

# **Código de Conduta Ética da Cielo**

**Abril | 2017**

## **PALAVRA DO PRESIDENTE**

A conduta ética demonstra o compromisso de uma empresa com a sociedade e deve se refletir nas relações que ela mantém com seus colaboradores, clientes, acionistas, fornecedores e sociedade.

Convidamos todos os colaboradores da Cielo e os públicos que se relacionam conosco a ler o nosso Código de Conduta Ética, edição 2017. Mais do que fazer a leitura deste documento, é preciso compreender e exercitar no cotidiano as práticas que entendemos serem corretas, justas e honestas.

Este código reafirma as diretrizes da nossa conduta e está baseado na nossa Missão e nos nossos Valores. São esses princípios que embasam nossas atitudes e definem aonde queremos chegar.

Somos todos responsáveis pela disseminação da ética na Cielo e das boas práticas estabelecidas e consagradas em nossa companhia por meio das políticas, das normas e dos procedimentos. Por sermos dinâmicos e inquietos, estamos sempre querendo ser melhores a cada dia. E é assim que construiremos uma empresa capaz de fazer a diferença e de contribuir para o desenvolvimento sustentável do nosso País.

Um abraço,

**Eduardo Gouveia**

Presidente da Cielo

## ÍNDICE

- I. Abrangência do Código
- II. Objetivo do Código
- III. Missão e Valores
- IV. Orientações gerais de conduta
  - Igualdade de oportunidades
  - Respeito pelas pessoas
  - Conflito de interesses
  - Conselhos de administração, conselhos fiscais, comitês ou outros órgãos equiparados
  - Contribuições e afiliações a partidos políticos
  - Anticorrupção
  - Prevenção a fraudes
  - Práticas concorrenciais
  - Prevenção à lavagem de dinheiro
  - Presentes, favores e cortesias
  - Preservação e segurança da Informação
  - Redes sociais
  - Respeito aos direitos fundamentais de crianças e adolescentes
  - Trabalho escravo
  - Saúde e segurança do trabalho
  - Meio ambiente
  - Uso de recursos, ativos e propriedades da organização
- V. Orientações de conduta por público de interesse
  - Acionistas e investidores
  - Associações de classe
  - Associações sindicais
  - Bancos e bandeiras
  - Clientes
  - Colaboradores
  - Comunidade e sociedade
  - Concorrentes
  - Fornecedores
  - Governo e órgãos reguladores
  - Imprensa
  - Portadores de cartões
- VI. Gestão do Código de Conduta Ética da Cielo
  - Fórum de Ética

Desvios aos preceitos do Código  
Canal de Ética  
Gestão dos relatos

- VII. Anexos  
Declaração de Aceite  
Declaração de Potenciais Desvios e Conflitos

## **I. ABRANGÊNCIA DO CÓDIGO**

Este é um documento de referência não só para os colaboradores, estagiários e administradores mas também para as sociedades controladas e os demais públicos com os quais a Cielo se relaciona. São esses diferentes públicos envolvidos no negócio que, ao fazerem suas escolhas cotidianas, reforçam a conduta ética em que a Companhia acredita.

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

- Acionistas e investidores
- Associações de classe
- Associação sindical
- Bancos e bandeiras
- Clientes
- Colaboradores e demais públicos internos
- Comunidade e sociedade
- Concorrentes
- Fornecedores
- Governo e órgãos reguladores
- Imprensa
- Portadores de cartões

## **II. OBJETIVO DO CÓDIGO**

Este é o Código de Conduta Ética da Cielo e das companhias que estão sob o controle acionário da Companhia. 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 Empresa busca contribuir para a criação de parcerias 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. O objetivo da Cielo é definir princípios básicos que deverão nortear as relações e atividades na Companhia, além de reforçar a necessidade de cumprir a legislação vigente. A Cielo conta com a colaboração de todos para que este Código de Conduta Ética seja praticado todos os dias, já que um documento dessa natureza só ganha legitimidade com o tempo e com a prática constante.

### **III. MISSÃO E VALORES**

#### **Missão**

Encantar os nossos clientes com as melhores soluções de uma empresa líder, rentável e sustentável, com colaboradores apaixonados.

#### **Valores**

**Colaboradores com atitude, espírito de equipe e paixão em tudo o que fazem.** Atitude não significa apenas ter iniciativa. Trata-se de um comportamento que envolve também valor agregado, responsabilidade e resultado. A paixão é uma característica marcante em todos os colaboradores da Cielo e é essencial para as conquistas dos nossos objetivos.

#### **Cliente encantado**

Nossos clientes viabilizam a nossa missão e o nosso negócio. Pretendemos contribuir de maneira decisiva para o sucesso de seus empreendimentos. Isso significa pensarmos permanentemente em soluções capazes de melhorar seus resultados e, ao mesmo tempo, fortalecer suas práticas de gestão, sua sustentabilidade e responsabilidade empresarial.

#### **Atitude de dono**

Esse valor significa encarar todas as atividades com atitude de quem é responsável pelo sucesso. É realizá-las com senso de urgência, cumprindo os prazos e orçamentos acordados com transparência e atendendo aos requerimentos de qualidade e sustentabilidade.

#### **Ética em todas as relações**

Consideramos a ética imprescindível. Presente em cada decisão que tomamos, ela nos auxilia a buscar nossos objetivos de negócio tendo como referências os nossos valores. A ética também nos ajuda a não perder de vista os interesses dos diferentes públicos de relacionamento da Cielo.

#### **Excelência na execução**

Excelência na execução é procurar constantemente o mais alto grau de *performance*, aperfeiçoar as práticas do dia a dia e prezar pela qualidade plena no resultado de cada trabalho.

#### **Inovação com resultados**

A Cielo é reconhecida por sua capacidade de inovar e sempre propor soluções que agreguem valor. Prezamos pela inovação que traz resultados, que ajuda a

superar os objetivos e revela novos caminhos capazes de contribuir para o sucesso do nosso negócio, dos nossos clientes e demais parceiros da organização.

### **Sustentabilidade e responsabilidade corporativa**

Contribuir com a inclusão, nas práticas de gestão e nos processos de negócio da Cielo, de temas associados à sustentabilidade, assegurando o sucesso do negócio a longo prazo e contribuindo para um meio ambiente saudável, uma sociedade justa e para o desenvolvimento econômico e social do Brasil.



## IV. ORIENTAÇÕES GERAIS DE CONDUTA

### Igualdade de oportunidades

**A Cielo valoriza a igualdade de oportunidades.** A Companhia acredita que todas as pessoas devem ter as mesmas chances de desenvolvimento profissional.

Esse direito deve ser assegurado por todos os profissionais envolvidos nos processos de contratação e de gestão de pessoas. A seleção dos candidatos elegíveis às posições é feita de forma objetiva e considera o perfil para cada cargo, as características profissionais e os conhecimentos necessários para o desempenho das funções.

### Respeito pelas pessoas

**A Cielo valoriza os direitos humanos.** A Companhia segue os princípios da Declaração Universal dos Direitos Humanos e valoriza o direito à vida, à liberdade de expressão e à segurança. Esses princípios são a base para a justiça, a liberdade e a paz.

A Empresa valoriza a diversidade e é contra qualquer tipo de discriminação em razão de gênero, deficiência, origem, religião, cor da pele, orientação sexual, estado civil, idade, condição social ou quaisquer outras formas de discriminação.

A Cielo repudia qualquer forma de intimidação ou assédio sexual, moral, religioso, econômico, político ou organizacional. Tampouco tolera agressões físicas e verbais, desrespeito, constrangimento e humilhações.

A Companhia quer construir um ambiente de trabalho que promova a realização pessoal e ofereça perspectivas de desenvolvimento profissional.

Encontre informações adicionais na Política de Sustentabilidade, Gestão Corporativa e Gestão de Recursos Humanos: [clique aqui](#).

### Conflito de interesses

**A Cielo não compactua com relações conflituosas entre os negócios da Empresa e seus públicos.** Há conflito de interesses quando os profissionais usam a Empresa, a função ou a influência interna visando a 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 relacionamento pessoal ou societário em qualquer linha de subordinação ou na relação com clientes, fornecedores ou concorrentes que comprometa a imparcialidade nos negócios e que possa trazer benefícios aos envolvidos ou prejuízos à Empresa ou ainda comprometer a isenção na avaliação de desempenho dos envolvidos. Possíveis situações deverão ser comunicadas e formalizadas pelo colaborador por meio do Canal de Ética.

Algumas situações em que esses conflitos podem estar presentes são:

- **Conflito parental e relações**

A Cielo entende como parte do grupo que pode caracterizar potencial conflito: cônjuges, companheiros(as) de união estável e parentes consanguíneos, seja por afinidade, adoção em linha reta de ascendência (pais e avós), descendência (filhos e netos) ou relação colateral (cunhados, primos, sobrinhos, genros, noras, sogros e demais). Caso o colaborador tenha relações parentais com profissionais das sociedades controladas pela Cielo, tal situação também deverá ser comunicada e formalizada por meio do Canal de Ética.

- **Atividades paralelas**

As atividades extraprofissionais do interesse dos colaboradores e demais públicos internos deverão ser realizadas a fim de não contrariar os interesses da Cielo e devem ser realizadas fora do horário de trabalho contratado, bem como fora das dependências da Empresa. Exercer voluntariado, ações corporativas e palestras com motivações empresariais é permitido, contanto que o conteúdo não exponha a estratégia ou a atuação da Companhia. Em caso de uso dos serviços da Cielo pelo próprio colaborador ou familiares, a comunicação de tal situação deverá ser formalizada.

- **Abertura de sociedade com outros profissionais**

No caso de abertura de um negócio ou sociedade com outros profissionais da Cielo ou de fora dela, a comunicação de tal fato deverá ser formalizada pelo colaborador.

- **Informações obtidas na Cielo**

É vedado o uso de informações adquiridas na Cielo para obter vantagens. Isso inclui divulgar compra ou venda de ações e fornecer qualquer informação sobre o negócio da Cielo a terceiros.

Encontre informações adicionais na Política de Ato ou Fato Relevante e Negociação de Valores Mobiliários.

**Conselhos de administração, conselhos fiscais, comitês ou outros órgãos equiparados**

A participação em conselhos e comitês de empresas que não estejam sob controle da Cielo, bem como em sociedades filantrópicas e organizações não governamentais, deve ser comunicada pelo colaborador e será avaliada e deliberada pelo Fórum de Ética.

Essas e outras situações que caracterizam potenciais desvios e conflitos de interesse deverão ser imediatamente informadas ao gestor imediato e formalizadas por meio do Canal de Ética ([canaldeetica.com.br/cielo](http://canaldeetica.com.br/cielo)) para que sejam devidamente avaliadas. Até a conclusão da avaliação, as pessoas envolvidas no potencial conflito deverão, quando possível, ausentar-se da situação e aguardar orientações do gestor e das áreas competentes.

### **Contribuições e afiliações a partidos políticos**

**A Cielo não realiza contribuições a candidatos, políticos e partidos políticos.** Tampouco é permitido usar recursos da Empresa para alcançar objetivos políticos nem usar a posição que ocupa como alavanca para esses interesses. Caso colaboradores concorram a cargos políticos, após a comprovação da candidatura, deverão se afastar da Companhia, sem direito a remuneração, durante o período entre o registro de sua candidatura perante à Justiça Eleitoral e o dia seguinte ao da eleição.

### **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.**

Não se pode oferecer ou entregar, direta ou indiretamente, qualquer vantagem indevida, pagamento, presente ou cortesia com a intenção de influenciar a imparcialidade de qualquer autoridade, servidor público, funcionário ou executivo de empresas, em qualquer ato ou decisão a fim de obter benefício impróprio para a Empresa.

Da mesma forma, os colaboradores, estagiários, aprendizes e administradores da Cielo não devem aceitar vantagens indevidas.

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

### **Prevenção a fraudes**

**A Cielo atua na prevenção a fraudes em todas as suas relações, alinhada à legislação vigente e aos valores da Empresa.** A Companhia não tolera a prática de atos ilícitos no exercício de suas atividades ou em razão delas. Caso desvios desse tipo aconteçam, 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 à responsabilização civil ou criminal dos participantes.

### **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 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.

Encontre informações adicionais na Política de Compliance Concorrencial: [clique aqui.](#)

### **Prevenção à lavagem de dinheiro**

**A Cielo não compactua com práticas de lavagem de dinheiro, e todos os colaboradores devem prestar especial atenção a situações suspeitas.** A lavagem de dinheiro é o processo que tem por finalidade esconder a origem de recursos ilícitos, integrando-os ao fluxo comercial, com o objetivo de legitimar tais recursos.

A fim de evitar problemas nesse âmbito, a atenção aos comportamentos suspeitos deve ser intensificada pelos colaboradores em suas relações com clientes, fornecedores e parceiros de negócios, de forma que os potenciais casos sejam avaliados e, quando cabível, relatados às autoridades competentes.

Encontre informações adicionais na Norma de Prevenção à Lavagem de Dinheiro: [clique aqui.](#)

### **Presentes, favores e cortesias**

**A Cielo é contra a aceitação direta e indireta de presentes, favores, dinheiro ou cortesias que possam afetar decisões, facilitar negócios ou beneficiar terceiros.** A aceitação e oferta de presentes, favores ou cortesias dependem das práticas usuais de mercado, porém, tudo o que possa influenciar a imparcialidade em quaisquer negociações deve ser evitado.

*Cortesias institucionais*

Para o caso de aceitação de cortesias institucionais, vinculadas a ações de marketing e relacionamento com clientes, fornecedores e parceiros, os administradores ou colaboradores devem obter a autorização prévia, por e-mail, do seu superior hierárquico e comunicar a área de Compliance ([compliance@cielo.com.br](mailto:compliance@cielo.com.br)), formalizando tal autorização. Eventuais discordâncias por parte da área de Compliance em relação à autorização serão tratadas e podem ser submetidas ao Fórum de Ética para deliberação.

Exemplos de cortesias institucionais:

- Eventos para 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*.
- Oferecimento de convites para eventos esportivos, culturais ou artísticos patrocinados pela Empresa que oferece os convites.

Ao aceitar cortesia desse tipo, as despesas relacionadas a viagens, transporte local, hospedagens e alimentação, caso autorizadas, serão, preferencialmente, pagas pela Cielo.

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

#### *Cortesias não institucionais*

No caso de cortesias desvinculadas de ações institucionais, os administradores e colaboradores da Cielo não devem aceitar tais ofertas. Contudo, se as práticas de mercado contemplarem a troca de cortesias, a exemplo de presentes de Natal, podem ser aceitas, porém, limitadas ao valor máximo de referência de USD 100 (cem dólares norte-americanos).

Nesse caso, não é necessária a autorização, assim como para brindes de propaganda de pequeno valor, tais como agendas, canetas, calendários, cadernos, entre outros. Quando o valor for superior ao valor máximo de referência, o colaborador deverá recusar o presente. Caso a devolução não seja possível, o presente deve ser encaminhado à área de Sustentabilidade e Responsabilidade Corporativa, que definirá sua destinação.

Além disso, é vedado aos colaboradores da área de Compras a aceitação de presentes, favores e cortesias desvinculados de ações institucionais, de qualquer tipo ou valor, com exceção de brindes de propaganda de pequeno valor. Também é vedado aos administradores e colaboradores da Cielo a oferta

ou aceitação de quaisquer presentes, favores ou cortesias para órgãos ou funcionários públicos.

### **Preservação e segurança da informação**

**A Cielo preza pela segurança da informação.** Somente informações publicadas oficialmente pela Cielo podem ser expostas ou discutidas com os públicos de interesses, como fornecedores, clientes, bancos, bandeiras, concorrentes, entre outros. A Cielo entende como “oficiais” as informações publicadas no site institucional ([www.cielo.com.br](http://www.cielo.com.br)), no site de Relações com Investidores, nos relatórios públicos, nos perfis oficiais nas redes sociais e nos materiais institucionais.

Todos os públicos com os quais a Cielo se relaciona são responsáveis por zelar pela segurança das informações, garantindo que sejam armazenadas, processadas e transmitidas somente em ambientes seguros. É vetado compartilhar ou enviar qualquer informação confidencial, estratégica e do negócio utilizando meios particulares como e-mail, *pendrive*, armazenamento em nuvens, entre outros recursos. Esse cuidado também vale para o compartilhamento de informações via mídias sociais e, verbalmente, em locais públicos como ônibus, restaurantes, bares, aeroportos, aviões, estádios, táxis, entre outros.

Encontre informações adicionais nas Políticas de Segurança da Informação, Comunicação e de Ato ou Fato Relevante e Negociação de Valores Mobiliários: [clique aqui](#).

### **Redes sociais**

**A Cielo tem seus canais oficiais nas redes sociais e somente eles representam a Empresa.** Os colaboradores que optarem por cadastrar-se em redes sociais, deverão fazê-lo em nome próprio por meio de recursos particulares.

A publicação de opiniões deverá ser totalmente pessoal, evitando associação, direta ou indireta à marca da Companhia. Também é vetado divulgar boatos ou qualquer opinião que venha a comprometer a imagem de administradores ou outros colaboradores da Empresa.

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.

### **Respeito aos direitos fundamentais de crianças e adolescentes**

**A Cielo está comprometida com os direitos das crianças e dos adolescentes.** É contrária a qualquer forma de negligência, discriminação,

crueldade, violência, exploração sexual e pornografia nas atividades da Empresa, na utilização dos seus produtos e serviços e em sua cadeia de valor.

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 aprendizes, a partir dos 14 anos).

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

### **Trabalho escravo**

**A Cielo é contra o trabalho escravo 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.

### **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.

### **Meio ambiente**

**A Cielo está comprometida com o desenvolvimento sustentável.** Ao realizar suas atividades, pretende assegurar o sucesso do negócio no longo prazo, contribuindo para a construção de uma sociedade justa, o desenvolvimento econômico e a conservação ambiental.

Os aspectos ambientais são respeitados durante o ciclo de desenvolvimento de atividades, produtos e serviços, considerando o uso de energia renovável; a gestão e redução das emissões de Gases do Efeito Estufa (GEE); o uso racional dos recursos naturais; o uso de materiais de origem certificada; a gestão e o descarte adequado de resíduos; a reciclagem de materiais; entre outros.

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

### **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 interesses da Companhia a fim de evitar o desperdício de recursos da Empresa.** Os colaboradores devem zelar pelos recursos, instalações, equipamentos, máquinas, móveis, veículos, entre outros materiais de trabalho.

Os ativos e recursos da organização 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 utilizados para fins particulares com bom senso, moderação e em casos de emergência.

A Empresa tem por direito acesso aos registros de uso de internet, e-mail e informações armazenadas nos computadores, telefonia móvel e fixa da Companhia.



## **V. Orientações de conduta por público de interesse**

### **Acionistas e investidores**

Os acionistas e investidores têm um papel fundamental para o sucesso do negócio. A Cielo tem uma equipe engajada a conquistar resultados que garantam os melhores índices de rentabilidade, sempre prezando pela transparência e equidade.

### **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 e/ou de classe e de participar de negociações coletivas.

### **Bancos e bandeiras**

A Companhia considera bancos e bandeiras como clientes e parceiros. Essa relação deve ser valorizada e calcada na transparência e no comprometimento com os resultados.

É dever da Cielo agregar valor e propor melhorias nos produtos e serviços prestados. A ética é um atributo inegociável e todas as informações devem ser tratadas sigilosamente.

### **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, 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.

### **Colaboradores**

A paixão é característica marcante dos colaboradores da Cielo e é essencial para o sucesso do negócio. O respeito às diferenças está no DNA da Companhia e isso se reflete nas atitudes e nos posicionamentos. A relação da Cielo com seus colaboradores se baseia em valores, princípios éticos e legislação trabalhista.

A Cielo preza pela meritocracia, pela transparência, pelo diálogo aberto e pelo reconhecimento das melhores práticas, com colaboradores inspirados e que

fazem a diferença, expondo ideias e percepções alinhadas ao planejamento do negócio, de maneira que contribuam com os resultados.

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 profissionais.

É responsabilidade de cada colaborador zelar pelo patrimônio da Cielo e cuidar da imagem da Empresa. As atitudes de todos os administradores e colaboradores devem refletir o comprometimento com os valores e a perenidade da Empresa.

### **Comunidade e sociedade**

“Sustentabilidade e Responsabilidade Corporativa” é um dos valores da Cielo. Reforça o compromisso da Companhia em contribuir com o desenvolvimento sustentável da sociedade.

É dever da Empresa identificar oportunidades de melhoria em processos, produtos e serviços na tentativa de minimizar os impactos socioambientais causados pelo negócio.

A Companhia visa contribuir com políticas públicas definidas por todas as instâncias de governo a fim de cooperar com o avanço da sociedade brasileira.

### **Concorrentes**

A Cielo respeita os 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 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 competidores.

### **Fornecedores**

Os fornecedores têm influência direta sobre a qualidade dos produtos e serviços da Cielo. A Companhia valoriza a relação de parceria e leva em consideração o que é bom para a Empresa, os fornecedores e os demais públicos envolvidos.

A relação com os fornecedores deve ser caracterizada pela observância dos preceitos do Código de Ética e Conduta de Fornecedores. A Cielo pratica a livre concorrência, a transparência e a imparcialidade no processo de contratação de fornecedores, bem como o rigoroso cumprimento dos contratos.

O incentivo às boas práticas, valorizando as questões de sustentabilidade, deve ser buscado constantemente.

Serão especialmente observadas as práticas do fornecedor referentes a assuntos como meio ambiente, consumo consciente, trabalho infantil e escravo, exploração sexual de crianças e adolescentes, inclusão social, cumprimento da legislação, entre outros.

### **Governo e órgãos reguladores**

A Cielo cumpre a legislação vigente, atua de forma transparente e tem interesse em contribuir com o desenvolvimento social e econômico do País, assumindo um papel importante no sistema de pagamentos brasileiro, por exemplo, no auxílio ao combate à evasão fiscal e à lavagem de dinheiro.

### **Imprensa**

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

### **Portadores de cartões**

A Cielo trabalha para que o portador de cartões a reconheça 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.

## **VI. Gestão do Código de Conduta Ética da Cielo**

### **Fórum de Ética**

O Fórum de Ética, formado por presidente, vice-presidentes e diretores-executivos da Cielo, bem como diretor de Riscos e Compliance; e coordenado pelo diretor de Auditoria Interna, é a última instância de gestão do Código de Conduta Ética da Cielo. Seus objetivos são:

- Zelar pelo aperfeiçoamento constante do teor do Código de Conduta Ética da Cielo.
- Garantir que os preceitos do Código sejam a referência do processo de gestão da Cielo e que sejam respeitados no dia a dia de trabalho.
- Deliberar, como órgão de última instância, sobre as situações que forem identificadas como desvios aos princípios contidos neste Código.

### **Desvios aos preceitos do Código**

Os colaboradores, estagiários e administradores da Cielo são responsáveis pela aplicação das orientações do 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 legal por parte da Empresa. Todos os profissionais deverão assinar a adesão formal ao código e renová-la quando houver uma nova edição do documento.

Caso ocorra alguma dúvida sobre determinada situação ser um desvio aos preceitos estabelecidos neste Código, os profissionais deverão, antes de formalizar o potencial desvio, buscar orientação com seu gestor imediato ou mediato, com os business partners de RH ou com os representantes das áreas de Compliance, Auditoria, Ouvidoria e Sustentabilidade.

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

### **Canal de Ética**

[www.canaldeetica.com.br/cielo](http://www.canaldeetica.com.br/cielo) ou 0800.775.0808

Esse canal é administrado por uma empresa independente para garantia da confidencialidade.

A identidade será mantida sob sigilo se esse for o desejo do relator. O canal preza pela confidencialidade da informação e autoria das denúncias e garante absoluto sigilo.

### **Gestão dos relatos**

As informações registradas pelo Canal de Ética são utilizadas por grupos especialmente designados para a apuração dos fatos. Esses grupos serão formados de acordo com a natureza e a origem do potencial desvio de conduta ética. O Fórum de Ética, em última instância, delibera sobre as violações e sanções disciplinares.

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.

Quaisquer violações poderão resultar em sanções disciplinares previstas na Norma de Gestão de Consequências: [clique aqui](#).

Ao agir com base nas diretrizes de conduta da Cielo, o colaborador estará reforçando os princípios éticos da Companhia e contribuindo para manter este Código sempre vivo e atual.

O Código de Conduta Ética será revisto a cada dois anos ou sempre que se fizer necessário para garantir o alinhamento às boas práticas de mercado.

## **VII Anexos**

## **Declaração de Aceite**

Eu, \_\_\_\_\_, declaro que tenho conhecimento do Código de Conduta Ética da Cielo, bem como das diretrizes contidas nas políticas, nas normas e nos procedimentos publicados na intranet e que minha conduta será pautada pelos seus preceitos.

Entendo que devo declarar formalmente possíveis desvios a este Código ou às políticas, às normas e aos procedimentos da Cielo sempre que surgirem para que possam ser adequadamente analisados e tratados pela organização.

\_\_\_\_\_

Assinatura

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_

Data

Utilizar o verso para registro de possíveis desvios.

Assinar e enviar aos cuidados da área de Serviços de RH.

