



Somos Todos Um



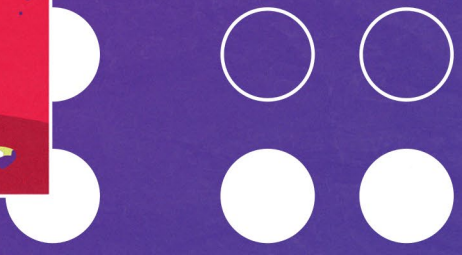
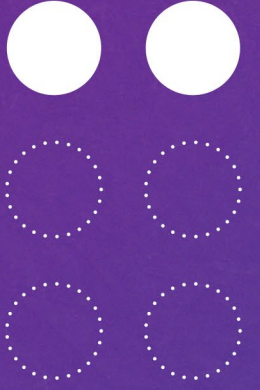
RELATÓRIO

ANUAL

2020



VERSÃO RESUMIDA PARA CLIENTES



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.

Apostamos no relacionamento com nossos clientes para entregar a melhor experiência, na capacitação e na segurança dos nossos colaboradores e na parceria ética e transparente com nossos fornecedores e diferentes empresas brasileiras. A nossa transformação digital e cultural, que já estava em curso, foi acelerada pela pandemia que impôs mais dinamismo e nos apresentou novos desafios.

Oferecemos cada vez mais soluções de produtos e serviços digitais, como o Cielo Super Link e as transações de pagamento por WhatsApp, sem esquecer o uso das tecnologias *contactless*, NFC e QR Code.

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.



Portfólio de soluções

A Cielo é mais que uma máquina de pagamentos. Nosso modelo de negócios contempla um amplo portfólio de produtos e soluções para atender todos os tipos de negócios e as necessidades dos clientes, efetivando a democratização dos meios de pagamentos.

MAQUININHAS

CIELO ZIP

máquina portátil e rápida que não precisa de celular, voltada para profissionais que precisam de mobilidade.

CIELO LIO

muito mais que uma máquina de cartão, permite controlar o estoque na palma da mão, fazer pedidos, fechar contas, emitir nota fiscal e fechar o caixa, tudo isso integrado com o sistema da loja.

CIELO MINI ZIP

maquininha portátil que não precisa de celular e não gasta papel, oferecendo agilidade e facilidade para vender em qualquer lugar.

Portfólio de soluções

A Cielo é mais que uma máquina de pagamentos. Nosso modelo de negócios contempla um amplo portfólio de produtos e soluções para atender todos os tipos de negócios e as necessidades dos clientes, efetivando a democratização dos meios de pagamentos.

SERVIÇOS

PARA VENDER MAIS

RECARGA DE CELULAR
as máquinas da Cielo podem ser utilizadas para a recarga de celular, aumentando as vendas.

CONVERSOR DE MOEDAS
as máquinas da Cielo são habilitadas para pagamento em mais de 80 moedas estrangeiras.

PARA GERENCIAR OS NEGÓCIOS

APP CIELO
permite a gestão de vendas e recebimentos do negócio de um jeito simples e prático.

CARTEIRA DIGITAL CIELO
permite o acompanhamento das movimentações da conta em tempo real, além do recebimento e envio de dinheiro de forma descomplicada.

CIELO FAROL
oferece informações sobre o perfil de renda e o comportamento de compra dos clientes, além de comparação com negócios semelhantes.

CIELO STORE
oferece uma série de aplicativos que agilizam o dia a dia dos negócios.

PARA CONHECER O MERCADO

ICVA
o Índice Cielo do Varejo Ampliado (ICVA) acompanha mensalmente a evolução do comércio de acordo com a receita nominal de pequenos lojistas a grandes varejistas.

Portfólio de soluções

A Cielo é mais que uma máquina de pagamentos. Nosso modelo de negócios contempla um amplo portfólio de produtos e soluções para atender todos os tipos de negócios e as necessidades dos clientes, efetivando a democratização dos meios de pagamentos.

SOLUÇÕES PARA E-COMMERCE

CIELO SUPER LINK

permite realizar vendas online nas redes sociais, sem precisar de uma loja e sem taxa de adesão.

CHECKOUT CIELO

solução de pagamento que permite o monitoramento de 100% das vendas em tempo real.

API E-COMMERCE CIELO

solução completa de pagamentos para qualquer tipo de negócio, que permite a integração rápida para desenvolvedores.

PRODUTOS DE CRÉDITO

CRÉDITO SEM GARANTIA

Receba Mais (Capital de Giro).

AQUISIÇÃO DE RECEBÍVEIS

RECEBA RÁPIDO

Recebimento antecipado.

Protagonismo e Inovação

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.

Em 2020, acreditamos e investimos no crescimento ainda maior do *e-commerce*, que abriu oportunidades importantes para nosso negócio.

Carteira Digital Bitz

Parceria do Cielo Code™ Pay, nossa solução para o pagamento via QR Code, com a carteira digital Bitz, uma solução inovadora para a realização e recebimento de pagamentos de maneira online, via smartphone. Com o lançamento, passamos a receber essas transações tanto nas maquininhas, quanto no *e-commerce*.

Auxílio Emergencial

Viabilizamos o uso do Auxílio Emergencial em compras pelo *e-commerce* no período de isolamento social, por meio do cartão virtual da Caixa, ajudando pessoas que não possuem conta em banco.

WhatsApp

Além dessas evoluções, durante o ano, anunciamos uma outra inovação por meio de uma parceria com o Facebook para viabilizar transações de pagamento por WhatsApp no País, autorizada pelo Banco Central (Bacen) em março de 2021.



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

COCRIAÇÕES

31 Cocriações em 2020

PROGRAMA DE MENTORIA



143

startups inscritas



21

startups selecionadas



21

mentores



INOVAÇÃO ABERTA

+100

startups no Radar Cielo

5

contratos fechados

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 tCO₂e 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.

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

