

<b>Título</b>	<b>COMUNICAÇÃO</b>	<b>Código</b>	<b>PLT_003</b>
<b>VP/Superintendência</b>	Superintendência Executiva de <i>Marketing</i>	<b>Versão</b>	06

### Histórico de Revisões

<b>Versão:</b>	<b>Data Aprovação:</b>	<b>Histórico:</b>
01	03/06/2013	Elaboração do Documento
02	26/06/2015	Inclusão dos itens Abrangência (II), Documentação Complementar (III), Conceitos e Siglas (IV), Responsabilidades (V), Gestão de Consequências (VII), Exceções (VIII) e Disposições Gerais (IX). Atualização do item Diretrizes (VI): substituição da expressão "partes interessadas" por "stakeholders" e inclusão dos itens 3, 4, 5, 6 e 11.
03	25/08/2017	Atualização dos itens II. Abrangência, III. Documentação Complementar, e dos subitens 4, 5, 6, 8 e 9 das VI. Diretrizes e do item VII. Gestão de Consequências.
04	29/10/2019	Atualização dos itens I. Objetivo, II. Abrangência, III. Diretrizes subitens 2,5,10 e 11, IV. Exceções, V. Responsabilidades, VIII. Conceitos e Siglas, IX. Disposições Gerais.
05	25/11/2021	Atualização dos itens I. Objetivo, II. Abrangência, III. Diretrizes subitens 2, 3, 4, 6, 10 e 11, IV. Exceções, V. Gestão de Consequências, VI. Responsabilidades, VII. Documentação Complementar, VIII. Conceitos e Siglas.
06	25/10/2023	Atualização dos itens: I. Objetivo, II. Abrangência, III. Diretrizes subitens: 1; 3; 4; 6; 7; 10 e 11. IV. Exceções, V. Gestão de Consequências, VI. Responsabilidades, VII. Documentação Complementar, VIII. Conceitos e Siglas e IX. Disposições Gerais.

### Índice

I. Objetivo .....	1
II. Abrangência.....	2
III. Diretrizes.....	2
IV. Gestão de Consequências .....	3
V. Responsabilidades .....	3
VI. Documentação Complementar.....	4
VII. Conceitos e Siglas.....	4
VIII. Disposições Gerais.....	4

#### I. Objetivo

Estabelecer diretrizes para preservar a imagem e a reputação da Cielo S.A. – Instituição de Pagamento ("Cielo") junto as Partes Interessadas (*Stakeholders*), engajando-os de forma proativa em uma comunicação clara, tempestiva e transparente, pautada nos valores da Cielo.

Título	COMUNICAÇÃO	Código	PLT_003
VP/Superintendência	Superintendência Executiva de <i>Marketing</i>	Versão	06

## II. Abrangência

Todos os membros do Conselho de Administração, da Diretoria-Executiva ("Administradores"); dos Comitês de Assessoramento e do Conselho Fiscal; Colaboradores, incluindo terceirizados, estagiários e jovens aprendizes ("Colaboradores") das empresas Cielo, Servinet Serviços Ltda. ("Servinet"), Stelo S.A. ("Stelo") e Aliança Pagamentos e Participações Ltda. ("Aliança"), doravante denominadas em conjunto de "Companhia".

Todas as Sociedades Controladas da Companhia devem definir os seus direcionamentos a partir das orientações previstas na presente Política, considerando as necessidades específicas e os aspectos legais e regulamentares a que estão sujeitas.

Em relação às Sociedades Coligadas, os representantes da Companhia que atuem na administração das Sociedades Coligadas devem envidar esforços para que elas definam seus direcionamentos a partir das orientações previstas na presente Política, considerando as necessidades específicas e os aspectos legais e regulamentares a que estão sujeitas.

## III. Diretrizes

1. Processos, recursos, relações com Partes Interessadas (*Stakeholders*) e identidade da marca são administrados pela Companhia, com a ciência de que todos esses fatores impactam em sua imagem e consistem em uma forma de comunicação.
2. O processo de comunicação da Companhia prevê o alinhamento de ações a fim de promover os valores, a cultura e os objetivos de negócio permitindo a Companhia desenvolver, manter ou transformar a sua reputação.
3. As ferramentas de *marketing* utilizadas pela Companhia devem seguir os preceitos éticos estabelecidos em seu [Código de Conduta Ética](#), respeitar os clientes e os demais públicos envolvidos, os espaços públicos e o meio ambiente, garantindo uma comunicação que não seja enganosa ou abusiva. As ações de *marketing* são pautadas pelas boas práticas de mercado e por órgãos reguladores da comunicação publicitária.
4. A Superintendência Executiva de *Marketing* se pauta pelo conjunto de competências da Companhia estabelecidos no [Código de Conduta Ética](#), que são imprescindíveis para garantir a construção de uma visão compartilhada sobre os objetivos organizacionais e o foco necessário para atingi-los. O conjunto de competências é composto por: Empatia Assertiva, Ambição Transformadora, Senso de Dono, Colaboração e Senso de Urgência.
5. Todos os gestores da Companhia, incluindo a Diretoria-Executiva, são responsáveis por fomentar o engajamento dos Colaboradores em relação às mensagens institucionais e canais internos de comunicação.
6. Canais de comunicação devem ser disponibilizados aos Colaboradores, com o intuito de promover um ambiente em que a informação possa trafegar de acordo com o conjunto de competências da Companhia.
7. O diálogo aberto, transparente, tempestivo, íntegro e relevante com os Partes Interessadas (*Stakeholders*) deve ser praticado e valorizado na Companhia.
8. Nos termos da regulamentação em vigor, a Companhia reserva-se ao direito de manter a confidencialidade dos assuntos que considera estratégicos, respeitando as exigências

Título	COMUNICAÇÃO	Código	PLT_003
VP/Superintendência	Superintendência Executiva de <i>Marketing</i>	Versão	06

legais aplicáveis à comunicação, em especial a regulamentação aplicável às companhias abertas.

9. Os porta-vozes autorizados podem representar a Companhia, interna ou externamente, junto aos diferentes públicos de interesse ou indicar outro Colaborador para tanto, de acordo com as diretrizes de comunicação.
10. A Companhia não autoriza a divulgação de seu nome, marca ou a vinculação de sua imagem sem a prévia aprovação da Superintendência Executiva de *Marketing*, em conformidade com as suas diretrizes de comunicação.
11. A Companhia mantém perfis institucionais no *Twitter*, *Facebook*, *Linkedin*, *Youtube*, *Instagram* e *Tik Tok*, além de canais de atendimento ao cliente. Para garantir que os canais sejam corretamente utilizados, a Companhia definiu um Guia de Conduta nas Redes Sociais ("Guia"), disponível na *intranet* da Companhia. Para casos não especificados no Guia, os Colaboradores devem procurar a Superintendência Executiva de *Marketing*.

#### IV. Gestão de Consequências

Colaboradores, fornecedores ou outras Partes Interessadas (*Stakeholders*) que observarem quaisquer desvios às diretrizes desta Política, poderão relatar o fato ao Canal de Ética nos canais abaixo, podendo ou não se identificar:

- [www.canaldeetica.com.br/cielo](http://www.canaldeetica.com.br/cielo)
- Telefone, ligação gratuita: 0800 775 0808

Internamente, o não cumprimento das diretrizes desta Política enseja a aplicação de medidas de responsabilização dos agentes que a descumprirem, conforme a respectiva gravidade do descumprimento e de acordo com normativos internos, sendo aplicáveis a todas as pessoas descritas no item "Abrangência" desta Política, incluindo a liderança e membros da Diretoria-Executiva.

#### V. Responsabilidades

- **Administradores e Colaboradores:** Observar e zelar pelo cumprimento da presente Política e, quando assim se fizer necessário, acionar a Superintendência Executiva de *Marketing* para consulta sobre situações que envolvam conflito com esta Política, bem como mediante a ocorrência de situações nela descritas.
- **Superintendência Executiva de *Marketing*:** Manter essa Política atualizada, garantir que as diretrizes de comunicação da Companhia sejam seguidas e definir as ações de gestão de consequência referentes à não observância do determinado nesta Política.
- **Superintendência Executiva de Governança Corporativa:** interface com: (i) os Acionistas Controladores; (ii) Administradores; (iii) membros do Conselho Fiscal e dos Comitês de Assessoramento, bem como de quaisquer órgãos da Companhia com funções técnicas ou consultivas, criados por disposição estatutária, e aqueles que venham a adquirir esta qualidade, para o esclarecimento e/ou direcionamento de dúvidas acerca dos documentos mencionados e/ou pertinentes a esta Política.

Título	COMUNICAÇÃO	Código	PLT_003
VP/Superintendência	Superintendência Executiva de <i>Marketing</i>	Versão	06

- **Fórum de Divulgação:** analisar e deliberar acerca do conteúdo das informações a serem divulgadas aos órgãos reguladores do mercado de capitais e bolsa de valores por fatos relevantes, comunicados ao mercado, aviso aos acionistas e atas de reuniões do Conselho de Administração, dentre outros.
- **Porta-vozes:** Diretor-Presidente, Vice-Presidentes, Diretores-Executivos, Superintendentes e Gerentes da Companhia devidamente treinados pela Superintendência de *Marketing* e autorizados formalmente para falar em nome da Companhia.

## VI. Documentação Complementar

- [Código de Conduta Ética da Companhia;](#)
- Guia de Conduta nas Redes Sociais;
- Normas internas aperfeiçoadas constantemente, aprovadas pelas alçadas competentes e disponibilizadas a todos os Colaboradores;
- [Política de Divulgação de Ato ou Fato Relevante e Negociação de Valores Mobiliários;](#)
- [Política de Relacionamento com Partes Relacionadas \(Stakeholders\);](#) e
- Regimento Interno do Fórum de Divulgação.

## VII. Conceitos e Siglas

- **Sociedades Coligadas:** São coligadas as sociedades nas quais a investidora tenha influência significativa, nos termos do artigo 243, §1º da Lei das Sociedades Anônimas.
- **Sociedades Controladas:** São as sociedades nas quais a Companhia, direta ou indiretamente, é titular de direitos de sócia ou acionista que lhe assegurem, de modo permanente, preponderância nas deliberações sociais e o poder de eleger a maioria dos administradores, nos termos do artigo 243, §2º da Lei das Sociedades Anônimas.
- **Partes Interessadas (Stakeholders):** São todos os públicos relevantes, sejam internos ou externos, que consistem em pessoas, grupos, organizações, associações e outros atores que influenciam ou são influenciados pelas atividades, produtos e serviços da Companhia, e que podem ser impactados por suas decisões, ações e desempenho. São exemplos de Partes Interessadas (Stakeholders), mas não se limitam à: fornecedores, investidores, Colaboradores, comunidades locais, imprensa, organizações da sociedade civil.

## VIII. Disposições Gerais

É competência do Conselho de Administração da Companhia alterar esta Política sempre que se fizer necessário.

Esta Política entra em vigor na data de sua aprovação pelo Conselho de Administração e revoga quaisquer documentos em contrário.

Barueri, 25 de outubro de 2023.

**Cielo S.A. – Instituição de Pagamento**