

Título	RESILIÊNCIA OPERACIONAL E GESTÃO DE EVENTOS CRÍTICOS	Código	PLT_031
VP/Diretoria	VP de Riscos, <i>Compliance</i> , Prevenção e Segurança	Versão	03

Histórico de Revisões

Versão:	Data Aprovação:	Histórico:
01	17/12/2021	Elaboração do Documento.
02	29/11/2023	Atualização dos itens: I. Objetivo, II. Abrangência, III. Diretrizes subitens: 1; 2.1; 2,4; 2.6.1 e 2.8, IV. Gestão de Consequências, V. Responsabilidades, VI. Documentação Complementar, VII. Conceitos e Siglas e VIII. Disposições Gerais.
03	12/02/2026	Atualização dos itens: Título, I. Objetivo, II. Abrangência, III. Diretrizes: 1; 1.1; 2.1; 2.2; 2.3; 2.5; 2.6; 2.7 e 2.8, IV. Gestão de Consequências, V. Responsabilidades, VI. Documentação Complementar e VIII. Conceitos e Siglas.

Índice

I. Objetivo	1
II. Abrangência.....	1
III. Diretrizes	2
1. Escopo	2
2. Processos envolvidos.....	2
IV. Gestão de Consequências	4
V. Responsabilidades	4
VI. Documentação Complementar.....	7
VII. Conceitos e Siglas.....	7
VIII. Disposições Gerais	9

I. Objetivo

A presente Política de Resiliência Operacional e Gestão de Eventos Críticos (“Política”) tem por objetivo estabelecer as diretrizes das disciplinas de Resiliência Operacional que abrangem todo o Sistema de Gestão de Continuidade de Negócios (“SGCN”) e Gestão de Eventos Críticos/Crises, visando contribuir para a resiliência e a sustentabilidade dos negócios antes, durante e depois de situações de crise através do planejamento, implantação, adoção de Planos de Continuidade de Negócios (“PCNs”) e Planos de Respostas para diversas situações que impactem negativamente a empresa e seus clientes.

II. Abrangência

Todos os membros do Conselho de Administração e da Diretoria Executiva (“Administradores”); membros dos Comitês de Assessoramento e do Conselho Fiscal;

Título	RESILIÊNCIA OPERACIONAL E GESTÃO DE EVENTOS CRÍTICOS	Código	PLT_031
VP/Diretoria	VP de Riscos, <i>Compliance</i> , Prevenção e Segurança	Versão	03

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 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. Escopo

- 1.1 O escopo desta política abrange:
 - 1.1.1 Elaboração de Planos de Continuidade de Negócios para todos os processos, sistemas, pessoas e fornecedores classificados com criticidade "muito alta", "alta" e "média" durante a análise de impacto nos negócios ("*BIA – Business Impact Analysis*");
 - 1.1.2 Elaboração de Planos de Resposta para eventos críticos que impactem negativamente a Companhia visando reduzir seus impactos.
 - 1.1.3 A localidade coberta pelo SGCN contempla a sede da Companhia, localizada na Alameda Xingu, nº 512, 21º ao 25º Andares, Alphaville, Centro Industrial e Empresarial, CEP 06455-030, na Cidade de Barueri, Estado de São Paulo.

2. Processos envolvidos

- 2.1 Análise de Impacto nos Negócios (*BIA – Business Impact Analysis*)
 - 2.1.1 Garantir a classificação de criticidade dos processos, sistemas e fornecedores da Companhia.
- 2.2 Análise de Sustentabilidade de Ativos (ASA)
 - 2.2.1 Identificar os ativos (infraestrutura e sistemas) que suportam os processos críticos de negócios relacionados no BIA.
- 2.3 Avaliação de Fornecedores
 - 2.3.1 Identificar a aderência dos Fornecedores aos requisitos de Continuidade de Negócios, com foco na indisponibilidade dos serviços críticos prestados.
- 2.4 Avaliação de demandas internas, como novos produtos, processos, projetos e mudanças

Título	RESILIÊNCIA OPERACIONAL E GESTÃO DE EVENTOS CRÍTICOS	Código	PLT_031
VP/Diretoria	VP de Riscos, <i>Compliance</i> , Prevenção e Segurança	Versão	03

- 2.4.1 Avaliar novos produtos e serviços, bem como alterações relevantes em produtos e serviços já existentes e reestruturações de ambientes, no âmbito de Continuidade de Negócios.
- 2.5 Avaliação de Requisitos Legais e Regulamentares
- 2.5.1 Assegurar a manutenção dos aspectos de atualização dos requisitos legais e regulamentares do Sistema de Gestão de Continuidade de Negócio e Gestão de Eventos Críticos.
- 2.6 Elaboração e manutenção dos Planos de Continuidade de Negócios e Planos de Resposta
- 2.6.1 Garantir a formalização e documentação das ações e das estratégias de continuidade de negócios e de resposta a eventos críticos, bem como o cumprimento dos papéis e responsabilidades na ativação das ações, com o objetivo de minimizar os impactos causados pela crise. Abaixo os principais planos desenvolvidos:
- **Plano de Gestão de Crises**
 - Descrever os procedimentos a serem executados em caso de crise, conforme estabelecido na Norma interna de Gestão de Crises, definindo papéis e responsabilidades no processo de comunicação e ações mitigatórias.
 - **Plano de Recuperação de Desastre (DRP – *Disaster Recovery Plan*):**
 - Descrever os procedimentos que orientam como recuperar os serviços e ambiente de tecnologia (*Data Center*) após um incidente que cause impacto que atenda ao critério do BIA e PCN.
 - **Plano de Continuidade de Local de Trabalho (“PCLT”)**
 - Descrever os procedimentos para ativação do local de trabalho alternativo, no caso de indisponibilidade do local de trabalho principal (escritório, virtualização de *desktop* e *home office*), bem como o acionamento de pessoas visando o deslocamento para o local de trabalho alternativo dos Colaboradores que executam as atividades identificadas como críticas para a Companhia.
 - **Plano de Contingência de Pessoas (“PCPas”)**
 - Descrever os procedimentos para substituição de Colaboradores chaves por seu *backup*, previamente definidos, no caso de uma ausência temporária ou permanente do Colaborador que executa as atividades identificadas como críticas para a Companhia.
 - **Plano de Continuidade de Processos (“PCP”)**
 - Descrever os procedimentos alternativos a serem utilizados, em caso de indisponibilidade de uma ou mais etapas que suportam o processo de negócio, independentemente de tecnologia.

Título	RESILIÊNCIA OPERACIONAL E GESTÃO DE EVENTOS CRÍTICOS	Código	PLT_031
VP/Diretoria	VP de Riscos, <i>Compliance</i> , Prevenção e Segurança	Versão	03

- **Plano de Contingência de Fornecedores Críticos (“PCFC”)**

- Descrever os procedimentos alternativos a serem utilizados em caso de indisponibilidade, quebra de contrato, falência, entre outros eventos relacionados a um fornecedor crítico que suporta o processo de negócio.

2.7 Realização de Testes e Exercícios de PCN

2.7.1 Anualmente é elaborado um calendário de testes e exercícios estabelecendo os planos e cenários que serão testados no período. O objetivo destes testes é aferir a eficácia dos planos de continuidade e garantir que estes continuem a atender as necessidades de negócios diante de eventuais mudanças, além de elevar o grau de maturidade da resiliência organizacional.

2.8 Realização de Treinamentos

2.8.1 Os treinamentos são realizados anualmente a fim de disseminar a cultura e o conceito de Resiliência Operacional e Gestão de Eventos Críticos, de forma online, por meio de *workshops*, *lives* e *e-learning*, sendo recomendável que, dentro do prazo estabelecido pela Companhia, todos os administradores, colaboradores, estagiários e menores aprendizes realizem o treinamento obrigatório.

2.9 Comunicação ao Banco Central do Brasil (“BCB”)

2.9.1 Realiza comunicação tempestiva ao BCB acerca das ocorrências de incidentes ou interrupções dos serviços considerados relevantes, bem como indica as providências para o reinício das atividades interrompidas.

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 normativos internos, sendo aplicáveis a todas as pessoas descritas no item “Abrangência” desta Política, incluindo a liderança e membros da Diretoria Executiva.

V. Responsabilidades

- **Conselho de Administração**

- Orientar e fiscalizar a gestão da Diretoria Executiva e decidir sobre questões estratégicas do negócio, incluindo temas relevantes que possam impactar a

Título	RESILIÊNCIA OPERACIONAL E GESTÃO DE EVENTOS CRÍTICOS	Código	PLT_031
VP/Diretoria	VP de Riscos, Compliance, Prevenção e Segurança	Versão	03

continuidade das operações, assegurando a resiliência e a sustentabilidade dos negócios, bem como a aderência aos objetivos estratégicos e aos princípios de governança corporativa da Companhia.

▪ **Diretoria Executiva**

- Apoiar e disponibilizar os recursos adequados para a implementação e manutenção do Sistema de Gestão de Continuidade de Negócios (SGCN) e Gestão de Crises;
- Acompanhar as atividades do Programa Gestão de Continuidade de Negócios através dos indicadores;
- Participar do Grupo Executivo quando estabelecido um "war room" para gerenciamento de medidas e tomada de decisão quanto a um evento crítico.

▪ **Áreas de Negócios ou Suporte ao Negócio:**

- Fornecer as informações pertinentes ao negócio, de forma a subsidiar a avaliação dos requerimentos de disponibilidade dos processos críticos;
- Informar alterações relevantes nos processos para avaliação da Gerência de Resiliência Operacional e Eventos Críticos e atualização dos BIAs e Planos de Continuidade de Negócios - PCNs, caso aplicável;
- Participar e atuar nos/ dos testes e exercícios de PCN e DRP quando requisitados;
- Informar para seus gestores e para a Gerência de Resiliência Operacional e Eventos Críticos quando identificado cenário materializado de risco no qual a classificação dos impactos esteja acima do gerenciável;
- Auxiliar na elaboração dos planos de continuidade de negócios e planos de resposta para cenários de crise;
- Participar do Grupo Operacional quando estabelecido um "war room" para gerenciamento e execução dos planos de ação durante um evento crítico.

▪ **Executivos (Diretores/Superintendentes Executivos):**

- Definir e aprovar os processos e serviços essenciais que serão priorizados na aplicação da metodologia de continuidade de negócios;
- Indicar o ponto focal de Continuidade de Negócios e de Gestão de Crises, na área de negócio;
- Dar apoio para a Gerência de Resiliência Operacional e Eventos Críticos na avaliação dos processos das áreas de negócios da Companhia, na implantação de planos de continuidade de negócios, estratégias de continuidade e planos de respostas aos cenários de crise identificados;
- Aprovar planos e estratégias de continuidade de negócios;
- Validar relatórios de resultados de exercícios e testes PCN;

Título	RESILIÊNCIA OPERACIONAL E GESTÃO DE EVENTOS CRÍTICOS	Código	PLT_031
VP/Diretoria	VP de Riscos, <i>Compliance</i> , Prevenção e Segurança	Versão	03

- Participar do Grupo Operacional e/ou Executivo quando estabelecido um "war room" para gerenciamento e determinação dos planos de ação durante um evento crítico.

▪ **Pontos Focais de Continuidade de Negócios (Titular e Suplente):**

- Centralizar e disseminar os assuntos relacionados à continuidade de negócios em suas áreas, bem como acompanhar a revisão e a manutenção dos Planos e BIAs;
- Assegurar que todos os processos considerados como críticos de sua área estejam contemplados no plano de continuidade de negócios;
- Indicar representante da área para participar dos testes, bem como revisar o caderno de testes e orientar o colaborador na execução do teste; e
- Participar de treinamentos, *workshops*, *lives* e *e-learning*s voltados aos temas relacionados à continuidade de negócios.

▪ **Agentes Focais de Crises (Titular e Suplente):**

- Atuar como elo de comunicação entre a área de negócio e a governança de crise, garantindo o fluxo ágil, claro e preciso de informações antes, durante e após a ocorrência de um evento crítico;
- Coordenar a execução das ações previstas nos planos de resposta à crise dentro da sua área, promovendo o alinhamento das equipes, a disseminação das orientações recebidas e o reporte contínuo do andamento das ações.

▪ **Gerência Executiva de Resiliência Operacional e Gestão de Eventos Críticos (Vice-Presidência Executiva de Riscos, *Compliance*, Prevenção e Segurança):**

- Atender as auditorias, inspeções e *due diligences*;
- Implementar e revisar os instrumentos normativos sob responsabilidade da área;
- Realizar a gestão e apresentar os PCNs aos gestores de negócio;
- Garantir a realização da análise de impacto nos negócios;
- Realizar a análise de sustentabilidade do ativo crítico de tecnologia;
- Elaborar o calendário de testes e exercícios em conjunto com as áreas envolvidas;
- Planejar e coordenar a realização de exercícios e consolidar os resultados em relatórios estratégicos;
- Atuar no acionamento dos Grupos Executivos e Operacionais de Crises e na coordenação dos *war rooms*, conforme necessidade;
- Propor ajustes à Política, conforme periodicidade definida ou diante de mudanças relevantes;
- Gerir as alterações dos requisitos legais e cumprimentos regulatórios voltados ao tema de Resiliência Operacional e Gestão de Eventos Críticos;

Título	RESILIÊNCIA OPERACIONAL E GESTÃO DE EVENTOS CRÍTICOS	Código	PLT_031
VP/Diretoria	VP de Riscos, <i>Compliance</i> , Prevenção e Segurança	Versão	03

- Disseminar a cultura de Resiliência Operacional e Gestão de Eventos Críticos

- **Administradores e Colaboradores:**

- Observar e zelar pelo cumprimento da presente Política e, quando assim se fizer necessário, acionar a Vice-Presidência Executiva de Riscos, *Compliance*, Prevenção e Segurança para consulta sobre situações que envolvam conflito com esta Política ou mediante a ocorrência de situações nela descritas.

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
ABNT ISO 22317 – BIA	Site ABNT (Associação Brasileira de Normas Técnicas)
ABNT NBR ISO 22301 – SGCN	Site ABNT (Associação Brasileira de Normas Técnicas)
ABNT ISO 22361 – Gestão de Crises	Site ABNT (Associação Brasileira de Normas Técnicas)
ABNT NBR ISO 31000 – Gestão de Riscos	Site ABNT (Associação Brasileira de Normas Técnicas)
Resolução BCB nº 198/2022	Site BCB (Banco Central do Brasil)
Código de Conduta Ética da Companhia	Site Cielo – Página de Ética e Integridade
Política de Tecnologia da Informação	Site Cielo – Página de Ética e Integridade
Resolução BCB nº 85/2021	Site BCB (Banco Central do Brasil)
Norma de Gestão de Crises	Página interna de Instrumentos Normativos
Declaração de Escopo	Página interna de Instrumentos Normativos

VII. Conceitos e Siglas

- **Business Impact Analysis (BIA):** Análise dos impactos que uma interrupção inesperada pode causar ao negócio da Companhia. O BIA é utilizado para determinar as prioridades de recuperação dos processos em situações de indisponibilidade, bem como tempos de recuperação desejados, estratégias de recuperação, recursos e equipes necessários para atender os níveis de serviços requeridos pelos negócios.
- **Contingência:** é o momento em que há mobilização de recursos para responder ao incidente e garantir a continuidade das atividades críticas durante o **evento**.
 - a. Crise: Evento inesperado que representa uma ameaça significativa à continuidade das operações, à reputação ou aos ativos da organização, necessitando de uma resposta imediata coordenada e eficaz, d uma comunicação abrangente com o objetivo de mitigar impactos negativos, da preservação da confiança dos públicos estratégicos e do restabelecimento à normalidade o mais rápido possível.
 - b. Alerta de crise/evento crítico: sinaliza problemas ou eventos críticos que podem, se não administrados de forma organizada e eficaz, se transformar em uma crise; e
 - c. Desconformidades/ocorrências de riscos: trata desacordo com normas, políticas, regulamentos ou processos e erros operacionais, sendo essencial identifica-las e

Título	RESILIÊNCIA OPERACIONAL E GESTÃO DE EVENTOS CRÍTICOS	Código	PLT_031
VP/Diretoria	VP de Riscos, <i>Compliance</i> , Prevenção e Segurança	Versão	03

corrigi-las para manter a conformidade e integridade das operações, evitando o escalonamento da classificação para alerta e/ou crise.

- **Declaração de Escopo:** documento da GCN contendo, de forma resumida e direta, os principais aspectos relacionados ao Escopo do SGCN da Companhia, seus pontos de cobertura e suas exclusões, objetivos e responsabilidades das áreas abrangidas e outros itens relevantes em face do Escopo do SGCN da organização.
- **Data Center:** local onde estão concentrados os sistemas computacionais de uma empresa ou organização, como um sistema de telecomunicações ou um sistema de armazenamento de dados.
- **Exercício de PCN:** processo de treinamento para avaliar, praticar e melhorar o desempenho de uma organização. Os exercícios podem ser usados para: validar políticas, planos, procedimentos, treinamento, equipamentos e acordos entre organizações; esclarecimento e treinamento de pessoal em funções e responsabilidades, melhoria da coordenação e comunicação entre organizações, identificação de lacunas de recursos, melhoria do desempenho individual; e identificação de oportunidades de melhoria e o controle de oportunidades para a prática de improvisação. Um teste é um tipo único e particular de exercício, que incorpora uma expectativa de aprovação ou reprovação em relação aos objetivos planejados do exercício.
- **Gestão de Continuidade de Negócios – GCN ou *Business Continuity Management* – BCM:** processo de gestão holística que identifica potenciais ameaças a uma organização e fornece diretrizes para uma estrutura na construção da resiliência organizacional com a capacidade de uma resposta eficaz que proteja os interesses de seus principais *Stakeholders*, atividades de reputação, marca ou continuidade em caso de desastre (ISO 22301:2012). A gestão do programa global é realizada por meio de treinamentos, ensaios e revisões, que tem por como objetivo garantir que o plano permaneça atualizado.
- **Gestão de crises:** processo estruturado de preparação, identificação, resposta e recuperação diante de eventos inesperados ou disruptivos, com o objetivo de proteger os interesses da organização e seus *Stakeholders*.
- **Incidente:** é qualquer comportamento que não faz parte da operação padrão de um serviço, gerando interrupção não planejada ou a redução de sua qualidade.
- **Interrupção de negócios:** qualquer evento que interrompa o curso normal das operações de negócio de uma organização. Termos semelhantes: paralisação e interrupção do serviço.
- **Grupo Executivo:** formado pelo Diretor-Presidente da Companhia e Diretoria Executiva, sendo responsável por decisões estratégicas e pela priorização de ações em situações de crise de alto impacto.
- **Grupo Operacional:** formado por superintendentes, gerentes executivos e pontos focais das áreas envolvidas, sendo responsável por executar planos de resposta, classificar impactos, definir ações, garantir comunicação e reportar o andamento das medidas de contenção do ocorrido até a normalização.

Título	RESILIÊNCIA OPERACIONAL E GESTÃO DE EVENTOS CRÍTICOS	Código	PLT_031
VP/Diretoria	VP de Riscos, Compliance, Prevenção e Segurança	Versão	03

- **War Room:** ambiente físico ou virtual dedicado à coordenação centralizada da resposta à crise, à reunião dos representantes das áreas para tomada de decisões rápidas, ao acompanhamento em tempo real das ações e à comunicação integrada entre os grupos envolvidos.
- **Plano de Resposta:** conjunto estruturado de diretrizes, ações e responsabilidades previamente definidas para orientar a Companhia na gestão eficaz de eventos críticos, visando minimizar impactos, proteger ativos e garantir a continuidade dos negócios.
- **Simulado:** exercício que abrange alguns aspectos da realidade, mas com variáveis controladas, contemplando todos os Colaboradores envolvidos, para avaliar o desempenho da continuidade do negócio.
- **Sociedades Coligadas:** são as sociedades em que a Companhia detenha 10% (dez por cento) ou mais do seu capital, sem, contudo, controlá-las, nos termos do artigo 243, §1º da Lei 6.404/76 (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 6.404/76 (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: acionistas, investidores, Colaboradores, sociedade, clientes, fornecedores, credores, governos, órgãos reguladores, concorrentes, imprensa, associações e entidades de classe, usuários dos meios eletrônicos de pagamento e organizações não governamentais.
- **Suplente Ponto Focal:** dar apoio e suporte ao Ponto Focal na realização de suas atividades e substituí-lo em sua ausência.

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, 12 de fevereiro de 2026.

Cielo S.A. – Instituição de Pagamento