

Título	PRODUTOS E SERVIÇOS	Código	PLT_008
VP/Diretoria	VP de Tecnologia e Negócios	Versão	07

Histórico de Revisões

Versão:	Data Aprovação:	Histórico:
01	03/06/2013	Elaboração do Documento.
02	29/04/2014	Inclusão do item 6 e adequação no item 8.
03	08/06/2015	Inclusão dos itens Abrangência (II), Documentação Complementar (III), Conceitos e Siglas (IV), Responsabilidades (V) e Gestão de Consequências (VII). Adequação do Objetivo (I) quanto ao conceito de sustentabilidade. Atualização do texto do item Diretrizes (VI) com a inclusão dos itens 2.4, 10, 11 e 12 e adequações dos itens 1, 6, 7 e 9.
04	01/08/2017	Atualização dos itens I. Objetivo, III. Documentação Complementar e do subitem 2.2 das VI. Diretrizes.
05	29/10/2019	Atualização dos itens II. Abrangência, III. Diretrizes subitens 1, 2.2, 2.4, 3, 5, 6, 7, 9, 10 e 12, VII. Conceitos e Siglas e VIII. Disposições Gerais.
06	17/12/2021	Atualização dos itens: I. Objetivo, II. Abrangência, IV. Gestão de Consequências, V. Responsabilidades, VI. Documentação Complementar e VII. Conceitos e Siglas, além dos subitens 2.4, 2.5, 2.6, 6 e 8 do item III. Diretrizes.
07	29/11/2023	Atualização dos itens: I. Objetivo, II. Abrangência, III. Diretrizes subitens 3, 4, 6, IV. Gestão de Consequências, V. Responsabilidades e VII. Conceitos e Siglas.

Índice

I. Objetivo	1
II. Abrangência.....	2
III. Diretrizes.....	2
IV. Gestão de Consequências	4
V. Responsabilidades	4
VI. Documentação Complementar.....	4
VII. Conceitos e Siglas.....	5
VIII. Disposições Gerais	5

I. Objetivo

A presente Política de Produtos e Serviços ("Política") tem por objetivo estabelecer as diretrizes para oferecer produtos e serviços que promovam o crescimento sustentável da Cielo S.A.- Instituição de Pagamento ("Cielo"), de parceiros e de clientes, promovendo impactos positivos para a sociedade, bem como para as gerações presentes e futuras.

Título	PRODUTOS E SERVIÇOS	Código	PLT_008
VP/Diretoria	VP de Tecnologia e Negócios	Versão	07

II. Abrangência

Todos os membros do Conselho de Administração e da Diretoria-Executiva ("Administradores"); membros 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 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. A Companhia tem como foco principal atender as necessidades dos seus clientes com qualidade, confiabilidade, disponibilidade e eficiência, bem como promover o crescimento sustentável do negócio, impactando positivamente a sociedade.
2. O desenvolvimento de produtos e serviços e a aprovação dos modelos de negócios respeitam as metodologias internas de avaliação, nos quais são considerados principalmente:
 - 2.1. A otimização dos recursos da Companhia, sejam eles financeiros, processuais e/ou organizacionais, a fim de garantir a maior eficiência de atuação.
 - 2.2. A garantia da relação de ganho entre todos os agentes de mercado (emissores de cartões, bandeiras, acionistas e empresas parceiras) e, principalmente, o cliente, seja ele uma grande instituição, um microempreendedor ou profissional liberal ou autônomo.
 - 2.3. Os impactos macroeconômicos, sociais e ambientais.
 - 2.4. O cumprimento da legislação e regulação aplicáveis aos produtos e serviços e uma atuação em conformidade com aspectos legais e regulatórios.
 - 2.5. Avaliação e mitigação dos eventuais riscos envolvidos identificados por meio da emissão de pareceres técnicos pelas áreas pareceristas e/ou impactadas, formalizados e submetidos ao Fórum de Produtos e Serviços.
 - 2.6. As diretrizes estratégicas e os atributos culturais da Companhia, estabelecidos no Código de Conduta Ética.
3. Para o desenvolvimento de produtos e serviços é levado em consideração o papel da Companhia como parceira dos negócios de seus clientes, buscando o aumento de vendas, a maior facilidade no recebimento e o melhor entendimento do portfólio. O processo de desenvolvimento de produto e serviços é realizado de forma gradativa e evolutiva, passando por etapas pré-definidas e validações intermediárias de áreas

Título	PRODUTOS E SERVIÇOS	Código	PLT_008
VP/Diretoria	VP de Tecnologia e Negócios	Versão	07

chaves da Companhia, garantindo o atendimento às necessidades do mercado e oferecendo uma melhor experiência aos clientes.

4. Para desenvolver produtos e serviços, a Companhia considera a facilidade, simplicidade e a plena usabilidade pelos seus clientes em todos os seus canais existentes, bem como promove a criação de novas soluções de captura visando a sua capilaridade e presença abrangente no mercado de meios de pagamento.
5. Para o planejamento e análise dos impactos de novos serviços e/ou produtos ou para realização de significativas modificações em produtos e serviços já existentes, são avaliados, dentre outras questões: otimização de recursos da Companhia, garantia de relação de ganho entre todos os agentes de mercado (emissores, bandeiras, acionistas e empresas parceiras), principalmente, o cliente, os aspectos legais e regulatórios aplicáveis e os riscos envolvidos, que devem ser devidamente aprovados, conforme a governança aplicável da Companhia.
6. A Companhia planeja, desenvolve, inova e reposiciona seus produtos, serviços e modelos de negócio, considerando os impactos sociais, ambientais e macroeconômicos de curto, médio e longo prazos. Neste sentido, busca otimizar o uso de recursos naturais, reduzir a emissão de agentes poluentes e adaptar-se às mudanças climáticas. Aspectos de inclusão social são considerados, além do mínimo exigido por lei, incentivando a inclusão financeira de classes menos favorecidas e de segmentos de clientes com forte impacto social, como Organizações não Governamentais ("ONGs"). Com o desenvolvimento de produtos e serviços e a criação de soluções de pagamento, a Companhia contribui com o fortalecimento da economia brasileira, atendendo iniciativas governamentais, promovendo o crescimento e o desenvolvimento da sociedade.
7. A inovação, associada ao desenvolvimento de novos produtos e serviços, busca manter a Companhia como referência em serviços de rede e pagamentos, além de criação de valor e diferenciação nas entregas utilizando a metodologia ágil como apoio. O referido modelo consiste no conjunto de boas práticas que proporcionam o gerenciamento e execução das iniciativas de forma adaptativa ao contexto e necessidade de negócios, que sofrem mudanças conforme o mercado. As entregas são estruturadas em ciclos curtos permitindo a constante ativação de valor ao cliente.
8. Todos os Colaboradores, outras partes interessadas e as unidades de negócios da Companhia têm canal aberto para propor ideias e sugerir melhoria em processos e produtos, estimulando o processo de inovação. Para este fim, são disponibilizados diferentes canais de comunicação para encaminhamento de sugestões, reclamações e opiniões.
9. A Companhia divulga aos clientes informações claras sobre seus produtos e sobre o uso dos seus serviços, por meio de múltiplos canais de comunicação.
10. As percepções, opiniões e a satisfação dos clientes são sistematicamente monitoradas, visando compreender suas necessidades e orientar o desenvolvimento de produtos e serviços de forma que conciliem o bom atendimento destas necessidades.
11. Os produtos e serviços são analisados ao longo da totalidade de seu ciclo de vida, buscando um desempenho sustentável. As externalidades ambientais e sociais dos

Título	PRODUTOS E SERVIÇOS	Código	PLT_008
VP/Diretoria	VP de Tecnologia e Negócios	Versão	07

produtos e serviços da Companhia são avaliadas, com foco em minimizar os impactos socioambientais e identificar alternativas sinérgicas com a sustentabilidade.

IV. Gestão de Consequências

Colaboradores, fornecedores ou outros *stakeholders* (públicos de interesse) 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
- 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 os 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 Vice-Presidência Executiva de Tecnologia e Negócios para consulta sobre situações que envolvam conflito com esta Política, bem como mediante a ocorrência de situações nela descritas.
- **Vice-Presidência Executiva de Tecnologia e Negócios:** cumprir e fazer cumprir as diretrizes estabelecidas nesta Política, mantê-la atualizada de forma a garantir que quaisquer alterações no direcionamento da Companhia sejam incorporadas e esclarecer dúvidas relativas ao seu conteúdo e a sua aplicação.
- **Fórum de Produtos e Serviços:** assessorar a Diretoria-Executiva com foco na qualidade e eficiência das atividades desempenhadas pela Companhia relacionadas ao desenvolvimento e acompanhamento de seus produtos e serviços, zelando pelos seus objetivos estratégicos e valores em coerência com os princípios básicos de governança corporativa. Além disso, caberá ao Fórum de Produtos e Serviços recomendar à Diretoria-Executiva, bem como monitorar as melhores práticas adotadas ou a serem adotadas pela Companhia no tocante ao modelo operacional adotado referente aos seus produtos e serviços.

VI. Documentação Complementar

- [Código de Conduta Ética da Companhia;](#)
- Legislação e regulamentação vigentes;
- Regimento Interno do Fórum de Produtos e Serviços; e
- Normas internas aperfeiçoadas constantemente, aprovadas pelas alçadas competentes e disponibilizadas a todos os Colaboradores.

Título	PRODUTOS E SERVIÇOS	Código	PLT_008
VP/Diretoria	VP de Tecnologia e Negócios	Versão	07

VII. Conceitos e Siglas

- **Diretoria-Executiva:** é o órgão responsável pela gestão dos negócios da sociedade, executando a estratégia e as diretrizes gerais aprovadas pelo Conselho de Administração. Por meio de processos e políticas formalizados, a Diretoria-Executiva viabiliza e dissemina os propósitos, princípios e valores da organização.
- **Sociedades Coligadas:** são coligadas as sociedades nas quais a investidora tenha influência significativa, nos termos do artigo 243, §1º da Lei das Sociedades por Ações.
- **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 por Ações.
- **Stakeholders (públicos de interesse):** são todos os públicos relevantes com interesses pertinentes à Companhia, ou ainda, indivíduos ou entidades que assumam algum tipo de risco, direto ou indireto, em face da Companhia. Entre outros, destacam-se: investidores, Colaboradores, sociedade, clientes, fornecedores, parceiros, credores, governos e órgãos reguladores, concorrentes, imprensa, associações e entidades de classe, usuários dos meios eletrônicos de pagamento e organizações não governamentais.

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, 29 de novembro de 2023.

Cielo S.A. – Instituição de Pagamento