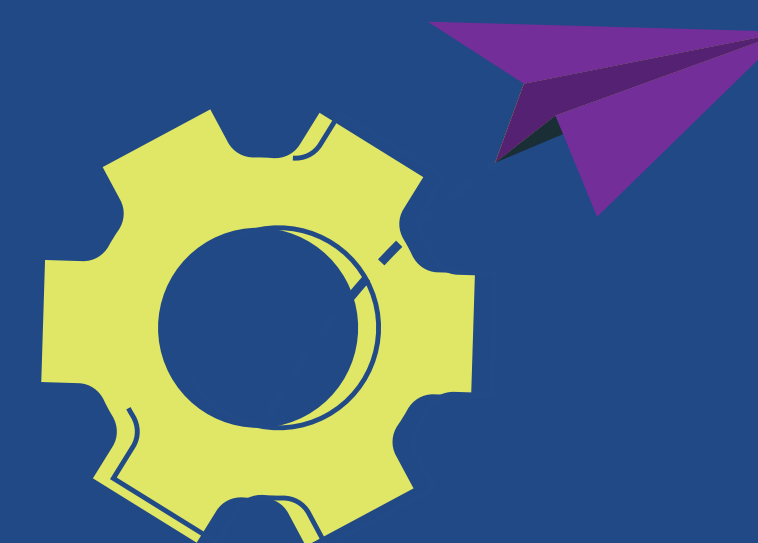
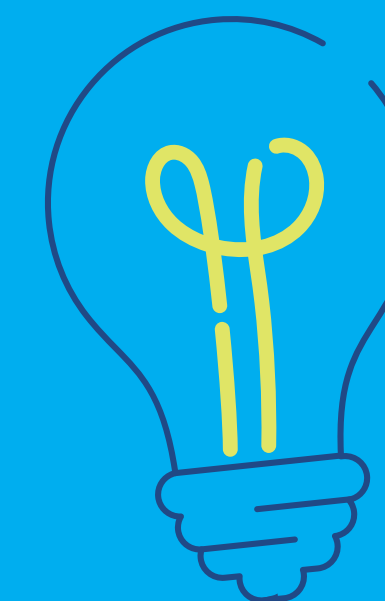
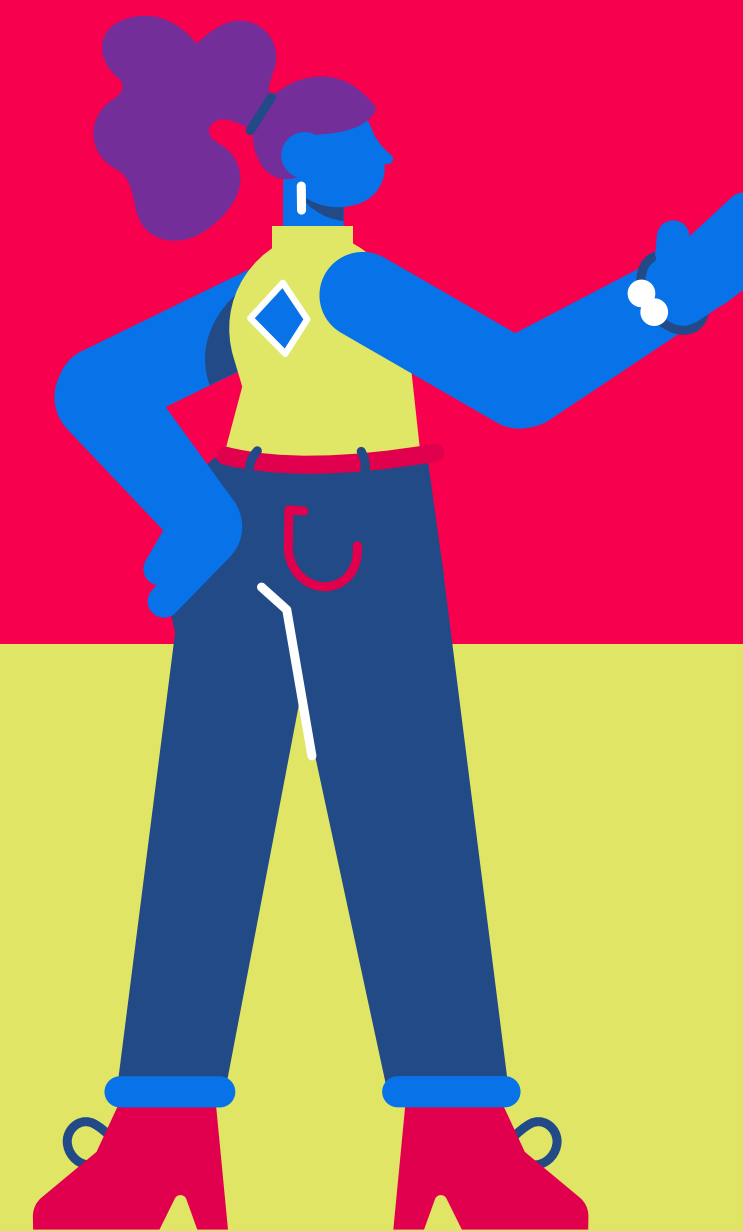


cielo

Relatório Anual Integrado

2022

VERSÃO RESUMIDA



Mensagem do CEO

GRI 2-22

Entrevista com
Estanislau Bassols,
CEO da Cielo

“Nossa história de protagonismo nos trouxe até aqui fortalecidos, provocando transformações importantes no setor e na vida de nossos clientes.”

1. O coração da estratégia da Cielo é ser líder em pagamentos. Como a Companhia atua para fortalecer e impulsionar esse objetivo?

ESTANISLAU BASSOLS (EB): Temos um legado que nos orgulha muito. Somos líder no setor, com mais de 1 milhão de clientes. Estamos presentes em 99% dos municípios do país, realizando 12 mil transações por segundo, além de possuímos uma infraestrutura que suporta oito vezes o volume de *e-commerce* brasileiro.

“Atingimos consistência operacional, solidez financeira, eficiência em gastos e consolidamos uma cultura com foco em pessoas e gestão, além de uma estratégia ESG estruturada, atuante e relevante.”



Considerando todo esse histórico, acredito que ganhamos uma velocidade que é difícil de parar, contribuindo para levar o mercado cada vez mais a frente. É exatamente isso que nos inspira a manter o time coeso e com propósito, para desenvolver um portfólio de produtos e soluções capazes de atender a todos os tipos de negócio em suas necessidades de gestão, vendas e finanças.

2. O setor de aquisição tem enfrentado inúmeros desafios e oportunidades. Nesse sentido, como a Cielo se posiciona e atua em relação à inovação em Pagamentos?

(EB): Para que consigamos manter o nosso legado precisamos, como protagonistas do setor, nos atentar aos marcos da transformação digital, experiência e satisfação de todos os segmentos de clientes em todas as pontas da nossa operação, além de propiciar a criação de espaço para outras soluções que gerem valor na gestão dos seus negócios.

Nesse sentido, já desenvolvemos ou incorporamos soluções simples, mas que resolvem a vida dos clientes ao integrar novas formas de pagamentos como QR code, aproximação (NFC), link de pagamento (Superlink), transações instantâneas e a viabilização do PIX.

Em paralelo, temos trabalhado em tecnologias personalizadas, destinadas a Grandes Contas, Franquias

e Franqueados. Além de oferecer funcionalidades, como o autosserviço, desde o site até o aplicativo Cielo Gestão e WhatsApp.

Para apoiar os movimentos e transformação digital, tornando-os cada vez mais velozes, temos investido em tecnologias de processamento em nuvem (*cloud*) para habilitar mais inovação, agilidade e qualidade na entrega de produtos e serviços. Nesse cenário, vale destacar o ICVA – Índice Cielo de Varejo ampliado, que analisa mensalmente o desempenho desse segmento no país e auxilia na tomada de decisões.

3. Experiência do cliente é algo estratégico para a Companhia. O que vem sendo feito para atender completamente os clientes e posicionar a Cielo como parceira ideal de negócio?

(EB): Acreditamos que a satisfação dos clientes é resultado de uma série de processos, que evoluímos constantemente. Nesse sentido, trabalhamos para prover ao cliente as soluções que atendam suas demandas específicas e perenes, potencializando a sua percepção de valor pela Cielo.

Para alcançarmos excelência de ponta a ponta consideramos e mensuramos as diferentes jornadas de nossos clientes. Isso possibilita avanços no nosso portfólio e comunicação, fidelizando clientes e garantindo o

rentabilização. Todos esses processos são realizados com foco em dados e com a integralização de sistemas para melhorar o atendimento e conseguir enxergar o cliente por completo.

“Com proximidade, geramos o valor que o varejo precisa para impulsionar os seus negócios.”

4. Quais são as perspectivas da Cielo para 2023?

(EB): Frente ao quadro dinâmico de inúmeras transformações que as empresas vêm sofrendo, precisamos tomar atitudes que surpreendam os nossos clientes.

Nesse cenário, os meios de pagamento possuem uma capacidade de chegar a lugares que alguns outros setores não chegam. Por isso, investimos cada vez mais em nossa capacidade de gerar valor e aumentar o nosso impacto na vida dos nossos públicos.

Dito isso, o compromisso em 2023 é manter a liderança em aquisição e assegurar a eficiência financeira para crescimento constante e sustentável. Dessa forma, buscaremos levar o melhor da Cielo para cada segmento de clientes e garantiremos a qualidade de produtos e serviços na jornada de ponta a ponta, com excelência de processos e completude no que se diz respeito à jornada digital.



Destques *performance*

R\$ **872 bilhões**
em volume transacionado
no ano (aumento de 22% em
relação ao ano de 2021).

8,3 bilhões
de transações capturadas
no ano (22,3% a mais que
em 2021).

R\$ **1,5 bilhão**
de Lucro Líquido recorrente
no ano (aumento de 79%
em relação a 2021).



Destques *pessoas*

5.045 de pessoas
colaboradoras próprias.

+111 mil
horas cursadas em nossa
Universidade Corporativa.

Realização de
**programa de mentoria
para mulheres**, com
50% das vagas
exclusivas para
mulheres negras.

Certificação Guia de Rodas



Destques *operação (Cielo)*

Mais de 1 milhão
de clientes (dezembro de 2022).

Instalações em até
dois dias úteis:
média acima de 90% no ano.



Destques *impacto*

R\$ **1,8 milhão**
em investimento social privado.

**Sistema
de Gestão
Ambiental
(SGA)**, certificado pela
norma ISO 14.001.

**Neutralização
das emissões
de GEE**
de escopo 1 e 2.

Nossa atuação

A Cielo S.A – Instituição de Pagamento (“Cielo” ou “Companhia”) atua há 27 anos levando soluções de tecnologia e serviços para o comércio de bens e serviços, tendo como propósito simplificar e impulsionar negócios para todas as pessoas.

Presente em 99% de todo o território nacional, atuamos com foco em três segmentos de clientes: grandes contas, varejo e empreendedores, desenvolvendo um ecossistema completo de produtos e soluções para atender às suas necessidades complexas.

Para atender aos mais de um milhão de clientes de nossa base ativa, contamos com uma plataforma de soluções tecnológicas para o credenciamento, captura, transmissão, processamento dos dados e liquidação das transações das principais bandeiras nacionais e internacionais de cartões de crédito e débito.

Também disponibilizamos aos nossos clientes opções de aluguel, comodato e fornecimento de soluções e meios eletrônicos ou físicos para a captura, além da prestação de serviços de instalação e manutenção.

Produtos de Prazo
Aquisição de Recebíveis (ARV)
Receba Rápido (RR)

E-commerce
Check-out Cielo e API
Anti-Fraude
Velocity
Cofre
Split de pagamento
Renovação Cartão
Automático
Pagamento por link

Produtos Gerenciais
Cielo Farol e Big Data
Conciliador
ICVA



Terminais
Um portfólio abrangente nas modalidades **aluguel** e **comodato**

Smart Terminals

Produtos Transacionais
Pix
Recarga
Conversor de Moeda
Parcelado Cliente

Estratégia

Como uma Companhia que fomenta a visão de futuro, estamos comprometidos com o avanço de nosso modelo de servir, atuando de forma obstinada na jornada e experiência do cliente, mantendo o foco em rentabilização, avanços em transformação digital e em novos produtos.

Para isso, estruturamos nossas prioridades estratégicas em cinco pilares, que demonstram como a Companhia está apta para avançar em oportunidades que serão materializadas a partir da combinação de forças dos nossos produtos e serviços, pessoas e tecnologias.

Pilares

1 Pagamentos – Core

2
Inovação em Pagamentos

3
Distribuição de serviços financeiros

4
Serviços de Valor Agregado (VAS)

5 Pessoas, Tecnologia e Dados

Objetivos

- 1** Assegurar eficiência financeira para crescimento constante e sustentável.
- 1** Levar o melhor da Cielo para cada segmento de clientes.
- 1** Alcançar a excelência dos nossos processos para encantar nossos clientes.
- 1** Garantir a qualidade de produtos e serviços na jornada de ponta a ponta.
- 2** Atender completamente os clientes em pagamentos.
- 3** Expandir a nossa oferta com Serviços Financeiros.
- 4** Aumentar o valor dos clientes com uma plataforma de serviços.
- 5** Ser reconhecida como empresa de tecnologia avançada.
- 5** Entregar mais valor para clientes com propostas e decisões baseadas em dados.
- 5** Desenvolver o time Cielo e ampliar o modelo ágil com metas de desempenho para toda a empresa.

Gestão de sustentabilidade

Por meio da nossa Política de Sustentabilidade formalizamos as ações com foco na promoção do desenvolvimento sustentável e estabelecemos as diretrizes para implementação de uma agenda de práticas ambientais, sociais e de governança (ESG).

A implementação dessa agenda tem como propósito compatibilizar o sucesso do negócio no longo prazo, à construção de uma sociedade justa e à conservação do meio ambiente, por meio da geração de valor compartilhado.

Para fazer valer esse compromisso, estruturamos o **Plano Estratégico de Sustentabilidade da Cielo**, que estabelece as diretrizes de sustentabilidade, que se desdobram em ações conectadas à diferentes frentes da organização.

Diretrizes da Cielo para Sustentabilidade



Operações Sustentáveis

Adotar práticas ESG na cultura, nas estruturas e nos processos

- 1 Estabelecer diversidade e inclusão na representatividade e na cultura
- 2 Incorporar a ecoeficiência em todas as atividades
- 3 Influenciar a cadeia de valor para a adoção de práticas ESG



Impacto com o negócio

Gerar valor compartilhado pelo modelo de negócio

- 4 Integrar práticas ESG ao modelo de negócio
- 5 Ofertar soluções sustentáveis em prontos e serviços
- 6 Buscar a inclusão socioproductiva com o empreendedorismo



Desenvolvimento da Sociedade

Ser meio para a transformação social

- 7 Promover relações de negócio e de trabalho humanizadas
- 8 Fomentar a inclusão tecnológica e digital
- 9 Fortalecer a atuação social pela educação

Governança Corporativa

Somos uma sociedade anônima de capital aberto, com sede na cidade de Barueri (SP) e ações negociadas na B3 S.A. Desde julho de 2009 aderimos ao Novo Mercado, um dos segmentos de listagem da B3.

Através de nosso modelo de governança corporativa, buscamos o aperfeiçoamento constante da gestão, em um processo contínuo de longo prazo, bem como a harmonização de interesses, a sustentabilidade do negócio e a geração de valor para a perenidade da Companhia.

Todas as diretrizes e práticas de governança da Companhia estão consolidadas em nossa Política de Governança Corporativa, bem como o nosso compromisso com a adoção das melhores práticas, tendo como referência o Código das Melhores Práticas de Governança Corporativa (“IBGC”) e o Código Brasileiro de Governança Corporativa – Companhia Abertas.

Estrutura de administração

A Cielo é administrada pelo Conselho de Administração, composto por doze membros eleitos em Assembleia Geral Ordinária (AGO), e pela Diretoria-Executiva, composta por oito membros.

Para resguardar os interesses da Companhia e de seus acionistas minoritários, quatro membros do Conselho são independentes, sendo que a indicação pode ser realizada pela Administração, Acionistas Controladores ou Acionistas Minoritários.

Com o intuito de ampliar a qualidade e a eficiência de atuação dos órgãos administrativos, nosso sistema de governança corporativa possui seis Comitês de Assessoramento e nove Fóruns de Assessoramento, que auxiliam o Conselho de Administração e a Diretoria-Executiva, respectivamente.

Adicionalmente, a estrutura de apoio ainda inclui um Conselho Fiscal, um Comitê de Auditoria e uma Auditoria Independente, além de uma Área de Governança Corporativa e uma Superintendência Executiva dedicada a auxiliar os órgãos de administração.



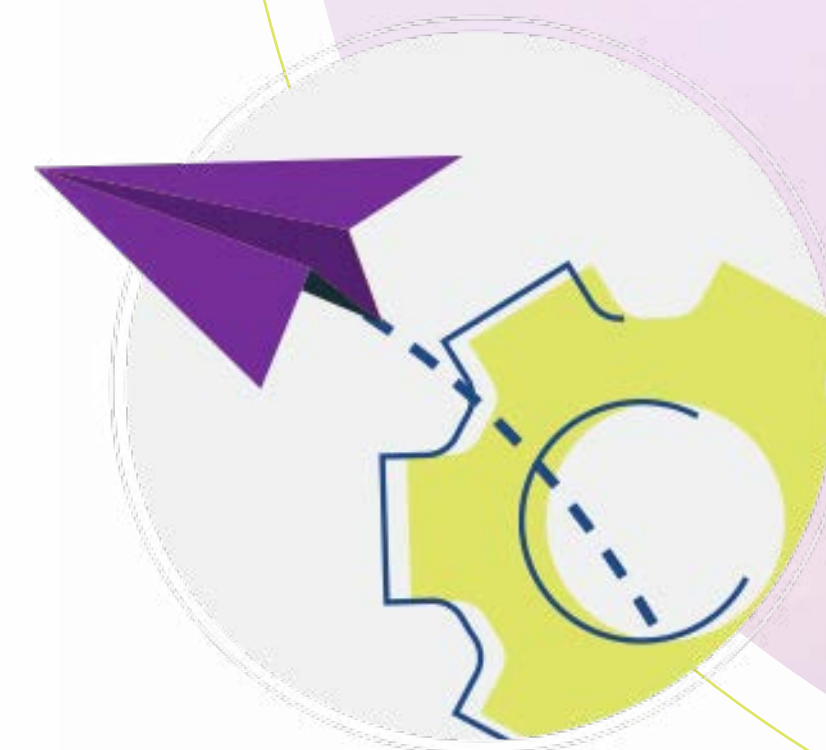
Ética e integridade

Na Cielo, o respeito e o trabalho em equipe fazem parte da nossa rotina. Na condição de protagonistas do setor, devemos zelar pela ética, integridade, conformidade e desenvolvimento sustentável da nossa Companhia, em torno de uma complexa e importante cadeia de valor.

Nesse sentido, nosso Código de Conduta Ética foi construído para fortalecer a nossa trajetória ética, orientando as nossas decisões e ações diárias em torno do nosso propósito de simplificar e impulsionar negócios para todas as pessoas. Mais do que organizar os nossos princípios corporativos, o documento reforça a conduta que esperamos das nossas equipes no relacionamento com todos os nossos públicos.



Conheça o nosso Código de Conduta Ética [clcando aqui](#)





Programa Cielo de Conformidade

O Programa Cielo de Conformidade consiste em um conjunto de processos, controles e procedimentos internos que garantem que a Cielo esteja aderente à estrutura regulatória, à regulamentação infralegal, às recomendações dos órgãos reguladores, aos regulamentos operacionais estabelecidos pelas bandeiras, ao seu Código de Conduta Ética e aos instrumentos normativos da Companhia.

Como parte do Programa, contamos com uma **Trilha de Treinamentos Regulatórios** composta por treinamentos anuais, obrigatórios e aplicáveis a toda a Diretoria-Executiva, às pessoas colaboradoras, estagiários e jovens aprendizes, abordando temas como Código de Conduta Ética, Gestão de Riscos, Anticorrupção, Privacidade e Proteção de Dados, entre outros.

Ao final de 2022, 98,88% dos colaboradores da Cielo haviam concluído a Trilha de Treinamentos Regulatórios.

Canal de Ética

Outro mecanismo importante em nossa estrutura de conformidade e atuação ética é o Canal de Ética, disponível a todas as pessoas colaboradoras, fornecedores, prestadores de serviço, parceiras e demais partes interessadas da Cielo, para receber denúncias e servir como um mecanismo para a consulta de informações sobre comportamentos e diretrizes éticas da Companhia.

Em 2022, o Canal recebeu 250 denúncias, montante 45,3% superior ao registrado em 2021, resultado do trabalho de divulgação do canal, da confiança que as pessoas colaboradoras depositam no mecanismo e do aumento do quadro de pessoas colaboradoras.

De todas as denúncias protocoladas, 29% foram consideradas procedentes. Como resultado, foram aplicadas 45 medidas disciplinares.



Acesse o nosso Canal de Ética [aqui](#) ou pelo número 0800 775 0808.

Cultura de Riscos

Com o objetivo de fazer valer no dia a dia da Companhia as diretrizes que compõem a sua **Política de Gestão de Riscos Corporativos e Controles Internos**, a Cielo conta com processos para identificar, avaliar, monitorar, reportar e mitigar riscos aos quais está exposta, mantendo-os dentro dos limites aceitos pela organização.

Atuamos sob o conceito de três linhas de responsabilidade que operacionalizam a estrutura de gerenciamento de Riscos Corporativos e Controles Internos, de forma a assegurar o cumprimento das diretrizes definidas.

Em 2022, a Companhia obteve importantes avanços na **gestão de risco de crédito**, desenvolvendo novos modelos de avaliação e atuando de forma mais próxima aos clientes para

a realização de avaliação de riscos, sobretudo aqueles que movimentam grandes volumes financeiros e que trazem maior exposição à Companhia.

A Cielo também evoluiu com a **automatização no processo da Avaliação Dinâmica de Riscos**, o que tornou o gerenciamento de riscos mais dinâmico, ágil e tempestivo, possibilitando inclusive revisões mais frequentes em seu mapa de riscos.

Segurança da Informação

Em 2022 criamos o Programa de Cultura em Segurança da Informação, com o objetivo de despertar as pessoas para a importância do tema, tornando-as capazes de identificar e responder de

forma ágil e assertiva as suspeitas e ameaças de segurança da informação que surjam no seu dia a dia.

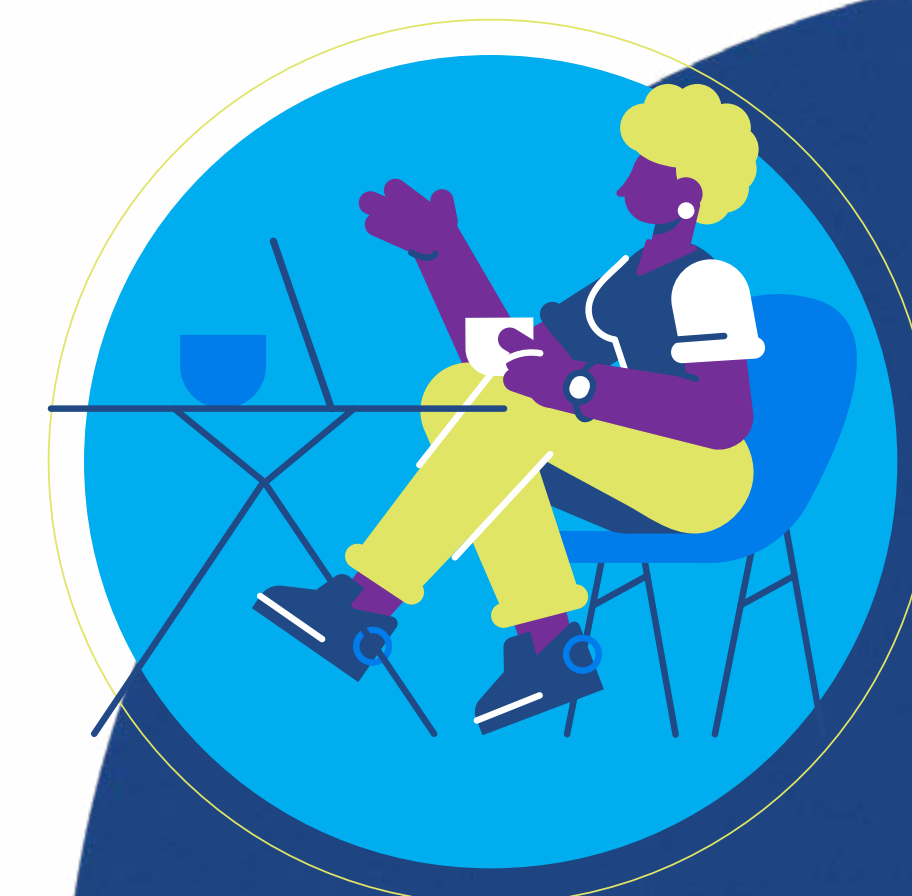
As ações dentro do Programa incluíram uma série de comunicações com o público interno, executadas com linguagem simples e descomplicada, bem como a realização da 1ª Semana de Segurança da Informação, que contou com palestras realizadas por especialistas, capacitações, dinâmicas e sorteios.

Continuidade dos Negócios

Contamos com uma Política de Gestão Corporativa de Continuidade de Negócios, um Plano de Continuidade dos Negócios e uma área dedicada ao tema,

que visam contribuir para a resiliência e a sustentação dos negócios antes, durante e depois de situações de crise.

Em 2022, nos tornamos a primeira adquirente do país certificada pela ISO 22301, atestando que dispomos de processos estruturados, capazes de suportar ameaças e impactos de uma disrupção, além de nos recuperar em casos de incidentes inoportunos.



Desempenho

CAPITAL INTELECTUAL

Ser a plataforma inteligente mais desejada do comércio brasileiro exige de nós uma capacidade de inovar constantemente, percebendo os movimentos do mercado, os novos hábitos de consumo e as oportunidades que os avanços tecnológicos podem oferecer ao agregar valor ao nosso modelo de negócio e ao transformar o relacionamento com os nossos clientes.

Por isso, no último ano seguimos implementando **modelos de trabalho ágeis** que permitam maior autonomia no processo, fornecendo às áreas o domínio de todas as etapas de elaboração do produto ou serviço, desde a ideação até a entrega final para o cliente.

Também seguimos transformando a nossa forma de trabalhar internamente com foco na excelência e fluidez das atividades. A **criação da Superintendência de Processos** reforçou esse compromisso. Dessa forma, a Cielo passou a contar com uma área dedicada a olhar especificamente para os processos corporativos, identificando falhas e corrigindo-as para tornar as estruturas e fluxos de trabalho mais ágeis e eficientes.

Contribuições deste capital com o modelo de negócio e geração de valor da Cielo

Recursos:

- › Garagem, nosso *hub* de inovação;
- › Modelo de trabalho em times multidisciplinares (*squads*) utilizando metodologias ágeis.

Impactos para o Negócio:

- › Novos avanços em transformação digital e novos produtos;
- › Habilitação de valor para o negócio e para clientes através de tecnologia;
- › Eficiência em processos internos e agilidade na entrega de novos produtos;
- › Ganho de produtividade em 28% em 2022.

Valor gerado para a Sociedade:

- › Operação de tecnologia preparada para escalar e transformar, com eficiência e segurança;
- › Participação de 10 *startups* no Programa de Mentoria;
- › Participação de 71 times no modelo ágil;
- › Treinamento de 91 colaboradores no Programa Lean Six Sigma.

Garagem Cielo

Para impulsionar os objetivos de inovação da Cielo, contamos com o Garagem, que por meio de cinco produtos - *Trends*, Experimentação, Incubação, Inovação Aberta e Cultura - busca descobrir, testar e implementar novas soluções, incentivando o pensamento criativo, fortalecendo nossa cultura de inovação e nos posicionando como referência no tema.

Em 2022, seguimos atuando como agentes da inovação ao ampliar o impacto positivo de nossas iniciativas de inovação por meio de ações como o **Programa de Mentoria de startups**. No último ano, o programa se dedicou a apoiar **startups de impacto** - aquelas que procuram a partir da sua atividade principal endereçar um problema socioambiental.

Ao final do processo de seleção, dez *startups* foram selecionadas e passaram a compor o programa, que foi realizado no modelo híbrido.

RECORTES DE DIVERSIDADE NAS 10 STARTUPS SELECIONADAS:

54,1%

Declararam possuir pelo menos 1 mulher como sócia

19,6%

Declararam possuir pelo menos 1 mulher negra como sócia

12,1%

Declararam possuir pelo menos 1 pessoa LGBTQIA+ como sócia

5,4%

Declararam possuir pelo menos 1 pessoa PCD como sócia

Tecnologia

Nossa Estratégia de Tecnologia nos mantém focados no compromisso de promover a melhoria na satisfação de clientes, levando os melhores produtos e serviços em um tempo de lançamento menor e assegurando uma operação de tecnologia estável, preparada para escalar e transformar, com eficiência e segurança.

O maior expoente desse foco no último ano foi, certamente, a jornada de adoção do **Salesforce**: uma nova ferramenta para Gestão de Relacionamento com Clientes (CRM) de forma integrada, que veio para facilitar a dinâmica de atendimento, tornando a experiência mais personalizada e ágil.

Além disso, seguimos com a migração para *Cloud Computing*, buscamos simplificar a arquitetura de tecnologia própria, possibilitando acelerar o desenvolvimento de novos produtos e habilitar tecnologia de ponta a ponta com inteligência artificial.

CAPITAL SOCIAL E DE RELACIONAMENTO

O ano de 2022 representou um passo importante no posicionamento da Cielo como a melhor parceira de negócios, apoiando clientes do varejo e empreendedores nos diversos desafios da gestão de seus negócios.

Para impulsionar esse objetivo, lançamos a campanha “Todo dia juntos pelo seu negócio”, que reforça a proximidade e a construção de relacionamentos mais fortes e duradouros, visando atrair novos clientes e fidelizar a base ao ofertar soluções integradas para melhorar as vendas, finanças e gestão.



Contribuições deste capital com o modelo de negócio e geração de valor da Cielo

Recursos:

- › + de 1 milhão de clientes;
- › Portifólio adequado para cada segmento de clientes;
- › Certificação ISO 22301, garantindo um sistema de gestão de continuidade de negócios;
- › 1,8 milhão de reais investidos em projetos sociais, via leis de incentivo;
- › + de mil fornecedores ativos.



Impactos para o Negócio:

- › Qualidade de produtos e serviços na jornada do cliente;
- › Índice de Satisfação do Cliente de 80%;
- › 100% de fornecedores avaliados em critérios socioambientais;
- › Segurança operacional e disponibilidade de sistemas.

Valor gerado para a Sociedade:

- › Responsável por transacionar 8% do PIB nacional;
- › Contribuição para a geração de emprego e renda no país;
- › Participação de 780 pessoas colaboradoras em ações de voluntariado;
- › Apoio ao desenvolvimento social e a pequenos negócios.



Ao longo do ano também **seguimos aperfeiçoando o nosso Modelo de Servir** em cada um dos nossos segmentos de atuação, implementando soluções para simplificar a vida do cliente.

Varejo

Em 2022, expandimos o quadro de colaboradores do time comercial do varejo, e colocamos *squads* trabalhando em estratégias de marketing para comunicar as melhorias da forma mais assertiva possível.

Ao longo do último ano, focamos na utilização de inteligência de dados para oferecer produtos que gerem cada vez mais valor aos clientes. Além disso, atuamos para alavancar nossa inteligência de dados e oferecer o produto certo, para o cliente certo, no preço correto.

O uso de dados também apoiou melhorias na oferta dos nossos Produtos de Prazo – como o Receba Rápido e a Aquisição de Recebíveis (ARV) –, continuaram tendo grande destaque, possibilitando aos varejistas a vantagem de receber, em até dois dias, suas vendas por cartões de crédito.

Além disso, em 2022, aceleramos o nosso processo de entrega da maquininha aos varejistas, tornando-o mais simples. Ao final do ano, 90% dos nossos terminais eram entregues em até dois dias úteis.

Empreendedores

Já para nossos clientes empreendedores, realizamos uma revisão de nosso portfólio, acertamos novos preços e condições, oferecendo ao segmento soluções que cabem em seu bolso e, que garantem, ao mesmo tempo, rentabilidade aos nossos negócios.

No atendimento digital, trabalhamos com uma perspectiva de ampliação da penetração dos canais digitais, aumentamos a quantidade de funcionalidades de autoatendimento no aplicativo, o que foi possível graças à disponibilização de novas *features* de segurança.

Grandes Contas

Em Grandes Contas mantivemos o foco na rentabilização dos clientes, assegurando atendimento e soluções personalizadas com baixa rotatividade no time de atendimento, com uma cultura de disponibilidade e espírito de querer resolver os problemas.

Ao longo de 2022, seguimos desenvolvendo soluções personalizadas e integradas para os clientes de Grandes Contas, o que consequentemente trouxe maior rentabilidade ao segmento.

Transformação social

Destacamos também nossa atuação social em projetos autorais que endereçam a nossa estratégia de buscar a inclusão socioprodutiva com o empreendedorismo.

Realizamos, o Programa Impulsiona Aí, voltado para a geração de renda e educação empreendedora de mulheres negras de territórios populares de São Paulo e que atuam no ramo da gastronomia.

Dividido em em três etapas, 150 empreendedoras foram impactadas pelo programa.

Ao mesmo tempo, seguimos com a execução de ações de voluntariado e de investimentos sociais privados, que visam conectar as iniciativas apoiadas com os negócios da Companhia. Nesse sentido, contabilizamos 781 horas em nossas ações de voluntariado no ano. Já o volume de investimento social privado, via leis de incentivo, foi de R\$ 1,9 milhão.



CAPITAL HUMANO

Buscamos investir em nossa gente, valorizando cada aspecto de sua jornada, oferecendo todas as condições para que evoluam e se tornem pessoas e profissionais melhores, convivendo em um ambiente diverso e livre de qualquer preconceito, de modo que todos possam alcançar seu potencial sem nenhum tipo de barreira.

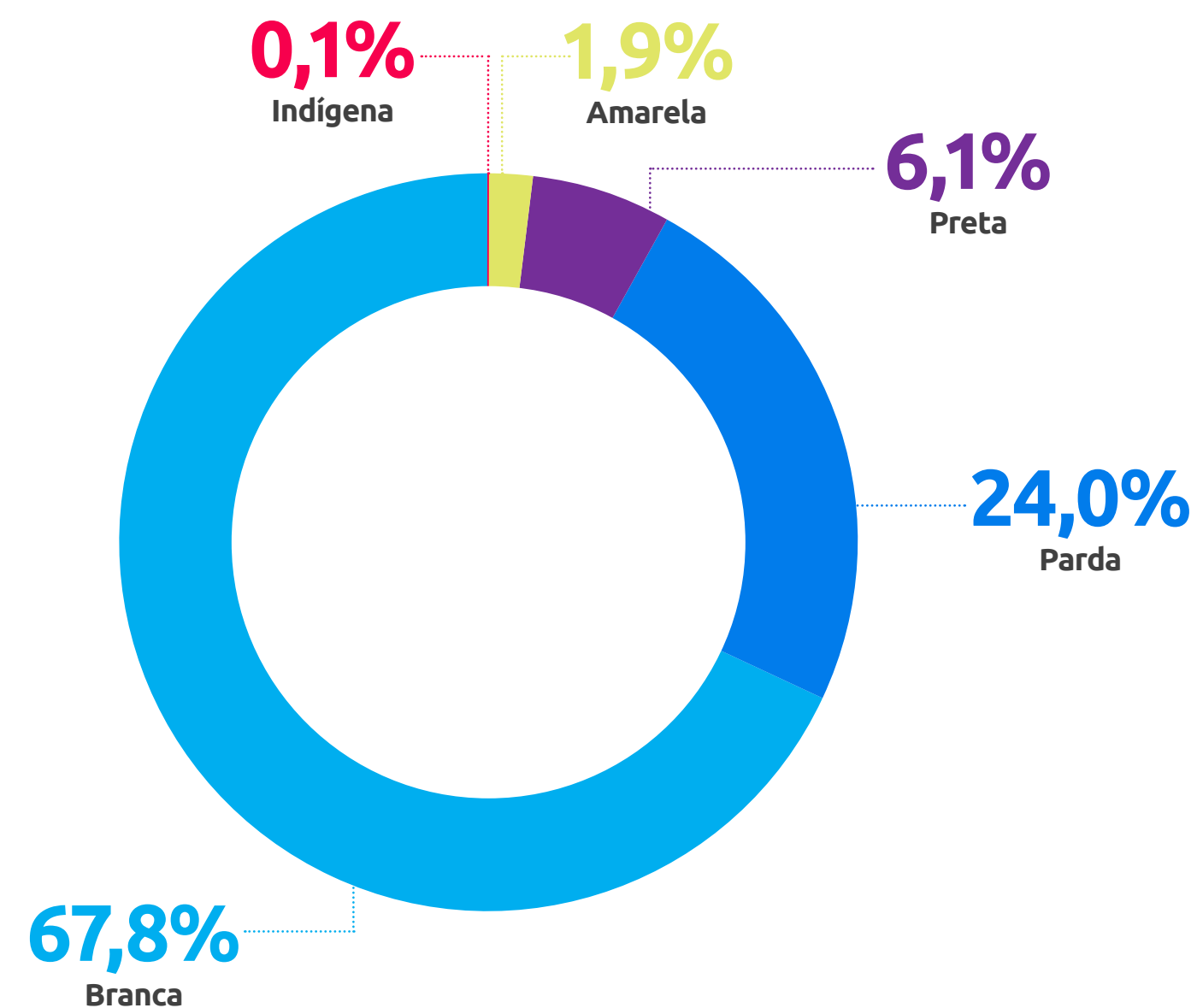


Nosso time em números

Por Gênero



Por raça/etnia



Contribuições do Capital Humano com o modelo de negócio e geração de valor da Cielo

Recursos:

- › 5.045 pessoas diversas, únicas e complementares;
- › Universidade Cielo, para treinamento e desenvolvimento do Time Cielo;
- › Programas de promoção da saúde, bem-estar e qualidade de vida (De Bem com a Vida);
- › Compromisso com a diversidade, Equidade e Inclusão.

Impactos para o Negócio:

- › Atração e engajamento de talentos conectados a cultura;
- › Jornada do colaborador simples e encantadora;
- › Promoção da saúde e do bem-estar do Time Cielo;
- › Diversidade e inclusão na representatividade e cultura;
- › Cultura organizacional conectada à estratégia da Companhia.

Valor gerado para a Sociedade:

- › 111 mil horas de treinamento;
- › R\$8,4 milhões de investidores em treinamento;
- › Score de +85 na Pesquisa de Experiência do Colaborador (eNPS);
- › Metas de Representatividade- Gênero, raça e etnia.

O ano de 2022 foi marcado pela definição dos objetivos estratégicos que nos auxiliam na definição de ações para valorizar as nossas pessoas e alavancar os nossos objetivos estratégicos ao longo dos próximos anos.

1 Atrair e engajar colaboradores que estejam conectados a cultura para impulsionar o negócio

2 Aprimorar a jornada do colaborador para tornar sua experiência encantadora

3 Alavancar o potencial dos talentos, garantindo formação de times de alta performance

4 Alavancar os resultados de diversidade e sustentabilidade promovendo um ambiente de respeito e geração de valor compartilhado

Destaques de 2022

Ações de Qualidade de Vida e Bem-estar, realizadas pelo programa De Bem com a Vida:

- › Realizamos as Olimpíadas Cielo (eNPS de +87), construída em conjunto com os colaboradores que puderam propor modalidades para estimular a prática esportiva entre o time e seus familiares;
- › Campanha Setembro Amarelo com atividades focadas na promoção da saúde mental das pessoas colaboradoras.

Destaques de 2022

- › Seguimos aperfeiçoando a jornada do time Cielo, para que seja mais fluída e descomplicada, e buscando fortalecer nossos valores em tudo que fazemos;
- › Os resultados da pesquisa de Experiência do time (e-NPS) refletem as melhorias implementadas: tivemos um *score* de +85, valor 9 pontos superior ao do ano anterior.

Destaques de 2022

- › Através de nossa Universidade Corporativa, promovemos mais de 111 mil horas de treinamento, com um investimento total de R\$ 8,4 milhões;
- › Por meio do Programa de Educação Continuada, 34 pessoas colaboradoras cursaram o MBA em *Customer Experience Management*, totalizando 360 horas de treinamento e desenvolvimento.

Destaques de 2022

- › No pilar Diversidade, Equidade e Inclusão, nos mantivemos focados em nosso compromisso estabelecer uma cultura inclusiva e humanizada e desenvolver pessoas e processos que levem à equidade, inclusive, com envolvimento direto da Alta Administração da Companhia;
- › Por meio do **Programa de Diversidade Cielo** desenvolvemos ações para a promoção de um ambiente cada vez mais plural e inclusivo a partir da definição de seis compromissos. A seguir apresentamos os avanços do Programa em 2022.

Programa de Diversidade Cielo - Avanços nos compromissos para 2030

Compromisso 1 - Liderança Inclusiva

- › Pesquisa de avaliação de Liderança Inclusiva, com participação de 57% das lideranças na etapa de avaliação pelos times e 68% durante a pesquisa de autoavaliação.

Compromisso 2 - Representatividade

- › Lançamento e conclusão de duas edições do Programa de Formação de Gerente de Negócios exclusivo para PcDs, com 69 participantes;
- › Inclusão de vagas afirmativas na plataforma Gupy, tornando os processos de seleção uma alavanca para aumento da representatividade.

Compromisso 3 - Cultura Inclusiva

- › Realização de 12 edições do Conversas Plurais, para discussão mensal sobre assuntos relacionados à Diversidade;
- › Lançamento da Trilha ESG, com módulo exclusivo de Diversidade & Inclusão.

Compromisso 4 - Desenvolvimento de Carreira

- › Realização do Programa Mentoria Feminina, com a participação de 16 mentoradas e 16 mentoras. Ao todo, foram 96 horas de mentoria;
- › Obtenção da Certificação Guia de Rodas.

Compromisso 5 - Orientação para Stakeholder

- › Inclusão de cláusula específica sobre Diversidade & Inclusão e de Enfrentamento ao Racismo em contratos, sendo o seu aceite obrigatório;
- › Obrigatoriedade na realização de treinamento e aplicação de testes de Diversidade & Inclusão durante o processo de homologação de fornecedores.

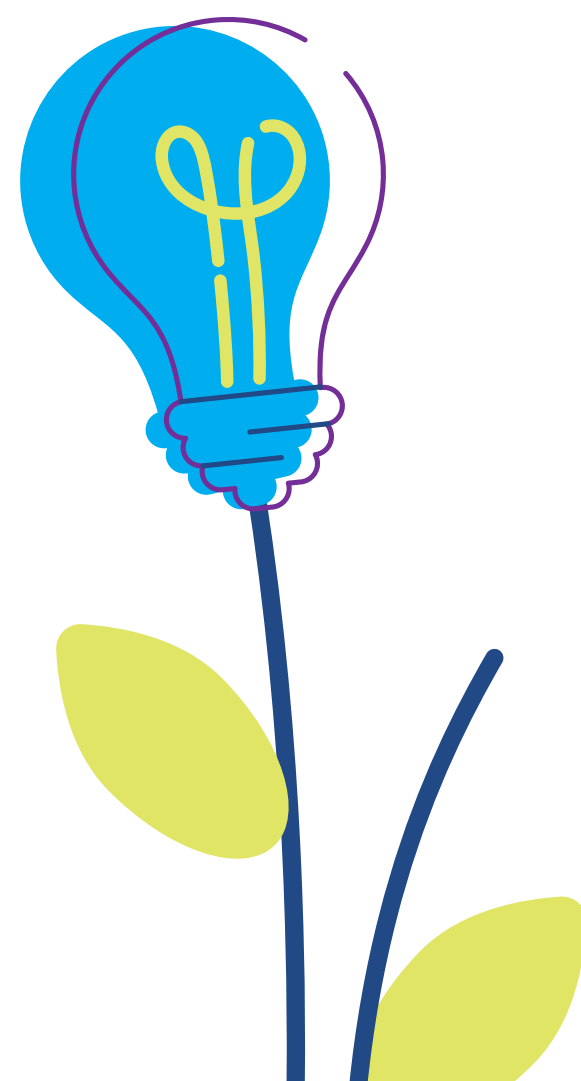
Compromisso 6 - Estrutura Interna

- › Definição de Metas de Representatividade para gênero e raça/etnia;
- › Canal de Ética com categorização específica das denúncias em relação a aspectos de Diversidade;
- › Realização de Pesquisa Demográfica, na qual 7% dos colaboradores se autodeclararam como LGBTQIA+.

CAPITAL NATURAL

Para desenvolver e incorporar a ecoeficiência nas operações e soluções de negócio, atuamos em acordo com os requisitos legais disponíveis que disciplinam as questões de meio ambiente, além de implementar as melhores práticas de mercado como forma de mitigar potenciais impactos negativos decorrentes de nossas operações, produtos e serviços.

Com o objetivo de assegurar que nossas atividades estejam em linha com os padrões ambientais reconhecidos como balizadores das ações corporativas, possuímos um Sistema de Gestão Ambiental (SGA), certificado pela norma ISO 14001:2015, que regulamenta o sistema e estabelece requisitos para a sua implementação e operação.



Contribuições deste capital com o modelo de negócio e geração de valor da Cielo

Recursos:

- › Sistema de Gestão Ambiental (SGA) certificado pela norma ISO 14.001;
- › 40.473,8 tCO₂ em emissão de gases de efeito estufa;
- › Gestão estruturada para logística reversa de equipamentos eletrônicos;
- › Estratégia Climática em linha com Task Force on Climate Related Financial Disclosures (TCFD).

Impactos para o Negócio:

- › Alinhamento às principais diretrizes de sustentabilidade;
- › Ecoeficiência nas operações e soluções de negócio;
- › Impactos físicos e de transição pelas mudanças climáticas.

Valor gerado para a Sociedade:

- › Compensação de emissões (Escopo 1 e 2) com crédito de carbono e em certificados internacionais de energia renovável (I-REC);
- › 60,6 toneladas de resíduos eletrônicos destinados de forma sustentável.

Sistema de Gestão Ambiental

No último ano, evoluímos nossos processos de gestão ao incluir a **gestão dos resíduos da logística no âmbito do SGA**. Com isso, fortalecemos nossas normas de descontinuidade de terminais de captura e de gestão do descarte de equipamentos e resíduos, atuando em conformidade com a Política Nacional de Resíduos Sólidos.

As emissões de gases do efeito estufa (GEE) de escopo 1 e 2 de 2022 foram neutralizadas através de créditos de carbono, que apoiam projeto de redução de emissões de GEE com adicionalidade social e ambiental, rastreáveis e verificados por entidade reconhecida no mercado mundial.

Estratégia para o clima

Além desses avanços na agenda ambiental, também seguimos, honrando nossos compromissos com o combate às mudanças climáticas, divulgando informações sobre a nossa gestão climática no Carbon Disclosure Project (CDP), como forma de oferecer maior transparência e prestação de contas sobre nossas ações para o clima.

Em 2022 **a nota da Cielo no CDP evoluiu para "B"**, o que atesta que a Companhia está endereçando de forma coordenada ações sobre questões climáticas.



CAPITAL FINANCEIRO

Nos últimos anos, o setor de aquisição no Brasil tem passado por uma fase de adaptação frente às novas oportunidades e desafios impostos pela mudança de hábitos do consumidor, pela crescente competitividade do setor e pelas demandas regulatórias, como o PIX, o Registro de Recebíveis e o *Open Finance*.

Nesse contexto, os participantes do mercado têm investido em tecnologia, inovação e desenvolvimento de soluções que simplifiquem e facilitem a jornada dos clientes, além de reforçar a segurança nas operações.



Contribuições deste capital com o modelo de negócio e geração de valor da Cielo

Recursos:

- › R\$ 11 bi em patrimônio líquido;
- › R\$ 872 bi de volume transacionado através de 8,3 bi de transações capturadas;
- › Soluções que permitem aos clientes antecipar seus fluxos de recebíveis (Produtos de prazo).

Impactos para o Negócio:

- › Solidez financeira e capacidade de fazer antecipações diferenciadas;
- › Crescimento constante e sustentável: R\$ 1,5 bi de lucro líquido recorrente e R\$ 3,7 bi de EBITDA recorrente;
- › Recursos financeiros otimizados;
- › Consistência na agenda de rentabilidade;
- › Ganhos de alavancagem operacional.

Valor gerado para a Sociedade:

- › 8% do PIB brasileiro é capturado pela Cielo;
- › Expansão dos negócios de Antecipação de Recebíveis: 116 bi em volume antecipado em produtos de prazo.

Desempenho Operacional

Em 2022 concluímos a agenda de desinvestimento da Cielo. Isso permitiu uma otimização de ativos, possibilitando à Administração focar na estratégia e gestão do *core business*, com maior eficiência e caixa reforçado. Além disso, o contínuo foco em rentabilização dos clientes alavancou o crescimento das receitas.

Entre os principais indicadores operacionais do ano, o volume financeiro de transações capturadas alcançou R\$ 872 bilhões, valor 22,2% maior que o registrado ao final de 2021. Considerando apenas o volume de Produtos de Prazo, atingimos R\$ 116 bilhões, crescimento maior que o do Volume Total de Pagamentos (TPV), o que demonstra nossas bem-sucedidas iniciativas em expandir os negócios de antecipação.

Desempenho econômico-financeiro

Encerramos o ano registrando uma Receita Operacional Líquida de R\$ 10,7 bilhões, dos quais as unidades de negócio Cielo Brasil e Cateno representaram um total de R\$10,1 bilhões. O resultado obtido é 23,4% superior ao do ano anterior, alavancado pelo crescimento do volume e do *yield* em ambas as unidades de negócios.

O EBITDA recorrente totalizou R\$ 3,7 bilhões, o que equivale a um crescimento de 47,8% em relação ao registrado em 2021, impulsionado pelo crescimento do volume capturado, recuperação do *yield* de receita, contínuo controle de gastos e melhor desempenho da Cateno.

O Lucro Líquido Consolidado atingiu, em bases recorrentes, R\$ 1,5 bilhão, representando um crescimento de 78,7% em relação ao ano anterior, resultado da sólida melhora nos fundamentos operacionais, com crescimento das receitas e gastos sob controle, tanto na Cielo quanto na Cateno.



¹ A Receita Operacional Líquida descrita é conforme a publicação consolidada de informações.

Créditos

GRI 2-1 / 2-3

Sede Cielo

Alameda Xingu, 512 – 21º ao 25º andar
Alphaville – Centro Industrial e Empresarial
CEP: 06455-030 – Barueri (SP) – Brasil

Expediente

Coordenação geral do projeto

Gerência de Sustentabilidade, Diversidade e
Responsabilidade Corporativa

Informações e dúvidas sobre este relatório devem ser encaminhadas para o contato:

sustentabilidade@cielo.com.br

Consultoria GRI, redação, diagramação e revisão

Ricca Sustentabilidade

Revisão da Materialidade

Baanko

Fotos

Unsplash, Pixel, Adobe Stock e Freepik

Auditoria

KPMG

Data de publicação

31/05/2022

A elaboração e apresentação deste Relatório Anual Integrado teve como princípio a aplicação do pensamento coletivo.

Não há omissões em relação às diretrizes do Relato Integrado.

