

# RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE

## 2019

### ENCARTE DE INVESTIDORES



The Cielo logo, consisting of the word 'cielo' in a lowercase, sans-serif font. The 'i' and 'o' are blue, while the other letters are white.

# Sumário

## 03 A Cielo

## 05 Sobre o relatório

06 Engajamento e temas materiais;

## 07 Governança corporativa

08 Gestão de riscos.  
08 Continuidade dos negócios

## 10 Planejamento estratégico

11 Tendências tecnológicas;  
12 Ecossistema: produtos e soluções;  
13 Cielo Pay: lançamento do ano.

## 14 Eficiência operacional

16 Segurança cibernética.

## 17 Sustentabilidade corporativa

18 Gestão ambiental;  
18 Relacionamento com a comunidade.

## 19 Créditos



# A Cielo

A Cielo S.A. é mais do que uma máquina, é uma empresa de tecnologia e serviços para o varejo, protagonista no segmento de pagamentos eletrônicos na América Latina. Opera no credenciamento, na transmissão, no processamento e na liquidação financeira de transações e captura das principais bandeiras nacionais e internacionais de cartões de crédito e débito.

Sociedade anônima de capital aberto, atua como adquirente multibandeira e encerrou 2019 com a contribuição de 3.407 colaboradores no Brasil, e está presente nos Estados Unidos desde a aquisição da Merchant e-Solutions, em 2012, por meio de subsidiária.



- » 1,6 milhão de clientes ativos, crescimento de 18% ante 2018;
- » Intensificação da atuação comercial: 1.000 vendedores *hunters* (voltados à conquista de novos negócios) e 500 *farmers* (especializados em ações de relacionamento com clientes) na rua;
- » O cliente no centro de tudo: aumento do Net Promoter Score (NPS);
- » 60% de redução nas ligações por problemas técnicos;
- » 87% de redução no prazo de resolução de reclamações;
- » 16% de queda nas reclamações na Central de Atendimento;
- » 1.200 transações por segundo na Black Friday;
- » Lançamento da Elô, a assistente virtual da Cielo;
- » + de 100 projetos de negócios entregues;
- » + de 1,3 milhão de maquininhas vendidas desde a compra da Stelo, em 2018;
- » 683,1 bilhões de reais de volume transacionado, 9% a mais que 2018;
- » Integração Cielo + Stelo: portfólio mais completo do mercado;
- » Expansão do projeto lojas, com duas inauguradas em 2019;
- » 17 novas parcerias comerciais;
- » Onda Azul: 176 milhões de reais de volume recuperado e 44 milhões de reais de novo volume;
- » Capacidade tecnológica para suportar 6 mil vendas por segundo;
- » 100% das vendas monitoradas de forma ininterrupta – 24 horas por dia, sete dias por semana;
- » 12 mil inscritos no programa de trainees, 50% a mais do que em 2018;
- » Internalização da Ouvidoria;
- » 17 bilhões de reais de volume de crédito pago em dois dias;
- » 11,34 bilhões de reais de receita líquida;
- » 1,58 bilhão de reais de lucro líquido.

# Sobre o relatório

O Relatório de Sustentabilidade 2019 da Cielo apresenta seu desempenho nas dimensões econômico-financeira, social e ambiental de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2019, contemplando 100% das operações da Cielo, Servinet, Aliança e Stelo. O documento relata os objetivos, as metas e os desafios da Companhia no período, bem como a forma de gestão dos aspectos de sustentabilidade e o relacionamento com seus diversos públicos: clientes, parceiros comerciais, fornecedores, colaboradores, representantes de pactos e compromissos, comunidades, sociedade civil e usuários de meios eletrônicos de pagamento.

As demonstrações financeiras contemplam todas as empresas nas quais a Cielo possui participação, de acordo com as regras contábeis de consolidação. No caso das empresas Servinet, Cielo USA (subsidiária indireta Merchant e-Solutions), Braspag, Multidisplay (subsidiária indireta M4Produtos), Cateno, Aliança (subsidiária indireta Stelo), FIDC-NP, FIDC Plus (Fundos exclusivos do FIDC Plus OT Master e Fenix), FIC Pegasus e Coral, os resultados foram consolidados integralmente, ou seja, a controladora passou a reconhecer a totalidade de seus ativos, passivos, receitas e despesas, tornando-se assim necessário o reconhecimento da participação dos acionistas não controladores. Já no caso da Paggo e Orizon, os resultados estão apropriados na rubrica de equivalência patrimonial.



## Engajamento e temas materiais

Foram realizadas entrevistas internas com executivos e entrevistas externas com bancos, fornecedores e Abecs. Foi executada ainda uma consulta on-line a *stakeholders* – colaboradores, fornecedores, usuários de meios de pagamento, investidores/acionistas, parceiros comerciais, clientes, sociedade civil e entidade de classe. Além da consulta aos *stakeholders* internos e externos, os membros do Comitê de Sustentabilidade, que assessora o Conselho de Administração, também foram envolvidos na priorização dos temas mais relevantes. Como resultado do processo, 10 temas foram identificados como de maior relevância em 2019:

- 1. Foco no atendimento e satisfação do cliente, adequando produtos e serviços às suas necessidades;**
- 2. Confidencialidade no uso de dados dos clientes;**
- 3. Prevenção e controle de fraude e segurança cibernética;**
- 4. Ética, integridade e práticas anticorrupção;**
- 5. Atração, desenvolvimento, valorização dos colaboradores, equidade e respeito à diversidade em todos os níveis hierárquicos e relacionamentos;**
- 6. Expansão da base de clientes;**
- 7. Capacidade e disponibilidade operacional;**
- 8. Conexão ao futuro dos pagamentos;**
- 9. Tendências e disrupção tecnológica;**
- 10. Riscos regulatórios.**



# Governança corporativa

A Cielo tem como princípios direcionadores de seu modelo de governança corporativa a ética, a transparência, a equidade, a prestação de contas (*accountability*) e a responsabilidade corporativa.

Desde junho de 2009, a Cielo aderiu ao Novo Mercado da B3, vinculada à Câmara de Arbitragem do Mercado, conforme cláusula prevista em seu Estatuto Social. A listagem nesse segmento implica a adoção de um conjunto de regras societárias que ampliam os direitos dos acionistas, além de uma política de divulgação de informações mais transparente e abrangente.

Em 2011, a Companhia adquiriu o American Depositary Receipts (ADRs), Nível 1, no mercado de balcão OTCQX Internacional, segmento premium do mercado norte-americano, que distingue as principais empresas internacionais de outros valores mobiliários negociados no mercado de balcão OTC dos Estados Unidos pela qualidade de seus negócios operacionais, excelência na divulgação de informações e listagem em qualificadas bolsas de valores estrangeiras.

## CONTROLE ACIONÁRIO

2019		
Composição acionária	Ações ordinárias	Percentual
Acionistas controladores	1.594.957.131	58,71%
Banco Bradesco	816.637.079	30,06%
Columbus Holdings S.A.	778.319.884	28,65%
Tempo Serviços Ltda.	38.317.195	1,41%
Banco do Brasil	778.320.052	28,65%
Lazard Asset Management LLC	971.801.030	35,77%
First Eagle	145.961.326	5,37%
Tesouraria	4.095.574	0,15%
Em circulação	1.117.762.356	41,14%
<b>Total</b>	<b>2.716.815.061</b>	<b>100,00%</b>

Para entender a estrutura de gestão da Cielo, leia o texto e veja o organograma clicando em “Estrutura de Governança Corporativa”, o quarto item da [página de Governança Corporativa do site de RI da Cielo](#).

## Gestão de riscos

A Política de Gestão de Riscos Corporativos e Controles Internos da Cielo estabelece as principais diretrizes relacionadas ao gerenciamento dos riscos corporativos e controles internos, em atendimento às regulamentações, normativos e às boas práticas de mercado. Adicionalmente, são mantidas políticas normativas diversas disponíveis para consulta pública no site de Relações com Investidores da Companhia, em <https://ri.cielo.com.br/sobre-a-cielo/governanca-corporativa/estatuto-social-e-politicas/>.

## Continuidade dos negócios

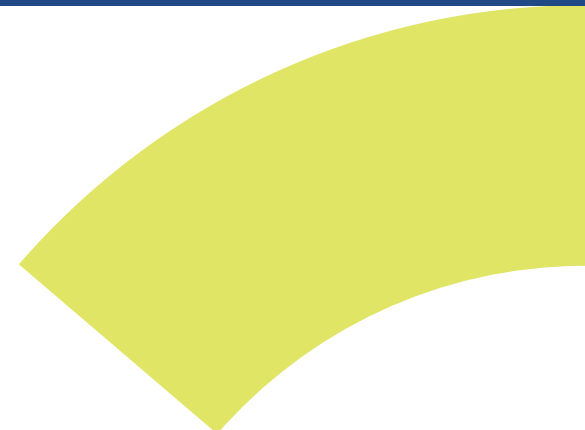
A Gestão de Continuidade de Negócios (GCN) da Cielo conceitualmente é uma norma com procedimentos de gerenciamento de crise criada para identificar os riscos de indisponibilidade e assegurar a implementação e manutenção de um processo evolutivo que:

- » Garanta que o Plano de Continuidade de Negócios (PCN) esteja devidamente documentado, atualizado e disponível caso ocorra um incidente para que as atividades críticas funcionem de maneira aceitável;
- » Assegure um nível adequado de estabilidade durante a recuperação após indisponibilidade, protegendo a imagem da Cielo;
- » Prepare as pessoas, por meio de testes e simulados, para responder de forma eficaz a um incidente ou interrupção.

O PCN é constituído por um conjunto de documentos que descreve como a Cielo responderá a um evento de interrupção, de forma a garantir que os processos críticos do negócio retornem a um nível de operação aceitável, dentro de um prazo desejável, abrangendo todas as áreas, processos e ambientes envolvidos.

Para isso, conta com um Plano de Gestão de Crise que define a equipe de gestão de crises, o processo de tomadas de decisão e os procedimentos para multiplicação de informações. O PCN é composto pelos seguintes planos:

- » **Plano de Recuperação de Desastre (DRP)** – Estabelece procedimentos de recuperação do Data Center em site de contingência após um incidente que cause indisponibilidade parcial ou total;
- » **Plano de Contingência de Local de Trabalho (PCLT)** – Procedimentos para ativação de local de trabalho alternativo no caso de indisponibilidade do principal;
- » **Plano de Contingência de Pessoas** – Procedimentos para proteger as pessoas e minimizar o impacto causado pela falta de pessoal especializado;
- » **Plano de Contingência de Processos** – Define procedimentos alternativos a serem utilizados em caso de indisponibilidade de uma das etapas do processo;
- » **Plano de Respostas às ameaças externas** – Procedimentos de contingência para eventos externos que atentem contra a Cielo e seus colaboradores.



Conceitos

**GESTÃO DE CONTINUIDADE DE NEGÓCIOS**

- » Norma de Gestão de Continuidade de Negócios
- » Procedimentos de Gerenciamento de Crises

Normal

Tomada de decisão e  
ativação dos planos

**PLANO DE GESTÃO DE CRISES**

- » Define equipe de Gestão de Crises
- » Define o processo de tomada de decisão dos planos a serem acionados no caso de crises
- » Define procedimentos para multiplicação da informação em casos de crises

Probabilidade de crise

Procedimentos de contingência

**PLANO DE  
DISASTER RECOVERY**

- » Estabelece procedimentos de recuperação do Data Center em site de contingência

**PLANO DE CONTINGÊNCIA  
DE LOCAL DE TRABALHO**

- » Estabelece procedimentos de recuperação do local de trabalho em local alternativo
- » Define a árvore de comunicação das áreas

**PLANO DE CONTINGÊNCIA  
DE PESSOAS**

- » Visa proteger as pessoas durante e após ocorrências de crises
- » Visa minimizar o impacto causado pela falta de pessoal especializado

Crise

**PLANO DE CONTINGÊNCIA  
DE PROCESSOS**

- » Define procedimentos alternativos a serem utilizados em caso de indisponibilidade de uma das etapas do processo

**PLANO DE RESPOSTAS A AMEAÇAS EXTERNAS**

- » Define procedimentos de contingência para eventos externos que afetem a Cielo

# Planejamento estratégico

Em um panorama de concorrência acirrada, a Cielo, que antes vinha preservando a margem com perda de participação no mercado, tomou a decisão de se tornar mais competitiva ao comprimir as margens para manter a liderança do mercado de adquirência.

Em 2019, a empresa adotou um novo posicionamento estratégico ao investir com mais força no varejo e em microempreendedores, e não apenas nas grandes contas. Além disso, priorizou ainda mais a experiência do cliente e reforçou o seu posicionamento de marca.

Com o novo modelo comercial, com foco exclusivo em novos clientes no Varejo, ampliou sua equipe especializada de vendas, contratando mil hunters (profissionais voltados à conquista de novos negócios) no primeiro trimestre, para impacto imediato na afiliação de novos clientes. No segundo semestre, foi realizado um ajuste na estratégia de atuação desses vendedores, que passou a focar mais no porte dos clientes do que na quantidade afiliada.

Com o ajuste no preço e o novo modelo comercial, os segmentos de Varejo e Empreendedores passaram a crescer mais do que o segmento de Grandes Contas. A Companhia investiu em transformação digital e manteve focos em preço, qualidade do produto, disponibilidade, marketing, canais, pessoas, eficiência e operacional.



## Tendências tecnológicas

A Cielo acredita que o futuro dos pagamentos é agora. Plataformas digitais, disponibilidade de tecnologia, acesso a algoritmos, inteligência artificial e *blockchain* são temas nos quais a empresa investe e trabalha no presente de olho num futuro promissor, em que a inovação será cada vez mais realidade nas organizações, clientes e sociedade.

A convergência, o universo das *startups* e a cocriação são temas obrigatórios para as empresas que estão no auge da transformação digital.

Nesse contexto, a Companhia conta com o Garagem Cielo, *hub* de inovação que compartilha e fomenta informações e potencial humano para resolver problemas e desenvolver soluções. Facilitadora de processos internos que garantem a eficácia no mercado de pagamentos eletrônicos, essa equipe atua sobre três pilares: **clientes**, colocando essas demandas no centro das atenções; **cultura**, definindo estratégias para um ambiente de trabalho criativo e conectado; e **ecossistema**, ao trazer a inovação de fora da Companhia.

## Big Data Cielo

A inteligência do uso de dados é parte central dos negócios da Cielo, que possui uma base de 20 setores do varejo brasileiro.

### ICVA: dados que geram oportunidades

Desenvolvido pela área de Inteligência da Cielo, o Índice Cielo do Varejo Ampliado (ICVA) acompanha mensalmente a evolução do varejo brasileiro, de acordo com as vendas realizadas em 20 setores mapeados pela Cielo, desde pequenos lojistas a grandes varejistas, que respondem por 1,4 milhão de negócios credenciados à Companhia.



7 bilhões de transações por ano;



650 bilhões de reais em volume financeiro;



20 setores varejistas acompanhados;



40% de participação no mercado de adquirência.

## Ecossistema: produtos e soluções

Como uma empresa de tecnologia e participante ativa do segmento de pagamentos, a Cielo possui hoje o portfólio mais completo de produtos do mercado, com taxas competitivas, acesso ao crédito e apoio ao negócio por meio de um ecossistema que gera valor aos clientes.

Seus produtos e soluções incluem os diferentes tipos de máquinas de cartão – como a **Cielo ZIP**, que não precisa de celular e conta com bateria de longa

duração e a **Cielo FLASH**, capaz de fazer mais de três vendas por minuto e oferece mais opções de pagamento, como NFC e o QR Code – e ainda soluções para vendas mais ágeis, digitais e amplas e para ajudar o cliente no gerenciamento do seu negócio.



## Cielo Pay: lançamento do ano

Na busca constante em apoiar os clientes, a Cielo lançou o Cielo Pay, um aplicativo desenvolvido em *squad*, na metodologia ágil, que reúne funcionalidades de conta e carteira digital. Fruto de uma parceria com a Cateno, empresa pertencente ao conglomerado da Cielo. O aplicativo apoia o empreendedor em toda a sua jornada e não apenas quando ele vende usando um dos terminais Cielo.

Entre suas principais funcionalidades estão:

- » Ser uma conta digital gratuita especialmente para o pequeno empreendedor, com a vantagem de recebimento das vendas na hora;
- » Possibilitar a venda sem a necessidade de uma maquininha, usando o QR Code;
- » Acesso ao saldo e extrato de vendas na Cielo;
- » Realização de transferências

para outros usuários do Cielo Pay, gratuitamente;

- » Fazer pagamentos como TED e boleto, ou por meio de QR Code;
- » Acessar o serviço de assistência (encanador, eletricista e *help desk*) com parceiro;
- » Tirar dúvidas sobre o aplicativo diretamente pelo WhatsApp;
- » Boletos para pagamento em *cash in*;
- » Fazer transferências para os contatos.

Faça *download* do Cielo Pay clicando em:



# Eficiência operacional

A receita líquida consolidada totalizou 11.347,3 milhões de reais em 2019, representando uma redução de 338,5 milhões de reais ou 2,9%, quando comparada com os 11.685,8 milhões de reais de 2018. A diminuição da receita líquida deve-se substancialmente à pressão no preço médio decorrente

do ambiente competitivo. O custo dos serviços prestados consolidado totalizou 7.252,2 milhões de reais em 2019, representando um aumento de 1.009,5 milhões de reais, ou 16,2% em comparação a 2018. Mais informações estão disponíveis em: <https://ri.cielo.com.br/informacoes-financeiras/central-de-resultados/>

## DEMONSTRAÇÃO DO VALOR ADICIONADO (DVA) (EM R\$ MILHÕES)

	Brasil			Exterior			Consolidado		
	2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019
Acionistas (remuneração de capital próprio)	4.265	3.610	2.332	0	0	0	4.265	3.610	2.332
Colaboradores (remuneração, benefícios e encargos para empregados)	587	623	760	86	101	116	673	725	876
Governo (impostos, taxas e contribuições)	3.271	2.903	2.011	(37)	(103)	(45)	3.234	2.801	1.966
Remuneração de capital de terceiros (juros e aluguéis)	906	408	118	54	63	66	960	542	184



**INFORMAÇÃO-CHAVE SOBRE NEGÓCIOS, FINANCEIRA E FISCAL PARA REGIÕES OU PAÍSES EM QUE OPERA (R\$ MILHÕES)**

Operação por país	2017			2018			2019		
	Brasil	Exterior*	Total	Brasil	Exterior	Total	Brasil	Exterior	Total
Receita líquida	9.993.822	1.606.519	11.600.341	9.832.731	1.853.108	11.685.839	9.443.791	1.903.514	11.347.305
Lucro (prejuízo) bruto	5.544.100	282.520	5.826.620	5.130.908	311.827	5.442.735	3.824.049	271.047	4.095.096
Lucro (prejuízo) operacional antes do resultado financeiro	4.346.256	(201.510)	4.144.746	3.747.140	(67.730)	3.679.410	2.077.998	(139.875)	1.938.123
Lucro (prejuízo) antes do IRPJ e CSLL	6.127.258	(250.534)	5.876.724	4.778.300	(121.177)	4.657.123	2.717.222	(195.981)	2.521.241
Lucro (prejuízo) do período	4.274.728	(211.370)	4.063.358	3.374.445	(16.819)	3.357.626	1.934.787	(148.905)	1.785.882
Impostos pagos	3.211.980	739	3.212.719	2.613.252	5.350	2.618.602	2.011	(45)	1.966
Impostos sobre serviços	-	-	-	1.220.398	1.238	1.221.636	(1.149.106)	(1.442)	(1.150.548)
Impostos sobre lucro correntes	-	-	-	1.392.855	4.111	1.396.966	(782.435)	47.076	(735.359)

\*Corresponde às operações realizadas nos Estados Unidos da América pelas empresas Cielo USA Inc. e Merchant e-Solutions Inc. (Me-S). A Cielo USA Inc. tem como atividade a participação em outras sociedades como sócia, cotista ou acionista e possui 100% das ações da Me-S, esta que, por sua vez, tem como atividade a prestação de serviços relacionados à viabilização de pagamentos eletrônicos com cartões de crédito e débito nos EUA. Cabe mencionar que a Cielo também detém participação na empresa Cielo Cayman Island (Cielo Cayman), que se encontra inativa desde a sua constituição (não realizou nenhuma atividade operacional, não operacional, patrimonial ou financeira).

**DESEMPENHO FINANCEIRO E EBITDA (EM R\$ MILHÕES)**

Resultados	2017	2018	2019
Lucro líquido	4.056,1	3.341,9	1.580,2
Participação dos acionistas não controladores	208,6	217,5	205,7
Resultado financeiro	(1.755,0)	(1.246,8)	(583,1)
Imposto de renda e contribuição social	1.821,2	1.390,1	735,4
Depreciação e amortização	947,6	932,1	1.071,7
Ebitda	5.277,9	4.634,8	3.009,8
Margem Ebitda (%)	45,5	39,7	26,5

## Segurança cibernética

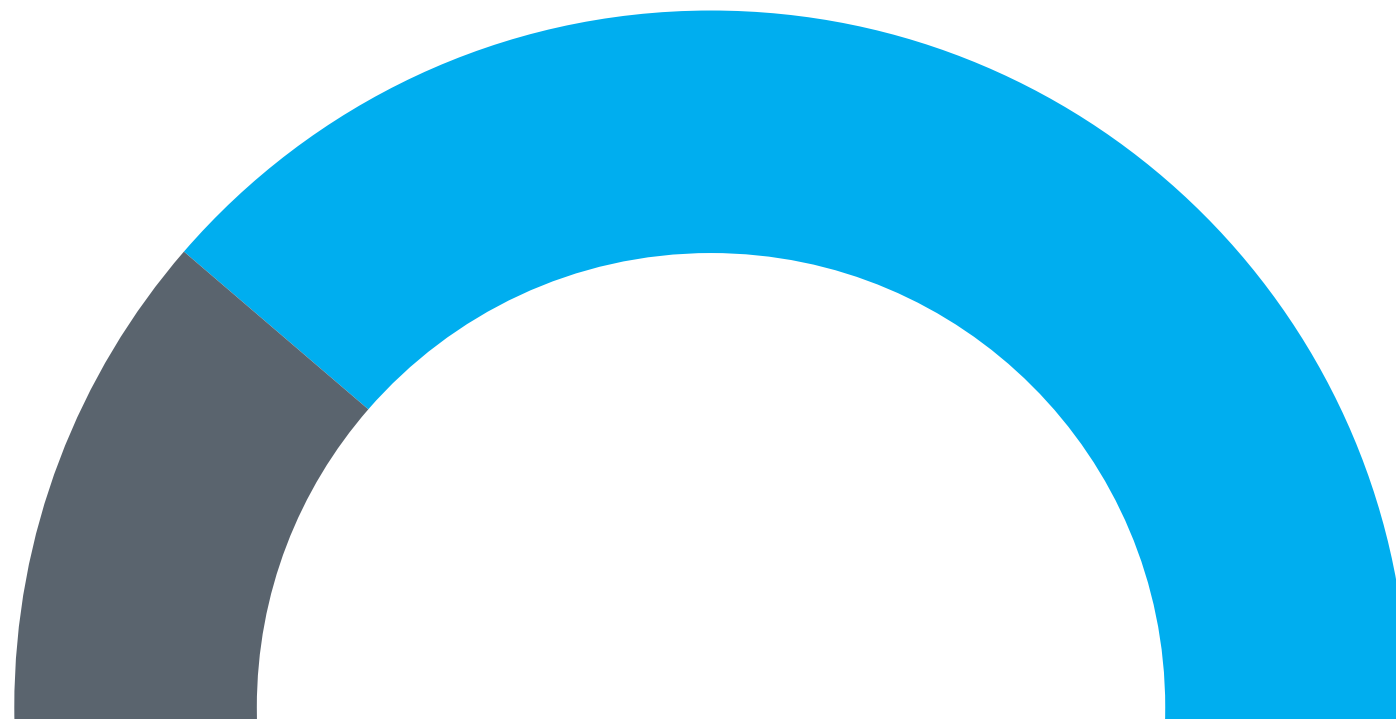
Para atestar a confidencialidade, a privacidade e a segurança das informações de seus clientes, a Cielo conta com a Política de Segurança da Informação, que contempla uma Norma de Classificação da Informação, a Política de Privacidade de Dados e o Código de Conduta Ética, e detém ferramentas de prevenção para todos os segmentos de mercado.

Um conjunto de produtos auxilia na segurança das transações presenciais e on-line, redução das perdas com fraudes e contestações, aumentando o nível de aderência às boas práticas internacionais de segurança e detectando possíveis irregularidades.

Além da proteção oferecida aos clientes, as ferramentas de prevenção possibilitam a identificação de cadastros e transações irregulares, protegendo a Cielo contra possíveis fraudes e utilizações ilegais de seus equipamentos, e auxiliam no combate a crimes de lavagem de dinheiro e financiamento ao terrorismo.

Essas ferramentas, somadas ao conhecimento técnico das equipes, fazem com que a Companhia registre o menor índice de fraude do mercado de cartões no Brasil.

A Cielo realizou uma série de iniciativas para se adequar a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), Lei Federal 13.709/2018, sancionada em agosto de 2018.



# Sustentabilidade corporativa

A Política de Sustentabilidade da Cielo reafirma o seu compromisso com o desenvolvimento sustentável por meio de diretrizes que inserem os aspectos sociais, ambientais e de governança ao negócio. Aplicável a todos os administradores e colaboradores, a Política contempla ética nas relações, combate à corrupção, responsabilidade social, respeito aos direitos humanos, responsabilidade na cadeia de valor, concorrência leal, investimentos sociais, voluntariado, gestão eficiente de recursos naturais e governança em sustentabilidade.

Os aspectos e impactos ambientais das operações da Empresa são avaliados periodicamente por meio de uma matriz de incidência, probabilidade, severidade e escala. A partir da avaliação, em linha com as especificações da ISO 14.001, medidas são adotadas para a redução dos impactos e conscientização dos colaboradores.



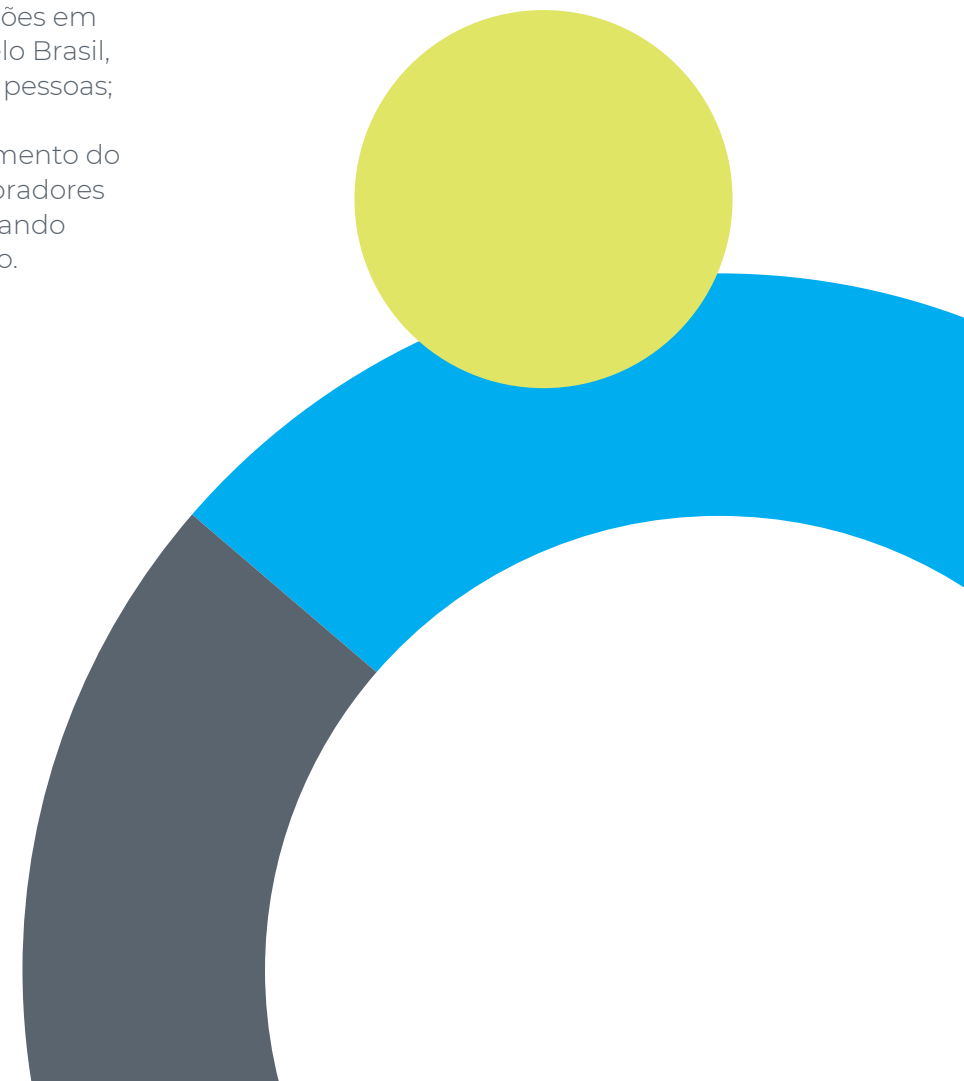
## Gestão ambiental

- » Certificação ISO 14.001;
- » Avaliação B no CDP;
- » 700% foi o aumento do investimento em gestão dos impactos ambientais no ano em relação a 2018;
- » Consumo de água de 2019 manteve o mesmo nível do ano anterior;
- » Pesagem de resíduos tornou-se mais assertiva no ano;
- » Adquirir 100% da energia de fontes renováveis é uma meta para 2020;
- » A Cielo evitou a emissão de 295,84 toneladas de CO<sub>2</sub> equivalente em 2019 ao realizar 142.447 serviços por autoatendimento.

## Relacionamento com a comunidade

- » Projetos sociais da Cielo são alinhados aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da ONU;
- » Foram investidos mais R\$ 3 milhões em 15 projetos sociais espalhados pelo Brasil, que impactaram mais de 13.400 pessoas;
- » Programa de voluntariado Movimento do Bem engajou até 14% dos colaboradores da matriz da Cielo em 2019, somando 1.976 horas de trabalho voluntário.

Para mais informações acesse o site de sustentabilidade da Cielo <https://cielosustentabilidade.com.br/>



## Créditos

### **Informações corporativas**

Sede Cielo: Alameda Xingu, 512 – 21º ao 31º andar, Alphaville – Centro Industrial e Empresarial. CEP: 06455-030 – Barueri (SP) – Brasil. Contato: [sustentabilidade@cielo.com.br](mailto:sustentabilidade@cielo.com.br)

### **Coordenação**

Gerência de Sustentabilidade e Responsabilidade Corporativa

### **Coordenação editorial, *design*, redação e revisão:**

rpt.sustentabilidade