

Código de Conduta Ética

cielo

Palavra do presidente

Para mim, é impossível trabalhar sem confiança, honestidade e gentileza. Na verdade, acredito que ninguém consiga. Por isso, fazemos questão de manter um ambiente de transparência, colaboração, empatia e preocupação com as pessoas. Aqui na Cielo, o respeito e o trabalho em equipe fazem parte da nossa rotina, assim como a inclusão das diferentes experiências individuais. É só dessa forma que a gente vai conseguir gerar ainda mais valor para clientes e a sociedade em geral.

Nosso Código de Ética é o guia que nos apoia nessa missão. Ele foi construído para fortalecer o nosso caminho, orientar as nossas decisões e ações diárias em torno do nosso propósito de simplificar e impulsionar negócios para todas as pessoas.

Mais do que organizar os nossos princípios corporativos, esse documento reforça a conduta que esperamos das nossas equipes com todas as pessoas com as quais nos relacionamos. Afinal, são as atitudes diárias, guiadas por comportamentos éticos, que traduzem o jeito Cielo de ser. Ao desempenhar as nossas funções, em qualquer cargo, precisamos garantir o alinhamento das nossas atitudes com o que é mais correto e justo.

Com muita diligência, priorizamos a transparência e a integridade nas relações com parceiros, fornecedores, investidores, sociedade e outros grupos importantes que mantêm algum tipo de conexão com a Cielo.

Como empresa referência em pagamentos eletrônicos no país, temos o compromisso de honrar a nossa responsabilidade e propagar as práticas estabelecidas por meio das políticas, normas e procedimentos que construímos, zelando pelo desenvolvimento sustentável da nossa empresa em torno de uma complexa e importante cadeia de valor.

Por isso, convido todas as pessoas para fazerem essa leitura! Vamos juntos!



Estanislau Bassols

*Presidente
Cielo S.A. - Instituição
de Pagamento*

Índice

Abrangência do Código	06
Objetivo do Código	08
Nosso Jeito de Ser e Fazer	10
Propósito	11
Visão	11
Orientações Gerais de Conduta	13
1. Igualdade de Oportunidades	14
2. Respeito pelas Pessoas	15
3. Conflito de Interesses	15
Relações Parentais e Colaterais	16
Atividades Paralelas	17
Abertura de Negócios ou Sociedades	18
Informações Obtidas na Cielo	18
Conselhos de Administração, Conselhos Fiscais, Comitês de Assessoramento ou outros Órgãos Equiparados	19
4. Aceitação e Oferta de Cortesias	19
5. Anticorrupção	23
6. Candidatura a Cargos Públicos	24
7. Contribuições, Doações e Patrocínios a Candidatos a Cargos Públicos ou a Partidos Políticos	25

8.	Doações de Bens e Patrocínios de Projetos Sociais, Culturais e Esportivos	25
9.	Prevenção a Fraudes	26
10.	Prevenção à Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento do Terrorismo	26
11.	Práticas Concorrenciais	27
12.	Preservação e Segurança da Informação	29
13.	Privacidade e Proteção de Dados	30
14.	Redes Sociais	31
15.	Respeito aos Direitos Fundamentais de Crianças e Adolescentes	32
16.	Trabalho Escravo	33
17.	Saúde e Segurança no Trabalho	33
18.	Desenvolvimento Sustentável	34
19.	Uso de Recursos, Ativos e Propriedades da Organização	35
	Programa Cielo de Conformidade	36
	Orientações de Conduta por Público de Interesse	38
	Acionistas e Investidores	39
	Associações de Classe	39
	Associações Sindicais	39

Bancos, Bandeiras e demais	
Parceiros de Negócio	39
Clientes	39
Administradores, Colaboradores,	
Estagiários e Jovens Aprendizizes	40
Comunidade e Sociedade	40
Concorrentes	41
Governo e Órgãos Reguladores	41
Imprensa e Formadores de Opinião	41
Usuários de Pagamentos Eletrônicos	42
Orientações de Conduta para Fornecedores	
e Prestadores de Serviço	43
Sigilo e Confidencialidade das Informações	45
Gestão do Código de Conduta Ética da Cielo	47
Fórum de Ética	48
Desvios aos Preceitos do Código	48
Canal de Ética	49
Gestão de Relatos e Proteção à Pessoa Denunciante	50
Gestão de Aderência e Atualização do Código	51
Aprovação do Código	51

Abrangência do Código

Este documento define os direcionamentos não só para os Administradores (membros do Conselho de Administração e Diretoria-Executiva), membros dos comitês de assessoramento, membros do Conselho Fiscal, colaboradores, estagiários e jovens aprendizes, mas também para as sociedades controladas, acionistas, investidores, fornecedores e demais públicos com os quais a Cielo S.A. - Instituição de Pagamento ("Cielo" ou "Companhia") se relaciona. São esses diferentes públicos envolvidos no negócio que, ao fazerem suas escolhas cotidianas, reforçam a conduta ética em que a Companhia acredita.

Os representantes da Companhia que atuam na administração de suas sociedades coligadas devem aplicar esforços para que elas definam seus direcionamentos a partir das orientações previstas no presente documento, considerando as necessidades específicas e os aspectos legais e regulamentares a que estão sujeitas.

O Código de Conduta Ética da Cielo ("Código") considera as relações com os seguintes públicos, embora não se limite a eles:

- Bancos, bandeiras e demais parceiros de negócio;
- Fornecedores e Prestadores de Serviço;
- Acionistas e investidores;
- Associações de classe;
- Associação sindical;
- Clientes;
- Comunidade e sociedade;
- Concorrentes;
- Governo e órgãos reguladores;
- Imprensa e Formadores de Opinião;
- Usuários de pagamentos eletrônicos;
- Administradores, Conselheiros Fiscais, Colaboradores (incluindo terceirizados), Estagiários e Jovens Aprendizes.

Objetivo do Código

Este é o Código de Conduta Ética da Cielo, bem como de suas sociedades controladas, exceto em relação às que possuem código próprio e, nesta hipótese, este Código deve definir os direcionamentos dos códigos das sociedades controladas pela Companhia, bem como servir de referência para definição dos direcionamentos das sociedades coligadas da Cielo. As páginas a seguir apresentam os elementos essenciais que devem ser considerados nas relações estabelecidas pela Cielo com os seus mais diferentes públicos. Com este Código, a Companhia busca contribuir para a criação de relações de negócio de longo prazo que sejam compatíveis com os interesses e as aspirações mais legítimas da sociedade.

É esperado que este documento não contemple todas as situações de conflitos éticos que possam surgir no dia a dia, no entanto, o objetivo da Cielo é definir princípios básicos que deverão nortear as relações e atividades na Companhia e de seus colaboradores, fornecedores e prestadores de serviço, além de reforçar a necessidade de cumprir a legislação vigente. A Cielo conta com a colaboração de todos para que as orientações previstas neste Código sejam praticadas todos os dias, já que um documento dessa natureza só ganha legitimidade com a prática constante.



Nosso Jeito de Ser e Fazer

Na Cielo, nosso objetivo sempre foi criar um ambiente onde cada indivíduo se sinta valorizado, respeitado e capacitado. Somos um time que cuida das pessoas e acolhe todas elas. Acreditamos que quem sonha junto está diante de infinitas possibilidades – e é capaz de realizar cada uma.

Propósito

Simplificar e impulsionar negócios para todas as pessoas. Atuamos para simplificar o cotidiano de milhões de consumidores e empresas e impulsionar negócios para todos na economia de mercado. A geração de oportunidades por meio dos nossos negócios traz também a possibilidade de trabalho e renda para milhões de famílias, que merecem viver em uma sociedade justa, equitativa e sustentável. Buscamos viabilizar a diversidade ao impulsionar negócios para todos e todas que, por meio da inovação, simplifiquem os processos e relações das empresas e clientes, tornando o contexto do comércio mais sustentável.

Visão

Nossa visão é **ser a plataforma exponencial mais desejada do varejo brasileiro**, integrando toda cadeia de valor, em soluções amplas e personalizadas. Ser exponencial, nessa visão de empresa, significa ser capaz de crescer de forma acelerada e sustentável, oferecendo uma experiência única e diferenciada para nossos clientes. Para alcançar nosso objetivo, buscamos ser referência em tecnologia, inovação e desenvolvimento sustentável, melhorando constantemente nossos processos e produtos para atender às necessidades e expectativas dos clientes. Acreditamos que a chave para alcançar essa visão é criar um clima de trabalho respeitoso, colaborativo e focado em buscar a excelência. Nós perseguimos um sonho muito alto e estamos sempre melhorando para alcançá-lo e ser a melhor escolha para o Brasil.

Competências do Time Cielo

Empatia Assertiva: Nos preocupamos de forma genuína uns com os outros, nos interessamos em saber das dificuldades, dos contextos e do dia a dia das pessoas com quem nos relacionamos – sejam colegas, parceiros, clientes e fornecedores. Exercemos a empatia assertiva por meio do feedback rápido, claro, direto e sincero, sempre de forma construtiva, pois sabemos que assim fazemos a diferença na vida uns dos outros.

Ambição Transformadora: Nós, do time Cielo, sempre nos desafiamos em nossas entregas, temos um olhar de aprendizagem em toda a jornada e é assim que entregamos mais e melhor. Olhamos para fora para buscar excelência em pares da indústria, ou em líderes de processos aplicáveis, no Brasil e no mundo. Desenvolvemos ações que transformam de forma positiva nosso dia a dia, dos nossos colaboradores e clientes.

Senso de Dono: Na Cielo, sabemos que somos responsáveis pelos resultados da empresa, pois aqui o sucesso do negócio é o nosso sucesso e de nossos clientes. Somos proativos, preocupados e responsáveis nas resoluções dos problemas e comprometidos com os resultados. Entendemos que o conflito construtivo promove a busca criativa de soluções elevando nosso nível de colaboração. Temos uma postura flexível, pois acreditamos que assim encontramos a melhor solução para o time Cielo e nossos clientes. Como donos, realizamos ou pedimos ajuda muito antes da expectativa de entrega. Somos inquietos na busca por excelência em todos os processos e em especial no que melhora a vida dos clientes.

Colaboração: Somos um time que entende os principais objetivos da empresa e atua em conjunto para obtê-los. Retiramos a ambiguidade das demandas. Buscamos aliar as tarefas, missões e propósitos de nossas áreas de atuação com os da empresa. Entendemos as necessidades dos nossos pares, parceiros e clientes. Acreditamos na força do trabalho em equipe, nos apoiamos, acolhemos uns aos outros para construir soluções inovadoras e irmos mais longe. Confiança é a base do nosso relacionamento com todos os parceiros na cadeia de valor, que nos permite buscar conflitos positivos, com um total comprometimento com as decisões tomadas, para nos cobrarmos mutuamente para excelência e assim buscar os objetivos finais da empresa.

Senso de Urgência: Na Cielo, sabemos estabelecer quais são nossas prioridades. Planejamos todas as nossas entregas com agilidade, colaboração e foco no cliente. Buscamos realizar ações para obter maiores resultados para a empresa de forma extremamente rápida. Assumimos riscos inerentes ao negócio e adotamos medidas para minimizá-los ou até eliminá-los considerando a geração de valor para os clientes e para a empresa. Além disso, sabemos que não vamos acertar sempre, mas rapidamente ajustamos a rota e acreditamos que todas as iniciativas servem de aprendizado.

Orientações Gerais de Conduta

A Cielo segue e tem como referência para este Código de Conduta Ética: a Declaração dos Direitos Humanos e os princípios do Pacto Global e da Agenda 2030 para os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) - todos da Organização das Nações Unidas (ONU) – além das convenções da Organização Internacional do Trabalho (OIT).

No âmbito da Gestão de Sustentabilidade da Cielo, identificamos os ODS prioritários para a Companhia, que foram correlacionados às Orientações Gerais de Conduta apresentadas neste Código de Conduta Ética. Informações adicionais poderão ser encontradas na [Política de Sustentabilidade](#) e na [Página de Sustentabilidade](#).

1. Igualdade de Oportunidades

A Cielo valoriza a igualdade de oportunidades e a diversidade, aplicando esforços para promover a inclusão racial, de gênero, LGBTQIAPN+ e de pessoas com deficiência, que representam a demografia brasileira, em todos os níveis hierárquicos da Companhia, garantindo processos seletivos orientados por ações afirmativas.

Esse direito deve ser assegurado por todos os colaboradores envolvidos nos processos de contratação e de gestão de pessoas.

A Companhia promove a prática de condutas antirracista, antissexista, anticapacitista e antiLGBTfóbica, por meio do desenvolvimento de uma cultura organizacional voltada à valorização da diversidade e inclusão em seus locais de trabalho, e exige que seus fornecedores, prestadores de serviço e parceiros adotem práticas semelhantes.



Encontre informações adicionais na [Política de Diversidade e Inclusão](#) e na [Política de Gestão de Recursos Humanos](#).

2. Respeito pelas Pessoas

A Cielo é contra qualquer tipo de discriminação, intimidação ou assédio em razão de gênero ou identidade de gênero, deficiência, origem, religião, raça, etnia, orientação sexual, estado civil, idade, condição de saúde, condição social ou quaisquer outras formas de preconceito, em esfera econômica, política ou organizacional.

Ainda, a Companhia valoriza o direito à vida, à liberdade de expressão e à segurança, não tolerando agressões físicas ou verbais, como desrespeito, constrangimento ou humilhações.

É inaceitável que fornecedores, prestadores de serviço e parceiros compactuem com situações de violação de direitos humanos, de discriminação ou de assédio em seus ambientes de negócio. Dessa maneira, devem envidar esforços para o combate à discriminação em todas as suas formas, buscando a proteção e a promoção dos direitos humanos em suas atividades e operações.



Encontre informações adicionais na [Política de Diversidade e Inclusão](#) e na [Política de Gestão de Recursos Humanos](#).

3. Conflito de Interesses

A Cielo não compactua com relações conflituosas entre os negócios da Companhia e seus públicos. Há conflito de interesses quando os profissionais usam a Companhia, a função ou a influência interna visando interesses pessoais ou para beneficiar terceiros.

Interesse deve ser entendido não somente como a obtenção de qualquer vantagem para si, seja ela material ou não, mas também para familiares, amigos ou contrapartes com quem o profissional tenha relações políticas, pessoais ou comerciais.

Há conflito de interesses nos casos de: parentesco, relacionamento pessoal, amoroso ou societário na mesma linha de reporte hierárquico, bem como na relação com clientes, fornecedores ou concorrentes, que comprometa a imparcialidade nos negócios e que possa trazer benefícios aos envolvidos ou prejuízos à Companhia, ou ainda comprometer a isenção na avaliação de desempenho dos envolvidos. Todas as situações identificadas que possam envolver possíveis conflitos de interesse deverão ser prontamente informadas ao gestor imediato e formalizadas pelo colaborador por meio do Canal de Ética (canaldeetica.com.br/cielo ou 0800.775.0808), para que sejam devidamente avaliadas. Até a conclusão da avaliação, as pessoas envolvidas no potencial conflito deverão declarar-se conflitadas, ausentar-se da situação, não participando de qualquer tomada de decisão e aguardar orientações do gestor e das áreas competentes.

Uma pessoa-chave em posição de conflito, a priori, não participará das reuniões ou, se estiver presente em razão de outros assuntos pautados, deverá se ausentar das discussões sobre o tema e se abster de votar em deliberação sobre negociar, avaliar, opinar ou de qualquer outra forma participar ou influenciar na condução ou aprovação da matéria. Informações adicionais na [Política de Transações com Partes Relacionadas e demais Situações Envolvendo Conflito de Interesse](#).

O colaborador que tiver qualquer dúvida sobre o que deve ser considerado conflito de interesse, deve esclarecê-la com a equipe de Compliance por meio do e-mail compliance@cielo.com.br.

Algumas situações em que conflitos de interesse podem estar presentes são:

Relações Parentais e Colaterais

Para fins de caracterização de conflito de interesse, as seguintes relações devem ser consideradas:

- Relações parentais e colaterais entre colaboradores ou entre fornecedores e colaboradores: cônjuge, companheiro(a) de união estável, pais, avós, irmãos, filhos, netos, cunhados, primos, sobrinhos, tios, genros, noras, sogros, madrasta/padrasto e enteados;

- Relações próximas entre colaboradores ou entre fornecedores e colaboradores: aquelas com as quais se mantém vínculo societário, relacionamento afetivo ou convivência habitual, seja por laço amoroso ou de amizade, em que possa existir o interesse em beneficiar o outro.

Caso alguma das relações citadas anteriormente ocorra nas situações indicadas a seguir, o colaborador deve formalizá-las por meio do Canal de Ética (canaldeetica.com.br/cielo ou 0800.775.0808):

- Relacionamento com outros profissionais da Cielo em que haja subordinação hierárquica ou quando comprometa a independência dos envolvidos;
- Relacionamento com profissionais de sociedades controladas pela Cielo, acionistas controladores da Companhia, parceiros de negócio (como bancos e bandeiras), fornecedores ou concorrentes em cargos estratégicos, ou seja, Administradores ou colaboradores que possuam acesso a informações sensíveis;
- Relacionamento com clientes da Cielo ou de suas controladas.

Atividades Paralelas

As atividades extraprofissionais do interesse dos administradores, colaboradores, estagiários e jovens aprendizes não poderão ter vínculo empregatício extraordinário aos contratos com a Companhia, exceto quando o colaborador realizar atividades docentes, e só poderão ser realizadas se não entrarem em conflito com os interesses ou concorrerem com as atividades da Cielo. Além disso, devem ser realizadas fora do horário de trabalho contratado, bem como fora das dependências da Companhia.

O exercício de voluntariado, participação em eventos corporativos externos, palestras com motivações empresariais e ministrar aulas são permitidos, contanto que o conteúdo não exponha a estratégia, a atuação da Companhia ou suas informações e dados não públicos. Caso o conteúdo esteja relacionado à Cielo, este material deverá passar por aprovação prévia do gestor imediato e do responsável pela informação

na Companhia, devendo o colaborador acionar com antecedência a Gerência de Comunicação Corporativa e a área de Relações com Investidores.

Atividades de voluntariado corporativo são incentivadas e a Companhia dispõe de norma específica, que determina as orientações para realizá-lo.

Abertura de Negócios ou Sociedades

No caso de abertura de um negócio ou de constituição de sociedade, o colaborador da Cielo deverá formalizar tal fato para análise, por meio do Canal de Ética (canaldeetica.com.br/cielo ou 0800.775.0808), e informar a sua função perante o negócio, bem como a natureza do negócio.

Informações Obtidas na Cielo

A Companhia proíbe o uso ou divulgação por seus colaboradores, para benefício próprio ou de terceiros, de suas informações confidenciais ou privilegiadas (informação relacionada à Companhia ou às suas sociedades controladas, que não seja pública ou que possa influenciar de modo significativo na cotação de seus valores mobiliários e que ainda não tenha sido divulgada ao mercado), obtidas ou não em razão do cargo ou posição que ocupam.

Caso o colaborador da Cielo tenha acesso a informações privilegiadas ou confidenciais, deverá mantê-las sob sigilo e não utilizá-las para qualquer finalidade não autorizada por escrito pela Cielo, bem como respeitar as regras da [Política de Divulgação de Ato ou Fato Relevante e Negociação de Valores Mobiliários](#).

Na hipótese de o colaborador ter acesso a informações privilegiadas ou confidenciais por qualquer meio indevido (por acidente, por meio de comentários casuais, por negligência ou indiscrição de pessoas com a obrigação de manter essas informações em sigilo), ele deverá comunicar imediatamente por meio do Canal de Ética (canaldeetica.com.br/cielo ou 0800.775.0808).

Eventuais violações aos preceitos contidos neste Código ou na [Política de Divulgação de Ato ou Fato Relevante e Negociação de Valores Mobiliários](#) serão avaliadas pelo Fórum de Ética da Cielo. Após a apuração, os eventuais

descumprimentos estarão sujeitos à aplicação de (i) advertências na primeira e segunda infração, cumulada com a comunicação ao Fórum de Ética da Cielo sobre o ocorrido, ou (ii) demissão por justa causa, conforme gravidade do caso. Em caso de terceira infração ou exceções, a aplicação de medidas disciplinares dispostas neste parágrafo deverão ser deliberadas pelo Fórum de Ética. A divulgação ou uso indevido de informações privilegiadas ou confidenciais da Cielo e suas controladas sujeitará ainda os infratores às medidas cíveis e penais cabíveis.

Encontre informações adicionais na [Política de Divulgação de Ato ou Fato Relevante e Negociação de Valores Mobiliários](#).

Conselhos de Administração, Conselhos Fiscais, Comitês de Assessoramento ou outros Órgãos Equiparados

A participação como membro em Conselhos de Administração, Conselhos Fiscais, Comitês de Assessoramento ou outros órgãos equiparados de outras sociedades que não estejam sob controle da Cielo, bem como em sociedades filantrópicas e organizações não governamentais, deve ser comunicada pelo colaborador e membros da Diretoria-Executiva, por meio do Canal de Ética (canaldeetica.com.br/cielo ou 0800.775.0808). Posteriormente, competirá ao Fórum de Ética avaliar se a participação do colaborador ou do membro da Diretoria-Executiva pode afetar o desempenho das suas atividades desenvolvidas na Companhia ou - se as atividades da sociedade ou entidade conflitam com os interesses da Companhia - deliberar acerca da sua participação.



4. Aceitação e Oferta de Cortesias

A Cielo é contra a aceitação e oferta, direta e indireta, de cortesias que possam afetar decisões, facilitar negócios ou beneficiar terceiros. A aceitação e a oferta de cortesias

dependem das práticas usuais de mercado, porém, tudo o que possa influenciar a imparcialidade em quaisquer negociações é vedado.

Além das diretrizes determinadas neste Código, a aceitação e a oferta de cortesias devem seguir as regras estabelecidas na Política Anticorrupção, na Política de Compras, na Norma de Aceitação e Oferta de Cortesias, bem como estar em consonância com o Programa Cielo de Conformidade.

É vedada a aceitação ou oferta de cortesias que:

- Envolvam a Administração Pública ou Agentes Públicos;
- Envolvam os colaboradores da área de Compras, com exceção de brindes;
- Possam gerar um conflito de interesse, independentemente do valor. Deve ser considerado conflito de interesse os casos e as situações conforme definidos no item 3 acima;
- Envolvam qualquer vantagem indevida com a intenção de influenciar a imparcialidade de qualquer autoridade, servidor público, funcionário ou executivo de empresas, ou a terceira pessoa a eles relacionada, em qualquer ato ou decisão a fim de obter qualquer vantagem indevida ou direcionar negócios para si ou para qualquer pessoa;
- Sejam em dinheiro, cheque, título representativo ou equivalentes, como vouchers e vale-presentes;
- Envolvam fornecedor, cliente ou parceiro participando de um processo de negociação contratual;
- Sejam recebidas recorrentemente da mesma pessoa física ou jurídica;
- Possuam valor acima da média de mercado de bens/serviços de características similares;
- Envolvam descontos em transações de caráter pessoal, viagens de lazer e favores de qualquer espécie;

- Possam induzir a vínculos ou compromissos prejudiciais à lisura dos negócios.

As despesas que objetivem o fortalecimento do relacionamento com clientes, como refeições, são permitidas, desde que para fins de reunião de trabalho e que contemplem valores razoáveis, e não sejam proibidas por práticas comerciais conhecidas da organização de quem as recebe.

Caso identificado possível conflito de interesse, é de responsabilidade do colaborador interromper a situação e reportar ao Canal de Ética (canaldeetica.com.br/cielo ou 0800.775.0808).

As cortesias podem ser classificadas em três grupos: brindes, presentes e convites para eventos.

Brindes

Brindes são objetos ou materiais sem valor comercial e de baixo valor unitário, personalizados com a marca da empresa (como canetas, cadernos, agendas, calendários etc.). A aceitação e oferta de brindes são permitidas, desde que não configurem conflito de interesses e não se enquadrem nas situações vedadas neste Código.

Presentes

Presentes são objetos ou materiais com valor comercial, recebidos ou ofertados a título de cortesia, que não se enquadrem como brindes, por exemplo: chocolates, bebidas, flores, dentre outros. De forma geral, não devem ser aceitos ou ofertados. Entretanto, caso seja prática de mercado, a exemplo de presentes em datas comemorativas, são permitidos, desde que não caracterizem manipulação de processos decisórios ou obtenção de vantagens indevidas, e que sejam limitados ao valor máximo de **R\$ 390,00 (trezentos e noventa reais)**.

Caso o valor seja superior ao limite acima estabelecido, o colaborador deverá recusar o presente. Caso não seja possível recusá-lo, o colaborador deverá formalizar a aceitação por meio de e-mail (sustentabilidade@cielo.com.br) e encaminhá-lo para

a Gerência de Sustentabilidade, Diversidade e Impacto, que definirá sua destinação. A decisão da Gerência de Sustentabilidade, Diversidade e Impacto deverá respeitar as diretrizes estabelecidas neste Código, na Política Anticorrupção, na Política de Transação com Partes Relacionadas e Demais Situações Envolvendo Conflito de Interesse, na Política de Sustentabilidade e nas legislações vigentes.

Adicionalmente, a Gerência de Sustentabilidade, Diversidade e Impacto deverá informar à Gerência de Compliance e Prevenção à Lavagem de Dinheiro a destinação da cortesia, por meio de e-mail (compliance@cielo.com.br).

Convites para Eventos

Eventos são atividades vinculadas a ações de marketing e relacionamento, como: eventos de divulgação de marca, produtos e serviços (almoços, jantares, homenagens, entre outros); congressos ou fóruns empresariais para divulgação de tecnologia e técnicas, compartilhamento de conhecimentos e networking; e convites para eventos esportivos, culturais ou artísticos patrocinados pela empresa que os oferece.

A aceitação de eventos deverá ser previamente autorizada, por e-mail, pelo superior hierárquico do colaborador e, posteriormente, comunicada à Gerência de Compliance e Prevenção à Lavagem de Dinheiro (compliance@cielo.com.br), que avaliará o convite e o potencial conflito de interesses.

Caso o colaborador seja convidado para falar em um evento externo em nome da Companhia - como dar uma palestra, ser painelistas, mediador do evento ou participar de evento online ao vivo ou gravado - deverá acionar a Gerência de Comunicação Corporativa e a área de Relações com Investidores, antes da confirmação de presença, para que seja avaliada a possibilidade de participação do colaborador.

A oferta de convites de eventos é permitida desde que não configure conflito de interesse, não se enquadre nas situações vedadas neste Código e não aconteça em períodos que antecedam ou durante negociações contratuais e faça parte de ações de marketing, aprovadas pela Superintendência de Marketing.

As despesas relacionadas a viagens, hospedagem, alimentação e transporte deverão ser, preferencialmente, pagas pelo beneficiado, quando a Cielo ofertar o convite para o evento, ou pela Cielo, quando aceitar esse tipo de cortesia. Caso não seja possível, estas despesas deverão se limitar a gastos relacionados à viabilização do evento em questão, ou seja, sem extensão para dias e locais fora do evento, bem como ser exclusivamente para uso do beneficiado, não incluindo familiares, amigos ou demais terceiros. Exceções deverão ser aprovadas pelo superior hierárquico imediato (considerando alçada mínima de gerente) e analisadas pela Gerência de Compliance e Prevenção à Lavagem de Dinheiro, para garantir que não haja indícios de conflito de interesses e desvios com relação às diretrizes do Código.

Distribuição de brindes e sorteios de presentes ocorridos em eventos são permitidos, desde não tenham a intenção de beneficiar um grupo específico e não configurem conflito de interesse.



5. Anticorrupção

A Cielo repudia todas as formas de condutas corruptas, tais como suborno, desvios e concessões de vantagens indevidas, assim como a ocultação ou dissimulação desses atos e o impedimento às atividades de investigação e fiscalização.

A Companhia não adota, incentiva e/ou permite a prática de qualquer conduta que constitua ou resulte em atos lesivos à Administração Pública, nacional ou estrangeira, e a empresas privadas.

Não se pode prometer, oferecer, entregar ou pagar, direta ou indiretamente, qualquer vantagem indevida, pagamento, presente ou cortesia com a intenção de influenciar a imparcialidade de qualquer autoridade, agente público, sócio, dirigente, administrador, funcionário ou representante de empresas privadas, ou a terceira pessoa a eles relacionada, em qualquer ato ou decisão a fim de obter qualquer vantagem indevida

ou direcionar negócios para si ou para qualquer pessoa, ou ainda praticar qualquer ato que viole a Lei nº 12.846/2013 (“[Lei Anticorrupção](#)”).

Da mesma forma, os Administradores, colaboradores, estagiários e jovens aprendizes da Cielo não devem aceitar vantagens indevidas, bem como devem realizar anualmente treinamento anticorrupção.

Na hipótese de Administradores e/ou colaboradores estarem envolvidos em investigações de atos de corrupção, as eventuais medidas cabíveis - tais como afastamento - serão avaliadas e deliberadas pelos órgãos da governança da Companhia, conforme alçada aplicável.

Todos os contratos da Cielo devem contemplar cláusulas anticorrupção e qualquer cliente, fornecedor, prestador de serviço ou parceiro que tiver qualquer envolvimento, direto ou indireto, com as situações descritas anteriormente, será descredenciado ou terá seu contrato encerrado, bem como será denunciado às autoridades competentes.



Encontre informações adicionais na [Política Anticorrupção](#).

6. Candidatura a Cargos Públicos

Colaboradores que concorram a cargos políticos deverão se afastar de suas atividades na Companhia, sem direito a remuneração, durante o período entre o registro de sua candidatura perante a Justiça Eleitoral e o dia seguinte ao da eleição. Caso eleito, o Colaborador deverá voluntariamente, e em conformidade ao disposto neste Código, solicitar seu desligamento da Companhia.



7. Contribuições, Doações e Patrocínios a Candidatos a Cargos Públicos ou a Partidos Políticos

A Cielo não realiza contribuições, direta ou indiretamente, por intermédio de doação ou empréstimo de bens, utilização ou cessão de espaço físico ou publicitário, patrocínio de eventos, cessão de mão de obra ou qualquer outro recurso, panfletagem, envio de mensagens eletrônicas, afixação de cartazes, ou de qualquer outra forma, para campanhas políticas, partidos políticos, candidatos a cargos públicos ou qualquer outro tipo de organização que desenvolva atividade política. Tampouco é permitido usar recursos da Companhia para alcançar objetivos políticos, nem usar a posição que ocupa como alavanca para esses interesses.

Apesar de as doações por parte de pessoas físicas não serem vedadas em lei, a Cielo recomenda a todos que ocupam cargos estatutários na Companhia que se abstenham de realizar doações pessoais às campanhas eleitorais, inclusive àqueles que estiverem inseridos no seu círculo de dependência econômica. Caso realizem, os estatutários deverão comunicá-las à equipe de Compliance.



8. Doações de Bens e Patrocínios de Projetos Sociais, Culturais e Esportivos

A doação de bens ativos fixos imobilizados e repasse de recursos financeiros, por meio de leis de incentivo ou recursos próprios destinados a Organizações Sociais, Entidades Filantrópicas, Associações ou Instituições Sem Fins Lucrativos é permitida e somente é efetivada mediante as avaliações e aprovações, conforme normativos internos.

A Cielo somente patrocina projetos sociais, culturais e esportivos após as avaliações e aprovações pelas áreas e órgãos de governança competentes, conforme diretrizes e critérios estabelecidos em normas internas.



Encontre informações adicionais na [Política Anticorrupção](#).

9. Prevenção a Fraudes

A Cielo atua na prevenção a fraudes em todas as suas relações, alinhada à legislação vigente e aos seus valores. A Companhia repudia a prática de atos ilícitos no exercício de suas atividades ou em qualquer outra forma relacionada direta ou indiretamente a ela. No evento de possíveis desvios, a Cielo apurará os fatos e adotará as medidas necessárias para fazer valer seus direitos e valores, incluindo sanções administrativas e a propositura de ações judiciais que visem a responsabilização civil ou criminal dos participantes.



10. Prevenção à Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento do Terrorismo

A Cielo não compactua com práticas que envolvam lavagem de dinheiro, financiamento do terrorismo, proliferação de armas de destruição em massa e quaisquer outros atos ilícitos. A lavagem de dinheiro é o processo que tem por finalidade ocultar a origem, o dono ou o destino do dinheiro obtido ilegalmente,

por meio de atividades econômicas legais.

Todos os Administradores e colaboradores da Cielo devem permanecer atentos aos comportamentos suspeitos em suas relações com clientes, fornecedores, parceiros de negócios e seus colegas de trabalho, de forma que os potenciais casos sejam avaliados e, quando cabível, relatados à equipe de Prevenção à Lavagem de Dinheiro ou denunciados no Canal de Ética.

Nos termos da legislação e da regulamentação em vigor, a Cielo possui diretrizes e controles internos destinados a prevenir a utilização dos seus sistemas em práticas relacionadas à lavagem de dinheiro.



Encontre informações adicionais na [Política de Prevenção à Lavagem de Dinheiro e Financiamento do Terrorismo](#).

11. Práticas Concorrenciais

A Cielo está comprometida com a promoção da livre concorrência, a evolução do mercado e o cumprimento da legislação concorrencial. Nas interações com os concorrentes, os profissionais da Cielo não devem compartilhar informações estratégicas, estabelecer acordos ou atuar de forma coordenada sobre preços, vendas, padronização de cláusulas contratuais, remuneração, divisão de mercado ou ainda compartilhar quaisquer estratégias comerciais de abordagem a clientes ou fornecedores.

Os Administradores e colaboradores da Cielo devem dispensar especial atenção à atuação em associações de classes que congreguem empresas concorrentes no que tange à troca de informações sensíveis, tais como preço, estratégia de mercado, clientes, entre outras.

A Companhia não compactua, dentre outras questões, com as práticas descritas abaixo:

- Oferecer preços predatórios, fruto de não conformidade com a legislação (incluindo sem se limitar à legislação concorrencial, trabalhista, tributária, dentre outras);
- Fazer insinuações ou comentários que possam afetar a imagem de concorrentes dos fornecedores ou de concorrentes da Cielo;
- Compactuar com, incentivar ou participar de cartéis, atuando de forma coordenada sobre preços, vendas, padronização de cláusulas contratuais, remuneração, divisão de mercado e estratégias comerciais de abordagem a clientes ou fornecedores;
- Realizar ou beneficiar-se de qualquer tipo de fraude ou espionagem empresarial ou ainda desrespeitar direitos de propriedade industrial e intelectual;
- Realizar ou contribuir com práticas comerciais coercitivas ou com abuso de poder econômico, boicote e exclusão de concorrentes, fornecedores ou cliente do mercado;
- Oferecer ou realizar suborno, extorsão ou pagamentos de facilitação para acelerar uma ação que lhe diga respeito.

A Cielo respeita seus concorrentes e acredita que a concorrência leal contribui para o aperfeiçoamento do mercado. Informações adicionais encontram-se na [Política Concorrencial](#).



12. Preservação e Segurança da Informação

A Cielo reconhece que a segurança da informação é vital para seus negócios e, por isso, estabelece diretrizes claras para proteger e salvaguardar seus ativos de informação. Isso inclui nortear a definição de normas e procedimentos específicos de Segurança da Informação e Cibernética e implementar controles e procedimentos para reduzir a vulnerabilidade a incidentes da Companhia. A fim de proteger a privacidade e a confidencialidade das informações de seus clientes e parceiros, a Cielo estabelece restrições quanto à exposição e discussão de informações com o público em geral. Por essa razão, apenas informações publicadas oficialmente pela Cielo podem ser compartilhadas com os públicos de interesse, como: fornecedores, prestadores de serviço, clientes, bancos, bandeiras, concorrentes, entre outros.

A Cielo define como “oficiais” as informações publicadas em seu [site institucional](#), site de [Relações com Investidores](#), relatórios públicos, perfis oficiais nas redes sociais e materiais institucionais. Essa definição visa garantir que as informações divulgadas pela Cielo sejam precisas e confiáveis, além de evitar a divulgação indevida de informações confidenciais.

Todos os públicos com os quais a Cielo se relaciona também devem observar e zelar pelo cumprimento das melhores práticas de segurança das informações. Essas práticas incluem a garantia de que as informações sejam armazenadas, processadas e transmitidas somente em ambientes seguros, garantindo assim a confidencialidade, integridade e disponibilidade das informações.

É vetado o compartilhamento ou envio de qualquer informação confidencial, estratégica ou relacionada ao negócio utilizando meios particulares, como: e-mail, pendrive, armazenamento em nuvem, entre outros recursos. Essa restrição se aplica também ao compartilhamento de informações via mídias sociais e, verbalmente, em locais públicos, como: ônibus, elevadores, restaurantes, bares, aeroportos, aviões, estádios, táxis, entre outros.

Escopos de produtos, serviços e estratégias de negócio, que eventualmente são disponibilizados a nossos fornecedores e prestadores de serviço, devem ser tratados de maneira sigilosa e não devem ser disponibilizados, apresentados, publicados ou repassados a terceiros sem o prévio consentimento oficial da Cielo.



Encontre informações adicionais na [Política de Segurança da Informação e Cibernética](#) e na [Política de Divulgação de Ato ou Fato Relevante e Negociação de Valores Mobiliários](#).

É possível consultar, tirar dúvidas ou compartilhar algo suspeito por meio do e-mail:

segurancadainformacao@cielo.com.br.

13. Privacidade e Proteção de Dados

A Cielo zela pela privacidade e proteção dos dados pessoais de seus clientes, colaboradores, fornecedores, prestadores de serviço e parceiros, sendo que qualquer informação fornecida à Cielo ou coletada por ela é tratada com o mais alto nível de cuidado e sob os mais rígidos padrões de segurança, respeitando os preceitos da Lei nº 13.709/2018, Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (“LGPD”).

Os processos de coleta, uso, armazenamento, compartilhamento e eliminação de dados pessoais devem observar as diretrizes legais e regulamentares, além das políticas e normas internas, promovendo transparência e assegurando os direitos dos titulares. O acesso aos dados é restrito e controlado e, em caso de violação das regras, estará sujeito a sanções administrativas, disciplinares e legais cabíveis.

Todos os colaboradores com acesso a informações pessoais devem realizar e participar das iniciativas de conscientização em privacidade e proteção de dados, objetivando promover e disseminar uma cultura de privacidade em toda a Companhia.

Ainda, é fundamental que fornecedores, prestadores de serviço e parceiros estejam em conformidade com a legislação aplicável sobre segurança da informação, privacidade e proteção de dados, bem como garantam os direitos dos titulares, assegurando a privacidade dos dados pessoais coletados ou que tenham acesso.



Encontre informações adicionais na [Política de Privacidade e Proteção de Dados](#) e no [Aviso Externo de Privacidade](#). É possível consultar, tirar dúvidas ou comunicar alguma situação adversa, relacionada à uma violação na segurança de dados pessoais, com o Encarregado pelo Tratamento de Dados Pessoais ou *Data Protection Officer* (“DPO”) da Cielo, por meio do e-mail: privacidade@cielo.com.br.

14. Redes Sociais

A Cielo tem seus canais oficiais nas redes sociais e somente eles representam a Companhia. Os colaboradores que optarem por cadastrar-se em redes sociais, deverão fazê-lo em nome próprio por meio de recursos particulares, sem a utilização do nome ou marcas da Cielo.

A publicação de opiniões em redes sociais dos colaboradores deverá ser totalmente pessoal, sendo vedada a associação, direta ou indireta, ao nome ou à marca da Companhia, salvo se houver autorização expressa ou se a informação for pública, conforme previsto neste Código. Também é vedado divulgar boatos ou qualquer opinião que venha a comprometer a imagem da Cielo, dos Administradores ou de colaboradores da Companhia, ou de seus concorrentes.

Os perfis de redes sociais associados à marca da Cielo somente deverão ser cadastrados e utilizados pela área de Marketing, a qual é responsável por autorizar e publicar informações oficiais nesse tipo de mídia.

Vale ressaltar que, independentemente do uso de redes sociais sem vínculo ao nome da Companhia, a Cielo não tolera discriminação, intimidação ou assédio em razão de gênero, identidade de gênero, deficiência, origem, religião, raça, etnia, orientação sexual, estado civil, idade, condição de saúde, condição social ou quaisquer outras formas de preconceito em esfera econômica, política ou organizacional que contradigam seus princípios em respeito à Diversidade, ensejando na aplicação de

medidas de responsabilização dos agentes que a descumprirem, conforme a respectiva gravidade, após apuração dos fatos.



15. Respeito aos Direitos Fundamentais de Crianças e Adolescentes

A Cielo é contrária a qualquer forma de negligência, discriminação, crueldade, violência, tráfico, exploração sexual e pornografia de crianças e adolescentes nas atividades da Companhia, na utilização dos seus produtos e serviços e em sua cadeia de fornecedores.

A Companhia repudia o trabalho infantil e não compactua com quaisquer situações que potencialmente envolvam o trabalho irregular de adolescentes menores de 16 anos (exceto quando na condição de jovens aprendizes, a partir dos 14 anos).

Qualquer cliente, fornecedor, prestador de serviço ou parceiro que tiver qualquer envolvimento, direto ou indireto, com as situações descritas acima, será descredenciado ou terá o contrato encerrado e será denunciado às autoridades competentes.



Encontre informações adicionais na [Política de Sustentabilidade](#).

16. Trabalho Escravo

A Cielo é contra o trabalho análogo ao escravo, ao tráfico de pessoas e situações que potencialmente envolvam coerção, castigos a qualquer pretexto, medidas disciplinares degradantes ou punição pelo exercício de qualquer direito fundamental.

A Companhia não compactua com tais práticas na utilização de seus produtos e serviços e em sua cadeia de valor. Qualquer cliente, fornecedor, prestador de serviço ou parceiro que tiver qualquer envolvimento, direto ou indireto, com as situações descritas anteriormente, será descredenciado ou terá o contrato encerrado e será denunciado às autoridades competentes.

A Cielo exige que seus fornecedores, prestadores de serviço e parceiros monitorem sua cadeia de valor com o objetivo de prevenir e combater estas situações.



Encontre informações adicionais na [Política de Sustentabilidade](#).

17. Saúde e Segurança no Trabalho

A Cielo zela pela saúde e segurança do trabalho em suas atividades e nas relações de trabalho. A Companhia garante um ambiente seguro e condições previdenciárias e assistenciais que propiciem melhoria da qualidade de vida e facilitem o bom desempenho profissional.

A Cielo tem o compromisso com a conformidade legal em relação aos aspectos de Saúde e Segurança no Trabalho em todas as suas unidades, atividades, produtos e serviços, com uma abordagem preventiva e com o direcional de melhoria contínua de seu desempenho neste aspecto.

Contamos com um sistema de gestão de saúde e segurança ocupacionais, estabelecido com base na legislação aplicável e em boas práticas de gestão, que

atende às Normas Regulamentadoras (NR) aplicáveis. O sistema oferece diversos serviços voltados à saúde e à segurança dos colaboradores, incluindo, mas não se limitando a, Exames Admissionais, Periódicos e Demissionais, Programa de Prevenção de Riscos Ambientais (PPRA) e Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSO).



18. Desenvolvimento Sustentável

A Cielo envida esforço para que suas operações, produtos e serviços contribuam de forma positiva com o desenvolvimento sustentável. Assim, ao realizar suas atividades, a Cielo busca assegurar o sucesso do negócio no longo prazo, contribuindo para a construção de uma sociedade justa, o desenvolvimento econômico e a conservação do meio ambiente, por meio da geração de valor compartilhado.

Os fornecedores, prestadores de serviço e parceiros de negócios devem promover esforços para viabilizar a contribuição com o desenvolvimento sustentável, incluindo, mas não se limitando ao respeito às disposições das legislações ambientais e sociais vigentes e aplicáveis, responsabilizando-se perante os órgãos ambientais e a sociedade, por todo e qualquer dano ou prejuízo que porventura causarem ao meio ambiente.



Encontre informações adicionais na [Política de Sustentabilidade](#).

19. Uso de Recursos, Ativos e Propriedades da Organização

A Cielo acredita que a relação de trabalho com seus colaboradores deve ser baseada em integridade, diligência e fidelidade aos seus interesses, a fim de evitar o desperdício de recursos da Companhia. Os colaboradores devem zelar pelos recursos, instalações, equipamentos, máquinas, móveis, veículos, entre outros materiais de trabalho.

Os ativos e recursos da Companhia não devem ser utilizados para a obtenção de vantagens ilícitas ou indevidas, pessoais ou para terceiros, direta ou indiretamente. O acesso à internet e ao telefone, bem como o uso de e-mails, software, hardware, equipamentos e outros bens da Cielo devem ser restritos à atividade profissional e, caso haja necessidade de utilização para fins particulares, que o uso seja feito com bom senso e alinhado com o gestor imediato.

A Cielo tem por direito acesso aos registros de uso de internet, e-mail e informações armazenadas em seus computadores, telefones móveis e fixos.



Programa Cielo de Conformidade

O Programa Cielo de Conformidade (“Programa”) possui o objetivo de ampliar as ações além do escopo específico de Compliance e Integridade, criando uma sinergia com outras áreas, a fim de viabilizar uma cultura ética, de integridade, de gestão de riscos e de conformidade como um todo, não apenas para a Cielo, mas também entre os seus diferentes públicos.

Trata-se de um conjunto de processos, controles e procedimentos internos relacionado à integridade e conformidade, que garantem que a Cielo: (i) mantenha uma conduta ética e transparente em todas as relações com os seus stakeholders (públicos de interesse), com o objetivo de prevenir, detectar, mitigar e reportar/denunciar desvios, fraudes, irregularidades e atos ilícitos, incluindo atos de corrupção e suborno contra o setor privado e contra a Administração Pública, nacional ou estrangeira; (ii) esteja em conformidade com: o arcabouço regulatório, a regulamentação infralegal, as recomendações dos órgãos reguladores, os regulamentos operacionais estabelecidos pelos Instituidores de Arranjos de Pagamentos (“Bandeiras”), o Código de Conduta Ética e os instrumentos normativos da Companhia.

Encontre informações adicionais na [Política de Compliance](#).



Orientações de Conduta por Público de Interesse

Acionistas e Investidores

A Cielo reconhece a importância e o papel dos acionistas e investidores e busca um relacionamento próximo, transparente, que assegure equidade e esteja sempre pautado pelas melhores práticas de mercado e no máximo respeito à legislação vigente.

Associações de Classe

O compromisso da Cielo é contribuir com as associações de classes que representam os públicos envolvidos no negócio, bem como prezar pela ética e pelos valores da livre concorrência e pelas relações sustentáveis, mantendo a confidencialidade das informações.

Associações Sindicais

A Cielo respeita o direito de todo colaborador de fazer parte de associações sindicais ou de classe e de participar de discussões, reivindicações e negociações coletivas. A Companhia espera que seus fornecedores, prestadores de serviço e parceiros adotem as mesmas práticas com seus colaboradores.

Bancos, Bandeiras e demais Parceiros de Negócio

A Companhia considera que a relação com bancos, bandeiras e demais parceiros de negócio, deve ser valorizada e calcada na transparência e no comprometimento com os resultados.

Clientes

A Cielo entende que o caminho mais curto para tornar realidade sua missão é contribuir de maneira efetiva para o sucesso dos clientes. A Companhia preza pela transparência e confidencialidade das informações não públicas, preservando a relação de confiança e a sintonia com seus clientes, cumprindo o que foi contratado e buscando, constantemente, a excelência na prestação dos serviços.

Administradores, Colaboradores, Estagiários e Jovens Aprendizes

A relação da Cielo com seus colaboradores se baseia em princípios éticos, nas diretrizes estratégicas e na legislação trabalhista.

A Cielo preza pela meritocracia, pela transparência, pelo diálogo aberto e pelas melhores práticas, para que seus colaboradores sejam inspirados a fazer a diferença, expondo ideias e percepções alinhadas ao planejamento do negócio, de maneira que contribuam com os resultados. A Companhia entende o contexto social em que opera e reconhece que processos pautados em meritocracia precisam prezar por ferramentas de apoio à equidade. Dessa maneira, a Cielo busca por maior equidade nos mecanismos de reconhecimento e oportunidades, inserindo processos de seleção e de desenvolvimento dos colaboradores, orientados por ações afirmativas.

A Companhia investe, constantemente, em um ambiente de realização pessoal e profissional que seja saudável e que ajude a promover o bem-estar físico e emocional dos seus colaboradores.

As orientações deste Código devem ser consideradas como adendo aos contratos firmados de trabalho e de prestação de serviços, no caso dos estatutários da Companhia. É responsabilidade de cada colaborador zelar pelo patrimônio da Cielo e cuidar da imagem da Companhia, respeitando as legislações vigentes.

As atitudes de todos os Administradores, colaboradores, estagiários e jovens aprendizes devem refletir o comprometimento com os valores e a perenidade da Companhia.

Comunidade e Sociedade

A Cielo valoriza o relacionamento com as comunidades locais nas quais atua e respeita seus valores culturais, baseando suas práticas de gestão nos Princípios Orientadores sobre Empresas e Direitos Humanos da ONU.

Ainda, a Companhia apoia iniciativas de desenvolvimento sustentável e promove projetos e programas voltados à melhoria das condições sociais e ambientais nos locais em que está inserida.

Concorrentes

A Cielo respeita seus concorrentes e acredita que a concorrência leal contribui para o aperfeiçoamento do mercado. Assuntos estratégicos do negócio não deverão ser discutidos ou repassados, a qualquer pretexto, aos concorrentes ou a terceiros sem a devida autorização. A Companhia monitora o ambiente tecnológico e poderá tomar ações inibitórias, preventivas e punitivas, caso necessário.

A Companhia é contra qualquer comentário que possa contribuir com a disseminação de boatos sobre concorrentes.

Governo e Órgãos Reguladores

A Cielo atua de forma ética e transparente no engajamento com órgãos governamentais e seus representantes, nas três esferas de governo (municipal, estadual e federal), dos três poderes (Executivo, Legislativo e Judiciário), de acordo com as boas práticas de conduta na relação entre a esfera pública e privada. Não são tolerados qualquer tipo de pagamento, seja em dinheiro, presentes, serviços ou qualquer benefício de valor com o objetivo de suborno ou tratamento especial.

Colaboradores que se encontrarem na presente situação (interação com governo e órgãos reguladores) devem agir com especial cautela e atenção, respeitando estritamente as leis e as regulamentações aplicáveis, bem como as diretrizes estabelecidas em políticas e normas internas.

Imprensa e Formadores de Opinião

A Cielo preza pela confiabilidade das informações transmitidas aos veículos de comunicação e garante que todos os comentários, declarações ou pronunciamentos em seu nome sejam feitos somente por pessoas autorizadas, conforme a [Política de Comunicação](#).

Usuários de Pagamentos Eletrônicos

A Cielo trabalha para que os usuários de pagamentos eletrônicos a reconheçam como a melhor empresa de serviços de meios eletrônicos de pagamentos. É de responsabilidade da Companhia oferecer um ambiente seguro nas transações, mantendo a alta disponibilidade da rede de captura e a confidencialidade nas informações, conforme a [Política de Segurança da Informação e Cibernética](#), a [Política de Privacidade e Proteção de Dados](#) e a legislação vigente.



**Orientações
de Conduta
para Fornecedores
e Prestadores
de Serviço**

A relação com os fornecedores e prestadores de serviço deve ser caracterizada pela observância dos preceitos deste Código. A Cielo pratica a livre concorrência, a transparência e a imparcialidade no processo de contratação de fornecedores e de prestadores de serviço, bem como o rigoroso cumprimento dos contratos. O incentivo às boas práticas, valorizando as questões de sustentabilidade, diversidade e responsabilidade corporativa e social, deve ser buscado constantemente.

Serão especialmente observadas e monitoradas as práticas do fornecedor referentes a aspectos Econômicos, Ambientais e Sociais, bem como em questões relacionadas aos Direitos Humanos, às Mudanças Climáticas, à Diversidade e à Inclusão, exigindo o cumprimento da legislação aplicável.

Os fornecedores e prestadores de serviço da Cielo devem:

- Cumprir e monitorar suas cadeias de valor de forma a prevenir e combater: o trabalho forçado ou compulsório, o trabalho infantil, a pedofilia, intimidação ou assédio em razão de gênero, identidade de gênero, deficiência, origem, religião, raça, etnia, orientação sexual, estado civil, idade, condição de saúde, condição social ou quaisquer outras formas de preconceito em esfera econômica, política ou organizacional, que contradigam os princípios da Companhia em respeito à Diversidade;
- Ter políticas internas ou programas de inclusão social, código de conduta ética, responsabilidade empresarial, política ambiental de gerenciamento ou minimização dos impactos ambientais relacionados ao seu negócio, e ações que promovam a valorização da diversidade, equidade e capacitação para o emprego de pessoas com deficiência e jovens aprendizes, e livre associação;
- Ter políticas internas ou código de conduta ética que determinem diretrizes e procedimentos para prevenir e combater a corrupção, a lavagem de dinheiro e o financiamento do terrorismo;
- Cumprir toda a legislação e a regulamentação em vigor e adotar medidas para prevenir a utilização dos seus negócios em práticas relacionadas à corrupção, à lavagem de dinheiro, ao financiamento do terrorismo, à sonegação tributária ou a quaisquer outros atos ilícitos, bem como monitorar suas cadeias de valor;

- Apresentar documentos e informações ao Banco Central do Brasil a respeito do objeto do contrato celebrado com a Cielo, nos prazos acordados, caso sejam solicitados;
- Seguir as regras descritas neste Código quanto à aceitação e à oferta de cortesias, como brindes, presentes e convites para eventos;
- Fazer gestão de sua cadeia de fornecimento, identificar os fornecedores críticos do ponto de vista de sustentabilidade e estabelecer metas de melhorias dos indicadores econômicos, sociais e ambientais desse grupo de fornecedores;
- Fazer gestão dos riscos econômicos, sociais, trabalhistas, tributários e ambientais em sua cadeia de fornecimento, visando à continuidade do negócio;
- Incentivar internamente e à sua cadeia de fornecimento a contratação de pequenos e médios fornecedores locais para o desenvolvimento econômico;
- Cumprir e recomendar aos seus fornecedores o pagamento pontual e correto de suas obrigações com seus colaboradores, práticas que visem garantir salários que satisfaçam aos padrões mínimos da categoria da região e sejam suficientes para atender às necessidades básicas e garantam-lhes condições de saúde e segurança previstas por lei aos seus colaboradores e trabalhadores terceirizados, bem como o pagamento pontual e correto de suas obrigações tributárias, trabalhistas e previdenciárias.

A Cielo contrata fornecedores e prestadores de serviço cujas práticas de gestão estejam aderentes aos preceitos deste Código e tem como objetivo permanente aprofundar o relacionamento com os atuais fornecedores e criar oportunidades diversificando fontes de fornecimento, desde que seja garantida a competitividade dos produtos e serviços contratados, sem restrições por porte ou localização, que estejam em conformidade com as necessidades e especificações técnicas estabelecidas e que estejam aptos ao fornecimento do ponto de vista financeiro.

Sigilo e Confidencialidade das Informações

Fornecedores e prestadores de serviço devem tratar todas as informações recebidas da Companhia como confidenciais, não importando o contexto em que as receberam,

inclusive durante concorrências, negociações, em decorrência da prestação de serviços ou fornecimento de bens à Cielo.

São consideradas informações confidenciais, desde que não disponibilizadas ao público pela Cielo, por qualquer meio de comunicação:

- Dados técnicos e comerciais sobre produtos e serviços;
- Objetivos, táticas e estratégias de negócios e de comercialização;
- Orçamentos anuais;
- Planejamento de curto e longo prazo;
- Volume e condições de compras;
- Resultados de pesquisas;
- Dados estatísticos, financeiros, contábeis e operacionais;
- Informações de contrato comercial celebradas entre a Cielo e o fornecedor.

A obrigação de confidencialidade vigorará durante todo o relacionamento contratual com a Cielo e permanecerá em vigor de forma permanente após o término de seus contratos, salvo se acordado com a Cielo de forma extraordinária ou até que estas informações, porventura, sejam publicadas pela Cielo de forma oficial, sem a violação dos deveres de confidencialidade.



Gestão do Código de Conduta Ética da Cielo

Fórum de Ética

O Fórum de Ética, órgão de assessoramento à Diretoria-Executiva e ao Conselho de Administração, é composto pela Diretoria-Executiva da Companhia e pela Superintendente Executiva de Auditoria, que se reporta diretamente ao Conselho de Administração.

Tal Fórum analisa e delibera, como órgão de última instância, sobre as situações que forem identificadas como desvios aos preceitos contidos neste Código e nos instrumentos normativos da Companhia e, em caso de procedência, as respectivas sanções disciplinares a serem aplicáveis aos casos analisados.

Também analisa e emite recomendação ao Conselho de Administração, quando forem identificados desvios envolvendo colaboradores da Companhia subordinados diretamente ao Conselho de Administração ou, a critério do Fórum, pessoas consideradas chaves ou estratégicas, para deliberação acerca das sanções disciplinares a serem aplicáveis ao caso.

Desvios aos Preceitos do Código

Os Administradores, colaboradores, estagiários e jovens aprendizes da Cielo são responsáveis pela aplicação das orientações contidas neste Código em todas as suas relações profissionais e devem atuar como guardiões, informando toda e qualquer situação que possa indicar o não cumprimento das orientações/diretrizes, sob condição de punição disciplinar por parte da Companhia.

As punições em razão do descumprimento deste Código podem incluir, dentre outras possibilidades, advertência verbal, advertência escrita, afastamento, suspensão, demissão ou destituição e serão avaliadas e deliberadas pelos órgãos de governança da Companhia, conforme alçada aplicável a cada caso.

Todos os profissionais deverão assinar a adesão formal ao Código e renová-la por meio de conclusão do treinamento anual obrigatório.

Caso ocorra alguma dúvida sobre determinada situação ser um desvio aos preceitos

estabelecidos neste Código, os colaboradores poderão buscar orientação da área de Compliance, por meio do e-mail: compliance@cielo.com.br.

Caso uma situação de conflito com as orientações previstas neste Código seja presenciada, mesmo que o colaborador não esteja envolvido, a situação também poderá ser formalizada por meio do Canal de Ética.

Canal de Ética

O Canal de Ética é o canal disponibilizado pela Cielo para os públicos listados na Abrangência do Código e outras partes interessadas prestarem denúncia ou informação sobre quaisquer desvios praticados por colaboradores, Administradores e demais stakeholders às diretrizes deste Código, dos instrumentos normativos da Companhia, da legislação em vigor, inclusive a Lei Anticorrupção, bem como atos de corrupção privada.

A Companhia encoraja e respalda, de forma ilimitada, o oferecimento de denúncia sobre qualquer ato ou omissão que possa vir a configurar as transgressões elencadas anteriormente, comprometendo-se a apurar, punir e/ou informar às autoridades competentes, dentro do maior rigor possível, quaisquer desvios que vierem a ser comunicados à Companhia.

Os colaboradores também devem registrar no Canal de Ética situações que possam envolver conflito de interesses, como: relações parentais e relacionamentos amorosos entre colaboradores; relações próximas entre colaboradores e fornecedores ou clientes; abertura de negócios e constituição de sociedade.

O Canal de Ética está disponível 24 horas, 7 dias por semana, podendo ser acessado pelo endereço www.canaldeetica.com.br/cielo ou pelo telefone 0800.775.0808. A pessoa pode escolher se deseja ou não se identificar. As comunicações realizadas podem ser acompanhadas no próprio site do Canal de Ética, por meio do protocolo gerado, garantindo visibilidade e confidencialidade ao andamento de todo o processo.

Caso sejam detectadas irregularidades cometidas ou danos gerados para a Companhia, ela atuará prontamente na interrupção das irregularidades, aplicando solução adequada e tempestiva, incluindo rescisão de contrato com fornecedores e parceiros envolvidos. Ainda, serão corrigidas irregularidades detectadas na cadeia de valor e medidas necessárias serão aplicadas, a fim de corrigir e garantir que não voltem a ocorrer.

Sempre que possível e dentro da melhor diligência, a Companhia buscará individualizar e particularizar as condutas que possam vir a ser enquadradas como crime punível em conformidade com a legislação vigente, informando e colaborando com as autoridades competentes para a completa apuração e responsabilização dos indivíduos que as praticarem.

Gestão de Relatos e Proteção à Pessoa Denunciante

Os casos recebidos e registrados pelo Canal de Ética são apurados de forma sigilosa. A administração do recebimento destas denúncias é feita por empresa independente e a apuração dos registros é gerida pela Superintendência Executiva de Auditoria e, após a conclusão da apuração, é emitido o Relatório de Apuração. Em caso de conclusão pela procedência da denúncia, é emitida Orientação de Medida Disciplinar pelo Grupo de Ética (“GT de Ética”). O Fórum de Ética ou o Conselho de Administração, conforme o caso, delibera sobre as violações e sanções disciplinares em última instância.

Tal processo é importante para a proteção à pessoa denunciante, além de evitar qualquer tipo de retaliação ou constrangimento. Caso ocorra uma das situações mencionadas anteriormente durante o processo de investigação, o Canal de Ética deve ser imediatamente comunicado para apuração e condução dos fatos.

A gestão dos relatos é realizada conforme as seguintes premissas:

- O sigilo da apuração será rigorosamente mantido.
- O anonimato será assegurado a quem assim o desejar.
- A apuração será conduzida com imparcialidade e independência.
- Denúncias ou acusações sem fundamentação consistente serão desconsideradas.
- Denúncias ou acusações de má-fé que visam prejudicar alguém estarão sujeitas às sanções disciplinares.
- Sanções disciplinares estão previstas contra qualquer tentativa de retaliação.

Gestão de Aderência e Atualização do Código

Os gestores da Cielo devem atuar na divulgação e instrução aos colaboradores de sua equipe quanto às orientações presentes neste Código, a fim de preservar um ambiente de trabalho ético e colaborativo.

A Cielo disponibiliza treinamento anual obrigatório para os seus colaboradores acerca dos temas do Código, bem como realiza comunicações internas sobre temas relevantes ao longo do ano.

A avaliação e monitoramento de aderência ao Código seguirá as diretrizes presentes na [Política de Compliance](#). Quaisquer violações aos preceitos do Código poderão resultar em sanções disciplinares previstas em normativos internos.

A Vice-Presidência de Riscos, Compliance, Prevenção e Segurança é responsável pela atualização bienal do Código de Conduta Ética ou sempre que se fizer necessária.

Aprovação do Código

É competência do Conselho de Administração da Companhia aprovar o Código de Conduta Ética da Cielo.

Este Código entrará em vigor em **01 de março de 2024**, permanecendo em vigor por 2 anos ou até que outra versão seja aprovada pelo Conselho de Administração, o que ocorrer primeiro.

Barueri, 31 de janeiro de 2024.

cielo

Código de Conduta Ética



Copyright © 2024

Cielo S.A. - Instituição de Pagamento

Todos os direitos reservados