

Título	PRODUTOS E SERVIÇOS	Código	PLT_008
VP/Diretoria	VP de Tecnologia e Negócios	Versão	08

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 subintês 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.
08	12/02/2026	Atualização dos itens: II. Abrangência, III. Diretrizes subitens 2; 2.1; 2.3; 2.5; 2.7; 2.8; 2.9; 3; 4; 5; 6; 7; 8; 9; 10 e 11, V. Responsabilidades, VI. Documentação Complementar 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.....	5
VII. 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

Título	PRODUTOS E SERVIÇOS	Código	PLT_008
VP/Diretoria	VP de Tecnologia e Negócios	Versão	08

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.

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 S.A. – Instituição de Pagamento ("Cielo"), Servinet Serviços Ltda. ("Servinet"), Aliança Pagamentos e Participações Ltda. ("Aliança") e Stelo S.A. ("Stelo"), 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 regulatórios 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 regulatórios 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, nas quais são consideradas as aprovações dos requisitos da Esteira de Lançamento, levando-se em consideração, 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 e assegurar que o desenvolvimento trará benefícios à Companhia.
 - 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, ambientais e climáticos.
 - 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 das áreas técnicas na aprovação dos requisitos da Esteira de Lançamento de Soluções ou no levantamento de apontamentos no planejamento e desenvolvimento da solução.

Título	PRODUTOS E SERVIÇOS	Código	PLT_008
VP/Diretoria	VP de Tecnologia e Negócios	Versão	08

- 2.6. As diretrizes estratégicas e os atributos culturais da Companhia, estabelecidos no Código de Conduta Ética.
- 2.7. A construção de planos de abordagem e suporte ao cliente, envolvendo estratégias de comercialização, comunicação e atendimento que levam em consideração as diretrizes da Companhia, a fim de assegurar uma melhor experiência aos clientes.
- 2.8. A avaliação do processo de desenvolvimento de produtos e serviços integra o escopo da Auditoria Interna, que abrange as atividades da Cielo S.A. – Instituição de Pagamento".
- 2.9. Toda solução em desenvolvimento na Esteira de Lançamentos possui indicadores que permitem acompanhar a efetividade da solução proposta e a aderência aos objetivos estratégicos da Companhia.
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 produtos e serviços é realizado de forma gradativa e evolutiva, passando por etapas predefinidas na Esteira de Lançamento de Soluções e aprovações dos requisitos de áreas 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 e acessibilidade 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. A Companhia orienta o desenvolvimento e a evolução de seus produtos, serviços e modelos de negócio com foco em inovação e na criação de soluções que gerem valor econômico e impacto positivo social, ambiental e climático. Neste sentido, adota critérios de responsabilidade socioambiental e climática em seus processos de desenvolvimento e revisão, identificando e prevenindo riscos que possam resultar em impactos significativos decorrentes de suas operações e atividades, conforme diretrizes estabelecidas na **Política de Sustentabilidade e Impacto**.
6. Por meio de seus produtos e serviços, a Companhia busca ampliar a inclusão financeira de públicos em situação de vulnerabilidade socioambiental, clientes e usuários, incorporando princípios de educação financeira, empreendedora, digital e sustentável.
7. As externalidades ambientais, sociais e climáticas dos produtos e serviços da Companhia são avaliadas ao longo de seu ciclo de vida, com o objetivo de reduzir impactos negativos e identificar oportunidades de melhoria alinhadas à sustentabilidade.
8. 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 de 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

Título	PRODUTOS E SERVIÇOS	Código	PLT_008
VP/Diretoria	VP de Tecnologia e Negócios	Versão	08

de negócios, que sofrem mudanças conforme o mercado. As entregas são estruturadas em ciclos curtos (três meses) permitindo a constante ativação de valor ao cliente.

9. Todos os Colaboradores, outras partes interessadas e as unidades de negócios da Companhia têm autonomia para propor ideias e sugerir melhorias em processos e produtos, estimulando o processo de inovação. Para este fim, é disponibilizado o canal MAPOP (Mapeamento de Oportunidades) no Jira, onde podem ser cadastradas sugestões e oportunidades de melhorias para avaliação do time de desenvolvimento.
10. A Companhia divulga aos clientes informações claras sobre seus produtos e sobre o uso dos seus serviços, por meio de múltiplos canais de comunicação, com o objetivo de apoiar a tomada de decisão consciente dos clientes.
11. 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.

IV. Gestão de Consequências

Colaboradores, fornecedores ou outros *stakeholders* (públicos de interesse) que observarem quaisquer desvios às diretrizes desta Política, deverão 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.
- **Participantes da Esteira de Lançamento de Soluções:**
 - As áreas envolvidas analisam de forma crítica a documentação relativa aos requisitos solicitados na Esteira de Lançamento de Soluções e, quando aplicável,

Título	PRODUTOS E SERVIÇOS	Código	PLT_008
VP/Diretoria	VP de Tecnologia e Negócios	Versão	08

realizam os devidos apontamentos quanto aos desenvolvimentos, a fim de assegurar a conformidade com as exigências técnicas e normativas aplicáveis.

▪ **Fórum de Produtos e Serviços:**

- Assessorar a Diretoria-Executiva com foco na qualidade e eficiência das atividades desempenhadas pela Companhia relacionadas à avaliação e mitigação de riscos de novos produtos e de alterações relevantes em produtos já existentes, zelando, dessa forma, pelos objetivos estratégicos e valores da Companhia, em consonância com os princípios básicos de governança corporativa.

VI. Documentação Complementar

Os documentos/anexos serão compartilhados pelas áreas responsáveis, na intenção de garantir que todas as informações estejam corretas e atualizadas.

Documentos/Anexos	Área Responsável/Base de Consulta
Guia Completo Esteira de Soluções	Portal de Conhecimento – Gerência de Portfólio, Agilidade e Produtos
Código de Conduta Ética	Site Cielo – Página de Ética e Integridade
Regimento Interno do Fórum de Produtos	Superintendência Executiva de Governança Corporativa

VII. 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, 12 de fevereiro de 2026.

Cielo S.A. – Instituição de Pagamento