

Título	RELACIONAMENTO COM PARTES INTERESSADAS (STAKEHOLDERS)	Código	PLT_010
VP/Diretoria	VP de Gente, Gestão e Performance	Versão	06

Histórico de Revisões

Versão:	Data Aprovação:	Histórico:
01	03/06/2013	Elaboração do Documento
02	29/04/2014	Inclusão dos itens 2, 3, 4 e 5.
03	26/06/2015	Mudança no nome da política de Relacionamento com as Partes Interessadas para Relacionamento com <i>Stakeholders</i> ; Substituição do termo "partes interessadas" por " <i>Stakeholders</i> "; Inclusão dos itens Abrangência (II), Documentação Complementar (III), Conceitos e Siglas (IV), Responsabilidades (V), Gestão de Consequências (VII), Disposições Gerais (VIII) e Comunidades (17); Inclusão dos tipos de impactos no item 5; Adequação da descrição dos itens 1.0, 7.2, 9.1, 12.1, 14.1, 16 e 16.1.
04	25/08/2017	Atualização dos itens I. Objetivo, II. Abrangência, III. Documentação Complementar, IV. Conceitos e Siglas, V. Responsabilidades e os seguintes subitens das VI. Diretrizes: 1, 5, 10, 12.1, 14.1, 16 e 16.1.
	07/10/2019	O documento foi revalidado por mais 2 anos pela Diretoria Executiva, e, portanto, não será gerada uma nova versão.
05	25/11/2021	Atualização geral do Documento.
06	25/10/2023	Abrangência, III. Diretrizes subitens: 1; 2; 3; 4 e 5, IV. Gestão de Consequências, V. Responsabilidades, VI. Documentação Complementar, VII. Conceitos e Siglas e VIII. Disposições Gerais.

Índice

I. Objetivo	2
II. Abrangência.....	2
III. Diretrizes.....	2
IV. Gestão de Consequências	5
V. Responsabilidades	5
VI. Documentação Complementar.....	6
VII. Conceitos e Siglas.....	7
VIII. Disposições Gerais	7

Título	RELACIONAMENTO COM PARTES INTERESSADAS (STAKEHOLDERS)	Código	PLT_010
VP/Diretoria	VP de Gente, Gestão e Performance	Versão	06

I. Objetivo

Estabelecer e garantir as diretrizes para a gestão do relacionamento e engajamento com as Partes Interessadas (*Stakeholders*), buscando a construção e manutenção de vínculos baseados em diálogo, ética, respeito e transparência.

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 S.A. – Instituição de Pagamento ("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. Princípios

A gestão do relacionamento da Companhia com suas Partes Interessadas (*Stakeholders*) é essencial para o sucesso de seu modelo de negócio e deve estar em consonância com seu propósito corporativo de "simplificar e impulsionar negócios para todas as pessoas", assim como com os princípios éticos estabelecidos no [Código de Conduta Ética](#).

Para atingir tal objetivo, a Companhia tem como diretrizes:

- 1.1. Buscar estabelecer vínculos e relacionamentos duradouros, fundamentados no diálogo, ética, respeito e transparência, visando garantir um relacionamento sustentável e efetivo com suas Partes Interessadas (*Stakeholders*).
- 1.2. Disponibilizar canais de comunicação para recebimento de dúvidas, denúncias e *feedbacks*.
- 1.3. Divulgar, de forma periódica e tempestiva, informações sobre o desempenho ambiental, social, de governança corporativa e econômico da Companhia.
- 1.4. Garantir que as Partes Interessadas (*Stakeholders*) tenham seus interesses considerados dentro dos processos de gerenciamento de riscos e oportunidades relacionadas às operações, atividades, produtos e serviços, visando compreender os impactos no curto, médio e longo prazo, em consonância com a [Política de Gestão de Riscos Corporativos e Controles Internos](#).

Título	RELACIONAMENTO COM PARTES INTERESSADAS (STAKEHOLDERS)	Código	PLT_010
VP/Diretoria	VP de Gente, Gestão e Performance	Versão	06

- 1.5. Possuir mecanismos para a gestão de crises e situações de conflito envolvendo Partes Interessadas (*Stakeholders*), em linha com as diretrizes estabelecidas no [Código de Conduta Ética](#) e na [Política de Gestão Corporativa de Continuidade de Negócios](#).
- 1.6. Promover o desenvolvimento de produtos, serviços e soluções inovadores e que gerem valor para as Partes Interessadas (*Stakeholders*).
- 1.7. Respeitar as particularidades das Partes Interessadas (*Stakeholders*), garantindo o tratamento justo, igualitário e equitativo, não tolerando qualquer forma de discriminação, conforme previsto no [Código de Conduta Ética](#) e na [Política de Diversidade e Inclusão](#).
- 1.8. Realizar consultas periódicas com suas Partes Interessadas (*Stakeholders*) para a definição de temas materiais (temas mais relevantes para geração de valor da Companhia às suas Partes Interessadas, através de mecanismos de engajamento específicos para cada público, em observância às diretrizes apresentadas na [Política de Sustentabilidade](#)).
- 1.9. Fazer uso de linguagem adequada, concisa e de fácil compreensão para o relacionamento com as Partes Interessadas (*Stakeholders*), conforme características e especificidades de cada público.

2. Identificação e Priorização de Partes Interessadas (*Stakeholders*)

- 2.1. A partir das diretrizes mencionadas anteriormente e levando em consideração as características individuais de cada Parte Interessada (*Stakeholder*), todas as iniciativas de relacionamento e engajamento alinham-se com as orientações descritas nesta Política.
- 2.2. A identificação dos públicos deve levar em consideração os seguintes aspectos:
 - Impacto e responsabilidade da Companhia na relação com a Parte Interessada (*Stakeholder*);
 - Influência da Parte Interessada (*Stakeholder*) no modelo de negócio e nas operações da Companhia;
 - Dependência, direta ou indireta, da Companhia com a Parte Interessada (*Stakeholder*), e vice-versa;
 - Proximidade da relação e interesse na manutenção de relacionamentos de longo prazo; e
 - Urgência ou sensibilidade na relação entre a Companhia e a Parte Interessada (*Stakeholder*);
- 2.3. As Partes Interessadas (*Stakeholders*) identificadas devem ser priorizadas, conforme níveis de impacto, influência e dependência em relação à Companhia, bem como incluídas em um Mapa de Partes Interessadas (*Stakeholders*).

Título	RELACIONAMENTO COM PARTES INTERESSADAS (STAKEHOLDERS)	Código	PLT_010
VP/Diretoria	VP de Gente, Gestão e Performance	Versão	06

3. Engajamento de Partes Interessadas (Stakeholders)

- 3.1. Para cada Parte Interessada (*Stakeholder*) identificada, a Companhia define o nível de engajamento a ser adotado, podendo variar de acordo com as características da Parte Interessada (*Stakeholder*) a relevância de seu relacionamento com a Companhia.
- 3.2. A Companhia define estratégias e métodos de engajamento específicos que viabilizem o sucesso na gestão de seu relacionamento com cada Parte Interessada (*Stakeholder*).
- 3.3. Os métodos de engajamento adotados pela Companhia podem envolver uma variedade de canais de comunicação, tais como site institucional, Site Cielo (área logada e não-logada), app Cielo Gestão, WhatsApp, SMS, e-mail marketing, blog Cielo, Comunidade Negócios em Movimento Cielo, *newsletters*, redes sociais, (com selo de verificado, quando aplicável), central de atendimento, reuniões presenciais ou virtuais, *workshops*, pesquisas de opinião, experiência ou satisfação, estudos de materialidade, entre outros recursos.

4. Definição da Materialidade

- 4.1. A Companhia reconhece a importância de compreender as expectativas e demandas de suas Partes Interessadas (*Stakeholders*) para orientar suas estratégias corporativas e gerar valor para o negócio e a sociedade.
- 4.2. A Companhia conduz um processo de consulta e diálogo com suas principais Partes Interessadas (*Stakeholders*) para revisão de seus temas materiais. Este processo deve ocorrer com periodicidade adequada ao contexto corporativo ou sempre que ocorrerem mudanças significativas nas operações.
- 4.3. O método de engajamento deve ser selecionado de acordo com o contexto e período em que será realizado.
- 4.4. Este processo deve ser acompanhado, discutido e aprovado pela Administração da Companhia.

5. Canais de Diálogo

- 5.1. A Companhia estabelece canais de comunicação transparentes e espaços de relacionamento democráticos que permitem o diálogo contínuo e a relação de confiança com qualquer Parte Interessada (*Stakeholder*).
- 5.2. Qualquer Parte Interessada (*Stakeholder*) poderá entrar em contato com a Companhia através dos canais disponíveis, tais como, mas não se limitando, a Site Institucional, Site de Relações com Investidores, Site de Sustentabilidade, LinkedIn, Instagram, redes sociais (com selo de verificado, quando aplicável), Central de Relacionamento, Ouvidoria e Canal de Ética.

Título	RELACIONAMENTO COM PARTES INTERESSADAS (STAKEHOLDERS)	Código	PLT_010
VP/Diretoria	VP de Gente, Gestão e Performance	Versão	06

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
- 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 necessário, acionar a Gerência de Sustentabilidade, Diversidade e Responsabilidade Corporativa para consulta sobre situações que envolvam conflito com esta Política, bem como mediante a ocorrência de situações nela descritas.
- **Conselho da Administração:** Analisar, alterar e aprovar a presente Política de acordo com a periodicidade prevista nas normas internas da Companhia, e sempre que julgar necessário.
- **Gerência Executiva de Sustentabilidade, Diversidade e Impacto:** 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.
- **Superintendência Executiva de Marketing:** garantir que as diretrizes de comunicação sejam seguidas e definir as ações de gestão de consequência referentes à não observância de tais diretrizes, em linha com as diretrizes da [Política de Comunicação](#).
- **Superintendência de Riscos e Controles Internos:** Identificar, mensurar e avaliar, monitorar, mitigar e reportar de forma integrada e periódica os riscos corporativos, conforme diretrizes estabelecidas na [Política de Gestão de Riscos Corporativos e Controles Internos](#).
- **Gerência de Continuidade de Negócios e Gestão de Crises:** Acompanhar e avaliar a implantação das estratégias de continuidade de negócios e gestão de crises, conforme diretrizes estabelecidas na [Política de Gestão Corporativa de Continuidade de Negócios](#).
- **Vice-Presidência Executiva de Gente, Gestão e Performance:** Estabelecer um modelo de gestão que alinhe a gestão de pessoas aos objetivos estratégicos da Companhia.
- **Superintendência Executiva de Governança Corporativa:** interface com: (i) os Acionistas Controladores; (ii) Administradores; (iii) membros do Conselho Fiscal e dos

Título	RELACIONAMENTO COM PARTES INTERESSADAS (STAKEHOLDERS)	Código	PLT_010
VP/Diretoria	VP de Gente, Gestão e Performance	Versão	06

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.

- **Superintendência de Eficiência e Compras:** Garantir, durante o processo de aquisição de bens e serviços e gestão da cadeia de fornecedores, a construção de relacionamento ético e transparente buscando competitividade, qualidade, velocidade e sustentabilidade, levando em consideração questões socioambientais e de direitos humanos.
- **Superintendência de Relações com Investidores:** Assegurar aos investidores e ao mercado em geral, tempestivamente, transparência, integridade e exatidão na divulgação de informações.
- **Gerência de Relações Governamentais:** Defender os interesses da Companhia em políticas públicas junto aos poderes executivos e legislativos, além de associações de classe, bem como dar suporte para o relacionamento da Companhia como um todo e seus representantes frente ao governo.
- **Vice-Presidência de Grandes Contas e Vice-Presidência Varejo e Operações:** Garantir o atendimento dos Clientes, divididos por segmento via canais disponíveis, prezando pela ética e bom relacionamento, assegurando o resultado da Companhia, de acordo com seus objetivos e resguardando sempre o sigilo das informações.

VI. Documentação Complementar

- [Código de Conduta Ética da Cielo](#)
- [Política Concorrencial](#)
- [Política de Compras](#)
- [Política de Comunicação](#)
- [Política de Diversidade e Inclusão](#)
- [Política de Gestão Corporativa de Continuidade de Negócios](#)
- [Política de Gestão de Recursos Humanos](#)
- [Política de Gestão de Riscos Corporativos e Controles Internos](#)
- [Política de Produtos e Serviços](#)
- [Política de Relacionamento com o Cliente](#)
- [Política de Sustentabilidade](#)
- [Política de Divulgação de Ato ou Fato Relevante e Negociação de Valores Mobiliários](#)
- [Política de Transações com Partes Relacionadas e Demais Situações Envolvendo Conflitos de Interesses](#)

Título	RELACIONAMENTO COM PARTES INTERESSADAS (STAKEHOLDERS)	Código	PLT_010
VP/Diretoria	VP de Gente, Gestão e Performance	Versão	06

- Normas internas aperfeiçoadas constantemente, aprovadas pelas alçadas competentes e disponibilizadas a todos os colaboradores.

VII. Conceitos e Siglas

- **Administração:** São os membros do Conselho de Administração e da Diretoria-Executiva da Companhia.
- **Canais de Relacionamento:** são os meios que a Companhia disponibiliza para trocar informações com as Partes Interessadas (*Stakeholders*), tais como: Centrais de Atendimento, Mídias Sociais, Área Comercial, Fale Conosco, Ouvidoria, Aplicativo, Site e Canal de Ética.
- **Engajamento de Partes Interessadas (*Stakeholders*):** Processo estabelecido pela Companhia que visa identificar e dialogar com grupos ou indivíduos cujos interesses legítimos são afetados ou podem afetar as decisões e atividades da Companhia. Esse processo traz uma série de oportunidades, como a redução de riscos, a negociação de conflitos, a ampliação do diálogo, o aprimoramento da confiança e do relacionamento entre as partes envolvidas.
- **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.
- **Materialidade:** processo onde são identificados os temas materiais que uma empresa deve fazer o acompanhamento, gestão e prestação de contas.
- **Temas materiais:** são os temas mais relevantes para a Companhia e suas Partes Interessadas (*Stakeholders*), que criam valor no curto, médio e longo prazo. Esses temas podem abranger questões econômicas, ambientais, sociais, de governança corporativa, entre outros. São identificados por meio de um Estudo de Materialidade realizado com a participação das principais Partes Interessadas (*Stakeholders*).

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 normas e procedimentos em contrário.

Barueri, 25 de outubro de 2023.

Cielo S.A – Instituição de Pagamento.