

Código de Conduta Ética

cielo



Sumário

Mensagem da Liderança

Nosso código

Nosso Jeito de Ser e Fazer

- Propósito
- Visão
- Competências Cielo

Liderança pelo exemplo

Canal de Ética

Gestão de Consequências

Orientações Gerais de Conduta

1. Compromisso Ético
2. Ambiente de Trabalho Ético Seguro e Inclusivo
3. Conflito de Interesses
 - 3.1 Vínculos Pessoais
 - 3.2 Atividades Paralelas e Participação em Negócios
 - 3.3 Ocupação e Candidatura a Cargos Públicos
 - 3.4 Informações Obtidas na Cielo
 - 3.5 Aceitação e Oferta de Cortesias
 - 3.6 Participação como Membro de Órgãos de Governança
 - 3.7 Doações e patrocínios
4. Combate à Corrupção
5. Prevenção à Fraudes

6. Prevenção à Lavagem de Dinheiro e Combate ao Financiamento do Terrorismo (PLD/FT)
7. Segurança da Informação e Privacidade de Dados
8. Proteção e uso do Patrimônio da Companhia
9. Comunicações Externas e Mídias Sociais
10. Uso Ético e Responsável de Inteligência Artificial (IA)

11. Relacionamento com Público Externo

- Relacionamento com o Mercado e Investidores
- Relacionamento com o Setor Público, Sindicato e Associação
- Relacionamento com Fornecedores e Parceiros
- Relacionamento com Clientes, Usuários e Sociedade

Sustentabilidade (ASG)

1. Responsabilidade Ambiental
2. Responsabilidade Social
3. Governança Corporativa

Programa Cielo de Conformidade

Comunicação e Treinamento

Gestão do Código de Conduta Ética





Mensagem da Liderança

Na Cielo, acreditamos que confiança, honestidade e gentileza são essenciais para qualquer relação, dentro e fora do trabalho. Por isso, fazemos questão de cultivar um ambiente onde a transparência, a colaboração e o respeito pelas pessoas estejam sempre presentes em todas as práticas.

Valorizamos a diversidade de experiências e o trabalho em equipe. E é assim que conseguimos gerar valor real para nossos clientes, parceiros e para a sociedade.

Nosso compromisso com a integridade e a ética inclui o combate firme ao preconceito, à discriminação e ao assédio de qualquer natureza. Acreditamos que um ambiente seguro, inclusivo e respeitoso é fundamental para que todas as pessoas possam se desenvolver e contribuir com o melhor de si.

Nosso Código de Conduta Ética é o guia que nos ajuda a manter esse compromisso. Ele orienta nossas decisões e ações do dia a dia, sempre alinhadas ao nosso propósito de simplificar e impulsionar negócios para todas as pessoas. Trata-se de um documento que nos mostra o comportamento que esperamos em

todas as nossas relações, seja com colegas, clientes, fornecedores, investidores e a sociedade.

Independentemente do cargo ou área de atuação, é nosso dever agir com integridade, ética, justiça e responsabilidade. E isso também vale para o uso de novas tecnologias, como o uso da Inteligência Artificial. Devemos usá-la com consciência, respeitando a privacidade, evitando vieses e garantindo que ela esteja sempre a serviço das pessoas e dos nossos valores, como parte da nossa cultura organizacional.

Como referência em pagamentos no Brasil, temos o compromisso de seguir e promover boas práticas, respeitando as políticas, normas e procedimentos que construímos juntos. Isso fortalece nossa empresa e toda a cadeia de valor que fazemos parte.

Convidamos você a ler o Código de Conduta Ética com a mesma atenção que o Time Cielo teve ao redigi-lo. Ele é de todos nós.

Vamos juntos fazer a diferença!

**Diretoria Executiva
Cielo S.A. - Instituição de Pagamento**

○ Nosso Código

O Código de Conduta Ética da Cielo é o nosso guia para agir com integridade, ética, respeito e responsabilidade em todas as situações do dia a dia.

Ele mostra, de forma clara e direta, o que é permitido, o que é esperado e o que não é aceito na nossa Companhia.

A Gerência de Compliance é responsável por monitorar o cumprimento das regras estabelecidas neste Código, garantindo que todas as pessoas estejam alinhadas aos princípios éticos da Cielo.

A Quem Se Aplica

Este código se aplica a todas as pessoas que atuam com a Cielo: pessoas colaboradoras (inclusive terceirizadas, estagiárias e aprendizes), lideranças, administradores, membros dos Comitês de Assessoramento, membros do Conselho Fiscal, fornecedores, parceiros, clientes e demais públicos com os quais nos relacionamos.

Lembre-se, condutas esperadas na Cielo:

- Tomar decisões alinhadas às competências da Cielo.
- Buscar orientação sempre que tiver dúvidas.
- Ser exemplo de comportamento ético.



Dúvidas?

Procure sua liderança ou área de Compliance

○ Nosso Jeito de Ser e Fazer



Propósito

Simplificar e impulsionar negócios para todas as pessoas.



Visão

Ser a plataforma exponencial mais desejada do varejo brasileiro.

Competências Cielo



Ambição Transformadora:

Valorizamos o aprendizado, buscando metas além do que já sabemos para criar espaço para aprender, inovar e gerar valor real às pessoas e ao negócio.



Colaboração:

Somos um time coeso, guiado por objetivos comuns e confiança mútua. Colaboramos com transparência e corresponsabilidade, construindo soluções integrada e sustentáveis.



Empatia Assertiva:

Criamos um ambiente em que todos se sintam respeitados e seguros para ser quem são, com empatia, franqueza e feedbacks que promovem crescimento e resultados consistentes.



Senso de Dono:

Assumimos responsabilidade coletiva pelos resultados da empresa e dos clientes, colocando o todo acima dos interesses individuais, com foco em impacto e compromisso.



Senso de Urgência:

Priorizamos com clareza e entregamos com agilidade, colaboração e foco no cliente, sempre orientados por valor real ao negócio e decisões eficazes.

○ Liderança pelo exemplo

Na Cielo, acreditamos que liderar é, acima de tudo, viver a cultura da Companhia em cada atitude, para tornar o Jeito Cielo de Ser e Fazer uma prática cotidiana.

Líderes devem refletir os valores da organização em suas decisões, conversas e comportamentos, promovendo um ambiente seguro, ético e colaborativo.

É papel da liderança cultivar a confiança, estar disponível para esclarecer dúvidas sobre ética com respeito e transparência, e orientar as pessoas colaboradoras sobre os canais adequados para relatar situações que envolvam dilemas ou desvios de conduta.

Liderar pelo exemplo é:

Agir com integridade, inspirar boas práticas e garantir que todas as pessoas se sintam acolhidas e apoiadas para fazer o que é certo.



○ Canal de Ética

Na Cielo, valorizamos a comunicação aberta, transparente e responsável. Nosso **Canal de Ética** é um meio seguro e confidencial para que qualquer pessoa possa relatar condutas que violem este Código.

Ele está disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana. É operado por empresa independente, garantindo total sigilo das informações e das pessoas envolvidas. Os relatos podem ser feitos de forma identificada ou anônima.

Reforçamos nosso compromisso com a não retaliação: ninguém será punido, discriminado ou sofrerá qualquer tipo de represália por fazer um relato de boa-fé. Ao contrário, **encorajamos** todos a serem agentes de transformação, contribuindo para um ambiente ético, íntegro e respeitoso.



Canal de Ética:
<https://canalconfidencial.com.br/cielo/>
0800 775 0808

○ Gestão de Consequências

Cumprir as normas deste Código de Conduta Ética e dos demais Instrumentos Normativos da Cielo é uma exigência, sem exceções. O descumprimento dessas normas é passível de punições, como:

Conversa orientativa.

Advertência verbal ou escrita.

Demissão sem ou por justa causa.

Afastamento ou suspensão.

Rescisão de contrato e bloqueio do fornecedor, parceiro e/ou cliente.

As ocorrências registradas no Canal de Ética são apuradas de forma sigilosa, avaliadas e, em caso de procedência, deliberadas pelos órgãos de governança da Companhia, conforme alçada aplicável a cada caso.



Orientações Gerais de Conduta



○ Orientações Gerais de Conduta

As orientações aqui descritas servem como diretrizes práticas de comportamentos esperados de todas as pessoas abrangidas por esse Código. São também referências para as tomadas de decisões, refletindo a cultura ética da Cielo e o compromisso com a conformidade.



Em caso de dúvida, entre em contato com a área de Compliance (compliance@cielo.com.br).

A Cielo segue e determina sua conduta com base na Declaração dos Direitos Humanos e os princípios do Pacto Global e da Agenda 2030 para os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), todos da Organização das Nações Unidas (ONU), além das convenções da Organização Internacional do Trabalho (OIT).

1. Compromisso Ético

A ética guia todas as relações da Cielo. Agir com integridade, respeito e responsabilidade fortalece a confiança e a reputação da Companhia. Esse compromisso deve estar presente em todas as decisões, atitudes e interações.



Comportamentos esperados:




- Agir com transparência e respeito em todas as situações.
- Denunciar condutas suspeitas com responsabilidade e boa-fé.
- Tomar decisões alinhadas aos valores da Companhia, mesmo diante de pressões ou conflito de interesses.

Comportamentos não tolerados:



- Ser desonesto, manipular ou fraudar qualquer atividade.
- Esconder informações ou prestar declarações falsas, seja internamente ou para partes externas.
- Usar seu cargo para obter vantagens pessoais.
- Apoiar práticas contrárias às leis, regulamentos ou políticas internas da Cielo.



2. Ambiente de Trabalho Ético, Seguro e Inclusivo

A Cielo valoriza um ambiente onde todas as pessoas sejam respeitadas, incluídas e se sintam seguras.

Isso significa promover a diversidade, combater qualquer forma de discriminação ou assédio, garantir condições dignas de trabalho e respeitar as normas laborais e os direitos humanos.

Um ambiente saudável e inclusivo é essencial para o bem-estar das pessoas colaboradoras e para o sucesso da Companhia.

Saiba que:

- **Assédio moral** é qualquer conduta abusiva, repetitiva ou prolongada que humilha, constrange ou desestabiliza emocionalmente alguém no trabalho. Pode acontecer, mas não se limita, por meio de palavras, gestos ou atitudes, como gritar, isolar ou ridicularizar uma pessoa.
- **Assédio sexual** é qualquer comportamento de natureza sexual não desejado, que constrange ou intimida outra pessoa. Inclui comentários inapropriados, convites insistentes ou toques sem consentimento.
- **Importunação sexual** é qualquer prática de cunho sexual realizada sem o consentimento da vítima para satisfazer o próprio prazer ou de terceiros. Isso inclui toques indesejados, beijos forçados ou enviar mensagens íntimas sem autorização. Pode ocorrer em qualquer ambiente, inclusive digital.
- **Gestão por injúria** é qualquer prática de liderança baseada em ofensas, humilhações ou agressões verbais que desrespeita a dignidade das pessoas. Isso inclui gritar, xingar, usar palavras depreciativas ou ameaçar para obter resultados.

Comportamentos esperados:



- Promover a inclusão e o respeito às diferenças, valorizando a diversidade como parte da nossa cultura.
- Contribuir para um ambiente seguro e acolhedor.
- Cumprir e incentivar o cumprimento das normas de saúde, segurança e ergonomia.
- Apoiar práticas que garantam equidade, igualdade de oportunidades e respeito aos direitos humanos.

Um ambiente **ético, seguro e inclusivo** favorece a inovação, o engajamento e o desenvolvimento dos talentos.

Comportamentos não tolerados:



- Praticar ou tolerar qualquer forma de discriminação, seja por raça, gênero, orientação sexual, religião, deficiência, idade ou qualquer outra condição pessoal.
- Adotar comportamentos abusivos, ofensivos, humilhantes ou que caracterizem assédio moral, sexual ou qualquer outra forma de violência, discriminação ou intimidação, seja presencialmente ou em ambientes digitais.
- Comprometer a segurança física ou emocional de colegas.
- Desrespeitar os direitos trabalhistas, como jornada de trabalho, pausas e condições adequadas de trabalho.



Para maiores informações, acesse a **Política de Diversidade, Equidade e Inclusão e a Política de Gestão de Recursos Humanos** ou procure sua liderança ou a área de Compliance (compliance@cielo.com.br).

3. Conflito de Interesses

Conflito de interesses ocorre quando os interesses pessoais, financeiros ou familiares de uma pessoa influenciam, ou parecem influenciar, sua capacidade de tomar decisões imparciais e alinhadas aos interesses da Cielo. Identificar, evitar e comunicar essas situações é essencial para preservar a integridade das relações profissionais e a confiança na Companhia.

Na Cielo, podem ser identificados como conflito de interesses os casos de: parentesco, relacionamento pessoal, amoroso ou societário na mesma linha de reporte hierárquico ou em funções em que a imparcialidade na decisão seja necessária, bem como na relação com clientes, fornecedores ou concorrentes.



Autodeclaração de Conflito de Interesses

É dever de cada pessoa declarar sobre a existência de:

- Vínculos pessoais (familiar, amizade, relacionamento amoroso) com pessoas da Cielo, fornecedores, parceiros, clientes ou concorrentes.
- Qualquer tipo de atividades paralelas (remuneradas ou não).

A Gerência de Compliance irá avaliar a existência ou não do conflito de interesses.

<https://canalconfidencial.com.br/cielo/>

Lembre-se também de informar sua liderança imediata.

3.1. Vínculos pessoais

Situações de vínculo pessoal ocorrem quando há relações familiares, afetivas ou de amizade que possam interferir na imparcialidade de decisões profissionais.

Na Cielo, é essencial que essas relações sejam declaradas e tratadas com transparência, especialmente quando envolvem processos de contratação, avaliação, promoção ou supervisão direta. O objetivo é evitar favorecimentos, proteger a integridade das decisões e garantir igualdade de oportunidades para todos.

A comunicação deve ser feita tanto à área de Compliance, por meio do formulário de Autodeclaração, quanto à liderança imediata, sempre que houver vínculo pessoal relevante, como relações familiares até o 3º grau, relações afetivas (namoro, união estável ou casamento) e amizades que possam gerar percepção de favorecimento.

Comportamentos esperados:



- Comunicar previamente qualquer vínculo pessoal relevante à área de Compliance, através do formulário de Autodeclaração, e informar a liderança imediata.
- Evitar envolvimento direto em decisões que envolvam pessoas com quem se tenha vínculo pessoal.

Comportamentos não tolerados:



- Omitir vínculos pessoais que possam interferir na imparcialidade de decisões.
- Beneficiar pessoas próximas em processos de contratação, promoção ou avaliação.



Para maiores informações, acesse a [**Política de Transações com Partes Relacionadas e demais Situações Envolvendo Conflito de Interesses**](#)



3.2. Atividades Paralelas e Participação em Negócios

Na Cielo, atividades profissionais paralelas podem ser realizadas, desde que não conflitem com a jornada de trabalho, não utilizem infraestrutura ou informações da Companhia, não comprometam o desempenho nas funções exercidas e não estejam em desacordo com os negócios, interesses ou o setor de atuação da Cielo.

Além disso, tais atividades não podem concorrer, direta ou indiretamente, com a atividade da Cielo nem com as funções desempenhadas pelo colaborador na Companhia.

A realização dessas atividades fora da Cielo, mesmo que não remuneradas, pode configurar conflito de interesses quando interfere na dedicação, imparcialidade, compromete a confidencialidade das informações da empresa ou concorre, direta ou indiretamente, com as atividades da Cielo e funções desempenhadas na Companhia. Isso inclui a abertura ou participação em negócios ou sociedades, dentre outros.

Comportamentos esperados:



- Formalizar à Cielo qualquer atividade externa que possa representar conflito de interesses.
- Garantir que atividades externas não interfiram nas responsabilidades, confidencialidade ou reputação da Cielo.

Comportamentos não tolerados:



- Exercer atividades externas que prejudiquem o desempenho ou a disponibilidade para as funções na Cielo.
- Utilizar recursos, informações ou tempo da empresa para fins particulares.
- Omitir a existência de negócios ou sociedades que possam representar conflito de interesses.
- Participar de empreendimentos que concorram direta ou indiretamente com as atividades da Cielo.
- Comercializar produtos ou serviços de concorrentes.

3.3. Ocupação e Candidatura a Cargos Públicos

Pessoas colaboradoras que concorram a cargos políticos deverão se afastar de suas atividades na Companhia, sem direito à remuneração, durante o período entre o registro de sua candidatura perante a Justiça Eleitoral e o dia seguinte ao da eleição. Caso eleita, a pessoa deverá, voluntariamente e em conformidade ao disposto neste Código, solicitar sua dispensa da Cielo.

Além disso, pessoas colaboradoras que tenham ocupado cargos públicos ou sejam classificadas como Pessoas Expostas Politicamente (PEPs) devem comunicar formalmente tais fatos à Cielo. Essa medida visa garantir a transparência, prevenir conflitos de interesses e assegurar a integridade das relações institucionais da Companhia.

3.4. Informações Obtidas na Cielo

O acesso a informações confidenciais, estratégicas ou privilegiadas da Cielo exige responsabilidade e sigilo absoluto. Essas informações podem incluir, por exemplo, dados de clientes, colaboradores, financeiros, planos de negócio, campanhas de marketing e negociações comerciais.

O uso indevido dessas informações, mesmo que não intencional, pode configurar risco de imagem e financeiros, descumprimento regulatório, conflito de interesses, entre outros. A proteção dos dados da Companhia é um dever ético de todos os colaboradores.



Comportamentos esperados:



- Manter sigilo sobre todas as informações obtidas na Cielo, inclusive após o desligamento da empresa.
- Solicitar autorização formal antes de utilizar qualquer conteúdo relacionado à Cielo em atividades externas.

Comportamentos não tolerados:



- Utilizar informações confidenciais ou estratégicas da Cielo para benefício próprio ou de terceiros.
- Compartilhar dados internos da empresa em ambientes externos, como palestras, redes sociais ou trabalhos acadêmicos, sem autorização prévia.



Para maiores informações acesse a [Política de Divulgação e Negociação](#).

3.5. Aceitação e Oferta de Cortesias

A aceitação ou oferta de cortesias pode configurar conflito de interesses quando influencia decisões, compromete a imparcialidade ou gera favorecimento indevido.

Na Cielo, essas práticas devem seguir critérios éticos, legais e estar alinhadas aos normativos internos, com bom senso e transparência.

As cortesias são classificadas em três grupos:

1. Brindes:

Itens de baixo valor, geralmente promocionais, personalizados com a marca da empresa e/ou distribuídos de forma ampla. A Cielo permite recebimento e oferta de brindes.

2. Presentes:

Bens materiais oferecidos de forma direcionada, que podem ter valor significativo e gerar percepção de favorecimento. De forma geral, não devem ser aceitos ou ofertados quando ultrapassarem o limite estabelecido pela Companhia.

3. Convites para eventos:

Incluem ingressos, viagens, refeições, palestras ou hospitalidades. Devem ser previamente autorizados por e-mail pelo superior hierárquico e comunicados à Gerência de Compliance (compliance@cielo.com.br), que avaliará o convite e possíveis conflitos de interesses.

Participações em eventos externos em nome da Cielo devem ser previamente avaliadas conforme descrito no item “Comunicações Externas e Mídias Sociais” deste Código.

Comportamentos esperados:



- Avaliar cuidadosamente o contexto e o valor das cortesias, respeitando as diretrizes internas e legais.
- Reportar à área de Compliance qualquer situação que envolva cortesias com potencial de gerar conflito de interesses.

Comportamentos não tolerados:



- Aceitar ou oferecer cortesias que possam influenciar decisões ou facilitar negócios em benefício próprio ou de terceiros, envolvendo a Administração Pública/Agentes Públicos ou não.
- Aceitar ou oferecer cortesias em dinheiro, cheque, vouchers ou vale-presentes, independentemente do valor.
- Omitir o recebimento ou a oferta de cortesias que ultrapassem os limites definidos pelas políticas da Cielo.



Aceitação e Oferta de Cortesias

Atenção!

A aceitação ou oferta de presentes está limitada ao **valor máximo de R\$ 390,00**.

Caso o valor seja superior, a pessoa colaboradora deve recusar o item. Caso não seja possível recusá-lo, o presente deve ser:

1. Encaminhado à Gerência de Sustentabilidade.
2. Registrado formalmente junto aos times de Compliance (compliance@cielo.com.br) e Sustentabilidade (sustentabilidade@cielo.com.br).

A **Gerência de Sustentabilidade** será responsável por definir a destinação do item.



Para maiores informações acesse as [Políticas de Anticorrupção, de Compras e de Compliance](#).

3.6. Participação como Membro de Órgãos de Governança

A participação como membro em Conselhos de Administração, Conselhos Fiscais, Comitês de Assessoramento ou outros órgãos equiparados de outras sociedades que não estejam sob controle, direto ou indireto, da Cielo, bem como em sociedades filantrópicas, organizações não governamentais ou quaisquer outras organizações equiparadas, independentemente de sua natureza jurídica ou finalidade, deve ser comunicada à Cielo por meio do

preenchimento da Autodeclaração de Conflito de Interesses, aplicável a todas as pessoas colaboradoras e membros da Diretoria-Executiva da Companhia.

A área de Compliance analisará e se manifestará acerca: **(I)** de potencial conflito de interesses; **(II)** se a participação da pessoa no órgão de governança da sociedade externa interfere no desempenho de suas atividades e/ou impacta, direta ou indiretamente, os negócios e interesses da Cielo; e/ou **(III)** de eventual concorrência, direta ou indireta, com as atividades da Cielo e/ou com as funções desempenhadas pela pessoa, devendo, posteriormente, submeter ao Fórum de Ética para deliberação, conforme diretrizes previstas em seu Regimento Interno.

Compete ao Conselho de Administração avaliar e deliberar sobre a participação dos membros da Diretoria-Executiva, bem como daqueles

que lhe sejam diretamente subordinados, em órgãos de governança de outras sociedades, cuja decisão será acompanhada da recomendação prévia do Fórum de Ética, conforme as diretrizes estabelecidas em seu Regimento Interno.

Nos casos em que houver alteração do órgão de governança e/ou da sociedade externa, desde que dentro do mesmo grupo econômico, comunicado à Cielo, a pessoa deverá preencher nova Autodeclaração de Conflito de Interesses.

Essa alteração será submetida ao Fórum de Ética e do Conselho de Administração para ciência, acompanhada da manifestação favorável da área de Compliance, assegurando a transparência e a adequada gestão de potenciais riscos à integridade e à governança da Companhia.



3.7. Doações e Patrocínios

A Cielo não realiza, **sob nenhuma forma**, contribuições, doações ou patrocínios a campanhas políticas, partidos ou candidatos a cargos públicos, seja por meio de recursos financeiros, bens, espaços, mão de obra, publicidade ou qualquer outro tipo de apoio. Também é vedado o uso da posição na Companhia para fins políticos. Embora doações pessoais não sejam proibidas por lei, recomenda-se que os membros da Diretoria-Executiva se abstenham de realizá-las, devendo comunicar à área de Compliance caso o façam.

Por outro lado, a Cielo permite doações de bens e patrocínios a projetos sociais, culturais e esportivos, desde que estejam alinhados aos valores da empresa e sejam previamente avaliados e aprovados pelas áreas e órgãos de governança competentes, conforme diretrizes e critérios estabelecidos em normativos internos. Essas iniciativas devem ser conduzidas com transparência, responsabilidade e foco no impacto positivo à sociedade, sendo formalizadas e registradas conforme os processos internos.



Em caso de dúvidas sobre a legitimidade ou adequação da ação, é necessário consultar os normativos internos e/ou o time de Sustentabilidade (sustentabilidade@cielo.com.br).



4. Combate à Corrupção

Corrupção é qualquer ato de oferecer, prometer, autorizar, solicitar ou receber vantagem indevida com o objetivo de influenciar decisões ou obter benefícios pessoais ou corporativos de forma ilícita. Isso inclui suborno, fraude, lavagem de dinheiro e outras práticas que violam a integridade dos negócios.

Na Cielo, adotamos uma postura de **tolerância zero à corrupção**, reforçando nosso compromisso com a ética, a transparência e o cumprimento das leis. Atuamos de forma preventiva, promovendo a conscientização e incentivando a denúncia de qualquer conduta suspeita.

Todos os contratos firmados com a Cielo devem contemplar **cláusulas anticorrupção**. O fornecedor, parceiro ou cliente que tiver qualquer envolvimento com práticas ilícitas será descredenciado ou terá seu contrato encerrado, bem como será denunciado às autoridades competentes.



Comportamentos esperados:



- Atuar com integridade, mesmo diante de pressão.
- Recusar qualquer vantagem indevida, independentemente do valor ou da intenção.
- Conhecer e seguir as leis anticorrupção e as políticas da Cielo, como a Política Anticorrupção e o Programa Cielo de Conformidade.
- Reportar imediatamente qualquer indício ou suspeita de corrupção pelo Canal de Ética.

Comportamentos não tolerados:



- Manipular informações, documentos ou registros com o objetivo de ocultar atos de corrupção.
- Deixar de reportar situações suspeitas ou conhecidas de corrupção.
- Ignorar ou descumprir leis anticorrupção, políticas internas ou controles da empresa.
- Permitir ou compactuar com práticas de corrupção ou outros atos lesivos à Administração Pública praticados por terceiros que se relacionem com a Cielo.

5. Prevenção à Fraudes

Fraude é qualquer ação deliberada para enganar, omitir ou manipular informações com o objetivo de obter vantagem indevida, causar prejuízo a terceiros ou comprometer a integridade dos processos da Companhia.

Pode ocorrer em diversas formas, como falsificação de documentos, desvio de recursos, manipulação de dados, entre outros.

Na Cielo, a prevenção à fraude é **parte essencial** do nosso compromisso com ética, a transparência e a segurança dos nossos negócios. Atuamos de forma proativa, com controles internos robustos, monitoramento contínuo e incentivo à denúncia de condutas suspeitas.

Comportamentos esperados:



- Agir com honestidade e responsabilidade, cumprindo rigorosamente os processos e controles internos.
- Zelar pela veracidade das informações e pela integridade dos registros corporativos.
- Reportar imediatamente qualquer indício ou suspeita de fraude e colaborar com auditorias e investigações.

Comportamentos não tolerados:



- Falsificar, omitir ou manipular informações, documentos ou registros para obter benefício próprio ou para terceiros.
- Violar controles internos ou burlar processos com intenção de obter vantagem indevida.
- Criar ou participar de esquemas que envolvam fraude contábil, fiscal, financeira ou operacional.



Para mais informações, acesse a [Política Anticorrupção](#).

6. Prevenção à Lavagem de Dinheiro e Combate ao Financiamento do Terrorismo (PLD/FT)

Lavagem de dinheiro é o processo de disfarçar a origem ilícita de recursos financeiros, tornando-os aparentemente legais. Por sua vez, o financiamento do terrorismo envolve o uso ou movimentação de recursos para apoiar atividades terroristas, independentemente da origem dos fundos.

A Cielo está comprometida com a prevenção ativa dessas práticas, atuando em conformidade com as leis e regulamentações nacionais e internacionais, contribuindo para a integridade do sistema financeiro.



Para maiores informações, acesse a **[Política de Prevenção à Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento do Terrorismo](#)** ou entre em contato com a Gerência de PLD (pld@cielo.com.br).



Comportamentos esperados:



- Cumprir rigorosamente as políticas internas de prevenção à lavagem de dinheiro e financiamento do terrorismo.
- Reportar imediatamente qualquer operação ou comportamento suspeito às áreas competentes.

Comportamentos não tolerados:



- Realizar ou facilitar transações que ocultem a origem, destino ou propriedade de recursos ilícitos.
- Ignorar sinais de alerta em operações financeiras ou deixar de aplicar os procedimentos de identificação e verificação de clientes ou quaisquer entes relacionados a Cielo.
- Participar, direta ou indiretamente, de atividades ligadas ao financiamento de organizações criminosas ou terroristas.
- Omitir ou falsificar informações em cadastros, contratos ou registros financeiros.

7. Segurança da Informação e Privacidade de Dados

Proteger informações é essencial para a Cielo. Isso inclui dados pessoais, como nome, CPF e domicílio bancário; dados corporativos, como contratos, relatórios internos e comunicações estratégicas. Essas informações, relacionadas a clientes, colaboradores, parceiros, fornecedores e à própria empresa, devem estar protegidas contra acessos indevidos, vazamentos, perdas ou qualquer uso incorreto.

A Cielo respeita a privacidade e atua conforme a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e demais normas aplicáveis. Todas as pessoas colaboradoras devem garantir o sigilo das informações, utilizando-as apenas para fins profissionais e com os controles adequados, como o uso exclusivo de sistemas autorizados pela Companhia e a não divulgação em ambientes externos.

Fornecedores, parceiros, prestadores de serviço e clientes também devem seguir as boas práticas de segurança e privacidade, assegurando a proteção das informações e os direitos dos titulares dos dados.



Para maiores informações, acesse a [Política de Segurança da Informação e Cibernética](#), a [Política de Divulgação de Ato ou Fato Relevante](#), a [Política de Privacidade e Proteção de Dados](#) e o [Aviso Externo de Privacidade](#).

Comportamentos esperados:



- Proteger os dados e informações sob sua responsabilidade, respeitando os níveis de acesso e confidencialidade.
- Cumprir as políticas internas de segurança da informação e privacidade de dados.
- Reportar imediatamente qualquer incidente ou suspeita de violação de dados ao time de Segurança da Informação, via Portal Cielo.
- Tratar dados pessoais com responsabilidade, transparência e respeito à legislação vigente.

Comportamentos não tolerados:



- Armazenar, transmitir ou acessar informações da empresa em ambientes inseguros, pessoais ou não autorizados.
- Falar sobre assuntos confidenciais em locais públicos ou nas redes sociais.
- Ignorar incidentes ou suspeitas de violação de dados, como acessos indevidos, vazamento de informações ou qualquer uso fora do padrão.
- Violar o sigilo de informações estratégicas, comerciais ou pessoais, mesmo após o desligamento da empresa.





8. Proteção e uso do Patrimônio da Companhia

O patrimônio da Cielo inclui seus ativos físicos, digitais e intelectuais, como instalações, equipamentos, sistemas, dados, informações estratégicas, cartão corporativo, propriedade intelectual e a marca Cielo.

Usar esses recursos com responsabilidade é essencial para a eficiência, segurança e sustentabilidade dos negócios.

Todos devem preservar e utilizar corretamente os bens da Companhia, evitando desperdícios, danos ou qualquer uso indevido.

A Cielo tem por direito acessar os registros de uso de internet, e-mail e dados armazenados em seus dispositivos corporativos.

Comportamentos esperados:



- Utilizar os recursos da Cielo com responsabilidade e para fins profissionais.
- Proteger os ativos da empresa contra danos, acessos indevidos ou mau uso.
- Respeitar as políticas internas sobre segurança, tecnologia e uso da marca.
- Reportar qualquer irregularidade ou risco relacionado ao patrimônio.

Comportamentos não tolerados:



- Utilizar recursos da empresa para fins pessoais ou não autorizados.
- Danificar ou desperdiçar bens físicos, digitais ou intelectuais.
- Utilizar indevidamente a marca Cielo ou sua identidade visual.
- Deixar de comunicar perdas, danos ou uso impróprio de patrimônio.

9. Comunicações Externas e Mídias Sociais

As manifestações públicas em nome da Cielo, incluindo entrevistas, publicações, interações com a imprensa e uso de mídias sociais, devem ser conduzidas com responsabilidade, alinhadas aos valores da empresa e voltadas à preservação da imagem institucional.

A Cielo reconhece e valoriza o direito à livre manifestação, expressão e opinião pessoal de seus colaboradores. No entanto, é imprescindível que tais manifestações respeitem os princípios éticos e os valores institucionais da Companhia.

Não serão tolerados discursos de ódio, atitudes discriminatórias ou qualquer forma de intolerância que contrarie os Direitos Humanos e os preceitos estabelecidos neste Código de Conduta Ética e na Política de Diversidade, Equidade de Inclusão da Cielo.

Participações em eventos externos, entrevistas, publicações, interações com a imprensa e uso de mídias sociais em nome da Cielo devem ser previamente avaliadas pela Gerência de Comunicação Corporativa e pela área de Relações com Investidores, de forma a assegurar a coerência com os compromissos, posicionamentos e diretrizes da companhia, conforme estabelecido em suas políticas internas.

Comportamentos esperados:



- Utilizar os canais oficiais da empresa para comunicações externas, com autorização prévia.
- Agir com responsabilidade e bom senso ao utilizar mídias sociais, mesmo em perfis pessoais, evitando qualquer associação indevida à Cielo.
- Proteger informações estratégicas e respeitar os limites de confidencialidade definidos pela Cielo.

Comportamentos não tolerados:



- Compartilhar conteúdos que prejudiquem a reputação da Cielo ou de seus públicos de relacionamento.
- Divulgar informações confidenciais ou estratégicas em canais públicos ou redes sociais.
- Falar em nome da Cielo sem autorização das áreas responsáveis.

Redes Sociais:

Perfis de redes sociais **nunca** devem ser associados à marca Cielo, exceto aqueles utilizados, exclusivamente, pela área de Marketing, responsável por publicar informações oficiais nesse tipo de mídia.



10. Uso Ético e Responsável de Inteligência Artificial (IA)

A inteligência artificial (IA) deve ser usada com ética, responsabilidade e alinhamento aos valores da Cielo. Isso inclui utilizar apenas ferramentas autorizadas, revisar criticamente os conteúdos gerados e estar atento aos riscos de desinformação (informações falsas, manipuladas, incompletas ou distorcidas), vazamento de dados e resultados distorcidos.

A adoção da IA no ambiente corporativo deve promover inovação com responsabilidade, sempre a serviço da qualidade, da transparência e da conformidade.

Comportamentos esperados:



- Utilizar IA de forma ética, responsável e alinhada aos valores da Companhia.
- Priorizar a segurança da informação e a proteção de dados em todas as interações com IA.
- Escolher ferramentas autorizadas e confiáveis para uso profissional.
- Reportar imediatamente qualquer uso indevido ou suspeito de ferramentas de IA, ao time de Segurança da Informação, via Portal Cielo.

Comportamentos não tolerados:



- Inserir informações pessoais, confidenciais ou estratégicas, como dados de clientes ou partes relacionadas ao negócio, em ferramentas de IA não autorizadas pela Cielo.
- Reproduzir ou confiar totalmente nas respostas geradas pela IA sem avaliar se o conteúdo é adequado, correto e alinhado às diretrizes da Companhia.
- Ignorar os riscos de desinformação, vieses que podem reforçar estereótipos ou comprometer decisões justas, ou vazamento de dados.



11. Relacionamento com Público Externo

Relacionamento com o Mercado e Investidores

A Cielo respeita seus **concorrentes** e acredita que a concorrência leal contribui para o aperfeiçoamento do mercado. Assuntos estratégicos do negócio não deverão ser discutidos ou repassados, a qualquer pretexto, aos concorrentes ou a terceiros sem a devida autorização.

É compromisso da Cielo:



- Fornecer informações claras, confiáveis e tempestivas.
- Preservar a confidencialidade de dados estratégicos e evitar o uso indevido de informações privilegiadas.
- Assegurar que decisões e comunicações estejam alinhadas com os princípios éticos e regulatórios do mercado.

A Cielo repudia as seguintes práticas:



- Preços predatórios ou ilegais.
- Comentários que prejudiquem a imagem de concorrentes.
- Formação de cartéis ou acordos anticompetitivos.
- Fraudes, espionagem empresarial ou violação de propriedade intelectual.
- Abuso de poder econômico, boicotes ou exclusão de concorrentes.
- Suborno, extorsão ou pagamentos indevidos.

A Cielo valoriza seus **acionistas** e **investidores**, mantendo com eles uma relação pautada pela transparência, equidade e respeito à legislação vigente.

Todas as interações seguem as melhores práticas de governança corporativa e visam garantir a integridade das informações compartilhadas.



Para maiores informações, acesse a **Política Concorrencial**.



Relacionamento com Setor público, Sindicato e Associação

A Cielo se relaciona com **autoridades públicas e órgãos reguladores** de forma ética, transparente e dentro da lei.

Isso vale para qualquer esfera de governo (municipal, estadual ou federal) e para os três poderes: Executivo, Legislativo e Judiciário.

O que se espera dos colaboradores:



- Agir com atenção e responsabilidade ao lidar com representantes do governo.
- Seguir rigorosamente as leis, regras do setor e as políticas internas da Cielo.

É proibido:



- Oferecer ou aceitar dinheiro, presentes, favores ou qualquer benefício para conseguir vantagens ou tratamento especial.

A Cielo respeita e valoriza a atuação de **associações de classe e sindicatos**. A Companhia apoia a participação ética e responsável nesses espaços, tanto por parte das pessoas colaboradoras quanto de seus parceiros, prestadores de serviços e clientes.

O que isso significa?

- As pessoas colaboradoras têm o direito de se associar, participar de negociações e discutir melhorias nas condições de trabalho.
- A Cielo espera que fornecedores, parceiros e clientes também respeitem esse direito com seus times.

Relacionamento com Fornecedores e Parceiros

A Cielo valoriza relações comerciais éticas, transparentes e responsáveis com fornecedores, prestadores de serviço, bancos, bandeiras e demais parceiros de negócio.

O que se espera:



- Respeito às leis, aos contratos e às boas práticas de mercado.
- Compromisso com sustentabilidade, diversidade, inclusão e direitos humanos.
- Adoção de políticas internas que combatam corrupção, lavagem de dinheiro e outros atos ilícitos.
- Pagamento correto de salários e obrigações trabalhistas e fiscais.
- Proteção e sigilo das informações recebidas da Cielo, mesmo após o fim do contrato.

É proibido:



- Qualquer forma de discriminação, trabalho humilhante ou análogo à escravidão, trabalho infantil, exploração sexual (inclusive de crianças e adolescentes), ou outras formas de violação aos direitos humanos.
- Compartilhar informações confidenciais sem autorização.



Relacionamento com Clientes, Usuários e Sociedade

A Cielo valoriza o respeito, a transparência e a responsabilidade em todas as suas relações com clientes, usuários de pagamentos eletrônicos, comunidades e formadores de opinião.

O que isso significa?

Clientes:

A Cielo busca contribuir para o sucesso dos seus clientes, oferecendo serviços com excelência, cumprindo o que foi acordado e protegendo informações confidenciais.

Usuários de pagamentos eletrônicos:

A Cielo se compromete quanto à segurança nas transações, proteção de dados e alta disponibilidade da rede de captura, conforme suas políticas internas e a legislação vigente.

Comunidade e sociedade:

A Cielo respeita os valores culturais locais e apoia iniciativas que promovem o desenvolvimento social, ambiental e sustentável.

Imprensa e formadores de opinião:

Apenas pessoas autorizadas podem falar em nome da Cielo. A comunicação deve ser responsável, clara e confiável, conforme a Política de Comunicação.





Sustentabilidade (ASG)



1. Responsabilidade Ambiental

A Cielo reconhece seu papel na preservação do meio ambiente e na atuação responsável frente aos desafios das mudanças climáticas.

A Companhia entende que suas decisões e práticas diárias têm impacto direto na construção de um futuro mais sustentável e resiliente.

Por isso, promove uma cultura organizacional comprometida com a ecoeficiência, a redução de impactos ambientais e a preparação para diferentes cenários climáticos, em alinhamento com seus compromissos de sustentabilidade.



Comportamentos esperados:



- Agir com responsabilidade ambiental em todas as atividades profissionais.
- Adotar práticas de ecoeficiência no dia a dia, como economia de energia, água e papel.
- Contribuir para a melhoria contínua dos processos com foco em sustentabilidade.
- Reportar situações que possam representar riscos ambientais ou descumprimento das normas.

Comportamentos não tolerados:



- Utilizar recursos de forma excessiva ou irresponsável, como energia, água ou materiais.
- Desrespeitar normas e políticas ambientais internas ou legais.
- Fomentar ou compactuar com práticas de fornecedores ou parceiros que violem princípios ambientais.

2. Responsabilidade Social

A Cielo entende que responsabilidade social é atuar com ética, consciência e compromisso com o bem-estar das pessoas e das comunidades onde está presente. Isso inclui o respeito aos direitos humanos, a promoção da inclusão e o apoio a iniciativas que gerem impacto positivo na sociedade.

A Companhia se compromete com a promoção da diversidade e equidade, aplicando esforços para ampliar a inclusão racial, de gênero, LGBTQIAPN+ e de pessoas com deficiência em todos os níveis hierárquicos, garantindo processos seletivos orientados por ações afirmativas.

Além disso, a Cielo busca ampliar seu impacto socioambiental positivo por meio da educação financeira, empreendedora, digital e sustentável em seu ambiente de valor.

Por isso, envida esforços para fomentar a inclusão socioproductiva e contribuir com a regeneração ambiental, reconhecendo o papel ativo das empresas na construção de uma sociedade mais justa, resiliente e regenerativa.

Comportamentos esperados:



- Promover os direitos humanos em todas as esferas da atuação da Cielo.
- Apoiar e participar de iniciativas de inclusão, voluntariado e desenvolvimento comunitário.
- Estimular práticas que gerem oportunidades para grupos historicamente vulneráveis, com foco em inclusão socioproductiva.
- Valorizar a diversidade como um ativo estratégico, promovendo ambientes seguros, plurais e representativos em todos os níveis da organização.

Comportamentos não tolerados:



- Discriminar pessoas ou comunidades com base em origem, condição social, raça, religião, gênero, orientação sexual, idade ou deficiência.
- Negar, dificultar ou omitir oportunidades de inclusão e desenvolvimento, especialmente para grupos historicamente vulnerabilizados.
- Usar ações sociais apenas como estratégia de marketing, sem compromisso com o impacto positivo e duradouro.
- Desconsiderar os princípios de equidade e representatividade nos processos de recrutamento, promoção ou tomada de decisão.



3. Governança Corporativa

A governança corporativa da Cielo é composta por práticas, estruturas e valores que garantem e asseguram uma gestão ética, transparente e responsável, orientada para a geração de valor sustentável. A Companhia adota os mais elevados padrões de integridade e conformidade, com decisões pautadas por critérios técnicos, legais e alinhados aos seus interesses e de seus públicos de relacionamento.

O sistema de governança da Cielo é composto pelo Conselho de Administração, Diretoria-Executiva, Comitês e Fóruns de Assessoramento, como o Fórum de Ética, além de áreas como a Auditoria Interna, Compliance e Governança Corporativa, que atuam com independência, autonomia e responsabilidade.

A Companhia também possui um Conselho Fiscal, de caráter não permanente, conforme previsto em seu Estatuto Social. Este órgão, quando em funcionamento, exerce papel relevante na supervisão da gestão administrativa e na fiscalização dos atos da administração, contribuindo para o fortalecimento da governança e da conformidade com as normas legais e estatutárias.

Comportamentos esperados:



- Agir com integridade, responsabilidade e transparência em todas as decisões e processos.
- Respeitar e apoiar a atuação dos órgãos de governança e das áreas de Compliance e Governança Corporativa.
- Cumprir as políticas internas, regulamentos e legislações aplicáveis.
- Contribuir para a cultura de ética e conformidade, reportando riscos, condutas inadequadas e/ou situações que possam comprometer a integridade da Cielo.

Comportamentos não tolerados:



- Tomar decisões que favoreçam interesses pessoais ou de terceiros em detrimento da Cielo.
- Omitir informações relevantes, distorcer dados ou agir com falta de transparência em processos decisórios ou de prestação de contas.
- Ignorar ou violar normas internas, políticas de compliance ou controles estabelecidos.
- Interferir na atuação de órgãos de governança ou comprometer sua independência.
- Desrespeitar os princípios de integridade nas relações público-privadas.





Programa Cielo de Conformidade

O Programa Cielo de Conformidade orienta a conduta de todos os públicos internos e parceiros, promovendo a cultura de integridade, a prevenção de riscos e o cumprimento das leis, regulamentos e políticas internas.

Trata-se de um conjunto de processos, controles e procedimentos que garantem que a Cielo mantenha uma conduta ética e transparente em todas as suas relações, inclusive com a Administração Pública, prevenindo e tratando situações de conflito de interesses, corrupção e outros atos ilícitos.



Para maiores informações, acesse a [Política de Compliance](#).

Comunicação e Treinamento

Após a aprovação, o Código de Conduta Ética da Cielo é amplamente divulgado aos públicos internos e externos por meio dos canais oficiais da empresa, com linguagem clara e acessível, reforçando o compromisso com a ética e a integridade.



Para garantir que todos compreendam e apliquem seus princípios:

- A Cielo realiza ações contínuas de comunicação e aculturação para fortalecer a ética e a integridade.
- São realizados **treinamentos obrigatórios e periódicos** para todos as pessoas colaboradoras, estagiários, jovens aprendizes e administradores (membros do Conselho de Administração e da Diretoria).
- Esses treinamentos e comunicações reforçam os valores da Cielo, orientam sobre condutas esperadas e ajudam na tomada de decisões éticas no dia a dia.
- A participação nos treinamentos é registrada pela Universidade Corporativa e monitorada pela área de Compliance.
- Há também o registro formal de aceite ao Código de Conduta Ética por parte dos públicos envolvidos.

Gestão do Código de Conduta Ética

O Código de Conduta Ética da Cielo é aprovado pelo Conselho de Administração e possui ciclo de revisão periódica a cada dois anos.

Este Código entrará em vigor em **01 de março de 2026**.

The image features the word "cielo" in a white, lowercase, sans-serif font, centered on a dark blue background. The letter 'i' has a small blue dot above it. The letter 'o' is a white ring with a blue segment on its right side. Three large, light blue circles are partially visible: one on the left edge, one at the top right, and one at the bottom right.

cielo