

cielo

Código de Conduta Ética

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 lideranças do setor, 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.

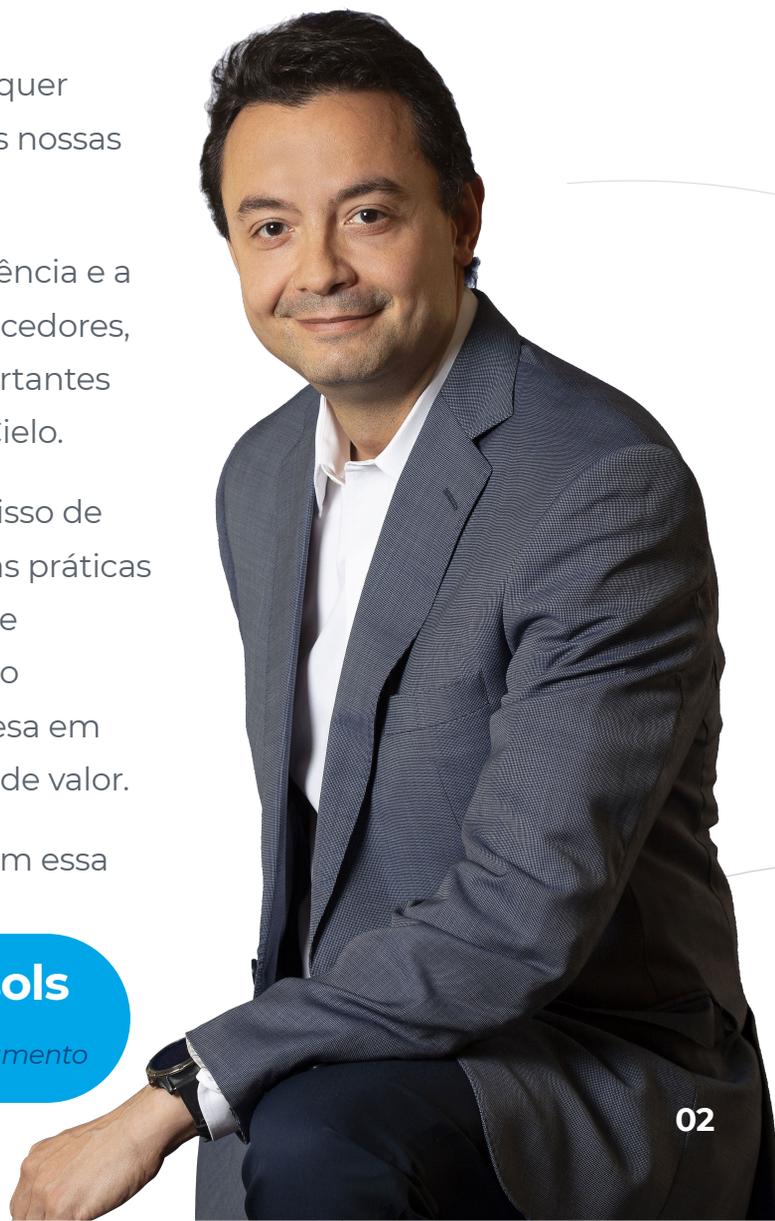
Por isso, convido todas as pessoas para fazerem essa leitura!

Vamos juntos!

Estanislau Bassols

Presidente

Cielo S.A. - Instituição de Pagamento



Índice

Abrangência do Código	06
Objetivo do Código	08
A Cultura da Cielo	10
Propósito	11
Visão	11
Diretrizes Estratégicas	12
Atributos Culturais	13
Orientações Gerais de Conduta	15
1 Igualdade de Oportunidades	16
2 Respeito pelas Pessoas	16
3 Conflito de Interesses	17
Relações Parentais e Colaterais	19
Atividades Paralelas	20
Abertura de Negócios ou Sociedades	20
Informações Obtidas na Cielo	20
Conselhos de Administração, Conselhos Fiscais, Comitês de Assessoramento ou outros Órgãos Equiparados	22
4 Aceitação e Oferta de Cortesias	22
5 Anticorrupção	27
6 Candidatura a Cargos Públicos	28
7 Contribuições, Doações e Patrocínios a Candidatos a Cargos Públicos ou a Partidos Políticos	28

8	Doações de Bens e Patrocínios de Projetos Sociais, Culturais e Esportivos	29
9	Prevenção a Fraudes	30
10	Prevenção à Lavagem de Dinheiro e do Financiamento ao Terrorismo	30
11	Práticas Concorrenciais	31
12	Preservação e Segurança da Informação	32
13	Privacidade e Proteção de Dados	33
14	Redes Sociais	34
15	Respeito aos Direitos Fundamentais de Crianças e Adolescentes	35
16	Trabalho Escravo	35
17	Saúde e Segurança no Trabalho	36
18	Desenvolvimento Sustentável	37
19	Uso de Recursos, Ativos e Propriedades da Organização	38
	Programa Cielo de Conformidade	40
	Orientações de Conduta por Público de Interesse	42
	Acionistas e Investidores	43
	Associações de Classe	43
	Associações Sindicais	43
	Bancos, Bandeiras e demais Parceiros de Negócio	43
	Clientes	44
	Administradores, Colaboradores, Estagiários e Jovens Aprendizizes	44

Comunidade e Sociedade	45
Concorrentes	45
Governo e Órgãos Reguladores	46
Imprensa e Formadores de Opinião	46
Usuários de Pagamentos Eletrônicos	46
Orientações de Conduta para Fornecedores e Prestadores de Serviço	47
Sigilo e Confidencialidade das Informações	50
Gestão do Código de Conduta Ética da Cielo	52
Fórum de Ética	53
Desvios aos Preceitos do Código	54
Canal de Ética	55
Gestão de Relatos	56
Gestão de Aderência e Atualização do Código	57
Aprovação do Código	57



Abrangência do Código

Este é um documento que deve definir os direcionamentos não só para os Administradores (membros do Conselho de Administração e Diretoria-Executiva), 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 atuem na administração de suas sociedades coligadas, devem envidar 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:

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

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.

Código de Conduta Ética | Novembro 2021

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.



A Cultura da Cielo

Há uma nova arena de competição e ela é digital, ágil e com potencial de bilhões em valores. Como uma empresa de tecnologia, a Cielo está atenta a duas agendas de trabalho simultâneas: a de hoje e a do amanhã. É preciso fazer a de hoje muito bem-feita, mas sem descuidar da inovação. O futuro, que já está à porta, é digital. Neste sentido, o Conselho de Administração da Companhia, considerando os movimentos disruptivos na cadeia de valor de pagamentos e o contexto externo, aprovou um novo direcionamento inspirador para a Companhia.

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

Ser a plataforma inteligente mais desejada do comércio brasileiro:

Trabalhamos para sermos reconhecidos como a plataforma inteligente que integra toda cadeia de valor, em soluções amplas e personalizadas nos territórios de *digital banking* e *marketplace* no comércio brasileiro. Seremos referência por nossa atuação com práticas sustentáveis e de responsabilidade social, além do papel na inclusão de pessoas diversas.

Diretrizes Estratégicas

Aqui, quem manda é o cliente: As nossas decisões têm o cliente como referência. Nos pautamos pelas melhores experiências e relacionamento e priorizamos os clientes sempre com senso de responsabilidade em relação aos resultados da empresa.

Entregar o melhor resultado, sempre: É nosso compromisso maximizar os retornos para nossos acionistas, através de uma utilização inteligente de nossos recursos e aplicação de soluções inovadoras que tragam maior eficiência operacional. Inovação é aspecto central desta diretriz, assim como agenda permanente de eficiência operacional, *compliance* e relacionamento comercial.

Ser o Centro da Cadeia de Valor: Buscamos as melhores alianças estratégicas no mercado, visando liderar o ecossistema de meios de pagamento eletrônico brasileiro, ampliando nosso território tradicional para as arenas de *digital banking* e *marketplace* de serviços financeiros e soluções integradas.

Máximo valor dos dados: É importante que todas as nossas decisões operacionais sejam direcionadas para melhor captura, organização e análise de dados. Tudo o que fazemos está baseado em fatos e dados, para que seja possível dar suporte e permitir a evolução dos negócios dos nossos clientes.

Equipes extraordinárias: O #TimeCielo é formado por pessoas diversas que são capazes de produzir coletivamente resultados extraordinários. Ultrapassamos limites de produtividade, qualidade e rentabilidade, em um ambiente inclusivo de colaboração, confiança, compromisso e significado. Entregamos resultados diferenciados e somos plurais: nas ideias, pensamentos e como pessoas. Aceleramos o processo de inclusão no empoderamento de vozes minorizadas, para que o potencial existente na diversidade forme equipes extraordinárias.

Atributos Culturais

Espírito de servir: Nosso sucesso é proporcional à nossa capacidade de servir, de atender às necessidades e expectativas dos nossos clientes e dos demais públicos com os quais a Cielo se relaciona. Temos o poder da empatia e da alteridade, de nos imaginar sentindo as dores do outro. É assim que entendemos os problemas e buscamos as saídas para nossa Companhia de forma coletiva: como um time.

Atuação Sistêmica e Inovadora: Trabalhamos conectados. Conhecemos nossos processos, produtos e engrenagens. Influenciamos o nosso entorno e, também, o funcionamento de todo nosso segmento. Transformamos o contexto em que estamos inseridos por meio de inovações que levem à sustentabilidade dos negócios e da sociedade.

Autonomia com Responsabilidade: Estimulamos o protagonismo. Como #TimeCielo, nos comprometemos com a excelência nos resultados e delegamos com responsabilidade. Atuamos conforme o nosso melhor, considerando os resultados desejados, assumindo eventuais falhas e avaliando as possíveis melhorias.

Colaboração e Confiança: Aqui na Cielo, promovemos um ambiente de colaboração e confiança, onde as pessoas são estimuladas a trabalhar em equipe, respeitando as diferentes experiências individuais, e exercendo o máximo do seu potencial, ampliando a capacidade criativa para construir soluções inovadoras para os clientes, por meio de times diversos. Portanto, respeito e transparência são a base de todos os nossos relacionamentos.

Execução Simples e Ágil: Se buscamos simplicidade para nossos clientes, temos que ser simples também. Não abrimos mão da segurança e nem da busca por qualidade e excelência nas soluções. Contamos com um sistema de governança robusto, que assegura um processo de gestão da execução consistente e aderente com as diretrizes, políticas e normas reguladoras.

Orientações Gerais de Conduta

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

Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS)

Os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) são uma agenda mundial estabelecida em 2015, durante a Cúpula das Nações Unidas sobre o Desenvolvimento Sustentável. Composta por 17 objetivos e 169 metas para serem atingidos até 2030, prevendo esforços globais para mudança do clima, padrões sustentáveis de produção e de consumo, cidades sustentáveis, redução das desigualdades, energia, água e saneamento, entre outros.

Considerando a contribuição da Cielo para os ODS, incorporamos em nossa Matriz de Materialidade uma correlação dos Objetivos com os temas materiais da Companhia. Em nossos Relatórios de Sustentabilidade, reportamos os temas que abordam a contribuição do negócio a uma das metas dos ODS. Tais documentos estão disponíveis em nossa [Página de Sustentabilidade](#).

Os ODS prioritários para a Cielo são:



Ao longo deste Código será apresentada a correlação dos ODS com as orientações gerais de conduta estabelecidas pela Companhia.

1. Igualdade de Oportunidades

A Cielo valoriza a igualdade de oportunidades e a diversidade, buscando a inclusão racial, de gênero, LGBTQIA+ e de pessoas com deficiência, que representam a demografia brasileira, em todos os níveis hierárquicos da Companhia, garantindo processos seletivos orientados por ações afirmativas. A Companhia acredita que todas as pessoas devem ter as mesmas chances de crescimento profissional, por isso, também apoia o desenvolvimento de carreira de grupos minorizados para garantir a igualdade de oportunidades em promoções e movimentações, combatendo os vieses inconscientes de forma ativa.

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.

A Cielo espera que fornecedores, prestadores de serviço e parceiros estimulem a valorização da diversidade em suas operações - bem como nas operações de seus próprios fornecedores, prestadores de serviço e parceiros - com o objetivo de promover a inclusão.



2. Respeito pelas Pessoas

A Cielo prioriza 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 Companhia valoriza a diversidade e 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. Não tolerando, inclusive, agressões físicas ou verbais; como desrespeito, constrangimento ou humilhações.

É inaceitável que fornecedores, prestadores de serviço e parceiros compactuem com situações de discriminação ou assédio em seus ambientes de negócio. A Cielo espera que potenciais situações descritas acima sejam monitoradas e que seja dado o tratamento adequado.

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



Encontre informações adicionais na [Política de Sustentabilidade](#) e [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 relacionamento pessoal ou societário em qualquer linha de subordinação, 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 acima ocorra nas situações abaixo indicadas, 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 (como, por exemplo, colaboradores da Auditoria Interna, Controles Internos, RH etc.);
- 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 ministrar aulas, 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, ações corporativas, 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, o mesmo 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 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 ética é um atributo inegociável e todas as informações não públicas devem ser tratadas sigilosamente.

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 influir 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), o mesmo deverá comunicar imediatamente através 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 - e 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 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;
- 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 ou companhia;
- Possua 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 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\$ 100,00.

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 Responsabilidade Corporativa, que definirá sua destinação.

A decisão da Gerência de Sustentabilidade, Diversidade e Responsabilidade Corporativa 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 relevantes.

Adicionalmente, a Gerência de Sustentabilidade, Diversidade e Responsabilidade Corporativa 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).

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 painalista, 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.

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.

Todos os contratos da Cielo com seus fornecedores, prestadores de serviço e parceiros devem contemplar cláusulas anticorrupção.

A Cielo encoraja e respalda, de forma ilimitada, o oferecimento de denúncia sobre qualquer ato ou omissão que possa vir a configurar transgressão ao Código ou à legislação em vigor, inclusive à Lei Anticorrupção, 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.

Sempre que possível e dentro da melhor diligência, a Cielo 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.

Todos os Administradores, colaboradores, estagiários e menores aprendizes 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.

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



6. Candidatura a Cargos Públicos

Caso colaboradores concorram a cargos políticos, após a comprovação da candidatura, deverão se afastar das 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.



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

A Cielo não realiza contribuições, direta ou indiretamente, seja 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 exercem funções estatutárias na Companhia, que se abstenham da realização de doações pessoais às campanhas eleitorais, inclusive àqueles que estiverem inseridos no seu círculo de dependência econômica.



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

A doação de bens ativos fixos imobilizados e intangíveis a Organizações Sociais, Entidades Filantrópicas, Associações ou Instituições Sem Fins Lucrativos é permitida e somente é efetivada mediante as avaliações e aprovações devidas, conforme diretrizes estabelecidas em norma interna.

Conforme disposto na Política de Sustentabilidade, a Companhia apoia projetos sociais identificados com base nos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da Organização das Nações Unidas (ONU). Na estratégia de investimento social privado, a Cielo busca apoiar projetos que atuem para oferecer educação de qualidade, promover a inserção socioproductiva e empreendedora, além de promover a diversidade e combater as mudanças climáticas. Tal estratégia determina a alocação dos recursos via uso das leis de incentivo e de orçamento próprio.

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.



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 do Financiamento ao Terrorismo

A Cielo não compactua com práticas que envolvam lavagem de dinheiro e/ou financiamento ao terrorismo, corrupção 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.

A fim de evitar problemas nesse âmbito, a atenção aos comportamentos suspeitos deve ser intensificada por todos os Administradores e colaboradores da Cielo 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 e denunciado 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. Como exemplo das medidas adotadas, pode-se mencionar a obrigatoriedade de todos os seus colaboradores realizarem anualmente treinamento específico sobre o tema

em questão, a adoção de procedimentos destinados a conhecer nossos clientes, fornecedores, parceiros de negócios e colaboradores, a contratação de sistemas e equipes especializadas, bem como o monitoramento de operações e comunicação de casos suspeitos às autoridades competentes.

Encontre informações adicionais na [Política de Prevenção à Lavagem de Dinheiro e Financiamento ao 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 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.

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



12. 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 interesse, como fornecedores, prestadores de serviço, clientes, bancos, bandeiras, concorrentes, entre outros. A Cielo entende como “oficiais” as informações publicadas em seu [site institucional](#), site de [Relações com Investidores](#), em seus relatórios públicos, perfis oficiais nas redes sociais e 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.

Escopos de produtos, serviços e estratégias de negócio, que eventualmente são disponibilizadas 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 segurança das informações pessoais de seus clientes, colaboradores, fornecedores, prestadores de serviço e parceiros. 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, tendo a Companhia se preparado para observar os preceitos da Lei nº 13.709/2018, conhecida como Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais. Os processos de tratamento observam as diretrizes legais e boas práticas, que promovem a transparência, garantindo o exercício dos direitos dos titulares e assegurando sua privacidade. O acesso a essas informações é restrito e controlado e, em caso de violação dessas regras, estarão sujeitos a sanções administrativas, disciplinares e legais cabíveis.

Adicionalmente, é importante que os fornecedores, prestadores de serviço e parceiros garantam o exercício dos direitos dos titulares de dados pessoais e assegurem a privacidade dos dados pessoais que coletem ou tenham acesso.

Encontre informações adicionais na [Política de Privacidade e Proteção de Dados](#). É possível consultar e tirar dúvidas com o DPO (*Data Protection Officer*) 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.

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 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 Companhia, 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 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 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. A Cielo ainda se compromete publicamente a apoiar a Organização Internacional do Trabalho (OIT), que busca erradicar o trabalho infantil e práticas discriminatórias, bem como a Declaração Universal dos Direitos Humanos, da ONU.

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. A Cielo, por meio de processo de *due diligence*, verifica esta e outras questões relacionadas a Direitos Humanos no processo de homologação de fornecedores. Caso seja identificada situação que viole este tema, a Companhia espera que seus fornecedores, prestadores de serviço e parceiros tomem as medidas cabíveis junto às autoridades competentes. A Cielo, ainda, irá aplicar medidas estabelecidas conforme gestão de consequências da Companhia.



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 implementado, 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

Nosso compromisso com o desenvolvimento sustentável é reforçado por meio da Política de Sustentabilidade, cujas diretrizes contemplam aspectos e práticas ambientais, sociais e de governança para sustentabilidade no negócio (ESG). 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 aspectos ambientais de nossas operações são avaliados e monitorados pelo nosso Sistema de Gestão Ambiental (SGA), certificado pela norma ISO14.001, e devem ser observados por todos os colaboradores e terceiros em suas atividades na Cielo.

A Companhia também avalia os riscos e oportunidades socioambientais relacionadas a novos produtos ou serviços, bem como possíveis alterações em produtos e serviços existentes. Tais condições de avaliação devem ser observadas por todas as partes envolvidas no processo de desenvolvimento e revisão de produtos e serviços.

Adicionalmente, os fornecedores, prestadores de serviço e parceiros devem:

- Respeitar e fazer cumprir todas as disposições da legislação ambiental vigente, responsabilizando-se perante os órgãos ambientais e a sociedade, por todo e qualquer dano ou prejuízo que porventura causarem ao meio ambiente, bem como executar seus serviços e atividades respeitando os atos legais, normativos, administrativos e correlatos, emanados das esferas Federal, Estaduais e Municipais, incluindo, mas não limitando ao cumprimento da Lei Federal nº 6.938/81 (Política Nacional do Meio Ambiente), da Lei nº 9.605/98 (Lei dos Crimes Ambientais) e da Lei nº 12.305/10 (Política Nacional de Resíduos Sólidos);
- Priorizar o fornecimento de produtos e serviços com baixa pegada ambiental;

- Ter conhecimento dos impactos ambientais e, se necessário, estabelecer planos de ação e metas de redução desses impactos;
- Buscar adotar sistema de gestão ambiental ou correlatos, certificado por terceira parte (por exemplo ISO 14.001);
- Fornecer, quando solicitados, dados e informações de aspectos ambientais, sociais e climáticos sobre seus produtos e serviços, tais como emissões de gases de efeito estufa, consumo de água e energia, disposição de resíduos, entre outros.



Como parte de seu compromisso com a transparência e o diálogo com as partes interessadas, a Companhia divulga, anualmente, seu Relatório de Sustentabilidade, apresentando o desempenho econômico-financeiro, ambiental e social do negócio.

Encontre informações adicionais na [Página 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”) concatena os esforços realizados no âmbito do Programa de *Compliance* e do Programa de Integridade da Companhia, com o objetivo de ampliar a atuação para além do escopo específico de Compliance, criando uma sinergia para viabilizar a cultura ética, de riscos e de conformidade como um todo.

Pensar como um sistema, direcionando esforços, viabilizando a comunicação entre a Companhia e seus diferentes públicos, permite a manutenção de um ambiente robusto de conformidade na Cielo.

O Programa de Conformidade é o conjunto de processos, controles e procedimentos internos que garantem que a Cielo esteja aderente ao arcabouço regulatório, à regulamentação infralegal, às recomendações dos órgãos reguladores, aos regulamentos operacionais estabelecidos pelas bandeiras, ao seu Código e instrumentos normativos.

O Programa de Integridade está contido no conjunto de atividades que compõem o Programa de Conformidade, sendo representado por processos, controles e procedimentos que têm por objetivo o incentivo à denúncia de irregularidades e aplicação das diretrizes previstas neste Código, diretrizes de governança corporativa, políticas e normas com foco na prevenção, detecção e mitigação de desvios, fraudes, irregularidades e atos ilícitos praticados contra a administração pública, nacional ou estrangeira.

O Programa Cielo de Conformidade é baseado em seis elementos, que perpassam os processos conduzidos, principalmente, pelas 2º e 3º linhas de defesa, englobando atividades de diferentes áreas da Companhia, sendo eles: Apoio da Alta Administração; Gestão de Riscos; Instrumentos Normativos; Conscientização e Acultramento; Monitoramento e Prevenção e Remediação e Reporte. Por meio destes seis elementos, a Cielo conduz suas atividades relativas à conformidade e integridade.

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 Aprendizizes

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

Sustentabilidade, diversidade e responsabilidade corporativa são fundamentais para a Cielo. Reforçam o compromisso da Companhia em contribuir com o desenvolvimento sustentável da sociedade.

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

A Cielo 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 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 é tolerado 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, normas, políticas e regulamentos aplicáveis.

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.

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

Os fornecedores e prestadores de serviço têm influência direta sobre a qualidade dos produtos e serviços da Cielo. A Companhia valoriza esta relação de negócios e leva em consideração o princípio de: o que pode ser bom para a Cielo, pode ser bom para os fornecedores e para os demais públicos envolvidos.

A relação com os fornecedores 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.

A Cielo espera que seus fornecedores e prestadores de serviço:

- Cumpram e monitorem 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;
- Tenham 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;

- Tenham 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.
- Cumpram toda a legislação e a regulamentação em vigor e adotem 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 monitorem suas cadeias de valor;
- Apresentem documentos e informações ao Banco Central do Brasil a respeito do objeto do contrato celebrado com a Cielo, nos prazos acordados, caso sejam solicitados;
- Sigam as regras descritas neste Código quanto à aceitação e à oferta de cortesias, como brindes, presentes e eventos;
- Façam gestão de sua cadeia de fornecimento, identifiquem os fornecedores críticos do ponto de vista de sustentabilidade e estabeleçam metas de melhorias dos indicadores econômicos, sociais e ambientais desse grupo de fornecedores;
- Façam gestão dos riscos econômicos, sociais, trabalhistas, tributários e ambientais em sua cadeia de fornecimento, visando à continuidade do negócio;
- Incentivem internamente e à sua cadeia de fornecimento a contratação de pequenos e médios fornecedores locais para o desenvolvimento econômico;
- Cumpram e recomendem 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 a expansão da base de fornecimento, sem restrições a fornecedores pelo tamanho, porte ou localização, desde que estejam em condições de oferecer seu produto ou serviço em conformidade com as necessidades e especificações divulgadas pela Cielo.

A base de fornecedores é monitorada por meio da homologação de fornecedores, o que engloba questões administrativas e financeiras, fiscais, trabalhistas e socioambientais, bem como requisitos de desempenho e pontualidade no fornecimento e faturamento.

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 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 é composto pela Diretoria-Executiva da Companhia, sendo secretariado pela Superintendente Executiva de Auditoria, que se reporta diretamente ao Conselho de Administração.

Tal Fórum é vinculado e de assessoramento à Diretoria-Executiva e ao Conselho de Administração, visto que, nas situações em que forem identificados potenciais desvios aos preceitos contidos neste Código e aos instrumentos normativos da Companhia, envolvendo membros da Diretoria-Executiva ou de colaboradores da Companhia subordinados diretamente ao seu Conselho de Administração ou, a critério do Fórum de Ética, pessoas consideradas chave ou estratégicas, o Coordenador do Comitê de Auditoria da Cielo ou um de seus membros participará da reunião do Fórum que vier a analisar o caso, apresentando para deliberação do Conselho de Administração recomendação acerca da sanção disciplinar a ser aplicada ao caso. Quanto aos demais colaboradores, competirá ao Fórum de Ética deliberar acerca da sanção disciplinar a ser aplicada ao caso.

Compete ao Fórum de Ética:

- Zelar pelo aperfeiçoamento constante do teor deste Código, propondo eventuais alterações para posterior deliberação da Diretoria-Executiva e do Conselho de Administração;
- Garantir que os preceitos deste Código e dos instrumentos normativos da Cielo sejam observados, bem como a disseminação e treinamento aos colaboradores da Cielo acerca do seu conteúdo, além de garantir a aplicação da norma de gestão de consequência;
- Propor à Diretoria-Executiva ações de conscientização e treinamento sobre os preceitos deste Código, bem como sobre a abrangência e aplicação da norma de gestão de consequência;

- Deliberar, como órgão de última instância, sobre eventuais omissões ou exceções ao disposto na norma de gestão de consequência, desde que cumulados com desvios aos preceitos contidos neste Código, bem como sobre a lista de infrações e consequências previstas na referida norma;
- Deliberar, como órgão de última instância, sobre as situações que forem identificadas como desvios aos preceitos contidos neste Código e aos instrumentos normativos da Companhia e, em caso de procedência, as respectivas sanções disciplinares a serem aplicáveis aos casos analisados;
- Emitir recomendação ao Conselho de Administração, quando envolver membros da Diretoria-Executiva ou colaboradores da Companhia subordinados diretamente ao Conselho de Administração ou, a critério do Fórum, pessoas consideradas chave ou estratégicas, que tenham infringido aos preceitos contidos neste Código e aos instrumentos normativos para deliberação acerca das sanções disciplinares a serem aplicáveis ao caso;
- Deliberar acerca da participação de colaboradores em Conselhos de Administração, Conselhos Fiscais, Comitês de Assessoramento ou outros órgãos equiparados de outras sociedades que não estejam sob controle da Companhia, bem como em sociedades filantrópicas e organizações não governamentais;
- Monitorar o cumprimento das diretrizes previstas neste Código, bem como acompanhar, trimestralmente, a volumetria, as denúncias recebidas e apurações do Canal de Ética da Companhia.

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 legal 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, 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, Diversidade e Responsabilidade Corporativa.

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 seus colaboradores, fornecedores, prestadores de serviço, parceiros ou outras partes interessadas prestarem, anonimamente ou de maneira identificada, denúncia ou informação sobre quaisquer desvios às diretrizes deste Código ou à legislação em vigor, inclusive à Lei Anticorrupção, podendo ser acessado pelo endereço www.canaldeetica.com.br/cielo ou pelo telefone 0800.775.0808.

Todas as denúncias recebidas e processadas pelo Canal de Ética, mesmo quando não anônimas, serão tratadas de forma sigilosa. A administração do recebimento destas denúncias é feita por empresa

independente para garantia da confidencialidade e a apuração dos registros é gerida pela Superintendência Executiva de Auditoria da Cielo, sem prejuízo da notificação e colaboração com demais autoridades competentes, conforme se fizer necessário.

Tal processo é importante para resguardar a pessoa que realizou a denúncia, 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.

Gestão de Relatos

As informações registradas pelo Canal de Ética são utilizadas por grupos especialmente designados pela Auditoria Interna 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 ou o Conselho de Administração, conforme o caso, 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.

Gestão de Aderência e Atualização do Código

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. A Cielo espera que seus gestores atuem 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 entra em vigor na data de sua aprovação pelo Conselho de Administração, permanecendo em vigor por 2 anos ou até que outra versão seja aprovada, o que ocorrer primeiro.

Barueri, 02 de março de 2023.



Código de Conduta Ética



Copyright © 2023

Cielo S.A. - Instituição de Pagamento

Todos os direitos reservados