



Somos  
Todos  
Um



# RELATÓRIO

# ANUAL

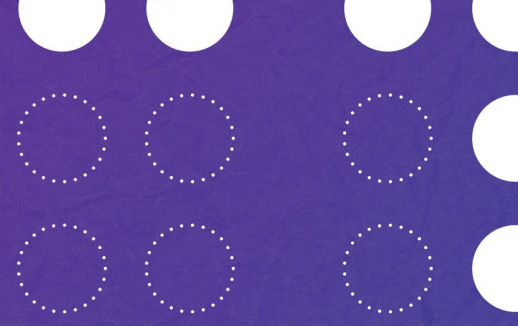
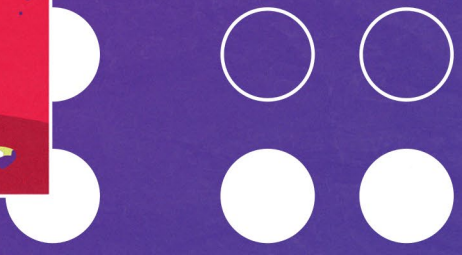
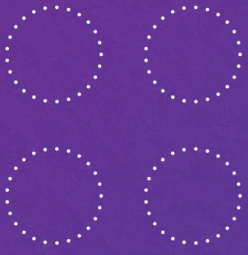
2020



VERSÃO RESUMIDA PARA ACIONISTAS



cielo



# Mensagem do Presidente

*O ano de 2020 nos desafiou, mas ao mesmo tempo nos fortaleceu. Para superar as dificuldades e seguirmos firmes no compromisso de melhor servir, escolhemos o caminho dos relacionamentos.*

Em meio a busca da excelência, da inovação e da competitividade, os tempos atuais nos exigem atenção à rentabilidade, à eficiência, à gestão do capital humano e à expectativa de ajudar a construir uma sociedade cada vez melhor.

Aqui, na Cielo, nos desafiamos diariamente nesse sentido e em 2020 enfrentamos a prova de fogo, como todo o mundo, de viver um momento inédito em nossa geração. Os esforços para combater a pandemia da Covid-19 trouxeram mudanças no comportamento das pessoas e das empresas que ainda estamos identificando, compreendendo, e nos adaptando.

Com a força de uma marca que tem 25 anos de existência e presença destacada no segmento de meio de pagamentos, não nos furtamos ao nosso papel de atender às novas necessidades da sociedade e, muitas vezes, até antecipá-las.

Fizemos tudo sob a ótica de um atento e constante gerenciamento de riscos, praticando a boa governança na continuidade de nosso negócio, na saúde financeira dos clientes e na segurança dos colaboradores.

Seguimos assim, diariamente, construindo uma empresa capaz de fazer a diferença e de contribuir para o desenvolvimento sustentável do nosso País

**Gustavo Sousa**  
Diretor-Presidente



# Destaques de 2020

Simplificamos e impulsionamos negócios em 5.564 municípios brasileiros, abrangendo 99,99% do território nacional com nossos produtos, serviços e soluções.

Diante dos desafios inéditos trazidos pela pandemia da Covid-19, atuamos para mitigar seus impactos em nossos colaboradores, clientes e comunidades.

**+de 1,4 milhões**

de clientes, que incluem desde empreendedores individuais até grandes varejistas.

**8,38%**

do PIB brasileiro catalisado por meio dos pagamentos realizados em nossas plataformas.

**R\$ 957.600,00**

em doações para o combate à pandemia.

**R\$ 1,253 milhões**

investidos em iniciativas voltadas à saúde e bem-estar dos colaboradores.

**R\$ 669 milhões**

distribuídos aos acionistas.

**Líderes**

no segmento de pagamentos eletrônicos na América Latina.

**R\$ 5 bilhões**

em antecipação de recebíveis para o comércio.

**70 mil**

empreendedores digitalizados em parceria com o SEBRAE.

**11,186 bilhões**

de receita.

**R\$ 631,5 milhões**

de lucro líquido.

**+ de 1.000%**

de aumento em novos credenciamentos para utilização do Super Link.

**1,5 milhão**

de maquininhas habilitadas para receber pagamentos do Auxílio Emergencial.

**R\$ 644 bilhões**

em volume capturado.

**Revisão**

do Planejamento Estratégico de Sustentabilidade 2021-2025.



Confira o **Relatório de Sustentabilidade** completo.

# Governança e Gestão de Riscos

Nosso sistema de governança corporativa tem como princípios direcionadores a transparência, a equidade, a prestação de contas (*accountability*) e a responsabilidade corporativa, os quais, quando convertidos em práticas de governança corporativa, permitem o aperfeiçoamento da gestão, a harmonização de interesses, a sustentabilidade do negócio e a geração de valor para a perenidade da Companhia.

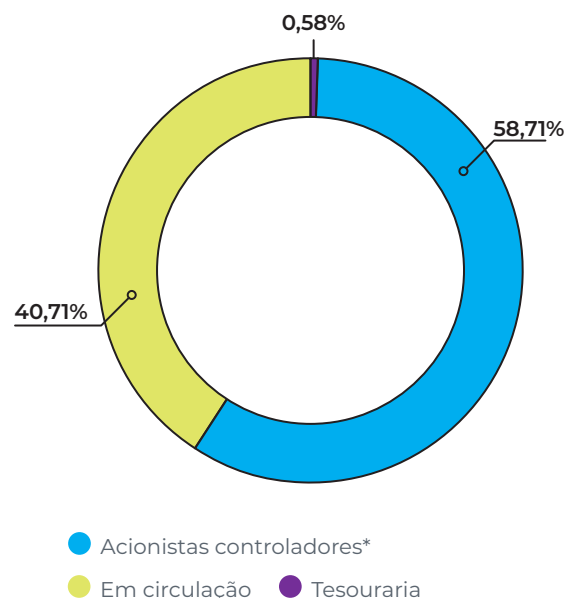
## Estrutura de Administração

A Cielo é administrada pelo Conselho de Administração, composto por membros eleitos em Assembleia Geral, e pela Diretoria Estatutária. O Conselho de Administração é assessorado tecnicamente por seis Comitês de Assessoramento.

O Conselho de Administração é assessorado tecnicamente pelo Comitê de Auditoria, Comitê de Finanças, Comitê de Governança Corporativa, Comitê de Pessoas e Remuneração, Comitê de Riscos e Comitê de Sustentabilidade.

Conheça a nossa Estrutura de Administração completa na página 26 da versão completa do Relatório de Sustentabilidade.

## Composição acionária



**Free float:**  
**1.106.042.033 ações**  
em circulação (40,71%)

\*Acionistas controladores: Banco Bradesco (Columbus Holdings S.A.) e Banco do Brasil (BB Elo Cartões Participações S.A.)

## Ética e Conformidade

Em 2020, reformulamos o nosso Código de Conduta Ética, documento que define os direcionamentos esperados dos administradores, colaboradores e demais públicos com os quais a Companhia se relaciona. As referências para a elaboração do Código de Conduta Ética se baseiam na Declaração dos Direitos Humanos da Organização das Nações Unidas, nos princípios do Pacto Global das Nações Unidas, nas convenções da Organização Internacional do Trabalho (OIT) e na Agenda 2030 para os Objetivos do Desenvolvimento Sustentável (ODS).



Conheça o nosso Código de Conduta Ética em: <https://ri.cielo.com.br/sobre-a-cielo/governanca-corporativa/codigo-de-etica/>

## Canal de Ética

Os desvios do Código de Ética podem ser denunciados em nosso Canal de Ética, que tem como objetivo possibilitar o relato, identificado ou anônimo, de situações de conflito com as nossas diretrizes, por meio do site (<https://canaldeetica.com.br/cielo/#home>) ou telefone (0800-775-0808).

## Prevenção a fraudes e lavagem de dinheiro

Dispomos de mecanismos utilizados para conhecer nossos clientes, fornecedores e parceiros de negócios, bem como para identificar fraudes e atividades ilícitas em nossa operação. Para isso, adotamos procedimentos para identificar, qualificar e classificar os mesmos, que incluem: a coleta e validação de seus dados cadastrais, a qualificação de sua condição quanto Pessoa Politicamente Exposta (PEP), a verificação de presença em listas restritivas internacionais e listas de sanções administrativas e socioambientais nacionais, a averiguação de mídias negativas e a análise e classificação de seu risco.

## Gestão de riscos

Possuímos uma Política de Gestão de Riscos Corporativos e Controles Internos que contempla as diretrizes e responsabilidades sobre a gestão integrada dos riscos corporativos, controles internos e continuidade do negócio, em linha com as regulamentações aplicáveis e as melhores práticas de mercado.

Em 2021, evoluímos nosso inventário de riscos corporativos, listando alguns riscos existentes anteriormente com um nível maior de detalhes, com o intuito de dar maior visibilidade à administração sobre os riscos relevantes para a Companhia. Saiba mais sobre nosso processo de Gestão de Riscos na página 31 da versão completa do Relatório de Sustentabilidade.

## Riscos emergentes

Por atuarmos em um setor dinâmico, altamente regulado e em constante mudança, estamos sujeitos a riscos emergentes que podem ameaçar a estratégia do negócio. Os principais riscos emergentes identificados pela Companhia são aqueles que levam a possível desintermediação dos produtos de aquisição.



Saiba mais em nosso **Relatório de Riscos Emergentes.**

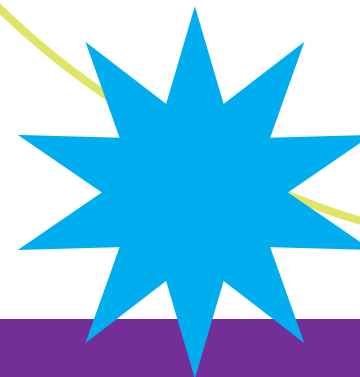
## Plano de continuidade de negócios

Contamos com um Plano de Continuidade de Negócios (PCN), que apoia a Gestão de Riscos na Companhia. O plano é constituído por um conjunto de documentos que descreve como devemos responder 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.



# Visão de Futuro

Em 2020, a revisão de nosso Planejamento Estratégico de Sustentabilidade 2021-2025 contemplou discussões sobre o Propósito e Visão de Sustentabilidade da Cielo. Esse trabalho permitiu o estabelecimento de Diretrizes de Sustentabilidade que orientarão nossa atuação ao longo dos próximos cinco anos.



## Propósito de Sustentabilidade

Potencializar negócios sustentáveis e inclusivos com todos.

## Visão de Sustentabilidade

Ser a plataforma inteligente reconhecida por impulsionar a sustentabilidade e inclusão no comércio brasileiro.

### Diretrizes Estratégicas para Sustentabilidade

#### Operação

Diversidade na representatividade e na cultura



Ecoeficiência em todas as atividades



Cadeia de valor influenciada para sustentabilidade

#### Negócio

Ser referência de mercado por práticas ESG



Sustentabilidade por meio de produtos e serviços



Inclusão socioprodutiva e empreendedora

#### Sociedade

Relação de negócios e de trabalho humanizadas



Inclusão social na transformação digital



Atuação pela educação e exemplo

# Impacto social positivo

Além de atuar no enfrentamento à pandemia da Covid-19, também realizamos ações para ampliar o impacto de nosso negócio na sociedade em 2020:



**+de 80%** dos aprovados no Programa de Estágio pretos ou pardos e 50% LGBTQIA+ e interseccionalidades



Elaboração do Manifesto de Diversidade & Inclusão da Cielo



**46 mil** pessoas impactadas por ações de voluntariado



**98,5%** dos produtos e serviços adquiridos localmente, desenvolvendo as comunidades



**82%** de Índice de Satisfação do Cliente



**+de 3,27 milhões** em apoio a projetos culturais e esportivos via Leis de Incentivo

# Ecoeficiência

Contamos com um Sistema de Gestão Ambiental (SGA) certificado pela norma ISO 14.001, que estabelece o monitoramento frequente dos impactos gerados pelas nossas atividades. Buscamos implementar as melhores práticas de gestão ambiental por meio de uma abordagem preventiva, de forma a mitigar potenciais impactos decorrentes de nossas operações, produtos e serviços, focados no aprimoramento contínuo dos nossos processos.



Em 2020, neutralizamos as emissões de escopo 1 com compra de Créditos de Carbono, REDD+ e de escopo 2 com a compra de I-REC.



550,12 tCO<sub>2</sub>e de emissões evitadas através do abastecimento da frota com Etanol.



Consumo de 2,03 litros de água por pessoa/dia entre os colaboradores da Sede (Matriz), atendendo a meta de 10 litros por pessoa/dia.

# Protagonismo e Inovação



## Nosso hub de inovação

Para impulsionar a inovação em nosso negócio, contamos com o Garagem, um hub de inovação estruturado para descobrir, testar e implementar novas soluções.

### RESULTADOS 2020

TRENDS

**5**

treinamentos

COCRIAÇÕES

**31**

Cocriações em 2020

TALKS

**17**

talks

de assuntos como KanBan, OpenSource, Open Banging, Pix, etc

### PROGRAMA DE MENTORIA



**143**

startups inscritas



**21**

startups selecionadas



**21**

mentores

### INOVAÇÃO ABERTA



**+100**

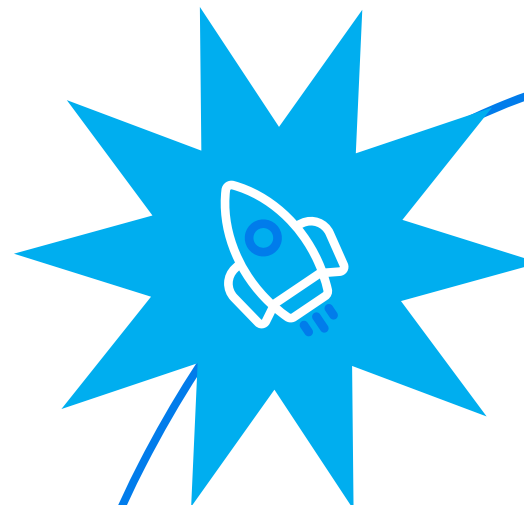
startups no Radar Cielo

**5**

contratos fechados

### Inovação no DNA

Se a inovação e a tecnologia já eram intrínsecas ao nosso DNA, durante a pandemia da Covid-19 elas foram aceleradas por conta da mudança de comportamento dos mercados e dos consumidores, que passaram a utilizar cada vez mais tecnologias digitais para fazerem seus negócios.



# Créditos

## Informações corporativas

GRI 102-3 | 102-53

### 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

### Coordenação

Diretoria Executiva de Gente, Gestão e Performance

### Consultoria para a coleta das divulgações de acordo com a diretriz GRI Standard, revisão da materialidade, redação, design e revisão

Ricca Sustentabilidade

### Fotos

Banco de Imagens da Cielo, Unsplash e Adobe Stock

### Auditoria

KPMG

### Data de publicação

21/06/2021

