresas do setor privado cujo objetivo é facilitar a transparência e responsabilização do setor financeiro ao Acordo de Paris.

Os dados apresentados ao lado se referem às carteiras de veículos financiadas nos últimos dois anos dentro do padrão proposto pela PCAF, de modo que apresentam pequenas diferenças em relação aos números apresentados no Relatório Anual de 2021 em virtude da referida padronização.

Os fatores de emissões utilizados para os cálculos foram elaborados com informações de quilometragem média e tipo de combustível utilizado, com base em uma pesquisa realizada com mais de 400 clientes de financiamento de veículos do PAN em 2021.

Resumo das emissões financiadas em PCAF em toneladas de CO₂ equivalente (tCO₂e)

2021

Tipo / Emissões (tCO ₂ e)	
Veículos leves	405.113
Motos	106.782
Totais	511.895

2022

Tipo / Emissões (tCO ₂ e)	
Veículos leves	439.418
Motos	60.566
Totais	499.984

Gestão de resíduos

GRI 306-1, 306-2, 306-3, 306-4, 306-5

Com o objetivo de reduzir materiais estocados, retiramos os gaveteiros individuais e criamos *pools* de serviço com materiais de expediente, lixeiras e impressoras. Esta ação tem como foco a redução no descarte e impressão, em decorrência da concentração em locais estrategicamente instalados. Estimulamos a digitalização de documentos em prol da economia do uso de papel.

Também mapeamos e coordenamos a geração e destinação dos resíduos produzidos em nossas instalações, com o objetivo de reduzi-los cada vez mais. Para isso, visamos capacitar nossos profissionais quanto à reciclagem, oferecendo materiais educativos sobre o assunto em nossa página de intranet e alocando lixeiras devidamente etiquetadas em todos os escritórios.

Quebra dos dados de 2022 por unidade operacional



Composição dos resíduos gerados

Resíduos (kg)	2020	2021	2022 PAN	2022 Conglomerado PAN
Eletrônicos/destruição	-	11.706	7.712	7.712
Resíduo comum/aterro	87.216	81.885	118.934	137.498
Resíduo reciclado/reciclagem	3.133	2.282	4.297	4.371
Total	90.349	95.873	130.943	149.507

Consumo de água

O abastecimento de água nos edifícios é suprido tanto pela concessionária quanto pelo poço artesiano, acarretando a redundância no fornecimento. Apesar dos resíduos e indicadores de água serem geridos diretamente pela administradora do condomínio, somos corresponsáveis pela forma como os insumos são utilizados. Por isso, fizemos uma campanha de conscientização nos escritórios Burity e Paulista, com a finalidade de educar e chamar a atenção dos nossos colaboradores para a temática tanto do consumo de água quanto de energia.

Em 2022, o consumo no condomínio foi de 58.687 litros de água, sendo 50% provenientes de poços artesianos e 50% por abastecimento da rede pública. O consumo aumentou em comparação ao ano anterior, quando a ocupação do escritório estava reduzida em função da pandemia.



Em 2022, o consumo no condomínio foi de 58.687 litros de água, sendo 50% provenientes de poços artesianos e 50% por abastecimento da rede pública.

Consumo de água (ML)¹ GRI 303-5



¹Não houve consumo de água em áreas com estresse hídrico

Fazendo do jeito certo

Nossa governança_____	83
Gestão de Riscos_____	91
Ética e integridade_____	102
Desempenho operacional e financeiro_____	107



Nossa governança

As boas práticas de governança, gestão de riscos, ética e integridade já estão em nosso DNA e nos permitem atingir nossos objetivos de evoluir com o negócio e de gerar impacto positivo na sociedade. Nossas práticas transcendem as regulamentações e autorregulamentações, abrangendo aspectos de governança, conduta, transparência, ética e integridade.

Ao final de 2022 foi tomada a decisão de aderir ao Movimento Transparência 100% do Pacto Global, assumindo o compromisso de fortalecer nossos mecanismos de transparência e integridade.

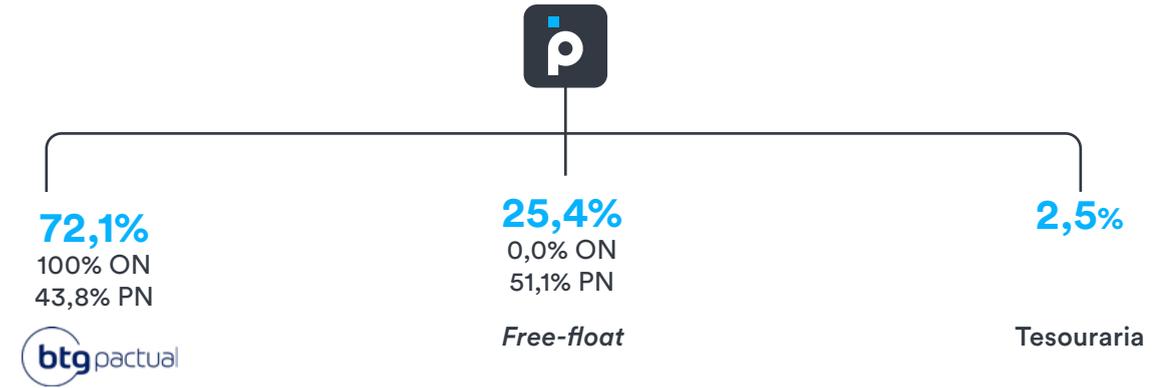
Para isso, implementaremos cinco metas de transparência até 2030, são elas:

- 1 - 100% de transparência das interações com a Administração Pública:** Publicaremos todas as interações relevantes com a Administração Pública e os contratos, concessões e licenças que a Empresa mantém com ela.
- 2 - 100% da cadeia de valor de alto risco treinada em integridade:** Serão realizados treinamentos direcionados a fornecedores e parceiros de alto risco, com publicação de evidências e indicadores de sucesso. [Veja mais sobre o tema na página 101.](#)
- 3 - 100% transparência sobre os canais de denúncias:** Todos os dados agregados sobre canal de denúncia, além das políticas existentes, serão publicados em nosso Relatório Anual. [Veja mais sobre o tema na página 103.](#)
- 4 - Remuneração 100% íntegra da Alta Administração:** Inclusão de critérios de integridade na política de remuneração da Empresa e publicação nos sites do PAN. [Veja mais sobre o tema na página 90.](#)
- 5 - 100% de transparência da estrutura de Compliance e Governança Corporativa:** Publicação da estrutura de Governança Corporativa e *Compliance* do PAN, com a indicação dos responsáveis nos níveis de reporte e senioridade. [Veja mais sobre o tema na página 85.](#)

Composição acionária

GRI 2-1, 2-15

Somos uma companhia aberta, listada no Nível 1 de governança corporativa da B3 S.A. (Brasil, Bolsa, Balcão), com as ações preferenciais negociadas sob o *ticker* “BPAN4”, controlada direta e indiretamente pelo Banco BTG Pactual S.A., conforme detalhado a seguir.



Participação direta e indireta através do Banco Sistema S.A., subsidiária integral do Banco BTG Pactual S.A.



Estrutura de governança

GRI 2-9, 2-10, 2-11, 2-12, 2-13, 2-14, 2-16, 2-17, 3-3



Premissas e diretrizes da nossa governança corporativa:

- 1- Estruturação de comitês e sua relação de subordinação;
- 2- Equilíbrio de poderes e independência entre os participantes dos comitês;
- 3- Agilidade no processo decisório dos comitês;
- 4- Formalização de regimentos internos dos comitês;
- 5- Alçadas com visão de risco e alocação de alçadas individuais, quando pertinentes;
- 6- Estrutura normativa mais intuitiva;
- 7- Políticas corporativas que devem ser submetidas à deliberação do Conselho de Administração do PAN.

GRI 2-12

O Banco PAN é administrado por um Conselho de Administração e uma Diretoria Executiva, seguindo os termos de seu Estatuto Social em vigor. Em 2022, foram realizadas 16 reuniões do Conselho de Administração, 15 do Comitê de Auditoria e 44 reuniões da Diretoria Executiva, durante as quais foram trazidas preocupações relacionadas a riscos, estratégia e planejamento orçamentário, além de questões referentes a indicadores de gestão de negócios, ESG, clientes, ouvidoria canal de denúncias, entre outros.

Nossa Governança ESG e estrutura de gerenciamento de riscos e capital estão alinhadas à Política de Responsabilidades Social, Ambiental e Climática (PRSAC) do Banco BTG Pactual S.A., controlador do PAN e instituição líder do Conglomerado Prudencial BTG Pactual.

Conselho de Administração

O Conselho de Administração do Banco PAN (CA) é composto por no mínimo 5 e no máximo 11 membros, todos acionistas ou não da Companhia, residentes ou não no país e devidamente eleitos em Assembleia Geral, com mandato unificado de um ano, sendo permitida sua reeleição.

As atribuições e matérias de competência do CA estão previstas no art. 25 do Estatuto Social da Companhia e na legislação aplicável. Nesse sentido, é importante esclarecer que o CA é o órgão de deliberação colegiada responsável pelo estabelecimento das políticas gerais de negócios

do PAN, incluindo a estratégia de longo prazo, além de ser responsável pela eleição e destituição dos membros da Diretoria Executiva, fixando-lhes as atribuições e supervisionando o exercício de suas funções.

As decisões do CA são tomadas pelo voto da maioria dos membros, desde que observadas as regras de instalação previstas no Estatuto Social da Companhia.

Ademais, o CA aprecia a declaração de apetite por riscos do PAN e acompanha mensalmente a evolução dos indicadores de risco, incluindo aqueles relacionados

aos aspectos sociais, ambientais e climáticos aplicáveis. Também cabe ao CA a aprovação das políticas corporativas que servem como diretrizes aplicáveis aos colaboradores do Banco PAN, além da aprovação da estrutura organizacional da Companhia, incluindo a criação de comitês e o estabelecimento de suas atribuições, assim como a extinção dos já existentes.

Como órgãos integrantes da estrutura de governança do PAN, reportam ao Conselho de Administração os seguintes comitês e comissões: Auditoria, Remuneração, Riscos e ESG. As comissões de Riscos e ESG, reportam-se, também,

aos Comitês de Riscos e ESG do BTG, observando as diretrizes do acionista controlador da Companhia.

Com relação à Comissão ESG, destacamos que é o órgão responsável por estruturar, deliberar e submeter para conhecimento e aprovação do CA a estratégia, políticas e objetivos relacionados ao desenvolvimento sustentável da Companhia.

Atualmente, o CA do Banco PAN possui oito membros, sendo três deles independentes, conforme demonstrado no quadro a seguir.

Membros do Conselho de Administração

Roberto Sallouti
Presidente

André Esteves
Membro

Alexandre Camara
Membro
Membro da Comissão de Riscos do PAN
e do Comitê de Remuneração

André Fernandes
Membro
Membro da Comissão de Riscos do PAN

Sérgio Cutolo
Membro

Fábio Pinheiro
Membro Independente
Presidente do Comitê de Auditoria do PAN

Maíra Habimorad
Membro Independente

Marcelo Torresi
Membro Independente
Representante dos acionistas minoritários

Nota: Assembleia Geral Ordinária de 28/04/2023 alterou o prazo de mandato dos conselheiros para um ano, contudo ainda precisa ser formalmente aprovado em Assembleia e Aprovado pelo BCB.

Guilherme Pacheco fez parte do quadro de membros do CA até abril de 2023, não tendo sido reeleito em AGO.



Diretoria

A Diretoria Executiva do Banco PAN é composta por no mínimo 5 e no máximo 12 membros, com mandato de três anos, acionistas ou não, residentes no país, eleitos e destituíveis a qualquer tempo pelo CA, sendo permitida a reeleição. Reporta ao CA e tem suas atribuições especificadas no Estatuto Social da Companhia e na legislação aplicável.

Reportam-se à Diretoria os seguintes comitês: Ativos e Passivos; Jurídico; Clientes e Ouvidoria; Tecnologia e Dados; Correspondentes; Crédito e Cobrança Varejo; Produtos; Segurança Corporativa e PLDFT; Ética; e Marketing.

Membros da Diretoria

**Carlos Eduardo
Pereira Guimarães**
CEO

**Alex Sander
Moreira Gonçalves**
Diretor Comercial e Produtos

Camila Corá Reis Pinto Piccini
Diretora Jurídica, Pessoas e ESG

Leonardo Ricci Scutti
CFO, DRI

Diogo Ciuffo da Silva
Diretor do Marketing,
CRM e *Analytics*

Leandro Marçal Araújo
Diretor de Tecnologia e Operações¹

Dermeval Bicalho Carvalho
Diretor de Controladoria
e *Compliance*

¹ Em março de 2023, o nome da diretoria foi alterado para «Diretoria de Tecnologia, Operações e Ouvidoria».

² Em fevereiro de 2023, a diretora de Crédito renunciou.

Nota: Em Abril de 2023 foi eleito Marco Antonio Cury Chain, novo diretor de *banking*. O processo está em homologação pelo Banco Central.

Comitê de Auditoria

O Comitê de Auditoria do Banco PAN (COAUD) é composto por três membros independentes, com mandato de cinco anos, nomeados e destituídos pelo CA, sendo um presidente, um membro com comprovado conhecimento nas áreas de contabilidade societária e auditoria, e outro membro do CA não integrante da Diretoria. Uma das principais atribuições desse Comitê é assessorar o CA na supervisão da qualidade e integridade dos relatórios financeiros, no cumprimento dos requerimentos legais e regulamentares, na qualificação e autonomia dos auditores independentes, na performance das auditorias externa e interna, bem como da qualidade, adequação e efetividade do sistema de controles internos, baseando-se nas informações recebidas dos diversos órgãos da Empresa e da auditoria independente, conforme previsto na Resolução CMN nº 4.910/2021.

Comitê de Auditoria

Fábio de Barros Pinheiro
Presidente
Membro Independente do CA do PAN

Pedro Paulo Longuini
Membro

Sidnei Correa Marques
Membro

Comissão de Riscos

A Comissão de Riscos do PAN, conforme Resolução CMN nº 4.557/2017, é integrada junto ao Comitê de Riscos de seu acionista controlador, o BTG.

Comissão ESG

A Comissão de ESG deve assegurar que a Diretriz de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática do Banco PAN esteja alinhada à Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática do BTG, controlador e líder do Conglomerado, devendo ser objeto de avaliação pelo CA do PAN no mínimo a cada cinco anos.

Uma das principais missões do Comitê de Auditoria é assessorar o Conselho na supervisão da qualidade e integridade dos relatórios financeiros, no cumprimento dos requerimentos legais e regulamentares.



Remuneração de executivos

GRI 2-19, 2-20, 2-21

Nossas práticas de remuneração de executivos têm como objetivo garantir a integridade nos processos e incentivar os administradores do PAN a sempre perseguirem maior eficiência em seu trabalho e, conseqüentemente, gerarem melhores resultados. Nossa Política de Remuneração de Administradores tem como objetivo compensar adequadamente a competência e o comprometimento dos nossos profissionais e está voltada ao crescimento de valores individuais e coletivos. A remuneração dos conselheiros e diretores do Banco PAN segue padrões de mercado e está atrelada à performance corporativa e individual.

O valor da remuneração de nossos membros da Administração é calculado levando-se em conta os montantes praticados pelo mercado e o nível de competitividade do Banco PAN. A remuneração da Diretoria é revisada anualmente, de acordo com o mercado, observada a contratação de consultoria independente para tal pesquisa.

A remuneração do Conselho de Administração é composta exclusivamente por pró-labore mensal, cujo objetivo é remunerar cada profissional pelas atribuições e responsabilidades pertinentes ao cargo exercido, não havendo outros elementos, sejam eles de remuneração variável, benefícios ou incentivos de longo prazo.

A remuneração dos Diretores é composta por: (i) pró-labore mensal, (ii) remuneração variável e (iii) benefícios (os quais são compostos por seguro de vida, assistência médica e odontológica). O objetivo da remuneração paga aos Diretores é a seguinte:

- (i) Pró-labore mensal** – remunerar os Diretores pelas atribuições e responsabilidades pertinentes ao cargo exercido;
- (ii) Remuneração Variável** – alinhar o desempenho dos Diretores aos interesses de curto, médio e longo prazo das Empresas PAN;
- (iii) Benefícios** – o pacote de benefícios busca atender às necessidades básicas dos membros da Diretoria.

A remuneração dos membros do Comitê de Auditoria é determinada de acordo com as funções e responsabilidades de cada membro e de acordo com as práticas de mercado, sendo composta exclusivamente por honorários mensais e benefícios.

Acesse nossas políticas:



Política Corporativa de Remuneração de Administradores ri.bancopan.com.br



Política Corporativa de Operações de Crédito com partes relacionadas ri.bancopan.com.br

Gestão de Riscos

GRI 2-25, 3-3, 201, 3-3, 201, 207

O mapeamento e a gestão de riscos são prioridade em todas as frentes de atuação do PAN, pois entendemos que a natureza dos nossos negócios nos expõe a uma variedade de riscos financeiros e não financeiros.

O mapeamento e a gestão de riscos são prioridade em todas as frentes de atuação do PAN, pois entendemos que a natureza dos nossos negócios nos expõe a uma variedade de riscos financeiros e não financeiros, por isso trabalhamos para evitar que nossa reputação, situação financeira, resultados operacionais, fluxo de caixa, liquidez e/ou negócios futuros sejam afetados de forma adversa.

Em nossa gestão integrada de riscos, eles são identificados de forma preventiva, por meio de um sistema de informações adequado indicando possíveis ameaças à empresa e sua probabilidade de ocorrência, bem como as medidas e os planos adotados para a sua prevenção ou minimização.

Temos uma Política Corporativa de Gerenciamento de Riscos e de Capital, aprovada pelo Conselho de Administração, que determina o gerenciamento integrado de riscos e de capital como parte do processo de gestão dos negócios, compreendendo a identificação, avaliação, mensuração, monitoramento, reporte, controle e mitigação das exposições aos riscos e necessidade de utilização de capital. Além desta, temos outras [políticas corporativas](#) destinadas a controlar ou mitigar riscos que possam impactar, de forma adversa, as nossas atividades e resultados:

- Política Corporativa de Segurança da Informação e Cibernética
- Política Corporativa de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática
- Política Corporativa de Negociação de Valores Mobiliários
- Política Corporativa de Operações de Crédito com Partes Relacionadas
- Política Corporativa de Divulgação de Ato ou Fato Relevante e Preservação de Sigilo
- Política Corporativa de Remuneração de Administradores
- Política Corporativa de Risco de Conformidade - *Compliance*
- Política Corporativa de Prevenção à Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento do Terrorismo
- Política Corporativa de Alçadas
- Política Corporativa de Relacionamento com Clientes e Usuários
- Política Corporativa de Auditoria Interna
- Política Corporativa de Gestão da Continuidade de Negócios
- Política Corporativa Anticorrupção
- Política Corporativa de Investimento Social Privado

* As políticas são revistas anualmente.

Riscos identificados

GRI 201-2

Risco de Conduta: é o risco associado à forma como o Banco PAN, seus colaboradores e terceiros que atuam em seu nome se comportam e agem perante clientes, usuários, investidores, acionistas, colaboradores, fornecedores, prestadores de serviços, governo, concorrentes e sociedade.

Risco de Crédito: é o risco atrelado (i) ao não cumprimento, pelo tomador, garantidor ou contraparte, de suas respectivas obrigações financeiras nos termos pactuados; (ii) à desvalorização de contrato de crédito ou instrumento financeiro devido à deterioração de risco do tomador ou emissor; (iii) à redução de ganhos ou remunerações, às vantagens concedidas na renegociação e aos custos de recuperação. No tratamento do risco de crédito, o risco de concentração a tomadores, garantidores, contrapartes, emissores e setores econômicos deve ser levado em consideração.

Risco de Liquidez: associado à possibilidade de o Banco PAN não ser capaz de honrar eficientemente suas obrigações esperadas e inesperadas, correntes e futuras, inclusive as decorrentes de vinculação de garantias, sem afetar suas operações diárias e sem incorrer em perdas significativas.

Risco de Mercado: refere-se à variação do valor dos ativos e passivos do Banco PAN, devido à flutuação dos preços de mercado. Consideram-se como subcategorias o risco de taxa de juros e variação cambial, dos preços de ações e dos preços de mercadorias (*commodities*). Inclui-se nesta definição o risco de variação nos preços devido à falta de liquidez dos instrumentos, ou ainda à necessidade de transação de volume elevado em relação ao normalmente transacionado.

Risco de Taxa de Juros da Carteira Bancária (RTJBB): é o risco, atual ou prospectivo, do impacto de movimentos adversos das taxas de juros no capital regulatório e nos resultados da instituição financeira, para os instrumentos classificados na carteira bancária (não negociação).

Risco Estratégico: risco de perda de *market share*, queda nos preços das ações, perda de receita ou ainda outras perdas, sejam elas financeiras ou não financeiras, em função da inadequação, falta de tempestividade das decisões estratégicas de negócio, ou ainda devido a fatores externos relevantes não concretizados.

Risco Operacional: possibilidade de ocorrência de eventos resultantes de falha, deficiência ou inadequação de processos internos, pessoas e sistemas, ou ainda de eventos externos relacionados que impactem o alcance dos objetivos estratégicos, táticos ou operacionais do PAN.

Risco Legal: faz parte do risco operacional e está associado ao risco de inadequação ou deficiência em contratos firmados pelo Banco PAN, bem como às sanções em razão do descumprimento de dispositivos legais e a indenizações por danos a terceiros decorrentes das atividades desenvolvidas pelo Banco PAN.

Risco Reputacional: é o risco de perda de *share*, queda nos preços das ações, perda de receita ou ainda outras perdas, sejam elas financeiras ou não financeiras, devido à ocorrência de eventos que causem percepção negativa de um grupo de *stakeholders* a respeito da reputação do PAN.

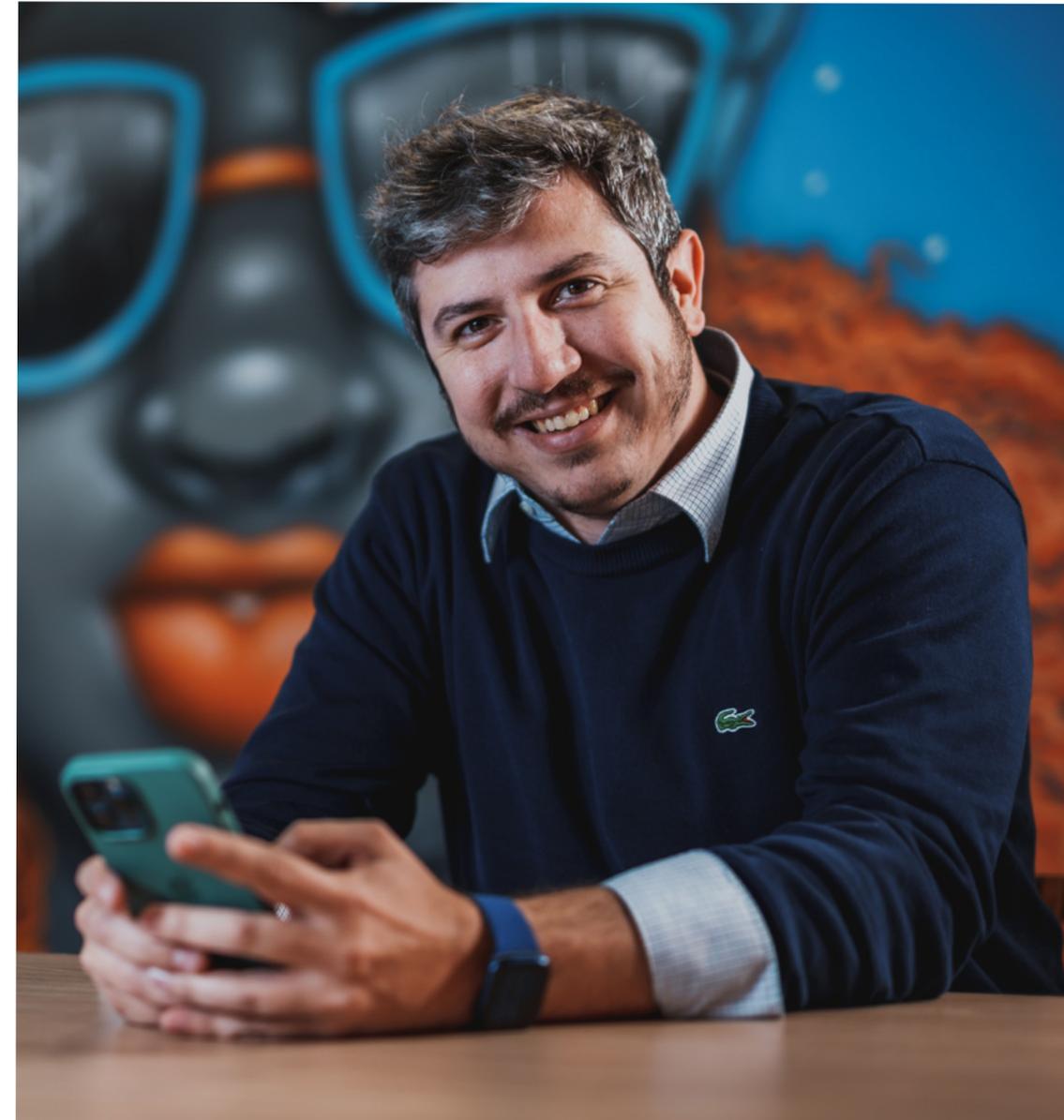
Risco Cibernético: mensura a probabilidade de possíveis resultados negativos associados a ataques cibernéticos que possam comprometer a confidencialidade, integridade e disponibilidade de dados ou sistemas de computadores do PAN.

Risco de Compliance: é risco do PAN sofrer sanções legais ou administrativas, perdas

financeiras, danos de reputação e outros dados decorrentes de descumprimento ou falhas na observância do arcabouço legal, da regulamentação infralegal, das recomendações dos órgãos reguladores e dos códigos de autorregulação (caso aplicáveis).

Risco Socioambiental: risco de perdas, sanções legais ou regulatórias, ou ainda indenizações por danos a terceiros, devido à ocorrência de eventos causadores de danos de ordem social ou ambiental, com participação direta do Banco PAN.

Risco Climático: está dividido em duas frentes, sendo riscos de transição e riscos físicos. Os riscos climáticos de transição são potenciais impactos nos negócios, na busca por uma economia de baixo carbono. Os riscos climáticos físicos são aqueles que causam impactos nos negócios quando desencadeados por eventos climáticos extremos ou consequências de longo prazo da mudança climática.



Gestão de imagem e reputação

GRI 3-3

Possuímos uma política interna de Comunicação com a Imprensa que tem por objetivo definir os princípios, diretrizes e responsabilidades dos envolvidos no relacionamento do Conglomerado PAN com os veículos de comunicação em situações habituais e de crise, a fim de contribuir com a consolidação da nossa imagem corporativa e reputação.

Seguindo essa política, conseguimos alinhar mensagens entre os nossos canais, evitando ruídos na comunicação e possibilitando controle da mensagem durante os picos de crise.

Para prevenir e mitigar impactos negativos potenciais, tomamos as seguintes medidas:

Mapeamento de riscos: Levantamento – área a área – de riscos passíveis de se concretizarem com a categorização de probabilidade e eventuais impactos reputacionais e de negócio.

Preparação: Treinamento e simulações recorrentes com os principais porta-vozes do Banco sobre como agir e se posicionar em momentos de crise.

Manual de crise: Revisão constante do Manual de Gerenciamento de Crise com orientações aos porta-vozes, definição de comitês de crise e passo a passo de atuação.

Monitoramento: Após a publicação das peças e/ou reportagens, é obrigação da área de Marketing, Performance e Imprensa seu monitoramento para (i) informar aos colaboradores envolvidos ao longo do processo acerca da repercussão, (ii) analisar quais foram os resultados obtidos e (iii) possíveis desdobramentos.

“O PAN é um banco muito antigo, mas acho que ele se refez, inovou e mudou. Não é um banco novo que acabou de chegar. O Banco PAN é um banco que vem lá de trás, se inovou para voltar de forma tecnológica, como se diz ‘saiu do mapa, para voltar de forma inovadora’.”

Fernanda, 29 anos, Cliente PAN

Mapeamento e monitoramento de riscos

Nossa estrutura de gerenciamento de riscos e controles está baseada no conceito das três linhas de defesa, no qual todas as áreas de negócio/suporte são as primeiras responsáveis pela gestão e controle dos riscos relativos aos processos, sistemas e produtos sob sua responsabilidade.

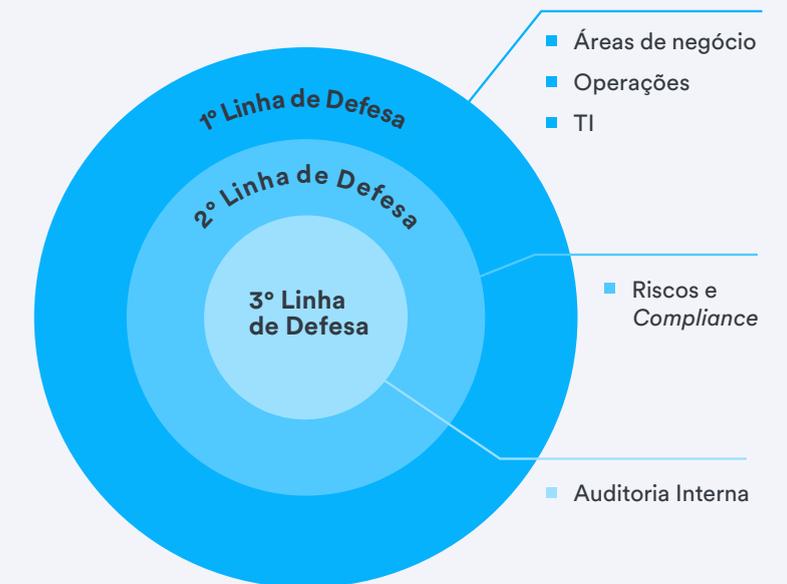
As áreas de Riscos Não Financeiros e Controles Internos, as unidades de Risco de Crédito, Liquidez, Mercado, *Compliance*, Prevenção à Lavagem de Dinheiro (PLD) e Jurídica, dentre outras, atuam como a segunda linha de defesa, apoiando as áreas de negócio/suporte nos aspectos técnicos e metodológicos, ao mesmo tempo que desafiam, monitoram e controlam os principais riscos; e por fim, a Auditoria Interna realiza um terceiro nível de controle, por meio da avaliação da estrutura de processos, sistemas e controles vigentes.

Na segunda linha de defesa, a área de Riscos Não Financeiros e Controles Internos é responsável pela adequação da estrutura de gerenciamento de riscos não financeiros, para que os riscos sejam corretamente identificados, avaliados e mensurados (quando aplicável)

pelos gestores responsáveis e que estejam de acordo com os limites definidos e dentro do apetite por risco aprovado (*Risk Appetite Statement* - RAS). Dessa forma, tem como principais atribuições:

- Definir e disseminar os conceitos de riscos;
- Elaborar, sugerir e submeter à Comissão de Riscos PAN e as políticas, normas e limites operacionais associados à exposição ao risco;
- Elaborar, sugerir e submeter à Comissão de Riscos PAN as metodologias relacionadas ao gerenciamento de riscos não financeiros;
- Monitorar e controlar a exposição ao risco do Banco PAN, abrangendo todas as fontes relevantes de riscos e gerando relatórios tempestivos para a Diretoria;
- Suportar a identificação prévia do risco inerente às novas atividades e produtos e se estes se adequam aos procedimentos e controles adotados internamente.

Linhas de Atuação:



Gestão de Riscos ESG

GRI 2-13

Para manter o PAN no caminho certo, olhamos para:

- **Aderência às regulamentações:** quando publicadas, avaliamos se são aplicáveis às nossas operações, assim como o nosso nível de aderência às diretrizes do regulador. Caso não estejamos aderentes, um plano de ação é aberto e acompanhado até a efetiva implementação.
- **Relacionamento com o regulador:** controle das demandas e interações com reguladores, visando garantir seu efetivo atendimento, entrega da informação/dado solicitado e cumprimento de prazos.
- **Testes de conformidade:** avaliação aplicada sobre itens de conformidade para assegurar sua aderência às regulamentações e políticas.
- **INP:** governança de iniciativas com o objetivo de assegurar que os riscos sejam previamente conhecidos e controlados no desenvolvimento de produtos, serviços e/ou processos e alterações relevantes.

Integramos à cultura do PAN a análise e mitigação de riscos relacionados à temática ESG. O gerenciamento de Riscos Sociais, Ambientais e Climáticos (RSAC) no PAN é parte integrante da prática de responsabilidade socioambiental e compreende a identificação, avaliação, monitoramento, mensuração, mitigação, controle e reporte tempestivo das exposições a esses riscos, por meio de sistemas, de rotinas e de procedimentos adotados nas operações e nos negócios. Em 2022, o Banco PAN revisou seu sistema de avaliação de RSAC no processo de cadastramento de novos parceiros, fornecedores e clientes, alinhando os parâmetros àqueles definidos na PRSAC do Conglomerado BTG Pactual.

Nossa estrutura de gestão desses riscos está dividida em duas instâncias: a primeira é o Conselho de Administração, responsável por definir e supervisionar a implementação da estratégia de longo prazo e aprovar metas corporativas relacionadas à temática; e a segunda é a Comissão ESG, implementado em 2021 como Comitê e reestruturado em 2022 para torná-la mais abrangente e alinhada às nossas políticas integradas àquelas do líder do Conglomerado

BTG Pactual. A Comissão ESG reporta-se oficialmente ao Conselho de Administração do PAN e ao Comitê ESG do Conglomerado BTG Pactual.

Presidido pela Diretora Jurídica de Pessoas e ESG, a Comissão ESG também é responsável pela elaboração e manutenção da Diretriz Corporativa de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática (DRSAC) aplicável às empresas do Conglomerado PAN, bem como aos seus colaboradores, fornecedores, parceiros e clientes. A DRSAC define um conjunto de princípios, diretrizes e responsabilidades que norteiam as atividades e ações de natureza socioambiental de todo o Conglomerado PAN.

Além disso, em 2022, uma série de adaptações foram realizadas no processo de avaliação e monitoramento do risco socioambiental de clientes, parceiros e fornecedores, com a inclusão de novas cláusulas ESG nos contratos; uma análise específica de risco socioambiental no processo de novas contratação e em contratos antigos e avaliação dos imóveis que não são de uso próprio detidos pela Instituição.

Outros Riscos ESG

GRI 201-2

Adicionalmente à gestão ativa dos riscos ESG, também iniciamos em 2022 um trabalho de mapeamento de possíveis riscos relacionados a nossa exposição socioambiental e climática. Ao longo de 2023, o PAN irá trabalhar para adequar seu gerenciamento de risco aos fatores mapeados.

Riscos estratégicos

O Risco Estratégico ao qual o PAN está exposto implica na possibilidade de perda de *market share*, queda nos preços das ações, perda de receita ou ainda outras perdas, sejam elas financeiras ou não financeiras, em função da inadequação, falta de tempestividade das decisões estratégicas de negócio ou ainda devido a fatores externos relevantes não concretizados.

A. Perda de renda de clientes devido à alta inflação

Tanto o aumento de 1,5° quanto de 2° na temperatura implica no aumento da incidência de eventos climáticos extremos e mudanças ecossistêmicas. Estes eventos podem levar ao aumento ou a escassez de chuvas, impactando produções agrícolas e serviços de geração de energia dependentes de bacias hídricas. Tais eventos são responsáveis por choques na oferta de insumos e bens de consumo básico como alimentos e energia, aumentando seus preços no mercado doméstico e por consequência refletindo um aumento na inflação e perda de poder de consumo do brasileiro.

De forma geral, o desempenho do Banco PAN é fortemente influenciado pelo crescimento da economia brasileira, que pode ser limitado por questões socioambientais, incluindo possível escassez de energia e água, falta de mão de obra qualificada e de investimentos públicos e privados nessas áreas e em educação, restringindo a produtividade e a eficiência.

B. Danos físicos causados por eventos climáticos extremos

Possíveis alterações no clima podem causar um aumento considerável do risco climático físico desencadeado por eventos climáticos extremos. Tais eventos podem causar danos materiais à população brasileira, em especial àquela mais vulnerável econômica e geograficamente, que representa parte importante da carteira do PAN.

Caso esse risco se concretize, o PAN pode incorrer em um aumento na inadimplência, impactando seus resultados.



C. Alterações climáticas

O risco climático físico crônico é relativo às alterações climáticas sistêmicas com consequências de longo prazo e que ameaçam a integridade de estruturas físicas, a segurança de populações mais vulneráveis e a biodiversidade. Esse risco é causado pelo aumento do nível do mar, mudanças de temperaturas bruscas, modificação do regime pluvial, entre outros.

Com uma carteira com aproximadamente R\$ 9 bilhões em consignado do INSS, o PAN tem grande parte de seus clientes com idade acima de 60 anos, sendo esse o público mais vulnerável a mudanças bruscas em temperaturas e a temperaturas extremas.

Dessa forma, parte da carteira de crédito consignado do PAN está exposta às mudanças climáticas físicas crônicas. A carteira do PAN já está precificada ao risco de óbito para o cenário atual. Como próximos passos, o PAN irá avaliar o comportamento de sua carteira nos possíveis cenários do TCFD (*Task Force on Climate Related Financial Disclosures*), de modo a se antecipar ao risco.



D. Risco legal

O risco legal é parte integrante do risco operacional e está associado ao risco de inadequação ou deficiência na gestão dos impactos das atividades do PAN no clima, meio ambiente ou sociedade, expondo o Banco a sanções em razão do descumprimento de dispositivos legais e a indenizações por danos a terceiros.

No PAN, a área de *Compliance* é responsável pelo monitoramento periódico das legislações vigentes, avaliando a aplicabilidade das mesmas e acionando as áreas responsáveis. As legislações relacionadas ao risco socioambiental e climático são monitoradas em conjunto

pelas áreas de ESG e Riscos, responsáveis por garantir a adequação dos negócios à regulação vigente.

A partir de 2022, todos os clientes, fornecedores e parceiros (correspondentes bancários, lojistas de veículos e parceiros estratégicos) passam a ser submetidos a avaliação específica de risco social, ambiental e climático, onde são observados aspectos como mídias desabonadoras e listas de áreas e pessoas embargadas pelo IBAMA. Também foram incluídas novas cláusulas comerciais em todos os contratos da Instituição, especificando a necessidade de que parceiros e fornecedores estejam aderentes a normas e legislações ambientais e climáticas do Brasil.

E. Deterioração econômica em função de crise sanitária

Possíveis novas crises sanitárias, como a que experimentou-se no período da pandemia de COVID-19, e as respostas governamentais a elas, causam impactos severos nas condições macroeconômicas e financeiras globais e brasileiras, incluindo a interrupção das cadeias de abastecimento e o fechamento de empresas, levando a perdas de receitas, aumento do desemprego e estagnação/contração econômica.

Os impactos nas condições macroeconômicas e financeiras brasileiras tiveram, e podem no futuro impactar negativamente os negócios do PAN na forma de um aumento significativo nos riscos associados ao mercado de crédito, incluindo aqueles resultantes do aumento de inadimplências e da renegociação de contratos de dívidas existentes, assim como potenciais ações de força maior, que podem aumentar a provisão para perdas, fazer com que as perdas reais de empréstimos excedam montantes provisionados.

No PAN, a área de *Compliance* é responsável pelo monitoramento periódico das legislações vigentes, avaliando a aplicabilidade das mesmas e acionando as áreas responsáveis.



F. Riscos de imagem

Diversos fatores socioambientais e climáticos podem causar danos à reputação e criar uma percepção negativa a respeito do Banco PAN por parte de clientes, contrapartes, acionistas, investidores, órgãos governamentais, comunidade ou reguladores, tais como o não cumprimento de obrigações legais e regulatórias, celebração de negócios irregulares com clientes ou negócios que supostamente constituem práticas abusivas, contratação de fornecedores que não assegurem uma conduta regular em seus negócios, vazamento de informações de clientes, má conduta de seus próprios parceiros, colaboradores, administradores e falhas na gestão de riscos, reclamações de clientes, entre outros.

Ações tomadas por terceiros, inclusive acionista controlador e fornecedores (como não observância de leis trabalhistas, atos ilícitos e de corrupção, ações contrárias às normas de saúde, segurança de trabalho, socioambientais), podem, indiretamente, impactar a reputação do Banco perante o mercado em geral.

Nesse sentido, o PAN implementou diversas políticas e práticas para reduzir a exposição e mitigar o risco de imagem, como a aprovação da Diretriz de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática e dos Códigos de Conduta (i) Institucional e (ii) para Fornecedores e Parceiros. Além disso, o PAN realiza análises de risco socioambiental em todos os parceiros e fornecedores contratados, com

o objetivo de reduzir a exposição ao risco de imagem causado por terceiros.

G. Riscos físicos operacionais

Dentre os riscos físicos operacionais, destacam-se os relativos a possíveis impactos em atividades e processos internos causados por impactos sociais, ambientais e climáticos, dentre eles:

- Os computadores e sistemas de comunicações do Banco PAN podem ser danificados ou ter seu funcionamento inviabilizado por incêndio, enchente, falta de energia e por outros fatos ou ocorrências ambientais e climáticas. De modo a mitigar potenciais perdas, o Banco possui sistemas redundantes e planos de continuidade de negócios para evitar o comprometimento de processos críticos.
- Chuvas fortes, alagamentos ou falta de água nos escritórios do PAN podem afetar processos internos, principalmente relativos à produtividade de funcionários que não consigam se deslocar ao local de trabalho. Nesse sentido, o PAN aumentou seus investimentos em infraestrutura para fornecer equipamentos de trabalho que possam ser utilizados remotamente por todos os colaboradores.

Gestão de parceiros e fornecedores

GRI 204-1, 308-1, 308-2

Para a contratação de prestadores de serviços e fornecedores, os colaboradores do PAN devem aplicar critérios objetivos, transparentes e justos de seleção e contratação, sem que exista qualquer tipo de favorecimento, seguindo os procedimentos estabelecidos em normas internas.

Especial atenção deve ser dispensada aos prestadores de serviços que representem o PAN, direta ou indiretamente, de forma a assegurar que estes também atuem de acordo com os princípios do nosso Código de Conduta e Ética para parceiros e fornecedores e das demais políticas internas aplicáveis.

Nossos colaboradores são treinados para zelar que os prestadores de serviços e fornecedores cumpram todas as exigências legais e contratuais, como as trabalhistas, tributárias, ambientais, sanitárias e de segurança, com prioridade no combate de atos ilícitos ou criminosos (corrupção, tráfico de influência, fraudes, lavagem de dinheiro e contrabando) nas diretrizes de seus negócios.

No ano, 119 fornecedores foram contratados para entrega de produtos e serviços. Foram identificados neste período

Ao final de 2022 tínhamos 978 fornecedores em nossa base, sendo 98% nacionais e 2% internacionais.

16 parceiros potenciais causadores de impactos ambientais negativos. Com 44% deles acordamos melhorias como decorrência da avaliação realizada, com 31% encerramos relações de negócio por se enquadrarem na lista de áreas embargadas do Ibama por infrações ambientais e condenações por processos criminais ambientais.

Seleção e homologação de fornecedores

O procedimento interno de conformidade para aprovação de novos fornecedores inclui etapas que vão desde o processo de concorrência e homologação até a contratação. No fluxo de gestão de fornecedores, apuramos o score reputacional e socioambiental, financeiro, trabalhista e de continuidade de negócios. Selecionamos fornecedores que estejam em consonância com a nossa cultura, bem como com a cultura do nosso público-alvo, especialmente prestadores que representem o PAN direta ou indiretamente.

Aplicamos o Questionário Socioambiental no processo de contratação de fornecedores para análise de questões que abrangem práticas de gestão de saúde e segurança do trabalho, riscos ambientais e mídia negativa. E temos como meta incluir outros filtros ESG no processo de contratação de novos fornecedores e realizar acompanhamento contínuo de práticas ESG de parceiros e fornecedores. São incluídos nesse processo as Mesas Avaliadoras e as áreas de Prevenção à Lavagem de Dinheiro, Gestão de Continuidade do Negócio e Segurança da Informação.



Para mais informações sobre riscos, acesse o nosso **Formulário de Referência.**

Ética e integridade

GRI 2-23, 2-24, 2-26, 2-27, 3-3 205, 205-1, 205-2

Oferecemos treinamentos para reforçar os princípios relativos à conduta corporativa, prevenção à lavagem de dinheiro e ao financiamento ao terrorismo, combate à corrupção e segurança de dados e informações para 100% dos colaboradores.

Valorizamos a transparência em todos os aspectos, não apenas no tocante à divulgação de informações corporativas ao mercado. A transparência também deve estar presente nas práticas relacionadas aos produtos e serviços, seus termos e condições, comunicados de maneira clara e ética para os clientes.

Com o objetivo de garantir uma conduta ética e íntegra, a estrutura de governança do PAN possui políticas e procedimentos para o gerenciamento do tema, tais como as políticas Anticorrupção e de Conformidade com suas diretrizes, princípios e responsabilidades, todas publicadas internamente, e conta ainda com o [Código de Conduta e Ética](#), disponível na página Relações com

Investidores no site do PAN. O Código expressa as definições que devem ser seguidas nos relacionamentos entre colaboradores e com clientes e *stakeholders* para o fortalecimento da Cultura PAN, apresentando os princípios éticos e morais, valores e boas práticas que devem conduzir toda e qualquer decisão e atividade exercida pela administração, colaboradores e prestadores de serviços do PAN, além de definir padrões de conduta em situações de conflito.

O Código foi submetido à revisão de diversas áreas, especialmente das áreas de Pessoas, *Compliance*, Relações com Investidores, Inspeção e Jurídico e análise de consultoria externa com relação às melhores

práticas de mercado. Entre outros aspectos, a revisão visou incluir diretrizes sobre nossas práticas ESG. A versão atualizada foi divulgada em setembro de 2022, por meio de comunicado interno, e com implantação de aceite eletrônico pelos colaboradores, com o objetivo de disseminação da nossa cultura e valores.

Nosso Comitê de Ética é o principal instrumento para zelar pela observância do Código de Conduta e Ética do Conglomerado PAN, avaliando o cumprimento deste código e deliberando acerca da necessidade de medidas disciplinares a colaboradores envolvidos em denúncias, representações ou indícios de atos envolvendo fraude, violação de conduta, assédio ou qualquer tipo de infração ou violação às recomendações do Código de Conduta e Ética.

Oferecemos treinamentos para reforçar os princípios relativos à conduta corporativa, prevenção à lavagem de dinheiro e ao financiamento ao terrorismo, combate à corrupção e à segurança de dados e informações para 100% dos colaboradores.

Canal de Denúncias

Em 2022, o Canal de Denúncias do PAN foi reestruturado, de modo a tornar o processo de identificação, análise e tratamento das demandas automatizado e ágil, aprimorando sua governança e responsabilidades das áreas envolvidas.

O encaminhamento de denúncias envolvendo os administradores do Banco e suas subsidiárias é feito ao Comitê de Auditoria, e o relatório sobre o canal de denúncias é encaminhado para aprovação do Conselho de Administração e mantido à disposição do Bacen, conforme Resolução CMN 4.859/2020. Em 2022, não foram registradas denúncias envolvendo os atuais administradores do PAN.

A área de *Compliance* é responsável pela triagem e encaminhamento das demandas recebidas pelo canal de denúncias, direcionando tais demandas para as áreas competentes, com exceção daquelas recebidas em face de controladores e detentores de participação qualificada, membros dos órgãos da administração, membros da Auditoria Interna, informações a respeito do descumprimento de dispositivos legais e normativos relevantes aplicáveis, que são encaminhadas ao Comitê de Auditoria para análise e providências.





Programa de *Compliance*

Para nós, *compliance* transcende a ideia de “estar em conformidade” com as leis, regulamentações e autorregulamentações, abrangendo aspectos de governança, conduta, transparência, ética e integridade. Além da atuação preventiva e detectiva, a área de *Compliance* tem se tornado cada vez mais uma atividade consultiva, dando suporte aos objetivos estratégicos e fazendo parte da missão, visão, valores, cultura e gerenciamento de riscos das instituições.

A área de *Compliance* é responsável por mensurar os riscos de conformidade, disseminar a cultura de riscos entre o público interno do PAN e implantar metodologia, processos e ferramentas para o efetivo gerenciamento e mitigação dos riscos sob sua responsabilidade. Atua na segunda linha de defesa da Companhia. Além disso, é responsável por reportar os resultados das atividades relacionadas à sua função à administração e aos seus comitês de assessoramento.

A eficiência do ambiente de controles internos do PAN é avaliada pela metodologia de processos e riscos, ferramenta utilizada para autoavaliação das nossas diversas áreas e processos que estão sob gestão da área de Riscos Não Financeiros.

Conflito de interesse

GRI 2-15

Buscamos constantemente melhorar nossos níveis de governança corporativa, além de adotar práticas exigidas pela legislação aplicável em vigor. As decisões no Banco PAN são aprovadas de acordo com alçadas vigentes e, caso necessário, são submetidas à administração, conforme competências definidas no Estatuto Social e documentos internos, sendo que as transações que envolvam partes relacionadas são tratadas de forma equânime e buscando assegurar condições e resultados substancialmente análogos aos atingidos em condições de mercado.

Temos uma Política Corporativa de Operações de Crédito com Partes Relacionadas, aprovada pelo Conselho de Administração, que define um conjunto de princípios, diretrizes e responsabilidades que norteiam as atividades pertinentes à identificação, concessão e controle de Operações de Crédito com Partes Relacionadas, conforme estabelecido na Resolução CMN 4.693.

Adicionalmente, nos termos da regulamentação vigente, notadamente o previsto na Lei das Sociedades Anônimas e normas da CVM, se há conflito de interesse em matéria submetida à análise dos órgãos deliberativos do Banco PAN, o membro do órgão envolvido com o conflito abstém-se de votar na proposição, ficando a decisão cabível aos demais membros que não possuam qualquer relação ou conflito de interesse com a matéria em exame.

Temos uma Política Corporativa de Operações de Crédito com Partes Relacionadas, aprovada pelo Conselho de Administração, que define um conjunto de princípios, diretrizes e responsabilidades que norteiam as atividades pertinentes à identificação, concessão e controle de Operações de Crédito com Partes Relacionadas.

O Código de Conduta e Ética define o que é conflito de interesse e estabelece as diretrizes para mitigar esta situação e reportá-la no caso de sua ocorrência. O conflito é avaliado na contratação e/ou definição dos administradores e não há registro da sua participação com fornecedores e outros *stakeholders* que representem conflito de interesses.

Também, conforme estabelece o Regulamento de Listagem do Nível 1 de Governança Corporativa da B3 S.A. – Brasil, Bolsa, Balcão, o Conselho de Administração do Banco aprovou a Política de Negociação de Valores Mobiliários que estabelece o princípio no qual a competição entre os investidores por melhores retornos se dê na análise e interpretação da informação divulgada igualmente, e jamais no acesso privilegiado à informação. Nesta política, estão estabelecidas as diretrizes e condições para a negociação dos valores mobiliários por nós emitidos, a serem observadas pelo próprio Banco, acionistas controladores, administradores, funcionários e integrantes de quaisquer de seus órgãos com funções técnicas ou consultivas.

Avaliamos na esteira de PLDFT o risco reputacional das entradas referentes à possibilidade/histórico de lavagem de dinheiro. Abaixo, a quantidade e percentual de propostas recusadas por este motivo em 2022:

Propostas recusadas por PLD em 2022

GRI 205-1

Produto	% Recusa PLD
Banco digital	1,4%
Cartão consignado	0,5%
Cartão digital	0,2%
Empréstimo consignado	0,3%
Empréstimo FGTS	0,06%
Floorpan	10,4%
Veículos PF	0%
Veículos PJ	2,3%





Direitos humanos e trabalhistas

GRI 2-23, 408-1, 409-1

Respeitamos os direitos humanos e trabalhistas e não toleramos trabalho infantil, forçado ou análogo à escravidão em nossa cadeia de fornecedores. Por isso, todos os interessados em se tornar parceiros ou fornecedores do Banco PAN passam por homologação administrativa, para a qual respondem questionários relacionados à temática. Para serem homologados, todos precisam dar o aceite formal ao nosso Código de Conduta e Ética para Fornecedores e Parceiros, elaborado em 2022.

O PAN aderiu formalmente ao Pacto Global das Nações Unidas, que prevê o respeito aos direitos

humanos, conforme previsto em nossas políticas, principalmente na Política de Diversidade e Inclusão e nas Diretrizes de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática - DRSAC.

Além disso, oferecemos 5.343 horas para capacitação e ações de conscientização relacionadas a direitos humanos, diversidade e inclusão e ESG ao longo de 2022. No total, tivemos 4.703 participações, sendo que a mesma pessoa pode ter se engajado em mais de um evento. Considerando participações únicas, temos um percentual aproximado de 60% dos colaboradores treinados em direitos humanos.

Desempenho operacional e financeiro

Desempenho operacional

Ao longo de 2022 investimos na expansão da oferta de produtos e serviços alinhados ao perfil e às necessidades do nosso cliente, propiciando ferramentas para que eles superassem os obstáculos da vida e conquistassem seus sonhos.

No período, fomos responsáveis pelo financiamento de 101.505 mil motos e 228.111 mil veículos, a maior parte utilizada como ferramentas de trabalho, contribuindo para

a geração de renda e sustento de milhares de famílias brasileiras. Possibilitamos a inclusão de milhares de novos clientes no sistema financeiro ao oferecermos crédito às pessoas menos favorecidas. Investimos também em projetos sociais e iniciativas que atuam em diversos aspectos sociais críticos.

Encerramos o ano de 2022 com a venda de 56.557 maquininhas Turbo PAN, que ajudaram diversos

trabalhadores autônomos a terem acesso a um meio de recebimento seguro, prático e barato, além de proporcionar maior acesso a fluxo de caixa para que empreendedores escalem seus negócios.

Continuamos fazendo nossa lição dentro de casa, aprimorando nossas práticas ambientais, sociais e de governança, assumindo compromissos públicos e buscando melhorias em nossos processos internos.

Em 2022 financiamos

228 mil
veículos

102 mil
motos

Vendemos

56.557
maquininhas

R\$ 733 mil
em apoio direto
a projetos sociais

R\$ 800 mil
em projetos, via leis
de incentivo fiscais

Desempenho financeiro

GRI 3-3 201 207

Os indicadores de desempenho econômico do Banco são definidos anualmente em reunião de orçamento, realizada no último trimestre do ano, e são acompanhados internamente por gestores das áreas responsáveis - Comissões, Reuniões de Diretoria e Reuniões do Conselho de Administração. Para definir e gerenciar os indicadores, sempre levamos em consideração as metas indicadas pelo Bacen e a otimização da relação risco/retorno, buscando um retorno sustentável para acionistas, respeitando as alçadas, os limites e os critérios definidos no apetite por risco, que é aprovado pelo Conselho de Administração do Banco PAN.

Para o informe do desempenho, mantemos um relacionamento transparente e diálogo aberto com nossas partes interessadas, por meio de práticas de prestação de contas nas dimensões financeira, ambiental e social, viabilizando o desempenho de excelência e o fortalecimento da governança corporativa e envolvendo-os, quando aplicável, na elaboração dos objetivos econômicos do PAN.

Destaques 2022



Carteira de Crédito

R\$ 39 bi
+12% vs. 2021



Carteira Colateralizada

90%
88% em 2021



Clientes Ativos

66%
64% em 2021



Clientes Totais

23,7 MM
+39% vs. 2021



ROE*

12,2%
13,9% em 2021



Volume Transacionado

R\$ 86 bi
+94% vs. 2021



Lucro Líquido*

R\$ 773 MM
-0,3% vs. 2021



Cross Sell Index

2,1
2,0 em 2021

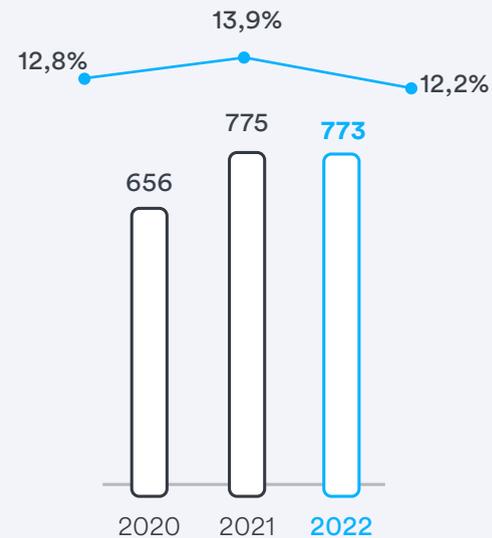
* Ajustado ex-ágio.

Resultados 2022

Apesar de um cenário econômico desafiador, mantivemos investimentos inteligentes em melhorias e inovações, focando em crescimento, engajamento e monetização. Em paralelo, mantivemos-nos conservadores na originação de crédito, focando na ampliação da carteira colateralizada e na distribuição de serviços e produtos de transacionalidade.

A estratégia adotada confirma nosso comprometimento em mantermos um negócio rentável e sustentável. Fechamos o ano com lucro líquido e ROE ajustado ao ágio de R\$ 773 milhões e 12,2%, respectivamente, em linha com o resultado apresentado em 2021.

Lucro Líquido R\$ Milhões



■ Ex-Ágio — ROE Ex-Ágio (% a.a.)

Crédito

Desde o final de 2021, temos adotado uma postura mais conservadora na originação de créditos sem garantias, sem deixar de oferecer soluções de crédito para nossos clientes por meio de produtos consignados.

Em 2022, investimos em soluções mais simples e inteligentes de maneira personalizada e contextualizada à necessidade de nossos clientes. Tais estratégias nos permitiram alcançar o nosso recorde no volume de originação de crédito no 4T22.

Possuímos uma trajetória bem-sucedida no mercado de crédito consignado com foco em empréstimos e cartões de crédito para servidores públicos, aposentados e pensionistas do INSS, além da antecipação do saque aniversário do FGTS.



No mercado de financiamento de veículos, somos um dos maiores originadores de motos novas e veículos leves usados no Brasil. A aquisição da Mobiauto mostrou-se rentável ao longo de 2022, com o aumento da receita e do número de veículos anunciados na plataforma. Além disso, com o Auto PAN (Car Equity) no nosso *app*, verificamos a elegibilidade dos veículos de nossos clientes em tempo real, o que nos permitiu expandir a oferta para toda a nossa base, escalando nossos produtos com margens maiores e um risco de crédito controlado.

Adotamos uma postura mais conservadora também na emissão de cartões de crédito e empréstimos pessoais sem garantias, dada a deterioração do cenário macroeconômico. Não obstante, mantivemos nossos desenvolvimentos internos e investimentos nesse segmento, com entregas de novos produtos e funcionalidades, assegurando a melhor experiência aos usuários.

Carteira de crédito

(R\$ Bilhões)

	2020	2021	2022
Consignado + FGTS	15	15	18
Veículos	11	15	17
Cartões de Crédito	2	4	4
Empréstimo Pessoal	0,1	0,5	0,4
Run-Off	1	0,4	0,3
Total	29	35	39

Originação de crédito

(R\$ Milhões)

	2020	2021	2022
FGTS	-	3.831	4.721
Consignado	15.536	11.829	14.960
Empréstimo Pessoal	96	703	745
Veículos	6.914	9.862	9.208
Total	22.545	26.225	29.633

Banking

Desde 2020, quando lançamos oficialmente nossa conta corrente, trabalhamos incansavelmente para construir uma plataforma completa com produtos e serviços financeiros e de consumo inteligentes e contextuais às necessidades dos nossos clientes. Em 2021, focamos nossos esforços em aumentar o número de soluções oferecidas em nosso *app*, investindo no desenvolvimento de novos produtos e serviços. Já em 2022, nosso foco foi em aumentar o número de canais disponibilizados e melhorar a experiência dos clientes dentro de cada um deles, fornecendo uma experiência *end-to-end* para nossos clientes.

Dessa forma, concluímos o ano com mais de 7 milhões de contas com chave PIX e R\$ 86 bilhões em TPV, aumento de 94% referente a 2021. Mantivemos nossos fortes níveis de engajamento, com 66% de clientes ativos, e aumentamos o número médio de produtos por cliente, alcançando um CSI de 2. Além disso, registramos 13 milhões de clientes com crédito ativo, 29% acima do fechamento de 2021.

Seguindo nossa estratégia de diversificação, a oferta de seguros é importante para assegurar um

portfólio completo, engajando nossos clientes e impulsionando nosso *cross-sell*. Ao final de 2022, somávamos 2 milhões de clientes com seguro, 70% a mais do que no 2021 e originamos R\$ 607 milhões em prêmios de seguros, 4% a mais que no ano anterior.

Em nossa plataforma de *marketplace*, estamos continuamente investindo no desenvolvimento de soluções financeiras através de cartões de crédito *co-branded* e da aceleração do *Buy Now Pay Later*, tanto nas plataformas Mosaico como no Shopping. Encerramos 2022 com um *take-rate* de 9%, 2p.p. maior do que ao final de 2021, aumentando a rentabilidade nas vendas.

Também oferecemos em nossa plataforma um CDB de baixo risco (CDB Liquidez Diária), com liquidez diária e rendimento superior à poupança. Não obstante, nossa estratégia de aumento do engajamento nos direciona para a disponibilização, em breve, de novos produtos de investimentos e benefícios, especialmente considerando o fluxo de clientes com maior renda da Mosaico.

Ao final de 2022, somávamos

2 milhões
de clientes com seguro



70% a mais
do que em 2021

Valor econômico gerado

GRI 201-1

Em 2022, geramos R\$ 11 bilhões em receitas e distribuimos um total de R\$ 7 bilhões, incluindo pagamentos a fornecedores, colaboradores e provedores de capital e tributos.

Valor econômico R\$ Milhões			
Valor econômico gerado	2020	2021	2022
Receitas	6.971	8.238	10.978
Valor econômico distribuído (milhões)	2020	2021	2022
Custos operacionais	2.230	2.108	4.798
Salários e benefícios	500	683	782
Impostos, taxas e contribuições	654	822	733
Capital de terceiros ¹	25	26	45
Capital próprio	656	775	708
Total	4.065	4.414	7.066
Valor econômico retido (milhões)	2020	2021	2022
Valor adicionado	2.906	3.824	3.912

¹ A Linha capital de terceiros sofreu alterações em relação ao ano anterior, pois houve deslocamento dos custos de cessão de uso de *software* para outra linha contábil.

Perspectivas

Em 2022, conduzimos reestruturações de áreas e processos, identificamos sinergias com os novos negócios adquiridos, estudamos reposicionamento de marca e traçamos novas estratégias que nos conduzirão ao futuro.

Vamos conduzir nossas iniciativas e comunicações no sentido de sermos um Banco de todos os brasileiros. Para tanto, vamos oferecer a melhor opção de compra por meio das nossas plataformas, com oferta de crédito e financiamento relacionados a esse momento. Estamos focados em consolidar um ecossistema para atender o consumidor em suas múltiplas necessidades, de acordo com momento de vida e em dar opções para que ele faça a melhor decisão de compra.

Queremos continuar crescendo, sendo um banco sustentável e, portanto, rentável, com o portfólio de produtos e serviços desenvolvidos até aqui, aperfeiçoando-os e sendo mais

assertivos na entrega e com uma melhor experiência, melhor atendimento e maior engajamento de nossos clientes.

Expectativas para 2023

- **Margem líquida de PDD:** ampliação com diversificação de produtos e tendência de queda na inadimplência ao longo de 2023.
- **Originação:** fortalecimento dos canais B2C e otimização do relacionamento B2B incrementando os diferenciais competitivos.
- **Eficiência:** crescimento com controle das despesas, explorando oportunidades de alavancagem operacional.
- **Qualidade e Engajamento:** jornada digital completa e fluida no *app*, valorizando o cliente em todas as etapas, ampliando a recorrência e recomendação.

Sumário de Conteúdo da GRI e SASB



Sumário de Conteúdo GRI e SASB

Declaração de uso	Banco PAN S.A relatou em conformidade com as Normas GRI para o período de 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2022.					
GRI 1 usada	GRI 1: Fundamentos 2021					
Norma(s) Setorial(ais) da GRI aplicável(eis)						
Norma GRI / Outra fonte	Divulgação	Localização	Omissões			
			Requisitos omitidos	Motivo	Explicação	
Conteúdos gerais						
A organização e suas práticas de relato						
GRI 2: Conteúdos gerais 2021	2-1	Dados da organização	17, 75, 84 Banco PAN S.A. O Banco opera no Brasil.			
	2-2	Entidades incluídas no relato de sustentabilidade	8 O Banco PAN S.A é uma empresa de capital aberto que consolida as informações de todas as empresas listadas no item a desse tópico. As demais empresas contempladas nessa divulgação possuem capital fechado e são controladas pelo Banco PAN S.A. (“Banco”). A consolidação das informações ocorre pela agregação das demonstrações contábeis de suas controladas, eliminados os saldos de transações entre as companhias. A consolidação de informações inclui participações minoritárias, sendo demonstrada no balanço patrimonial consolidado, em uma linha destacada no patrimônio líquido, refletindo a parte proporcional dos acionistas não controladores. As participações em controladas são avaliadas pelo método da equivalência patrimonial. Os demais investimentos são avaliados ao custo de aquisição, deduzido, quando aplicável, da respectiva provisão para perdas e de redução ao valor recuperável. A abordagem não difere ao longo dos conteúdos nesta norma e ao longo dos tópicos materiais.			

Norma GRI / Outra fonte	Divulgação	Localização	Omissões			
			Requisitos omitidos	Motivo	Explicação	
A organização e suas práticas de relato						
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-3	Período de relato, frequência e ponto focal	8 O Relatório Anual do Banco PAN tem como período de relato de 01 de janeiro de 2022 a 31 de dezembro de 2022, com frequência anual. O relato financeiro tem o período alinhado ao Relatório Anual, de 01 de janeiro de 2022 a 31 de dezembro de 2022. A data de publicação do relatório é em maio de 2023.			
	2-4	Reformulações de informações	8			
	2-5	Verificação externa	170 O processo de auditoria do Relatório Anual 2022 passou pela deliberação da Comissão ESG do Banco PAN, sendo que a verificação é feita por terceira parte externa e independente da Companhia.			
Atividades e trabalhadores						
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-6	Atividades, cadeia de valor e relações de negócio	17, 19, 22, 62 Atuamos no setor financeiro privado, no segmento de <i>consumer banking</i> . Nossos fornecedores são formados por empresas de tecnologia e prestadores de serviços em geral, que atuam em frentes como licenciamento de <i>software</i> , serviços de <i>backoffice</i> e operações, serviços jurídicos, consultorias, entre outras frentes. A relação com nossos fornecedores é suportada por contratos de curto, médio ou longo prazo, dependendo da necessidade do negócio. Nós temos um volume significativo de fornecedores com uso de mão de obra intensiva, especialmente em frentes de atendimento ao cliente e formalização de operações bancárias. Nosso orçamento anual gira em torno de R\$ 1,3 bilhão (considerando apenas fornecedores que passam por negociação em Compras). Os fornecedores estão distribuídos pelo Brasil, com um pequeno volume, inclusive, de fornecedores internacionais. Não ocorreram mudanças significativas na cadeia de valor.			

Norma GRI / Outra fonte	Divulgação	Localização	Omissões			
			Requisitos omitidos	Motivo	Explicação	
Atividades e trabalhadores						
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-7	Empregados	<p>17, 147, 148</p> <p>Os dados relacionados a pessoas são concentrados e extraídos do HR-ERP. A contagem leva em consideração a auto-declaração de gênero da posição de colaboradores em dezembro de cada ano.</p> <p>O número de mulheres no quadro efetivo do PAN vem se mantendo estável ao longo do ano, pequenas variações são decorrentes da reestruturação da área comercial. Já a distribuição de colaboradores por região teve uma redução significativa fora da região sudeste, dado o reposicionamento da estratégia comercial.</p>			
	2-8	Trabalhadores que não são empregados	<p>São 394 colaboradores terceiros do PAN que, somados aos dois colaboradores terceirizados da Mosaico, totalizam 396 no Conglomerado PAN.</p> <p>Os terceiros mencionados trabalham em período integral e a gestão de seus contratos é de responsabilidade de cada área contratante, que se responsabiliza também pelo acompanhamento periódico de entregas, ajuste de escopo e possibilidade de nova concorrência e/ou renovação. No PAN, a gestão de acesso dos terceiros é feita pela equipe de Segurança da Informação - Gestão de Identidade e Acessos, que monitora atualmente 394 pessoas que trabalham em período integral, de forma presencial ou remota.</p> <p>Em virtude do segmento em que o Banco atua, a maior parte desses terceirizados é de Assessoria Jurídica (Cível, Processos e Subsídio), equipes responsáveis por buscar soluções e trazer benefícios para o Banco, por meio de um trabalho preventivo, como a revisão de contratos ou recuperação de crédito. Os 301 profissionais desse núcleo trabalham em período integral, de forma presencial ou remota.</p> <p>Os assessores jurídicos são responsáveis por prestar o serviço ao PAN com o intuito de oferecer segurança jurídica para o negócio em suas diferentes áreas, além de identificar boas práticas de mercado e novas formas de aprimorar o relacionamento com o cliente final.</p> <p>Os contratos estabelecidos com cada um dos CNPJ estipula que a carga de trabalho dos 394 terceiros será no período integral. A variação entre a quantidade de terceiros de 2021 e 2022 se deu em virtude da internalização dos profissionais da equipe de Tecnologia da Informação.</p>			

Norma GRI / Outra fonte	Divulgação	Localização	Omissões			
			Requisitos omitidos	Motivo	Explicação	
Governança						
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-9	Estrutura de governança e composição	<p>85</p> <p>Dentro do mais alto órgão de governança há uma mulher. As competências do Conselho de Administração da Companhia estão no artigo 25 do Estatuto Social do PAN. Para acessar, clique aqui.</p> <p>As funções executivas ou não-executivas, independência e outras funções desempenhadas por membros do Conselho estão listadas aqui.</p> <p>A representação de <i>stakeholders</i> do Banco PAN S.A. no Conselho de Administração se dá pela participação de um acionista minoritário.</p>			
	2-10	Nomeação e seleção do mais alto órgão de governança	<p>85</p> <p>A Companhia exige que os membros da administração possuam alta qualificação e expertise técnica, e entende que os mecanismos adotados são suficientes para composição adequada e diversificada de seu quadro de Conselheiros.</p> <p>Com relação à consideração de opinião de <i>stakeholders</i>, os acionistas utilizam dos mesmos métodos da Assembleia Geral. Sobre critérios de diversidade, deve haver no mínimo uma pessoa de grupo sub-representado na composição do CA, neste caso sendo cumprido com uma mulher eleita.</p> <p>As definições para “Conselheiro independente” estão no Art. 21 §5º do nosso Estatuto Social. Também estão no Estatuto, Art. 25, as competências e atribuições do CA.</p>			
	2-11	Presidente do mais alto órgão de governança	<p>85</p> <p>O Presidente do Conselho de Administração não faz parte da Diretoria nem do Conselho de Administração do PAN.</p>			

Norma GRI / Outra fonte	Divulgação	Localização	Omissões			
			Requisitos omitidos	Motivo	Explicação	
Governança						
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-12	Atribuições do mais alto órgão de governança no controle da gestão de impactos	<p>85, 86</p> <p>O Conselho de Administração reunir-se-á sempre que os interesses sociais o exigirem, convocado por seu Presidente ou por seu substituto, com antecedência mínima de três dias úteis, por escrito, por meio de carta, telegrama, fax, e-mail, ou qualquer forma que permita a comprovação do recebimento da convocação pelo destinatário, devendo conter a ordem do dia e ser acompanhada de documentação relativa à ordem do dia.</p> <p>Com relação à frequência da análise da eficácia dos processos, a Assembleia Geral do PAN deverá se reunir ordinariamente nos quatro primeiros meses do ano para decidir os negócios sociais relativos ao objeto social da Companhia e tomar as deliberações que julgar conveniente, e extraordinariamente sempre que necessário.</p>			
	2-13	Delegação de responsabilidade pela gestão de impactos	<p>85, 96</p> <p>A Comissão ESG, que é responsável pela gestão do impacto ambiental, se reúne mensalmente, sendo que dentre suas funções, constam: o regimento das Diretrizes de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática, o monitoramento do cumprimento das normas ESG vigentes, o estabelecimento de competências para adoção de providências para a identificação, avaliação e eliminação ou mitigação de riscos socioambientais e climáticos e a assecuração de que a diretoria e o CA estejam cientes dos assuntos relacionados à ESG que possam causar impacto relevante à imagem do Banco.</p>			
	2-14	Atribuições do mais alto órgão de governança no relato de sustentabilidade	<p>85</p> <p>O CA é o mais alto órgão de governança responsável por analisar e aprovar as informações relatadas, incluindo os temas materiais, sendo que este órgão participa do processo de definição da materialidade desde o início. O Relatório Anual também foi submetido a aprovação da Diretoria Executiva e Comissão ESG.</p>			

Norma GRI / Outra fonte	Divulgação	Localização	Omissões			
			Requisitos omitidos	Motivo	Explicação	
Governança						
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-15	Conflitos de interesse	84, 104 A relação dos órgãos de administração (CA e Diretoria) e comitês do Banco PAN e identificação de seus membros, está disponível no site de Relações com Investidores e no item 12.5/6 do Formulário de Referência. Não há registro de participação acionária cruzada com fornecedores e outros <i>stakeholders</i> . A existência de acionista controlador é relatado no Formulário de Referência, no site de Relações com Investidores, no Relatório Anual, na apresentação corporativa e nas divulgações trimestrais de resultados.			
	2-16	Manifestações críticas	85 As preocupações cruciais são comunicadas através dos encontros abaixo: Reunião de Conselho de Administração realizado sempre que necessário; Reunião de Diretoria realizada Semanalmente; e Reunião do Comitê de Auditoria realizada mensalmente. Não obstante os temas levados à apreciação e deliberação dos órgãos acima nos períodos indicados, quaisquer temas de cunho crítico são trazidos aos membros dos órgãos acima, assim que possível.	b	Confidencial	Devido a estratégia adotada pelo Banco, a lista de preocupações cruciais foi considerada sigilosa e não pode ser divulgada.
	2-17	Conhecimento coletivo do mais alto órgão de governança	11, 12, 85			
	2-18	Avaliação do desempenho do mais alto órgão de governança		a, b, c	Não aplicável	O CA recebe apenas o pró-labore, não tem remuneração variável e não tem nenhum tipo de avaliação de desempenho.

Norma GRI / Outra fonte	Divulgação	Localização	Omissões			
			Requisitos omitidos	Motivo	Explicação	
Governança						
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-19	Políticas de remuneração	90 Há um plano de remuneração variável que busca vincular a remuneração dos membros do governança aos objetivos do Banco. Ele está vinculado às ações preferenciais da Companhia (BPAN4) e é aplicável aos membros da diretoria executiva, sendo um meio de incentiva-los a contribuírem para o bom desempenho do Banco. Está em linha com a Política de Remuneração, sendo um instrumento eficiente de reconhecimento e retenção dos membros da diretoria, além de estar de acordo com a Resolução 3.921. Para a fixação do valor, utiliza-se a média aritmética da cotação diária de fechamento das ações BPAN4 no período de aprovação, seguindo padrões de mercado e estando associada à performance corporativa e individual.	a ii), a iv), a v)	Não aplicável	Não há incentivo para bônus de atração ou pagamentos de incentivo ao recrutamento. Não há devolução de valores. Caso o beneficiário tenha seu vínculo como administrador das Empresas PAN encerrado por iniciativa das Empresas PAN e sem justo motivo, o beneficiário terá o seu direito a receber o valor diferido afetado, sendo que o valor diferido será pago dentro dos prazos previstos conforme regras de cálculo. E caso o Beneficiário tenha seu vínculo como administrador das Empresas PAN encerrado: (a) por iniciativa própria do beneficiário; ou (b) por iniciativa das Empresas PAN, com justo motivo; o beneficiário perderá o direito de receber qualquer parcela do valor diferido ainda não paga.
	2-20	Processos para determinação da remuneração	90 A supervisão da implementação, operacionalização e revisão da Política de Remuneração é de responsabilidade do Comitê de Remuneração, seguindo termos e condições fixadas pela legislação. A definição dos valores leva em conta o plano de negócios aprovado pelo CA, sendo que o processo para aprovação da remuneração dos administradores é realizada em três instâncias: é proposta pelo Comitê de Remuneração, que encaminha para validação do CA, sendo que definição final é realizada pela Assembleia de Acionistas.	a iii), b)	Não aplicável	Possuímos uma consultoria de remuneração. Não foi submetido à votação de <i>stakeholders</i> , apenas à avaliação da diretoria executiva e do CA.

Norma GRI / Outra fonte	Divulgação	Localização	Omissões			
			Requisitos omitidos	Motivo	Explicação	
Governança						
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-21	Proporção da remuneração total anual	90 Para realizar o cálculo, foi utilizada a remuneração total anual, com o intuito de anualizar colaboradores que foram admitidos dentro do período de relato. Neste cenário, o cargo do indivíduo mais bem pago é o de Superintendente Executivo, sendo que proporção entre a remuneração anual deste indivíduo e a remuneração média anual é 10,65%, já a proporção entre o aumento percentual do indivíduo mais pago e o aumento médio é 52,7%.			
	2-22	Informações sobre a estratégia de desenvolvimento sustentável	4, 6			

Norma GRI / Outra fonte	Divulgação	Localização	Omissões		
			Requisitos omitidos	Motivo	Explicação
Estratégias, políticas e práticas					
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-23	Compromissos	<p>102, 106</p> <p>As nossas políticas estão disponíveis no site de RI e são divulgadas aos colaboradores por meio da Comunicação Interna, sendo que a aprovação e revisão delas ocorrem respeitando a governança estabelecida no Sistema Normativo, e são aplicáveis a todas as empresas e colaboradores do Banco.</p> <p>A relação com <i>stakeholders</i> está prevista nas Diretrizes de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática na Política Diversidade & Inclusão e nos códigos de Conduta e Ética, voltado para o público interno e para parceiros e fornecedores. A definição de público vulnerável é feita na Política Corporativa Relacionamento com Clientes e Usuários de Produtos e Serviços, que leva em conta características como: idade, fragilidade econômica, deficiência física, mental, intelectual e/ou sensorial.</p> <p>Na elaboração da Política Anticorrupção foram consideradas as regulações e normativas vigentes, principalmente relacionadas com o relacionamento com o setor público, ainda que nenhuma, em específico, seja de aplicação obrigatória ao Banco PAN.</p> <p>Os compromissos preveem devida diligência, conforme previsto na Política Anticorrupção e na norma Monitoramento de PLDFT para Bens não de Uso (BNDU).</p> <p>O princípio da precaução não consta, literalmente, em nossas políticas, mas é considerado nos princípios previstos em nossas políticas, principalmente nas Diretrizes de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática (PRSAC).</p> <p>Aderimos formalmente ao Pacto Global das Nações Unidas, que prevê o respeito aos direitos humanos, compromisso presente também na nossa PRSAC e na Política de Diversidade e Inclusão.</p>		

Norma GRI / Outra fonte	Divulgação	Localização	Omissões			
			Requisitos omitidos	Motivo	Explicação	
Estratégias, políticas e práticas						
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-24	Internalização de compromissos	102 A governança para a implantação de compromissos é definida pela estrutura de governança, sendo que há um Sistema Normativo que representa o conjunto de documentos que organizam e formalizam as políticas, determinando os papéis, responsabilidades, processos, controles, regras, alçadas e informações técnicas relacionadas às políticas. Além disso, novas leis e regulamentos, bem como suas alterações, são capturadas pela área de <i>compliance</i> , que avalia e encaminha para as áreas relacionadas. As políticas relevantes são compartilhadas com parceiros por meio da “Universidade dos Correspondentes”, além de estarem disponíveis em nosso site. Para o público interno, as políticas estão disponíveis no Sistema Normativo e os treinamentos obrigatórios relacionadas a elas estão disponíveis na Universidade PAN.			
	2-25	Processos para remediação de impactos negativos	91 Para identificar impactos negativos relacionados a marca, a área de marketing, por meio de empresa contratada, monitora a imagem e a reputação da Instituição. Todas as manifestações e reclamações são tratadas de maneira a permitir a identificação dos problemas e sua solução. Os <i>stakeholders</i> são envolvidos no processo por meio de comitês internos, que contam com a participação das áreas responsáveis. Os indicadores são acompanhados pela ouvidoria, que são apresentados quinzenalmente no Comitê de Clientes e Ouvidoria, além do acompanhamento por meio do RAS (apetite a risco), que é apresentado mensalmente para o Comitê de Auditoria e CA.			
	2-26	Mecanismos para busca de informações e manifestações	102			

Norma GRI / Outra fonte	Divulgação	Localização	Omissões			
			Requisitos omitidos	Motivo	Explicação	
Estratégias, políticas e práticas						
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-27	Cumprimento da legislação	102 Em 2020 recebemos uma multa no valor de R\$ 1,5 milhão referente a cobrança indevida de tarifa no saque em cartão. No mesmo ano, firmamos Termo de Compromisso com o Banco Central do Brasil relacionado à cobrança, que pode ser encontrado no site do Bancen. Em 2022, não foram identificadas não conformidades relevantes. Temos estabelecido o processo de Declaração de Aderência, no qual uma consultoria contratada recebe regulamentações, normativas e instruções novas ou alteradas e direcionadas para os agentes de <i>compliance</i> , que devem repassar às áreas impactadas. Quando aplicável, devem declarar a aderência ou não aplicabilidade da norma, sendo que em casos de não aderência é elaborado um plano de ação com prazo para conformidade.	a i), a ii), b i)	Não aplicável	Não tivemos multas e sanções não monetárias relacionadas ao tema em questão em 2022.
	2-28	Participação em associações	Participação em associações: FEBRABAN, ABBC, ABECS e ACREFI.			
Engajamento com as partes interessadas						
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-29	Abordagem para engajamento de partes interessadas	19 Não passamos por uma processo/metodologia para chegar nos públicos listados. A única iniciativa vigente é “Cliente em foco”, que reforça o fato de continuarmos empenhados em trazer novas soluções e melhorias em nossos produtos e processos para aprimorar a experiência aos nossos clientes. Não existe um processo formal para mapeamento e identificação dos <i>stakeholders</i> .			
	2-30	Acordos de negociação coletiva		a, b	Não aplicável	Hoje não temos negociação específica do PAN com os colaboradores, tudo que seguimos é baseado na Convenção Coletiva do sindicato.

Norma GRI / Outra fonte	Divulgação	Localização	Omissões			
			Requisitos omitidos	Motivo	Explicação	
Temas Materiais						
GRI 3: Tópicos Materiais 2021	3-1	Processo para determinação do tópico material	12			
	3-2	Lista de tópicos materiais	12 Os temas “Educação e impacto positivo de produtos e serviços” e “Mudança climática e ecoeficiência” não foram compreendidos na nova materialidade, por outro lado foram incluídos os temas “Prevenção à fraude”, “Desempenho econômico”, “Gestão de imagem e reputação” e “Governança corporativa”. Além disso, alguns temas permaneceram, mas com nomenclatura diferente, sendo eles: “Inovação e empreendedorismo” foi alterado para “Inovação e tecnologia”; “Diversidade e inclusão” e “Cultura e pessoas” foram contemplados no tema “Cultura, Pessoas e Diversidade & Inclusão”; “Satisfação do cliente” foi alterado para “Satisfação do cliente e jornada do produto” e “Gestão integrada de riscos” e “Gestão de parceiros e fornecedores”, foi alterado para “Gestão integrada de riscos e parceiros”.			
Governança corporativa						
GRI 3: Tópicos Materiais 2021	3-3	Gestão dos tópicos materiais	15, 85 O engajamento se dá por meio da identificação, avaliação, mensuração, monitoramento, reporte, controle e mitigação da exposição ao risco e necessidade de uso de capital, que deve ser realizada continuamente por todos os gestores do PAN. Com isso, busca-se otimizar a relação risco-retorno para que o acionistas tenham um retorno sustentável. Temos como objetivo criar novos filtros ESG no processo de contratação, além de continuamente acompanhar as práticas adotadas por eles.			

Norma GRI / Outra fonte	Divulgação	Localização	Omissões			
			Requisitos omitidos	Motivo	Explicação	
Governança corporativa						
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-9	Estrutura de governança e composição	<p>85</p> <p>Dentro do mais alto órgão de governança, há uma mulher. As competências do Conselho de Administração da Companhia estão no artigo 25 do Estatuto Social do PAN. Para acessar, clique aqui.</p> <p>As funções executivas ou não-executivas, independência e outras funções desempenhadas por membros do Conselho estão listadas aqui.</p> <p>A representação de <i>stakeholders</i> do Banco PAN S.A. no Conselho de Administração se dá pela participação de um acionista minoritário.</p>			
	2-10	Nomeação e seleção do mais alto órgão de governança	<p>85</p> <p>A Companhia exige que os membros da administração possuam alta qualificação e expertise técnica, e entende que os mecanismos adotados são suficientes para composição adequada e diversificada de seu quadro de Conselheiros.</p> <p>Com relação à consideração de opinião de <i>stakeholders</i>, os acionistas utilizam dos mesmos métodos da Assembleia Geral. Sobre critérios de diversidade, deve haver no mínimo uma pessoa de grupo sub-representado na composição do CA, neste caso sendo cumprido com uma mulher eleita.</p> <p>As definições para “Conselheiro independente” estão no Art. 21 §5º do nosso Estatuto Social. Também estão no Estatuto, Art. 25, as competências e atribuições do CA.</p>			
	2-11	Presidente do mais alto órgão de governança	<p>85</p> <p>O Presidente do Conselho de Administração não faz parte da Diretoria nem do Conselho de Administração do PAN.</p>			

Norma GRI / Outra fonte	Divulgação	Localização	Omissões			
			Requisitos omitidos	Motivo	Explicação	
Governança corporativa						
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-12	Atribuições do mais alto órgão de governança no controle da gestão de impactos	<p>85, 86</p> <p>O Conselho de Administração reunir-se-á sempre que os interesses sociais o exigirem, convocado por seu Presidente ou por seu substituto, com antecedência mínima de três dias úteis, por escrito, por meio de carta, telegrama, fax, e-mail, ou qualquer forma que permita a comprovação do recebimento da convocação pelo destinatário, devendo conter a ordem do dia e ser acompanhada de documentação relativa à ordem do dia.</p> <p>Com relação à frequência da análise da eficácia dos processos, a Assembleia Geral do PAN deverá se reunir ordinariamente nos quatro primeiros meses do ano para decidir os negócios sociais relativos ao objeto social da Companhia e tomar as deliberações que julgar conveniente, extraordinariamente sempre que necessário.</p>			
	2-13	Delegação de responsabilidade pela gestão de impactos	<p>85, 96</p> <p>A Comissão ESG, que é responsável pela gestão do impacto ambiental, se reúne mensalmente, sendo que dentre suas funções, constam: o regimento das Diretrizes de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática, o monitoramento do cumprimento das normas ESG vigentes, o estabelecimento de competências para adoção de providências para a identificação, avaliação e eliminação ou mitigação de riscos socioambientais e climáticos e a assegurar de que a diretoria e o CA estejam cientes dos assuntos relacionados à ESG que possam causar impacto relevante à imagem do Banco.</p>			

Norma GRI / Outra fonte	Divulgação	Localização	Omissões			
			Requisitos omitidos	Motivo	Explicação	
Governança corporativa						
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-14	Atribuições do mais alto órgão de governança no relato de sustentabilidade	85 O CA é o mais alto órgão de governança responsável por analisar e aprovar as informações relatadas, incluindo os temas materiais, sendo que este órgão participa do processo de definição da materialidade desde o início. O Relatório Anual também foi submetido a aprovação da Diretoria Executiva e Comissão ESG.			
	2-15	Conflitos de interesse	84, 104 A relação dos órgãos de administração (CA e Diretoria) e comitês do Banco PAN e identificação de seus membros, está disponível no site de Relações com Investidores e no item 12.5/6 do Formulário de Referência. Não há registro de participação acionária cruzada com fornecedores e outros <i>stakeholders</i> . A existência de acionista controlador é relatado no Formulário de Referência, no site de Relações com Investidores, no Relatório Anual, na apresentação corporativa e nas divulgações trimestrais de resultados.			
	2-16	Manifestações críticas	85 As preocupações cruciais são comunicadas através dos encontros abaixo: Reunião de Conselho de Administração realizado sempre que necessário; Reunião de Diretoria realizada Semanalmente; e Reunião do Comitê de Auditoria realizada mensalmente. Não obstante, os temas de cunho crítico levados à apreciação e deliberação dos órgãos acima nos períodos indicados são trazidos aos membros dos órgãos acima assim que possível.	b	Confidencial	Devido a estratégia adotada pelo Banco, a lista de preocupações cruciais foi considerada sigilosa e não pode ser divulgada.
	2-17	Conhecimento coletivo do mais alto órgão de governança	11, 12, 85			

Norma GRI / Outra fonte	Divulgação	Localização	Omissões			
			Requisitos omitidos	Motivo	Explicação	
Governança corporativa						
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-18	Avaliação do desempenho do mais alto órgão de governança		a, b, c	Não aplicável	O CA recebe apenas o pró-labore, não tem remuneração variável e não tem nenhum tipo de avaliação de desempenho.
	2-19	Políticas de remuneração	90 Há um plano de remuneração variável que busca vincular a remuneração dos membros do governança aos objetivos do Banco. Ele está vinculado às ações preferenciais da Companhia (BPAN4) e é aplicável aos membros da diretoria executiva, sendo um meio de incentiva-los a contribuírem para o bom desempenho do Banco. Está em linha com a Política de Remuneração, sendo um instrumento eficiente de reconhecimento e retenção dos membros da diretoria, além de estar de acordo com a Resolução 3.921. Para a fixação do valor, utiliza-se a média aritmética da cotação diária de fechamento das ações BPAN4 no período de aprovação, seguindo padrões de mercado e estando associada à performance corporativa e individual.	a ii), a iv), a v)	Não aplicável	Não há incentivo para bônus de atração ou pagamentos de incentivo ao recrutamento. Não há devolução de valores. Caso o beneficiário tenha seu vínculo como administrador das Empresas PAN encerrado por iniciativa das Empresas PAN e sem justo motivo, o beneficiário terá o seu direito a receber o valor diferido afetado, sendo que o valor diferido será pago dentro dos prazos previstos conforme regras de cálculo. E caso o Beneficiário tenha seu vínculo como administrador das Empresas PAN encerrado: (a) por iniciativa própria do beneficiário; ou (b) por iniciativa das Empresas PAN, com justo motivo; o beneficiário perderá o direito de receber qualquer parcela do valor diferido ainda não paga. Hoje não temos um plano de aposentadoria do PAN para os administradores e nem para os demais colaboradores.

Norma GRI / Outra fonte	Divulgação	Localização	Omissões			
			Requisitos omitidos	Motivo	Explicação	
Governança corporativa						
GRI 2: Conteúdos gerais 2021	2-20	Processos para determinação da remuneração	90 A supervisão da implementação, operacionalização e revisão da Política de Remuneração é de responsabilidade do Comitê de Remuneração, seguindo termos e condições fixadas pela legislação. A definição dos valores leva em conta o plano de negócios aprovado pelo CA, sendo que o processo para aprovação da remuneração dos administradores é realizada em três instâncias: é proposta pelo Comitê de Remuneração, que encaminha para validação do CA, sendo que definição final é realizada pela Assembleia de Acionistas.	a iii), b)	Não aplicável	Possuímos uma consultoria de remuneração. Não foi submetido a votação de <i>stakeholders</i> , apenas a avaliação da diretoria executiva e do CA.
	2-21	Proporção da remuneração total anual	90 Para realizar o cálculo, foi utilizada a remuneração total anual, com o intuito de anualizar colaboradores que foram admitidos dentro do período de relato. Neste cenário, o cargo do indivíduo mais bem pago é o de Superintendente Executivo, sendo que proporção entre a remuneração anual deste indivíduo e a remuneração média anual é 10,65%, já a proporção entre o aumento percentual do indivíduo mais pago e o aumento médio é 52,7%.			
	2-22	Informações sobre a estratégia de desenvolvimento sustentável	4, 6			

Norma GRI / Outra fonte	Divulgação	Localização	Omissões			
			Requisitos omitidos	Motivo	Explicação	
Desempenho econômico						
GRI 3: Tópicos Materiais 2021	3-3	Gestão dos tópicos materiais	<p>15, 91, 108</p> <p>O relacionamento com as partes interessadas se dá por meio da prestação de contas das dimensões financeiras, ambiental e social e do envolvimento, quando aplicável, os <i>stakeholders</i> na elaboração dos objetivos econômicos do PAN. As principais formas de engajamento são:</p> <p>Clientes: a comunicação é realizada via CRM e mídias sociais, além da realização de pesquisas para entender as prioridades e necessidades desse público. O resultado é utilizada na construção de metas para o desempenho econômico.</p> <p>Colaboradores: a comunicação é responsabilidade da área de endomarketing. Além disso, realiza-se anualmente a Pesquisa de Clima, buscando definir ações que impulsionam para a melhoria contínua.</p> <p>Acionistas e Mercados de Capitais: a comunicação é realizada por meio do site de RI, onde são publicados os Fatos Relevantes e Comunicados ao Mercado, além das demonstrações financeiras e apresentações de resultados. A área de RI é responsável por se comunicar com o público, internalizando as principais demandas.</p> <p>Reguladores: a área de Compliance centraliza as comunicações, informando sobre acontecimentos relevantes e prestando esclarecimentos sob demanda, além de atualizar questionários e documentações oficiais.</p>			
GRI 201: Desempenho Econômico 2016	201-1	Valor econômico direto gerado e distribuído	<p>112</p> <p>Os requisitos de compilação são os mesmos utilizados nas demonstrações financeiras.</p>	b)	Não aplicável	Em virtude do modelo do negócio de atuação de PAN, não é significativo relatar o valor econômico gerado e distribuído separadamente.

Norma GRI / Outra fonte	Divulgação	Localização	Omissões			
			Requisitos omitidos	Motivo	Explicação	
Desempenho econômico						
GRI 207: Impostos 2019	207-1	Abordagem tributária	<p>A abordagem tributária está vinculada às estratégias de negócio e de desenvolvimento sustentável de forma que os tributos são destinados a projetos sociais incentivados (ex: FMDCA, Lei Rouanet, Incentivo Audiovisual).</p> <p>A Diretoria Financeira é responsável pela área tributária e por aprovar estratégias tributárias. Auditorias internas e externas avaliam periodicamente o <i>compliance</i> tributário.</p>	a I)	Confidencial	Em virtude de questões estratégicas.
	207-2	Governança, controle e gestão de risco fiscal	<p>A área tributária é liderada por um superintendente de tributos subordinado diretamente à diretoria financeira, para a qual são submetidas as estratégias tributárias do Banco. Os riscos tributários são submetidos à avaliação periódica de especialistas internos (das áreas de Auditoria, <i>Compliance</i> e Riscos) e externos (auditoria independente).</p> <p>As ações são sujeitas a regras internas de governança, bem como códigos institucionais de ética e conduta. Criação de alçadas de aprovação de pagamentos e/ou poderes representatividade conjuntos e nunca isolados entre os procuradores da área tributária.</p> <p>A verificação dos principais assuntos tributários passa por apresentação mensal aos órgãos de administração, revisões trimestrais de auditoria independente e trabalhos periódicos de auditoria interna.</p>			
	207-3	Engajamento de <i>stakeholders</i> e gestão de suas preocupações quanto a tributos	<p>Atividades que envolvam relacionamento com autoridades fiscais são feitas por meio de canais formais e oficiais, sempre são conduzidas mediante representatividade conjunta (mínimo dois procuradores) e mediante reportes periódicos à diretoria responsável.</p> <p>Não há abordagem para ações de <i>advocacy</i> (incidência política) em políticas públicas referentes a tributos.</p>			

Norma GRI / Outra fonte	Divulgação	Localização	Omissões			
			Requisitos omitidos	Motivo	Explicação	
Desempenho econômico						
	207-4	Relato país-a-país	<p>Todas as jurisdições fiscais (sendo duas no total, federal e municipal) em que as entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas auditadas da Organização, ou nas informações financeiras registradas em registro público, são consideradas residentes para fins tributários, sendo elas Receita Federal do Brasil e Prefeituras Municipais, sendo que a São Paulo - Capital é a principal. Não há entidades não-residentes e nossa atividade primária é financeira/bancária.</p> <p>O número total de funcionários pode ser visto conforme indicador 2-7.</p> <p>Não há receitas provenientes de transações intra-grupo com outras jurisdições fiscais, tampouco de vendas por terceiros.</p> <p>O total de lucros/perdas antes do pagamento de impostos é de R\$ 868.942.635,48. O imposto de renda da pessoa jurídica pago em regime de caixa é de R\$ 177.152.263,88, enquanto o incidente sobre lucros/perdas é de R\$ 161.871.902,78. O total de bens tangíveis que não sejam caixa e equivalentes de caixa é de R\$ 54.860.089,00. Há a diferença de alíquota entre empresas e benefícios fiscais (Lei do Bem) aplicada para lucros/perdas antes do pagamento de impostos. Esses dados são referentes ao período de 01/01/2022 a 31/12/2022.</p> <p>As respostas deste indicador seguem os requisitos da GRI.</p>			
Gestão integrada de riscos e parceiros						
GRI 3: Tópicos Materiais 2021	3-3	Gestão dos tópicos materiais	15, 91			
GRI 201: Desempenho Econômico 2016	201-2	Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades decorrentes de mudanças climáticas	92, 97 Os requisitos de compilação são os mesmos utilizados nas demonstrações financeiras.	a) v	Confidencial	A área não divulga os custos envolvidos nas contratações das plataformas de monitoramento.

Norma GRI / Outra fonte	Divulgação	Localização	Omissões		
			Requisitos omitidos	Motivo	Explicação
Ética, transparência e <i>compliance</i>					
GRI 3: Tópicos Materiais 2021	3-3	Gestão dos tópicos materiais	15, 102 Os principais <i>stakeholders</i> relacionados ao tema são o Bacen e o controlador, que são comunicados em caso de alterações relevantes, como foi o caso da reestruturação do Canal de Denúncias.		
GRI 205: Anticorrupção 2016	205-1	Operações avaliadas quanto a riscos relacionados à corrupção	102, 105 Não houve, em 2022, operações avaliadas quanto a riscos relacionados à corrupção.		

Norma GRI / Outra fonte	Divulgação	Localização	Omissões			
			Requisitos omitidos	Motivo	Explicação	
Ética, transparência e compliance						
GRI 205: Anticorrupção 2016	205-2	Comunicação e capacitação em políticas e procedimentos de combate à corrupção	<p>102</p> <p>100% dos colaboradores foram comunicados sobre os procedimentos e as políticas de combate à corrupção adotados pela Organização, uma vez que o Código de Ética e Conduta foi obrigatório para 100% dos colaboradores.</p> <p>20 membros, representando 100% dos membros dos seguintes órgãos de governança, receberam capacitação em combate à corrupção: Diretoria, Comitê de Auditoria e Conselho de Administração, para os quais foram submetidos e aprovados o Código de Conduta e Ética (em 2022) e a Política Anticorrupção (em 2021), além de outras políticas.</p> <p>O total de 2.382 (85%) profissionais do Banco PAN receberam capacitação em combate à corrupção, sendo eles 111 (96%) cargos executivos, 407 (99%) cargos de gestão e 1.868 (81%) demais colaboradores. A conta não considera estagiários e não há dados divididos por região.</p> <p>Os membros dos órgãos de governança possuem vasta experiência acadêmica e profissional, grande parte no mercado financeiro, cujas competências são reconhecidas pelo mercado, habilitando-os para o desempenho de suas funções em instituições financeiras. Neste sentido, consideramos a deliberação sobre o Código de Conduta e as políticas a eles submetidas como reforço à capacitação.</p> <p>A Universidade do Correspondente Bancário (CORBAN) possui uma série de trilhas com a finalidade de instruir e capacitar os parceiros de negócios do PAN. Não há conteúdo voltado especificamente para a temática anticorrupção, mas que é contemplado no Código de Conduta e Ética – Fornecedores e Parceiros e na política de PLDFT. Um curso sobre anticorrupção foi desenvolvido para os colaboradores da Mobiauto. Mosaico e Mobiauto realizam treinamento sobre a temática e reciclagens anuais. Em virtude do segmento em que ambas atuam, não se faz necessário o mesmo nível de exigência de uma instituição financeira regulada.</p>	e	Informação indisponível	Em relação à Mobiauto e Mosaico não há gestão dos dados para reporte.

Norma GRI / Outra fonte	Divulgação	Localização	Omissões			
			Requisitos omitidos	Motivo	Explicação	
Cultura, Pessoas e Diversidade & Inclusão						
GRI 3: Tópicos Materiais 2021	3-3	Gestão dos tópicos materiais	13, 34, 46 Os principais <i>stakeholders</i> são os colaboradores, que estão envolvidos no processo de tomada de decisão por meio da participação em programas como o InovaPAN, grupos de afinidade e iniciativas de valor, em podem sugerir melhorias e novos produtos.			
GRI 401: Emprego 2016	401-1	Novas contratações e rotatividade de empregados	35, 149, 150, 151	b	Informação indisponível	Não há gestão madura para contabilizar e reportar os dados de novas contratações e rotatividades pelas empresas Mobiauto e Mosaico.
	401-2	Benefícios oferecidos a empregados em tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou de período parcial	45 Todas as unidades/escritórios PAN foram consideradas como “unidades operacionais importantes.” Os benefícios foram considerados para todas. As respostas deste indicador seguem os requisitos da GRI.			
	401-3	Licença maternidade/paternidade	161			
GRI 404: Capacitação e Educação 2016	404-1	Média de horas de capacitação por ano, por empregado	152	a) i, ii	Informação indisponível	Mobiauto e Mosaico não realizam a gestão dos dados.
	404-2	Programas para o aperfeiçoamento de competências dos empregados e de assistência para transição de carreira	39 Não temos programas de assistência para transição de carreira oferecidos visando facilitar a empregabilidade continuada e a gestão de final de carreira devido a aposentadoria ou rescisão do contrato de trabalho.			

Norma GRI / Outra fonte	Divulgação	Localização	Omissões		
			Requisitos omitidos	Motivo	Explicação
Cultura, Pessoas e Diversidade & Inclusão					
GRI 404: Capacitação e Educação 2016	404-3	Percentual de empregados que recebem avaliações regulares de desempenho e de desenvolvimento de carreira	39, 153		
GRI 405: Diversidade e Igualdade de Oportunidades 2016	405-1	Diversidade em órgãos de governança e empregados	54, 154, 155, 156, 157		
	405-2	Proporção entre o salário-base e a remuneração recebidos pelas mulheres e aqueles recebidos pelos homens	51, 157 Todas as unidades/escritórios PAN foram consideradas como “unidades operacionais importantes”.		
Privacidade e proteção de dados					
GRI 3: Tópicos Materiais 2021	3-3	Gestão dos tópicos materiais	14, 71 Medidas tomadas, como a revisão dos aditivos de LGPD, reavaliação anual dos corbans, entre outros, foram embasadas pela ocorrência de incidentes de segurança de dados e os respectivos <i>feedbacks</i> recebidos de <i>stakeholders</i> .		

Norma GRI / Outra fonte	Divulgação	Localização	Omissões			
			Requisitos omitidos	Motivo	Explicação	
Privacidade e proteção de dados						
GRI 418: Privacidade do Cliente 2016	418-1	Queixas comprovadas relativas à violação da privacidade e perda de dados de clientes	No ano de 2022, não foram recebidas queixas comprovadas relativas à violação de privacidade e perda de dados de clientes pela Organização de partes externas e nem de agências reguladoras. Em relação a vazamento de dados no mesmo período, foi identificada uma ocorrência em abril de 2022. Foram enviados e-mails para todos os titulares envolvidos no incidente informando a gravidade da situação e boas práticas de proteção, além de colocar nossos canais de atendimento para possíveis dúvidas. As respostas deste indicador seguem os requisitos da GRI.			
SASB: Financiamento do Consumo 2018	FN-CF-220a.1	Número de titulares de contas cujas informações são utilizadas para fins secundários	71			
	FN-CF-220a.2	Total das perdas monetárias resultantes de ações judiciais relacionadas com a privacidade dos clientes	Não houve perda monetária por ações judiciais relacionadas à privacidade dos clientes.			
	FN-CF-230a.1.	(1) Número de violações de dados; (2) percentagem de informações pessoalmente identificáveis (IPI); e (3) número de titulares de contas afectados	72			

Norma GRI / Outra fonte	Divulgação	Localização	Omissões			
			Requisitos omitidos	Motivo	Explicação	
Privacidade e proteção de dados						
SASB: Financiamento do Consumo 2018	FN-CF-230a.3.	Descrição da abordagem para identificar e tratar os riscos de segurança dos dados	71			
Prevenção à fraude						
GRI 3: Tópicos Materiais 2021	3-3	Gestão dos tópicos materiais	14, 74 Como forma de manter o compromisso com o tema, mantemos: - Campanhas de conscientização com dicas de segurança para reduzir fraudes e golpes; - Políticas, normas, procedimentos e processos, como a Política de Operações com Partes Relacionadas; - Painéis com indicadores em tempo real; - Estudos, métricas e decisões baseadas em dados.	e	Informação indisponível	Em relação à Mobiauto e Mosaico não há gestão dos dados para reporte.
	205-1	Operações avaliadas quanto a riscos relacionados à corrupção	102, 105 Não houve, em 2022, operações avaliadas quanto a riscos relacionados à corrupção.			

Norma GRI / Outra fonte	Divulgação	Localização	Omissões			
			Requisitos omitidos	Motivo	Explicação	
Prevenção à fraude						
	205-2	Comunicação e capacitação em políticas e procedimentos de combate à corrupção	<p>102</p> <p>100% dos colaboradores foram comunicados sobre os procedimentos e as políticas de combate à corrupção adotados pela Organização, uma vez que o Código de Ética e Conduta foi obrigatório para 100% dos colaboradores.</p> <p>20 membros, representando 100% dos membros dos seguintes órgãos de governança, receberam capacitação em combate à corrupção: Diretoria, Comitê de Auditoria e Conselho de Administração, para os quais foram submetidos e aprovados o Código de Conduta e Ética (em 2022) e a Política Anticorrupção (em 2021), além de outras políticas.</p> <p>O total de 2.382 (85%) profissionais do Banco PAN receberam capacitação em combate à corrupção, sendo eles 111 (96%) cargos executivos, 407 (99%) cargos de gestão e 1.868 (81%) demais colaboradores. A conta não considera estagiários e não há dados divididos por região.</p> <p>Os membros dos órgãos de governança possuem vasta experiência acadêmica e profissional, grande parte no mercado financeiro, cujas competências são reconhecidas pelo mercado, habilitando-os para o desempenho de suas funções em instituições financeiras. Neste sentido, consideramos a deliberação sobre o Código de Conduta e as políticas a eles submetidas como reforço à capacitação.</p> <p>A Universidade do Correspondente Bancário (CORBAN) possui uma série de trilhas com a finalidade de instruir e capacitar os parceiros de negócios do PAN. Não há conteúdo voltado especificamente para a temática anticorrupção, mas que é contemplado no Código de Conduta e Ética – Fornecedores e Parceiros e na política de PLDFT. Um curso sobre anticorrupção foi desenvolvido para os colaboradores da Mobiauto, Mosaico e Mobiauto, que realizam treinamento sobre a temática e reciclagens anuais. Em virtude do segmento em que ambas atuam, não se faz necessário o mesmo nível de exigência de uma instituição financeira regulada.</p>	e	Informação indisponível	Em relação à Mobiauto e Mosaico não há gestão dos dados para reporte.

Norma GRI / Outra fonte	Divulgação	Localização	Omissões			
			Requisitos omitidos	Motivo	Explicação	
Prevenção à fraude						
SASB: Financiamento do Consumo 2018	FN-CF-230a.2.	Perdas por fraude relacionada com o cartão decorrentes de (1) fraude com cartão não presente e (2) fraude com cartão presente e outras fraudes		1, 2, 3, 4, 5	Confidencial	O PAN não divulga dados acerca de eventuais perdas em virtude de fraudes relacionadas a cartões por prezar pela confidencialidade das informações tratadas.
Gestão de imagem e reputação						
GRI 3: Tópicos Materiais 2021	3-3	Gestão dos tópicos materiais	15, 17, 94 O engajamento com as partes interessadas ocorre por meio de mensagens nos canais do PAN, buscando alinhá-los para evitar ruídos na comunicação e ter maior controle das interações em períodos de crise.	3-3-e) iii	Confidencial	Conseguimos aumentar consideravelmente as métricas relacionadas ao tema. Por decisão estratégica, nossos números são confidenciais.
Satisfação do cliente e jornada do produto						
GRI 3: Tópicos Materiais 2021	3-3	Gestão dos tópicos materiais	14, 65 O envolvimento das partes interessadas se dá por meio do Comitê de Clientes e Ouvidora, auxiliados pela alta administração, que monitoram as demandas recebidas no canais do Banco, além de avaliar e discutir essas demandas, acompanhar planos de ação para melhorar processos e corrigir deficiências.			

Norma GRI / Outra fonte	Divulgação	Localização	Omissões			
			Requisitos omitidos	Motivo	Explicação	
Inovação e tecnologia						
GRI 3: Tópicos Materiais 2021	3-3	Gestão dos tópicos materiais	13, 27 O acompanhamento do tema é realizado semanalmente na reunião do PanoramaTech por meio da avaliação de indicadores como: volume de incidente, tempo de recuperação de incidentes, volume de implantações, dentre outros. Além disso, realiza-se o acompanhamento de produtos viabilizados por TI. O envolvimento das partes interessadas se dá por meio do Comitê de Tecnologia e Dados, auxiliados pela alta administração, que avaliam, discutem e acompanham as iniciativas e seus planos de ação a fim de aprimorar processos e corrigir deficiências.			
GRI 203: Impactos Econômicos Indiretos 2016	203-1	Investimentos em infraestrutura e apoio a serviços	56, 57			
	203-2	Impactos econômicos indiretos significativos	56, 57			
GRI 204: Práticas de Compra 2016	204-1	Proporção de gastos com fornecedores locais	101			
GRI 302: Energia 2016	302-1	Consumo de energia dentro da organização	75			
	302-2	Consumo de energia fora da organização	75			
GRI 303: Água e Efluentes 2016	303-5	Consumo de água	81			

Norma GRI / Outra fonte	Divulgação	Localização	Omissões			
			Requisitos omitidos	Motivo	Explicação	
<i>Disclosures extras - indicadores não contemplados na materialidade, mas que o Banco PAN decidiu reportar para manter a série histórica e comparabilidade</i>						
GRI 305: Emissões 2016	305-1	Emissões diretas (Escopo 1) de gases de efeito estufa (GEE)	77, 158			
	305-2	Emissões indiretas (Escopo 2) de gases de efeito estufa (GEE) provenientes da aquisição de energia	77, 158			
GRI 305: Emissões 2016	305-3	Outras emissões indiretas (Escopo 3) de gases de efeito estufa (GEE)	77, 158			
	305-5	Redução de Emissão de Gases	A redução de emissões de escopo 2 se deu pela diminuição nos fatores de emissão do Sistema Interligado Nacional, cuja média mensal passou de 0,1264 para 0,0425 tCO ₂ /MWh. Não houve redução total nas emissões, já que não houve, no período, plano para viabilizar essa redução.			
GRI 306: Resíduos 2016	306-1	Geração de resíduos e impactos significativos relacionados a resíduos	80			
	306-2	Gestão de impactos significativos relacionados a resíduos	80			
	306-3	Resíduos gerados	80, 159			
	306-4	Resíduos não destinados para disposição final	80, 159			
	306-5	Resíduos destinados para disposição final	80, 160			

Norma GRI / Outra fonte	Divulgação	Localização	Omissões			
			Requisitos omitidos	Motivo	Explicação	
Disclosures extras - indicadores não contemplados na materialidade, mas que o Banco PAN decidiu reportar para manter a série histórica e comparabilidade						
GRI 308: Avaliação Ambiental 2016	308-1	Novos fornecedores selecionados com base em critérios ambientais	101			
	308-2	Impactos ambientais negativos na cadeia de fornecedores e medidas tomadas	101			
GRI 403: Saúde e Segurança no Trabalho 2016	403-6	Promoção da saúde do trabalhador	Dentre os serviços e programas de promoção da saúde oferecidos aos trabalhadores, há: Equipe multidisciplinar especializada em Segurança e Medicina Ocupacional atuante em conjunto com equipe Assistencial; Psicoterapia <i>online</i> ; Telemedicina <i>online</i> ; Assistente Social; Assistência Médica e Odontológica; Programa de Saúde Mental Levemente PAN, Nutrição, Vacinação contra gripe para colaboradores e dependentes, Massagens, Auriculoterapia, Campanhas de Saúde e Qualidade de Vida; Gympass; Programa de Gestantes / Sala de aleitamento / Auxílio creche / Licença familiar; Allya - plataforma de descontos em produtos e serviços e medicamentos			
GRI 408: Trabalho Infantil 2016	408-1	Operações e fornecedores com risco significativo de casos de trabalho infantil	106			
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	106			

Norma GRI / Outra fonte	Divulgação	Localização	Omissões			
			Requisitos omitidos	Motivo	Explicação	
Disclosures extras - indicadores não contemplados na materialidade, mas que o Banco PAN decidiu reportar para manter a série histórica e comparabilidade						
GRI 413: Comunidades Locais 2016	413-1	Operações com engajamento, avaliações de impacto e programas de desenvolvimento voltados à comunidade local	56	a II), a III), a V)	Não aplicável	Em virtude do negócio do Banco PAN e suas empresas adquiridas (Mosaico e Mobiauto), entendemos que não há impacto ambiental significativo e conseqüentemente, não há monitoramento nem divulgação pública. Não há planos de engajamento de <i>stakeholders</i> baseados em mapeamentos dessas partes.
GRI 413: Comunidades Locais 2016	413-2	Operações com impactos negativos significativos/reais e potenciais nas comunidades locais	Entendemos que o segmento apresenta impactos baixos em suas operações, dado que são apenas escritórios administrativos. Todas as agências físicas tiveram suas atividades encerradas ao longo dos últimos dois anos.			
GRI 414: Avaliação Social de Fornecedores 2016	414-1	Novos fornecedores selecionados com base em critérios sociais	O fluxo de homologação administrativa de fornecedores considera aspectos sociais dos fornecedores, porém apenas em caráter de avaliação, e não como requisito de seleção.			
	414-2	Impactos sociais negativos na cadeia de fornecedores e medidas tomadas	Todos os fornecedores que passam pelo fluxo de homologação administrativa passam pelo fluxo de avaliação social. Não foram identificados riscos.			
SASB: Financiamento do Consumo 2018	FN-CF-270a.1	Percentagem da remuneração total dos trabalhadores abrangidos que é variável e está ligada à quantidade de produtos e serviços vendidos	A razão entre a remuneração fixa e a remuneração variável de venda de produtos é de 50/50 para o público elegível em 2022. A razão entre o valor distribuído como remuneração variável e a produção total é de 0,14% em 2022.			

Anexos

Indicadores quantitativos	147
Projetos apoiados	164
Relatório de Asseguração	169



Anexos

Indicadores quantitativos

GRI 2-7

Informações dos empregados, por gênero^{1 2}

	2020			2021			2022 PAN			2022 Conglomerado PAN		
	Homem	Mulher	Total	Homem	Mulher	Total	Homem	Mulher	Total	Homem	Mulher	Total
Empregados permanentes e em período integral	1.327	1.170	2.497	1.723	1.417	3.140	1.582	1.238	2.820	1.801	1.394	3.195
Empregados em período parcial (estagiários)	15	15	30	38	27	65	30	35	65	41	46	87
Total	1.342	1.185	2.527	1.761	1.444	3.205	1.612	1.273	2.885	1.842	1.440	3.282

¹Houve no período de 2022 uma redução de 10% do *headcount* no PAN em comparação à 2021, decorrente, principalmente, da reestruturação da área comercial, com a redução de filiais concentrando todo o centro de vendas em São Paulo.

² O número de empregados sem garantia de carga horária e temporários é zero.



GRI 2-7

Informações dos empregados, por região

		¹² 2020	2021	2022 PAN	2022 Conglomerado PAN
Empregados permanentes e em período integral	Norte	41	44	23	24
	Nordeste	176	156	58	76
	Centro-Oeste	105	106	49	56
	Sul	164	134	53	63
	Sudeste	2.011	2.700	2.637	2.976
Total		2.497	3.140	2.820	3.195
Empregados temporários	Norte	0	0	0	0
	Nordeste	0	0	0	0
	Centro-Oeste	0	0	0	0
	Sul	0	0	0	0
Empregados em período parcial (estagiários)	Sul	0	0	0	2
	Sudeste	30	65	65	85
Total		30	65	65	87
Total	Norte	41	44	23	24
	Nordeste	176	156	58	76
	Centro-Oeste	105	106	49	56
	Sul	164	134	53	63
	Sudeste	2.041	2.765	2.702	3.061
Total		2.527	3.205	2.885	3.282



Clique aqui e acesse nosso site para saber mais sobre nossas relações com investidores.

¹Houve no período de 2022 uma redução de 10% do *headcount* no PAN em comparação à 2021, decorrente principalmente da reestruturação da área comercial, com a redução de filiais concentrando todo o centro de vendas em São Paulo.

² O número de empregados sem garantia de carga horária é zero. Os estagiários se concentram apenas na região sudeste e sul, nas demais regiões o número é 0.



401-1

Novas contratações, por faixa etária ^{1 2 3}

Faixa etária	2020	%	2021	%	2022 PAN	%
Abaixo de 30 anos	245	40%	582	39%	281	45%
De 30 a 50 anos	366	60%	886	59%	339	54%
Acima de 50 anos	1	0%	27	2%	4	1%

¹Cálculos não contabilizam estagiários.

²Para o cálculo da taxa de novas contratações, utilizou-se da razão entre o número de novos contratados por categoria e o número total de novos contratados de PAN.

³Não há gestão madura para contabilizar e reportar os dados de novas contratações e rotatividades pelas empresas Mobiauto e Mosaico.

401-1

Novas contratações, por região^{1 2 3}

Região	2020	%	2021	%	2022 PAN	%
Norte	10	2%	7	0%	0	0%
Nordeste	38	6%	34	2%	1	0%
Centro-Oeste	24	4%	28	2%	5	1%
Sul	51	8%	61	4%	7	1%
Sudeste	489	80%	1365	91%	611	98%

¹Cálculos não contabilizam estagiários.

²Para o cálculo da taxa de novas contratações, utilizou-se da razão entre o número de novos contratados por categoria e o número total de novos contratados de PAN.

³Não há gestão madura para contabilizar e reportar os dados de novas contratações e rotatividades pelas empresas Mobiauto e Mosaico.

401-1

Rotatividade, por iniciativa de colaborador PAN, por faixa etária ^{1 2 3}

Faixa etária	2020	%	2021	%	2022	%
Abaixo de 30 anos	88	46%	142	36%	143	31%
De 30 a 50 anos	105	54%	250	63%	322	69%
Acima de 50 anos	0	0%	6	2%	3	1%

¹Cálculos não contabilizam estagiários.²Para o cálculo da taxa de rotatividade, utilizou-se da razão entre o número de demitidos voluntários por categoria e o número total de demitidos voluntários do PAN.³Não há gestão madura para contabilizar e reportar os dados de novas contratações e rotatividades pelas empresas Mobiauto e Mosaico.

401-1

Rotatividade, por iniciativa de colaborador PAN, por gênero ^{1 2 3}

Gênero	2020	%	2021	%	2022	%
Feminino	59	31%	133	33%	157	34%
Masculino	134	69%	265	67%	311	66%

¹Cálculos não contabilizam estagiários.²Para o cálculo da taxa de rotatividade, utilizou-se da razão entre o número de demitidos voluntários por categoria e o número total de demitidos voluntários do PAN.³Não há gestão madura para contabilizar e reportar os dados de novas contratações e rotatividades pelas empresas Mobiauto e Mosaico.

401-1

Rotatividade, por iniciativa de colaborador PAN, por região ^{1 2 3}

Região	2020	%	2021	%	2022	%
Norte	0	0%	1	0%	0	0%
Nordeste	7	4%	7	2%	5	1%
Centro-Oeste	1	1%	11	3%	2	0%
Sul	7	4%	9	2%	4	1%
Sudeste	178	92%	370	93%	457	98%

¹Cálculos não contabilizam estagiários.²Para o cálculo da taxa de rotatividade, utilizou-se da razão entre o número de demitidos voluntários por categoria e o número total de demitidos voluntários de PAN.³Não há gestão madura para contabilizar e reportar os dados de novas contratações e rotatividades pelas empresas Mobiauto e Mosaico.

401-1

Rotatividade, por iniciativa PAN, por faixa etária ^{1 2 3}

Faixa etária	2020	%	2021	%	2022	%
Abaixo de 30 anos	78	20%	93	20%	68	14%
De 30 a 50 anos	292	76%	335	73%	375	79%
Acima de 50 anos	12	3%	28	6%	33	7%

¹Cálculos não contabilizam estagiários.²Para o cálculo da taxa de rotatividade, utilizou-se da razão entre o número de demitidos não voluntários por categoria e o número total de demitidos não voluntários do PAN.³Não há gestão madura para contabilizar e reportar os dados de novas contratações e rotatividades pelas empresas Mobiauto e Mosaico.

401-1

Rotatividade, por iniciativa PAN, por gênero ^{1 2 3}

Gênero	2020	%	2021	%	2022	%
Feminino	204	53%	236	52%	255	54%
Masculino	178	47%	220	48%	221	46%

¹Cálculos não contabilizam estagiários.²Para o cálculo da taxa de rotatividade, utilizou-se da razão entre o número de demitidos não voluntários por categoria e o número total de demitidos não voluntários de PAN.³Não há gestão madura para contabilizar e reportar os dados de novas contratações e rotatividades pelas empresas Mobiauto e Mosaico.

401-1

Rotatividade, por iniciativa PAN, por região ^{1 2 3}

Região	2020	%	2021	%	2022	%
Norte	12	3%	13	3%	11	2%
Nordeste	32	8%	58	13%	41	9%
Centro-Oeste	26	7%	35	8%	22	5%
Sul	57	15%	73	16%	22	5%
Sudeste	255	67%	277	61%	380	80%

¹Cálculos não contabilizam estagiários.²Para o cálculo da taxa de rotatividade, utilizou-se da razão entre o número de demitidos não voluntários por categoria e o número total de demitidos não voluntários de PAN.³Não há gestão madura para contabilizar e reportar os dados de novas contratações e rotatividades pelas empresas Mobiauto e Mosaico.

404-1

Média de horas de capacitação por empregado, por gênero ^{1 2 3 4}

	PAN ¹				Δ 2021/2022 ²	
	2021		2022		Total de horas	Média de horas
Gênero	Total de horas	Média de horas	Total de horas	Média de horas		
Homens	50.007	23	56.300	27	13%	18%
Mulheres	39.684	23	33.683	21	-15%	-7%
Total horas de treinamento	89.691	23	89.983	25	0%	7%

¹Não há valores de 2020 de PAN sobre a média de horas de capacitação por empregado.

²A variação se refere apenas à média de horas de capacitação por empregado do PAN, entre 2021 e 2022.

³Os dados contemplam apenas números gerenciados pelo Banco PAN.

⁴Mobiauto e Mosaico não realizam a gestão dos dados.

404-1

Média de horas de capacitação por empregado, por categoria funcional

	PAN ¹				Δ 2021/2022 ²	
	2021		2022		Total de horas	Média de horas
Categoria funcional	Total de horas	Média de horas	Total de horas	Média de horas		
Analistas e Estagiários	69.712	78	76.919	25,8	2%	17%
Coordenadores/Gerentes ³	16.543	40	8.213	15	-51%	-50%
Executivos ⁴	3.436	35	4.850	33,2	41%	25%
Total horas de treinamento	89.691	28	89.983	24,5	0%	11%

¹ Não há valores de 2020 de PAN sobre a média de horas de capacitação por empregado.

² A variação se refere apenas à média de horas de capacitação por empregado do PAN, entre 2021 e 2022.

³ Em 2021, houve um processo específico de desdobramento de cultura organizacional que não envolveu esta categoria funcional, além de mudança de *headcount*, o que resultou na diminuição de horas de desenvolvimento de gerentes e coordenadores.

⁴ São considerados os cargos: Gerente Executivo, Superintendente, Regional e Superintendente Executivo.

404-3

Avaliações de desempenho por categoria	2020		2021		2022	
	Homem	Mulher	Homem	Mulher	Homem	Mulher
Executivos	79%	21%	76%	24%	79%	21%
Média Liderança	62%	38%	59%	41%	60%	40%
Especialistas	30%	70%	76%	24%	79%	21%
Analistas	47%	53%	58%	42%	57%	43%
Colaboradores Comercial	50%	50%	46%	54%	48%	52%
Total	43%	57%	40%	60%	57%	43%



GRI 405-1

Percentual de indivíduos que integram os órgãos de governança, por gênero

Gênero	2020		2021		2022 PAN		2022 Conglomerado PAN	
	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%
Homens	10	100%	7	100%	8	89%	8	89%
Mulheres	0	0%	0	0%	1	11%	1	11%

GRI 405-1

Percentual de indivíduos que integram os órgãos de governança, por faixa etária

Faixa etária	2020		2021		2022 PAN		2022 Conglomerado PAN	
	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%
30 a 50 anos	5	50%	3	43%	5	55,6%	5	56%
Acima de 50 anos	5	50%	4	57%	4	44%	4	44%

Nota: Não há indivíduos abaixo de 30 anos que integram os órgãos de governança.

GRI 405-1

Percentual de indivíduos que integram os órgãos de governança, por cor ou raça

Cor ou raça	2020		2021		2022 PAN		2022 Conglomerado PAN	
	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%
Branca	10	100%	7	100%	9	100%	9	100%





GRI 405-1

Percentual de indivíduos que integram os órgãos de governança, por pessoas com deficiência

	2020		2021		2022 PAN		2022 Conglomerado PAN	
Pessoas com deficiência	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%
Pessoas com deficiência	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%

GRI 405-1

Percentual de empregados por categoria funcional, por faixa etária

Categoria funcional	Faixa etária	2020	2021	2022 PAN	2022 Conglomerado PAN
		%	%	%	%
Analistas	Abaixo de 30 anos	24%	26%	28%	30%
	30 a 50 anos	73%	70%	69%	67%
	Acima de 50 anos	4%	3%	3%	3%
Gestores	Abaixo de 30 anos	5%	7%	8%	10%
	30 a 50 anos	89%	88%	87%	85%
	Acima de 50 anos	5%	5%	5%	5%
Executivos	Abaixo de 30 anos	2%	2%	0%	1%
	30 a 50 anos	87%	89%	90%	89%
	Acima de 50 anos	10%	9%	10%	10%

Nota: Para maior comparabilidade com anos anteriores não foram incluídos estagiários no item 405-1.

GRI 405-1

Percentual de empregados por categoria funcional, por gênero

Categoria funcional	Gênero	2020	2021	2022 PAN	2022 Conglomerado PAN
Analistas	Homens	52%	54%	54%	55%
	Mulheres	48%	47%	46%	45%
Gestores	Homens	56%	59%	60%	61%
	Mulheres	44%	41%	40%	39%
Executivos	Homens	79%	76%	79%	78%
	Mulheres	21%	25%	21%	22%

Nota: Para maior comparabilidade com anos anteriores não foram incluídos estagiários no item 405-1.

GRI 405-1

Percentual de empregados por categoria funcional, por cor e/ou raça

Categoria funcional	Cor ou raça	2020	2021	2022 PAN	2022 Conglomerado PAN
Analistas	Preta	5%	8%	8%	9%
	Parda	24%	26%	25%	24%
	Branca	69%	63%	64%	64%
	Indígena	0%	0%	0%	0%
	Amarela	1%	3%	3%	3%
Gestores	Preta	3%	3%	4%	5%
	Parda	11%	16%	16%	15%
	Branca	83%	77%	74%	75%
	Indígena	0%	0%	0%	0%
	Amarela	3%	4%	6%	5%
Executivos	Preta	0%	4%	2,5%	3%
	Parda	8%	9%	12%	11%
	Branca	91%	85%	83%	84%
	Indígena	0%	0%	0%	0%
	Amarela	1%	2%	2,5%	2%

Nota: Para maior comparabilidade com anos anteriores não foram incluídos estagiários no item 405-1.

Para Mosaico, 37 funcionários não declararam sua cor/raça para o cargo analistas, 22 funcionários não declararam sua cor/raça; para o cargo Gestores, 13 funcionários não declararam sua cor/raça; para o cargo Executivos, 2 funcionários não declararam sua cor/raça.



GRI 405-1

Percentual de empregados por categoria funcional, por pessoas com deficiência

	2020	2021	2022 PAN	2022 Conglomerado PAN
Categoria funcional	%	%	%	%
Analistas	5%	4%	4%	3%
Gestores	1%	0%	0%	0%
Executivos	0%	0%	0%	0%

Nota: Para maior comparabilidade com anos anteriores não foram incluídos estagiários no item 405-1.

GRI 405-2

Razão entre remuneração de homens e mulheres - PAN

	2020	2021	2022 PAN	2022 Conglomerado PAN
Categoria funcional	%	%	%	%
Gerência/Acima	101%	96%	102%	92%
Coordenação/Esp.	80%	94%	92%	91%
Analistas	95%	94%	94%	89%
Assistentes	101%	100%	100%	72%

GRI 305-1, 305-2, 305-3

Toneladas de CO₂e por ano^{1 2}

Tipo de emissões	2020	2021	2022 PAN	2022 Conglomerado PAN	Δ 2022/2021 ³
Escopo 1	362	0	37	37	-
CO ₂	0	0	0	0	-
HFC-32	36	0	4	4	-
HFC-125	200	0	18	18	-
HFC-134a	126	0	15	15	-
Escopo 2	215	291	92	97	-68%
Escopo 3	5.006	1.719	2.014	2.450	17%
Emissões biogênicas de CO ₂ ²	4.788	1.552	1.689	2.080	9%
Emissões biogênicas de CH ₄	118	131	282	320	116%
Emissões biogênicas de N ₂ O	100	36	43	52	19%
Total	5.583	2.010	2.143	2.584	7%

¹Dados do indicador correspondem aos números consolidados de Mobiauto, PAN e Mosaico. Os números referentes à Mobiauto e Mosaico foram coletados a partir de janeiro/2022.

² Os valores de emissões biogênicas correspondem ao consolidado do escopo 1 e 3.

³ Apenas PAN.

GRI 306-3

Composição dos resíduos gerados em toneladas métricas	2020	2021	2022 PAN	2022 Conglomerado PAN	Δ 2022 /2021 ²	Discriminação da composição dos resíduos referente ao ano de 2022
Resíduos perigosos (Classe I)	-	12	8	8	-34%	Resíduo eletrônico
Resíduos não perigosos (Classe II)	89	84	123	141	45%	Resíduo comum
Total¹	89	96	131	149	35%	

¹Dados são referentes às unidades Paulista e Burity.

²A variação apresenta dados comparativos apenas do PAN.

GRI 306-4

Resíduos não destinados para disposição por sua composição e por operações de recuperação (em toneladas)

	2020			2021			2022 PAN ¹			2022 Conglomerado PAN		
	Recuperação dentro da Organização	Recuperação fora da Organização	Total	Recuperação dentro da Organização	Recuperação fora da Organização	Total	Recuperação dentro da Organização	Recuperação fora da Organização	Total	Recuperação dentro da Organização	Recuperação fora da Organização	Total
Resíduos perigosos (Classe I)												
Reciclagem ²	-	-	-	0	12	12	0	8	8	0	8	8
Resíduos não perigosos (Classe II)												
Reciclagem	0	2	2	0	2	2	0	4	4	0	4	4
Total Geral¹	0	2	2	0	14	14	0	12	12	0	12	12

¹ Dados são referentes às unidades Paulista e Burity.

² Hard drives com informações sensíveis são encaminhados para destruição antes de serem reciclados.

Ativo	Consolidado	
	31/12/2022	31/12/2021
Instrumentos financeiros	49.558.485	42.699.462
Aplicações interfinanceiras de liquidez	279.448	11.735
Aplicações no mercado aberto	1.508	5.710
Aplicações em depósitos interfinanceiros	277.251	5.974
Aplicações em depósitos de poupança	689	51
Títulos e valores mobiliários	9.149.836	6.306.937
Carteira própria	3.098.576	4.865.283
Vinculados à prestação de garantias	102.949	226.330
Vinculados a compromissos de recompra	5.948.311	1.215.324
Relações interfinanceiras	3.027.522	2.828.435
Pagamentos e recebimentos a liquidar	-	-
Créditos vinculados - Depósitos no Banco Central	3.022.679	2.825.583
Correspondentes no país	4.843	2.852
Operações de crédito	36.475.491	32.337.283
Operações de crédito	36.528.886	31.811.074
Títulos e créditos a receber	2.250.365	2.520.955
(Provisões para perdas esperadas associadas ao risco de crédito)	-2.303.760	-1.994.746

Ativo	Consolidado	
	31/12/2022	31/12/2021
Outros ativos financeiros	626.188	1.215.072
Ativos fiscais	3.981.720	4.170.920
Correntes	682.984	634.756
Diferidos	3.298.736	3.536.164
Outros ativos	778.088	465.805
Outros valores e bens	380.502	323.761
Outros valores e bens	243.918	215.361
Provisão para perdas	-41.259	-52.077
Despesas antecipadas	177.843	160.477
Investimentos	24.566	20.941
Participações em controladas	7.613	15.997
Outros investimentos	16.953	4.944
Imobilizado	136.728	102.223
Outras imobilizações de uso	215.188	134.469
Depreciações acumuladas	-78.460	-32.246

Projetos apoiados

Doação direta + Voluntariado

ArtsPAN

Entre os projetos apoiados está o ArtsPAN, que tem como objetivo dar palco aos artistas que são #GenteQueFaz e estimular as artes visuais, valorizando o grafite como forma de expressão.

O site do projeto (www.artssp.com.br) tem como temática central a urbanidade e reúne a pluralidade de estilos de dez artistas participantes, que falam sobre seu processo criativo em entrevistas e textos. Como parte do projeto, em 2022 o PAN convidou a artista Crica Monteiro – grafiteira, designer e ilustradora – para trazer mais cor às paredes do escritório, na Avenida Paulista.

Plano de Menina

O Instituto Plano de Menina é um projeto social que tem como objetivo levar empoderamento a meninas moradoras de periferias em todo o Brasil, tornando-as protagonistas de suas histórias e contribuindo com seu desenvolvimento a partir de capacitações e da conexão com mulheres de diversas áreas. Em 2022, o PAN patrocinou o Festival Plano de Menina, que contou com painel sobre “Marketing Pessoal” com gerente executiva do PAN e mais de 300 participações.

Instituto PROA

A nossa parceria com o PROA começou em 2020, envolvendo o patrocínio da formação de 15 jovens no projeto PROProfissão e ações de voluntariado em que os colaboradores participaram, como mentorias, simulações de entrevistas e *hackathons*. Também promovemos a “Semana de Tecnologia PAN + PROA”, com cinco aulas ministradas por alguns dos nossos colaboradores de TI para os alunos interessados na área. Em 2022, no Mês da Diversidade, promovemos a visita de 80 jovens do Instituto PROA ao PAN e bate-papo com líderes do banco. O evento obteve NPS 100.

Mc Dia Feliz

Apoiamos a ação por meio da compra de um ticket para cada colaborador do Banco valendo um Big Mac cada, sendo possível utilizar em qualquer McDonald’s do Brasil. O intuito é apoiar instituições como a TUCCA, que ajuda crianças e adolescentes na luta contra o câncer. Além disso, houve uma ativação nas instalações do PAN, em que era possível comprar tickets adicionais com desconto. Ao todo, destinamos R\$ 54.000,00 para essa ação.

Em 2022, destinamos
R\$ 20.000
para as atividades do projeto
Plano de Menina.

Em 2022, contribuímos com
R\$ 200.000
junto ao Instituto PROA.

O site do projeto ArtsPAN tem como temática central a urbanidade e reúne a pluralidade de estilos de dez artistas participantes, que falam sobre seu processo criativo em entrevistas e textos.

Revitalização Lar da Benção

Auxiliamos na revitalização da instituição, envolvendo 25 voluntários do Banco que participaram da pintura das instalações. Contribuímos com R\$ 1.753 nesta ação, buscando melhorar o ambiente para as crianças atendidas.

Campanha de Natal

Com a solidariedade de todos os colaboradores da Paulista e Burity, presenteamos 450 crianças entre um e 17 anos, a partir da nossa árvore de Natal Solidária. Foram distribuídos calçados, roupas, brinquedos, livros e kits de higiene. Ao todo, destinamos R\$ 32.500 para essa ação.

A alegria nos rostinhos das crianças já foi um agradecimento e tanto, mas o Lar da Benção Divina ainda realizou uma camerata de cordas,

em que contribuímos com R\$ 10.000 na Paulista e no Burity, como forma de agradecimento aos presentes recebidos.

Dia das Crianças

Aqui no PAN é assim: quando junta a família, todo mundo se diverte igual criança. E nosso encontro no dia 12 de outubro foi perfeito para o pessoal voltar à infância! Teve oficina de grafite com a artista Crica Monteiro, oficina de educação financeira com Daniel Warren, do Art Attack, e oficina sustentável para ensinar os pequenos a reciclarem. E não parou por aí! Também tivemos espaço de brinquedos, cabine de fotos, personagens, mágica e lanchinhos.

Para fechar com chave de ouro, os 230 mini colaboradores que compareceram também levaram para casa um cofrinho, revista de colorir e crachá do PAN.



Festa de Fim de Ano

A nossa festa foi um sucesso e rendeu momentos pra nunca mais esquecer! Além da diversão garantida, o evento também deu um show de sustentabilidade e inclusão, com várias iniciativas voltadas à ESG:

- equipe diversa e inclusiva para organizar a festa
- eco copo para utilizar durante e depois do evento
- cenografia a base de lona, tecido e plástico que, ao final da festa, foi enviada para o Grupo Primavera para ser transformada em bonecas a crianças em situação de vulnerabilidade
- reciclagem de materiais utilizados durante a festa:



43 kg
de latinhas



15 kg
de plástico
colorido



19 kg
de garrafa PET



7 kg
de papel



**Total
reciclado:
84 kg**

Cada entrada da festa foi convertida em 1kg de alimento não perecível e, juntos, somamos 1.107 kg de alimentos. Como prometido, o PAN ainda dobrou esse número, alcançando a incrível marca de 2 toneladas de alimentos doados para o Movimento Estadual da População em Situação de Rua do Estado de São Paulo – Projeto Cozinha Escola Pop Rua.

Projetos aportados via leis de incentivo em 2022 para execução em 2023

ASSAMA

A Associação dos Deficientes Por Amputação de Maringá (ASSAMA), sem fins lucrativos, de defesa de direitos sociais foi fundada em Maringá, estado do Paraná. A principal finalidade de seu trabalho é promover a inclusão social e a reabilitação de pessoas que possuem qualquer tipo de deficiência como também a assistência àqueles considerados carentes, além de divulgar os esportes paraolímpicos, visando incentivar e proporcionar a participação dos atletas em competições regionais, nacionais e internacionais.

Em 2022, a ASSAMA, apoiada pelo PAN via lei de incentivo fiscal do esporte e com aporte de R\$ 57.413, foi campeã brasileira de futebol de amputados.

Hospital de Amor

Instituição com 60 anos de história no atendimento gratuito a pacientes com câncer. O projeto Cuidar atende crianças e adolescentes que estão em tratamento do câncer no Hospital Infantojuvenil em Barretos. Todas as atividades da assistência são estruturadas para que o paciente e sua família possam estar juntos para enfrentar a doença. Apoio via Fumcad no valor de R\$ 114.322.



Lar da Bênção Divina

Instituição filantrópica que, desde 1956, atua nas comunidades em situação de vulnerabilidade ao entorno do Aeroporto de Congonhas, na cidade de São Paulo. Este projeto visa contribuir para a construção de valores morais de crianças, adolescentes e jovens por meio de aprendizagens esportivas, educacionais e de convívio social, e que estimulem o desenvolvimento físico e mental. As atividades desenvolvidas pelo projeto são baseadas no conceito de esporte educacional. O esporte é o foco de tudo, mas sem perder de vista outras atividades que contribuam na formação pessoal das crianças e jovens atendidos.

Com incentivo de R\$ 56.909 via Lei do Esporte, 238 crianças foram atendidas no futebol, 40 no aikido e 40 no xadrez, todas com idade entre seis e 16 anos.

A instituição tem também um projeto musical, iniciado em 2007 por meio da Lei Rouanet. De lá para cá vem crescendo, fortalecendo e se aperfeiçoando. Hoje são contempladas aulas de musicalização, coral, violino, viola, violoncelo, flauta doce, flauta transversal, clarinete e xilofone, assim como também é trabalhado o conceito de artes integradas, incluindo as oficinas culturais de criatividade, dança, expressão corporal e teatro. Em 2022, apoiamos esse projeto com R\$ 172 mil.

Em 2023, o projeto passará a contribuir com uma bolsa de estudos no valor de R\$ 480 para dez alunos, incluindo os mais velhos, selecionados pelo Lar. O intuito é promover a continuação dos estudos, evitando a evasão de alunos a subempregos. A bolsa é um fator motivacional também para os mais jovens, que passam a almejar esse benefício no futuro próximo e se dedicam às aulas e estudos.

Lar Francisco Xavier

Trata-se de organização sem fins lucrativos que promove a assistência social em regime de abrigo a idosos desamparados ou necessitados para a qual destinamos R\$ 114.322. Localizada no município de Cotia (SP), foi constituída em 1983. O objetivo da associação é resgatar a dignidade do cidadão idoso, promovendo a assistência social em regime de acolhimento institucional para idosos, garantindo sua integral proteção, assim como a prevenção de agravamento de situações de negligência, tais como violência e ruptura de vínculos.



Conheça melhor os projetos apoiados: **Responsabilidade social** | Banco PAN

Casa de Cultura de Israel

Aportamos R\$ 285.288 para o documentário que aborda, por meio de músicas, imagens e depoimentos exclusivos, temas como preconceito, racismo, machismo, liberdade, orgulho de pertencer e empoderamento feminino.

Uma viagem por estações cenográficas equipadas com estímulos nos levam por 100 anos de história, contando desde o primeiro samba gravado até o fenômeno contemporâneo do funk. Historiadores, curadores, cineastas, escritores, cenógrafos, antropólogos, sociólogos, jornalistas, artistas plásticos e músicos fazem parte do time que constrói experiências que incluem:



workshops de dança



workshops de verso e prosa



exibição pública do documentário



revitalização da viela por meio de street art



experiência gastronômica



livro



Em 2022, a ASSAMA, apoiado pelo PAN via lei de incentivo fiscal do esporte e com aporte de R\$ 57.413, foi campeão brasileiro de futebol de amputados.

Corrida e Caminhada pela Inclusão Olga Kos

Colaboramos e patrocinamos a Corrida e Caminhada Inclusão a Toda Prova, promovida pelo Instituto Olga Kos, por meio de Lei de Incentivo ao Esporte 2021, executada em 2022. A prova movimentou atualmente 18 mil competidores, sendo que na 7ª edição 17 colaboradores foram sorteados para participar da corrida de forma gratuita, já na 8ª edição foram 25 colaboradores sorteados.

Além da contribuição financeira no valor de R\$ 97.223 em produtos para distribuição, houve uma campanha de marketing convidando nossos colaboradores interessados em concorrer aos kits gratuitos de inscrição na corrida e caminhada pela inclusão. Também promovemos uma ação voltada para a reflexão: “Por que a Diversidade e Inclusão tem tudo a ver com o PAN?”.



Relatório de Asseguração

GRI 2-5

Relatório de asseguração limitada dos auditores independentes sobre as informações não financeiras constantes no Relatório Anual

Ao Conselho de Administração e Acionistas
Banco Pan S.A
São Paulo - SP

Introdução

Fomos contratados pelo Banco Pan S.A (“Banco Pan”) para apresentar nosso relatório de asseguração limitada sobre as informações não financeiras constantes no “Relatório Anual 2022” do Banco Pan S.A, relativas ao exercício findo em 31 de dezembro de 2022.

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

Responsabilidades da administração do Banco Pan S.A

A administração do Banco Pan S.A é responsável por:

- selecionar e estabelecer critérios adequados para a elaboração das informações constantes no Relatório Anual;

- preparar as informações de acordo com os critérios e diretrizes da Global Reporting Initiative (GRI – Standards), com o Sustainability Accounting Standard – Consumer Finance, do Sustainability Accounting Standards Board (SASB);
- desenhar, implementar e manter controle interno sobre as informações relevantes para a preparação das informações constantes no Relatório Anual, que estão livres de distorção relevante, independentemente se causada por fraude ou erro.

Responsabilidade dos auditores independentes

Nossa responsabilidade é expressar conclusão sobre as informações não financeiras constantes no Relatório Anual 2022, com base nos trabalhos de asseguração limitada conduzidos com base na NBC TO 3000 – Trabalhos de Asseguração Diferente de Auditoria e Revisão, também emitida pelo CFC, que é equivalente à norma internacional ISAE 3000 – *Assurance engagements other than audits or reviews of historical financial information*, emitida pelo *International Auditing and Assurance Standards Board* (IAASB). Essas normas requerem o cumprimento pelo auditor de exigências éticas, independência e demais responsabilidades referentes a ela, inclusive quanto à aplicação da Norma Brasileira de Controle de Qualidade (NBC PA 01) e, portanto, a manutenção de sistema de controle de qualidade abrangente, incluindo políticas documentadas e procedimentos

sobre o cumprimento de requerimentos éticos, normas profissionais e requerimentos legais e regulatórios aplicáveis.

Adicionalmente, as referidas normas requerem que o trabalho seja planejado e executado com o objetivo de obter segurança limitada de que as informações não financeiras constantes no Relatório Anual 2022, tomadas em conjunto, estão livres de distorções relevantes.

Um trabalho de asseguração limitada conduzido de acordo com a NBC TO 3000 (ISAE 3000) consiste principalmente de indagações à administração do Banco Pan S.A e outros profissionais do Banco Pan S.A que estão envolvidos na elaboração das informações, assim como pela aplicação de procedimentos analíticos para obter evidências que nos possibilitem concluir, na forma de asseguração limitada, sobre as informações tomadas em conjunto. Um trabalho de asseguração limitada requer, também, a execução de procedimentos adicionais, quando o auditor independente toma conhecimento de assuntos que o levem a acreditar que as informações divulgadas no Relatório Anual, tomadas em conjunto, podem apresentar distorções relevantes.

Os procedimentos selecionados basearam-se na nossa compreensão dos aspectos relativos à compilação, materialidade e apresentação das informações contidas no Relatório Anual 2022, de outras circunstâncias do trabalho e da nossa consideração sobre áreas e sobre os processos associados às informações materiais divulgadas no Relatório

Anual 2022, em que distorções relevantes poderiam existir. Os procedimentos compreenderam, entre outros:

- a. planejamento dos trabalhos, considerando a materialidade dos aspectos para as atividades do Banco Pan S.A, 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 Anual 2022.
- b. o entendimento da metodologia de cálculos e dos procedimentos para a compilação dos indicadores por meio de indagações com os gestores responsáveis pela elaboração das informações;
- c. a aplicação de procedimentos analíticos sobre as informações quantitativas e indagações sobre as informações qualitativas e sua correlação com os indicadores divulgados nas informações constantes no Relatório Anual 2022; e
- d. para os casos em que os dados não financeiros se correlacionem com indicadores de natureza financeira, o confronto desses indicadores com as demonstrações contábeis e/ou registros contábeis.

análise dos processos para a elaboração do Relatório e da sua estrutura e conteúdo, com base nos Princípios

de Conteúdo e Qualidade dos Standards para Relato de Sustentabilidade da Global Reporting Initiative – GRI, com o Sustainability Accounting Standard – Consumer Finance, do Sustainability Accounting Standards Board (SASB).

- e. avaliação dos indicadores não-financeiros amostrados;
- f. entendimento da metodologia de cálculos e dos procedimentos para a compilação dos indicadores por meio de entrevistas com os gestores responsáveis pela elaboração das informações;
- g. análise da razoabilidade das justificativas das omissões de indicadores de desempenho associados a aspectos e tópicos apontados como materiais na análise de materialidade da Banco Pan.

Os trabalhos de asseguração limitada compreenderam, também, a aderência às diretrizes e aos critérios da estrutura de elaboração GRI – Standards aplicável na elaboração das informações constantes do Relatório Anual 2022.

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

Alcance e limitações

Os procedimentos executados em trabalho de asseguarção limitada variam em termos de natureza e época e são menores em extensão do que em trabalho de asseguarção razoável.

Consequentemente, o nível de segurança obtido em trabalho de asseguarção limitada é substancialmente menor do que aquele que seria obtido, se tivesse sido executado um trabalho de asseguarção razoável. Caso tivéssemos executado um trabalho de asseguarção razoável, poderíamos ter identificado outros assuntos e eventuais distorções que podem existir nas informações constantes no Relatório. Dessa forma, não expressamos uma opinião sobre essas informações.

Os dados não financeiros estão sujeitos a mais limitações inerentes do que os dados financeiros, dada a natureza e a diversidade dos métodos utilizados para determinar, calcular ou estimar esses dados. Interpretações qualitativas de materialidade, relevância e precisão dos dados estão sujeitos a pressupostos individuais e a julgamentos. Adicionalmente, não realizamos qualquer trabalho em dados

informados para os períodos anteriores, nem em relação a projeções futuras e metas.

A preparação e apresentação de indicadores de sustentabilidade seguiu os critérios da GRI – Standards e, portanto, não possuem o objetivo de assegurar o cumprimento de leis e regulações sociais, econômicas, ambientais ou de engenharia. Os referidos padrões preveem, entretanto, a apresentação e divulgação de eventuais descumprimentos a tais regulamentações quando da ocorrência de sanções ou multas significativas. Nosso relatório de asseguarção deve ser lido e compreendido nesse contexto, inerente aos critérios selecionados (GRI – Standards).

Conclusão

Com base nos procedimentos realizados, descritos neste relatório e nas evidências obtidas, nada chegou ao nosso conhecimento que nos leve a acreditar que as informações não financeiras constantes no Relatório Anual para o exercício findo em 31 de dezembro de 2022 do Banco

Pan S.A, não foram elaboradas, em todos os aspectos relevantes, de acordo com os *Standards* para Relato de Sustentabilidade da Global Reporting Initiative – GRI e com o Sustainability Accounting Standard – Consumer Finance, do Sustainability Accounting Standards Board (SASB).

São Paulo, 19 de maio de 2023

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



Sebastian Yoshizato Soares
Contador CRC 1SP257710/O-4

■ Créditos

Informações corporativas

CNPJ: 59.285.411/0001-13

Telefone: (11) 4003-0101

E-mail: atendimento@grupopan.com

Site de RI: <https://ri.bancopan.com.br/>

Institucional: <https://www.bancopan.com.br>

Endereço: Avenida Paulista, nº 1.374 - 16º andar
na cidade de São Paulo

Coordenação

Banco PAN

Consultoria GRI

blendON

Projeto editorial e revisão

blendON

Imagens

Acervo interno Banco PAN





Banco PAN

Avenida Paulista, 1.374 - 16º andar

São Paulo, SP - 01310-100

bancopan.com.br